

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo: **DIANA CAROLINA MENESES VALLEJO**, con **CC. 172608514-3**, autor del trabajo de graduación intitulado: **“PROPUESTA DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS, RELACIONADAS CON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA EMPRESA SOCIEDAD INDUSTRIAL RELI S.A. EN EL PERIODO 2017-2018”**, previa a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL**, en la Facultad de **Psicología**.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, septiembre 2018



DIANA CAROLINA MENESES VALLEJO
CC. 172608514-3



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

**DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PSICÓLOGA
ORGANIZACIONAL**

“Propuesta de acciones preventivas y correctivas, relacionadas con los Riesgos Psicosociales de la empresa Sociedad Industrial Reli S.A en el período 2017-2018”.

Autora: Diana Carolina Meneses Vallejo

Directora: Mtr. María Verónica García

Quito, 2018

DEDICATORIA

A Dios, que ha estado conmigo siempre.,
A mi hermana, mi futura doctora, mi ejemplo de lucha constante.,
A mis padres, que me han hecho fuerte.,
A mis hermanos pequeños, que han iluminado mis días con su inocencia.,
A mi novio Leo que me ha brindado su inmenso amor, apoyo y me ha hecho tan feliz.,
A mis mejores amigos; Tamy y Juan Cristóbal que han estado en los mejores momentos y
también en los más difíciles.
A mi querida Verónica García que supo guiarme con su conocimiento y paciencia.,
A mis demás amigos, familiares y maestros que me han proporcionado una palabra de aliento.,
A mí, con toda mi admiración y orgullo.
Con mucho cariño

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la fortaleza y perseverancia para cumplir mis anhelos.,

*A mis maestros universitarios que me han transmitido su conocimiento y experiencia durante
todos estos años.,*

A Leo y Juan Cristóbal por su ayuda incalculable en esta investigación.,

A mis compañeros, amigos y familiares que han apoyado este gran sueño.,

*A todo el personal de la Compañía Sociedad Industrial Reli S.A, por darme la apertura para
realizar este estudio.*

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	II
Agradecimientos.....	III
RESUMEN.....	1
ABSTRACT	1
INTRODUCCION	2
CAPÍTULO I: Marco Introdutorio	3
1.1 Tema	3
1.2 Datos de la Organización.....	3
1.2.1 Nombre:.....	3
1.2.2 Actividad:	3
1.2.3 Ubicación:	3
1.2.4 Características:	3
1.2.5 Contexto:	3
1.2.6 Visión:	3
1.2.7 Misión:	4
1.2.8 Valores:	4
1.2.9 Organigrama Estructural:	4
1.3 Planteamiento del Problema	5
1.4 Antecedentes.....	6
1.5 Justificación	9
1.6 Objetivos.....	11
1.6.1 General:	11
1.6.2 Específicos:	11
CAPÍTULO II: Marco Teórico	12
2.1 Definiciones.....	12
2.1.1 Riesgos Psicosociales	12
2.1.2 Accidente.....	13
2.1.3 Condiciones de trabajo	14
2.1.4 Daño	15
2.1.5 Enfermedad Profesional	16

2.1.6	Incidente	17
2.1.7	Peligro	17
2.2	Marco Legal.....	18
2.3	Factores y riesgos psicosociales	26
2.3.1	Clasificación de los factores de riesgo laboral	26
2.3.1.1	Factores o Condiciones de Seguridad.....	26
2.3.1.2	Factores de origen; químico, físico, mecánico, biológico y ergonómico	28
2.3.1.3	Factores derivados de las características del trabajo	33
2.3.1.4	Factores derivados de la organización del trabajo.....	33
2.3.2	Factores y riesgos psicosociales	34
2.3.2.1	Factores de riesgo psicosocial	34
2.3.2.2	Causas y consecuencias de los Riesgos Psicosociales.....	36
2.3.3	Estrategias de Intervención	41
2.3.3.1	Prevención del estrés: intervención sobre el individuo	41
2.3.3.2	Prevención del estrés: intervención sobre la organización	43
2.3.3.3	Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial	43
2.3.3.4	Actitudes frente al cambio en trabajadores de edad avanzada	44
2.3.3.5	Envejecimiento y trabajo: la gestión de la edad	44
2.3.4	Medidas Preventivas	46
2.3.4.1	Organizativas, dirigidas al origen del problema (primarias).....	46
2.3.4.2	De intervención o afrontamiento (secundarias).....	46
2.3.4.3	Incluyen acciones de formación y sensibilización de protección o rehabilitación (terciarias).....	47
CAPÍTULO III: Metodología y Técnicas		48
3.1	Alcance:	48
3.2	Diseño:.....	48
3.3	Población y muestra:	48
3.4	Fuentes de información:	49
3.5	Metodología e instrumentos:	49
3.6	Diagnóstico.....	50
3.6.1	Análisis de resultados.....	50
3.6.1.1	Organización de las exposiciones en función de la prevalencia:.....	62

Capítulo IV: Producto63

- 4.1 Objetivo del proyecto:63
- 4.2 Precondiciones:.....63
- 4.3 Monitoreo:63
- 4.4 Evaluación:63
- 4.5 Destinatarios:64
- 4.6 Matriz de marco lógico:.....65
- 4.7 Conclusiones.....69
- 4.8 Recomendaciones73
- 4.9 Bibliografía.....74
- 4.10 Anexos79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	52
Dimensión: exigencias psicológicas.....	52
Tabla 2.....	53
Dimensión: trabajo activo y desarrollo de habilidades.....	53
Tabla 3.....	54
Dimensión: apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	54
Tabla 4.....	54
Dimensión: compensaciones	54
Tabla 5.....	55
Factor: doble presencia.....	55
Tabla 6.....	55
Factor: exigencias psicológicas cuantitativas	55
Tabla 7.....	56
Factor: exigencias psicológicas emocionales	56
Tabla 8.....	56
Factor: exigencias psicológicas de esconder emociones	56
Tabla 9.....	56
Factor: influencia.....	56
Tabla 10.....	57
Factor: posibilidades de desarrollo en el trabajo	57
Tabla 11.....	57
Factor: control sobre los tiempos de trabajo.....	57
Tabla 12.....	57
Factor: conflictos de rol.....	57
Tabla 13.....	58
Factor: inseguridad en el grupo	58
Tabla 14.....	58
Factor: vitalidad.....	58
Tabla 15.....	65
Propuesta de intervención: Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades.	65
Factores: Control sobre los tiempos de trabajo / Influencia en el trabajo	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	4
Organigrama Sociedad Industrial Reli S.A.....	4
Figura 2	51
Grupo de dimensiones y factores de riesgo psicosocial	51

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	1
Modelo de Encuesta ISTAS 2.0 aplicada al personal	1
Anexo 2	17
Tablas de resultados por factor	17
Anexo 3	40
Matriz de factores por prevalencia	40
Anexo 4	41
Propuesta de prevención.....	41
Anexo 5	49
Cronograma	49

RESUMEN

El análisis de riesgos psicosociales permite obtener información beneficiosa para los trabajadores, sus familias y la Organización en general, siempre y cuando el diagnóstico traspase la barrera de la interpretación y avance hacia la toma de decisiones preventivas y correctivas. Por tal motivo se ha considerado los objetivos específicos; fundamentar la investigación, analizar comparativamente los instrumentos que miden los riesgos psicosociales, medir los factores de riesgo en toda la Organización, establecer los riesgos que requieren intervención preventiva y correctiva. Para crear el objetivo general que fue diseñar una propuesta de acciones preventivas y correctivas de riesgos psicosociales dentro de toda la Organización para mejorar la calidad de vida de todos los trabajadores, utilizando la herramienta ISTAS 2.0 con el total de las preguntas de la encuesta.

De los resultados obtenidos, en un total de 22 factores; los factores control sobre los tiempos de trabajo e influencia en el trabajo son aquellos que puntuaron como riesgos elevados, calificando con 2,39 y 2,83 respectivamente, ambos factores fueron considerados directamente para la propuesta de intervención. Mientras otros 17 factores que tuvieron puntuaciones de 3 se consideraron para la propuesta preventiva y finalmente 3 factores por tener puntuaciones de 4, interpretándose como riesgos moderados no se consideraron en ninguna de las propuestas anteriores.

ABSTRACT

Analyzing the psychosocial risks allows workers, their families and the Organization to obtain information; especially when the diagnosis crosses the interpretation barrier towards taking preventive and corrective decisions based on the analysis results. According to this, the specific objectives are:

To have a well-supported research.

To analyze and compare different instruments that measure psychosocial risks.

To measure the risk factors throughout the Organization

To establish the risks that require preventive and corrective intervention.

The main objective of this process is to use the ISTAS 2.0 tool to measure all of the survey answers. Out of this twenty two answers, two will be measured over 2.39 and 2.83 points respectively: the work/hour control factor and the critical points of work that require influence on; both considered directly for the purpose of an intervention.

While other 17 factors were evaluated over 3 points and considered for the prevention of the proposal, the final 3 factors were over 4 to be interpreted as moderate risks without any consideration of the previous ones.

INTRODUCCION

En la presente investigación se describe una propuesta de acciones preventivas y correctivas, relacionadas con los Riesgos Psicosociales de la empresa Sociedad Industrial Reli S.A en el período 2017-2018, para ello se realizó un diagnóstico de riesgos psicosociales con la herramienta ISTAS 21 versión 2.0. Es así que en el primer Capítulo I contiene el tema, los datos de la Organización, planteamiento del problema, antecedentes, justificación y objetivos. El Capítulo II contiene el marco teórico con un desarrollo de terminología, varias referencias teóricas y un marco legal. El Capítulo III incluye la metodología y técnicas utilizadas a través del alcance, diseño, población, fuentes de información y diagnóstico. Finalmente, el Capítulo IV, está conformado con las propuestas tanto de intervención como de prevención, precondiciones, monitorio, evaluación, destinatarios, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I: Marco Introductorio

1.1 Tema

Propuesta de acciones preventivas y correctivas, relacionadas con los Riesgos Psicosociales de la empresa Sociedad Industrial Reli S.A en el período 2017-2018

1.2 Datos de la Organización

1.2.1 Nombre: Sociedad Industrial Reli S.A

1.2.2 Actividad: Elaboración y comercialización de productos de panadería, pastelería, heladería y fuente de soda.

1.2.3 Ubicación: Av. Portugal E9-59 y Shyris

1.2.4 Características: Empresa familiar, con más de 50 años en el Mercado, fundada por una persona de origen francés.

1.2.5 Contexto:

En Quito, el señor René Elie fue el pionero en elaborar los postres y fundó Cyrano, en 1948. Situado en la Av. Portugal se encuentra Cyrano a la derecha y Corfú a la izquierda. Hoy, aunque Cyrano y Corfú tienen 15 locales en Quito y los valles de Cumbayá y Los Chillos, no piensa expandirse hacia otras ciudades. En la empresa trabajan 380 personas. De ellas, el 70 por ciento son mujeres. Mismos que personalizan los más de 500 productos que aquí se fabrican (Buitrón, 2011).

1.2.6 Visión: “Ser la marca referente y el estilo preferido para el cliente gourmet y una empresa deseable para trabajar” (Franco, 2017).

1.2.7 Misión: “Dar placer al paladar del cliente gourmet con productos exclusivos que elaboramos y seleccionamos, brindándole una experiencia única, a través de una empresa innovadora y eficiente con personal motivado y comprometido” (Franco, 2017).

1.2.8 Valores: “Calidad e innovación de productos. Trato transparente, honesto y justo hacia el personal, el cliente y el producto; siempre basado en el respeto” (Franco, 2017).

1.2.9 Organigrama Estructural:

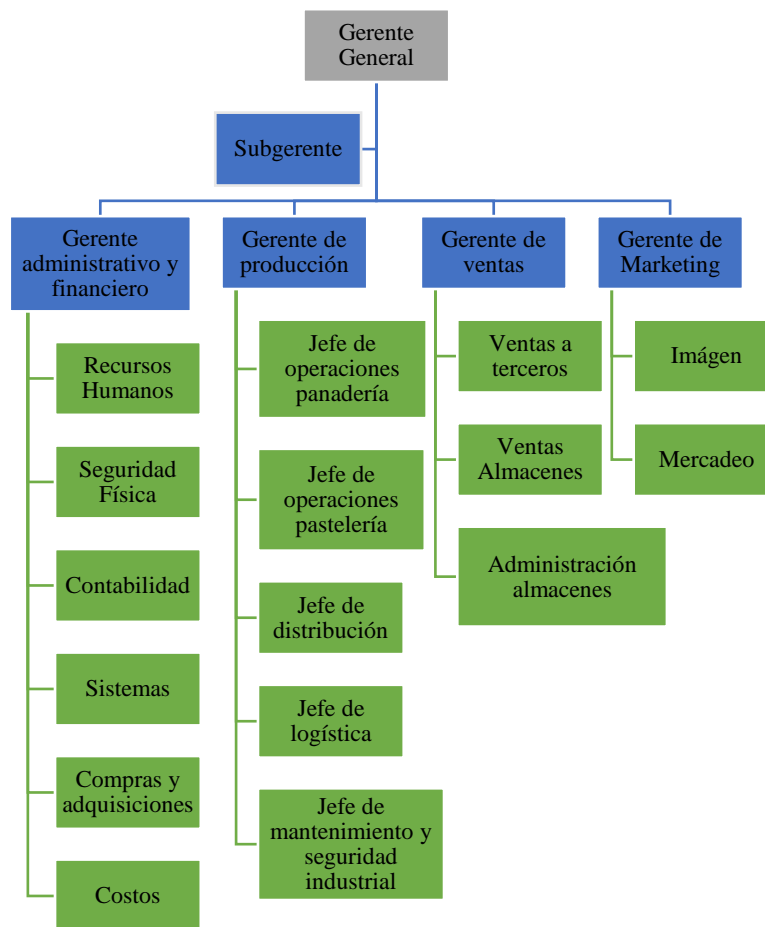


Figura 1. Organigrama Sociedad Industrial Reli S.A

1.3 Planteamiento del Problema

La prevención de los riesgos va ligada directamente con el ímpetu del ser humano de luchar por sus semejantes. Tal como lo expresa Neffa (2015) conforme la fuerza de trabajo se regulaba con un salario, se permitió a la par la explotación de los trabajadores asalariados que paulatinamente fueron deteriorando su salud. El capital primó sobre el trabajador, se constituyeron grupos sociales vulnerables los cuales tenían gran dificultad para ingresar o permanecer en su empleo. Éstos grupos estabas constituidos por mujeres jefes de hogar con familias a cargo, jóvenes inexpertos laboralmente, trabajadores migrantes y trabajadores de edad avanzada. Todos ellos por sus condiciones acarreaban problemas de salud que elevaban los niveles de ausentismo.

El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (s/f) menciona que los riesgos laborales pueden ser: químicos, psicosociales, biológicos y eléctricos. Mientras los peligros laborales son: el lugar de trabajo, los equipos usados, posibilidad de incendio y explosión, iluminación inadecuada, microclima, ruido, radiaciones, esfuerzo físico y postural, trabajo con pantallas de visualización de datos, trabajo a turnos y nocturno y nanotecnologías. Lo anteriormente expuesto ayuda a los involucrados a evaluar los riesgos y a elegir las medidas preventivas destinadas a evitar o disminuir daños para la salud derivados del trabajo.

Según Fernández (2009) los efectos de un accidente laboral comprenden un radio de acción que va más allá de únicamente el trabajador, ya que incluye a su familia y hasta al propio empresario. Los riesgos laborales serán permanentes en toda la organización y la única solución para salvaguardar el capital humano y el patrimonio empresarial será la prevención. Es por ello que cada vez el tema preventivo tiene su apogeo, ya que la visión del trabajador como ser único e individual es transformada por el enfoque sistémico que conjuga al ser humano con todos los lineamientos que alrededor suyo dependen.

Bajo el mismo lineamiento preventivo, el trabajador debe compensar las insuficiencias, deficiencias y errores de los diseñadores de procesos de trabajo y hacer frente a las interrupciones e incidentes involuntarios. Es así como el trabajador debe tomar iniciativas, hacer esfuerzos y activar extensiones psíquicas y mentales que le faciliten el enfrentamiento y resolución de problemas (Neffa, 2015).

Por lo anterior mencionado, la exposición que tienen los trabajadores a los riesgos psicosociales constituye el problema que se investiga y se plantea tanto una propuesta preventiva como una correctiva con el objetivo final de eliminar o mitigar el riesgo y lograr con ello una mejor calidad de vida para los trabajadores.

1.4 Antecedentes

Sociedad Industrial Reli S.A. es una compañía que se ha dedicado por más de 50 años a la fabricación de productos tanto artesanales como industriales de las líneas de panadería, pastelería, heladería y fuente de soda. Existen ciertas características de la compañía que pueden incidir en la calidad de vida de los trabajadores como factores psicosociales. Los factores psicosociales constituyen “el conjunto de exigencias y características del trabajo y su organización que, al confluir con las capacidades, necesidades y expectativas del trabajador, inciden negativamente en la salud de éste” (Gómez, 2010, pág. 717). Es decir, en mayor o menor medida la repercusión psicológica de los trabajadores será inevitable.

Sin embargo, pese a estos rasgos, la empresa debe diseñar proyectos de trabajo que tengan como base las características individuales del trabajador; tales como aspectos físicos, psíquicos y sociales. Con ello se logrará crear metodologías de afrontamiento capaces de mejorar la el estilo de vida de los trabajadores (Gómez, 2010). Si bien es cierto, existe un grado de la habilidad por parte del trabajador por sobrellevar la vida laboral y los altos y bajos que ésta implica, es responsabilidad de la organización proveer de un ambiente e infraestructura propicios para salvaguardar la estabilidad y potencializar su desempeño y calidad de vida.

Considerando que los riesgos psicosociales pueden interferir en la eficacia y eficiencia de los trabajadores no se podrá identificar las falencias que los producen mientras las jefaturas no tendrán conocimiento de los problemas que acogen a sus colaboradores con el fin de tomar las debidas acciones preventivas y correctivas.

Se ha identificado que un trabajo cuyas actividades sean monótonas y repetitivas y que además se de en un contexto que no estimule al trabajador puede traer consecuencias en la salud y causar insatisfacción laboral (INSHT, s.f). Es así como condiciones inadecuadas pueden generar en el trabajador excesiva fatiga que provoque a su vez accidentes de trabajo, enfermedades profesionales e incluso la muerte del trabajador. Estos extremos no son tan utópicos la historia ha demostrado las negligencias a las que la fuerza laboral ha sido expuesta (Neffa, 2015).

Investigaciones en el Ecuador reflejan que los principales riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores son el estrés, burnout y mobbing (Gabriel Badillo, 2014). Sin embargo el grado de afectación para los colaboradores puede estar limitado por sus diferencias individuales que les permiten adaptarse (Rivadeneira, 2014). Además que las edades comprendidas entre los 18 y 30 años conllevan a riesgos elevados relacionadas al desempeño del rol y apoyo social (Borja, 2016). Un diagnóstico y plan de acción para la prevención de riesgos psicosociales en una empresa de vigilancia y transportación de valores en el Ecuador demostró que la demanda de la jornada de trabajo, control y autonomía y demanda de carga mental presentan condiciones de riesgo alto (Valle, 2015). Sin embargo al medir los factores con el personal administrativo de la Compañía Kraft Foods Ecuador se evidencia que tanto la participación y supervisión, la carga de trabajo, las demandas psicológicas y el desempeño del rol constituyen riesgos de niveles moderados y desfavorables (Castellanos, 2015).

Por ende, la relevancia de tratar este tema es crucial. No sólo por el cumplimiento legal, sino además por las repercusiones negativas que estos riesgos pueden manifestar en el personal. Mantener un diagnóstico de Riesgos Psicosociales a nivel de toda la Organización representa un

gran paso en cuanto al beneficio del trabajador, aún más si éste va acompañado de propuestas que mitiguen el riesgo y esclarezcan nuevas posibilidades de trabajo que beneficien a ambas partes.

La empresa Sociedad Industrial Reli realizó una medición de riesgos psicosociales en el año 2014, a través de la herramienta F-Psico. Sin embargo, después de la medición no se establecieron acciones correctivas a seguir. Cabe recalcar además que la selección de la muestra estuvo dada por una pequeña cantidad de colaboradores en cada área y no considerando el total de trabajadores. Por todo ello el interés de los representantes del área de Seguridad Industrial va encaminado a la creación de una propuesta de acciones preventivas y correctivas que se pueda aplicar en un futuro inmediato.

Sin dejar de lado la normativa legal, en el año actual se expidió el Registro Oficial MDT-2017-0082, mismo que en el artículo 9 estipula que:

En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.

El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto (Registro Oficial MDT-2017-0082, 2017, pág. 6).

Mientras el artículo 10 del mencionado Registro Oficial conviene que:

Las empresas e instituciones públicas y privadas que no cumplan con lo establecido en el artículo anterior, tendrán como sanción: montos pecuniarios, cierre de establecimientos o locales; y/o la suspensión de actividades de conformidad a lo establecido en los Artículos 435, 436 y 628 del Código del Trabajo, y conforme a las normas que en esa materia haya

emitido o emita el Ministerio rector del Trabajo (Registro Oficial MDT-2017-0082, 2017, pág. 6).

Por tanto, la elaboración de propuesta de acciones preventivas y correctivas relacionadas con los Riesgos Psicosociales de la Compañía en mención es indispensable y por ende de gran relevancia.

1.5 Justificación

La medición de factores de riesgo psicosociales dentro del ámbito laboral tiene alta relevancia ya que va directamente relacionado hacia el bienestar tanto de los colaboradores como de la compañía. La importancia de esta investigación se ve evidenciada porque la identificación y medición de factores de riesgo psicosocial forma parte de uno de los cumplimientos que deberían llevarse a cabo, según el Manual de Seguridad y Salud Ocupacional interno de la empresa. Además, reforzará cualquier requerimiento legal en caso de realizarse una auditoría.

Los beneficiarios directos constituyen los trabajadores, puesto que se podrá modificar sus condiciones laborales a partir de la medición realizada, la compañía ya que una vez tomadas las acciones correctivas la productividad aumentará. Según el EAE Business School (2018) favorecer el trabajo en equipo, invertir en seguridad y bienestar en el trabajo, aumentar las recompensas, mejorar la comunicación y mejorar las aptitudes profesionales, los trabajadores pueden llegar a ser más productivos en cuanto a las funciones que realizan. Y finalmente será beneficiada la investigadora puesto que tendrá adquisición de conocimiento y podrá culminar su carrera con un título profesional.

Cabe recalcar que los riesgos psicosociales influyen de manera directa en la vida tanto de la organización como de los trabajadores. En las relaciones sociales que entablan tanto dentro

como fuera de su jornada laboral, ya que pueden presentar aislamiento social, escasas relaciones con sus jefes directos o indirectos, conflictos interpersonales con sus compañeros de trabajo y sentimientos de falta de apoyo de los grupos sociales a los que pertenece (INSHT, Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas, 2010).

Actualmente en el Ecuador las normativas legales exigen a todas las empresas e instituciones ya sean públicas o privadas con más de 10 trabajadores deben de manera obligatoria implementar un programa de prevención de riesgos psicosociales, afianzando las normativas legales no solo en registros oficiales sino además en el Plan Nacional del Buen Vivir y de manera más global en la Constitución de la República y documentos internacionales (Cámara de Comercio de Quito, 2017).

Mediante la implementación de medidas tanto de intervención como de prevención, los trabajadores podrán mejorar su calidad de vida y sus relaciones trabajo-familia ya que estarán afianzadas no solamente en el mejoramiento de procesos, sino que además podrán acceder a intervenciones psicológicas. Cuando las condiciones en las que laboran los colaboradores son adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo profesional se eleva a altos niveles de satisfacción laboral y por otro lado las organizaciones evidencian una productividad empresarial. Generando así un desarrollo individual y un bienestar organizacional (INSHT, Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas, 2010).

Los riesgos psicosociales, generan en su materialización consecuencias negativas y adversas para el trabajador que, aunque de distinto signo que los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, tienen una importancia capital ya que son la causa de gran parte de los absentismo laborales y /o de las bajas médicas. (Gómez, 2010, pág. 716)

Este proyecto constituye un refuerzo de la utilidad del ISTAS 21 sobre organizaciones con características similares a Cyrano tales como: las jornadas laborales nocturnas con turnos

rotativos, la carga de trabajo operativa que involucra varias horas de trabajo de pie, con población femenina en su mayoría y mayor cantidad de trabajadores entre 31 y 45 años de edad.

La presente investigación nos ayuda a identificar los riesgos psicosociales mediante las características percibidas en el ambiente

1.6 Objetivos

1.6.1 General:

Diseñar una propuesta de acciones preventivas y correctivas de riesgos psicosociales dentro de toda la Organización para mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

1.6.2 Específicos:

- Fundamentar la investigación teórica sobre el tema.
- Analizar comparativamente instrumentos de riesgo psicosocial, para identificar la herramienta que por sus características de constituye la opción mejor adaptada a la Organización.
- Medir los factores de riesgo psicosocial.
- Analizar la información obtenida y establecer los cargos que requieren intervención psicosocial preventiva y correctiva.
- Explicar las propuestas de acciones preventivas y correctivas para cada puesto de trabajo.

CAPÍTULO II: Marco Teórico

2.1 Definiciones

Los cambios y avances en el conocimiento han dado lugar a nuevas formas y condiciones de trabajo, al tiempo que exigen de los trabajadores la adquisición de nuevos conocimientos y de competencias más sofisticadas, y les obligan a adaptarse a condiciones del trabajo socialmente más complejas para la psique del ser humano, y también más inestables (Gil-Monte, 2014).

Es fundamental detallar conceptualmente algunos términos para posteriormente dar paso a modelos y teorías relativas al tema. Conforme a este criterio se presentan a continuación las siguientes palabras:

2.1.1 Riesgos Psicosociales

Los riesgos psicosociales son factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, s.f, pág. 3938).

Los riesgos psicosociales son entendidos como todas aquellas situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, los cuales tienen la capacidad de afectar, en forma negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica y/o social) del trabajador y las condiciones bajo las que labora (ACHS, 2013).

Entonces, se entiende como riesgos psicosociales a aquellos elementos del trabajo que influyen negativamente en el desempeño de los trabajadores, tanto en sus puestos de trabajo como en su vida personal. Cabe recalcar que independientemente de los indicadores de riesgo psicosocial que existan y el nivel de gravedad que posean, la forma en la que interfieran y las características que mantengan impactarán directamente en los colaboradores conforme a su personalidad y particular forma de percibir y sobrellevarlos. Por ello, la Compañía tiene el desafío de gradualmente disminuir el riesgo o aún mejor, de ser posible eliminarlo. Sin embargo, también debe proporcionar a cada empleado, dependiendo de su situación individual, las herramientas personales que le permitan sobrellevar los diferentes obstáculos psíquicos. Es decir, el riesgo psicosocial conlleva a un actuar conjunto que involucre a todos los sistemas de los cuales el trabajador forma parte.

En caso de no considerar las consecuencias y repercusiones que pueden traer consigo los riesgos psicosociales, el trabajador es proclive a desencadenar enfermedades profesionales. Uno de los factores que actualmente ha sido más nombrado y tomado en cuenta es sin duda el estrés laboral, mismo que según la OMS (2017) es aquel factor que afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, así como a la eficacia de las entidades para las que trabajan. Existen varios factores estresantes que pueden influir en los individuos, estos pueden ser: ambientales, organizacionales, familiares, individuales y debido a las condiciones de trabajo (Guzmán, 2003). Es decir, que confluyen un sin número de elementos en el común devenir de los trabajadores y sería un error definir estos eventos como elementos aislados.

2.1.2 Accidente

El concepto accidente desde el enfoque de la Seguridad Industrial se describe de las siguientes maneras:

Se considera como accidente aquel suceso no deseado que provoca la muerte, efectos negativos para la salud, lesión, daño u otra pérdida (OHSAS, s/f).

Es SIEMPRE el error de una persona, en las más básicas causas de los accidentes siempre se va a encontrar a una persona que por distintos motivos cometió un error. Las máquinas no cometen errores, todavía no lograron alcanzar esa capacidad que por ahora sólo es un atributo de las personas (Botta, 2010, pág. 10).

Es una combinación de riesgo físico y error humano. También se puede definir como un hecho en el cual ocurre o no la lesión de una persona, dañando o no a la propiedad; o sólo se crea la posibilidad de tales efectos ocasionados por:

- a) El contacto de la persona con un objeto, sustancia u otra persona.
- b) Exposición del individuo a ciertos riesgos latentes
- c) Movimientos de la misma persona (Cavassa, 2005, pág. 41).

Desde el enfoque investigativo que se ha venido desarrollando, se considera accidente a todo aquel factor que conlleva consecuencias psicológicas y que a su vez altera la estabilidad individual de los trabajadores. Este puede interferir en distintos niveles e involucrar a los entornos aledaños del colaborador, manifestándose a través de una determinada sintomatología que involucra en varias ocasiones al tan afamado “estrés laboral”.

2.1.3 Condiciones de trabajo

Las condiciones de trabajo como concepto influyente, detalla sus definiciones a continuación:

“Cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo” (ISTAS, 2017, pág. 2142).

Las condiciones de trabajo constituyen un conjunto de variables que definen la realización de una tarea concreta y el entorno en que esta se realiza, mismas que determinan la salud del operario en la triple dimensión apuntada por la O.M.S. (INSHT, s.f)

“Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos” (Lopez, 2017, pág. 1930).

Por lo anteriormente expuesto y bajo los lineamientos que se han venido planteando, las condiciones de trabajo constituirían los factores intrínsecos y extrínsecos que brinda la organización al trabajador para que pueda desempeñarse en sus tareas. Sin embargo, es sabido que no en todas las organizaciones ni en todos los momentos se puede contar con las condiciones óptimas ya que en varias ocasiones se puede prescindir de uno o más factores que limiten o dificulten el proceder de los trabajadores. Es así como se empiezan a crear un conjunto de retos y obstáculos que ya pueden ser asimilados como riesgos psicosociales a los cuales se enfrenta el colaborador.

2.1.4 Daño

El daño puede definirse a través de diferentes lineamientos. Varias son las definiciones que lo contemplan, a continuación, se estipulan algunas que engloban el elemento de estudio:

“Es la consecuencia producida por un peligro sobre la calidad de vida individual o colectiva de las personas” (Cortez, 2007, pág. 28).

Cualquier alteración somática o psíquica que, de una forma u otra, perturbe, amenace o inquiete la salud de quien la sufre, o simplemente, limite o menoscabe la integridad personal del afectado, ya en lo orgánico, ya en lo funcional; para que se configure, es suficiente cualquier merma de la integridad de la biología individual, con independencia

de sus repercusiones prácticas en uno o más campos de la actividad humana (Lopez, 2017, pág. 942).

“Es la enfermedad, patología o lesión sufrida con motivo u ocasión del trabajo” (Lasarte, S/f, pág. 27).

Bajo lo estipulado y a la par del lineamiento que se ha venido desarrollando, se considera como daño a la alteración perjudicial que puede influir en el trabajador y desencadenar en deterioros psicosociales en los trabajadores.

2.1.5 Enfermedad Profesional

Considerando la importancia de la determinación de este concepto, se define la enfermedad profesional como:

“Toda aquella enfermedad que tenga un origen laboral y que no esté incluida en el citado real decreto, se considerará como enfermedad relacionada con el trabajo o accidente laboral” (Cabaleiro, 2007, pág. 5).

“Es todo estado patológico que sobrevenga como consecuencia obligada de la clase de trabajo que desempeña el trabajador o del medio en que se ha visto obligado a trabajar, bien sea determinado por agentes químicos, físicos o biológicos” (Cavassa, 2005, pág. 26)

Se considera todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga como consecuencia obligada y directa de la clase de trabajo que desempeña el trabajador, o del medio en que se ha visto obligado a trabajar, y que haya sido determinada como enfermedad profesional por el Gobierno Nacional (Lopez, 2017, pág. 1537).

A raíz de un daño que pueda sufrir algún colaborador o como causa de un factor específico de la forma de realizar el trabajo, puede darse el surgimiento de una enfermedad profesional. Ésta alineada al riesgo psicosocial puede converger en varios padecimientos, fruto de las actividades que el colaborador realiza dentro y fuera de las instalaciones y en diferentes jornadas de trabajo.

2.1.6 Incidente

Bajo los lineamientos de Seguridad Industrial, un incidente se define como:

Suceso acaecido en el curso del trabajo o en relación con este, que tuvo potencial de ser un accidente, en el que hubo personas involucradas sin que sufrieran lesiones o se presentaran daños a la propiedad y/o pérdida en los procesos (Lopez, 2017, pág. 2122).

Se entiende por incidente a aquel suceso que dio lugar a un accidente o que pudo haberlo provocado. Nota: incidente donde no ha ocurrido ningún efecto negativo para la salud, lesión, daño u otra pérdida también se denomina coloquialmente como un "cuasi accidente" El término "incidente" incluye los "cuasi accidentes". (OHSAS, s/f)

“Se define como INCIDENTE a un accidente que podría haber dado por resultado un daño” (Botta, 2010, pág. 17).

Considerando las medidas de prevención, se intenta minimizar la probabilidad de que existan incidentes que puedan confluir en accidentes fruto de un riesgo psicosocial que no se ha manejado de manera adecuada. Por tal motivo es oportuno manejar políticas y lineamientos que salvaguarden la estabilidad del colaborador.

2.1.7 Peligro

Peligro según varios autores se define como:

Todo aquello que puede producir un daño o un deterioro en la calidad de vida individual o colectiva de las personas”, ó, como “una propiedad o aptitud intrínseca de una cosa para ocasionar daños”; aplicando ésta definición al concepto de accidente, podemos concluir que éstos son producto de cosas o entes que tienen capacidad para generar daños (Botta, 2010, pág. 38).

Se define como peligro a la fuente o situación potencial de daño en términos de lesiones o efectos negativos para la salud de las personas, daños a la propiedad, daños al entorno del lugar de trabajo o una combinación de éstos. (OHSAS, s/f)

“Es todo aquello que puede producir un daño o un deterioro de la calidad de vida individual o colectiva de las personas” (Cortez, 2007, pág. 28).

El peligro, desde la perspectiva psicosocial es el origen de un posible daño que convergerá de forma negativa en la psique del trabajador por un lado y por otro en las relaciones interpersonales que surgen entre los colaboradores y dificultan su proceder en las actividades que realiza dentro y fuera de la organización.

2.2 Marco Legal

Para la presente investigación es fundamental considerar un marco legal que evidencie la importancia de la toma de decisiones respecto a los riesgos psicosociales frente a los que pueden estar expuestos los trabajadores. A continuación, se describe los aportes realizados en organismos como la Organización Mundial de la Salud (OMS), Unión Europea (UE), Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Comunidad Andina de Naciones (CAN).

Según la OMS (2010) no existen actualmente convenios de la OIT que aborden los riesgos psicosociales en el espacio de trabajo, y realmente son pocos los países que cuentan con leyes específicas para afrontar esta área de la salud del espacio laboral.

La directiva de fundamentación de la UE 89/391 proporciona un requerimiento legal para todos los empleadores que conforman la UE para que protejan la salud y seguridad ocupacional de los empleados de todos los riesgos. Sobreentendiéndose que también se incluyen en esta estipulación a los riesgos psicosociales por un conjunto de asociaciones europeas, mismas que han publicado un acuerdo fundamental sobre el estrés vinculado al trabajo (OMS, 2010). De esta manera se hace evidente cómo se ha limitado la importancia de abordar los riesgos psicosociales como un acápite independiente y además se evidencia las restricciones del conjunto de factores psicosociales que pueden existir, reduciéndolos a un apartado único llamado “estrés”.

El riesgo psicosocial más común mantiene una legislación asociada con el acoso o bullying en el espacio de trabajo, por lo general ligado al acoso sexual. Lamentablemente por el acoso o bullying las mujeres han sido más perjudicadas y quienes han sufrido por ello, ya que se convierten en las víctimas más desprotegidas (OMS, 2010).

El mecanismo por el cual se manejan los convenios de la OIT, enfocados en el trabajo, de manera continua ha sido el siguiente:

Desde 1919, la Organización Internacional del Trabajo ha aprobado cerca de 190 acuerdos, que son directrices de obligación legal internacional acerca de diferentes temas referentes al trabajo y los trabajadores. Estos cubren un amplio rango de condiciones laborales tales como horas de trabajo, el derecho de asociación para los trabajadores, trabajo infantil, discriminación en el empleo, inspecciones del trabajo, descanso por maternidad, salud y seguridad, compensaciones para los trabajadores, exámenes médicos, edad mínima para trabajar, días de descanso pagados y contratos de empleo para

trabajadores indígenas. Una vez que la OIT los ha aprobado, se les pide a los estados miembros, que los ratifiquen, lo que significa que están estableciendo un compromiso formal de implementarlos. La ratificación es una expresión de voluntad política para emprender acciones integradoras y coherentes para reforzar, regular y promover estas medidas en el área cubierta por el acuerdo. Las naciones que ratifican deben entonces enviar reportes regularmente a la OIT para proporcionar evidencia de los progresos en el proceso de implementación de los acuerdos. (OMS, 2010, pág. 79)

En el documento Decisión 584 del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, se mencionan los siguientes acápite con relación al riesgo psicosocial:

Capítulo III – Artículo 11 Literal k: Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo (CAN, 2005, pág. 14).

Artículo 26.- El empleador deberá tener en cuenta, en las evaluaciones del plan integral de prevención de riesgos, los factores de riesgo que pueden incidir en las funciones de procreación de los trabajadores y trabajadoras, en particular por la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, con el fin de adoptar las medidas preventivas necesarias (CAN, 2005, pág. 16).

Por otro lado, ya centrando la investigación en la realidad ecuatoriana se analizaron los documentos nacionales como la Constitución de la República del Ecuador, Código de trabajo, Seguro Social (IESS), Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV), El acuerdo No. MDT-2017-0082 en el registro Oficial No. 16 en el Ministerio del Trabajo y Código Interno de Seguridad y Salud Ocupacional de la Compañía Sociedad Industrial Reli S.A.

En la Constitución 2008, siendo el elemento legal de mayor poder en el Ecuador establece en el artículo 331:

El Estado garantizará a las mujeres igualdad en el acceso al empleo, a la formación y promoción laboral y profesional, a la remuneración equitativa, y a la iniciativa de trabajo autónomo. Se adoptarán todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades. Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo.

Lo anteriormente mencionado, hace alusión a los factores que pueden incidir en el riesgo psicosocial de las trabajadoras. Sin embargo, se limita a mencionar este tipo de mano de obra, excluyendo a hombres y adultos mayores que constituyen gran cantidad de fuerza laboral en el país. Por otro lado, el código del trabajo se estipula lo siguiente:

CAPÍTULO IV

DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Art 10.- Como parte del proceso de selección, la empresa podrá exigir a los aspirantes la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos, e incluso psicológicas de sus aptitudes y tendencias, sin que ello implique la existencia de relación laboral alguna (trabajo, s/f, pág. 3).

En consideración con lo expuesto, el empleador tiene la potestad de aplicar pruebas psicológicas que intenten medir factores psíquicos del trabajador previa contratación. Sin que esto esté mediado por un vínculo de dependencia, con el objetivo de presentar al empleador una realidad anticipada del candidato. De ésta manera se puede conocer la estabilidad psicológica que mantiene el individuo antes de formar parte de la organización, como un mecanismo de identificación de las posibles consecuencias que puede tener al ser expuesto a algún tipo de riesgo psicosocial en la realización de sus actividades.

DE LAS FALTAS GRAVES

Art 68.- Son Faltas graves aquellas que dan derecho a sancionar al trabajador con la terminación del contrato de trabajo. Las sanciones graves se las aplicará al trabajador que incurra en las siguientes conductas, a más de establecidas en otros artículos del presente Reglamento como son los artículos serán sancionados con multa o Visto Bueno dependiendo de la gravedad de la falta las siguientes:

o) “Acosar u hostigar psicológica o sexualmente a trabajadores, compañeros o jefes superiores” (trabajo, s/f, pág. 26)

Lo mencionado, determina como falta grave para los trabajadores, conductas que interfieran psicológicamente y socialmente en el devenir de la realización de las actividades. Conociendo que un medio laboral donde un trabajador hostigue psicológicamente a otro compañero sin importar su grado de superioridad podrá derivar en riesgo psicosocial, que inclusive puede desencadenar en una enfermedad profesional.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad y Salud menciona que:

En la actualidad, la legislación de muchos países incluido el nuestro, establece un enfoque preventivo, exige que las empresas vayan más allá de los deberes y obligaciones dictados por las leyes, el Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo exige que las empresas desarrollen sistemas preventivos cuyos elementos básicos son: Identificación, medición, evaluación (análisis, diagnóstico, diseño y aplicación de estrategias de intervención o fase de prevención) y control; actualmente con la aplicación del Nuevo Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo (Resol. C.D 390) la verificación del cumplimiento de la normativa, lo cual nos permitirá involucrarnos en un proceso de mejoramiento continuo (IESS, 2012, pág. 10).

De esta manera el IESS, estipula que la elaboración de proyectos y normativas preventivas de riesgos, van más allá de las leyes gubernamentales. Ya que cada empresa, además de adoptar la normativa vigente, debe elaborar material propio que se adapte a la realidad del giro del negocio y características de los trabajadores.

Sin embargo, y dejando de lado la amplitud de lo anteriormente expuesto. En el Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV) publicado por la Senplades, el gobierno ya anuncia su intención de mejorar las condiciones de vida, que incluye las laborales, en los ecuatorianos. Así por ejemplo el objetivo No. 9 es: Garantizar el trabajo digno en todas sus formas. Estableciendo que el trabajo no puede concebirse únicamente como un factor más de producción “sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas. En prospectiva, el trabajo debe apuntar a la realización personal y a la felicidad (Senplades, 2017, pág. 333). Desde esta perspectiva se evidencia un interés por el trabajador que va más allá de proporcionar los mecanismos y herramientas para el desarrollo de su labor.

En relación más estrecha a los riesgos psicosociales el PNBV plantea erradicar más enfáticamente cualquier figura que precarice la condición laboral y la dignidad humana. Ya que de no ser así podría propiciarse un medio laboral con poco interés en el bienestar del trabajador. Haciendo alusión al objetivo 9, en mención se establece textualmente que:

Para alcanzar este objetivo, debemos generar trabajos en condiciones dignas, buscar el pleno empleo priorizando a grupos históricamente excluidos, reducir el trabajo informal y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales. Hay que establecer la sostenibilidad de las actividades de autoconsumo y autosustento, así como de las actividades de cuidado humano, con enfoque de derechos y de género. El fortalecimiento de los esquemas de formación ocupacional y capacitación necesita articularse a las necesidades del sistema de trabajo y a la productividad laboral (Senplades, 2017, pág. 334).

Sin embargo, mientras el PNBV correspondiente a los años 2013-2017 hace un enfoque general acerca del bienestar de los trabajadores, su respectiva actualización, correspondiente al año 2017-2021 ya menciona los factores de riesgo de manera específica y con un mayor interés en el trabajador. Así lo estipula en el Eje 1, Objetivo 1, Política 10:

“Impulsar una cultura de gestión integral de riesgos que disminuya la vulnerabilidad y garantice a la ciudadanía la respuesta y atención a todo tipo de emergencias y desastres originados por causas naturales o antrópicas (Senplades, 2017)”.

Bajo estas condiciones, que elevan la ventura del trabajador se busca disminuir los factores psicosociales que pueden incidir en los trabajadores dentro y fuera de su lugar de trabajo.

El acuerdo No. MDT-2017-0082, publicado en el registro Oficial No. 16 con fecha 16 de junio de 2017, por el Ministerio del Trabajo expide la Normativa para la Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral, tiene como objetivo establecer mecanismos de prevención de riesgos psicosociales, para ello estipula que:

En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deben implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. El programa debe ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto (Cámara de Comercio de Quito, 2017, págs. 3-4).

Además, la sanción para aquellas instituciones públicas o privadas que no cumplan con lo establecido se tendrá como sanción:

Montos pecuniarios, cierre de establecimientos o locales; y/o la suspensión de actividades de conformidad a lo establecido en los Artículos 435, 436 y 628 del Código del Trabajo, y conforme a las normas que en esa materia haya emitido o emita el Ministerio rector del Trabajo (Cámara de Comercio de Quito, 2017, pág. 4).

Finalmente, en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud de la Compañía Reli, elaborado el 27 de junio del año 2014 y vigente hasta la fecha de elaboración de la presente investigación, se definen los siguientes acápite:

Obligaciones y prohibiciones. Art 2, d) Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud físico y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y demás disciplinas relacionadas con los tipos de riesgos psicosociales (Sociedad Industrial Reli S.A, 2014, pág. 10).

Del Servicio Médico de la empresa. Art 28, c) Analizar y clasificar los puestos de trabajo para seleccionar al personal, en base a la valoración de requerimientos psicofisiológicos de las tareas a desempeñar, y en relación con los riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales (Sociedad Industrial Reli S.A, 2014, pág. 19)

Prevención de riesgos en poblaciones vulnerables, Art 33.- En caso de trabajadores con discapacidad, se garantizará su protección ante los riesgos derivados del trabajo. Se adecuarán las instalaciones para que los accesos sean cómodos para ellos. Además habrán de realizarse estudios y diseños ergonómicos de los puestos de trabajo; los trabajadores de su parte, cumplirán las normas y utilizarán sus equipos e instrumentos que le sean provistos, siempre y cuando no agraven sus condiciones psíquicas o físicas (Sociedad Industrial Reli S.A, 2014, pág. 22).

Un acápite completo acerca de los factores de riesgo psicosocial menciona los siguientes artículos:

“Art 111.- Se fomentarán actividades de recreación para reducir la tensión y estrés por las actividades diarias, contribuyendo a desarrollar un ambiente laboral más armónico (Sociedad Industrial Reli S.A, 2014, pág. 36)”.

Art 113.- Se fomentarán ambientes de trabajo saludables, donde se propicie el trabajo en equipo, apoyo social de los compañeros y superiores, mediante creación de incentivos no

monetario, con la finalidad de fomentar buenas prácticas en Seguridad y Salud Ocupacional (Sociedad Industrial Reli S.A, 2014, pág. 37).

“Art 114.- Se fomentará la implementación de políticas y medidas tendientes a reducir los efectos de los turnos de trabajo, trabajo nocturno, trabajo monótono, trabajo bajo presión, sobrecarga mental, trabajo de alta responsabilidad y trabajos en fin de semana (Sociedad Industrial Reli S.A, 2014, pág. 37)”.

Además, la Compañía Sociedad Industrial Reli, plantea programas de prevención de VIH-SIDA y de Prevención de acoso laboral. Apoyados en artículos como el que se menciona a continuación:

“Art 121.- Para prevenir acoso o violencia psicológica, se desarrollarán planes de formación y reuniones formativas sobre este tópico. Será importante definir políticas claras sobre acoso (Sociedad Industrial Reli S.A, 2014, pág. 38)”.

De esta manera, se muestra el interés de la organización por los riesgos psicológicos y sociales a los que sus trabajadores pueden estar expuestos.

2.3 Factores y riesgos psicosociales

2.3.1 Clasificación de los factores de riesgo laboral

2.3.1.1 Factores o Condiciones de Seguridad

“Se entiende como condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo (ISTAS, 2017, pág. 2142)”.

Cabe recalcar que todas aquellas condiciones materiales que pueden llegar a influir en la accidentalidad de los trabajadores son incluidas en este grupo, tales como:

- Características generales de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles existentes en el centro de trabajo.
- La naturaleza de los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia.
- Los procedimientos para la utilización de los agentes citados anteriormente que influyan en la generación de los riesgos mencionados.
- Todas aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador (ISTAS, 2017, pág. 2142).

Pero considerando lo expuesto y adicional a las condiciones laborales, tema de investigación en desarrollo, pueden influir en la salud y bienestar de los empleados condiciones psicológicas, emocionales y sociales. Tales como; tipo de contrato, jornada laboral, reparto de tareas considerando edad y género, salarios emocionales u otros beneficios y limitaciones que dependerán del giro de negocio y realidad de cada compañía. Siendo estos aspectos fundamentales que no se pueden olvidar y deben ser tomados en cuenta.

El Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo-Decreto ejecutivo 2393 impulsa el bienestar del trabajador, con relación a las condiciones laborales en el siguiente artículo:

Art. 14.- DE LOS COMITÉS DE SEGURIDAD E HIGIENE DEL TRABAJO.

“g) Analizar las condiciones de trabajo en la empresa y solicitar a sus directivos la adopción de medidas de Higiene y Seguridad en el Trabajo (Ministerio del Trabajo, s/f, pág. 10)”.

Lo mencionado, hace alusión a la obligación que tienen los comités de seguridad de exigir a los directivos el mantenimiento de condiciones óptimas para los trabajadores, con el objetivo de que puedan realizar sus actividades de manera eficiente y en lo posible gozar de aquello que realizan, para lo cual deben ser conocedores de los factores de riesgo a los que están expuestos.

2.3.1.2 Factores de acuerdo al origen; químico, físico, mecánico, biológico y ergonómico

Factores de origen químico

En cada compañía y puesto de trabajo se puede encontrar sustancias químicas a las que los trabajadores están expuestos ya sea de manera habitual en productos de limpieza, fumigación, pinturas, etc. O en forma de sustancias repentinas como humos, residuos, líquidos o incluso componentes contaminantes que pueden surgir como resultado del proceso de producción. Es oportuno mencionar que existen además grupos vulnerables entre los trabajadores que pueden resultar afectados gravemente. Entre ellos pueden encontrarse mujeres embarazadas y lactantes, personal de tercera edad o trabajadores que manifiesten alergias o baja tolerancia a ciertas reacciones químicas. La forma de actuar a la que deben recurrir los dirigentes es en primera instancia la eliminación de este tipo de factores y en caso de que, por el giro del negocio no se puedan eliminar, se debe recurrir a la sustitución de las sustancias más peligrosas y finalmente proveer al equipo de trabajo de los equipos de protección (EPP) necesarios. Realizando un seguimiento continuo de estos EPP pasa mantenerlos de manera óptima y con los posibles cambios (ISTAS, 2017).

El Reglamento Interno de Salud y Seguridad de la Compañía Sociedad Industrial Reli S.A, plantea que todos los lugares donde se manipulen químicos se dispondrán de Hojas de Seguridad de los Productos, las mismas que brindarán información acerca de los riesgos, cuidados y actuaciones de emergencias. Estipula que los trabajos donde se manejen productos inflamables se deberán mantener distancias mayores a los 6 metros. Y que el personal encargado de realizar trabajos de soldadura deberá utilizar “el siguiente equipo mínimo de protección personal: casco y gafas apropiadas, calzado de seguridad, mascarilla respiratoria para vapores

orgánicos o inorgánicos, polainas y mandil o peto protector, además de ropa que proteja contra chispas y metal fundido, cuello cerrado y bolsillos abotonados (Sociedad Industrial Reli S.A, 2014, pág. 33)”.

Factores de origen físico

“Se incluyen en este grupo los denominados “contaminantes o agentes físicos” (ruido, vibraciones, iluminación, condiciones termohigrométricas, radiaciones ionizantes-rayos x, rayos gamma, etc.) (Cortes, 2007, pág. 29)”.

Una iluminación que pueda ser inadecuada en el trabajo puede generar fatiga ocular, dolor de cabeza, estrés y accidentes. Además, puede causar a largo plazo alteraciones músculo-esqueléticas. La determinación de un buen nivel de confort visual se debe establecer dependiendo las características individuales de cada trabajador, el lugar de trabajo y la actividad que realiza. Sin embargo, siempre se debe mantener un equilibrio entre la cantidad, la calidad y la estabilidad de la luz. De tal manera que se consiga una ausencia de parpadeo y de reflejos, combinada con una uniformidad de iluminación y una ausencia de contraste excesivos (ISTAS, 2017).

En el Reglamento Interno de Salud y Seguridad de los Trabajadores de la Compañía Sociedad Industrial Reli S.A, menciona que para el ruido en las áreas de empaque, panadería pastelería y mantenimiento se tomarán medidas de ingeniería para evitar sobrepasar el nivel máximo de ruido continuo permisible de 85 dB (A) durante una jornada de 8 horas de trabajo. Con relación a la iluminación se menciona la utilización de iluminación artificial en las zonas que no posean luz natural, y además se instalará lámparas de emergencia en las áreas cerradas que no dispongan medios de iluminación de emergencia en un nivel de 10 luxes por el tiempo necesario que el personal requiera para abandonar el área que fuere afectada (Sociedad Industrial Reli S.A, 2014).

La temperatura, considerando que el nivel de confort es considerado entre 17-24°, se propiciará una ventilación adecuada e hidratación de los colaboradores, sobre todo en aquellos

que realizan sus actividades en la planta industrial ya que por el tipo de actividades que realizan su exposición a altas temperaturas, es mayor. En contraste con lo mencionado, en caso de bajas temperaturas, se proveerá de indumentaria adecuada a los trabajadores (Sociedad Industrial Reli S.A, 2014).

La radiación y las radiaciones infrarrojas deberán manejarse constantemente bajo las normas de control y la exposición de los trabajadores será limitada. Finalmente, haciendo alusión a los riesgos físicos se menciona la electricidad, mencionando que todos los trabajos que guarden relación con la reparación eléctrica deberán ser realizados por el personal técnico capacitado que use los equipos de protección adecuado (Sociedad Industrial Reli S.A, 2014).

Factores de origen mecánico

“Los agentes mecánicos se enmarcan en el denominado “ambiente mecánico de trabajo”, esto es, los espacios de trabajo y las máquinas, herramientas y demás objetos presentes durante el trabajo. En el espacio de trabajo pueden resaltarse, entre otras causas, el estado del suelo, las dimensiones de pasillos y puertas, la abertura de huecos en ventanas y escaleras, etc. De las máquinas y demás objetos, sus elementos móviles, el apilamiento de material, el transporte por carretillas, etc. (Millán, págs. 63,64)”.

Los efectos habituales que se pueden generar a causa de los factores mecánicas y entre los más destacados se encuentra las caídas por tropiezo o resbalón, el aplastamiento, los cortes, el atrapamiento, los enganches, el impacto, las fricciones o abrasiones, la proyección de partículas en los ojos entre otras. Por otro lado las lesiones resultantes que se manifiestan en mayor medida son las contusiones en cabeza, tronco y extremidades, las heridas contusas y los hematomas (Millán, págs. 63,64).

A partir del artículo 54 y extendiéndose hasta el 84, el Reglamento Interno de Salud y Seguridad de los Trabajadores de la Compañía Sociedad Industrial Reli S.A delimita los riesgos

mecánicos que pueden ocurrir en: suelos y techos, puertas y salidas, limpieza de locales, maquinarias, instalaciones y equipos, herramientas, vehículos y trabajos en altura (Sociedad Industrial Reli S.A, 2014).

Con relación a los suelos y techos se establece que los pisos deben ser de pavimento homogéneo, liso y continuo. Que facilitan el tránsito de los trabajadores y eviten caídas y tropiezos. Éstos a su vez deben guardar condiciones óptimas que impidan la proliferación de agua debido a las inclemencias del tiempo. Las puertas y salidas deberán ser visibles y señalizadas, con un ancho suficiente para que los trabajadores, frente a situaciones de emergencia puedan abandonar rápidamente las instalaciones. Con el fin de evitar efectos desagradables o nocivos por efecto del polvo u otros residuos, se extremarán las precauciones, manteniendo un horario de limpieza fuera de las horas de trabajo con una antelación de por lo menos media hora para ventilar el ambiente (Sociedad Industrial Reli S.A, 2014).

La maquinaria que se utiliza en la Compañía, tales como: cortadoras, dobladoras, etc. deben ir acompañadas de una descripción muy minuciosa de los riesgos que podría ocasionar, al igual que las normas mínimas de seguridad y salud. El personal que operará este tipo de maquinaria deberá haber participado con anticipación en un entrenamiento profundo y los riesgos inherentes que pueden generar. Y con el objetivo de precautelar el bienestar del trabajador no se utilizarán máquinas que no se encuentre en perfecto estado y realizar un mantenimiento continuo de las mismas (Sociedad Industrial Reli S.A, 2014).

Factores de origen biológico

“Los contaminantes biológicos son seres vivos microscópicos que pueden estar presentes en el ambiente de trabajo y tienen capacidad para producir enfermedades en los trabajadores a los que afectan. Los contaminantes biológicos pueden clasificarse como: virus, bacterias, hongos, parásitos González, Floría y González Maestre (2009). Págs. 65”.

Desde el artículo 93 hasta el 100, el Reglamento Interno de Salud y Seguridad de los Trabajadores de la Compañía Sociedad Industrial Reli S.A hace referencia a las medidas que se proveerá a los trabajadores para precautelar su seguridad. Proveyendo de agua potable en todas las áreas, limpiando y desinfectando diariamente, implementando planes de saneamiento que incluyan control de plagas: insectos, roedores y demás vectores, manteniendo permisos de funcionamiento, contando con certificados de salud del personal que labora en el servicio de alimentación, manteniendo en óptimas condiciones los equipos y utensilios de expendio de alimentos, evacuando los desechos del dispensario médico, a través de un gestor ambiental calificado ante la Secretaría Ambiental del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y entre otras actividades que se encaminen al mismo fin. González, Floría y González Maestre (2009).

Factores de origen ergonómico

Según González, Floría y González Maestre (2009) el objetivo de la ergonomía es adaptar el trabajo a las características de la persona que lo realiza. Al hablar de ergonomía desde la perspectiva de Prevención de Riesgos Laborales hay que considerar como objetivos alternos el promover la seguridad y salud de los trabajadores y favorecer la productividad, funcionalidad, calidad, eficacia y fiabilidad del sistema del trabajo. Todo ello busca englobar el compromiso de diseñar sistemas de trabajo que sean seguros, productivos y confortables para los trabajadores.

Dentro de las condiciones de trabajo, aquellos temas que aborda la ergonomía desde la perspectiva preventiva son:

Las demandas energéticas que requieren la actividad que se realizan.

Las posturas de trabajo y movimientos que se realizan durante la ejecución de la tarea.

La carga mental que se genera como consecuencia de los procesos cognitivos necesarios para desarrollar la tarea.

La influencia de las condiciones ambientales: ruido, climáticas, iluminación, vibraciones.

Las condiciones temporales en las que se va desarrollando el trabajo, tales como el horario, pausas, jornada, ritmos, etc.

Las condiciones sociales propias de cada empresa que incluirían aspectos relacionados a la organización del trabajo, como el estilo de mando, salarios, sistemas de promoción entre otras (González, Floría y González Maestre, 2009).

En el Reglamento Interno de Salud y Seguridad de los Trabajadores de la Compañía Sociedad Industrial Reli S.A, se menciona que la “Unidad de Seguridad y Salud analizará: procesos, instalaciones equipos, etc., para establecer condiciones para una óptima adaptación del trabajador a su puesto de trabajo (Sociedad Industrial Reli S.A, 2014, pág. 34)”. Para ello se adaptarán instalaciones de trabajo, buscando que el personal se sienta cómodo. El levantamiento manual de cargas y materiales será realizado por trabajadores instruidos y no se comprometerá su integridad con un peso que vaya más allá de los 23 kg en los hombres y de 18 kg para mujeres. Se establece además, condiciones para el uso de pantallas de computadoras y pausas frecuentes o rotaciones en el puesto de trabajo en el caso de realizar movimientos repetitivos y posturas forzadas (Sociedad Industrial Reli S.A, 2014).

2.3.1.3 Factores derivados de las características del trabajo

Considerando la exigencia que la tarea impone al individuo que las realiza, hablando de esfuerzos, manipulación de las cargas, las posturas que se adquiere, el nivel de atención que requiere, entre otras. Y asociadas con la actividad y especificaciones determinantes de la carga de trabajo, ya sea física o mental, puede dar lugar a la fatiga del trabajador (Cortes, 2007).

2.3.1.4 Factores derivados de la organización del trabajo.

En este grupo se incluyen los factores que se generan debido a la organización del trabajo, tales como las asignaciones a los trabajos, las tareas que lo integra, los horarios, las relaciones jerárquicas, la rapidez de ejecución entre otras (Cortes, 2007).

En este sentido los factores que se evidencian son por organización temporal, que englobaría la jornada en la que se extienden las actividades laborales, el trabajo si es matutino, diurno o nocturno, las horas de trabajo extendidas a la jornada normal de 8 horas y los factores que dependen de la tarea, como la monotonía, frecuencia, iniciativa y minuciosidad que requieren, siendo ésta vital ya que la atención en el detalle es clave, pues dentro de la organización la línea de pastelería produce decoraciones singulares que se manejan con lujo de detalles. Otro factor importante es la comunicación y relaciones que se establecen dentro de la organización ya sea con sus pares, personal a cargo o coordinadores (Cortes, 2007).

2.3.2 Factores y riesgos psicosociales

2.3.2.1 Factores de riesgo psicosocial

Considerando que los riesgos psicosociales “son aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico, emocional, cognitivo y conductual (Ramos, 2016, págs. 104-105)” y que además “pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración (Ramos, 2016, pág. 105)”. Según Borja Fernández (2012) los factores de riesgo psicosociales pueden encuadrarse en dos grandes categorías, por un lado, aquellos que se derivan del propio entorno de trabajo y por el otro aquellos que están relacionados con la organización y gestión del trabajo.

Dentro de los factores de riesgo que se derivan del propio entorno del trabajo, siendo aquellos que rodean al trabajador en el desempeño de sus tareas se encuentran las condiciones ambientales tales como: agentes físicos, químicos y biológicos. Y el diseño del puesto de trabajo, mismo que debe ser adecuado y adaptar las características corporales del trabajador a las medidas geométricas del puesto de trabajo (Fernández B. , 2012).

Por otro lado los factores relacionados con la organización y gestión del trabajo son: las pausas y descansos, horario de trabajo, trabajo a turnos, horarios nocturnos, tareas y funciones,

ritmos de trabajo, monotonía, carga mental, comunicación y estilo de mando (Fernández B. , 2012).

Desde otra perspectiva el Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010), a través de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial; menciona que los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales.

Las condiciones intralaborales, identifican dominios que agrupan a su vez un conjunto de dimensiones, siendo estas últimas posibles fuentes de riesgo. Los dominios mencionados son: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y finalmente recompensa (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010).

Las demandas del trabajo, hacen alusión a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Y pueden ser de diversa índole: cuantitativas, cognitivas, de responsabilidad, emocionales, de jornada de trabajo y de ambiente físico (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010).

El control sobre el trabajo, constituye la posibilidad que tiene el trabajador para tomar decisiones, autonomía, iniciativa, uso y desarrollo de sus técnicas y aprendizajes, participación y claridad del rol que desempeña (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010).

El liderazgo y las relaciones sociales que se suscitan en el trabajo hacen referencia, por un lado, a la particular relación que se establece entre superiores y subordinados y cómo esta especificidad influye en el ambiente de trabajo y la forma de trabajar. Mientras que por el otro abarcan las interacciones entre colaboradores, retroalimentación del desempeño, apoyo social, trabajo en equipo y cohesión (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010).

La recompensa guarda relación con retribución que adquiere el trabajador a cambio de su fuerza de trabajo, ya sea financiera, de estima o de posibilidades de promoción y seguridad laboral (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010).

2.3.2.2 Causas y consecuencias de los Riesgos Psicosociales

Las consecuencias de los riesgos psicosociales que guardan relación con la organización y gestión del trabajo se detallan a continuación:

Pausas y descansos: La distribución deficiente del tiempo de trabajo puede ocasionar en los trabajadores un elevado cansancio, que desembocará en trastornos de la salud severos (Fernández B. , 2012).

Horario de trabajo: Si se trabaja o no en turnos nocturnos, con jornadas muy prolongadas o sin pausas predeterminadas o incluso si se trabaja en días considerados como descanso ya sean feriados o fines de semana (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010).

Trabajo a turnos: Éste tipo de trabajo, aunque muy necesario en empresas sobre todo de sectores industriales como la compañía en estudio, puede afectar negativamente a la salud de los trabajadores. Ya que el “constante cambio de horario tiene consecuencias sobre su ritmo biológico y sobre su vida familiar (Fernández B. , 2012, pág. 11)”.

Según la Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional (2017), los trabajos que se realizan en turnos prolongados generan problemas específicos en la calidad de vida profesional y personal de los empleados. Considerando que aquellos quienes manejan turnos largos son los trabajadores que ejercen sus labores en campamentos petroleros, mineros u otros que por lo general se realizan fuera de su provincia de origen. Las mayores preocupaciones que tienen este grupo de trabajadores son: la alimentación, el alojamiento, las vías de comunicación, la atención

médica en lugares remotos, entre otras. El bienestar que se les puede brindar, pese a las condiciones distintas en las que trabajan, debe involucrar la participación activa de los trabajadores, identificar las prioridades e intereses de todos los grupos, contar con el liderazgo y compromiso del equipo que dirige. Todo ello bajo una consideración de la diversidad de los trabajadores; su procedencia, edad, género, escolaridad y tipo de trabajo que realiza.

Horario nocturno: Éste tipo de trabajo incide negativamente en la calidad de vida del trabajador, pues esta circunstancia altera el ritmo biológico totalmente (Fernández B. , 2012).

Tareas y funciones: En caso de que la tarea exija un esfuerzo relevante, la información sea excesiva, es utilizada simultáneamente o bajo presión hacia el colaborador (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010).

Ritmo de trabajo: Se considera que lo ideal para el trabajador sería que éste pudiese desarrollar las tareas que realiza al ritmo independiente, ya que como consecuencia del ritmo de trabajo que mantiene, puede llegar alcanzar una situación de estrés.

Monotonía: Causada principalmente cuando una tarea requiere un campo de atención muy restringido, con niveles de dificultad sencillos o medios, operaciones repetitivas, o condiciones de ambiente poco cambiantes, sobre todo, si se efectúa durante largos periodos (INSHT, 2002)

Carga mental: La carga de trabajo “es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se somete el trabajador durante su jornada laboral. Por tanto, la carga de trabajo, ya sea física o mental, es un factor de riesgo (Fernández B. , 2012, pág. 11)”. Para considerar las consecuencias de la carga mental, se presenta a continuación la siguiente división:

- a) La sobrecarga cuantitativa se genera cuando el trabajador realiza varias operaciones en poco tiempo (Fernández B. , 2012).

- b) La sobrecarga cualitativa, guarda relación con la excesiva demanda mental que puede tener el trabajador respecto a las habilidades y conocimientos que deba aportar en su trabajo (Fernández B. , 2012).

- c) La infracarga cuantitativa es aquella que se produce cuando el volumen de trabajo se encuentra muy por debajo del necesario para mantener el nivel mínimo de activación en el trabajador (Fernández B. , 2012).

- d) La infracarga cualitativa se genera cuando la tarea que desarrolla el trabajador no implica ningún tipo de compromiso mental, resultándole la ocupación insuficiente y por ende creando en él desmotivación y rechazo (Fernández B. , 2012).

Comunicación: Las consecuencias negativas que pueden desencadenar en relaciones conflictivas que pueden surgir ya sea a través de una comunicación formal o informal. Considerando la comunicación formal puede ser vertical ascendente (del trabajador al superior), vertical descendente (del superior al trabajador) u horizontal (comunicación entre iguales). Mientras la comunicación informal hace relación al contacto entre compañeros (Fernández B. , 2012).

Estilo de Mando: Éste factor interviene directamente en el ambiente laboral y durante las relaciones entre los trabajadores y los jefes, ya que las actitudes del superior (jefe) influye de manera directa o indirecta en los colaboradores que se encuentran bajo su supervisión. Siendo los estilos de mando:

- a) Autoritario: que se basa en el principio de la autoridad.
- b) Paternalista: el jefe no ejerce el liderazgo con sus trabajadores sino que los sobreprotege.
- c) Pasivo: propicia una libertad total a sus trabajadores.
- d) Democrático: se basa en un estilo que valora y escucha la opinión que pueda tener sus trabajadores (Fernández B. , 2012).

Según González, Floría y González Maestre (2009) existen efectos de los factores psicosociales sobre los trabajadores. Entre ellos se encuentran el estrés, la insatisfacción laboral, el agotamiento psíquico (Burnout), acoso moral en el trabajo (Mobbing) y violencia en el trabajo.

Estrés: Las consecuencias del estrés se desencadenan ya sea sobre el individuo o sobre la organización. Sobre el individuo las consecuencias pueden ser fisiológicas o psíquicas, mientras sobre la organización puede generar en absentismo laboral, falta de implicación y rendimiento escaso (Fernández B. , 2012).

Existe un nivel de estrés peligroso y nocivo para la salud de los trabajadores que puede conducir a la depresión, ansiedad, trastornos funcionales y enfermedades. Entre los principales efectos para la salud se encuentran: enfermedades coronarias, asma, dolores en el pecho y en la espalda, vértigos y desvanecimientos, disnea, dolor de cabeza, diarrea, insomnio, pesadillas, úlcera, trastornos psicossomáticos, etc (Agustín González, 2009).

La satisfacción laboral: “expresa en qué medida se acomodan las características del trabajo a los deseos, aspiraciones expectativas o necesidades del trabajador, según es percibido o reflejado por el propio trabajador (Agustín González, 2009, pág. 166)”. Por ende, la insatisfacción del trabajador con las actividades o las características del trabajo que realiza, puede marcar pautas de comportamiento e incluso actitudes peligrosas.

Agotamiento psíquico (Burnout): las consecuencias del burnout están ligadas directamente con las expectativas que tenían con respecto al trabajo y con la situación en que el trabajador, debido a las actividades que realiza se encuentra imposibilitado de controlar o modificar su situación laboral y además de poner en práctica las ideas que posee con relación a la forma de llevar a cabo su trabajo. Con este esclarecimiento el colaborador empieza a manifestar las siguientes características: agotamiento emocional, cansancio físico y psicológico, sentimiento de inadecuación, de ineficacia, de incompetencia. A raíz de estos signos y síntomas el trabajador, en un intento de menguar la situación en la que se encuentra, tiende a separarse de su grupo de trabajo y desarrollar actitudes frías y despersonalizadas con sus demás compañeros e incluso manifiestan falta de compromiso con su trabajo (Agustín González, 2009).

Una característica importante del burnout es que éste posee un enfoque diferente, dirigido a cómo se afecta la habilidad de los trabajadores al desempeñar su trabajo y cómo es el trabajo con las demás personas, viendo este apartado desde un enfoque comportamental y no únicamente biológico (Liberabit, 2014).

Acoso moral en el trabajo (Mobbing): “En dicho ámbito laboral, y siendo más concretos, entendemos mobbing como el fenómeno por el que un individuo es agredido física o verbalmente por otro individuo o por un grupo de ellos (Fernández B. , 2012, pág. 17)”. Para el autor Fernández se debe concebir al mobbing como una situación que conlleva violencia, sin embargo, no constituye violencia por sí mismo, mientras para otros autores sí lo es.

Entre los efectos del mobbing se puede destacar: las alteraciones del estado de ánimo, disminuyendo la actividad psíquica del trabajador y con ello afectando principalmente en el componente afectivo de la personalidad. La falta de autoestima, el sentimiento de culpabilidad, sentimientos de aversión hacia compañeros, jefes o subordinados, temor irracional hacia animales o personas, actos o situaciones. Trastornos de sueño, problemas digestivos entre otros (Agustín González, 2009).

Violencia en el trabajo: éste constituye un comportamiento negativo que se caracteriza por la agresividad física o psicológica, amenazas contra el trabajador y cualquier comportamiento que no se considere como una actitud razonable, degradando a una persona y poniendo en peligro su salud. Las consecuencias que puede traer la violencia en el trabajo pueden incluir desde daños físicos o psicológicos que se producen de forma directa por un acto violento, estrés, desmotivación, alteraciones de sueño, etc (Agustín González, 2009).

2.3.3 Estrategias de Intervención

Dentro de los riesgos psicosociales existen varias alternativas de intervención que deben estar acorde al diagnóstico de cada organización, sin embargo, el estrés constituye uno de los factores más importantes a considerar, por ello a continuación se presentan medidas preventivas para el mismo, junto con otras que hacen referencia a factores de riesgo que forman parte de la herramienta y han sido evaluados en el personal.

2.3.3.1 Prevención del estrés: intervención sobre el individuo

En una fase inicial los programas de prevención de estrés sobre el individuo, deben estar vinculados con el compromiso de los directivos de la empresa, quienes deben ser conscientes de la gravedad de los problemas de sus trabajadores y considerar la necesidad de llevar a cabo una intervención. Los programas que están destinados a la prevención de estrés, tienen como objetivo principal transmitir conocimientos a sus trabajadores para que puedan identificar y reconocer los estresores, así como los efectos que pueden tener en su salud. De esta manera se busca lograr un adiestramiento de los trabajadores en habilidades que estén destinadas al control del entorno que favorece a la disminución del estrés y los efectos que al estar sometido a este se pueden generar (INSHT, s.f).

Las técnicas para la prevención del estrés, pueden ser generales, cognitivas, fisiológicas y conductuales. Aquellas técnicas generales buscan incrementar en el individuo recursos personales genéricos para hacer frente al estrés. Estos métodos serían: desarrollar un buen estado físico, ya

que el ejercicio aumenta la resistencia física y psicológica a los efectos de este mal. Tener una dieta adecuada, mantener apoyo social, ya sea creando nuevos vínculos interpersonales o promoviendo un círculo social activo se puede lograr una mejor adaptación e integración con la realidad, y fomentar la distracción y el buen humor pueden facilitar el desplazamiento de la atención de los problemas (INSHT, s.f).

Por otro lado, las técnicas cognitivas, intentan cambiar la percepción, interpretación y evaluación de los problemas a los que están expuestos los trabajadores, a través de una reorganización cognitiva: sustituyendo interpretaciones inadecuadas de una situación, por otras que puedan generar respuestas más positivas emocionalmente. Una modificación de pensamientos automáticos: a través del cambio de interpretación de los pensamientos, volviéndolos más objetivos y eliminando distorsiones que se pueden generar en su interpretación. Una desensibilización sistemática, que se encamine a controlar respuestas de miedo y ansiedad ante situaciones amenazadoras. Y una detención de pensamientos negativos a través de la vocalización de frases o realización de movimientos que paren la cadena consecutiva de ideas negativas, que pueden volverse dañinas para el trabajador (INSHT, s.f).

Las técnicas fisiológicas se encaminan a reducir la actividad funcional y el malestar tanto físico como emocional. Mediante técnicas de relajación, control de respiración, meditación y biofeedback; esta última consiste en una técnica que proporciona una retroalimentación al individuo sobre las funciones fisiológicas como son: la tensión muscular, la respiración, la temperatura y la conductancia (Instituto Superior de Estudios Psicológicos, 2018).

Las técnicas conductuales mientras tanto se encaminan a crear en el individuo conductas adaptativas, mediante comportamientos con los que puedan confrontar varios problemas a los que puede enfrentarse tanto a nivel laboral como familiar (Ángeles Ruíz, s/f)

2.3.3.2 Prevención del estrés: intervención sobre la organización

Según el INSHT (s/f) se debe pasar por un proceso que inicia con un claro compromiso de la dirección, para después identificar, analizar y valorar las causas. La importancia de recopilar de información es vital, ya que desde aquí se parte con un análisis significativo para tomar las medidas necesarias. Paulatinamente, después de la identificación se debe estudiar las investigaciones referentes al tema y plantear propuestas de soluciones. Diseñar la intervención, reconociendo las causas de origen del estrés para llevar a cabo un proceso de intervención y finalmente validar la importancia de realizar un seguimiento continuo y un control permanente. Cabe recalcar que los factores de riesgo que se encuentran más vinculados con el origen del estrés son: el conflicto de rol, las demandas excesivas, las malas relaciones personales, el ritmo de trabajo, el estilo de dirección inadecuado, la falta de adaptación al puesto, la inestabilidad y la realización de tareas de alto riesgo. Por tal motivo, considerando que los trabajadores se encuentran expuestos a varios de los factores de riesgo mencionados, es de vital importancia considerar la implantación de una intervención sobre toda la organización.

Es sustancial no sólo para la alta dirección sino para todos los empleados, designar un tiempo específico para tratar sobre temas referentes a la intervención que se puede dar sobre los trabajadores, presentando acciones concretas y que puedan mediar entre las medidas que se pueden tomar considerando el giro del negocio y el bienestar de los trabajadores.

2.3.3.3 Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial

El tecnoestrés constituye un padecimiento al que las personas que trabajan la mayor parte de su tiempo con ordenadores, teléfonos móviles u otros instrumentos tecnológicos a los que están expuestos. Este fenómeno supone un aumento de su activación fisiológica y psicológica pudiendo desencadenar en alteraciones como: gastritis, úlceras, hipertensión, ansiedad, falta de concentración, nerviosismo, depresión, entre otros. Los síntomas que los trabajadores pueden presentar son dolores en el cuello, espalda; vista borrosa, dificultad para poder dormir, etc. (IMF Business School, 2016).

La intervención psicosocial que puede darse, puede ir encaminada a nivel individual u organizacional. En caso de ser individual, el trabajador deberá utilizar estrategias activas, para cambiar situaciones ya sea a través de la eliminación de emociones mediante técnicas de meditación y relajación. O eliminando el problema cambiándolo por las actividades que realiza. Por otro lado la intervención también puede ser a nivel organizacional, la empresa puede proveer de recursos a los empleados y mecanismo que prevengan las consecuencias, facilitando las vías de adaptación y las exigencias (INSHT, s.f).

2.3.3.4 Actitudes frente al cambio en trabajadores de edad avanzada

Debido a los avances tecnológicos, a los cambios culturales y demás sucesos que se dan en el tiempo, muchas veces es difícil para los trabajadores de edad avanzada adaptarse a las nuevas metodologías en la ejecución de actividades. Las causas que generan una resistencia pueden ser: el miedo a lo desconocido, la desinformación, las amenazas de estatus y poder, los beneficios que han percibido y el temor a que estos se eliminen, la escasa confianza organizacional, el miedo al fracaso, entre otras que pueden desencadenar en preocupaciones significativas para los trabajadores (EAE Business School, 2017). Y es que la implantación de cambios que puede tener un trabajador, generan incertidumbre, más todavía si no existe una comunicación constante entre directivos y el personal de las diferentes áreas.

2.3.3.5 Envejecimiento y trabajo: la gestión de la edad

Según la Organización Internacional del Trabajo (2011), para el 2050 alrededor de 2 millones de personas tendrán entre 60 o más años, lo cual representa un porcentaje considerable y por tanto existirán consecuencias para la sociedad. Haciendo que varios sectores de la industria aumenten sus búsquedas para la contratación de jóvenes en sus nóminas laborales o contraten población de mayor edad.

Esto a nivel mundial crea varias preocupaciones, como considerar las características individuales de los trabajadores adultos, la perspectiva que tienen respecto a la forma de realizar su trabajo,

los riesgos a los que se exponen, su facilidad o dificultad para adaptarse a ciertos ritmos de trabajo, entre otras circunstancias. Es fundamental en este sentido, que las empresas conozcan las características físicas y psicológicas de la población adulta e ir tomando las medidas de gestión de la edad, el ISTAS (s/f), plantea las siguientes propuestas de acción:

La adaptación del trabajador a los puestos de trabajo; considerando de manera global las aptitudes de la población, la adecuación de estas actitudes al puesto de trabajo, considerando qué competencias deberán mantener los puestos de trabajo en un futuro y previniendo las exigencias que pueden llegar a tener los cargos futuros.

Brindar una promoción y prevención de salud; formando a los trabajadores en seguridad, salud y prevención, realizando chequeos constantes en mayor medida a las poblaciones mayores a los 45 años, identificar signos y síntomas que puedan manifestarse en cuanto al decremento de habilidades de los trabajadores con el objetivo de priorizar la rehabilitación y temprana intervención, flexibilizar el tiempo de trabajo cuando los trabajadores estén próximos a jubilarse, entre otras.

No dejar de lado la formación y el entrenamiento, ya que puede suceder que los directivos creen que debido a la experiencia y años realizando las mismas funciones, los trabajadores antiguos ya no requieren mayor instrucción. Sin embargo, es fundamental dotar al trabajador de conocimientos actualizados que puedan brindar mayor confianza y sentimientos de valía, diseñar propuestas y metodologías pedagógicas que vayan dirigidas específicamente al grupo de edad mayor. Finalmente, también es necesario mejorar las condiciones de trabajo a través de evaluaciones constantes de las circunstancias en que laboran los trabajadores, establecer políticas internas de prevención de todos los tipos de riesgo y realizar un diagnóstico periódico de riesgos que permita identificar los riesgos más prevalentes en este grupo poblacional.

2.3.4 Medidas Preventivas

Las medidas preventivas forman parte del primer acercamiento desde la organización hacia los trabajadores, ya que constituyen un apoyo a nivel social y mientras más pronto se las considere, pueden volverse más oportunas frente a los riesgos. Según la Asociación Chilena de Seguridad (2017) es muy importante considerar las medidas preventivas fundamentadas en políticas y estrategias claras, teniendo como objetivo garantizar el trabajo decente y mejorar las condiciones y organización del trabajo a través de las diferentes funciones y actividades de cada cargo.

2.3.4.1 Organizativas, dirigidas al origen del problema (primarias).

Las medidas organizativas constituyen una aproximación temprana frente a los trabajadores, ya que se la instaura de manera global mediante un sentido de importancia de las acciones que se pueden tomar para prevenir cualquier tipo de riesgo.

En esta primera fase se deberá identificar los factores de riesgo, a través de fuentes de información necesarias, según el Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laboral se podría extraer esta búsqueda a través de la opinión de los grupos implicados dentro de la organización, la observación de la realización del trabajo, mientras este se realiza, llevar el registro de las posibles tensiones que se pueda evidenciar durante las jornadas y la revisión de documentos, estadísticas e informes. Todos ellos afianzados de una herramienta de medición de riesgos (OSALAN, 2014).

2.3.4.2 De intervención o afrontamiento (secundarias).

Existen criterios de selección, que deben estar vinculados a los procesos de identificación de experiencias prácticas aplicables dentro de la organización. En primer lugar, se debe hablar de medidas preventivas y de intervención reales, que vinculen la realidad del giro del negocio y que partan de un análisis. El firme compromiso de la dirección y de la estructura es fundamental, ligando la participación activa de los trabajadores y los mandos en cada fase de prevención e

intervención. Mediante un enfoque sistemático y secuencial, debe existir una estructura de tareas y responsabilidades a través de un programa definido. Las intervenciones deben estar más centradas en las causas que en los efectos y combinar las medidas a tomarse entre aquellas que serán de manera colectiva y las individuales (INSHT, Experiencias en Intervención Psicosocial, s/f).

2.3.4.3 Incluyen acciones de formación y sensibilización de protección o rehabilitación (terciarias).

Según la Universidad de Alicante (s/f), las medidas que se pueden adoptar son; instaurar un plan que evidencie y reconozca la importancia de la contribución de los trabajadores al logro de objetivos organizacionales impulsando el reconocimiento del trabajo individual, el significado de la importancia que tienen las funciones y tareas que se llegan a realizar de forma rutinaria en cada puesto de trabajo.

Tomando en cuenta que todos los cargos son importantes y necesarios dentro de una organización y que todos merecen atención y tiempo, se propone también adoptar medidas para fortalecer los canales de comunicación, poniendo en evidencia la labor de los trabajadores. Con estas medidas, se busca actuar sobre el origen de los posibles riesgos que pueden surgir.

Sin embargo, es fundamental considerar que si bien es necesario intervenir sobre medidas que se encaminen a valorar el trabajo de los empleados y que incluso el ausentismo de éstas puede desencadenar consecuencias de riesgos psicosociales. Se debe encaminar el análisis de resultados y las medidas a tomarse, a partir de los resultados obtenidos en un diagnóstico, intentando en lo posible eliminar el riesgo y si esto no es posible, mitigarlo y plantear medidas de afrontamiento.

CAPÍTULO III: Metodología y Técnicas

3.1 Alcance:

El alcance del proyecto es descriptivo, ya que identifica y describe los riesgos psicosociales de los trabajadores de Sociedad Industrial Reli S.A en el año 2017. Además, que describe propuestas de acciones preventivas y correctivas.

3.2 Diseño:

El diseño de la presente investigación es proyecto/producto, ya que se elaboró una propuesta de acciones preventivas y correctivas, relacionadas con los Riesgos Psicosociales de la empresa Sociedad Industrial Reli S.A en el período 2017-2018. Y como lo define Rodríguez R (2013) el proyecto es transeccional descriptivo ya que utiliza encuestas descriptivas e implica la recopilación de datos para brindar una idea clara de la situación.

3.3 Población y muestra:

La compañía Sociedad Industrial Reli S.A mantiene una población de 365 trabajadores. Del total de trabajadores, han sido partícipes de esta investigación 311. No se ha discriminado la presentación de toma de resultados por el tiempo de permanencia que tengan los trabajadores. En la presente investigación, han participado trabajadores con las siguientes características: el 50,80% son mujeres y el 49,20% hombres. El 42,44% son trabajadores menores a los 31 años, el 46,95% tienen entre 31 y 45 años y el 9% son mayores a los 45 años. El 5,14% pertenecen al departamento administrativo: conformado por capital humano, contabilidad, recepción, sistemas y financiero. El 3,86% al departamento técnico y de seguridad y salud ocupacional. El 39,55% pertenece al área de producción, despacho y distribución. El 1,29% prestan servicios de limpieza y guardianía. El 43,41% pertenece al área de ventas. Y un 6,75% restante no especifica su área de trabajo.

3.4 Fuentes de información:

La información obtenida directamente de la organización mediante encuestas es la fuente primaria. La información para sustentar la investigación y además realizar una propuesta de acciones preventivas y correctivas son libros, artículos de investigación y documentos que proporcionan los organismos de regulación como fuentes secundarias.

3.5 Metodología e instrumentos:

1.- Conjuntamente con los responsables de la organización se definió la herramienta a utilizarse, que fue el Ista 21.

2.- Para la aplicación del instrumento de medición se consideró que cada año, la organización debe dictar una capacitación sobre las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM's), ésta se la realiza por lo general en el mes de diciembre. Las BPM's van dirigidas a todo el personal de la organización, y se realizan en dos fases, en la primera se divide a todo el personal y se realizan reuniones de aproximadamente una hora, y en la segunda se convoca al personal que no pudo asistir al primer comunicado, sin embargo, de existir personal que no asistió a ninguno de los llamados, recibe una multa.

3.- Aprovechando la organización y logística que involucra esta capacitación, después de terminarla se informó sobre los riesgos psicosociales y se llevó a cabo la toma de encuestas.

4.- De esta manera se obtuvo en dos fases la información, misma en la que se obtuvo la participación de 311 colaboradores.

5.- Al tomar las encuestas se lo hizo de forma manual ya que la mayoría de los trabajadores no disponen de un equipo de cómputo durante su jornada laboral. El modelo de la encuesta se adjunta en el Anexo 1.

La herramienta ISTAS 21, cuenta con un software libre, donde se puede ingresar las respuestas obtenidas y se obtiene la interpretación. Sin embargo, se debe considerar que los trabajadores deben llenar todos los campos de las encuestas, ya que de faltar información el software no permite avanzar. En este caso se tuvo la dificultad de que más de la mitad de los trabajadores no respondieron el total de las respuestas. Existiendo una variación en la obtención de los resultados, los porcentajes de respuesta se incluyen en cada tabla de factores, Anexo 2. Por tal motivo se debió realizar una tabulación e interpretación manual de resultados, de la siguiente manera; se agruparon las preguntas por factores tomando como referencia el manual para la evaluación del ISTAS 21 y debido a que era una versión anterior, existieron factores que no se abordaron por no mantener preguntas que puedan formar parte de los mismos, por ejemplo: exigencias psicológicas cognitivas, exigencias psicológicas sensoriales, integración en la empresa, posibilidades de relación social, estima, síntomas somáticos de estrés y síntomas cognitivos de estrés. Una vez agrupadas las preguntas se realizó un análisis de niveles de riesgo, considerando los números 4 y 5 como la tendencia hacia lo óptimo y los números 1 y 2 como mayor nivel de riesgo. Partiendo de esta discriminación se determinó que aquellos factores que se encuentren entre los niveles 1 y 2 formarían parte de la propuesta de intervención, los del nivel 3 estarán incluidos dentro de la propuesta de prevención y los que se ubiquen entre 4 y 5 únicamente se recomienda mantenerlos.

3.6 Diagnóstico

3.6.1 Análisis de resultados

Según el Manual para la evaluación de Riesgos Psicosociales en el trabajo existe dimensiones. Para la presente investigación se consideró estas dimensiones que su vez agrupan factores para terminar finalmente en preguntas individuales.

A continuación, se muestran las dimensiones establecidas en el manual (figura 1), con base en las pruebas aplicadas, cabe recalcar que, por tratarse de una versión anterior, el número de preguntas varía e incluso algunas dimensiones psicosociales (factores) han sido eliminados a falta de preguntas que arrojen datos de interpretación.

Grupo dimensiones	Dimensiones psicosociales	Número de preguntas
<u>Exigencias psicológicas</u>	Exigencias cuantitativas	4
	Exigencias cognitivas	4
	Exigencias emocionales	3
	Exigencias de esconder emociones	2
	Exigencias sensoriales	4
<u>Trabajo activo y desarrollo de habilidades</u>	Influencia en el trabajo	4
	Posibilidades de desarrollo	4
	Control sobre el tiempo de trabajo	4
	Sentido del trabajo	3
	Integración en la empresa	4
<u>Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo</u>	Previsibilidad	2
	Claridad de rol	4
	Conflicto de rol	4
	Calidad de liderazgo	4
	Refuerzo	2
	Apoyo social	4
	Posibilidades de relación social	2
Sentimiento de grupo	3	
<u>Compensaciones</u>	Inseguridad	4
	Estima	4

Figura 2

Grupo de dimensiones y factores de riesgo psicosocial

Fuente: ISTAS 2002

Con lo establecido anteriormente, los resultados relativos a las dimensiones son los siguientes:

Considerando que se ha medido el riesgo en 5 escalas, pero para su análisis e interpretación se ha utilizado con la siguiente categorización: 5 = situación óptima, 4 = riesgo moderado, 2 = riesgo elevado, 1 = riesgo muy elevado, y el nivel 3 como el valor promedio, en el que, si bien no es lo totalmente deseado, tampoco forma parte de valores primordiales a considerar en la propuesta de intervención.

Como precede *la dimensión exigencias psicológicas (tabla 1)*, tal como se mostró en la tabla anterior, agrupa los factores: exigencias cuantitativas, exigencias cognitivas, exigencias emocionales, exigencias de esconder emociones y exigencias sensoriales. Sin embargo, de los factores cognitivos y sensoriales no existen preguntas en esta versión, por tanto, aunque se las menciona no se las considera. El promedio total de esta dimensión es de 3,14 por tanto no se recomienda considerar esta dimensión dentro del plan de intervención.

Tabla 1

Dimensión: exigencias psicológicas

DIMENSIÓN	FACTORES	PROMEDIO TOTAL DE DIMENSIÓN
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS	Exigencias cuantitativas	3,25
	Exigencias cognitivas	---
	Exigencias emocionales	3,06
	Exigencias de esconder emociones	3,12
	Exigencias sensoriales	---
		3,14

Por otro lado, *la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades (tabla 2)*, agrupa los factores: influencia en el trabajo, posibilidades de desarrollo, control sobre el tiempo de trabajo, sentido del trabajo e integración a la empresa. Cabe recalcar que no existieron preguntas referentes a los factores “exigencias cognitivas y exigencias sensoriales” por ende no han sido considerados en el promedio total de la dimensión, mismo que es 3,30. Dentro de esta dimensión podemos evidenciar dos brechas, por un lado se encuentran los factores: sentido del trabajo y posibilidades de desarrollo en puntuaciones favorables, mientras los factores: influencia en el trabajo y control sobre el tiempo de trabajo tienden a un nivel de riesgo considerable, debiéndose incluir a ambos en la propuesta de intervención.

Evidenciando por un lado que los trabajadores pueden afrontar de una forma más positiva para la salud las dificultades que afectan durante la jornada laboral si el trabajo se experimenta con sentido [4,28] (Valencia, s/f). Sin embargo, los trabajadores evidencian que existe poco dominio de ellos sobre el manejo de su trabajo en cuanto a los tiempos en los que pueden tomar un descanso y la conciliación entre la vida familiar y laboral [2,39].

Tabla 2

Dimensión: trabajo activo y desarrollo de habilidades

DIMENSIÓN	FACTORES	PROMEDIO TOTAL DE DIMENSIÓN
TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES	Influencia en el trabajo	2,83
	Posibilidades de desarrollo	3,70
	Control sobre el tiempo de trabajo	2,39
	Sentido del trabajo	4,28
	Integración en la empresa	---
		3,30

La dimensión apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo (tabla 3), puntúa un promedio total de 3,61: considerando los factores: previsibilidad, claridad de rol, conflicto de rol, calidad de liderazgo, refuerzo, apoyo social, posibilidades de relación social y sentimiento de grupo. Por las puntuaciones individuales de cada factor no se considera a esta dimensión dentro de la propuesta de intervención.

Vale recalcar que la claridad del rol dentro de los trabajadores es positiva [4,13] ya que los empleados conocen claramente cuáles son las funciones que deben desempeñar y qué se espera de ellos al igual que la autonomía que posee al actuar en sus proyectos sin consultar excesivamente a las jefaturas. Esto viene a ser muy valioso ya que si el rol del trabajador no está bien definido puede resultar un factor muy estresante (Instituto Sindical de Trabajo, s/f).

Tabla 3*Dimensión: apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo*

DIMENSIÓN	FACTORES	PROMEDIO TOTAL DE DIMENSIÓN
APOYO SOCIAL EN LA EMPRESA Y CALIDAD DE LIDERAZGO	Previsibilidad	3,64
	Claridad de rol	4,13
	Conflicto de rol	3,20
	Calidad de liderazgo	3,54
	Refuerzo	3,45
	Apoyo social	3,64
	Posibilidades de relación social	---
	Sentimiento de grupo	3,68
		3,61

Como se muestra *la dimensión compensaciones (tabla 4)*, carece del 50% de resultados. Ya que si bien está constituida por los factores: inseguridad y estima. No se ha encontrado preguntas de esta nueva versión que puedan ser agrupadas en el factor estima. Sin embargo el promedio total de la dimensión es de 3,43, por lo tanto no se recomienda incluir el mismo en la propuesta de intervención (Valencia, s/f).

Tabla 4*Dimensión: compensaciones*

DIMENSIÓN	FACTORES	PROMEDIO TOTAL DE DIMENSIÓN
COMPENSACIONES	Inseguridad	3,43
	Estima	---
		3,43

Una vez examinadas las dimensiones, se presenta a continuación los resultados obtenidos en cada factor.

Cabe mencionar que aquellos factores que no contienen preguntas que se pudiese agrupar han sido eliminados, estos factores son: exigencias psicológicas cognitivas, exigencias psicológicas sensoriales, integración en la empresa, posibilidades de relación social, estima, síntomas somáticos del estrés y síntomas cognitivos de estrés. Por otro lado se ha creado el factor “Justicia” donde se ha agrupado preguntas que hacen alusión específicamente a la justicia que perciben los trabajadores con respecto a su frente de trabajo.

Aquellos factores que no han puntuado como críticos (es decir cuyos valores son entre 4 y 5) ya sea a nivel global o a nivel de preguntas se han recopilado en el Anexo 2.

Los resultados obtenidos a nivel de factores son los siguientes:

Tabla 5

Factor: doble presencia

FACTOR: DOBLE PRESENCIA	PREGUNTA 16: Parte del trabajo doméstico	PREGUNTA 24.L: En casa y trabajo a la vez	PREGUNTA 24.M: Trabajo consume mucha energía	PREGUNTA 24.N: Trabajo ocupa mucho tiempo	PREGUNTA 24.O: Pensar en tareas domésticas	PROMEDIO TOTAL
PROMEDIO	2,18	3,29	3,31	3,51	3,51	3,16

Tabla 6

Factor: exigencias psicológicas cuantitativas

FACTOR: EXIGENC IAS PSICOLÓ GICAS CUANTIT ATIVAS	PREGUN TA 19: Prolongar jornada	PREGUN TA 24.A: Trabajar rápido	PREGUN TA 24.C: Retrasar entregas	PREGUN TA 24.E: Distribució n irregular	PREGUN TA 24.G: Tiempo suficiente	PREGUN TA 24.P: Imposible terminar tareas	PREGUN TA 25.F: Ritmo de trabajo alto	PREGUN TA 25.M: Ritmo alto toda la jornada	PROMEDI O TOTAL
PROMEDI O	4,93	2,05	3,85	3,38	3,66	4,21	1,73	2,18	3,55

Tabla 7*Factor: exigencias psicológicas emocionales*

FACTOR: EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EMOCIONALES	PREGUNTA 24.B: Situaciones desgastadoras emocionalmente	PREGUNTA 25.D: Afecta trabajo emocionalmente	PREGUNTA 25.I: Aplicar conocimientos y habilidades	PREGUNTA 31.C: Emocionalmente agotado	PROMEDIO TOTAL
PROMEDIO	2,73	3,68	3,20	3,26	3,22

Tabla 8*Factor: exigencias psicológicas de esconder emociones*

FACTOR: EXIGENCIA S PSICOLÓGI CAS DE ESCONDER EMOCIONE S	PREGUNTA 24.D: Callar opinión	PREGUNTA 24.F: Tratar a todos por igual	PREGUNTA 24.Q: Ocuparse de problemas de otros	PREGUNTA 24.J: Influencia en trabajo	PREGUNTA 25.K: Amable con todos	PREGUNTA 29.I: Expresar opiniones	PROMEDIO TOTAL
PROMEDIO	3,52	2,43	4,03	3,13	2,23	3,39	3,12

Tabla 9*Factor: influencia*

FACTOR: INFLUENCIA	PREGUNTA 14: Adaptación en hora de ingreso y salida	PREGUNTA 24.H: Tiempo suficiente	PREGUNTA 24.I: Influencia en decisiones	PREGUNTA 24.J: Influencia en cómo realizar trabajo	PREGUNTA 24.K: Influencia en qué hacer	PROMEDIO TOTAL
PROMEDIO	1,58	3,27	2,85	3,18	3,29	2,83

Tabla 10*Factor: posibilidades de desarrollo en el trabajo*

FACTOR: POSIBILIDAD ES DE DESARROLLO EN EL TRABAJO	PREGUNTA 10: Ascendido	PREGUNTA 25.A: Tener iniciativa	PREGUNTA 25.E: Distribución irregular	PREGUNTA 25.H: Mejora conocimientos y habilidades	PREGUNTA 25.L: Aplicar conocimientos y habilidades	PROMEDIO TOTAL
PROMEDIO	1,96	4,23	4,17	4,16	3,99	3,70

Tabla 11*Factor: control sobre los tiempos de trabajo*

FACTOR: CONTROL SOBRE LOS TIEMPOS DE TRABAJO	PREGUNTA 15: Dejar puesto al menos 1 hora	PREGUNTA 21: Decidir descanso	PROMEDIO TOTAL
PROMEDIO	2,23	2,55	2,39

Tabla 12*Factor: conflictos de rol*

FACTOR: CONFLICTOS DE ROL	PREGUNTA 5: Tareas en distintos puestos	PREGUNTA 26.C: Cosas contradictorias	PREGUNTA 26.F: Aceptación	PREGUNTA 26.I: Cambio en forma de tareas	PREGUNTA 26.J: Tareas innecesarias	PROMEDIO TOTAL
PROMEDIO	3,36	3,50	2,75	2,87	3,54	3,20

Tabla 13*Factor: inseguridad en el grupo*

FACTOR: INSEGURIDAD EN EL GRUPO	PREGUNTA 28.A: Cambio de trabajo contra voluntad	PREGUNTA 28.B: Cambio de horario contra voluntad	PREGUNTA 28.C: Cambio de tareas contra voluntad	PREGUNTA 28.D: Despido	PREGUNTA 28.E: Variación salarial	PREGUNTA 28.F: Desempleo	PROMEDIO TOTAL
PROMEDIO	3,81	3,61	3,76	3,66	3,28	2,44	3,43

Tabla 14*Factor: vitalidad*

FACTOR: VITALIDAD	PREGUNTA 31.A: Agotado	PREGUNTA 31.D: Cansado	PROMEDIO TOTAL
PROMEDIO	2,99	3,04	3,01

El factor doble presencia (tabla 5), presenta un promedio de 3,16 es decir dentro de un rango permitido, sin embargo, se evidencia que en la pregunta número 16 de la encuesta que dice: ¿qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú? Existe un nivel de riesgo elevado, esto se debe en gran medida a que el 70% de la población de trabajadores en la empresa en mención son mujeres. Y considerando que son las mujeres quienes en su mayoría realizan trabajos las tareas en el hogar, evidencian esta doble presencia debido a la exigencia en los dos trabajos, por un lado el productivo y por otro el familiar y doméstico (Instituto Sindical de Trabajo, s/f). Para la presente investigación, considerar este factor ha sido muy importante ya que el 50,8% que han participado en las encuestas son mujeres.

El factor exigencias psicológicas cuantitativas (tabla 6), presenta una brecha a nivel de puntuaciones, ya que algunas de sus preguntas se encuentran en niveles opuestos. Se considera que este factor hace alusión a la cantidad de trabajo del empleado y al tiempo que dispone para realizarlo. Encontramos variables que hacen referencia a la forma en que se realiza el trabajo:

trabajar rápido y ritmo alto de trabajo durante jornadas prolongadas constituyen un riesgo para los trabajadores ya que pueden desencadenar en estrés, y la fatiga en enfermedades crónicas (Instituto Sindical de Trabajo, s/f). En Sociedad Industrial Reli, la mayoría poblacional está constituido por personal de producción (constituye el 37,62% de la población total participante en esta investigación). El personal de producción está agrupado en los departamentos de panadería, pastelería y chocolatería y dispone de tiempos límites para elaborar los productos ya que los mismos deben ser despachados a una hora exacta a proveedores y almacenes. Con algunos clientes es tan exigente la entrega que en caso de tardarse la hora establecida se corre el riesgo de que los mismos no reciban el producto, generando un desperdicio significativo. Cabe recalcar que los proveedores solicitan cantidades diferentes de producto para cada día y así mismo de variedad, por tal motivo los trabajadores deben generar los productos rápidamente sin dejar de lado los estándares de calidad. Por otro lado, tenemos al personal que labora en el área de ventas, que constituye el segundo grupo más grande dentro de la organización (43,41% de la población total participante en esta investigación), y quienes mantienen un ritmo alto de trabajo frente al cliente de manera directa, durante su jornada laboral existen horas donde se agrupa mayor cantidad de clientes y por ende los trabajadores deben incrementar la atención al público. Este factor interfiere en mayor medida en épocas de “temporada alta” para la organización; festividades por día de difuntos (elaboración de guaguas de pan), navidad, fin de año, San Valentín, etc., donde las ventas aumentan significativamente y por ende los cargos estratégicos, tácticos y operativos están totalmente involucrados.

A pesar de considerar este tipo de situaciones, es claro que los trabajadores perciben que durante sus horas laborables establecidas rara vez prolongan su jornada y que, a pesar de su ritmo de trabajo, la terminación de sus tareas es factible.

El factor exigencias psicológicas emocionales (tabla 7), mantiene en sus preguntas un rango estándar (promedios de 3). Sin embargo, se evidencia que los trabajadores perciben con frecuencia que en la realización de su trabajo se producen situaciones desgastadoras emocionalmente. Este factor se encuentra relacionado con la exposición de los trabajadores a situaciones emocionales ajenas de forma constante, que pueden incidir negativamente en sí

mismos, ya que los trabajadores pueden llegar a asumir aquellos sentimientos o situaciones como suyos propios. Considerando las actividades que se realizan en la organización, la mayoría de los trabajadores se encuentran ubicados en zonas abiertas donde laboran en todo momento en conjunto, sin divisiones. Con estas características mantienen gran comunicación entre compañeros aledaños y dada la permanencia de las jornadas, pueden existir transferencias de emociones entre trabajadores que pueden mostrar comprensión y compasión (Instituto Sindical de Trabajo, s/f).

El factor exigencias psicológicas de esconder emociones (tabla 8), demuestra que los trabajadores perciben como un inconveniente tratar de forma cordial a todo el mundo a pesar de no tener ganas e independientemente de la forma en que lo traten. Dentro de Sociedad Industrial Reli, los trabajadores, sobre todo aquellos que atienden directamente al cliente, tienden en mayor medida a ocultar sus emociones. En los locales de venta de productos se puede evidenciar múltiples actitudes de los clientes, que en muchas ocasiones se muestran despectivos. En este tipo de situaciones, los trabajadores deben guardar sus emociones y dar la razón al cliente, independientemente de cuál haya sido su proceder para con ellos. Sin embargo hay que distinguir que no necesariamente se tratará con frialdad a los clientes, sino que se deberá discriminar las situaciones para que el trabajador pueda actuar o no con calidez frente a los clientes.

El factor influencia (tabla 9), constituye uno de los dos factores a los cuales se encaminará la propuesta de intervención, ya que refleja un promedio total de 2,83. Según el estudio de la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en los centros de atención a personas en situación de dependencia en la comunidad valenciana, de la Universidad Politécnica de Valencia (s/f). El tener influencia, proporciona al trabajador autonomía y decisión sobre el contenido y condiciones de trabajo. De la investigación realizada el 37,62% que participó en la investigación, son trabajadores que pertenecen al área de producción y que debido al giro del negocio de la organización deben mantener una jornada laboral para unos diurna y para otros nocturna. Estas jornadas de trabajo están establecidas, no son rotativas para los trabajadores y aquellos que laboran en la noche no tienen opción de cambio de horario. Adicionalmente las

áreas de producción y ventas deben laborar sábados, domingos y festivos salvo escasos días festivos donde la organización cierra totalmente todos sus departamentos.

El factor posibilidades de desarrollo en el trabajo (tabla 10), evidencia un promedio total con una puntuación que no refleja un riesgo considerable. Sin embargo, en la pregunta que hace alusión a los ascensos, se obtiene 1,96 lo cual se considera un nivel de riesgo elevado. Dentro de la organización no existe una política de ascensos ni tampoco se maneja evaluaciones de desempeño. Estos factores pueden incidir en la percepción que tienen los trabajadores de bajo desarrollo en el trabajo, más sin embargo su nivel de satisfacción es alto e incluso es el segundo factor mejor puntuado.

El factor control sobre los tiempos de trabajo (tabla 11), al ser complementario del factor influencia, interfiere en la libertad de los trabajadores sobre las pausas que pueden realizar ya sea para tomar breves descansos o charlar con entre compañeros. En Sociedad Industrial Reli, los trabajadores pueden solicitar tomar vacaciones, sin embargo, éstas no pueden incluir épocas festivas donde su trabajo es indispensable. Dada esta situación, épocas de finados o previas a la navidad y fin de año, que se consideran como las de mayor cercanía familiar, no pueden ser de disposición libre para toma de vacaciones, influenciando negativamente la vida familiar. Así mismo los tiempos de descanso, dependiendo de la cantidad de trabajo, son limitados y no pueden ser decididos por voluntad del trabajador fácilmente.

El factor conflicto de rol (tabla 12), muestra dos preguntas que mantienen niveles de riesgo moderado. Los conflictos de rol se pueden producir cuando existen demandas y exigencias que no mantienen congruencia o son incompatibles con el trabajo que se debe realizar. (International Monetary Fund Business School, 2015). En Sociedad Industrial Reli los trabajadores evidencian que dentro de las funciones que realizan existe incongruencia en cuanto a la aceptación de las mismas. Además, perciben que algunas actividades podrían ser realizadas de una manera distinta.

El factor inseguridad en el grupo (tabla 13), se mantiene con puntajes alrededor de 3, sin embargo, en la pregunta que manifiesta la preocupación que pueden sentir los trabajadores acerca de la dificultad de encontrar trabajo en caso de quedarse desempleado, constituye más bien un temor social, por la actual situación del país.

El factor vitalidad (tabla 14), refleja un puntaje promedio, sin embargo, la pregunta que hace alusión al agotamiento, se evidencia que los trabajadores perciben un nivel de extenuación que debería considerarse, sobre todo para la distribución de la carga de trabajo.

3.6.1.1 Organización de las exposiciones en función de la prevalencia:

La siguiente tabla, constituye una matriz de factor y elemento crítico. Bajo este esquema se determinará la propuesta ya sea de prevención o intervención como a continuación precede. Considerando como punto de partida las puntuaciones de cada factor; aquellos que puntúan entre 4 y 5 se determinan ya sea como riesgos moderados o situaciones óptimas por tanto no se encuentran incluidos en la propuesta, pero es relevante mantener dichas condiciones. Los factores que se encuentren dentro del número 3 serán tomadas en cuenta para la propuesta de prevención, más sin embargo como propuesta de intervención se considerarán aquellos factores que se encuentren en los niveles 1 y 2. Visualizar el Anexo 3.

Si bien existen dos propuestas: una de intervención y otra de prevención, el enfoque prioritario es en la propuesta de intervención para mantener adecuados niveles de salud en la Organización y para ello se presentan y detallan siete actividades. La propuesta de prevención es un aporte adicional y es un aporte mantenido a largo plazo que consta de 23 actividades con el fin de que la Organización decida cuáles son las que desea implementar.

Capítulo IV: Producto

4.1 Objetivo del proyecto:

Con este proyecto y con la implementación adecuada de las estrategias de reingeniería para la eliminación de riesgos intolerables, o la prevención de los mismos, según el diagnóstico realizado, se pretende mejorar la calidad de vida laboral y la salud institucional sin dejar de observar la productividad de la Organización.

4.2 Precondiciones:

Las características de la organización tales como el compromiso de las autoridades, la cultura organizacional y la predisposición de todos los colaboradores, pueden permitir la reingeniería de factores e inclusive la eliminación de los mismos. Sin embargo, esto dependerá de la línea de negocio.

4.3 Monitoreo:

Una vez iniciada la aplicación del proyecto de intervención, el monitoreo de la aplicación de actividades debe ser semestral, y adicionalmente a ello se debe realizar una medición periódica de riesgos psicosociales (una vez al año) y evaluar la disminución de los riesgos intervenidos.

4.4 Evaluación:

Los medios de evaluación serán, cuantitativos: una nueva medición de riesgo psicosocial durante el período 2018-2019 combinada con una evaluación de compromiso, evaluación de accidentes, un índice de rotación actualizado, una medición de clima laboral. Y cualitativos: evaluaciones a través de entrevistas grupales o grupos focales, donde los trabajadores puedan dar a conocer la percepción que tienen después de haber iniciado con las actividades de la propuesta.

4.5 Destinatarios:

Los principales beneficiarios son de forma directa la Institución que cuenta con un plan que le permite cumplir las normas legales en cuanto al tema de medición y seguridad. Un clima laboral mejorado pues los trabajadores sienten la preocupación de la organización hacia ellos, en cuanto tomar medidas de intervención y previsión. Además, también puede mejorar el compromiso laboral y como Institución disminuir el índice de rotación. En cuanto a los trabajadores, se benefician con el mejoramiento de su salud ya que, al prevenir los riesgos, puede mejorar su calidad de vida. Porque se ha preocupado de la doble presencia y conflictos trabajo familia, e indirectamente las familias de los trabajadores pues se considerará tiempos de dominio y autonomía en los que el trabajador pudiese recurrir a sus seres queridos.

4.6 Matriz de marco lógico:

Tabla 15

Propuesta de intervención: Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades.

Factores: Control sobre los tiempos de trabajo / Influencia en el trabajo

CONTROL SOBRE LOS TIEMPOS DE TRABAJO Promedio: 2,39			INFLUENCIA EN EL TRABAJO Promedio: 2,83			
Fecha de planificación: 20 de Marzo del 2018		Objetivo: Proveer a los colaboradores de mecanismos claros para realizar su trabajo, a través de un conocimiento minucioso de sus actividades desde inducciones iniciales hasta capacitaciones continuas con la finalidad de puedan dominar sus actividades y así dominar también en lo posible sus tiempos de descanso y planificación de funciones.				
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACIÓN	SOSTENIBILIDAD	MEDIOS O INSUMOS	PRESUPUESTO
Actividad 1.- Sensibilizar a los directivos de la Organización.	Se convocará a los directivos y coordinadores de todas las áreas de la Organización para dar a conocer los resultados y presentar el plan de trabajo.	Actividad planeada vs actividad realizada.	*Listado de asistencia *Matriz de priorización de actividades de intervención y prevención.	Participación de los directivos de la Organización dentro de la planificación de todas las actividades.	*Tablas de resultados de levantamiento de información. *Equipo de Cómputo *Sala de reuniones *Propuesta de prevención e intervención.	N/A
Actividad 2.- Creación de manual de funciones para toda la Organización.	Levantamiento de descriptivos de perfil para todos los cargos dentro de la Organización.	Porcentaje de descriptivos de cargo realizados.	*Descriptivos de cargo levantados. *Listado de asistencia de entrevistas.	Manual de funciones, contenido en proceso de selección.	*Programación de entrevistas. *Suministros de oficina.	\$ 50,00
Actividad 3.- Realizar una inducción minuciosa sobre la Organización y las funciones a todo el personal nuevo.	Todos los trabajadores tendrán una inducción profunda tanto teórica como práctica.	Personal informado y capacitado.	*Informes trimestrales de inducciones realizadas. *Listado de participantes (personal nuevo e instructores).	Inducciones en cada área.	*Brochure que contenga información relevante sobre la Organización. *Sala de reuniones *Equipo de cómputo. *Proyector. *EPP para ingreso a plantas de producción. *Suministros de oficina.	\$ 100,00

<p>Actividad 4.- Creación y difusión de política de descansos, permisos y vacaciones para el personal de todas las áreas.</p>	<p>La creación de estas políticas establecerá patrones de comportamiento para los trabajadores.</p>	<p>Porcentaje de elaboración de política de descansos, permisos y vacaciones. Dificultades de comunicación entre áreas.</p>	<p>*Informe de políticas creadas.</p>	<p>Políticas Organizacionales</p>	<p>*Equipo de cómputo. *Reporte de sugerencias por área.</p>	<p>N/A</p>
<p>Actividad 5.- Realizar reuniones constantes entre los grupos de trabajo.</p>	<p>Semanalmente se realizarán reuniones entre los trabajadores para dar la apertura de su criterio y organización de tareas.</p>	<p>Número de reuniones realizadas anualmente en cada grupo de trabajo.</p>	<p>*Actas de reuniones firmadas por los participantes.</p>	<p>Estatus de reuniones realizadas.</p>	<p>*Suministros de oficina.</p>	<p>N/A</p>
<p>Actividad 6.- Realizar taller de administración del tiempo y estrategias de planificación.</p>	<p>Reparto adecuado del tiempo, para las distintas actividades que cada trabajador debe realizar.</p>	<p>Cantidad de estrategias de gestión del tiempo implementadas por área.</p>	<p>*Cronograma de taller dirigido a todas las áreas.</p>	<p>Estatus de talleres realizados.</p>	<p>*Sala de reuniones. *Equipo de cómputo. *Proyector. *Papelotes. *Marcadores. *Breaks.</p>	<p>\$ 2000,00</p>
<p>Actividad 7.- Sensibilizar al personal sobre importancia del autocuidado</p>	<p>Se realizará grupos focales para tratar la importancia del autocuidado en todo el personal de la Organización. Abordado temas de: cambio de hábitos y costumbres en beneficio propio y colectivo, responsabilidad con uno mismo de mantener la salud, cómo quiero llegar a la vejez, etc.</p>	<p>Número de reuniones de grupos focales realizados en cada área.</p>	<p>*Listado de temas impartidos. *Informe de temas tratados en grupos focales.</p>	<p>Estatus de grupos focales realizados.</p>	<p>*Saña de reuniones. *Proyector. *Suministros de oficina.</p>	<p>\$30,00</p>

Actividad 1.- La sensibilización hacia los directivos de la Organización constituye el antecedente fundamental para la implantación de las diferentes actividades tanto en las medidas correctivas como en las preventivas. Para ello se expondrán los resultados obtenidos a través del diagnóstico a todos los gerentes de área, coordinadores y supervisores, se dará a conocer la importancia que brinda a todos los stakeholders la atención de los riesgos psicosociales.

Actividad 2.- La creación del manual de funciones permitirá a la Organización proveer de datos reales acerca de las funciones que se realizan en cada puesto de trabajo. Se iniciará con un levantamiento de información de los descriptivos de perfil con los que la organización cuenta, paulatinamente se realizará una actualización de los mismos y posteriormente se crearán los descriptivos inexistentes, la metodología a utilizarse será entrevistas conjuntas con el jefe directo de cada cargo y la persona con mayor experiencia.

Actividad 3.- Todo el personal nuevo recibirá una inducción minuciosa, la misma que tiene como objetivo proporcionar al trabajador todo el conocimiento necesario, reduciendo los tiempos improductivos por desconocimiento de funciones. La inducción constituirá un proceso paulatino de 3 semanas a través de una combinación teórica y práctica. Dentro de la jornada laboral completa se destinará 4 horas para las explicaciones teóricas y 4 para explicaciones prácticas. Las instrucciones teóricas también serán dictadas por el área de Capital Humano y Seguridad Industrial con temas referentes a la constitución de la Organización, beneficios y plan estratégico. Es muy importante brindar además un recorrido por todas las instalaciones y presentar al nuevo trabajador a todo el equipo de trabajo con el que se pueda contar en ese momento en las diferentes áreas.

La finalidad que tiene esta actividad es proporcionar todo el conocimiento necesario al trabajador, para que tenga mayor libertad en administrar sus tareas, e incluso decidir sobre sus tiempos de descanso.

Actividad 4.- Una vez delimitadas las funciones, se crearán políticas de permisos y vacaciones. Considerando las jornadas laborales extensas (temporada navideña, guaguas de pan), ya que las políticas deben estar atadas a la realidad del giro del negocio. Cada jefatura deberá levantar información en cuanto a la disposición de los tiempos de trabajo, considerando las jornadas laborales y horarios. Se creará una política de vacaciones, cada jefatura establecerá a discreción la posibilidad de proveer a los trabajadores la flexibilidad de sus horarios. De esta manera el trabajador podrá ausentarse de su jornada laboral, siempre y cuando los factores lo permitan y a su vez recuperar el tiempo permitido en días posteriores que el jefe de área considere oportuno. Todo ello a través del mutuo acuerdo entre los empleados y las jefaturas.

Actividad 5.- Realizar reuniones constantes entre los grupos de trabajo para planificar las tareas y horarios de cada trabajador de forma conjunta. Lo ideal sería realizarlas semanalmente y asignar unos minutos definidos para ello, esto también permitirá reorganizar el proceso de trabajo de los empleados y formar equipos autónomos. En estas reuniones los trabajadores podrán propagar nuevas ideas sobre cómo realizar su trabajo, utilizar los equipos y herramientas y las diferentes formas para realizar el trabajo. Logrando que cada trabajador pueda mantener una participación y dominio sobre el trabajo que realizan.

Actividad 6.- Se cotizará y contratará una consultora externa que dicte un taller dinámico que contenga técnicas orientadas a la gestión del tiempo, con un contenido que enfoque: la definición de tareas y los puestos de trabajo, el trabajo consciente y buen clima laboral, delegación de tareas, gestión de urgencias, manejo efectivo de reuniones, organización de tiempo libre, cómo dar un buen manejo al tiempo de los demás al realizar las actividades (Universidad Internacional de Valencia, 2016).

Actividad 7.- Se realizarán grupos focales acerca de la importancia del autocuidado en todos los trabajadores. Iniciando con una introspección de la manera cómo cada trabajador actúa en pro de su bienestar, paulatinamente se mencionará metodologías de cambios de conducta y

hábitos. Los trabajadores serán guiados por el Psicólogo de la Organización en cuanto a la teoría y técnicas mientras los colaboradores podrán trabajar a través de procesos de Insight e introspección que busquen sacar a flote los beneficios que pueden traer para sí mismos y para sus grupos de contención (familia, amigos, compañeros de trabajo) un cambio de perspectiva.

Adicionalmente se recomienda a la Organización seguir manteniendo su programa de pausas activas, que ya se ha venido desarrollando durante algunos años. Incrementando en algunas ocasiones, pequeñas explicaciones acerca de los beneficios individuales y colectivos de realizar una rutina de ejercicios durante la jornada laboral.

La propuesta de prevención encaminada a los factores: Vitalidad, Exigencias psicológicas emocionales, Exigencias psicológicas de esconder emociones, Doble presencia, Conflictos de rol, Exigencias psicológicas cuantitativas, Síntomas conductuales de estrés, Salud general, Inseguridad en el grupo, Refuerzo, Calidad de liderazgo, Previsibilidad, Apoyo social en el trabajo, Sentimiento de grupo, Posibilidades de desarrollo en el trabajo, Salud mental y Justicia se encuentra desarrollada en el Anexo 4.

4.7 Conclusiones

Concluimos que se debe trabajar sobre la investigación tanto en la intervención como en la prevención de los riesgos psicosociales, considerando que esta discriminación es fundamental para establecer prioridades. Incluyendo la apertura y el presupuesto para delimitar las actividades por las que se debe empezar. En este caso del total de las actividades planteadas en la propuesta de intervención (7), se debe implementar la actividad número 1 que hace alusión a la sensibilización de los directivos de la Organización y la actividad 7, de manera obligatoria. Ya que la primera constituye el punto de partida y refleja en los trabajadores el sentido de valía que tiene la Organización en pro de su bienestar. Mientras la actividad 7 permite abrir una brecha de

interés en los trabajadores, predisponiéndolos a tomar conciencia de la importancia de su autocuidado.

Una propuesta de prevención se puede desarrollar en mediano y largo plazo, cuando la empresa tenga la disposición para prevenir la presencia de riesgos, y en función de eso una propuesta de prevención es necesaria. En este caso, las actividades más necesarias son: realizar reuniones constantes entre los grupos de trabajo liderados por su responsable, que permitan dar a conocer la forma en la que se desarrollan las tareas, así como las posibles opciones de mejora. De esta manera los trabajadores podrán ir entablando vías de comunicación y percibiendo el interés que la Organización tiene sobre ellos y sus puntos de vista. Y por otro lado el realizar un acompañamiento psicológico individual para los trabajadores, con un área específica donde los trabajadores puedan acercarse y dar a conocer sentimientos, emociones, dudas y cualquier otra situación que los aqueje. La valía de la implementación de esta actividad es incalculable ya que está enfocada directamente en el bienestar psicológico de los trabajadores.

Teóricamente temas de riesgo se encuentran con facilidad, hay investigaciones nacionales o internacionales. No existe un solo modelo ya que son tantos que cada uno mantiene un esquema diferente, riesgos diferentes y por tal motivo varios instrumentos con factores independientes.

Es fundamental profundizar la base legal por el tema de riesgos, dentro de la investigación se realiza un abordaje desde lo internacional hasta las políticas locales actuales con relación a los riesgos y más específicamente de carácter psicosocial. Cabe resaltar que la normativa es extensa y global sin embargo estas debe desencadenar acciones y prácticas concretas para la disminución de riesgos.

Existen 3 herramientas que son de dominio público (ISTAS, FPSICO, Batería de riesgo psicosocial de Gloria Villalobos) que tienen diferentes factores y dimensiones. El ISTAS 21 fue

la herramienta con la que se desarrolló la presente investigación, pese a que su aplicación fue manual y estuvieron supervisores verificando la entrega de los instrumentos cumplimentados, no se logró obtener el total de las respuestas. Existió un limitante ya que al no ser contestadas las preguntas al 100% por parte de la muestra, no se pudo ingresar los datos en el software libre y por tal motivo la tabulación e interpretación de resultados se la realizó de forma manual.

Los factores claridad de rol, satisfacción con el trabajo y sentido del trabajo mantienen puntuaciones muy bajas de riesgo, lo cual da a conocer que los trabajadores conocen los objetivos a los que deben llegar de manera clara, al igual que las actividades y responsabilidades que mantienen a cargo. Además que se encuentran satisfechos con el trabajo que realizan, las condiciones que el ambiente mantiene y perciben que las tareas que realizan son importantes, generando un compromiso con la Organización.

Las actividades que se prevé mitiguen o eliminen los riesgos psicosociales se encuentran ligadas a las puntuaciones obtenidas en cuanto a los diferentes niveles de riesgo de cada factor, basándose en una escala entre 1 y 2 como mayor riesgo y entre 4 y 5 como riesgos moderados o situaciones óptimas. Éstas han sido enfocadas de manera global y su análisis e implantación a través de cada puesto de trabajo puede ser tomado en consideración si así lo desean los directivos.

La importancia del papel psicológico en la Organización constituye un factor clave ya que el psicólogo de la empresa debe estar presente en las reuniones de Comité de Seguridad, al armar las propuestas de intervención y prevención, en el seguimiento de trabajo con líderes. Ya que su participación reforzará las medidas a tomar por la Organización con el conocimiento y por ende apoyo psicológico que sólo el especialista maneja.

Al momento de realizar la toma de encuestas, tanto el departamento de Recursos Humanos como el de Seguridad Industrial deberán en un inicio repasar las preguntas, realizar una

validación lingüística, plantear posibles ejemplos de las mismas e incluso pedir a los trabajadores presentes que revisen la herramienta y planteen posibles preguntas antes de empezar a resolverla e incluso supervisar que las encuestas se encuentren totalmente llenas antes de recibirlas.

A través de la herramienta ISTAS 21 versión 2.0 se identificaron dos factores con niveles de riesgo significativos; el control sobre los tiempos de trabajo y la influencia en el trabajo. Ambos pertenecientes a la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades. Evidenciando que los trabajadores perciben como un limitante el dominio que tienen los colaboradores de la Organización al momento de decidir el ritmo en el que pueden desarrollar sus actividades y tomar tiempos de descanso y permisos.

Al analizar comparativamente los instrumentos de medición de riesgo psicosocial, se decidió aplicar la encuesta de ISTAS 21, ya que la Organización había aplicado anteriormente a los trabajadores la encuesta FPSICO y deseaba obtener otra perspectiva de análisis de información. La herramienta ISTAS 21 constituye un Software libre en el que se puede obtener resultados una vez ingresados las respuestas, sin embargo requiere que el total de las preguntas hayan sido resultas previamente. Al no obtener el total de las respuestas se debió manipular e interpretar los datos sin la utilización del sistema y basándonos en los manuales que el Instituto de Seguridad y Salud del Trabajo establece.

Todas las áreas de la Organización a nivel global pueden incrementar su bienestar y productividad si se refuerza la importancia de prevenir a través de un diagnóstico de riesgos psicosociales. Sin embargo, hay que considerar la diversidad de la población de cada área para generar mejores resultados e incluso interés por parte de los trabajadores.

4.8 Recomendaciones

A pesar de considerar el total de la población para realizar la encuesta, en ninguna pregunta se tuvo el 100% de respuestas ya sea informativas (género, edad, cargo que ocupa) o relacionadas a los factores de riesgo. Por tal motivo se recomienda realizar una socialización y una sensibilización, con una anticipación de por lo menos 1 mes dirigida a todos los trabajadores de la Organización donde se aborde la importancia que tiene identificar los riesgos psicosociales a los que los trabajadores pudiesen estar expuestos, tanto para el bienestar individual, familiar y Organizacional. Cabe recalcar que, al desarrollar la investigación bajo los parámetros mencionados anteriormente, es un limitante que permite que a partir de esta investigación se recomiende a futuro el cambiar la metodología con un análisis crítico y replantear la metodología para el análisis de resultados.

Realizar una nueva medición durante el período 2018-2019 con la misma herramienta: ISTAS 21 versión 2.0, con la finalidad de comparar los resultados y evidenciar posibles mejoras. Para ello se debe concientizar a todos los trabajadores de la importancia de obtener el total de las respuestas, ya que de no ser así se deberá nuevamente interpretar los resultados de forma manual, incrementando el tiempo y nivel de error. Además de ello, al utilizar nuevamente el ISTAS 21 se podrá tener un punto de referencia comparativo a través del diagnóstico de resultados anteriores. Se recomienda afianzar estos resultados con entrevistas al personal y que si es de interés de la Organización conocer otra perspectiva, se aplique en un futuro FPSICO u otra herramienta que permita medir los factores de riesgo. Al aplicar cualquiera de estos instrumentos se debe considerar los horarios y a su vez la toma de la encuesta debe realizarse de manera independiente de cualquier otra capacitación.

Realizar una comparación de resultados dentro de cada área, para obtener resultados más específicos y poder difundir el diagnóstico de los resultados obtenidos en esta investigación a todo el personal, así como las actividades de la propuesta de prevención e intervención que se

realizarán. Con la finalidad de que cada colaborador identifique la razón de ser de las medidas a tomarse a corto y mediano plazo.

4.9 Bibliografía

- ACHS, A. C. (30 de 08 de 2013). Obtenido de <http://www.achs.cl/portalqa/Empresas/Paginas/Riesgos-Psicosociales.aspx#.Wd2cTvnWzIU>
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (s.f). *Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo*. Obtenido de <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Agustín González, P. F. (2009). *Manual para la prevención de riesgos laborales en las oficinas*. Madrid: FC Editorial.
- Agustín González, P. F. (2009). *Manual para la prevención de riesgos laborales en las oficinas*. Madrid: Fund. Confemetal.
- Ángel Elías, J. C. (s/f). Análisis de Riesgos Psicosociales en el trabajo de los trabajadores de limpieza, hostería y seguridad en la Universidad del país Vasco/Euskal Herriko Uniberstsitea. Obtenido de <https://www.ehu.es/documents/1821432/1899571/Analisis+de+riesgos+psicosociales.pdf>
- Ángeles Ruíz, M. D. (s/f). *Manual de Técnicas de Intervención Cognitivo Conductuales*. Obtenido de <http://www.edescllee.com/img/cms/pdfs/9788433025357.pdf>
- Asociación Chilena de Seguridad. (Junio de 2017). *Repertorio de Medidas, Protocolo de Vigilancia de Riesgos*. Obtenido de <http://www.achs.cl/portal/Empresas/DocumentosMinsal/8-%20Factores%20Psicosociales/5-%20Material%20para%20Intervenci%C3%B3n/Repertorio%20de%20Medidas%20Psicosociales%202017%20Junio.pdf>
- Borja, D. (2016). *Factores psicosociales en trabajadores del colegio Católico José Engling de la Ciudad de Quito*. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/5272/1/UDLA-EC-TPO-2016-01.pdf>
- Botta, N. (2010). *Red Proteger Higiene, Control y Seguridad*. Obtenido de https://higieneyseguidadlaboralcv.s.files.wordpress.com/2012/10/15_los_accidentes_trabajo_1_a_edicion_marzo2010.pdf
- Buitrón, R. (03 de Juli de 2011). *Revista Familia.ec*. Obtenido de <http://www.revistafamilia.ec/index.php/articulos-ellos-y-ellas/2320-danielle-elie-la-creatividad-incesante->
- Cabaleiro, V. (2007). *Prevención de Riesgos Laborales*. España: Ideaspropias.

- Cámara de Comercio de Quito. (2017). Obtenido de http://www.ccq.ec/wp-content/uploads/2017/06/Consulta_Laboral_Junio_Parte2_2017.pdf
- CAN. (2005). *Decisión 584*. Obtenido de <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd46/decision584.pdf>
- Castellanos, M. B. (2015). DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Proyecto Enfocado En El Personal Administrativo De La Compañía Kraft Foods Ecuador C. Ltda. De marzo 2014 A junio 2014. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Cavassa, C. (2005). *Seguridad Industrial un enfoque integral*. Mexico: Limusa.
- Centro Regional de Información sobre Desastres América Latina y Caribe. (2008). Obtenido de <http://www.cridlac.org/VCD/files/page254.html>
- CoPsoQistas21. (s/f). *ISTAS*. Obtenido de http://www.copsoq.istas21.net/index.asp?ra_id=45
- Cortes, J. M. (2007). *Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales Seguridad e Higiene del Trabajo*. Madrid: TÉBAR S.L.
- Cortez, J. M. (2007). *Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid : TÈBAR.
- EAE Business School. (5 de septiembre de 2017). *Causas de la resistencia al cambio en las empresas*. Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/causas-de-la-resistencia-al-cambio-en-las-empresas/>
- Empresariales, C. E. (2016). *Prevención de Riesgos Laborales*. Obtenido de <http://prl.ceoe.es/en/public/pages/glosario>
- Fernández, B. (10 de 09 de 2012). Factores de Riesgo Psicosocial. Logroño, La Rioja, España.
- Fernández, S. (2009). *LOS RIESGOS DEL TRABAJO Y SUS REPERCUSIONES*. México: Trillas.
- Franco, E. (12 de Mayo de 2017). Filosofía empresarial Sociedad Industrial Reli S.A. (D. Meneses, Entrevistador)
- Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional. (06 de 07 de 2017). *El bienestar laboral en los trabajos de turno largo*. Obtenido de <http://www.fiso-web.org/noticias/EL-BIENESTAR-LABORAL-EN-LOS-TRABAJOS-DE-TURNO-LARGO-790>
- Gabriel Badillo, L. J. (2014). *Valoración de la Influencia de los factores de Riesgo Psicosocial en el desempeño laboral de agentes de seguridad de entidades financieras del sector la Villaflora en el sur del Distrito Metropolitano de Quito año 2014*. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9153/1/UPS-ST001545.pdf>
- Gil-Monte, P. R. (2014). *Manual de Psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales*. Madrid: Pirámide.
- Gómez, G. (2010). *Manual para la formación en Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: CISS grupo Wolters Kluwer.

- Guzmán, M. (Mayo de 2003). *Scielo*. Obtenido de El estrés en el trabajo:
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008
- IESS. (2012). *Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de
https://www.iess.gob.ec/multimedias/revista_digital/ver4/files/revista%20seguro%204.pdf
- IMF Business School. (8 de Febrero de 2016). *El Tecnoestrés*. Obtenido de <https://www.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/el-tecnoestres/>
- INSHT. (2002). *La carga mental de trabajo*. Obtenido de
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Psicopsicologia/La%20carga%20de%20trabajo%20mental/carga%20mental.pdf>
- INSHT. (Noviembre de 2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Obtenido de
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- INSHT. (s.f). *Ministerio de empleo y seguridad social. Gobierno de España*. Obtenido de
<http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/menuitem.8f4bf744850fb29681828b5c180311a0/?vgnnextoid=afeb84fbb7819410VgnVCM1000008130110aRCRD>
- INSHT. (s/f). *Experiencias en Intervención Psicosocial*. Obtenido de
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Instituto/Noticias/Noticias_INSHT/2009/ficheros/Libro%20ExperienciasCD.pdf
- INSSBT. (10 de 10 de 2017). *Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo*. Obtenido de
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/GuiasMonitor/CondicionesTrabajo/I/Ficheros/ctsi24.pdf>
- Instituto Sindical de Trabajo, A. y. (s/f). *Manual para la evaluación de Riesgos Psicosociales en el trabajo*. Obtenido de http://www.istas.ccoo.es/descargas/m_metodo_istas21.pdf
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (s.f). *Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud*. Obtenido de http://www.istas.net/web/index_imprimir.asp?idpagina=3938
- Instituto Superior de Estudios Psicológicos. (22 de febrero de 2018). Obtenido de
<https://www.isep.es/actualidad-neurociencias/biofeedback-y-neurofeedback-aplicaciones-en-el-ambito-psicologico/>
- International Monetary Fund Business School. (11 de Noviembre de 2015). Obtenido de
<https://www.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/conflicto-de-rol/>
- ISTAS. (10 de 10 de 2017). *Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud*. Obtenido de
<http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=2142>

- ISTAS. (s/f). Obtenido de <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=3938>
- Lasarte, M. A. (S/f). *¿Qué es el PRL en la empresa?* Madrid: Vision Libros.
- Liberabit. (2014). *Entrevista con Christina Maslach: reflexiones sobre el síndrome de Burnout*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272014000200001
- Lopez, S. (2017). *Regulación Colombiana SGSST*. Colombia.
- Mendoza, A. (2004). *Cómo Implantar la Cultura Preventiva en la Empresa*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Millán, A. (s.f.). *Manual para la Formación en Prevención de Riesgos Laborales*.
- Ministerio de la Protección Social de Colombia. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Obtenido de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (s/f). Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf>
- Neffa, J. (2015). *Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Obtenido de <http://www.izt.uam.mx/sotraem/NovedadesEditoriales/riesgotrabajo.pdf>
- OHSAS. (s/f). *al día con OHSAS 18001*. Obtenido de <http://www.ceoearagon.es/prevencion/ohsas/3.htm>
- OMS. (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS*. Obtenido de http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
- OMS. (2017). *La organización de trabajo y el estrés*. Obtenido de http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
- Organización Internacional del Trabajo. (1 de diciembre de 2011). *Adaptar el envejecimiento de la población al lugar de trabajo*. Obtenido de http://www.ilo.org/global/publications/world-of-work-magazine/articles/WCMS_181879/lang--es/index.htm
- OSALAN, I. V. (Noviembre de 2014). *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales*. Obtenido de http://www.osalan.euskadi.eus/libro/guia-de-prevencion-de-riesgos-psicosociales-dirigida-al-delegado-o-delegada-de-prevencion/s94-osa9999/es/adjuntos/guia_riesgos_psicosociales_para_delegados_y_delegadas.pdf
- Ramos, I. (2016). *Metodología RISK*. Guayaquil: AS Impresores & Publicidad.
- Registro Oficial MDT-2017-0082*. (16 de 06 de 2017). Obtenido de <https://www.suinba.com/registros%20oficiales/R.O%2016%20DEL%2016%20DE%20JUNIO%20DEL%202017.pdf>

- Rivadeneira, J. (2014). *Evaluación de los riesgos psicosociales que inciden en la satisfacción laboral del personal de contact center de ventas de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP en Quito*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3709/1/T-UCE-0007-158.pdf>
- Rodríguez R, V. E. (2013). *Diseños No Experimentales Transeccionales*. Obtenido de https://issuu.com/divargase/docs/dise__o_no_experimental_transeccion
- School, E. B. (2018). *Retos de la empresa familiar*. Obtenido de <https://www.eaeprogramas.es/politica-de-uso-de-cookies>
- Scielo. (Abril de 2014). Ciencia & Trabajo. *Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería*. Santiago, Chile.
- Senplades. (2017). *CEPAL*. Obtenido de Plan Nacional para el Buen Vivir: https://observatorioplanificacion.cepal.org/sites/default/files/plan/files/Ecuador%20Plan%20Nacional%20para%20el%20Buen%20Vivir%202017-2021_0.pdf
- Senplades. (2017). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Obtenido de https://www.unicef.org/ecuador/Plan_Nacional_Buen_Vivir_2013-2017.pdf
- SICE. (2017). *Decisión 584*. Obtenido de <http://www.sice.oas.org/trade/JUNAC/Decisiones/DEC584s.asp>
- Sociedad Industrial Reli S.A. (27 de 06 de 2014). *Reglamento Interno de Seguridad y Salud de los Trabajadores*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- trabajo, M. d. (s/f). *Reglamento interno del trabajo*. Obtenido de <https://www.google.com.ec/search?q=reglamento+de+seguridad+y+salud+sociedad+industrial+reli&oq=reglamento+de+seguridad+y+salud+sociedad+industrial+reli&aqs=chrome..69i57.9954j0j9&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- Universidad de Alicante. (s/f). *Prevención de Riesgos Psicosociales*. Obtenido de <https://cultura.ua.es/es/prevencion-de-riesgos-psicosociales.html>
- Universidad Internacional de Valencia. (1 de marzo de 2016). *Consejos y estrategias para la gestión del tiempo*. Obtenido de <https://www.universidadviu.es/consejos-y-estrategias-para-la-gestion-del-tiempo/>
- Valencia, U. P. (s/f). *Prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en los centros de atención a personas en situación de dependencia en la comunidad valenciana*. Obtenido de <http://ergodep.ibv.org/documentos-de-formacion/2-riesgos-y-recomendaciones-generales/553-control-sobre-el-trabajo-trabajo-activo-y-desarrollo-de-habilidades.html>
- Valle, J. A. (Mayo de 2015). *DIAGNÓSTICO Y PLAN DE ACCIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA EMPRESA DE VIGILANCIA Y TRANSPORTACIÓN DE VALORES EN EL ECUADOR PARA EL AÑO 2015*. Quito, Pichincha, Ecuador.

ANEXOS

Anexo 1

Modelo de Encuesta ISTAS 2.0 aplicada al personal

INSTRUCCIONES PARA LLENAR EL CUESTIONARIO

La respuesta al cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar **la evaluación de riesgos psicosociales**. Su objetivo es identificar, localizar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados colectivos del cuestionario nos servirán para mejorarlas.

Se trata de un cuestionario **CONFIDENCIAL y ANÓNIMO**. Toda la información será analizada por personal técnico sujeto al mantenimiento del secreto profesional y utilizada exclusivamente para los fines descritos. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada.

Su contestación es **INDIVIDUAL**. Por ello, te pedimos que respondas sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que sigas las instrucciones de cada pregunta para contestar. La mayoría de preguntas tienen **varias opciones de respuesta y debes señalar con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación, ESCOGIENDO UNA SOLA OPCIÓN** entre las posibles respuestas:

"*siempre / muchas veces/ algunas veces / sólo alguna vez / nunca*". **Si tienes más de un empleo**, te pedimos que refieras todas tus respuestas solamente al que haces en la empresa FELIZ S.A.

Es muy importante que contestes **TODAS LAS PREGUNTAS** ya que muchas se tratan conjuntamente, de manera que si dejas alguna pregunta sin contestar es probable que otras que hayas contestado se anulen y se pierda información para el análisis de resultados.

Forma de recogida del cuestionario:

Para llevar a cabo el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales, se ha creado un **Grupo de Trabajo** formado por representantes de la dirección de la empresa y representantes de los trabajadores y trabajadoras, con el asesoramiento técnico de..... Si necesitas realizar alguna consulta te puedes dirigir a cualquiera de sus miembros.

Esta introducción al cuestionario supone una garantía legal de que todo el personal que va a trabajar para esta evaluación de riesgos, asumen y cumplen rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. Una vez analizados, todos los cuestionarios serán destruidos.

EMPRESA XXXX

INFORMATIVA

1. Eres:

1 Mujer

2 Hombre

2. ¿Qué edad tienes?

1 Menos de 31 años

2 Entre 31 y 45 años

3 Más de 45 años

Las siguientes preguntas tratan de tu empleo en XXXX y tus condiciones de trabajo.

3.

a. Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

1 VENTAS

4 PRODUCCIÓN

2 TALENTO HUMANO

5 SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

3 FINANCIERO

6 OTRO, INDIQUE...

b. Indica en qué departamento(s) ó sección(es) has trabajado durante los últimos 6 meses. Si has trabajado en dos o más departamentos señalalos.

1 VENTAS

4 PRODUCCIÓN

2 TALENTO HUMANO

5 SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

3 FINANCIERO

6 OTRO, INDIQUE...

4.

a. Indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

1 VENDEDOR

4 OPERARIO

2 COORDINADOR

5 SUPERVISOR/JEFE

3 GERENTE

6 OTRO, INDIQUE...

b. Indica el o los puestos de trabajo que has ocupado en los últimos 6 meses. Si has ocupado dos o más puestos señálos.

1 VENDEDOR

4 OPERARIO

2 COORDINADOR

5 SUPERVISOR/JEFE

3 GERENTE

6 OTRO, INDIQUE...

5. ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

1 Generalmente no

2 Sí, generalmente de nivel superior

3 Sí, generalmente de nivel inferior

4 Sí, generalmente de mismo nivel

5 Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel

6 No lo sé

6. En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?

1 Siempre

2 Muchas veces

3 Algunas veces

4 Sólo alguna vez

5 Nunca

7. ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?

1 Sí

2 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativo/a)

3 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativo/a pero me pagan como comercial).

4 No lo sé

8. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en XXXX?

1 Menos de 30 días

2 Entre 1 mes y hasta 6 meses

3 Más de 6 meses y hasta 2 años

4 Más de 2 años y hasta 5 años

5 Más de 5 años y hasta de 10 años

6 Más de 10 años

9. ¿Qué tipo de relación laboral tienes con XXXX?

1 Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)

2 Soy fijo discontinuo

3 Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)

4 Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)

5 Soy funcionario

6 Soy empleado de reemplazo

7 Soy un/una trade (aún siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes)

8 Soy pasante

9 Trabajo sin contrato

10. Desde que entraste en XXXX ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

1 No

2 Sí, una vez

3 Sí, dos veces

4 Sí, tres o más veces

11. Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?

1 Ninguno

2 Alguno excepcionalmente

3 Un sábado al mes

4 Dos sábados

5 Tres ó más sábados al mes

12. Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?

1 Ninguno

2 Alguno excepcionalmente

3 Un domingo al mes

4 Dos domingos

5 Tres ó más domingos al mes

13. ¿Cuál es tu horario de trabajo?

1 Jornada completa (mañana y tarde)

2 Turno fijo de mañana

3 Turno fijo de tarde

4 Turno fijo de noche

5 Turnos rotatorios excepto el de noche

6 Turnos rotatorios con el de noche

14. ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?

1 No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida

2 Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos

3 Tengo hasta 30 minutos de margen

4 Tengo más de media hora y hasta una hora de margen

5 Tengo más de una hora de margen

15. Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?

1 Siempre

2 Muchas veces

3 Algunas veces

4 Sólo alguna vez

5 Nunca

16. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

- 1 Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas
- 2 Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
- 3 Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
- 4 Sólo hago tareas muy puntuales
- 5 No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

17. ¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

18. Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para XXXX?

- 1 30 horas o menos
- 2 De 31 a 35 horas
- 3 De 36 a 40 horas
- 4 De 41 a 45 horas
- 5 Más de 45 horas

19. Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?

- 1 Ninguno
- 2 Algún día excepcionalmente
- 3 De 1 a 5 días al mes
- 4 De 6 a 10 días al mes
- 5 11 o más días al mes

20. Teniendo en cuenta el trabajo que tienes que realizar y el tiempo asignado, dirías que:

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) En tu departamento o sección falta personal	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) La planificación es realista	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) La tecnología(máquinas, herramientas, computadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

21. ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

22. Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?

- 1 300 dólares o menos
- 2 Entre 301 y 450 dólares
- 3 Entre 451 y 600 dólares
- 4 Entre 601 y 750 dólares
- 5 Entre 751 y 900 dólares
- 6 Entre 901 y 1.200 dólares
- 7 Entre 1.201 y 1.500 dólares
- 8 Entre 1.501 y 1.800 dólares
- 9 Entre 1.801 y 2.100 dólares
- 10 Entre 2.101 y 2.400 dólares
- 11 Entre 2.401 y 2.700 dólares

12 Entre 2.701 y 3.000 dólares

13 Mas de 3.000 dólares

23. Tu salario es:

1 Fijo

2 Una parte fija y otra variable.

3 Todo variable (a destajo, a comisión,...)

24. Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Con qué frecuencia...	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) Tienes que trabajar muy rápido?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) En tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) Te retrasas en la entrega de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) Tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

	Tienes mucha influencia					
i)	sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j)	Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k)	Tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l)	Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m)	Sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
n)	Sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
o)	Piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
p)	Te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
q)	En tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

25. Continuando con las exigencias y contenidos de tu trabajo, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:

En qué medida...	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) Tus tareas tienen sentido?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) Las tareas que haces te parecen importantes?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) Tu trabajo te afecta emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) Te sientes comprometido con tu profesión?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) Te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

26. Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) Tu trabajo tiene objetivos claros?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) Tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

27. Las siguientes preguntas tratan del apoyo que recibes en el trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Con qué frecuencia...	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
Recibes ayuda y apoyo de					
a) tus compañeros en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Tus compañeros están					
b) dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Tus compañeros hablan					
c) contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Tienes un buen ambiente					
d) con tus compañeros de trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Sientes en tu trabajo que					
e) formas parte de un grupo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
En tu trabajo se ayudan					
f) entre compañeros y compañeras?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Tu jefe inmediato está					
g) dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Recibes ayuda y apoyo de					
h) tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Tu jefe inmediato habla					
i) contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

28. Estas preguntas se refieren hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Estás preocupado/a por...	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) Si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) Si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) Si te cambian de tareas contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) Si te despiden o no te renuevan el contrato?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) Si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) Lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases desempleado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

29. Las preguntas que siguen a continuación se refieren al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

En qué medida...	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
-------------------------	----------------	---------------------	----------------------	------------------------	--------------

a)	Tu trabajo es valorado por la dirección?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b)	La dirección te respeta en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c)	Recibes un trato justo en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d)	Confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e)	Te puedes confiar de la información procedente de la dirección?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f)	Se solucionan los conflictos de una manera justa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g)	Se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h)	La dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i)	Los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j)	Se distribuyen las tareas de una forma justa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k)	Tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l)	Tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m)	Tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

- n) Tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos? 1 2 3 4 5
-

II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud, bienestar y satisfacción

30. En general ¿dirías que tu salud es?

- 1 Excelente
 2 Muy buena
 3 Buena
 4 Regular
 5 Mala

31. Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido **DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS**. Elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) Te has sentido agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) Te has sentido físicamente agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) Has estado emocionalmente agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) Has estado cansado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) Has tenido problemas para relajarte?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) Has estado irritable?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) Has estado tenso/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) Has estado estresado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

32. Continuando con cómo te has sentido durante las cuatro últimas semanas, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada pregunta.

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) Has estado muy nervioso/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) Te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) Te has sentido calmado/a y tranquilo/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) Te has sentido desanimado/a y triste?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) Te has sentido feliz?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

33. ¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración? Elige **UNA SOLA RESPUESTA**.

- 1 Muy satisfecho/a
- 2 Satisfecho/a
- 3 Insatisfecho/a
- 4 Muy insatisfecho/a

¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!

Anexo 2 Tablas de resultados por factor.

FACTOR: DOBLE PRESENCIA							
NIVEL		16. ¿QUÉ PARTE DEL TRABAJO FAMILIAR Y DOMÉSTICO HACES TÚ?	24. EN CUANTO A LAS EXIGENCIAS Y CONTENIDOS DE TU TRABAJO: 24.i HAY MOMENTOS EN LOS QUE NECESITARÍAS ESTAR EN LA EMPRESA Y EN CASA A LA VEZ?	24. EN CUANTO A LAS EXIGENCIAS Y CONTENIDOS DE TU TRABAJO: 24.m SIENTES QUE EL TRABAJO EN LA EMPRESA TE CONSUME TANTA ENERGÍA QUE PERJUDICA A TUS TAREAS DOMÉSTICAS Y FAMILIARES?	24. EN CUANTO A LAS EXIGENCIAS Y CONTENIDOS DE TU TRABAJO: 24.n SIENTES QUE EL TRABAJO EN LA EMPRESA TE OCUPA TANTO TIEMPO QUE PERJUDICA A TUS TAREAS DOMÉSTICAS Y FAMILIARES?	24. EN CUANTO A LAS EXIGENCIAS Y CONTENIDOS DE TU TRABAJO: 24.o PIENSAS EN LAS TAREAS DOMÉSTICAS Y FAMILIARES CUANDO ESTÁS EN LA EMPRESA?	PROMEDIO TOTAL
RIESGO MUY ELEVADO	1	106	30	39	35	35	
RIESGO ELEVADO	2	85	54	42	35	31	
RIESGO MODERADO	4	37	80	85	87	99	
SITUACIÓN ÓPTIMA	5	8	60	64	86	78	
PROMEDIO		2,18	3,29	3,31	3,51	3,51	3,16
% NIVEL 1 Y 2 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		61,41	27,01	26,05	22,51	21,22	31,64
% NIVEL 4 Y 5 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		14,47	45,02	47,91	55,63	56,91	43,99
PORCENTAJE DE RESPUESTA		75,88	72,03	73,95	78,14	78,14	75,63

NIVEL DE RIESGO: 1,2
MÁS DEL 50% POBLACIÓN

FACTOR: EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EMOCIONALES						
NIVEL		24. EN CUANTO A LAS EXIGENCIAS Y CONTENIDOS DE TU TRABAJO: 24.b EN TU TRABAJO SE PRODUCEN MOMENTOS O SITUACIONES DESGASTADORAS EMOCIONALMENTE?	25. EN CUANTO A LAS EXIGENCIAS Y CONTENIDOS DE TU TRABAJO: 25.d TU TRABAJO TE AFECTA EMOCIONALMENTE?	25. EN CUANTO A LAS EXIGENCIAS Y CONTENIDOS DE TU TRABAJO: 25.i TU TRABAJO, EN GENERAL ES DESGASTADOR EMOCIONALMENTE?	31. DURANTE LAS ÚLTIMAS 4 SEMANAS 31.c HAS ESTADO EMOCIONALMENTE AGOTAD@?	PROMEDIO TOTAL
RIESGO MUY ELEVADO	1	48	23	29	19	
RIESGO ELEVADO	2	69	31	45	57	
RIESGO MODERADO	4	50	89	91	67	
SITUACIÓN ÓPTIMA	5	17	96	37	53	
PROMEDIO		2,73	3,68	3,20	3,26	3,22
% NIVEL 1 Y 2 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		37,62	17,36	23,79	24,44	25,80
% NIVEL 4 Y 5 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		21,54	59,49	41,16	38,59	40,19
PORCENTAJE DE RESPUESTA		59,16	76,85	64,95	63,02	66,00

NIVEL DE RIESGO: 1,2
MÁS DEL 50% POBLACIÓN

FACTOR: EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS DE ESCONDER EMOCIONES								
NIVEL		24. EN CUANTO A LAS EXIGENCIAS Y CONTENIDOS DE TU TRABAJO: 24.d TU TRABAJO REQUIERE QUE TE CALLES TU OPINIÓN?	24. EN CUANTO A LAS EXIGENCIAS Y CONTENIDOS DE TU TRABAJO: 24. f TU TRABAJO REQUIERE QUE TRATES A TODO EL MUNDO POR IGUAL AUNQUE NO TENGAS GANAS?	24. EN CUANTO A LAS EXIGENCIAS Y CONTENIDOS DE TU TRABAJO: 24.q EN TU TRABAJO TIENES QUE OCUPARTE DE LOS PROBLEMAS PERSONALES DE OTROS?	25. EN CUANTO A LAS EXIGENCIAS Y CONTENIDOS DE TU TRABAJO: 25.j TU TRABAJO REQUIERE QUE ESCONDAS TUS EMOCIONES?	25. EN CUANTO A LAS EXIGENCIAS Y CONTENIDOS DE TU TRABAJO: 25.k TE EXIGEN EN EL TRABAJO SER AMABLE CON TODO EL MUNDO INDEPENDIEMENTE DE LA FORMA COMO TE TRATEN?	29. EN CUANTO AL RECONOCIMIENTO, LA CONFIANZA Y LA JUSTICIA, EN QUE MEDIDA 29.i LOS TRABAJADORES PUEDEN EXPRESAR SUS OPINIONES Y EMOCIONES?	PROMEDIO TOTAL
RIESGO MUY ELEVADO	1	40	142	24	59	171	38	
RIESGO ELEVADO	2	33	38	18	47	24	39	
RIESGO MODERADO	4	41	25	63	65	24	62	
SITUACIÓN ÓPTIMA	5	114	62	157	69	53	84	
PROMEDIO		3,52	2,43	4,03	3,13	2,23	3,39	3,12
% NIVEL 1 Y 2 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		23,47	57,88	13,50	34,08	62,70	24,76	36,07
% NIVEL 4 Y 5 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		49,84	27,97	70,74	43,09	24,76	46,95	43,89
PORCENTAJE DE RESPUESTA		73,31	85,85	84,24	77,17	87,46	71,70	79,96

NIVEL DE RIESGO: 1,2
MÁS DEL 50% POBLACIÓN

FACTOR: INFLUENCIA							
NIVEL		14. ¿QUÉ MARGEN DE ADAPTACIÓN TIENES EN LA HORA DE ENTRADA Y SALIDA?	24. EN CUANTO A LAS EXIGENCIAS Y CONTENIDOS DE TU TRABAJO: 24.h TIENES INFLUENCIA SOBRE EL RITMO QUE TRABAJAS?	24. EN CUANTO A LAS EXIGENCIAS Y CONTENIDOS DE TU TRABAJO: 24.i TIENES MUCHA INFLUENCIA SOBRE LAS DECISIONES QUE AFECTAN A TU TRABAJO?	24. EN CUANTO A LAS EXIGENCIAS Y CONTENIDOS DE TU TRABAJO: 24.j TIENES INFLUENCIA SOBRE CÓMO REALIZAS TU TRABAJO?	24. EN CUANTO A LAS EXIGENCIAS Y CONTENIDOS DE TU TRABAJO: 24.k TIENES INFLUENCIA SOBRE QUÉ HACES EN EL TRABAJO?	PROMEDIO TOTAL
RIESGO MUY ELEVADO	1	205	55	71	47	49	
RIESGO ELEVADO	2	35	31	52	43	43	
RIESGO MODERADO	4	8	66	52	44	65	
SITUACIÓN ÓPTIMA	5	10	78	48	73	81	
PROMEDIO		1,58	3,27	2,85	3,18	3,29	2,83
% NIVEL 1 Y 2 EN COMPORACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		77,17	27,65	39,55	28,94	29,58	40,58
% NIVEL 4 Y 5 EN COMPORACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		5,79	46,30	32,15	37,62	46,95	33,76
PORCENTAJE DE RESPUESTA		82,96	73,95	71,70	66,56	76,53	74,34

NIVEL DE RIESGO: 1,2
MÁS DEL 50% POBLACIÓN

FACTOR: POSIBILIDAD DE DESARROLLO EN EL TRABAJO

NIVEL		10. DESDE QUE ENTRASTE EN S.I.R ¿HAS ASCENDIDO DE CATEGORÍA O GRUPO PROFESIONAL?	25. EN CUANTO A LAS EXIGENCIAS Y CONTENIDOS DE TU TRABAJO: 25.a TU TRABAJO REQUIERE QUE TENGAS INICIATIVA?	25. EN CUANTO A LAS EXIGENCIAS Y CONTENIDOS DE TU TRABAJO: 25.e TU TRABAJO PERMITE QUE APRENDAS COSAS NUEVAS?	25. EN CUANTO A LAS EXIGENCIAS Y CONTENIDOS DE TU TRABAJO: 25.h TU TRABAJO TE DA LA OPORTUNIDAD DE MEJORAR TUS CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES?	25. EN CUANTO A LAS EXIGENCIAS Y CONTENIDOS DE TU TRABAJO: 25.i TU TRABAJO PERMITE QUE APLIQUES TUS HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS?	PROMEDIO TOTAL
RIESGO MUY ELEVADO	1	182	7	16	14	12	
RIESGO ELEVADO	2	0	18	19	25	32	
RIESGO MODERADO	4	23	64	57	42	59	
SITUACIÓN ÓPTIMA	5	10	168	174	181	150	
PROMEDIO		1,96	4,23	4,17	4,16	3,99	3,70
% NIVEL 1 Y 2 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		58,52	8,04	11,25	12,54	14,15	20,90
% NIVEL 4 Y 5 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		10,61	74,60	74,28	71,70	67,20	59,68
PORCENTAJE DE RESPUESTA		69,13	82,64	85,53	84,24	81,35	80,58

NIVEL DE RIESGO: 1,2

MÁS DEL 50% POBLACIÓN

FACTOR: CONTROL SOBRE LOS TIEMPOS DE TRABAJO

NIVEL		15. SI TIENES ALGÚN ASUNTO PERSONAL O FAMILIAR ¿PUEDES DEJAR TU PUESTO DE TRABAJO AL MENOS UNA HORA?	21. ¿PUEDES DECIDIR CUÁNDO HACES UN DESCANSO?	PROMEDIO TOTAL
RIESGO MUY ELEVADO	1	106	77	
RIESGO ELEVADO	2	99	92	
RIESGO MODERADO	4	15	21	
SITUACIÓN ÓPTIMA	5	30	43	
PROMEDIO		2,23	2,55	2,39
% NIVEL 1 Y 2 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		65,92	54,34	60,13
% NIVEL 4 Y 5 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		14,47	20,58	17,52
PORCENTAJE DE RESPUESTA		80,39	74,92	77,65

NIVEL DE RIESGO: 1,2
MÁS DEL 50% POBLACIÓN

FACTOR: SENTIDO DE TRABAJO							
NIVEL		6. EN EL ÚLTIMO AÑO ¿TUS SUPERIORES TE HAN CONSULTADO SOBRE CÓMO MEJORAR LA FORMA DE PRODUCIR O REALIZAR EL SERVICIO?	25. EN CUANTO A LAS EXIGENCIAS Y CONTENIDOS DE TU TRABAJO: 25.b TUS TAREAS TIENEN SENTIDO?	25. EN CUANTO A LAS EXIGENCIAS Y CONTENIDOS DE TU TRABAJO: 25.c LAS TAREAS QUE HACES TE PARECEN IMPORTANTES?	25. EN CUANTO A LAS EXIGENCIAS Y CONTENIDOS DE TU TRABAJO: 25.g TE SIENTES COMPROMETIDO CON TU PROFESIÓN?	PROMEDIO TOTAL	
RIESGO MUY ELEVADO	1	43	0	4	14		
RIESGO ELEVADO	2	28	4	9	8		
RIESGO MODERADO	4	33	59	41	46		
SITUACIÓN ÓPTIMA	5	113	213	230	208		
PROMEDIO		3,47	4,61	4,62	4,42		4,28
% NIVEL 1 Y 2 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		22,83	1,29	4,18	7,07		8,84
% NIVEL 4 Y 5 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		46,95	87,46	87,14	81,67	75,80	
PORCENTAJE DE RESPUESTA		69,77	88,75	91,32	88,75	84,65	

NIVEL DE RIESGO: 1,2
MÁS DEL 50% POBLACIÓN

FACTOR: PREVISIBILIDAD

NIVEL		17. ¿CON QUÉ FRECUENCIA TE CAMBIAN LA HORA DE ENTRADA Y SALIDA O LOS DÍAS QUE TIENES ESTABLECIDO TRABAJAR?	20. TENIENDO EN CUENTA EL TRABAJO QUE TIENES QUE REALIZAR Y EL TIEMPO ASIGNADO, DIRÍAS QUE: 20.a EN TU DEPARTAMENTO O SECCIÓN FALTA PERSONAL	20. TENIENDO EN CUENTA EL TRABAJO QUE TIENES QUE REALIZAR Y EL TIEMPO ASIGNADO, DIRÍAS QUE: 20.b LA PLANIFICACIÓN ES REALISTA	20. TENIENDO EN CUENTA EL TRABAJO QUE TIENES QUE REALIZAR Y EL TIEMPO ASIGNADO, DIRÍAS QUE: 20.c LA TECNOLOGÍA CON LA QUE TRABAJAS ES LA ADECUADA Y FUNCIONA CORRÉCTAMENTE	26. EN CUANTO A LA DEFINICIÓN DE TAREAS 26.a EN TU EMPRESA SE TE INFORMA CON SUFICIENTE ANTELACIÓN DE DECISIONES IMPORTANTES, CAMBIOS Y PROYECTOS DE FUTURO?	26. EN CUANTO A LA DEFINICIÓN DE TAREAS 26.e RECIBES TODA LA INFORMACIÓN QUE NECESITAS PARA REALIZAR BIEN TU TRABAJO?	PROMEDIO TOTAL
RIESGO MUY ELEVADO	1	30	40	30	17	31	6	
RIESGO ELEVADO	2	16	30	24	27	38	20	
RIESGO MODERADO	4	84	84	75	76	67	65	
SITUACIÓN ÓPTIMA	5	85	60	74	115	86	158	
PROMEDIO		3,58	3,31	3,48	3,85	3,46	4,15	3,64
% NIVEL 1 Y 2 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		14,79	22,51	17,36	14,15	22,19	8,36	16,56
% NIVEL 4 Y 5 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		54,34	46,30	47,91	61,41	49,20	71,70	55,14
PORCENTAJE DE RESPUESTA		69,13	68,81	65,27	75,56	71,38	80,06	71,70

NIVEL DE RIESGO: 1,2
MÁS DEL 50% POBLACIÓN

FACTOR: CLARIDAD DEL ROL

NIVEL		26. EN CUANTO A LA DEFINICIÓN DE TAREAS 26.b TU TRABAJO TIENE OBJETIVOS CLAROS?	26. EN CUANTO A LA DEFINICIÓN DE TAREAS 26.d SABES EXÁCTAMENTE QUÉ TAREAS SON DE TU RESPONSABILIDAD?	26. EN CUANTO A LA DEFINICIÓN DE TAREAS 26.g SABES EXACTAMENTE QUÉ SE ESPERA DE TI EN EL TRABAJO?	26. EN CUANTO A LA DEFINICIÓN DE TAREAS 26.h SABES EXACTAMENTE QUÉ MARGEN DE AUTONOMÍA TIENES EN TU TRABAJO?	PROMEDIO TOTAL
RIESGO MUY ELEVADO	1	6	3	22	29	
RIESGO ELEVADO	2	14	6	20	31	
RIESGO MODERADO	4	67	44	53	73	
SITUACIÓN ÓPTIMA	5	174	226	162	97	
PROMEDIO		4,29	4,59	4,04	3,60	4,13
% NIVEL 1 Y 2 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		6,43	2,89	13,50	19,29	10,53
% NIVEL 4 Y 5 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		77,49	86,82	69,13	54,66	72,03
PORCENTAJE DE RESPUESTA		83,92	89,71	82,64	73,95	82,56

NIVEL DE RIESGO: 1,2
MÁS DEL 50% POBLACIÓN

FACTOR: CONFLICTOS DE ROL

NIVEL		5. ¿REALIZAS TAREAS DE DISTINTOS PUESTOS DE TRABAJOS?	26. EN CUANTO A LA DEFINICIÓN DE TAREAS 26.c SE TE EXIGEN COSAS CONTRADICTORIAS EN EL TRABAJO?	26. EN CUANTO A LA DEFINICIÓN DE TAREAS 26.f HACES COSAS EN EL TRABAJO QUE SON ACEPTADAS POR ALGUNAS PERSONAS Y NO POR OTRAS?	26. EN CUANTO A LA DEFINICIÓN DE TAREAS 26.i TIENES QUE HACER TAREAS QUE CREES QUE DEBERÍAN HACERSE DE OTRA MANERA?	26. EN CUANTO A LA DEFINICIÓN DE TAREAS 26.j TIENES QUE REALIZAR TAREAS QUE TE PARECEN INNECESARIAS?	PROMEDIO TOTAL
RIESGO MUY ELEVADO	1	20	35	65	56	33	
RIESGO ELEVADO	2	73	38	69	63	38	
RIESGO MODERADO	4	29	54	47	61	71	
SITUACIÓN ÓPTIMA	5	95	101	38	37	98	
PROMEDIO		3,36	3,50	2,75	2,87	3,54	3,20
% NIVEL 1 Y 2 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		29,90	23,47	43,09	38,26	22,83	31,51
% NIVEL 4 Y 5 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		39,87	49,84	27,33	31,51	54,34	40,58
PORCENTAJE DE RESPUESTA		69,77	73,31	70,42	69,77	77,17	72,09

NIVEL DE RIESGO: 1,2

MÁS DEL 50% POBLACIÓN

FACTOR: CALIDAD DE LIDERAZGO

NIVEL	29. EN CUANTO AL RECONOCIMIENTO, LA CONFIANZA Y LA JUSTICIA, EN QUE MEDIDA 29.a TU TRABAJO ES VALORADO POR LA DIRECCION?	29. EN CUANTO AL RECONOCIMIENTO, LA CONFIANZA Y LA JUSTICIA, EN QUE MEDIDA 29.b LA DIRECCION TE RESPETA EN TU TRABAJO?	29. EN CUANTO AL RECONOCIMIENTO, LA CONFIANZA Y LA JUSTICIA, EN QUE MEDIDA 29.d CONFIA LA DIRECCION EN QUE LOS TRABAJADORES HACEN UN BUEN TRABAJO?	29. EN CUANTO AL RECONOCIMIENTO, LA CONFIANZA Y LA JUSTICIA, EN QUE MEDIDA 29.e TE PUEDES CONFIAR DE LA INFORMACION PRECEDENTE DE LA DIRECCION?	29. EN CUANTO AL RECONOCIMIENTO, LA CONFIANZA Y LA JUSTICIA, EN QUE MEDIDA 29.k TU ACTUAL JEFE INMEDIATO SE ASEGURA DE QUE CADA UNO DE LOS TRABAJADORES TIENE BUENAS OPORTUNIDADES DE DESARROLLO PROFESIONAL?	29. EN CUANTO AL RECONOCIMIENTO, LA CONFIANZA Y LA JUSTICIA, EN QUE MEDIDA 29.l TU ACTUAL JEFE INMEDIATO PLANIFICA BIEN EL TRABAJO?	29. EN CUANTO AL RECONOCIMIENTO, LA CONFIANZA Y LA JUSTICIA, EN QUE MEDIDA 29.m TU ACTUAL JEFE INMEDIATO DISTRIBUYE BIEN EL TRABAJO?	29. EN CUANTO AL RECONOCIMIENTO, LA CONFIANZA Y LA JUSTICIA, EN QUE MEDIDA 29.n TU ACTUAL JEFE INMEDIATO RESUELVE BIEN LOS CONFLICTOS ?	PROMEDIO TOTAL	
	RIESGO MUY ELEVADO	1	26	12	11	16	53	31		39
RIESGO ELEVADO	2	45	22	17	19	43	41	38	47	
RIESGO MODERADO	4	61	69	94	92	58	69	72	69	
SITUACION OPTIMA	5	89	127	107	106	69	81	75	65	
PROMEDIO		3,47	3,93	3,90	3,86	3,16	3,43	3,35	3,20	3,54
% NIVEL 1 Y 2 EN COMPARACION AL TOTAL DE LA MUESTRA		22,83	10,93	9,00	11,25	30,87	23,15	24,76	30,23	20,38
% NIVEL 4 Y 5 EN COMPARACION AL TOTAL DE LA MUESTRA		48,23	63,02	64,63	63,67	40,84	48,23	35,37	43,09	50,88
PORCENTAJE DE RESPUESTA		71,06	73,95	73,63	74,92	71,70	71,38	60,13	73,31	71,26

**NIVEL DE RIESGO: 1,2
MAS DEL 50% POBLACION**

FACTOR: REFUERZO				
NIVEL		27. EN CUANTO AL APOYO QUE RECIBES: 27.i TU JEFE INMEDIATO HABLA CONTIGO SOBRE CÓMO HACES TU TRABAJO?	29. EN CUANTO AL RECONOCIMIENTO, LA CONFIANZA Y LA JUSTICIA, EN QUE MEDIDA 29.g SE LE RECONOCE A UNO POR EL TRABAJO BIEN HECHO?	PROMEDIO TOTAL
RIESGO MUY ELEVADO	1	26	42	
RIESGO ELEVADO	2	41	42	
RIESGO MODERADO	4	61	60	
SITUACIÓN ÓPTIMA	5	111	75	
PROMEDIO		3,63	3,28	3,45
% NIVEL 1 Y 2 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		21,54	27,01	24,28
% NIVEL 4 Y 5 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		55,31	43,41	49,36
PORCENTAJE DE RESPUESTA		76,85	70,42	73,63

NIVEL DE RIESGO: 1,2
MÁS DEL 50% POBLACIÓN

FACTOR: APOYO SOCIAL EN EL TRABAJO

NIVEL		27. EN CUANTO AL APOYO QUE RECIBES: 27.a RECIBES AYUDA Y APOYO DE TUS COMPAÑEROS EN LA REALIZACIÓN DE TU TRABAJO?	27. EN CUANTO AL APOYO QUE RECIBES: 27.b TUS COMPAÑEROS ESTÁN DISPUESTOS A ESCUCHAR TUS PROBLEMAS DEL TRABAJO?	27. EN CUANTO AL APOYO QUE RECIBES: 27.g TU JEFE INMEDIATO ESTÁ DISPUESTO A ESCUCHAR TUS PROBLEMAS DEL TRABAJO?	27. EN CUANTO AL APOYO QUE RECIBES: 27.h RECIBES AYUDA Y EL APOYO DE TU JEFE INMEDIATO EN LA REALIZACIÓN DE TU TRABAJO?	29. EN CUANTO AL RECONOCIMIENTO, LA CONFIANZA Y LA JUSTICIA, EN QUE MEDIDA 29.f SE SOLUCIONAN LOS CONFLICTOS DE UNA MANERA JUSTA?	PROMEDIO TOTAL
RIESGO MUY ELEVADO	1	17	18	44	36	34	
RIESGO ELEVADO	2	36	21	30	39	37	
RIESGO MODERADO	4	79	33	39	53	61	
SITUACIÓN ÓPTIMA	5	90	184	117	110	82	
PROMEDIO		3,62	4,13	3,51	3,54	3,40	3,64
% NIVEL 1 Y 2 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		17,04	12,54	23,79	24,12	22,83	20,06
% NIVEL 4 Y 5 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		54,34	69,77	50,16	52,41	45,98	54,53
PORCENTAJE DE RESPUESTA		71,38	82,32	73,95	76,53	68,81	74,60

NIVEL DE RIESGO: 1,2

MÁS DEL 50% POBLACIÓN

FACTOR: SENTIMIENTO DE GRUPO						
NIVEL		27. EN CUANTO AL APOYO QUE RECIBES: 27.c TUS COMPAÑEROS HABLAN CONTIGO SOBRE CÓMO HACES TU TRABAJO?	27. EN CUANTO AL APOYO QUE RECIBES: 27.d TIENES UN BUEN AMBIENTE CON TUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?	27. EN CUANTO AL APOYO QUE RECIBES: 27.e SIENDES EN TU TRABAJO QUE FORMAS PARTE DE UN GRUPO?	27. EN CUANTO AL APOYO QUE RECIBES: 27.f EN TU TRABAJO SE AYUDAN ENTRE COMPAÑEROS Y COMPAÑERAS?	PROMEDIO TOTAL
RIESGO MUY ELEVADO	1	18	16	27	16	
RIESGO ELEVADO	2	48	29	26	37	
RIESGO MODERADO	4	64	81	70	68	
SITUACIÓN ÓPTIMA	5	82	104	124	109	
PROMEDIO		3,48	3,75	3,79	3,72	
% NIVEL 1 Y 2 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		21,22	14,47	17,04	17,04	17,44
% NIVEL 4 Y 5 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		46,95	59,49	62,38	56,91	56,43
PORCENTAJE DE RESPUESTA		68,17	73,95	79,42	73,95	73,87

NIVEL DE RIESGO: 1,2

MÁS DEL 50% POBLACIÓN

FACTOR: INSEGURIDAD EN EL GRUPO

NIVEL	28. EN CUANTO AL GRADO DE PREOCUPACIÓN SOBRE POSIBLES CAMBIOS EN LAS CONDICIONES DE TRABAJO, ESTÁS PREOCUPAD@ POR 28.a SI TE TRASLADAN A OTRO CENTRO DE TRABAJO, UNIDAD, DEPARTAMENTO O SECCIÓN CONTRA TU VOLUNTAD?	28. EN CUANTO AL GRADO DE PREOCUPACIÓN SOBRE POSIBLES CAMBIOS EN LAS CONDICIONES DE TRABAJO, ESTÁS PREOCUPAD@ POR 28.b SI TE CAMBIAN EL HORARIO CONTRA TU VOLUNTAD?	28. EN CUANTO AL GRADO DE PREOCUPACIÓN SOBRE POSIBLES CAMBIOS EN LAS CONDICIONES DE TRABAJO, ESTÁS PREOCUPAD@ POR 28.c SI TE CAMBIAN DE TAREAS CONTRA TU VOLUNTAD?	28. EN CUANTO AL GRADO DE PREOCUPACIÓN SOBRE POSIBLES CAMBIOS EN LAS CONDICIONES DE TRABAJO, ESTÁS PREOCUPAD@ POR 28.d SI TE DESPIDEN O TE RENUEVAN EL CONTRATO	28. EN CUANTO AL GRADO DE PREOCUPACIÓN SOBRE POSIBLES CAMBIOS EN LAS CONDICIONES DE TRABAJO, ESTÁS PREOCUPAD@ POR 28.e SI TE VARÍAN EL SALARIO?	28. EN CUANTO AL GRADO DE PREOCUPACIÓN SOBRE POSIBLES CAMBIOS EN LAS CONDICIONES DE TRABAJO, ESTÁS PREOCUPAD@ POR 28.f LO DIFÍCIL QUE SERÍA ENCONTRAR OTRO TRABAJO EN EL CASO DE QUE TE QUEDASES DESEMPLEAD@	PROMEDIO TOTAL	
	RIESGO MUY ELEVADO	1	38	41	27	57		77
RIESGO ELEVADO	2	24	21	21	27	30	37	
RIESGO MODERADO	4	46	67	69	36	43	33	
SITUACIÓN ÓPTIMA	5	150	111	118	149	111	51	
PROMEDIO		3,81	3,61	3,76	3,66	3,28	2,44	3,43
% NIVEL 1 Y 2 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		19,94	19,94	15,43	27,01	34,41	54,02	28,46
% NIVEL 4 Y 5 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		63,02	57,23	60,13	59,49	49,52	27,01	52,73
PORCENTAJE DE RESPUESTA		82,96	77,17	75,56	86,50	83,92	81,03	81,19

NIVEL DE RIESGO: 1,2

MÁS DEL 50% POBLACIÓN

FACTOR: SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO			
NIVEL		33. ¿CUÁL ES TU GRADO DE SATISFACCIÓN EN RELACIÓN CON TU TRABAJO, TOMÁNDOLO TODO EN CONSIDERACIÓN?	PROMEDIO TOTAL
RIESGO MUY ELEVADO	1	4	
RIESGO ELEVADO	2	18	
RIESGO MODERADO	4	189	
SITUACIÓN ÓPTIMA	5	94	
PROMEDIO		4,15	4,15
% NIVEL 1 Y 2 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		7,07	7,07
% NIVEL 4 Y 5 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		91,00	91,00
PORCENTAJE DE RESPUESTA		98,07	98,07

NIVEL DE RIESGO: 1,2
MÁS DEL 50% POBLACIÓN

FACTOR: SALUD GENERAL

NIVEL		30. EN GENERAL ¿DIRÍAS QUE TU SALUD ES?	31. DURANTE LAS ÚLTIMAS 4 SEMANAS 31.b TE HAS SENTIDO FÍSICAMENTE AGOTAD@?	PROMEDIO TOTAL
RIESGO MUY ELEVADO	1	3	21	
RIESGO ELEVADO	2	27	61	
RIESGO MODERADO	4	108	67	
SITUACIÓN ÓPTIMA	5	35	28	
PROMEDIO		3,49	3,07	3,28
% NIVEL 1 Y 2 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		9,65	26,37	18,01
% NIVEL 4 Y 5 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		45,98	30,55	38,26
PORCENTAJE DE RESPUESTA		55,63	56,91	56,27

NIVEL DE RIESGO: 1,2

MÁS DEL 50% POBLACIÓN

FATOR: SALUD MENTAL

NIVEL		32. DURANTE LAS ÚLTIMAS 4 SEMANAS 32.a HAS ESTADO MUY NERVIOS@?	32. DURANTE LAS ÚLTIMAS 4 SEMANAS 32.b TE HAS SENTIDO TAN BAJ@ DE MORAL QUE NADA PODÍA ANIMARTE?	32. DURANTE LAS ÚLTIMAS 4 SEMANAS 32.c TE HAS SENTIDO CALMAD@ Y TRANQUIL@?	32. DURANTE LAS ÚLTIMAS 4 SEMANAS 32.d TE HAS SENTIDO DESANIMAD@ Y TRISTE?	32. DURANTE LAS ÚLTIMAS 4 SEMANAS 32.e TE HAS SENTIDO FELIZ?	PROMEDIO TOTAL
RIESGO MUY ELEVADO	1	9	13	12	9	8	
RIESGO ELEVADO	2	17	25	40	36	28	
RIESGO MODERADO	4	92	94	86	101	102	
SITUACIÓN ÓPTIMA	5	84	93	73	63	98	
PROMEDIO		3,74	3,76	3,55	3,57	3,84	3,69
% NIVEL 1 Y 2 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		8,36	12,22	16,72	14,47	11,58	12,67
% NIVEL 4 Y 5 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		56,59	60,13	51,13	52,73	64,31	56,98
PORCENTAJE DE RESPUESTA		64,95	72,35	67,85	67,20	75,88	69,65

NIVEL DE RIESGO: 1,2

MÁS DEL 50% POBLACIÓN

FACTOR: VITALIDAD				
NIVEL		31. DURANTE LAS ÚLTIMAS 4 SEMANAS 31.a TE HAS SENTIDO AGOTAD@?	31. DURANTE LAS ÚLTIMAS 4 SEMANAS 31.d HAS ESTADO CANSAD@?	PROMEDIO TOTAL
RIESGO MUY ELEVADO	1	28	28	
RIESGO ELEVADO	2	62	63	
RIESGO MODERADO	4	77	78	
SITUACIÓN ÓPTIMA	5	19	26	
PROMEDIO		2,99	3,04	3,01
% NIVEL 1 Y 2 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		28,94	29,26	29,10
% NIVEL 4 Y 5 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		30,87	33,44	32,15
PORCENTAJE DE RESPUESTA		59,81	62,70	61,25

NIVEL DE RIESGO: 1,2
MÁS DEL 50% POBLACIÓN

FACTOR: SÍNTOMAS CONDUCTUALES DE ESTRÉS

NIVEL		31. DURANTE LAS ÚLTIMAS 4 SEMANAS 31.f HAS ESTADO IRRITABLE?	31. DURANTE LAS ÚLTIMAS 4 SEMANAS 31.e HAS TENIDO PROBLEMAS PARA RELAJARTE?	31. DURANTE LAS ÚLTIMAS 4 SEMANAS 31.g HAS ESTADO TENS@?	31. DURANTE LAS ÚLTIMAS 4 SEMANAS 31.h HAS ESTADO ESTRESAD@?	PROMEDIO TOTAL
RIESGO MUY ELEVADO	1	17	32	21	32	
RIESGO ELEVADO	2	46	47	46	59	
RIESGO MODERADO	4	110	72	118	95	
SITUACIÓN ÓPTIMA	5	50	56	30	17	
PROMEDIO		3,43	3,24	3,30	3,02	3,25
% NIVEL 1 Y 2 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		20,26	25,40	21,54	29,26	24,12
% NIVEL 4 Y 5 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		51,45	41,16	47,59	36,01	44,05
PORCENTAJE DE RESPUESTA		71,70	66,56	69,13	65,27	68,17


NIVEL DE RIESGO: 1,2

MÁS DEL 50% POBLACIÓN

FACTOR: JUSTICIA						
NIVEL		7. ¿EN EL TRABAJO QUE REALIZAS SE CORRESPONDE CON LA CATEGORÍA O GRUPO PROFESIONAL QUE TIENES RECONOCIDA SALARIALMENTE?	29. EN CUANTO AL RECONOCIMIENTO, LA CONFIANZA Y LA JUSTICIA, EN QUE MEDIDA 29.c RECIBES UN TRATO JUSTO EN TU TRABAJO?	29. EN CUANTO AL RECONOCIMIENTO, LA CONFIANZA Y LA JUSTICIA, EN QUE MEDIDA 29.h LA DIRECCIÓN CONSIDERA CON LA MISMA SERIEDAD LAS PROPUESTAS PROCEDENTES DE TODOS LOS TRABAJADORES?	29. EN CUANTO AL RECONOCIMIENTO, LA CONFIANZA Y LA JUSTICIA, EN QUE MEDIDA 29.j SE DISTRIBUYEN LAS TAREAS DE UNA FORMA JUSTA?	PROMEDIO TOTAL
RIESGO MUY ELEVADO	1	24	12	26	33	
RIESGO ELEVADO	2	0	23	37	41	
RIESGO MODERADO	4	26	72	64	72	
SITUACIÓN ÓPTIMA	5	212	121	78	77	
PROMEDIO		4,36	3,89	3,44	3,40	
% NIVEL 1 Y 2 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		7,72	11,25	20,26	23,79	15,76
% NIVEL 4 Y 5 EN COMPARACIÓN AL TOTAL DE LA MUESTRA		76,53	62,06	45,66	47,91	58,04
PORCENTAJE DE RESPUESTA		84,24	73,31	65,92	71,70	73,79

NIVEL DE RIESGO: 1,2
MÁS DEL 50% POBLACIÓN

Anexo 3 Matriz de factores por prevalencia

	FACTOR	PROMEDIO	ESTATUS
MÁS PROBLEMÁTICAS	CONTROL SOBRE LOS TIEMPOS DE TRABAJO	2,39	PROPUESTA DE INTERVENCIÓN
	INFLUENCIA EN EL TRABAJO	2,83	
	VITALIDAD	3,01	PROPUESTA DE PREVENCIÓN
	EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EMOCIONALES	3,06	
	EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS DE ESCONDER EMOCIONES	3,12	
	DOBLE PRESENCIA	3,16	
	CONFLICTOS DE ROL	3,20	
	EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS CUANTITATIVAS	3,25	
	SÍNTOMAS CONDUCTUALES DE ESTRÉS	3,25	
	SALUD GENERAL	3,28	
	INSEGURIDAD EN EL GRUPO	3,43	
	REFUERZO	3,45	
	CALIDAD DE LIDERAZGO	3,54	
	PREVISIBILIDAD	3,64	
	APOYO SOCIAL EN EL TRABAJO	3,64	
	SENTIMIENTO DE GRUPO	3,68	
	POSIBILIDADES DE DESARROLLO EN EL TRABAJO	3,70	
	SALUD MENTAL	3,74	
JUSTICIA	3,77		
CLARIDAD DE ROL	4,13	MANTENER	
SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO	4,15		
SENTIDO DEL TRABAJO	4,28		
MENOS PROBLEMÁTICAS / FAVORABLES			

Anexo 4

Propuesta de prevención

Propuesta de prevención: Factor; Doble presencia.

Factor de Riesgo Psicosocial: DOBLE PRESENCIA						
Promedio: 3,16						
Fecha de planificación: 20 de Marzo del 2018		Objetivo: Plantear actividades que permitan al colaborador establecer estrategias de afrontamiento frente a los problemas familiares, diversificando la vida laboral y la familiar, con el objetivo de mejorar así su desempeño y calidad de vida.				
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACIÓN	SOSTENIBILIDAD	MEDIOS O INSUMOS	PRESUPUESTO
Actividad 8.- Revisar horarios y jornadas de trabajo de todos los cargos.	Se revisará todos los horarios del personal, con la finalidad de facilitar la compatibilidad de la vida familiar y laboral de los trabajadores. Para ello se considerará la posibilidad de introducir medidas de flexibilidad horaria y de jornada.	Número de puestos que tengan flexibilidad horaria y de jornada.	Informe de horarios del personal. Informe de reporte de horas del personal.	Incluir modificación en normativa interna. Incluir en planificación de capacitación anual.	*Equipo de cómputo.	N/A
Actividad 9.- Revisar las horas de salida del personal mensualmente.	El personal de Recursos Humanos debe presentar un estatus donde se refleje las horas de salida que los trabajadores registran. Y se lo comparará con el horario y horas extraordinarias debidamente aprobadas. Identificando de esta manera si el personal está extendiendo su jornada laboral de manera constante. Permitiendo actuar sobre estos resultados.	Porcentaje de personal que excede su jornada laboral mensual.			*Equipo de cómputo. *Programa de registro de ingreso y salida del personal.	
Actividad 10.- Difusión de programa de sensibilización a cerca de la vida familiar.	Se realizará un programa de sensibilización para todo el personal, mediante material impreso y digital sobre temas que involucren: violencia familiar, guía de padres a hijos, detección temprana de alcoholismo y drogas.	Actividad planeada vs actividad realizada.			*Equipo de cómputo. *Material impreso informativo.	

Propuesta de prevención: Exigencias psicológicas

Factores: Exigencias psicológicas emocionales / exigencias psicológicas de esconder emociones / exigencias psicológicas cuantitativas.

Factor de Riesgo Psicosocial: EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EMOCIONALES Promedio: 3,06		Factor de Riesgo Psicosocial: EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS DE ESCONDER EMOCIONES Promedio: 3,12		Factor de Riesgo Psicosocial: EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS CUANTITATIVAS Promedio: 3,25		
Fecha de planificación: 20 de Marzo del 2018		Objetivo: Realizar un acompañamiento psicológico a todo el personal, que atienda a sus necesidades y angustias ya sea por parte del Psicólogo Organizacional de la empresa o en casos específicos derivar a un especialista.				
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACIÓN	SOSTENIBILIDAD	MEDIOS O INSUMOS	PRESUPUESTO
Actividad 11.- Realizar acompañamiento psicológico individual a todos los trabajadores.	El Psicólogo Organizacional debe asignar un horario de atención para los trabajadores.	Número de trabajadores atendidos mensualmente.	Listado de personal asistente.	Incluir modificación en normativa interna.	*Espacio físico aislado de las demás oficinas.	N/A
Actividad 12.- Realizar acompañamiento psicológico en caso de requerir auxilios psicológicos.	El Psicólogo Organizacional debe asignar un tiempo de intervención para casos emergentes.	Número de trabajadores intervenidos en casos emergentes mensualmente.				
Actividad 13.- Realizar charlas que permitan fortalecer la comunicación entre los trabajadores.	Todos los trabajadores asistirán a charlas trimestrales que permitan conocer de forma clara los procesos internos que se llevan a cabo dentro de la Organización tales como: políticas, procesos, procedimientos.	Número de charlas realizadas en el año.			*Sala de reuniones.	

Propuesta de prevención: Trabajo activo y desarrollo de habilidades.

Factores: Posibilidades de desarrollo

Factor de Riesgo Psicosocial: POSIBILIDADES DE DESARROLLO						Promedio: 3,70
Fecha de planificación: 20 de Marzo del 2018			Objetivo: Implementar un plan de crecimiento profesional para todos los cargos, que permita a los colaboradores percibir su desarrollo dentro de la Organización.			
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACIÓN	SOSTENIBILIDAD	MEDIOS O INSUMOS	PRESUPUESTO
Actividad 14.- Diseñar un plan de evaluación por competencias de 90 grados para todo el personal.	El departamento de Capital Humano conjuntamente con los coordinadores de cada área, y basándose en el manual de funciones se diseñará una herramienta de evaluación de desempeño. Misma que será aplicada dos veces al año por cada trabajador y será indispensable acompañarla de un feedback de desempeño y carta de felicitación.	Porcentaje de formatos de evaluaciones elaborados.	Plan de evaluación elaborado.	Manual de evaluaciones de todos los cargos.	*Manual de funciones *Plan estratégico de la Organización. *Equipo de cómputo.	\$50,00
Actividad 15.- Elaboración de un plan de carrera para todo el personal de la Organización.	Se deberá elaborar un plan de carrera para todos los cargos de la Organización.	Porcentaje de planes de carrera por cargos elaborados.	Plan de carrera elaborado.	Incluir en normativa interna.	*Manual de descriptivo de funciones. *Manual de políticas internas.	N/A
Actividad 16.- Realizar un proceso de identificación de Equipos de Alto rendimiento.	Una vez obtenidos los resultados anuales de las evaluaciones por trabajador, se identificará a los promedios más sobresalientes y se realizará una estrategia de retención de talentos.	Cantidad de personal de Alto rendimiento identificado.	Identificación de Equipos de Alto rendimiento		*Resultados de evaluaciones por competencias. *Equipo de cómputo.	

Propuesta de prevención: *Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo*

Factores: Previsibilidad

Factor de Riesgo Psicosocial: PREVISIBILIDAD						
Promedio: 3,64						
Fecha de planificación: 20 de Marzo del 2018		Objetivos: Plantear estrategias con las que el colaborador pueda disponer de la información adecuada y suficiente que le permita adaptarse a los diferentes cambios laborales inadvertidos.				
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACIÓN	SOSTENIBILIDAD	MEDIOS O INSUMOS	PRESUPUESTO
Actividad 17.- Realizar una reunión semanal entre áreas con mayor interrelación.	Los jefes de áreas con mayor interrelación: Producción-Distribución, Mantenimiento-Ventas, Producción-Ventas, etc. Se reunirán una vez por semana para planificar las actividades y la disponibilidad de personal con el que cuentan.	Número de reuniones realizadas	*Informes trimestrales de inducciones realizadas. *Listado de participantes	Incluir reuniones en normativa interna.	*Sala de reuniones de *Equipo de cómputo. *Proyector.	N/A
Actividad 18.- Realizar una reunión mensual entre Jefes de área para determinar posibles inconvenientes que pueden surgir durante la semana y a su vez plantear soluciones.	Los jefes de área se reunirán mensualmente para promulgar inconvenientes o posibles problemas que puedan surgir y plantearán posibles soluciones que se pueden lograr desde cada área, posteriormente difundirán todas las acciones a tomarse a sus grupos de trabajo, anticipándose a los hechos.	realizadas anualmente				N/A

Propuesta de prevención: *Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo*

Factores: Conflictos de rol

Factor de Riesgo Psicosocial: CONFLICTO DE ROL						
Promedio: 3,20						
Fecha de planificación: 20 de Marzo del 2018		Objetivo: Esclarecer las funciones y responsabilidades de cada trabajador a fin de prevenir el surgimiento de exigencias contradictorias que puedan darse por parte de un encargado hacia un subordinado.				
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACIÓN	SOSTENIBILIDAD	MEDIOS O INSUMOS	PRESUPUESTO
Actividad 19.- Realizar un taller que busque fomentar la claridad y transparencia de la Organización.	Se realizará un cronograma, que incluya todas las áreas y se impartirá un taller donde se hable del plan estratégico de la Organización, haciendo énfasis en los objetivos organizaciones y mencionando la definición de los puestos de trabajo y las tareas asignadas.	Número de talleres realizadas anualmente	*Informes trimestrales de talleres y reuniones realizadas. *Listado de participantes	Incluir reuniones en normativa interna.	*Sala de reuniones *Equipo de cómputo. *Proyector.	N/A
Actividad 20.- Realizar reuniones semanales entre las áreas de trabajo.	Cada lunes, al inicio de la jornada los trabajadores de cada área se reunirán para delimitar y planificar las actividades, objetivos y metas a lograr. En este espacio se solventará cualquier duda sobre la realización y forma de hacer del trabajo.	Número de reuniones realizadas anualmente				

Propuesta de prevención: Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo

Factores: Calidad de liderazgo / Refuerzo / Justicia

Factor de Riesgo Psicosocial: CALIDAD DE LIDERAZGO Promedio: 3,54		Factor de Riesgo Psicosocial: REFUERZO Promedio: 3,45		Factor de Riesgo Psicosocial: JUSTICIA Promedio: 3,77		
Fecha de planificación: 20 de Marzo del 2018		Objetivo: Implementar un plan de acompañamiento que involucre un refuerzo constante hacia cada colaborador respecto al trabajo que realiza, ya sean oportunidades de mejora o reconocimientos por las buenas labores realizadas. Que permitan ser apreciadas por el trabajador como un interés y guía en el trabajo que realiza.				
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACIÓN	SOSTENIBILIDAD	MEDIOS O INSUMOS	PRESUPUESTO
Actividad 21.- Brindar talleres de liderazgo a todos los Supervisores, Coordinadores, Gerentes o cualquier otro trabajador que se encuentre a cargo de un grupo de trabajo.	Se solicitará cotizaciones de proveedores que faciliten talleres de liderazgo. Que brinde una planificación que incluya un seguimiento y verificación de resultados y progreso. En caso de existir nuevos conformantes de dirección de grupos se procederá a replicar los conocimientos con metodología in house.	Número de talleres realizadas anualmente	*Informes trimestrales de talleres realizados. *Listado de participantes	Incluir reuniones en normativa interna.	*Sala de reuniones *Equipo de cómputo. *Proyector.	\$ 2,000
Actividad 22.- Realizar reuniones semanales de feedback de desempeño por trabajador.	Al finalizar la jornada de trabajo semanal, se realizará una reunión entre cada equipo de trabajo, en la cual se dará una interacción desde jefes a subordinados y viceversa. Donde se dará a conocer los aspectos buenos y los de mejora.	Número de reuniones realizadas semanalmente.	*Informes trimestrales de reuniones realizadas. *Listado de participantes			N/A
Actividad 23.- Establecer un plan de reconocimientos no monetarios.	Considerando las evaluaciones del personal en cuanto a competencias y resultados obtenidos, se procederá a premiar con placas de reconocimiento, reconocimientos públicos a aquellos que hayan destacado en su labor y compañerismo.	*Porcentaje de plan realizado *Plan de reconocimientos elaborado.	*Listado de beneficiarios.	Incluir en políticas de beneficios.	*Sala de reuniones *Placas de reconocimiento. *Evaluaciones del personal.	\$ 1000,00

Propuesta de prevención: Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo

Factores: Apoyo social / Sentimiento de grupo / Inseguridad en el grupo.

Factor de Riesgo Psicosocial: APOYO SOCIAL Promedio: 3,64		Factor de Riesgo Psicosocial: SENTIMIENTO DE GRUPO Promedio: 3,68		Factor de Riesgo Psicosocial: INSEGURIDAD EN EL GRUPO Promedio: 3,43		
Fecha de planificación: 20 de Marzo del 2018		Objetivo: Fomentar actividades de vinculación de los diferentes grupos de trabajo, así como el fortalecimiento de sistemas de contención entre empleados.				
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACIÓN	SOSTENIBILIDAD	MEDIOS O INSUMOS	PRESUPUESTO
Actividad 24.- Realizar un taller de comunicación efectiva.	El personal de Recursos Humanos recibirá una capacitación de comunicación efectiva, para posteriormente replicar a través de material didáctico técnicas a todo el personal.	Porcentaje de cumplimiento de difusión de sensibilización a través de material didáctico.	Informes de material difundido	Incluir dentro de planificación anual.	*Sala de reuniones *Equipo de cómputo. *Proyector.	\$ 1000,00
Actividad 25.- Realizar un salida integrativa de todo el personal	Todo el personal deberá asistir a un día de salida integrativa donde a través de juegos lúdicos se pueda intercambiar comunicación y perspectivas con compañeros de trabajos de diferentes áreas. Para ello se organizará una gincana y otros juegos en equipo.	Cantidad de personal asistente a evento.	*Listados de asistencia del personal *Informe de resultados de cada juego.	Incluir dentro de planificación anual. Considerar actividad en asignación presupuestaria.	*Quinta u otro lugar con áreas verdes. *Breaks para el personal *Material para juegos	\$ 10 000,00
Actividad 26.- Establecer mecanismos formales regulados de resolución de conflictos entre trabajadores.	El Psicólogo Organizacional considerará una asignación de tiempo durante la semana para visitar las diferentes áreas e intervenir en caso de que se requiera en pro de la resolución de conflictos. Así también lo hará en cada uno de los almacenes, destinando además un espacio privado y entablando políticas de privacidad de la información. Realizando un seguimiento a futuro de cada caso.	*Número de casos atendidos durante el año. *Número de visitas realizadas en cada área y local de trabajo.	*Fichas firmadas por el personal atendido. *Registro de áreas visitadas.	Incluir en política interna y en Manual de convivencia.	*Suministros de oficina	\$ 100, 00

Propuesta de prevención: Salud física y Psicológica

Factores: Vitalidad / Síntomas conductuales de estrés / Salud general / Salud mental

Factor de Riesgo Psicosocial: Vitalidad Promedio: 3,01		Factor de Riesgo Psicosocial: Síntomas conductuales de estrés Promedio: 3,25		Factor de Riesgo Psicosocial: Salud general Promedio: 3,28		Factor de Riesgo Psicosocial: Salud mental Promedio: 3,74	
Fecha de planificación: 20 de Marzo del 2018			Objetivo: Reducir en los trabajadores la sitomatología del estrés y mejorar su salud tanto física como mental.				
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACIÓN	SOSTENIBILIDAD	MEDIOS O INSUMOS	PRESUPUESTO	
Actividad 27.- Capacitar al personal a cerca de la forma de organizar pendientes y tareas	Todos los trabajadores recibirán técnicas para organizar su tiempo con relación a las actividades que deben cumplir. Se debe realizar un seguimiento para evidenciar posibles mejoras.	Número de personas capacitadas	*Listado de participantes *Listado de técnicas a tratar.	Incluir en temas de capacitación anual	*Sala de reuniones *Equipo de cómputo. *Proyector	N/A	
Actividad 28.- Realizar una auditoría de medición de duración de funciones en todos los cargos.	Se realizará esta medición en todos los cargos, asignando un cronograma anual con la finalidad de identificar si existe sobrecarga de los mismos.	Número de cargos auditados / Total de cargos	Informes de auditorías	Incluir en política interna	*Suministros de oficina		
Actividad 29.- Mantener actualizados: índices de rotación, de accidentabilidad, ausentismo y casos de enfermedades profesionales.	El Médico Ocupacional actualizará constantemente la base de índices, con la finalidad de identificar la mayor cantidad de casos recurrentes e indagar el por qué se generan.	Porcentaje de actualización de índices	Informes de índices				
Actividad 30.- Realizar diariamente una revisión de la maquinaria.	Cada trabajador deberá obligatoriamente conocer los riesgos y manipulación correcta de todos los equipos y herramientas con las que labore a fin de prevenir accidentes laborales	Cantidad de equipos y máquinas revisadas.	Check list de verificación de cumplimiento de normas de seguridad de los equipos, herramientas y máquinas.	Incluir en política de Seguridad y Salud			

