

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

"RELACIÓN ENTRE RIESGO PSICOSOCIAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN AUTOMOTRIZ."

Disertación de Grado Previo a la Obtención del Título de Psicóloga Organizacional

Línea de investigación:

Recursos Humanos y Riesgo Laboral

Autora:

MARÍA AUGUSTA CARRILLO LEÓN

Director:

LCDO. MS. AITOR LARZABAL FERNANDEZ

Ambato – Ecuador

Mayo -2015

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

"Relación entre riesgo psicosocial y desempeño laboral en una empresa de comercialización automotriz."

Línea de investigación:

Recursos Humanos y Riesgo Laboral

Autora:

MARÍA AUGUSTA CARRILLO LEÓN

Aitor Larzabal Fernández, Lcdo. Ms. f._____
CALIFICADOR

Luís Eduardo Cevallos Terneus, Dr. Mg. f._____
CALIFICADOR

Eulalia Beatriz Becerra García, Lcda. Mg. f._____
CALIFICADORA

Betsy Natalia Ilaja Verdezoto, Lcda. Mg. f._____
DIRECTORA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel , Dr. f._____
SECRETARIO GENERAL PUCESA

Ambato – Ecuador

Mayo - 2015

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Carrillo León María Augusta portadora de la cédula de ciudadanía No. 050313932-1 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Carrillo León María Augusta

CI. 050313932-1

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer en primer lugar a Dios por permitir este momento en mi vida, a mi madre, mi tía, mis primos mi familia y a mis maestros y amigos que me brindaron su apoyo y creyeron en mí durante este difícil proceso Marlon y Rodrigo.

DEDICATORIA

La investigación realizada la dedico a dos seres muy importantes en mi vida, dos ángeles que a pesar de ya no encontrarse físicamente aquí hoy son mis invitados de honor.

RESUMEN

La disertación presenta como objetivo determinar los riesgos psicosociales y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Compañía VEHYSA S.A. ubicada en la provincia de Tungurahua y aportar a su desarrollo a través de la aplicación de un plan de intervención, que establezca las estrategias que ayudarán a mejorar el ambiente de trabajo y por ende el desempeño laboral de los colaboradores de la organización. Bajo los criterios investigativos se procedió a trabajar con el total de la población de la empresa es decir con 24 colaboradores, a los mismos que se les realizó la aplicación de los reactivos ISTAS 21(versión corta) y evaluación de desempeño de 90° evaluando así factores de riesgo psicosocial y niveles de desempeño laboral objetivos de la presente investigación. Luego de la aplicación de reactivos se realiza el análisis de los resultados de los mismos y finalmente con los datos obtenidos y el análisis de la información se procede a desarrollar un plan de intervención de riesgo psicosocial para el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores de la Compañía VEHYSA S.A. La presente investigación ayudará a la empresa a definir estrategias para mejorar la calidad de vida laboral, y por ende aumentar el rendimiento y desempeño de los trabajadores.

Palabras clave: riesgo psicosocial, desempeño laboral, estrategias, colaboradores, organización.

ABSTRACT

The objective of this dissertation is to determine psychosocial risks and the relationship with job performance of the workers from the company VEHYSA L.C., located in the province of Tungurahua and contribute to the company's development through the implementation of an intervention plan that can establish strategies that would help to improve the working environment and thus work performance of the company's staff. Under this research criteria, the full size of the company´s population was taken into consideration, this is 24 employees who were applied whith the ISTAS 21 questionnaire (short version) and the 90° Performance Assessment, assessing in this way the psychosocial risk factors and levels of work performance which are the objectives of this research. After applying the questionnaire, the analysis of the results was carried out to finally develop an intervention plan of psychosocial risk that will improve job performance of workers from VEHYSA Company L.C. This research will help the company to define strategies that improve the quality of working environment, and thus increase work performance.

Keywords: psychosocial risk, job performance, strategies, partners, organization.

TABLA DE CONTENIDOS

Preliminares

Declaración de Autenticidad y Responsabilidad iii
Agradecimiento iv
Dedicatoria v
Resumen vi
Abstract vii
Tabla de Contenidos viii
Índice de Gráficos xii
INTRODUCCIÓN 1
ESTADO DEL ARTE 3
CAPÍTULO I 8
MARCO TEÓRICO 8
1.1. El Riesgo Psicosocial 8
1.1.1. Definición de Trabajo 9
1.1.2. Definición de Salud 10
1.1.3. Relación trabajo–salud 11
1.1.4. Condiciones de Trabajo 12
1.1.5. La carga mental en el trabajo 13
1.1.6. La tensión y la ansiedad en el trabajo 13
1.1.7. Fatiga, cansancio y apatía como factores influyentes en el trabajo 13
1.1.8. Riesgo psicosocial y factores de interacción 15
1.1.9. Los factores psicosociales en el trabajo 19
1.1.10. Efectos de los riesgos psicosociales en el entorno laboral 20
1.2. Trastornos asociados al trabajo 21
1.2.1. Estrés laboral 21
1.2.2. Teorías e ideologías del estrés laboral 22
1.2.3. El estrés laboral como factor ambiental 23
1.2.4. El estrés laboral como respuesta individual 24
1.2.5. El estrés laboral como interacción ambiente-persona 25

1.2.6. El síndrome de Burnout 27
1.2.7. El Mobbing 30
1.2.8. Acoso sexual 31
1.3. El Desempeño Laboral 33
1.3.1. Factores que influyen en el Desempeño Laboral 36
1.3.2. El Talento Humano como factor influyente 36
1.3.3. Clima Laboral 38
1.3.4. La Satisfacción del Trabajo como factor influyente 41
1.3.5. El Trabajo en Equipo como factor influyente 42
1.3.6. La Capacitación del trabajador como factor influyente 44
1.4. Relación entre riesgo psicosocial y desempeño laboral 46
CAPÍTULO II 49
2. METODOLOGÍA 49
2.1. Antecedentes 49
2.2. Significado del problema 50
2.3. Definición del problema 50
2.4. Descripción del problema 51
2.5. Delimitación del tema 52
2.5.1. Delimitación espacial 52
2.5.2. Delimitación Temporal 52
2.5.3. Unidades de Observación 53
2.6. Justificación 53
2.7. Pregunta de Estudio, Meta y/o Hipótesis de Trabajo 54
2.8. Variables e indicadores 54
2.9. Objetivos 55
2.9.1. Objetivo General 55
2.9.2. Objetivos Específicos 55
2.10. Delimitación funcional 56
2.11. Metodología 57
2.11.1 Tipo y Diseño de la investigación 57
2.11.2 Población y muestra 57
2.11.3 Procedimiento 57
2.11.4 Instrumentos 58

CAPÍTULO III 61
3. ANÁLISIS DE RESULTADOS 61
3.1. Conformación de la muestra 61
3.2. Resultados de evaluación del Desempeño Laboral 62
3.2.1. Análisis estadístico 63
3.2.2. Evaluación del indicador desempeño Laboral 64
3.2.3. Análisis del indicador Factor Actitudinal/humano 66
3.2.4. Análisis del indicador Habilidades 68
3.3. Resultados de la Evaluación de Riesgos Psicosociales 70
3.3.1. Análisis descriptivo 71
3.3.2. Dimensión exigencias psicológicas 72
3.3.3. Dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo 74
3.3.4. Dimensión Inseguridad 76
3.3.5. Dimensión apoyo social y calidad de liderazgo 77
3.3.6. Dimensión doble presencia 79
3.3.7. Dimensión estima 81
3.4. Relación entre Riesgo Psicosocial y Desempeño Laboral 82
CAPÍTULO IV 85
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 85
4.1. Conclusiones 85
4.2. Recomendaciones 87
Con el fin de reducir y prevenir los riesgos psicosociales, y por otra parte mejorar el desempeño de los trabajadores se proponen las siguientes recomendaciones. 87
CAPÍTULO V 90
5. PROPUESTA 90
5.1. Tema de la propuesta 90
5.2. Empresa 90
5.3. Beneficiarios 90
5.4. Ubicación 90
5.5. Responsable 91
5.6. Antecedentes de la propuesta 91
5.7. Justificación 92
5.8. Objetivos de la Propuesta 93

5.8.1. Objetivo general 93
5.8.2. Objetivos Específicos 93
5.9. Análisis de factibilidad 94
5.10. Proceso Metodológico 94
5.11. Modelo Operativo 96
5.12. Plan de Intervención 97
GLOSARIO TÉCNICO 110
BIBLIOGRAFÍA 112
ANEXOS 116

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráficos

Gráfico 1.1. Concepto de Salud 11
Gráfico 1.2. Condiciones de Trabajo 12
Gráfico 1.3. Factores de interacción Psicosocial 17
Gráfico 1.4. Trastornos Psicosociales 20
Gráfico 1.5. Factores del Estrés 26
Gráfico 1.6. Burnout 29
Gráfico 1.7. Círculo del Mobbing 31
Gráfico 1.8. Manifestaciones del Acoso Sexual 33
Gráfico 1.9. Factores del Desempeño Humano 35
Gráfico 1.10. Talento Humano 38
Gráfico 1.11. Clima Laboral 40
Gráfico 1.12. Bases del trabajo en equipo 43
Gráfico 1.13. Desarrollo y Capacitación del Personal 45
Gráfico 3.1. Representación gráfica de la distribución de los participantes de acuerdo a las áreas de desempeño laboral. 62
Gráfico 3.2. Representación gráfica de los puntajes medios obtenidos en los indicadores del desempeño laboral junto con el punto de corte 64
Gráfico 3.3. Representación gráfica de las categorías diagnósticas del Desempeño Laboral de los participantes. 65
Gráfico 3.4. Representación gráfica de las categorías diagnósticas del Desempeño Laboral de los participantes. 67
Gráfico 3.5. Representación gráfica de las categorías diagnósticas del Desempeño Laboral de los participantes. 69
Gráfico 3.6. Evaluación de desempeño 90º 70
Gráfico 3.7. Representación gráfica de los puntajes medios obtenidos en los indicadores del desempeño laboral junto con el punto de corte 72

Gráfico 3.8. Representación gráfica de los niveles alcanzados en la dimensión Exigencias Psicológicas 74
Gráfico 3.9. Representación gráfica de los niveles alcanzados en la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo 75
Gráfico 3.10. Representación gráfica de los niveles alcanzados en la dimensión inseguridad 77
Gráfico 3.11. Representación gráfica de los niveles alcanzados en la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo 79
Gráfico 3.12. Representación gráfica de los niveles alcanzados en la dimensión doble presencia 80
Gráfico 3.13. Representación gráfica de los niveles alcanzados en la dimensión estima 82

Cuadros

Cuadro 3.1. Capital humano actual VEHYSA S.A. 61
Cuadro 3.2. Análisis descriptivo de los indicadores del desempeño laboral 63
Cuadro 3.3. Nivel de desempeño laboral de los participantes 65
Cuadro 3.4. Nivel de desempeño laboral de los participantes 66
Cuadro 3.5. Nivel de desempeño laboral de los participantes 68
Cuadro 3.6. Análisis descriptivo de las dimensiones de los riesgos psicosociales 71
Cuadro 3.7. Evaluación del ISTAS 21 73
Cuadro 3.8. Evaluación del ISTAS 21 75
Cuadro 3.9. Evaluación del ISTAS 21 76
Cuadro 3.10. Evaluación del ISTAS 21 78
Cuadro 3.11. Evaluación del ISTAS 21 80
Cuadro 3.12. Evaluación del ISTAS 21 81
Cuadro 3.13. Correlaciones entre el Desempeño Laboral y las dimensiones de exposición al riesgo psicosocial 83
Cuadro 3.14. Riesgo psicosocial y desempeño laboral en la empresa 84

INTRODUCCIÓN

La presente investigación, pertenece al campo de la Psicología y Salud Organizacional y se encamina a establecer la relación existente entre el riesgo psicosocial y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa VEHYSA S.A. El proyecto parte de la existencia de un porcentaje significativamente alto de trabajadores que se encuentran expuestos a riesgos psicosociales los mismos que repercuten en el bajo desempeño laboral de los mismos; lo cual será explicado más adelante en el desarrollo de esta investigación. Es de suma importancia, dentro de este entorno, el factor humano del colaborador frente a los diferentes riesgos psicosociales a los que se encuentra expuesto continuamente y que perjudicaron en parte su desempeño laboral.

Esta investigación persigue como fin principal, evaluar la exposición y la incidencia de los riesgos psicosociales, en el desempeño laboral de los trabajadores los mismos son el objeto de este estudio. La presente disertación está conformada por cinco capítulos, que se detalla a continuación:

Capítulo I, este capítulo está conformado por el marco teórico, en el mismo que se exponen todos y cada uno de los elementos teóricos sobre las dos variables como son el riesgo psicosocial y de la segunda variable como es el desempeño laboral; y a continuación una descripción de la relación que existe entre las dos variables.

Capítulo II, en este capítulo se encuentra detallada la metodología que se utilizó para el proceso de investigación en donde se describen los antecedentes, el significado y

definición del problema, planteamiento y delimitación del tema, al igual que la meta y las variables que forman la investigación. Además se establecen objetivos generales y específicos, tipo e instrumentos como: el método ISTAS 21(versión corta) y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE 90° aplicados a la totalidad de la población.

Capítulo III, este capítulo consta del análisis e interpretaciones de los resultados obtenidos luego de la aplicación de los reactivos ISTAS 21(versión corta) y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE 90°. Posterior al análisis se da lugar a establecer la relación existente entre las variables de desarrollo de esta investigación.

Capítulo IV, se encuentra establecida la propuesta para buscar la solución al problema presente en los colaboradores de la empresa sobre los riesgos psicosociales y su relación con el desempeño laboral. (Plan de intervención de riesgo psicosocial para el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores de la Compañía VEHYSA S.A.)

Capítulo V, aquí se realiza la presentación de las conclusiones y recomendaciones realizadas a partir de la investigación efectuada. Finalmente se presenta la lista de referencias bibliográficas y anexos como los instrumentos aplicados

ESTADO DEL ARTE

Dentro de la perspectiva de la organización, se ha observado un porcentaje significativamente alto de colaboradores que presentan un nivel de desempeño laboral inferior al exigido por la empresa VEHYSA S.A., ya que se ha dado prioridad al cumplimiento de metas y objetivos corporativos (Benjumea, 2008), olvidando así que existen esferas corporativas en las que los seres humanos necesitan una mayor atención para su gestión, desarrollo y bienestar.

Una de estas esferas es el tema de la cultura del cuidado de la salud ocupacional, detección de riesgos psicosociales y evaluación del desempeño laboral, como una riqueza que dinamiza las posibilidades de realización de los trabajadores, tanto a nivel interno como externo y que a pesar de los avances científicos y tecnológicos y los esfuerzos por aplicarlos a través de estrategias que afianza la identidad de la organización, es esta última la única que tiene la capacidad de construir o destruir dichas estrategias.

Identificar la diversidad del enfoque de los colaboradores o trabajadores, tener conocimiento de los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos de manera continua es determinante para saber el por qué de su desempeño laboral y más aún cuando este se encuentra por debajo del promedio organizacional.

En el estudio de (Martínez & Hernandez, 2005) acerca de la necesidad de estudios y legislación sobre factores psicosociales en el trabajo, los autores concluyeron que: entre las repercusiones que se dan en la organización del trabajo, aquellas derivadas del estrés desencadenan alteraciones en la salud mental como la depresión, la ansiedad crónica, la desmotivación y los problemas del sueño. Además se presentan otros fenómenos grupales dentro de las organizaciones como el burnout, el mobbing y el karoshi fuera de las consecuencias económicas. Y que por estas consideraciones es necesario que se reformen las distintas leyes que regulan la vida laboral, con una visión preventiva y que reconozca el conjunto de síntomas, molestias y trastornos ocasionados por el trabajo, pero ignorados en la legislación; deben ser reconocidos como enfermedades profesionales ocasionadas por el trabajo y no esperar a que imposibiliten la realización de las actividades para atenderlos.

Por otra parte en la opinión de (Todaro, Abramo, & Godoy, 2001) acerca de la percepción de los empresarios y ejecutivos con respecto al desempeño laboral entre los hombres y mujeres, quienes en un estudio realizado en Chile, a través de una evaluación de 203 empresas a través de encuestas y con 17 entrevistas a profundidad se concluyó que la opinión de los empresarios respecto al desempeño de los empleados obedece a la definición previa de las características de las ocupaciones que les corresponde a los empleados. Esto refleja que dicha percepción no se ampara en criterios en elementos técnicos y organizativos y por el contario se apoya en el carácter masculino o femenino socialmente atribuido, por lo tanto existe una predominancia del género en la caracterización y clasificación de las empresas y ocupaciones.

Finalmente en el campo del riesgo psicosocial en el estudio de Benavides y otros (2002) en el que se evaluó los factores del riesgo psicosocial en cuatro empresas en España se concluyó que la puntuación mediana para el apoyo social fue prácticamente igual en todas las empresas, con mayor variabilidad en la demanda psicológica y en el control. Con respecto a las variables socio-laborales, se encontraron valores similares en el caso del apoyo social, pero no respecto al control y la demanda, que mostraron una mayor variación por sexo, edad y ocupación.

Los estudios en mención evidencian la necesidad de desarrollar nuevas propuestas investigativas centradas en el estudio de factores psicosociales (Fernández-García, 2010), así como de desempeño dentro de las organizaciones y de las actividades relacionadas con el trabajo.

Para Vallejos Cupuerán, de la Universidad Central del Ecuador, de la Facultad de Jurisprudencia, en uno de sus trabajos de investigación realizados tiene como objetivo general de su investigación titulado: *Factores de riesgo psicosociales que afectan al rendimiento del personal de producción de la empresa Javier Diez comunicación visual Cía. Ltda.*,, identificar factores de riesgos psicosociales que afectan el rendimiento del personal de producción en una empresa, en Quito durante el segundo semestre del año 2011, la herramienta utilizada para la obtención de la información fue el cuestionario, concluye lo siguiente:

> la organización con sus políticas de trabajo de horas extras extendidas, al ser una empresa de rotulación y publicidad se convierte en una empresa de alto riesgo, trabajos en alturas, manejo de máquinas y herramientas corto punzantes, manejo de químicos es decir el contenido del trabajo genera

> factores de riesgos diversos y las tareas a realizar como trabajo con amoladora, sierras, discos cuando están planificadas de manera inadecuada se convierten en situaciones nocivas para la salud de los trabajadores y por ende afecta a su rendimiento laboral. (Cupuerán, 2011, p. 22)

Esta investigación realizada en el año 2013 tiene relación con nuestra línea de investigación con el tema relación entre riesgo psicosocial y desempeño laboral en una empresa de comercialización automotriz ya que se estudia los diversos factores de riesgo psicosocial que enfrenta toda organización como lo son: el estrés, la ansiedad, el bullying, el mobbing, el acoso sexual siendo estos factores determinantes a la hora de un buen desempeño en su jornada laboral en su respectiva área de trabajo produciendo perdidas a nivel de la productividad en la empresa y generando problemas de enfermedades en los trabajadores.

VEHYSA S.A

VEHYSA S.A. es constituida en la ciudad de Ambato en documentos desde el 02 de febrero del 2010, arrancando sus operaciones el 01 de marzo del mismo año, en la Avenida Cevallos y José Filomentor Cuesta; dedicada a la comercialización exclusiva de vehículos y repuestos HYUNDAI siendo el segundo concesionario de mayor importancia de la marca en el centro del país.

La empresa a pesar de ser pequeña en un inicio generó un alto impacto en el cliente externo ya que logró cubrir sus necesidades e impulsar el posicionamiento de la marca en la zona.

Se creó bajo la necesidad de que en la ciudad exista otro tipo de concesionario distribuidor de la marca para atender la demanda existente en el centro del país; para esto se contó con el apoyo inicial de 4 personas en el área de ventas, 1 persona en repuestos, 3 personas en talleres, 2 personas en contabilidad/caja bajo la jurisdicción de un Gerente General designado por el Directorio.

VEHYSA S.A. abre sus puertas al público teniendo salida únicamente a la avenida Cevallos, cinco meses más tarde amplia sus instalaciones teniendo una nueva sala de exhibición showroom con salida a la Unidad Nacional y Primera Imprenta; incrementando de esta manera también su personal.

La empresa ha crecido considerablemente aumentando sus ventas y por ende su capital humano: tres personas en el área de contabilidad, cinco en el área de talleres, siete en el área de ventas, dos en repuestos, tres en la parte administrativa y servicio posventa, dos lavadores y dos conserjes; formando un equipo de 24 colaboradores. Entre sus productos de comercialización se encuentran: New Accent, Tucson IX, Santa Fe, Sonata Hibrido, Grand i10, entre otros; los mismos que son sus vehículos con mayor acogida por parte del cliente externo.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se conceptualizarán y detallarán cada uno de los elementos teóricos sobre las dos variables de estudio motivo de esta investigación como son el riesgo psicosocial y de la segunda variable constituida por el desempeño laboral; y a continuación se realizará un análisis de la relación que existe entre las dos variables.

1.1. El Riesgo Psicosocial

La variable de estudio riesgo psicosocial encierra aspectos relevantes para su estudio y comprensión entre los cuales se señalaran indicadores tales como: trabajo, salud, factores de riesgo psicosocial, trastornos asociados al trabajo entre otros aspectos de suma importancia que contribuirán a la comprensión del tema de estudio.

El riesgo psicosocial como concepto constituye el riesgo para un trabajador de sufrir algún daño o desequilibrio en su salud física o psíquica producido por la inadaptación a los puestos de trabajo, debido a métodos y procedimientos aplicados por la organización factores como el clima organizacional, el entorno, entre otros (Fernández García, 2010).Debido a ello en su aceptación más amplia el riesgo psicosocial se refleja en el nivel de exposición que exista ante el mismo. Consentir una idea clara en cuanto a los riesgos psicosociales es haber tenido la capacidad de

llegar a comprender que estos están latentes en nuestro medio y por ende todos estamos expuestos ante ellos; para una mayor comprensión del tema al respecto autores también definen que:

> Son los comprendidos en las condiciones de trabajo, directamente relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea y tienen la capacidad para tanto a la salud del trabajador como al desarrollo del trabajo. (Menéndez-Díaz , Fernández-Zapico , Llaneza-Álvarez , Vázquez- González , & Rodríguez , 2008, p. 494).

De lo que se infiere que los riesgos psicosociales abarcan un sinnúmero de variables las mismas que son totalmente dignas de ser contempladas y tomadas en cuenta por las empresas como parte influyente estructural para su organización y el bienestar de su gente.

Los factores de riesgo psicosociales se miden a partir del reconocimiento de los riesgos y condiciones laborales a los que están expuestos los colaboradores de la organización. La evaluación de riesgos psicosociales debe ser realizada por medio de métodos confiables, estandarizados que apunten al origen de los problemas en la organización. Entre la instrumentación encargada de la evaluación de los riesgos psicosociales se encuentra el instrumento ISTAS 21 – versión corta (ISTAS, 2002)

1.1.1. Definición de Trabajo

Aunque se trata de un término más bien polisémico, suele definirse como trabajo a toda transformación de un objeto a través de la participación humana, la cual genera interacción entre las personas, permite su desarrollo y se relaciona con la generación

de riqueza material y valores de cambio en la sociedad (De La Galarza-Toledo, 2006). El concepto trabajo se fundamenta siempre en dos características básicas: la tecnificación y la organización. En la Revolución Industrial se empezó un proceso acelerado de la tecnificación del trabajo, lo que conllevó cambios importantes en la organización. Es decir, las máquinas aumentaron su capacidad de producción, lo que incentivó a que los trabajadores se adapten a las necesidades de la máquina en post de la gran productividad de la organización. En el trabajo se ve las condiciones de ración de un trabajador ante un problema, ya que puede desarrollar un sinnúmero de capacidades como son su creatividad, iniciativa y otros ante una problemática. El ser humano es un ser social, que para desarrollarse como tal necesita relacionarse con otros en su entorno y esto significa también que el trabajo es un hecho social (Fernández-García, 2008). El objetivo es lograr un trabajo con mayor tecnificación que libere al trabajador de posibles riesgos que puedan atentar en contra de su integridad física y mental.

1.1.2. Definición de Salud

La salud es un término que puede entenderse de diversas maneras ya que básicamente está asociada al bienestar personal, el mismo que se genera por factores tanto internos como externos. En esta línea Fernández García advierte que: "Se considera a la Salud como el estado de bienestar físico, metal y social completo, es decir, toda la persona" (Fernández-García, 2008, p. 23) de lo cual se infiere que la salud es el bienestar que se logra mediante el equilibrio de los factores físico, mental y social que permiten el desarrollo óptimo del individuo (Ver gráfico 1.1.).

Gráfico 1.1. Concepto de Salud



Fuente: Fernández García (2008)
Elaborado por: María Augusta Carrillo

De lo señalado, se infiere que el bienestar surge del delicado equilibrio e interacción recíproca; en este caso, de los aspectos físicos, mentales y sociales, dentro de los cuales se desenvuelve el individuo.

1.1.3. Relación trabajo–salud

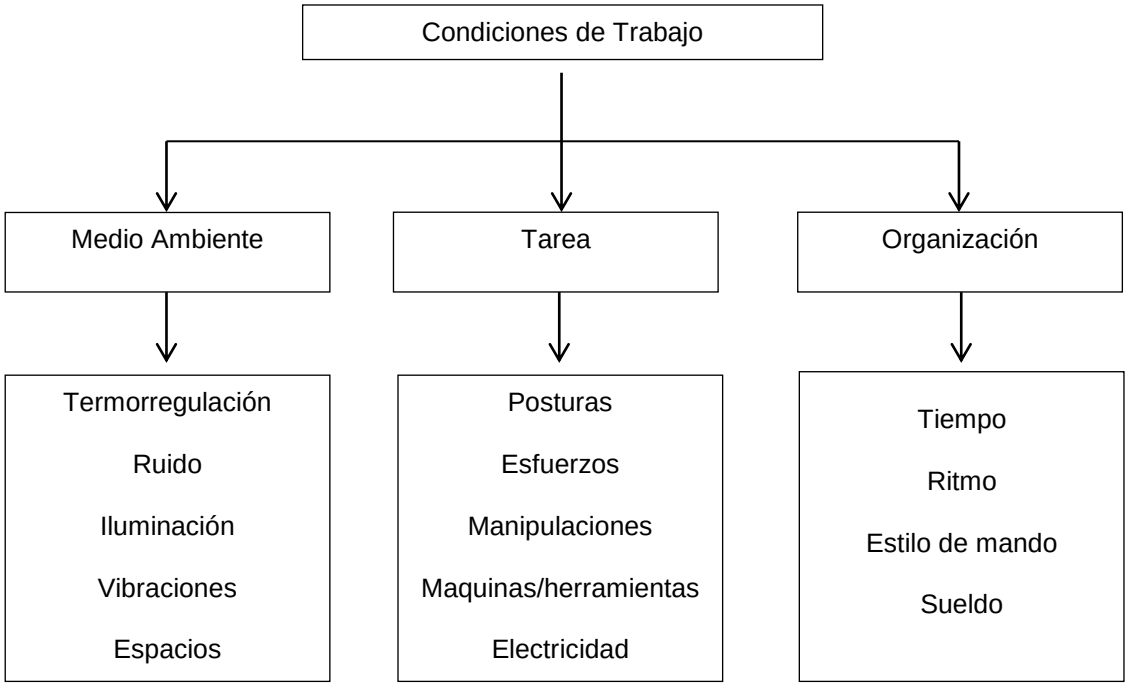
Para el hombre el trabajo es una necesidad económica, una disposición, un estímulo, un derecho y un deber para satisfacer sus necesidades y tener una vida digna. Por lo cual el trabajo y la salud son factores relacionados, ya que el trabajo es la actividad por medio de la cual el hombre despliega sus capacidades físicas e intelectuales, con el objetivo de cubrir dichas necesidades y así lograr una mayor y mejor calidad de vida, pero a la vez constituye una fuente grande de riesgo para la salud que tiene su origen en las condiciones en que el trabajo es realizado (Fernández-García, Manual de Prevención de Riesgos Laborales para no iniciados, 2008). El trabajo y la salud van de la mano por cuanto son actividades completamente asociadas ya que la una

depende de la otra para que este óptimamente bien el ser humano como tal para satisfacer sus necesidades y requerimientos.

1.1.4. Condiciones de Trabajo

Las condiciones de trabajo se refieren al conjunto de factores o elementos fundamentales (físico, psíquico y social) que definen la realización de una tarea en un determinado entorno. (CENDEISSS, 2004). No obstante las condiciones de trabajo según Fernández García (2008) dependen de diversos factores que constituyen los elementos que determinan dichas condiciones (Ver gráfico 1.2.).

Gráfico 1.2. Condiciones de Trabajo



Fuente: Fernández García (2008)
Elaborado por: María Augusta Carrillo

Como se puede observar, el medio ambiente constituye la esfera más amplia, dentro de la cual se desarrolla la tarea concreta, misma que debe encontrarse adecuadamente organizada, a fin de permitir la probidad del desarrollo del trabajo.

1.1.5. La carga mental en el trabajo

La carga se entiende a manera general como la presión cognitiva y emocional resultante del enfrentamiento de las exigencias asociadas al ejercicio del trabajo, viene dado por factores externos o exigencias que afectan a la mentalidad de las personas. (Fernández-Domínguez, 2006).La carga mental resulta así por la acumulación de factores y exigencias crecientes acumuladas que afectan su normalidad y se ve reflejado en aspectos determinantes como es su desempeño cotidiano.

1.1.6. La tensión y la ansiedad en el trabajo

La tensión consiste en el efecto inmediato de la presión mental que es causada en el individuo. A esta tensión es a la que se hace referencia cuando se habla de carga mental y viene dada por la interacción que aparece entre las exigencias de la tarea y las características del individuo (Fernández-García, Manual de Prevención de Riesgos Laborales para no iniciados, 2008). Como se aprecia, la tensión se origina por factores internos y externos que por su interacción y asociación culminan en alteraciones en el ámbito personal y profesional.

1.1.7. Fatiga, cansancio y apatía como factores influyentes en el trabajo

Por otra parte, acerca de la ansiedad por tratarse de un factor de alteración, influye y mantiene una directa relación con el comportamiento del ser humano y su relación

con el entorno que lo rodea ya que constituye un disturbio que rompe el equilibrio de las personas; sin embargo para Trickett que enuncia:

> La palabra ansiedad viene de un vocablo latino que significa «preocupación por lo desconocido», y también está relacionada con la palabra griega que significa «comprimir o estrangular». ¿Estás siendo estrangulado por la ansiedad? La ansiedad es una reacción frente a la vida en el mundo. Forma parte de nuestro mundo, tanto como el comer Ha sido así desde el principio de la humanidad. Es normal. ¿Cómo podemos escapar a ella si empieza con el trauma del nacimiento? (2009, p. 15)

Se puede manifestar que ansiedad está relacionada con la forma de actuar y responder de una persona ante ciertos estímulos y la manera en que esta puede afectar permanentemente al correcto desenvolvimiento del individuo en su vida cotidiana tanto laboral como personal.

Otro elemento influyente en el trabajo, sin duda es la fatiga mental, considerada como una alteración temporal, física y mental del individuo, resultante de la intensidad y duración de una tensión mental. Sin embargo, autores manifiestan que:

> Disminución transitoria de la eficiencia funcional mental y física, que depende de la intensidad, la duración y la distribución temporal de la tensión mental precedente. El restablecimiento de la fatiga mental se consigue mediante recuperación más que con un cambio de actividad. (Lara-Ruiz , 2012, p. 12)

La fatiga siempre produce un descenso en el rendimiento en los trabajadores, a la vez esto puede producir errores. En este sentido, puede considerarse como el escalón inmediatamente anterior de ciertos accidentes laborales.

En el caso del cansancio, este se muestra cuando existe la falta de energía para el desarrollo de un trabajo, pero existe la voluntad para hacerlo y se lo realiza pero a un ritmo lento. Esto se desarrolla debido a un trastorno del sistema muscular de una persona (Fernández-García, 2010). Debido a lo expuesto el ritmo y la energía normal bajan considerablemente en el individuo afectando de una forma bastante considerable el desempeño de sus tareas en el momento propio de su ejecución.

Finalmente la apatía se muestra claramente cuando se observa que una persona no cuenta con las ganas suficientes de realizar las cosas lo cual tiene su origen en un trastorno de los sistemas nerviosos (Fernández-García, 2010). Al surgir de la aparición de la apatía un trastorno esto quiere decir claramente que la salud de la persona se ha visto afectada de una u otra manera de tal forma que ha incurrido en sus límites de normalidad.

1.1.8. Riesgo psicosocial y factores de interacción

Se puede entender como Riesgo Psicosocial a cualquier posibilidad que existe de que un trabajador sufra un determinado daño en su salud física o psíquica ocasionado por, la inadaptación a los puestos, métodos y procedimientos de trabajo como consecuencia de la influencia negativa de la organización y de sus condiciones de trabajo, así como de las relaciones sociales existentes en la empresa y de cualquier otro factor del trabajo (Campelo-Tascón, 2014). Por lo tanto los factores psicosociales son todos los factores relacionados con las condiciones personales y laborales de la organización en los que se desarrolla el colaborador de la misma.

Al respecto del riesgo psicosocial se producen una serie de criterios dignos de tener en cuenta que permiten tener una visión más clara de lo que representa, por qué se produce y la influencia que puede llegar a tener en el individuo; al respecto el investigador Fernández- García manifiesta que:

> Los cambios demográficos, tecnológicos y económicos experimentados en las últimas décadas han provocado enormes cambios para los trabajadores, empresas que han experimentado la aparición de riesgos relacionados con la salud mental en los trabajadores. (2010, pp. 19-21)

A partir de lo anteriormente señalado, se infiere que los cambios de las últimas décadas han sido muy rápidos y drásticos repercutiendo así agresivamente en los trabajadores, quienes no han podido adaptarse con la brevedad del caso como era esperado por las organizaciones.

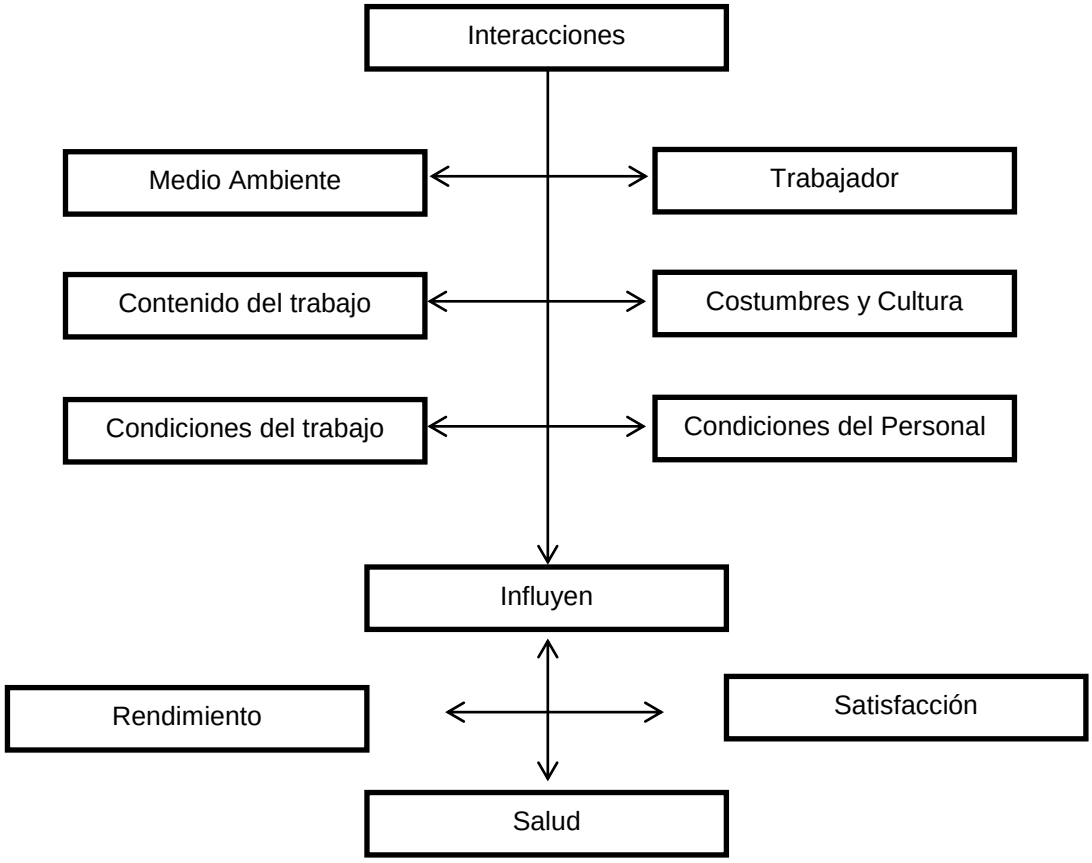
Por otra parte al respecto del tema riesgo psicosocial, también se afirma de forma explícita y argumentando de forma clara que el sistema de organización del trabajo tiene que ver con el éxito y desarrollo del mismo, manifestando el autor citado ya en el párrafo anterior que:

> El sistema de organización del trabajo más exitoso es el que ha permitido aumentar el desarrollo tecnológico vivido a lo largo del siglo XX., ha sido el desarrollado por Taylor basado en la división del trabajo en tareas elementales. Esta teoría concibe el estímulo económico como única motivación para el trabajador (Fernández-García, 2010)

Así, las interacciones entre varios factores motivacionales y organización del trabajo según el antes mencionado autor, influyen en el rendimiento, en la satisfacción y por

tanto en la salud física y mental de los trabajadores los mismos que son el motor principal de toda institución (Ver gráfico 1.3.).

Gráfico 1.3. Factores de interacción Psicosocial



Fuente: Fernández García (2008)

Elaborado por: María Augusta Carrillo

Así, el riesgo psicosocial involucra la interacción entre el medio ambiente, el trabajador; el contenido del trabajo y las condiciones culturales y finalmente las condiciones de trabajo y las condiciones personales; en suma entre el rendimiento y la salud del sujeto.

Señalemos además, que elementos ajenos a la instrumentalidad del trabajo, es decir situaciones concernientes a la socialización, también pueden afectar la proba realización del mismo:

> En todo trabajo existen una serie de factores relativos a la organización del mismo que son decisivos para la realización personal del trabajador. Son los factores psicosociales o interacciones que se producen entre el trabajo (entendiendo por trabajo la labor que se realiza, el entorno en que ésta tiene lugar y las condiciones en que este está organizada) y las personas (con sus capacidades, necesidades y condiciones de vida fuera del trabajo). Estas interacciones influyen en el rendimiento, en la satisfacción y por tanto en la salud. (Fernández-García, 2008, pp. 158-159)

Por ello, al intervenir en una situación de trabajo, hay que tener en cuenta de un lado el contenido del trabajo y el entorno en que se desarrolla y de otra la persona, con sus características individuales y su entorno extra laboral.

Por otro lado buscando el aporte y expansión de la comprensión del tema, existen importantes autores, que expresan al respecto del mismo tema varias y concisas opiniones relativamente divergentes:

> La inscripción de la Psicología y la Sociología en el campo de la prevención de riesgos profesionales está motivada por la necesidad de analizar ciertos aspectos de la realidad laboral, a partir de puntos de vista de estas ciencias, mediante la aplicación de sus procedimientos y métodos tanto para la evaluación de ciertas circunstancias laborales como para la intervención sobre ciertos aspectos conflictivos originados en el ámbito laboral. (Calviño, 1998, p. 26)

Con todos estos antecedentes se puede definir al riesgo psicosocial como una realidad laboral con un alto nivel de exposición y de afectación que requiere ser evaluada e intervenida para su tratamiento de una forma constante y atenta.

1.1.9. Los factores psicosociales en el trabajo

Al hablar de factores psicosociales se debe iniciar por comprender que estos consisten en factores del entorno a los que están expuestos los individuos; estos factores psicosociales por influir en la salud laboral deben ser definidos para su mejor comprensión y entendimiento, al respecto del tema en mención autores como (Fernández-García, 2010, pp. 15-22) menciona que:

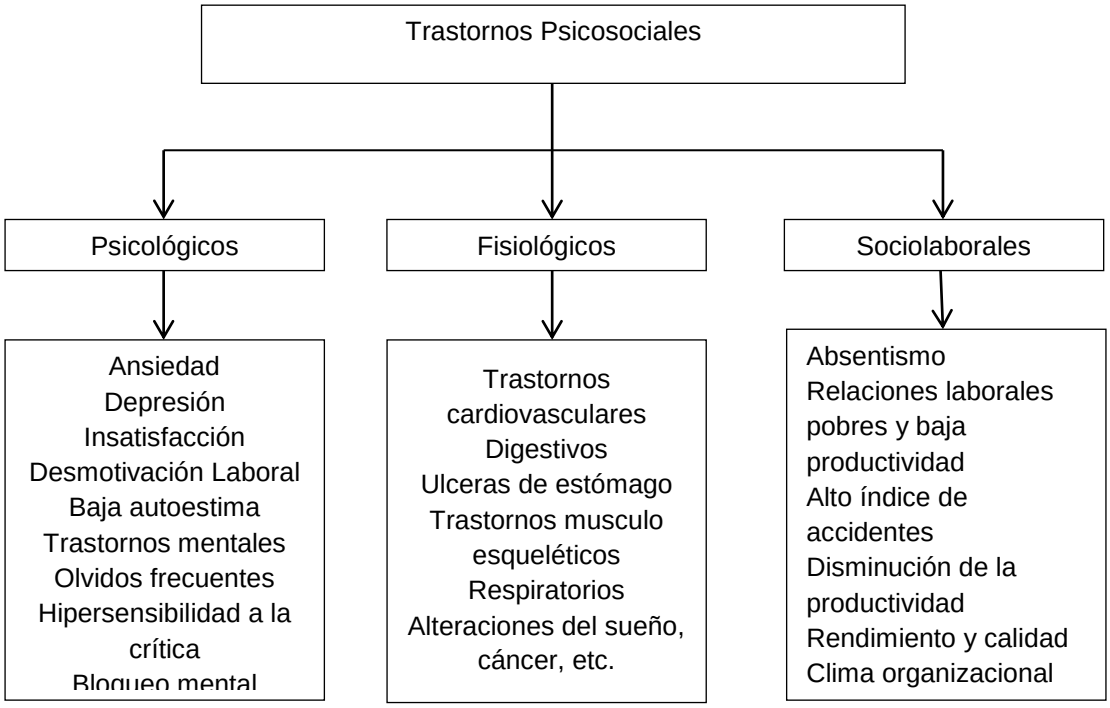
> Los factores psicosociales son aquellas condiciones presentes en un lugar de trabajo, relacionados directamente con la empresa u organización, los diversos factores que afectan tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores así como también al desarrollo del trabajo y la productividad empresarial.

Se puede inferir que las condiciones de trabajo que se presentan en diferentes organizaciones son un aspecto fundamental a considerar para el desarrollo óptimo de un trabajador ya que influye tanto en su desenvolvimiento laboral y personal como se observa.

1.1.10. Efectos de los riesgos psicosociales en el entorno laboral

Los riesgos psicosociales de acuerdo a su magnitud causa efectos serios como son los trastornos psicosociales que constituyen una de las consecuencias más relevantes de los riesgos psicosociales existentes de los mismos que autores como Fernández García, tratan y dividen en diversos componentes, los cuales que se expresan de manera clara a continuación (ver gráfico 1.4.)

Gráfico 1.4. Trastornos Psicosociales



Fuente: Fernández García (2011)

Elaborado por: María Augusta Carrillo

Los trastornos psicosociales tienen su incidencia en aspectos psicológicos, fisiológicos y sociolaborales ya que estos influyen y alteran en su estabilidad física, emocional y laboral convirtiéndose así en problemas que deben ser tratados de manera profesional.

1.2. Trastornos asociados al trabajo

Son varios los aspectos y trastornos que se pueden identificar en torno al trabajo, el mismo que se refiere a una o varias actividades específicas que los individuos realizan en busca de un fin; y que envuelve una serie de circunstancias, responsabilidades, reglas, conocimientos, habilidades, entre otras características las mismas que son requeridas para su eficaz desarrollo. Entre los trastornos asociados al trabajo se mencionarán, el estrés laboral, el mobbing, el acoso sexual y burnout.

1.2.1. Estrés laboral

Referirse al estrés laboral de los individuos es referirse a uno de los factores de mayor exposición en el mundo laboral ya que como se tiene conocimiento este aparece con excesiva facilidad vulnerabilizando a todos quienes padecen de él. En cuanto a este factor autores lo definen como:

> Un proceso de relación entre el sujeto y el entorno, y se produce cuando dicha relación se percibe como amenazante y desbordante de los propios recursos y pone en peligro el bienestar o la salud personal. (Fuertes-Rocañin & Cabrera-Forneiro, 2007, p. 219)

El estrés laboral al relacionar al sujeto y el entorno se ha convertido en la enfermedad del siglo XXI ya que la padecen muchas personas debido a un estado de ánimo inestable por la presión misma que se ejercen en los diferentes puestos de trabajos en las organizaciones.

El origen del estrés laboral se podría asociar fácilmente a la carga excesiva de trabajo, un alto nivel de responsabilidad poniendo a prueba la capacidad del individuo para poder sobrellevar las actividades encomendadas, estos factores pueden desencadenar en un total colapso del sistema nervioso del individuo y provocando un estado de estrés en el individuo por no poder cumplir con los objetivos encomendados (Bedoya-Chico, 2012).

1.2.2. Teorías e ideologías del estrés laboral

El tema del estrés laboral es tan amplio y de tanta importancia por el impacto que genera en el desarrollo personal y organizacional que existen varias teorías e ideologías al entorno del mismo.

Varios autores coinciden en señalar tres elementos en sus constructos teóricos destinados a explicar la etiología del estrés laboral, mencionando que:

> Tres son las referencias clave, tanto a la hora de explicar las causas del estrés laboral como a la de prevenir y paliar sus efectos indeseables: el ambiente (A), la persona (P) y la interacción A-P La elección de cualquiera de tales alternativas no es una simple cuestión de preferencias estéticas; ya que conlleva profundas implicaciones epistemológicas, teóricas, ideológicas y prácticas. (Blanch-Ribas, Espuny-Thomás, Gala-Durán, & Martín-Artiles, 2003, págs. 129-132)

Las referencias sobre el estrés laboral según se puede apreciar son aquellas que se dan a partir del individuo y lo que genera su interacción con el entorno con el que tiene contacto de forma directa.

1.2.3. El estrés laboral como factor ambiental

El factor ambiental determina definitivamente o tiene influencia directa con el estrés laboral ya que es un factor de un entorno que rodea a todo individuo y que como tal despide consecuencias desfavorables tanto para él como ser individual como para la organización. Al respecto varios autores manifiestan que:

> Cuando hablamos de algo estresante, pensamos en una causa exterior; es decir, en un factor de un entorno -como el socio laboral- que conlleva demandas y exigencias que amenazan con desbordar los recursos disponibles. Esta visión induce a orientar las estrategias preventivas y paliativas de los efectos de ese estrés laboral actuando precisamente sobre la misma fuente estresora. Lo cual, de paso, libera y exonera al individuo de toda responsabilidad de la situación que padece, presentándolo como simple víctima inocente de su problema, a la que cabe proteger, restablecer y compensar. Se trata de un modelo de análisis y de intervención de corte neoilustrado, izquierdista y socialista, que tiende a atribuir determinados efectos que se manifiestan a nivel individual a causas sociales; esto es, externo a las personas de quienes los padecen. Desde esta óptica, se da por supuesto que el desempleo o el fracaso laboral -al igual que la pobreza, la drogodependencia o la delincuencia-son problemas que deben ser resueltos a nivel social. (Blanch-Ribas, Espuny-Thomás, Gala-Durán, & Martín-Artiles, 2003, pp. 129-132)

De lo cual se infiere que el estrés laboral como factor ambiental se puede asociar directamente con factores tales como la sociedad, la economía y la organización es

decir que interactúa con el entorno afectándolo de una manera directa provocando consecuencias en la salud laboral de los colaboradores y por ende en el bienestar de la organización.

1.2.4. El estrés laboral como respuesta individual

Debe entenderse que debido a que cada sujeto es un individuo particular, con respuestas igualmente particulares, a menudo reacciona de manera distinta a los fenómenos y acontecimientos ambientales, de tal modo que genera una respuesta individual frente al estrés. Desde este punto de vista autores manifiestan que:

> Se destaca como causas fundamentales del estrés laboral factores individuales como los rasgos de la personalidad, el estilo de vida que lleva y los problemas individuales de articulación familia-empleo que tenga. Este contexto reduce los llamados problemas sociales a simples sumas de problemas individuales. Este enfoque, al tiempo que deja el entorno libre de causalidad (responsabilidad, culpabilidad) del estrés laboral, descubre en los rasgos, trastornos, deficiencias, valoraciones o estrategias individuales la fuente de todos los males que conlleva el estrés profesional. De acuerdo con este planteamiento, la madre de todas las soluciones a esta problemática no puede ser otra que la de cambiar la misma persona estresada, capacitándola para enfrentarse adaptativamente a los imperativos de su entorno laboral. Para ello, acaso habrá que modificar su modo de ver y de vivir las discrepancias entre demandas ambientales y recursos disponibles, su concepción personal del mundo sociolaboral, su estilo de vida, la organización de su agenda o su gestión de las relaciones empleo-hogar y. sobre todo, habrá que iniciarla al

> manejo de las técnicas de relajación y de autocontrol. (Blanch-Ribas, Espuny-Thomás, Gala-Durán, & Martín-Artiles, 2003, pp. 129-132)

Se puede inferir que cada respuesta del individuo es en función al nivel de estrés que maneja internamente y vulnerabilidad ante este y que es el motivo por el cual reacciona de tal o cual manera de acuerdo a las circunstancias y conflictos que se le presentan.

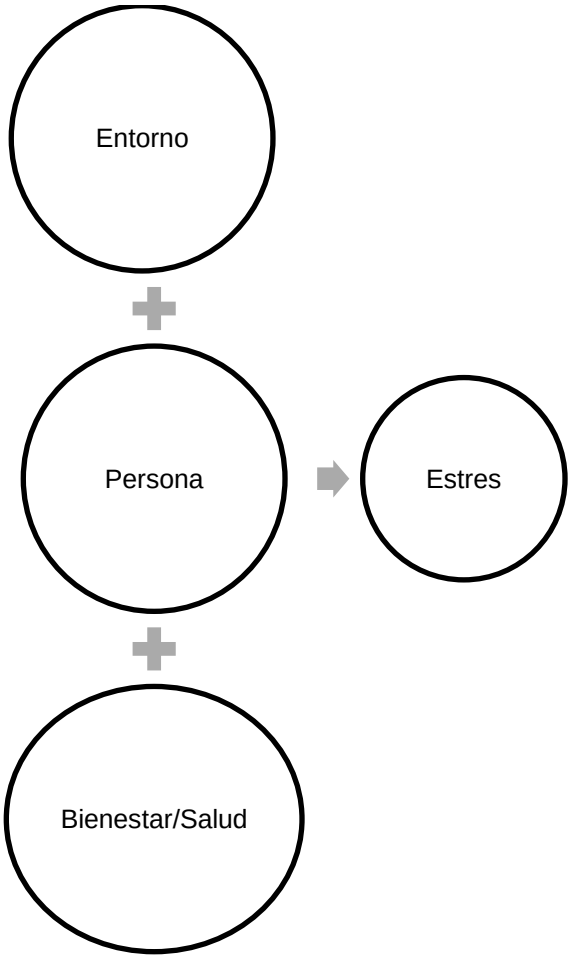
1.2.5. El estrés laboral como interacción ambiente-persona

Esta opción ideológicamente hablando enlaza la relación existente entre los individuos o colaboradores y la empresa en que prestan sus servicios lícitos y personales; varios autores ponen a la interacción ambiente- persona como:

> Una especie de "tercera vía" teórica e ideológica, que trata de integrar las aportaciones positivas de las perspectivas centradas respectivamente en el ambiente y en la persona y, al tiempo, de compensar los sesgos y riesgos de reduccionismo, parcialidad y simplificación que conllevan. Al focalizar la causalidad del problema en la misma interacción e influencia recíproca ambiente-persona (ambiente estresante donde trabaja una persona estresable o estresada), se orienta también la intervención hacia un cambio en el ambiente, en la persona y, sobre todo, en la dinámica de sus relaciones. Éste es el modelo que suscita actualmente mayor consenso entre especialistas. (Blanch-Ribas, Espuny-Thomás, Gala-Durán, & Martín-Artiles, 2003, pp. 129-132)

Estos factores influyen tanto en el bienestar y la salud de los trabajadores provocando el estrés en una persona generando grandes inconvenientes en su desempeño tanto laboral como individual. (Ver gráfico 1.5.)

Gráfico 1.5. Factores del Estrés



Fuente: Blanch Ribas , Espuny Thomás, Gala Durán , & Martín Artiles (2003)
Elaborado por: María Augusta Carrillo

Se expresa así la interacción entre entorno, persona y posibilidades de bienestar, la cual, de encontrarse alterada, genera como consecuencia estrés.

1.2.6. El síndrome de Burnout

En el caso del burnout o el síndrome de estar quemado como también es considerado este factor de riesgo psicosocial se puede decir que se produce a partir del exceso y falta de organización del trabajo; un investigador manifiesta que:

> El Burnout es un concepto introducido en la clínica en la década de los setenta por el psicólogo Freudenberger y ampliado conceptualmente por C. Maslach en la década de los ochenta. Dicha entidad clínica, cuya individualidad semiológica alguna todavía hoy cuestionan, se puede considerar como un tipo o variante de estrés laboral que aparece en colectivos concretos y que presenta una serie de síntomas y cursos evolutivos específicos que vamos a describir a continuación:
>
> Tres son los síntomas distintivos que presentan los profesionales a los que coloquialmente les denominamos como "quemados". Estos síntomas son: el agotamiento emocional, la despersonalización y el fracaso en sus expectativas y logros personales (Fuentes-Rocañin, 2004, p. 20)

El Burnout por lo general aparece en profesiones donde hay una alta implicación y sobre todo afectación directa entre el sujeto que presta el trabajo y el sujeto receptor del mismo lo cual concluye en situaciones y estados negativos tanto para la empresa como para sus colaboradores.

Bajo otra premisa este síndrome o factor que influye en el desarrollo de las organizaciones desembocando en alteraciones en el desempeño laboral, autores entendidos en el tema como Gil manifiestan que:

> El Burnout es la sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral, que surgen especialmente en aquellos que se dedican a profesiones de servicio como consecuencia del contacto diario con su trabajo. (1999, p. 46)

Por ende, cuando se observa un cansancio emocional en una persona en muchos de los casos va vinculada con una desmotivación personal acompañada de una autoestima baja, ante la falta de adaptación a un determinado puesto de trabajo asociada siempre al fracaso laboral.

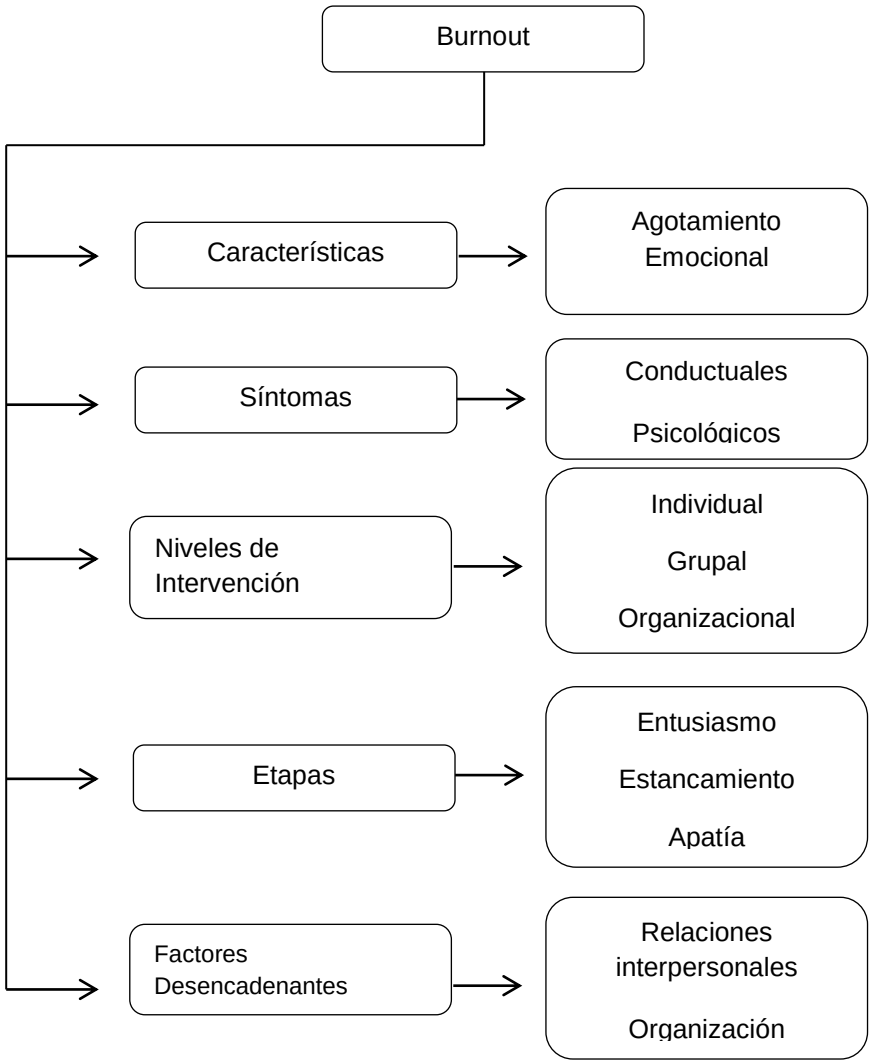
Sin embargo par un mejor entendimiento y comprensión del aspecto tratado en esta parte de la investigación otro autor asegura y sugiere que al burnout se lo puede dividir en tres dimensiones específicas:

> Cansancio emocional se puede manifestar física y/o psíquicamente y es la sensación descrita como no poder dar más de sí mismo a los demás.
>
> Despersonalización como desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los compañeros del propio trabajo. Por último podemos mencionar la baja autoestima personal que se caracteriza por una dolorosa desilusión para dar sentido a su propia vida y hacia los logros personales con sentimientos de fracasos. (Ferreiro Rica, 2011, p. 39)

Estos factores asociados al burnout están directamente afectando al individuo que los maneja a cada instante por el nivel de duración y sobre todo reiteración que existe en los factores que lo producen o lo causan.

El Burnout básicamente entonces se constituye en una sensación de agotamiento y perdida de interés de lo que se está desarrollando, surge en el individuo (trabajador) lo influye en su desempeño y rendimiento diario en su trabajo generando un nivel de bajo auto estima dentro del trabajador ocasionando muchas pérdidas económicas a la organización que lo contrato (Roger-Forbes, 2011). El nivel de autoestima es la parte que más se va afectando en el individuo que padece el burnout ya que empeora o aumenta en la medida en que las consecuencias del mismo van afectando su rendimiento. (Ver gráfico 1.6.)

Gráfico 1.6. Burnout



Fuente: Forbes Álvarez (2011)

Elaborado por: María Augusta Carrillo

El burnout está compuesto por síntomas, niveles de intervención, etapas y factores desencadenantes que surgen de este tipo de trastorno y su repercusión se ve reflejada en la salud ocupacional.

1.2.7. El Mobbing

El mobbing considerado como uno de los factores de riesgo psicosociales más comunes y relevantes constituye uno de los riesgos de mayor exposición en las empresas, influyendo así en la salud ocupacional de los integrantes de la organización:

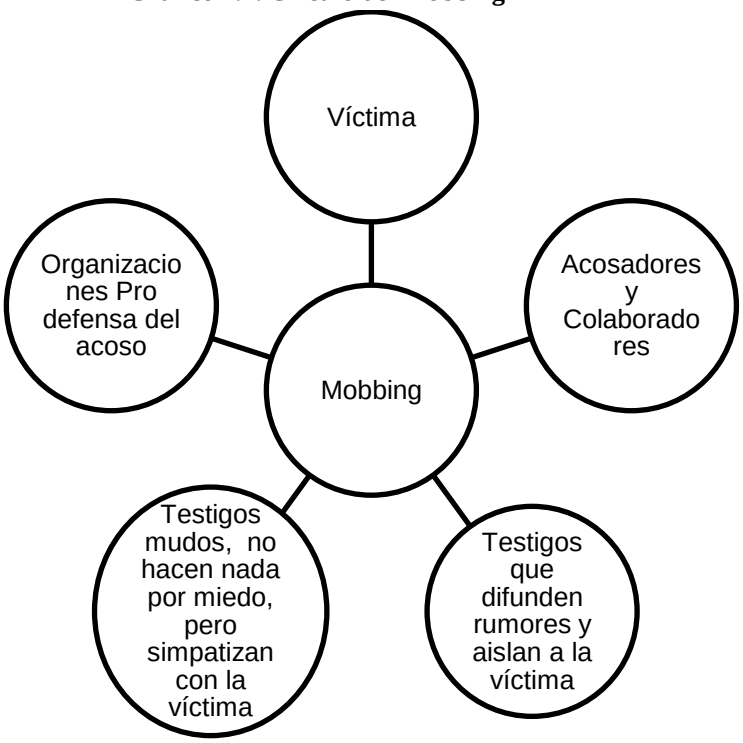
> En la situación en la que un trabajador o grupo de trabajadores ejercen, de manera sistemática (al menos una vez por semana) y deliberada, una intensa violencia psicológica durante un tiempo mayor de seis meses sobre otro trabajador en el lugar de trabajo con la complicidad o permisividad del resto de trabajadores y de la empresa. (Borobia-Fernández, Mercader-Uguina, & De la Puebla Pinilla, 2007, p. 752)

El mobbing es entonces el acoso laboral al cual se enfrenta de forma constante un trabajador dentro de su puesto de trabajo por parte de otro miembro de la misma empresa y esta situación afecta directamente en su rendimiento diario en la organización.

También puede ser definido como la situación en que un trabajador ejerce un tipo de violencia psicológica extrema de una forma sistemática y repetida durante un tiempo prolongado sobre otro trabajador en el mismo sitio de trabajo, con la única finalidad de destruir su reputación, perturbando el desarrollo de sus labores diarias y logrando

que dicho trabajador abandone su puesto de trabajo. (Heinz Leymann, 1990). (Ver gráfico 1.7.)

Gráfico 1.7. Círculo del Mobbing



Fuente: Parés Soliva (2010)
Elaborado por: María Augusta Carrillo

De donde se extrae que el mobbing, surge del acoso consentido por testigos y organizaciones. Que no generan ninguna acción y permiten al sujeto agredido ocupar el estatus de víctima.

1.2.8. Acoso sexual

El Acoso Sexual se basa en un tipo de violencia, que en el caso de esta investigación

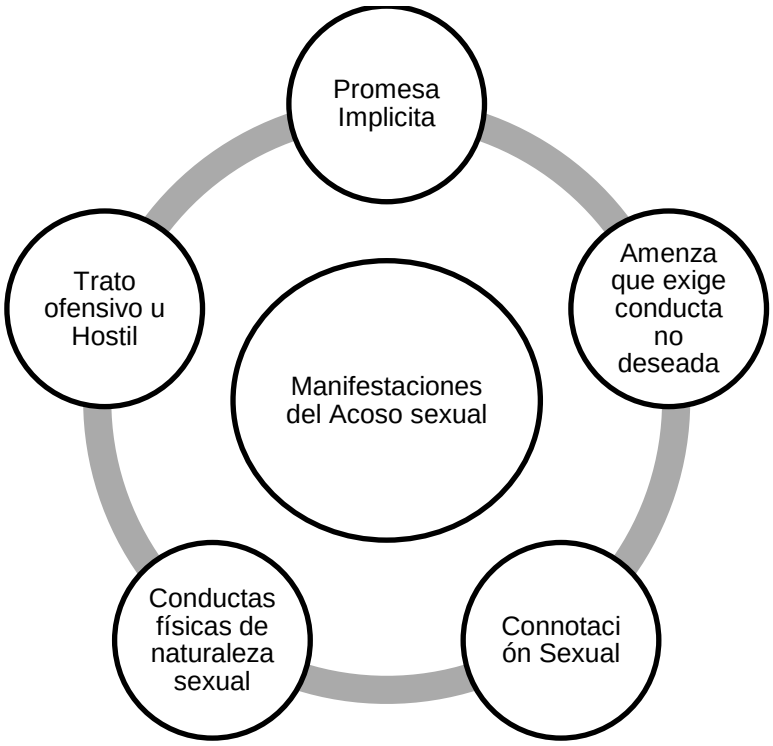
se produce y se desarrolla en el entorno laboral, y según algunos autores dándose por lo general en casos puntuales y específicos como son:

> Propuestas sexuales desagradables, solicitudes de favores sexuales y conducta verbal o física de naturaleza sexual que ocurra en cualquiera de las siguientes situaciones:
>
> - Cuando la sumisión a dicha conducta es explícita o implícitamente un término o una condición del empleo de una persona.
> - Cuando la sumisión o el rechazo de una persona a dicho contacto se utiliza como base para las decisiones de empleo, afectando a esa persona.
> - Cuando dicha conducta tiene el propósito o el efecto de interferir excesivamente en el desempeño laboral de una persona o crear un ambiente de trabajo intimidante, hostil u ofensivo. (Mondy & Noe, 2005, p. 69)

Las condiciones del acoso sexual en el trabajo a pesar que varían y son de distinta índole y grado de ejecución manifiestan una estrecha relación entre sí ya que las consecuencias que producen son las mismas en su mayoría.

Podemos definir como acoso sexual a todas las insinuaciones y conductas de una persona en contra de otra persona de diferente genero sin su consentimiento dentro de un lugar de trabajo con el único objetivo de intentar desencadenar en una actividad sexual no consentida. (Gimeno-Lahoz, 2004).Gracias a la investigación realizada se pueden describir algunas manifestaciones de acoso sexual para mayor claridad y entendimiento del tema tratado. (Ver gráfico 1.8.)

Gráfico 1.8. Manifestaciones del Acoso Sexual



Fuente: Gimeno Lahoz, 2004
Elaborado por: María Augusta Carrillo

Las manifestaciones del acoso sexual se reflejan en trato hostil, ofensivo, vocablo con connotación sexual, amenazas, promesas implícitas en otras, las mismas que desencadenan en conflicto que genera un riesgo psicosocial para los individuos que lo padecen.

1.3. El Desempeño Laboral

En esta parte se tratará de identificar los conceptos relacionados con la variable mencionada como son: talento humano, clima laboral, satisfacción en el trabajo, trabajo en equipo y demás aspectos que permitan el desarrollo de la investigación en curso.

El desempeño laboral abarca entonces un sinnúmero de elementos que tratan sobre el desarrollo y cumplimiento de tareas el mismo que se basa en la contribución de los trabajadores y se define según su impacto en los resultados corporativos esperados; al respecto contribuye (Chiavenato , 2000, p. 222) señalando al desempeño laboral como:

> Las actitudes o comportamientos observados en los en cada uno de los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de una organización. En efecto se dice que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante que tiene una organización.

A partir de lo señalado se infiere que desempeño laboral se califica al rendimiento y labor efectuada por una persona en su lugar de trabajo al realizar las funciones, deberes y tareas encomendadas.

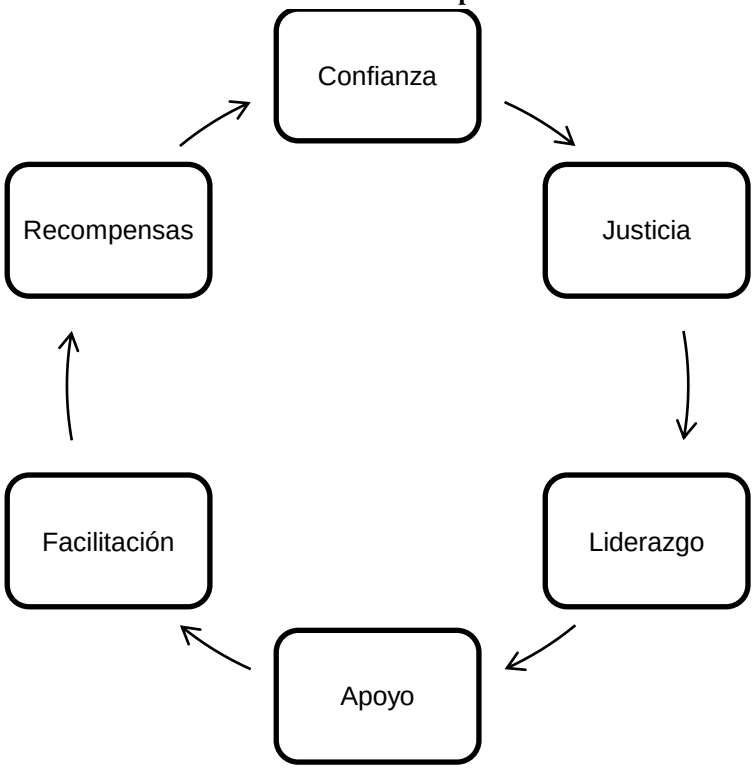
Por otra parte el mismo autor citado, busca mencionar de manera bastante funcional y directa de tal manera que sea comprensible y así pueda servir de aporte relevante a esta investigación que:

> Los factores que intervienen en el desempeño laboral de un determinado individuo pueden detallarse en los siguientes: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés creatividad, capacidad de realización y factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad exactitud, trabajo en equipo, liderazgo. (Chiavenato , 2000, p. 367).

Con lo anteriormente señalado se puede apreciar que todos estos factores intervienen para el correcto desempeño de una persona en su lugar de trabajo, siendo estos

factores determinantes a la hora de cumplir los objetivos planteados por la organización. (Ver gráfico 1.9.)

Gráfico 1.9. Factores del Desempeño Humano



Fuente: Loreta Moccia A (2012)
Elaborado por: María Augusta Carrillo

Los factores que rodean y enlazan el desempeño laboral son la confianza, la justicia, el liderazgo, el apoyo, la facilitación y las recompensas a las que va sujeto el desarrollo del trabajo de cada colaborador de una organización.

Por otra parte haciendo hincapié y tomando en consideración de estudio criterios ya expuestos autores relevantes como Bitell manifiesta de forma comprensible que el desempeño laboral es:

> En gran medida por las expectativas del trabajador hacia el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se

> relaciona y vincula con las diferentes habilidades y conocimientos que afirman las acciones del trabajador, en pro de conseguir los objetivos de la empresa. (Chiavenato , 2000, p. 322).

Dentro de todo trabajo o empresa existe la posibilidad y de hecho van a existir exposición a riesgos laborales que deberán ser detectados y tratados oportunamente ya que pueden afectar el desempeño laboral.

El desempeño laboral se mide por medio de tres tipos de evaluaciones llamadas: Evaluación de Desempeño de 360°,180° y 90° las mismas que se realizan y aplican de acuerdo a la realidad de cada empresa.

1.3.1. Factores que influyen en el Desempeño Laboral

Son varios los aspectos y factores que influyen en el desempeño laboral, el mismo que se refiere como ya se mencionó anteriormente al rendimiento y labor efectuada por una persona en su lugar de trabajo al realizar las funciones que le han sido encomendadas. Los factores influyentes son internos y externos y se reflejan en el desempeño bueno o malo del trabajador.

1.3.2. El Talento Humano como factor influyente

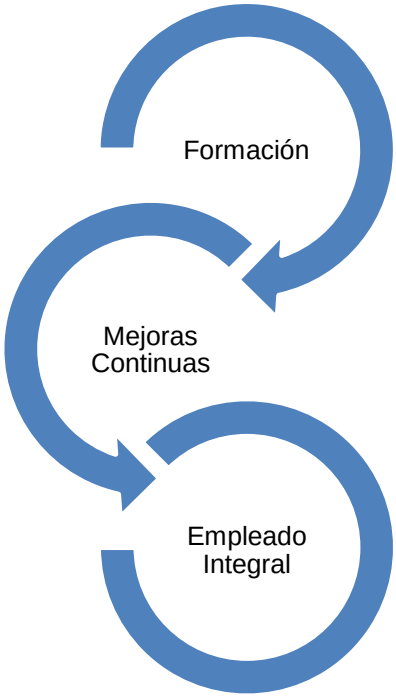
La gestión Humana o Gestión del Talento Humano, favorece la productividad dentro de la organización, es una manera de contribuir al éxito del negocio y al logro de las metas definidas por la organización. El talento humano para (Veras & Cuello , 2007, pp. 14-16) es constituido como:

> La forma como la organización libera, utiliza, desarrolla, motiva e implica todas las capacidades y el potencial de su personal, con miras a una mejora sistemática y permanente tanto de este como de la propia organización.

En la sociedad, la Gestión Humana ha devenido en un mecanismo efectivo y fundamental para garantizar el cambio de las organizaciones y adaptarlas a las demandas crecientes que se van generando en el entorno social.

La Gestión Humana es un elemento que maneja la gerencia actual y su finalidad primordial se basa en impulsar el desarrollo de las competencias genéricas y específicas de cada una de las personas por medio de un trabajo coordinado y de varias estrategias de mejoramiento continuo del conocimiento y el talento humano. La Gestión Humana debe ser dinámica, interactiva e integral, de tal manera que permita tanto a la organización como a sus colaboradores crecer de manera conjunta y así poder explotar al máximo sus potencialidades. Esto, por supuesto no es posible sin una visión moderna de la Gestión Organizacional por parte de los gerentes generales y directores de los gerentes del personal humano, lo que permite, excluir definitivamente la tradicional administración de recursos humanos. (Freddy William Castillo-Palacios, 2010). La conducta laboral en una persona está guiada primordialmente por la satisfacción de sus necesidades fisiológicas y de protección ya que el individuo al sentirse conforme realiza de mejor forma su trabajo. (Ver gráfico 1.10.)

Gráfico 1.10. Talento Humano



Fuente: Investigación (Chiavenato, 2010)
Elaborado por: María Augusta Carrillo

El talento humano como se observa en la gráfica requiere de formación, mejoras continuas en su entorno para que puedan lograr desarrollar un personal integral que aporte al crecimiento de la organización.

1.3.3. Clima Laboral

El clima se refiere al ambiente de trabajo y sus repercusiones en el comportamiento laboral de cada uno de los trabajadores que conforman una determinada organización; el clima laboral constituye al entorno en el que se desarrollan los individuos de una institución, para (Chiang , Martín , & Núñez , 2010, p. 33):

> El clima organizacional se refiere a una serie de atributos que pueden percibirse acerca de una organización particular y/o sus subsistemas, y que puede inducirse del modo en que la organización y/o sus subsistemas se

> relacionan con sus miembros y ambiente. Cuatro elementos están implicados en esta definición: a) el carácter descriptivo más que evaluativo de las respuestas perceptuales; b) se trata de un nivel macro más que de un nivel micro: c) la unidad de análisis, como consecuencia del nivel macro, tiende a ser atributo de la organización o de los subsistemas más que de los individuos; d) finalmente, las percepciones tienen consecuencias potenciales para la conducta.

De lo cual se infiere que el clima organizacional está compuesto por una serie de actitudes, conductas y respuestas asociadas que caracterizan la vida del trabajador y su cotidianidad dentro de la organización y de sus subsistemas en que desarrolla y realiza su trabajo día a día.

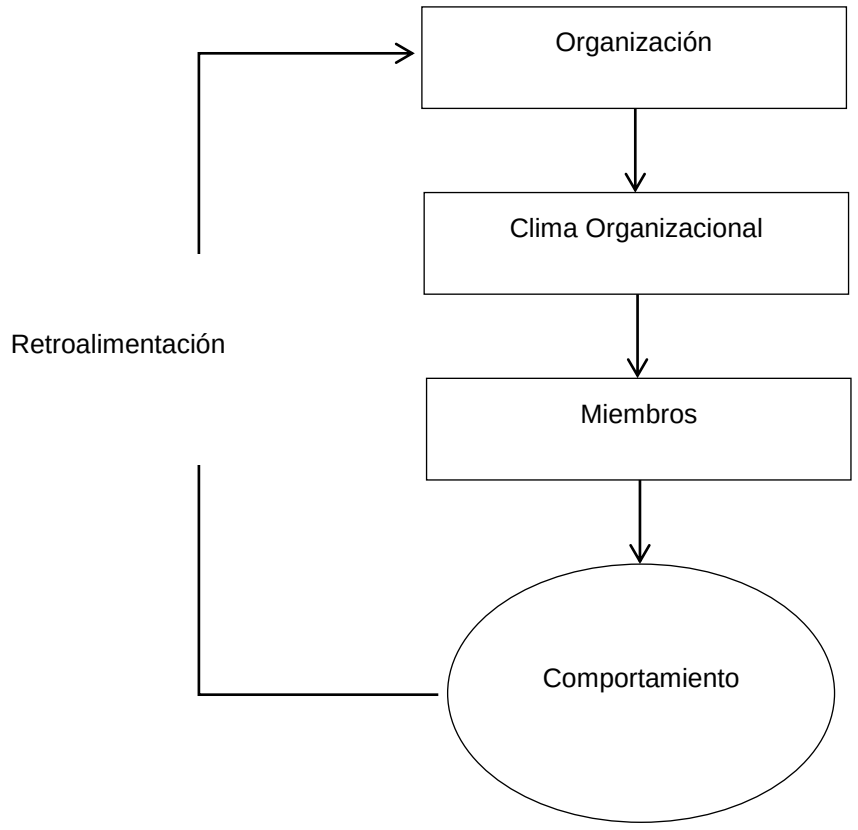
En cuanto se puede identificar del clima laboral se puede decir que la alta dirección, con su cultura y con sus sistemas de gestión es la que proporciona o no el terreno adecuado para que este exista y dependiendo si es favorable o desfavorable vienen las consecuencias o repercusiones en el desempeño de cada trabajador involucrado. Así es otro criterio es el que proporciona (Llaneza-Álvarez, 2007, pág. 466) afirmando que:

> El clima laboral es la valoración de los elementos de la cultura de una empresa en un momento dado por parte de los trabajadores. Por ello su percepción negativa en sus diversas variables puede desencadenar procesos de estrés. La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de las condiciones de trabajo existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el

trabajador de estos factores, relacionado por lo tanto con la interacción entre características personales y organizacionales.

El clima laboral puede ser considerado como una especie de actitud colectiva que se produce por las interacciones de los miembros de la organización. Como se ha podido observar son varios los factores que inciden dentro del concepto de clima laboral que se presentan dentro de la organización y que se exponen los trabajadores; los mismos que se evidencian en el gráfico que se encuentra a continuación: (Ver gráfico 1.11.)

Gráfico 1.11. Clima Laboral



Fuente: Llaneza Álvarez (2007)
Elaborado por: María Augusta Carrillo

El clima laboral consiste en el entorno positivo o negativo que se genera en la organización y que repercute en el comportamiento y desenvolvimiento de sus colaboradores.

1.3.4. La Satisfacción del Trabajo como factor influyente

La satisfacción es uno de los principales aspectos que motivan el actuar del ser humano por lo que juega un gran papel en el trabajo cotidiano ya que permite al colaborador de la organización hacerlo bien. La satisfacción laboral puede ser determinada por el tipo de actividades que se realizan es decir, que el trabajo tenga la oportunidad de mostrar tus habilidades y que ofrezcan un cierto grado de desafío para que exista el interés. Que los empleados sean bien recompensados a través de sus salarios y sueldos acordes obviamente a las expectativas de cada uno. Que las condiciones del trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incomodas lo cual hace mejor su desempeño. Además los empleados buscan dentro del trabajo que su jefe inmediato sea amigable y comprensible y que los escuche cuando sea necesario. La insatisfacción en el trabajo se refleja en la salida de los empleados inminente (como en el caso de la organización a investigar) o que expresen situaciones que ayuden a mejorar las relaciones obrero-organización, también de forma leal esperar que las condiciones mejoren (Camacaro , 2006). Al respecto de lo ya mencionado se puede inferir que la satisfacción laboral permite que el trabajo sea realizado con un alto rendimiento permitiendo a desarrollar sus habilidades y aptitudes a quienes lo realizan.

Sin embargo a partir de lo señalado la satisfacción laboral de un trabajador es el total reflejo del resultado de las condiciones particulares relacionadas de trabajo en las que desarrolla sus funciones cotidianas, para (Blum & Naylor , 1982, p. 45):

> La satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascenso (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales.

La satisfacción laboral está relacionada directamente con la predisposición con la que se encuentre una persona para realizar el trabajo son aspectos a considerar para el desempeño optimo o no del trabajador como por ejemplo salario, motivaciones, incentivos entre otros.

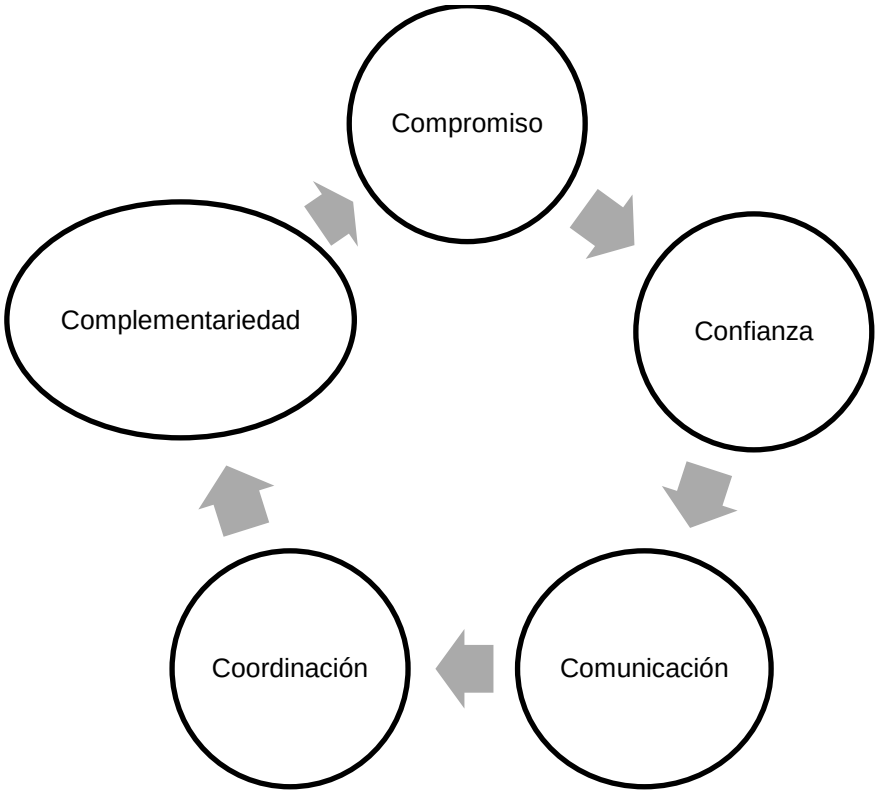
1.3.5. El Trabajo en Equipo como factor influyente

El trabajo en equipo es y será considerado como la fortaleza principal y el motor primario para alcanzar objetivos ya que si se trabaja en conjunto en equipo se pueden obtener mayores y mejores resultados que si se trabaja de manera individual y aislada, el trabajo en equipo es visto como:

> Trabajo de equipos, y no simple trabajo de grupos (...). El grupo corre el riesgo de convertirse en rebaño (...). El equipo, por el contrario, supone cooperación y, por consiguiente, división del trabajo con responsabilidad distribuida y posibilidad para cada uno de poner su sello en la obra colectiva. (Mahieu, 2002, p. 17)

De lo cual se puede inferir que el trabajo en equipo resulta de la unión de responsabilidad, participación de la lucha y la búsqueda de estrategias y esfuerzos para alcanzar un bien común, para lograr una obra colectiva que beneficie a todos los involucrados. (Ver gráfico 1.12.)

Gráfico 1.12. Bases del trabajo en equipo



Fuente: Acuña (2012)
Elaborado por: María Augusta Carrillo

El trabajo en equipo es considerado entonces como una forma de aprendizaje mutuo entre las personas que integran el equipo a partir del compromiso y confianza que exista, supone la interacción de todos los integrantes con diferentes aportes sean estas ideas con el único objetivo de resolver o dar solución a un problema por medio de la

comunicación. Además de facilitar las tareas encomendadas busca la unión de los trabajadores.

1.3.6. La Capacitación del trabajador como factor influyente

La capacitación o el medio de aprendizaje continuo entendida como instrucción y desarrollo buscado en pos de mejorar el conocimiento sobre tal o cual área de interés es según (Granados , 1998, p. 28) considerado como:

> Un objetivo primordial en toda empresa que se considere pujante, emprendedora. Y eso de primordial tiene su fundamento. En toda organización empresario, las maquinarias, los equipos, para su correcto funcionamiento, requieren mantenimiento de diferente tipo, ya sea mecánico, eléctrico, electrónico, etc. Además necesitan ser "alimentadas", llámese materia prima en la producción, papel para escribir a máquina, información para la computadora, etc.

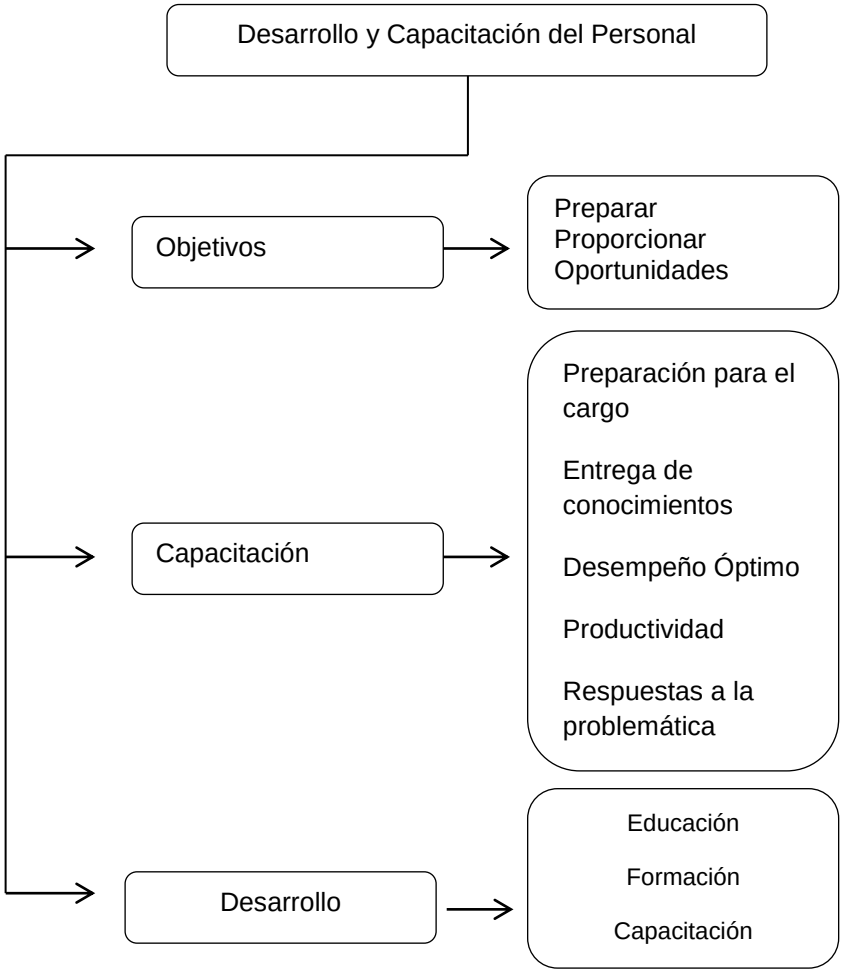
Se puede inferir que la capacitación es de vital importancia es el medio que alimenta el conocimiento y potencializa el desarrollo para la mejor obtención de destrezas que generen ya que permite la ejecución adecuada del trabajo.

El principal objetivo que busca la capacitación del personal es lograr una mayor efectividad en los puestos de trabajo para lo cual es importante realizar un estudio continuo y detenido en las necesidades de cada departamento con evaluaciones periódicas para detectar las anomalías y proceder a dar solución de manera inmediata en beneficio tanto del trabajador como también de la organización. La capacitación del trabajador además es considerada como un derecho ya que:

> Todo trabajador tiene el derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida y productividad, conforme a los planes y programas formulados de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o sus trabajadores y aprobados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (Siliceo Aguilar , 2006, p. 76)

Se infiere de lo expuesto que el trabajador tiene derecho a que su patrón le proporcione capacitación y adiestramiento en su trabajo que le permita superarse y desarrollar de una manera más diestra sus funciones. (Ver gráfico 1.13.)

Gráfico 1.13. Desarrollo y Capacitación del Personal



Fuente: Siliceo Aguilar (2006)
Elaborado por: María Augusta Carrillo

La capacitación del personal como factor de vital importancia para los trabajadores y para la organización está dada a partir de objetivos planteados, capacitación y desarrollo de la misma para que sea ejecutada con éxito y de los resultados esperados.

1.4. Relación entre riesgo psicosocial y desempeño laboral

Considerando que el riesgo psicosocial se entiende como la interacción entre el contenido del trabajo y el entorno en el cual se desarrolla dicha actividad tomando en cuenta diferentes factores que pueden intervenir y perjudicar la salud física y mental de los trabajadores y el desempeño laboral es direccionado en gran medida por las expectativas del trabajador hacia el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía (Fernández-García, 2008); la relación entre estas dos variables es directa ya que de una u otra manera la una afecta al desarrollo de la otra, es decir el desarrollo de los factores de Riesgos Psicosociales en las organizaciones como (estrés, acoso, mobbing, etc.) afecta directamente a la otra variable (desempeño laboral) de diferentes maneras: incomodidad en el lugar de trabajo, aumento en las cargas de trabajo, horarios de trabajo etc., esto influye en la productividad de la empresa y desarrollo mismo de la persona involucrada.

El desempeño de una persona está dado por el estado de ánimo en el cual se encuentre dicha persona, si una persona se encuentra motivada en la vida misma pues su desempeño será excelente, pero si tiene problemas sean estos laborales, individuales o familiares esto afecta directamente en su desarrollo y desenvolvimiento laboral y personal.Las consecuencias propias del desgaste

profesional que se ven reflejadas en el desempeño laboral provienen principalmente de la misma dedicación a las tareas que ejecutan los trabajadores, y las implicaciones que estas conllevan. El conflicto trabajo-familia, también conocido como doble presencia es uno de los problemas más comunes que se dan y que influyen de manera directa en el colaborador de la organización, por la dificultad que existe para poder mantener un equilibrio funcional entre las demandas laborales y las familiares (Ferreiro-Rica, 2011); la sobre carga que se da por la doble presencia impide al individuo equilibrar su atención hacia los contextos que requiere abarcar lo cual desencadena en un bajo desempeño laboral.

El mundo laboral ha experimentado una transformación importante en las últimas décadas en nuestro contexto. Las nuevas exigencias del trabajo y el desajuste que existe entre los requisitos de cada puesto de trabajo en las organizaciones y las posibilidades de rendimiento de cada sujeto han originado la aparición de nuevos riesgos denominados psicosociales, entre ellos se encuentran lo que es el síndrome de burnout, cuya prevalencia se ha ido incrementando y que ha llegado a constituirse realmente en un problema social, por tanto, un gran costo económico y social por cuyas consecuencias se ve afectado el rendimiento laboral en los trabajadores; por lo que cualquier tipo de esfuerzo para su estudio debe ser bienvenido y apoyado (Gil-Monte, 2005).

En la actualidad existen muchos casos de personas que sufren enfermedades en sus puestos de trabajo debido a innumerables factores que afecta al desarrollo organizacional, en muchos de los casos estas enfermedades son graves que posteriormente podrían desencadenar en problemas cardiovasculares, respiratorios,

gastrointestinales etc., que podrían tener incidencia en su desempeño laboral y personal.

En el contexto del desempeño laboral los riesgos psicosociales más habituales e identificados han sido la monotonía, la repetitividad de las tareas, la duración muy breve del ciclo de trabajo, la falta de significado percibido de las tareas que se realizan y otras características similares a las ya expuestas. Se han desarrollado por la gravedad del asunto, estrategias más habituales para poder reducir y prevenir esos riesgos como son: el enriquecimiento del trabajo, la reorganización del trabajo en grupos o la introducción de las nuevas tecnologías con un enfoque psicotécnico. Pero sin embargo, durante las últimas décadas se ha experimentado un fuerte y considerable incremento de las actividades laborales en todos los servicios en el área tanto pública como privada ello representa un cambio importante en las características de la actividad laboral y de su contexto. Por lo tanto supone también la aparición de nuevos riesgos psicosociales y con ello la aparición también de nuevos retos para las empresas que requieren prevenir esos riesgos y precautelar a los trabajadores cuidando de su salud (Peiró, 2003)

El riesgo psicosocial al contemplarse como una exposición ante distintos riesgos de carácter laboral que afectan la salud de los trabajadores se contempla que afecta directamente en el nivel de desempeño laboral ya que el individuo no se encuentra al 100% en su potencial y dinamismo para realizar con éxito las tareas a él encomendadas.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA

2.1. Antecedentes

Esta disertación es consecuencia de un porcentaje representativamente alto de colaboradores que evidencian un grado de desempeño laboral inferior al esperado por la empresa VEHYSA S.A. El Índice promedial de desempeño se mide en función al cumplimiento de objetivos mensuales y anuales comercialmente hablando, sobre todo en el área de ventas que es la base y razón de ser de la organización.

Partiendo de la información obtenida en investigaciones previamente realizadas en la empresa VEHYSA S.A., se infiere que los colaboradores con más exposición a factores de riesgo psicosocial presentan mayores problemas es su desempeño laboral que el resto de sus compañeros de trabajo; evidenciando además que éstas dificultades no se desprenden únicamente de factores de riesgo intralaborales y por tanto se puede notar que su origen reside en la presencia de factores de riesgo extralaborales, por tratarse de una población que supone encontrarse dentro de límites de normalidad laboralmente hablando.

Hasta el momento de la realización de éste proyecto de investigación, el número de colaboradores que han sido separados de la organización VEHYSA S.A., debido a consecutivos condicionamientos laborales, es del 5% de la población

aproximadamente y en los nuevos trabajadores el fenómeno no tiende a disminuir y cada vez es mayor la proporción del trabajadores que exhibe problemas de desempeño laboral y ejecución de tareas.

2.2. Significado del problema

El problema investigado en la empresa VEHYSA S.A se presenta partiendo de una inexistente gestión del talento humano, ya que se ha dado prioridad al cumplimiento de metas y objetivos corporativos descuidando el mejoramiento de las relaciones internas de los trabajadores y su satisfacción laboral lo que ha resultado en colaboradores altamente desmotivados que cumplen sus funciones de manera poco satisfactoria reflejando así un bajo desempeño laboral.

Debido a ello la investigación en curso busca establecer la prevalencia de la relación que existe entre el riesgo psicosocial y el desempeño laboral en los trabajadores de la organización.

2.3. Definición del problema

El riesgo Psicosocial influye en el desempeño laboral en una empresa de comercialización automotriz.

- **¿Cómo aparece el problema que se pretende solucionar?** Aparece por una inexistente gestión del talento humano en la empresa VEHYSA S.A.

- **¿Por qué se origina?** No aplica

- **¿Qué lo origina?** Un ambiente laboral conflictivo, presión en el ambiente laboral, inadecuadas relaciones interpersonales, problemas en las diferentes áreas en la vida de los trabajadores.

- **¿Cuándo se origina?** Cuando existe mayor presión laboral, personal, y familiar.

- **¿Dónde se origina?** En los trabajadores de la Compañía VEHYSA S.A.

- **¿Dónde se detecta?** Se detecta en el bajo desempeño laboral de los colaboradores de la empresa VEHYSA S.A.

2.4. Descripción del problema

La empresa presenta una inexistente gestión del talento humano, ya que se ha dado prioridad al cumplimiento de metas y objetivos corporativos (Benjumea, 2008), descuidando el mejoramiento de las relaciones internas de los trabajadores y su satisfacción laboral (Caligiore & Díaz, 2003). Esto ha resultado en colaboradores altamente desmotivados cumpliendo sus funciones de manera poco satisfactoria.

El ritmo de trabajo es repetitivo y fatigante, en las ocho horas de trabajo no se presentan tiempos adecuados de descanso y relajación física y mental, por ello se dan casos de depresión y ansiedad en el trabajo (Cabaleiro, 2010), presencia de

desmotivación laboral en algunos trabajadores y como consecuencia se da un bajo rendimiento y desempeño laboral.

Por todos estos antecedentes se ve la necesidad de realizar una evaluación y estudio sobre riesgo psicosocial y el desempeño laboral de los colaboradores de la organización.

2.5. Delimitación del tema

Campo: Seguridad y Salud Ocupacional

Área: Salud Ocupacional

Aspecto: Riesgos Psicosociales

2.5.1. Delimitación espacial

Provincia: Tungurahua

Ciudad: Ambato

Institución: Vehysa S.A.

Dirección: Av. Cevallos y José Filomentor Cuesta

2.5.2. Delimitación Temporal

Esta investigación se realizó en el periodo de Enero 2015 a Mayo 2015.

2.5.3. Unidades de Observación

Personal de la Empresa Vehysa S.A.

- Trabajadores en general

Las edades de las personas están comprendidas entre 22 a 50 años.

2.6. Justificación

La presente investigación tiene como fin determinar los riesgos psicosociales (ISTAS, 2002) y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Compañía VEHYSA S.A. ubicada en la provincia de Tungurahua. Las razones teóricas del estudio son establecer la categorización de las variables, para conocer su conceptualización, su clasificación y construir los instrumentos de investigación, y respaldar la información obtenida de la investigación de campo.

Las razones metodológicas o prácticas son lograr determinar el tipo de riesgos psicosociales más comunes (en base a la realidad de la empresa, al liderazgo, la comunicación, la cultura organizacional) que involucra los factores que pueden causar que el personal se encuentre en situaciones de estrés, ansiedad, depresión y desmotivación laboral. Logrando definir una solución al problema, que establezca las estrategias que ayudarán a mejorar el ambiente de trabajo y por ende el desempeño laboral de los colaboradores de la organización. Es necesario lograr que la empresa tenga datos reales sobre la problemática, y logre mejorar la cultura organizacional y la gestión del talento humano, en base a sus necesidades profesionales y personales.

Es factible porque se cuenta con el apoyo del personal de la empresa, de los directivos para su ejecución, con las herramientas de evaluación para el trabajo de campo, y los recursos tecnológicos y materiales para analizar y e interpretar los datos obtenidos. El estudio es de interés para establecer acuerdos y buscar soluciones para la problemática, logrando mejorar los procesos internos de la empresa, la comunicación, la seguridad y salud laboral mediante la adecuada planificación.

En cuanto al impacto organizacional, la presente investigación ayudará a la empresa a definir estrategias para mejorar la calidad de vida laboral, y por ende aumentar el rendimiento y desempeño de los trabajadores, la prevención de riesgos psicosociales, basado en definir políticas, objetivos y metas vinculadas a las necesidades del personal.

2.7. Pregunta de Estudio, Meta y/o Hipótesis de Trabajo

Meta: Diseñar un plan de intervención de riesgo psicosocial para el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores de la Compañía VEHYSA S.A.

2.8. Variables e indicadores

Variable Independiente: Riesgo psicosocial

Indicadores:

- Doble Presencia
- Turnos rotativos
- Exigencias Psicológicas

- Compensaciones
- Trabajo activo y desarrollo de habilidades

Variable Dependiente: Desempeño laboral en los trabajadores

Indicadores:

- Diseño del puesto
- Manual de funciones
- Distribución del trabajo

2.9. Objetivos

2.9.1. Objetivo General

- Determinar la relación existente entre el riesgo psicosocial y el desempeño laboral en los trabajadores de la Compañía VEHYSA S.A.

2.9.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar los tipos de factores de riesgo psicosocial existentes en la Compañía VEHYSA S.A. mediante la aplicación de la versión corta de la herramienta ISTAS 21.

- Analizar el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la Compañía VEHYSA S.A. mediante la aplicación de la Evaluación del desempeño de 90°.

- Diseñar un plan de intervención de riesgo psicosocial para el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores de la Compañía VEHYSA S.A.

2.10. Delimitación funcional

¿Qué será capaz de hacer el producto final del proyecto de titulación?

- Ayudará a la empresa a definir estrategias para mejorar la calidad de vida laboral, el desempeño laboral de los trabajadores, la prevención de riesgos psicosociales, basado en definir políticas, objetivos y metas vinculadas a las necesidades del personal.

- Al final de la investigación se pretende desarrollar un manual de prevención de Riesgos Psicosociales que pueda ayudar a mejorar el desempeño laboral en los integrantes de la empresa con la que se trabajará.

- El producto final de la investigación permitirá gracias a los datos y resultados obtenidos, a los directivos poner en práctica las estrategias propuestas de tal manera que se disminuyan los riesgos psicosociales y por ende mejore el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa para satisfacción de sí mismos y para contribuir al crecimiento del negocio.

¿Qué no será capaz de hacer el producto final del proyecto de titulación?

No aplica.

2.11. Metodología

2.11.1 Tipo y Diseño de la investigación

Esta investigación se encuentra dentro del paradigma descriptivo, teniendo como objetivo analizar un elemento con el fin de investigar con profundidad la comprensión y explicación de la existencia del mismo, en éste caso el riesgo psicosocial y su relación con el desempeño laboral. Ya que el paradigma puede ser utilizado en pequeños grupos, acoplándose con facilidad a la estructura de esta investigación. El diseño o estudio de investigación es exploratorio, descriptivo y correlacional de corte transversal.

2.11.2 Población y muestra

La población de VEHYSA S.A. en cuestión está integrada por un Capital Humano de 24 personas, las mismas que están repartidas, en las áreas de Ventas, Taller, Post Venta, Contabilidad, Administración. Al ser una población limitada se procede a trabajar con todo el universo sin necesidad de extraer una muestra. En el transcurso de la investigación, hubo despidos ajenos al proceso y por eso ellos no constan en los resultados presentados.

2.11.3 Procedimiento

La presente investigación se realizó por medio de:

- Formulación e identificación del problema de investigación.
- Búsqueda y recopilación bibliográfica sobre el tema de investigación.
- El trabajo de campo y la recolección de datos se realizaran a través de entrevistas individuales, junto a la aplicación del instrumento ISTAS 21(versión corta) y Evaluación de Desempeño de 90°
- Análisis del desempeño laboral.
- Elaboración del Plan de Intervención de riesgo psicosocial para el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores de la Compañía VEHYSA S.A.
- Valoración del Plan de intervención de riesgo psicosocial para el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores de la Compañía VEHYSA S.A.

2.11.4 Instrumentos

El instrumento o herramienta a utilizarse es el manual de riesgos psicosociales ISTAS 21(versión corta), con la finalidad de evaluar y detectar los riesgos Psicosociales a los que se encuentra expuesta la población de la empresa VEHYSA S.A y la aplicación de la Evaluación de Desempeño de 90° para constatar el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa.

- **ISTAS 21(versión corta).** El cuestionario ISTAS 21 pretende contribuir a la prevención y vigilancia de las enfermedades mentales ocupacionales, al ser un instrumento que permite identificar y evaluar los riesgos psicosociales presentes en el ambiente laboral. Este cuestionario tiene origen en la

adaptación para el Estado Español del CoPsoQ, que fue desarrollado el año 2000 por el Instituto Nacional de Salud laboral de Dinamarca.

El cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo debería contribuir a mejorar las acciones de prevención en beneficio de los colaboradores, al permitir efectuar una identificación de los riesgos, facilitar la localización de los problemas y diseñar soluciones adecuadas, permitiendo además evaluar el impacto de dichas acciones. Este cuestionario incluye 20 preguntas, una por cada dimensión contenida en el Cuestionario ISTAS 21, estas preguntas cubren el mayor espectro posible de la diversidad de riesgos psicosociales.

A su vez contiene 18 sub-dimensiones psicosociales que cubren la mayor visión posible existentes en el mundo del empleo actual, más dos sub-dimensiones agrupadas en la dimensión "doble presencia". De acuerdo al resultado de la aplicación de este instrumento, los puntajes se separan en terciles, para cada una de las dimensiones y sub-dimensiones.

Esto permite clasificar en los rangos "bajo", "medio" y "alto" la exposición a cada uno de los factores de riesgo psicosocial evaluados por este instrumento. (ISTAS, 2002).

Bajo: nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud.

Medio: nivel de exposición psicosocial intermedio.

Alto: nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud.

- Evaluación de desempeño de 90°. Es el proceso en el cual se puede medir el grado en que cada trabajador mantiene su idoneidad y cumple los objetivos

> del cargo o puesto de trabajo que desempeña, así como la forma en que utiliza sus recursos para lograr dichos objetivos (Siliceo Aguilar, 2006).

La Evaluación de desempeño permite básicamente:

Tomar decisiones sobre salarios y promociones

Detectar necesidades de capacitación

Descubrir personas clave

Descubrir inquietudes del evaluado

Motivar a las personas e involucrarlas en la consecución de los objetivos de la organización

Crear una oportunidad para que jefes y empleados analicen cómo se están haciendo las cosas en la organización. (Siliceo Aguilar, Capacitación y Desarrollo de Personal, 2006).

En una evaluación de desempeño de 90° el colaborador es únicamente evaluado directamente por su jefe inmediato. Este sistema de Evaluación, contribuye activamente a la generación de un aprendizaje continuo en la empresa, puesto que al realizarlo es factible encontrar aspectos que generan mayor desarrollo humano y organizacional y originen nuevas actitudes tanto de jefes como de colaboradores.

La evaluación de desempeño de 90° que fue aplicada en el presente proyecto de investigación está ejecutada en función a competencias de conocimientos, habilidades, actitudes y valores; dividiéndose en tres áreas específicas a ser evaluadas: desempeño laboral, factor actitudinal y habilidades.

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1. Conformación de la muestra

La muestra estuvo conformada por 20 colaboradores de la empresa VEHYSA S.A. debido a que en el transcurso de la investigación hubo despidos ajenos al proceso; la población estuvo compuesta por todos los trabajadores de la empresa. Los datos que se muestran a continuación representan la distribución de la muestra en función de las áreas de trabajo de VEHYSA S.A. que son: contabilidad, talleres, ventas, repuestos, administración y servicio. Los datos se presentan tanto con la frecuencia (*f*) como con su representación porcentual (Ver cuadro 3.1.).

Cuadro 3.1. Capital humano actual VEHYSA S.A.

	Contabilidad	Talleres	Ventas	Repuestos	Administración	Servicio
Frecuencia	3	5	6	1	3	2
Porcentaje	15%	25%	30%	5%	15%	10%

Nota: *n= 20 trabajadores.*

Se identificó que el área de contabilidad estuvo conformado por n= 3 participantes que representan al 15% de la muestra, en el área de talleres estuvo representado por

el 25% de la muestra, en el de ventas correspondió al 30%, en repuestos fue del 5%, en el área administrativa fue de 15% y finalmente en servicio existió un 10% de los participantes (Ver gráfico 3.1.).

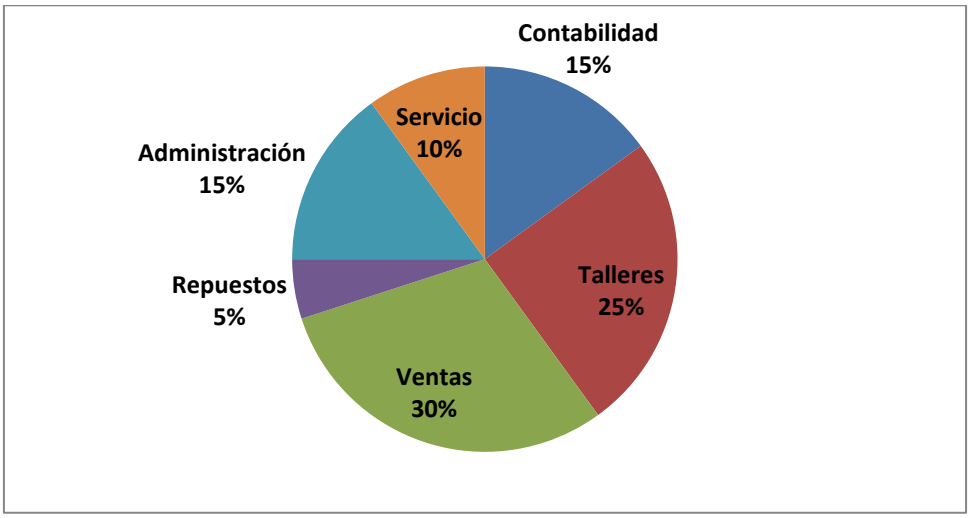


Gráfico 3.1. Representación gráfica de la distribución de los participantes de acuerdo a las áreas de desempeño laboral.

La mayor carga representacional de la muestra estuvo conformada por el área de Ventas con el 30% del total y el área de talleres con el 25%, que corresponden a las áreas que presentan mayor número de trabajadores en el lugar de desarrollo de la investigación. Además por lo expuesto anteriormente y como se puede apreciar en el gráfico los recientes ex trabajadores de la organización no fueron tomados en cuenta en los resultados obtenidos y presentados a continuación.

3.2. Resultados de evaluación del Desempeño Laboral

Para la realización del análisis y la interpretación de los resultados del Desempeño Laboral se tomaron en cuenta los indicadores del método de Evaluación de

desempeño de 90° (Siliceo Aguilar, Capacitación y Desarrollo de Personal, 2006), la misma que se realizó por competencias y fue aplicada a los trabajadores en la empresa VEHYSA S.A. La evaluación de desempeño de 90º mide tres áreas: Desempeño laboral, Factor actitudinal humano y habilidades. Del cual se realizaran análisis independientes más adelante.

3.2.1. Análisis estadístico

En esta sección se presenta el análisis estadístico descriptivo de las puntuaciones alcanzadas en cada uno de los indicadores de la evaluación de desempeño para interpretar el comportamiento general que presentaron los participantes del presente estudio (Ver cuadro 3.2).

Cuadro 3.2. Análisis descriptivo de los indicadores del desempeño laboral

Indicadores	*Mínimo*	*Máximo*	*Media*	*Desv. típ.*
Desempeño laboral	2	4	2,8	,83
Factor actitudinal humano	2	4	2,85	,813
Habilidades	2	4	2,7	,8
Puntaje global	6	12	8,35	1,6

Nota: 20 observaciones

El análisis descriptivo muestra que en el indicador del desempeño laboral se encontró una media de M= 2,8; Ds= ,83. En el indicador Factor actitudinal humano M= 2,85; Ds= ,813 y en el indicador habilidades los resultados fueron de M= 2,7; Ds= ,8. El puntaje global de la prueba arrojó como resultados M= 8,35; Ds= 1,6 (ver gráfico 3.2.).

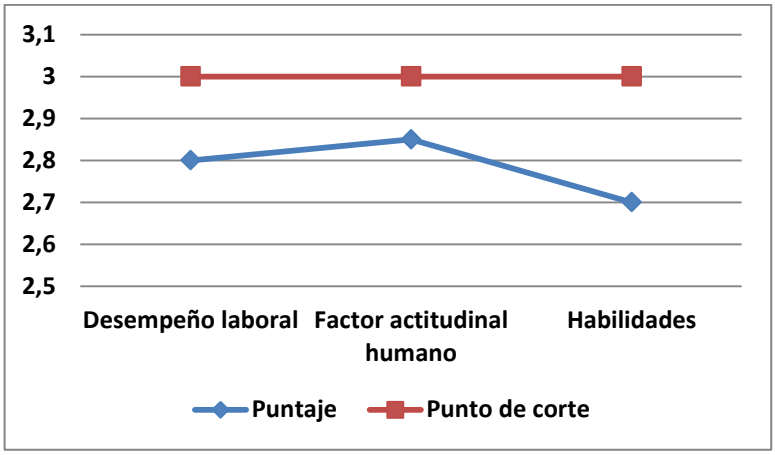


Gráfico 3.2. Representación gráfica de los puntajes medios obtenidos en los indicadores del desempeño laboral junto con el punto de corte

La representación gráfica muestra que los puntajes medios de los participantes se encontraron por debajo del punto de corte (categoría 'bueno') en especial el indicador habilidades. Las tres puntaciones se encuentran consideradas dentro de la categoría denominada como 'regular' en el desempeño laboral general.

3.2.2. Evaluación del indicador desempeño Laboral

En esta sección se pretendió medir las competencias genéricas en cuanto a: responsabilidad, productividad, cumplimiento, planificación, comprensión y conocimiento.

Los resultados que se muestran a continuación representan la categoría diagnóstica alcanzada en el área, el mismo que se encuentra representado por cinco categorías (excelente, muy bueno, bueno, regular, malo). Los datos alcanzados se muestran por el número de personas que alcanzaron cada categoría (frecuencia) y su representación porcentual (Ver cuadro 3.3.).

Cuadro 3.3. Nivel de desempeño laboral de los participantes

Nivel	*Frecuencia*	*Porcentaje*
Excelente	0	0%
Muy bueno	5	25%
Bueno	6	30%
Regular	9	45%
Malo	0	0%
Nota: *n= 20 trabajadores.*		

Los participantes que alcanzaron un nivel muy bueno de desempeño laboral representaron el 25% del tamaño de la muestra, mientras que aquellos que alcanzaron el nivel 'bueno' fue el 30% y finalmente aquellos que alcanzaron el nivel regular correspondió al 45% de los participantes (Ver gráfico 3.3.).

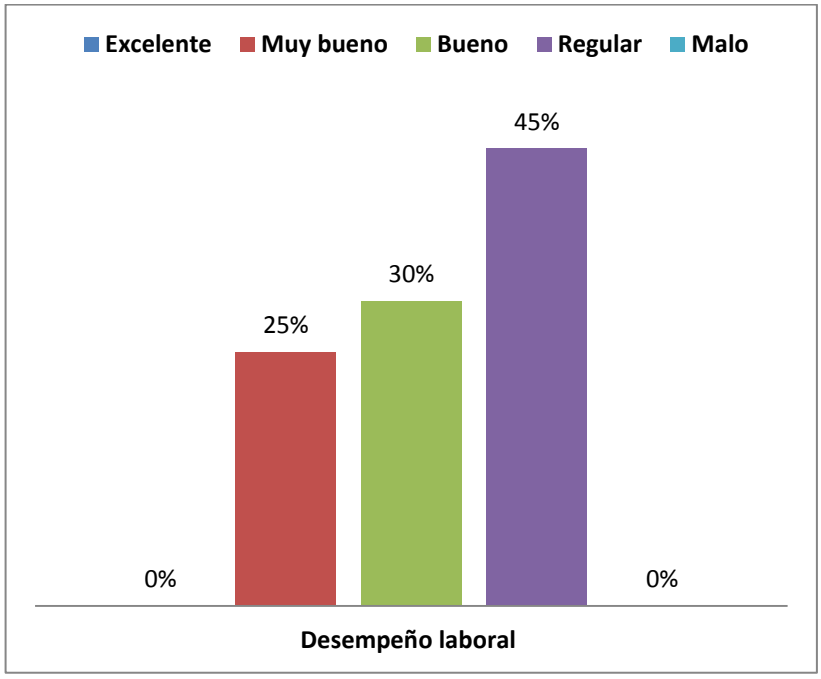


Gráfico 3.3. Representación gráfica de las categorías diagnósticas del Desempeño Laboral de los participantes.
Fuente: Evaluación de Desempeño 90°.
Elaborado por: *María Augusta Carrillo.*

Análisis e interpretación de datos

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron se puede manifestar que el 45% de los colaboradores de la empresa VEHYSA S.A presentan un nivel de desempeño laboral regular, 0% excelente, 25% muy bueno, 30% bueno y 0% malo; de acuerdo a los

parámetros utilizados para su medición, lo que determina que el desempeño laboral de los colaboradores de la organización es regular.

3.2.3. Análisis del indicador Factor Actitudinal/humano

Esta sección mide competencias genéricas en cuanto a cooperación, tolerancia, predisposición y puntualidad.

Los resultados que se muestran a continuación representan la categoría diagnóstica alcanzada en el área, el mismo que se encuentra representado por cinco categorías (excelente, muy bueno, bueno, regular, malo). Los datos alcanzados se muestran por el número de personas que alcanzaron cada categoría (frecuencia) y su representación porcentual (Ver cuadro 3.4.).

Cuadro 3.4. Nivel de desempeño laboral de los participantes

Nivel	***Frecuencia***	***Porcentaje***
Excelente	0	0%
Muy bueno	5	25%
Bueno	7	35%
Regular	8	40%
Malo	0	0%
Nota: *n= 20 trabajadores.*		

Elaborado por: ***María Augusta Carrillo***

Los participantes que alcanzaron un nivel muy bueno de desempeño laboral representaron el 25% del tamaño de la muestra, mientras que aquellos que alcanzaron el nivel ‘bueno’ fue el 35% y finalmente aquellos que alcanzaron el nivel regular correspondió al 40% de los participantes (Ver gráfico 3.4).

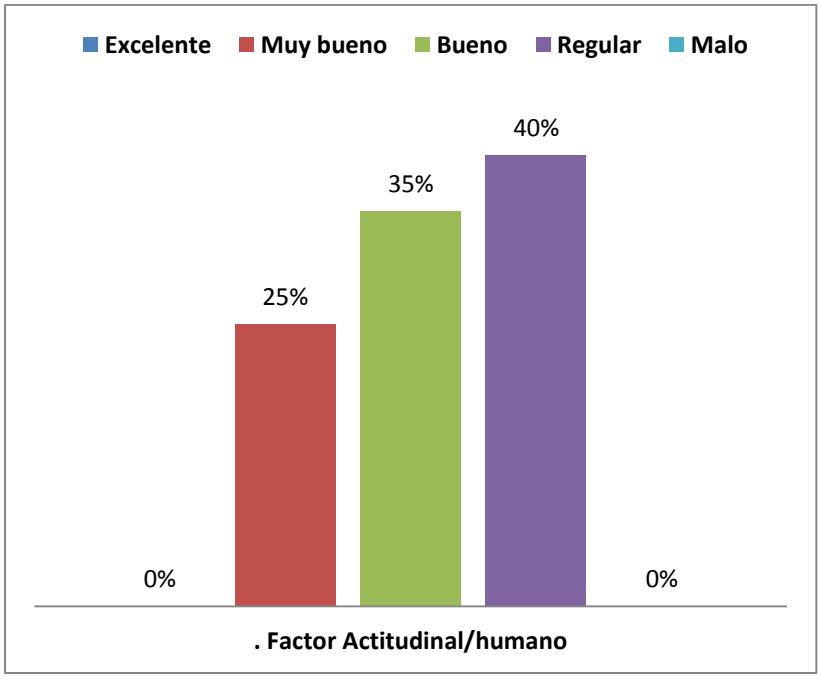


Gráfico 3.4. Representación gráfica de las categorías diagnósticas del Desempeño Laboral de los participantes.
Fuente: *Evaluación de Desempeño 90°.*
Elaborado por: *María Augusta Carrillo.*

Análisis e interpretación de datos

En consideración a los resultados que se obtuvieron se puede manifestar que el 40% de los colaboradores de la empresa VEHYSA S.A presentan un nivel de factor actitudinal/ humano regular, 0% excelente, 25% muy bueno, 35% bueno y 0% malo; de acuerdo a los parámetros utilizados para su medición, lo que determina que el nivel de factor actitudinal/ humano es regular.

3.2.4. Análisis del indicador Habilidades

En esta sección se pretende medir competencias genéricas en cuanto a: iniciativa, creatividad, adaptabilidad, coordinación, compromiso, manejo de conflictos, potencialidad y manejo comercial. Los resultados que se muestran a continuación representan la categoría diagnóstica alcanzada en el área, el mismo que se encuentra representado por cinco categorías (excelente, muy bueno, bueno, regular, malo). Los datos alcanzados se muestran por el número de personas que alcanzaron cada categoría (frecuencia) y su representación porcentual (Ver cuadro 3.5.).

Cuadro 3.5. Nivel de desempeño laboral de los participantes

Nivel	***Frecuencia***	***Porcentaje***
Excelente	0	0%
Muy bueno	4	20%
Bueno	6	30%
Regular	10	50%
Malo	0	0%

Nota: *n= 20 trabajadores.*

Elaborado por: *María Augusta Carrillo.*

Los participantes que alcanzaron un nivel muy bueno de desempeño laboral representaron el 20% del tamaño de la muestra, mientras que aquellos que alcanzaron el nivel ‘bueno’ fue el 30% y finalmente aquellos que alcanzaron el nivel regular correspondió al 50% de los participantes (Ver gráfico 3.5).

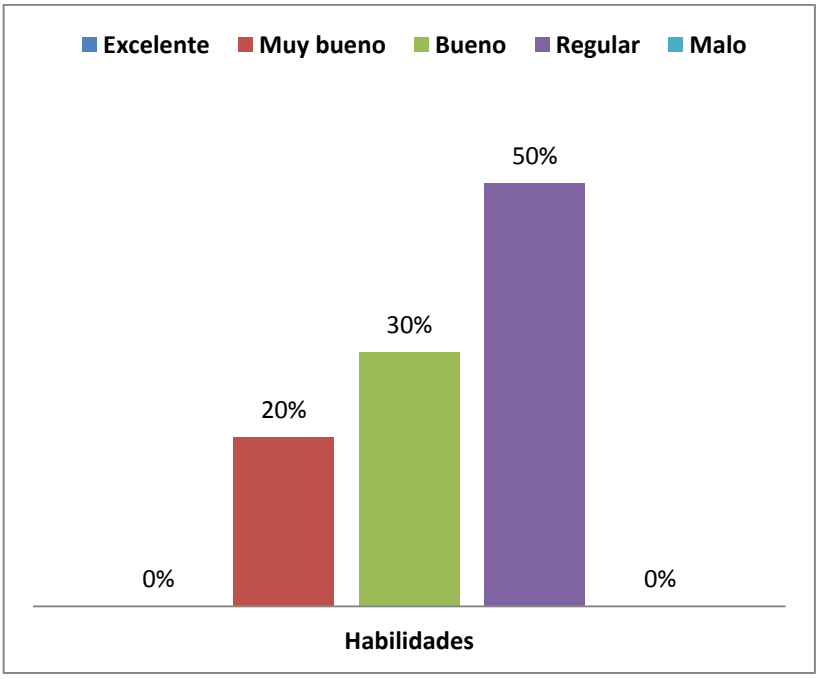
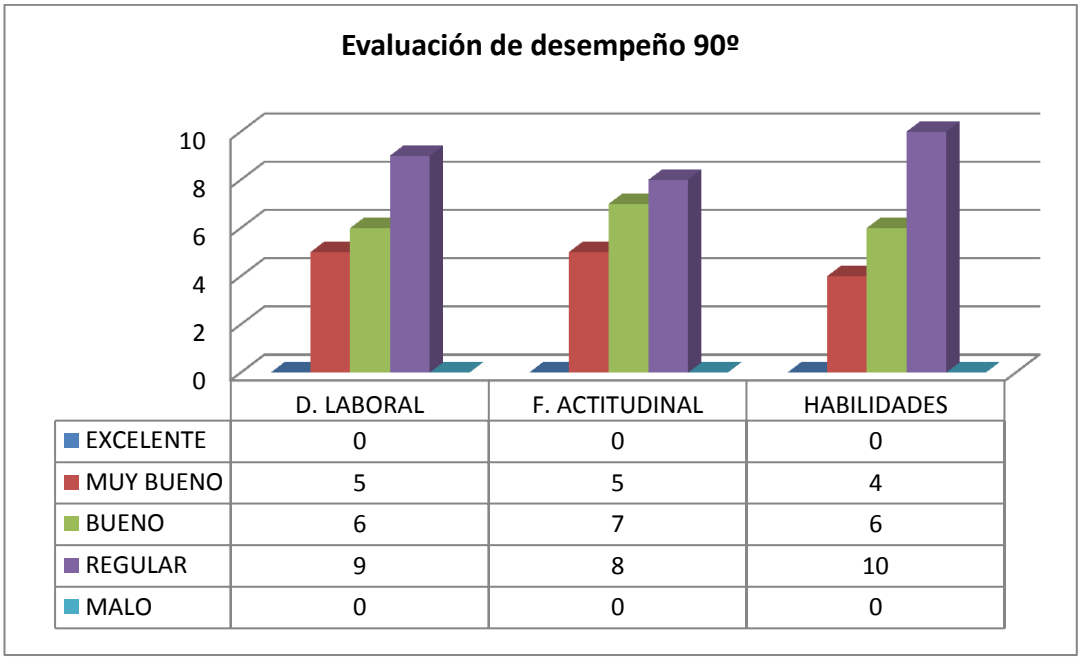


Gráfico 3.5. Representación gráfica de las categorías diagnósticas del Desempeño Laboral de los participantes.
Fuente: *Evaluación de Desempeño 90°.*
Elaborado por: *María Augusta Carrillo.*

Análisis e interpretación de datos

Tomando en cuenta los resultados que se obtuvieron se puede manifestar que el 50% de los colaboradores de la empresa VEHYSA S.A presentan un nivel regular en cuanto habilidades, 0% excelente, 20% muy bueno, 30% bueno y 0% malo; de acuerdo a los parámetros utilizados para su medición, lo que determina que el nivel en cuanto habilidades es regular.

A continuación se consolidan los resultados de las tres áreas consideradas en la Evaluación del Desempeño realizada a los colaboradores de la empresa VEHYSA S.A.(Ver gráfico 3.6.)



	D. LABORAL	F. ACTITUDINAL	HABILIDADES
EXCELENTE	0	0	0
MUY BUENO	5	5	4
BUENO	6	7	6
REGULAR	9	8	10
MALO	0	0	0

Gráfico 3.6. Evaluación de desempeño 90º
Fuente: *Evaluación de Desempeño 90°*
Elaborado por: *María Augusta Carrillo*

Dados los resultados por los colaboradores de la empresa VEHYSA S.A el desempeño es de un nivel regular, lo que evidencia que algo está yendo mal en la organización y que hace falta impulsar de alguna manera el desempeño ya que el rendimiento no está de acuerdo a lo esperado por la organización debido a la naturaleza del negocio sobre lo cual los directivos de la empresa deberán intervenir.

3.3. Resultados de la Evaluación de Riesgos Psicosociales

Para realizar el análisis de datos y la respectiva interpretación de resultados se tomó en cuenta los resultados obtenidos en el METODO ISTAS 21(versión corta) (ISTAS, 2002) aplicado en los empleados de la empresa VEHYSA S.A. El instrumento se encarga de valorar a los participantes en función de seis dimensiones que son: a) exigencias psicológicas, b) Dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo, c) inseguridad, d) apoyo social y calidad de liderazgo, e) doble presencia, y f) estima.

3.3.1. Análisis descriptivo

En esta sección se presenta el análisis estadístico descriptivo de las puntuaciones alcanzadas en cada uno de las dimensiones de la exposición a riesgos psicosociales para interpretar el comportamiento general que presentaron los participantes del presente estudio (Ver cuadro 3.6.).

Cuadro 3.6. Análisis descriptivo de las dimensiones de los riesgos psicosociales

Dimensiones	*Media*	*Desv. típ.*	*Corte*	*Riesgo*
Exigencias psicológicas	12,5	4,5	7	Desfavorable
Trab. activo y pos. de desarrollo	30,8	3,74	26	Favorable
Inseguridad	10,85	3,67	1	Desfavorable
Apoyo social y calidad de liderazgo	30,8	4,79	29	Favorable
Doble presencia	7,35	4,3	3	Intermedio
Estima	11,25	2,36	13	Intermedio

Nota: 20 observaciones

En la dimensión exigencias psicológicas se encontró puntuaciones de *M= 12,5; Ds= 4,5*. Mientras que en la dimensión Trabajo activo y posibilidades de desarrollo se obtuvo *M= 30,8; Ds= 3,74*. En cambio en la dimensión Inseguridad se obtuvo *M= 190,85; Ds= 3,67*. Para la dimensión Apoyo social y calidad de liderazgo se encontró M= 30,8; Ds= 479. Para la dimensión Doble presencia los puntajes fueron de 7,35; Ds= 4,3. Finalmente para la dimensión estima las puntuaciones alcanzadas fueron de M= 11,25; Ds= 2,36 (ver gráfico 3.7.).

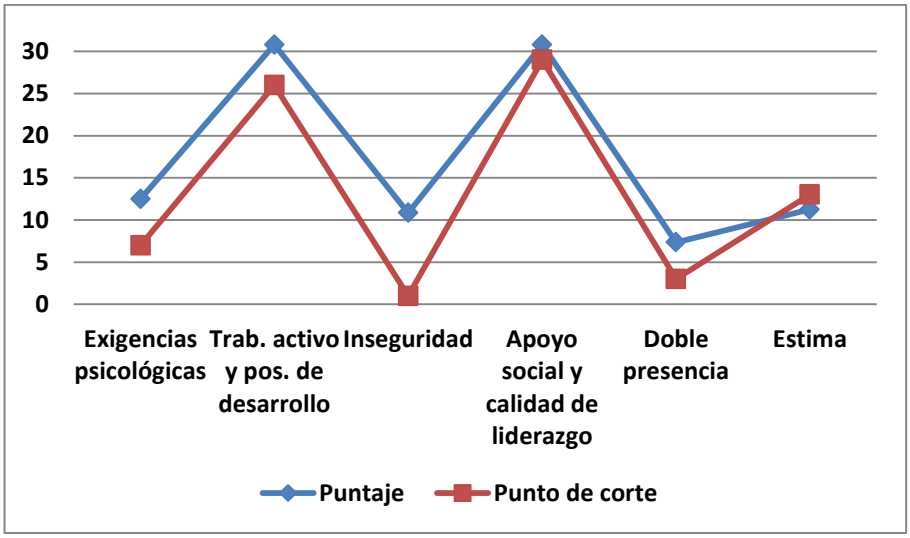


Gráfico 3.7. Representación gráfica de los puntajes medios obtenidos en los indicadores del desempeño laboral junto con el punto de corte.

La representación gráfica muestra que las dimensiones Exigencias psicológicas e Inseguridad presentaron puntuaciones del grupo de estudio, consideradas como desfavorables, es decir una presencia notoria del riesgo. Mientras que las dimensiones doble presencia y estima se interpretan como riesgo intermedio. Finalmente las dimensiones Trabajo activo y posibilidades de desarrollo así como Apoyo social y calidad de liderazgo no representaron presencia de riesgo en las puntuaciones alcanzadas.

3.3.2. Dimensión exigencias psicológicas

Esta dimensión se refiere a exigencias cuantitativas (relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo), exigencias sensoriales (exigencias laborales respecto al uso de nuestros sentidos cuando estamos trabajando), exigencias cognitivas (tratan sobre la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas cosas a la vez),

exigencias emocionales (incluyen aquellas que afectan nuestros sentimientos, sobre todo cuando requieren de nuestra capacidad para entender la situación de otras personas (ISTAS, 2002).

Los resultados que se muestran a continuación representan la categoría diagnóstica alcanzada en el área, el mismo que se encuentra representado por tres categorías (favorable, desfavorable, intermedio). Los datos presentados se muestran por el número de personas que alcanzaron cada categoría (frecuencia) y su representación porcentual (Ver cuadro 3.7.).

Cuadro 3.7. Evaluación del ISTAS 21

Niveles	***Frecuencia***	***%***
Desfavorable	12	60%
Favorable	2	10%
Intermedia (en blanco)	6	30%
Total	**20**	**100%**

Elaborado por: *María Augusta Carrillo*

De acuerdo a los resultados de la empresa VEHYSA S.A., el 60% de los colaboradores evidenciaron que la Dimensión “Exigencias psicológicas” fueron desfavorables, el 10% consideraron como favorable y el 30% expresaron un criterio intermedio (Ver gráfico 3.8.).

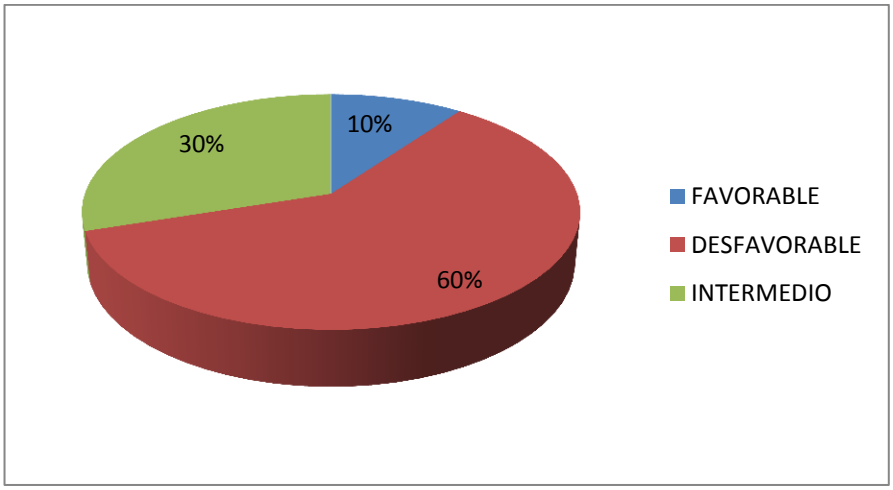


Gráfico 3.8. Representación gráfica de los niveles alcanzados en la dimensión Exigencias Psicológicas
Fuente: *Método ISTAS 21*
Elaborado por: *María Augusta Carrillo*

Análisis e interpretación de datos

Se puede manifestar de acuerdo a los resultados que el 60% de los colaboradores de la empresa VEHYSA S.A determinan que las exigencias psicológicas son desfavorables, lo cual demuestra claramente que las exigencias psicológicas en los miembros de la empresa VEHYSA S.A. se ubican en rango desfavorable, lo que quiere decir que la organización del trabajo sitúa a los colaboradores entre la población que está más expuesta a exigencias psicológicas.

3.3.3. Dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo

En esta dimensión se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona. (ISTAS, 2002).

Los resultados que se muestran a continuación representan la categoría diagnóstica alcanzada en el área, el mismo que se encuentra representado por tres categorías (favorable, desfavorable, intermedio). Los datos presentados se muestran por el

número de personas que alcanzaron cada categoría (frecuencia) y su representación porcentual (Ver cuadro 3.8.).

Cuadro 3.8. Evaluación del ISTAS 21

Niveles	***Frecuencia***	***%***
Desfavorable	0	0%
Favorable	18	90%
Intermedia (en blanco)	2	10%
Total	**20**	**100%**

Elaborado por: *María Augusta Carrillo*

Expuestos los resultados en la empresa VEHYSA S.A. 90% trabajadores refieren como favorable el "trabajo activo y posibilidades de desarrollo" y 10% como intermedio. (Ver gráfico 3.9.).

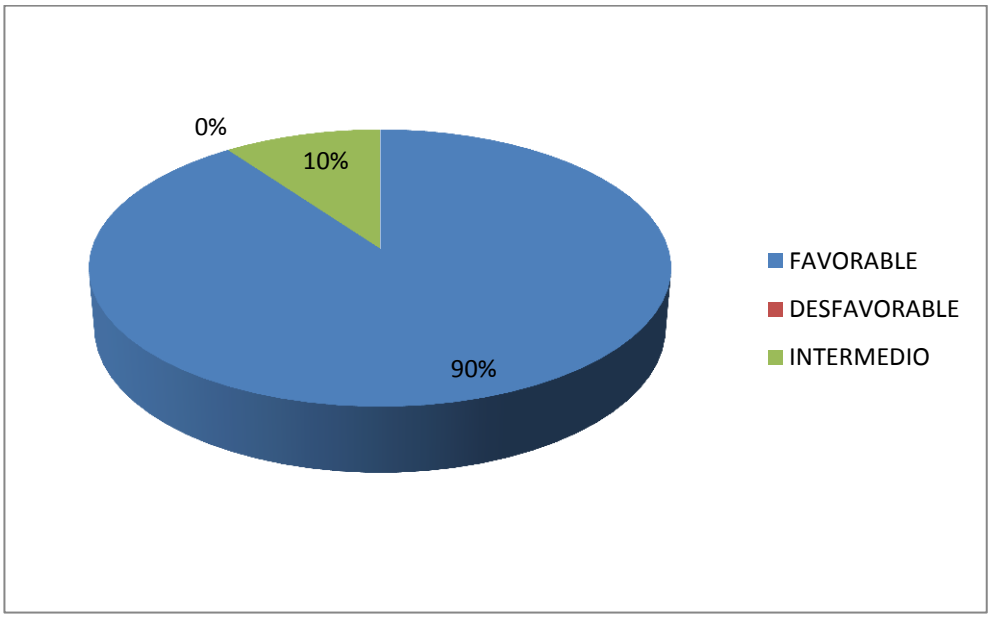


Gráfico 3.9. Representación gráfica de los niveles alcanzados en la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo
Fuente: *Método ISTAS 21*
Elaborado por: *María Augusta Carrillo*

Análisis e interpretación de datos

Vistos los resultados el 90% de los trabajadores determinan que el trabajo activo y las posibilidades de desarrollo son Favorable. Lo expuesto anteriormente demuestra que los trabajadores de la empresa VEHYSA S.A. tienen un favorable trabajo activo y las posibilidades de desarrollo son Favorables en relación al lugar donde se desarrollan laboralmente.

3.3.4. Dimensión Inseguridad

Se refiere a la inseguridad sobre otras condiciones de trabajo: movilidad funcional y geográfica, cambios de la jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago y carrera profesional. (ISTAS, 2002).

Los resultados que se muestran a continuación representan la categoría diagnóstica alcanzada en el área, el mismo que se encuentra representado por tres categorías (favorable, desfavorable, intermedio). Los datos presentados se muestran por el número de personas que alcanzaron cada categoría (frecuencia) y su representación porcentual (Ver cuadro 3.9.).

Cuadro 3.9. Evaluación del ISTAS 21

Niveles	***Frecuencia***	***%***
Desfavorable	17	85%
Favorable	0	0%
Intermedia (en blanco)	3	15%
Total	**20**	**100%**

Elaborado por: *María Augusta Carrillo*

Considerados los resultados de la evaluación realizada en la empresa VEHYSA S.A. 85% califican como desfavorable la dimensión "inseguridad", 0% favorable y 15% intermedio. (Ver gráfico 3.10.).

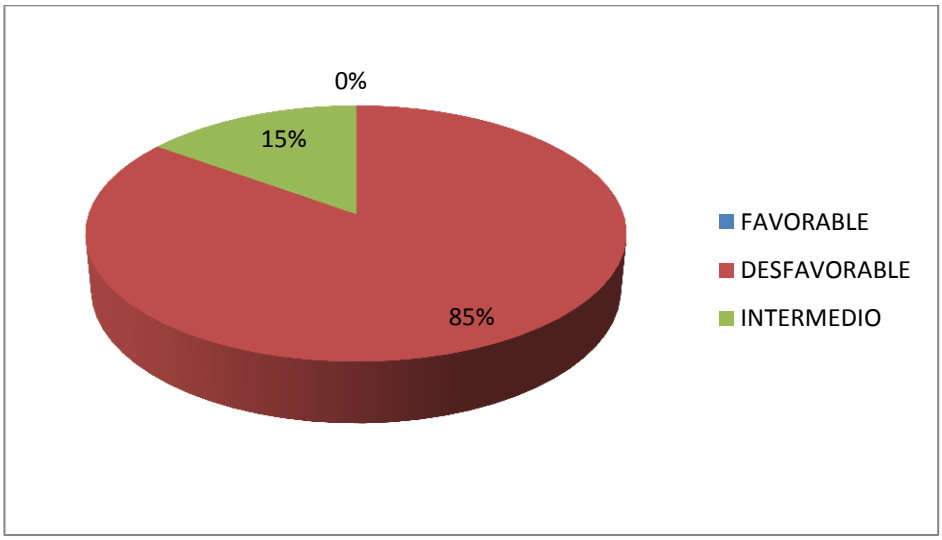


Gráfico 3.10. Representación gráfica de los niveles alcanzados en la dimensión inseguridad
Fuente: *Método ISTAS 21*
Elaborado por: *María Augusta Carrillo*

Análisis e interpretación de datos

De acuerdo a los resultados obtenidos el 85% de la población investigada, la inseguridad es considerada como desfavorable. Lo que demuestra que la inseguridad es una de las dimensiones con mayor exposición en los empleados de la empresa VEHYSA S.A.

3.3.5. Dimensión apoyo social y calidad de liderazgo

El apoyo social trata sobre el hecho de recibir el tipo de ayuda que se necesita y en el momento adecuado, y se refiere tanto a los compañeros y compañeras de trabajo como a los y las superiores; en tanto que la calidad de liderazgo se refiere al papel

de la dirección y su importancia en la calidad de dirección para asegurar el crecimiento personal, la motivación y el bienestar de los trabajadores. (ISTAS, 2002).

Los resultados que se muestran a continuación representan la categoría diagnóstica alcanzada en el área, el mismo que se encuentra representado por tres categorías (favorable, desfavorable, intermedio). Los datos presentados se muestran por el número de personas que alcanzaron cada categoría (frecuencia) y su representación porcentual (Ver cuadro 3.10.).

Cuadro 3.10. Evaluación del ISTAS 21

Niveles	***Frecuencia***	***%***
Desfavorable	2	10%
Favorable	15	75%
Intermedia (en blanco)	3	15%
Total	**20**	**100%**

Elaborado por: *María Augusta Carrillo*

Verificados los resultados en VEHYSA S.A. 75% de trabajadores señalan que el "Apoyo social y calidad de Liderazgo" es favorable, 10% lo consideran como desfavorable y 15% como Intermedio. (Ver gráfico 3.11.).

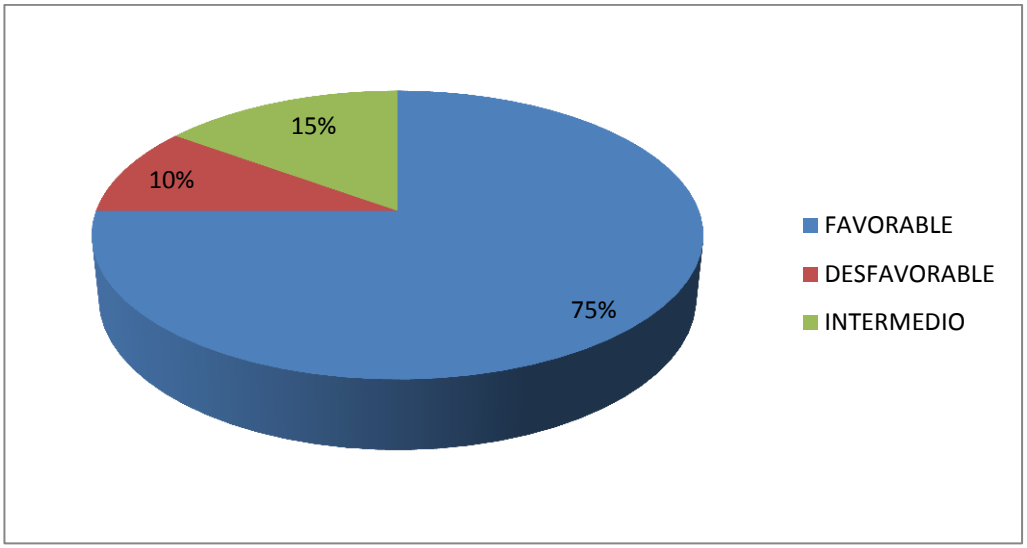


Gráfico 3.11. Representación gráfica de los niveles alcanzados en la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo
Fuente: *Método ISTAS 21*
Elaborado por: *María Augusta Carrillo*

Análisis e interpretación de datos

Considerados los resultados obtenidos el 75% de los colaboradores determinan que es Favorable la dimensión que se refiere al Apoyo social y calidad de liderazgo; lo que demuestra que reciben apoyo por parte de la institución para la cual trabajan, ubicando así sus respuestas se inclinan al rango favorable en la empresa VEHYSA S.A.

3.3.6. Dimensión doble presencia

Esta dimensión se refiere al trabajo familiar y doméstico que requieren ser atendidos de una manera casi simultánea. (ISTAS, 2002).

Los resultados que se muestran a continuación representan la categoría diagnóstica alcanzada en el área, el mismo que se encuentra representado por tres categorías

(favorable, desfavorable, intermedio). Los datos presentados se muestran por el número de personas que alcanzaron cada categoría (frecuencia) y su representación porcentual (Ver cuadro 3.11.).

Cuadro 3.11. Evaluación del ISTAS 21

Niveles	***Frecuencia***	***%***
Desfavorable	12	60%
Favorable	2	10%
Intermedia (en blanco)	6	30%
Total	**20**	**100%**

Elaborado por: *María Augusta Carrillo*

Cuantificados los resultados en la empresa VEHYSA S.A. 60% de trabajadores establecen como desfavorable la dimensión de la "Doble Presencia", 10% la establecen como favorable y 30% como Intermedio. (Ver gráfico 3.12.).

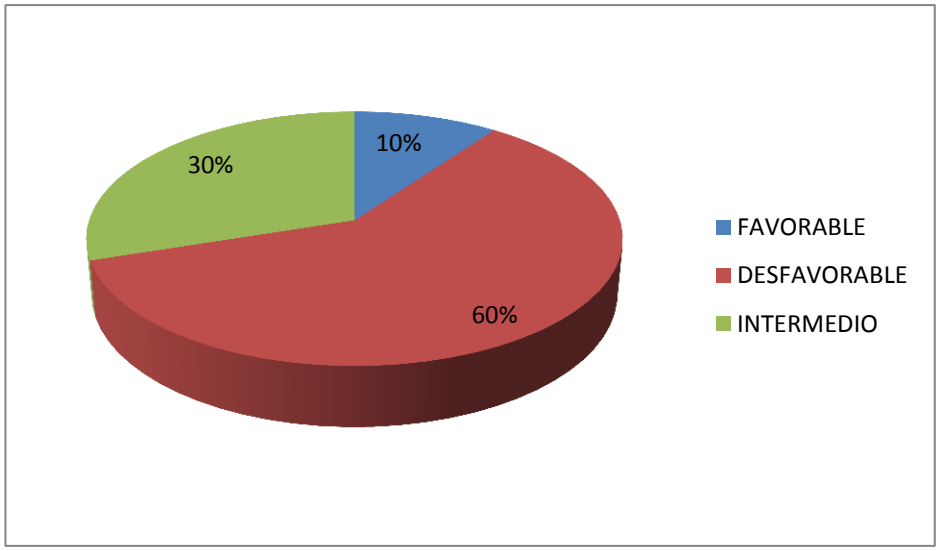


Gráfico 3.12. Representación gráfica de los niveles alcanzados en la dimensión doble presencia
Fuente: *Método ISTAS 21*
Elaborado por: *María Augusta Carrillo*

Análisis e interpretación de datos

De acuerdo con los resultados obtenidos gracias a los trabajadores de la empresa el 60% determina que la doble presencia se encuentra ubicado en el nivel de desfavorable es decir que se presenta con mucha frecuencia siendo un riesgo constante al que se encuentran expuestos los colaboradores de la empresa VEHYSA S.A.

3.3.7. Dimensión estima

Esta dimensión mide la estima incluye la misma que se refiere al reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo. (ISTAS, 2002)**.**

Los resultados que se muestran a continuación representan la categoría diagnóstica alcanzada en el área, el mismo que se encuentra representado por tres categorías (favorable, desfavorable, intermedio). Los datos presentados se muestran por el número de personas que alcanzaron cada categoría (frecuencia) y su representación porcentual (Ver cuadro 3.12.).

Cuadro 3.12. Evaluación del ISTAS 21

Niveles	***Frecuencia***	***%***
Desfavorable	9	45%
Favorable	5	25%
Intermedia (en blanco)	6	30%
Total	**20**	**100%**

Elaborado por: *María Augusta Carrillo*

Tabulados los resultados registrados en empresa VEHYSA S.A. se estipula que el 63% colaboradores establecen como desfavorable la dimensión "Estima", 9 Intermedio y 6 Favorable. (Ver gráfico 3.13.).

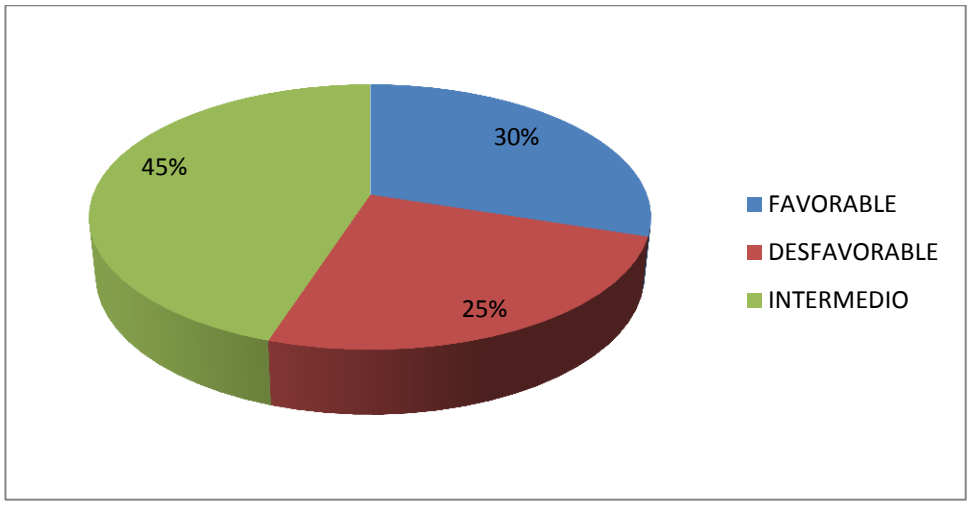


Gráfico 3.13. Representación gráfica de los niveles alcanzados en la dimensión estima
Fuente: *Método ISTAS 21*
Elaborado por: *María Augusta Carrillo*

Análisis e interpretación de datos

Recolectados los datos por parte de los colaboradores el 45% de la población advierte como Intermedio la dimensión referente a estima, lo que indica que la estima en los integrantes de la empresa VEHYSA S.A. tiene un nivel de exposición intermedio lo cual no afecta ni beneficia a los trabajadores de la institución.

3.4. Relación entre Riesgo Psicosocial y Desempeño Laboral

A continuación se analizarán las posibles asociaciones existentes entre el desempeño laboral con cada una de las seis dimensiones (Exigencias psicológicas, Trabajo actual y posibilidades de desarrollo, Inseguridad, Apoyo social y calidad de

liderazgo, Doble presencia y Estima) de la exposición al riesgo psicosocial. Para ello se procederá a un análisis de correlación entre las medias obtenidas de cada uno de las variables de análisis con el coeficiente de correlación producto-momento de Pearson (*r*) (Ver cuadro 3.13.).

Cuadro 3.13. Correlaciones entre el Desempeño Laboral y las dimensiones de exposición al riesgo psicosocial

Indicadores	***A***	***B***	***C***	***D***	***E***	***F***	***G***
Desempeño laboral	1						
Exigencias psicológicas	-,216	1					
Trab. Act. y pos de des.	,241	-,050	1				
Inseguridad	-,071	,523*	,101	1			
Apoyo social y calidad de liderazgo	-,211	-,127	,433	,259	1		
Doble presencia	,012	,206	,165	,360	-,109	1	
Estima	-,108	-,107	,436	-,238	,536*	-,388	1

**. La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral)*

Se identificó la presencia de asociaciones entre el Desempeño laboral tres dimensiones de exposición al riesgo psicosocial. La primera resultó con la dimensión Exigencias psicológicas en el que se obtuvo *r= -,216; p> ,05* es decir una correlación baja de tipo negativa. La segunda fue con la dimensión Trabajo activo y posibilidades de desarrollo *r= ,241; p> ,05* como correlación baja positiva. Y finalmente la dimensión Apoyo social y calidad de liderazgo *r= -,211; p> ,05* que se traduce como asociación baja positiva.

Expuestos y analizados los resultados obtenidos de las dos variables objeto de esta investigación se procede a establecer la relación que existe entre riesgo psicosocial y desempeño laboral en la empresa VEHYSA S.A. (Ver cuadro 3.14.)

Cuadro 3.14. Riesgo psicosocial y desempeño laboral en la empresa

<table>
<tr><th>Riesgo Psicosocial</th><th>Desempeño Laboral</th></tr>
<tr><td>Exigencias psicológicas: En relación a esta dimensión se pudo evidenciar que los colaboradores están expuestos a exigencias psicológicas crecientes que demandan mucho en cuanto a tiempo, distribución de tareas, resolución de problemas y desgaste emocional.</td><td rowspan="3">Como resultado en el desempeño laboral se pudo inferir como ya lo habíamos mencionado que el nivel de desempeño es (regular) en los colaboradores de la organización VEHYSA S.A. lo cual está muy lejos de lo esperado por la institución.

El mantener un nivel de desempeño (regular) no es lo más acertado por los objetivos y prospección a los que está orientada la empresa. La organización cuenta con un equipo capacitado pero sin embargo es un equipo que requiere ser potencializado para surgir.

La empresa requiere para poder cumplir sus objetivos corporativos contar con un equipo que apoye y aporte con un excelente rendimiento laboral a la consecución de dichos objetivos, lo cual resultará en beneficios tanto para los trabajadores como para la institución.</td></tr>
<tr><td>Inseguridad: En relación a esta dimensión se pudo palpar que los colaboradores están expuestos a este riesgo ya que están muy inseguros en la institución en cuanto a su estabilidad laboral, variación del salario y distribución y rotación de horarios y turnos sin previo aviso.</td></tr>
<tr><td>Doble presencia: En relación a esta dimensión se pudo observar que los colaboradores están muy expuestos a este riesgo ya que pasan mucho tiempo en su lugar de trabajo y no tienen muchas veces la suficiente flexibilidad por parte de la empresa para poder coordinar su ritmo de vida laboral y personal de la manera en que lo necesitan.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Entonces se puede decir que los riesgos psicosociales a los que los trabajadores están expuestos diariamente posiblemente son los que influyen de manera desfavorable en el desempeño laboral del equipo de trabajo que es un equipo que está capacitado pero no potencializado para desarrollar las funciones que el puesto y la organización requieren.</td></tr>
</table>

Elaborado por: *María Augusta Carrillo*

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Luego de la investigación realizada y basándose en los datos obtenidos y el análisis al respecto de los mismos, se concluye:

4.1. Conclusiones

- Los riesgos psicosociales y sobre todo el estrés laboral, están afectando de una manera directa al trabajador y por consecuencia a su desempeño laboral; lo cual se define a partir de la bibliografía consultada y de los datos obtenidos por los instrumentos aplicados en la empresa VEHYSA S.A.

- En cuanto a los datos obtenidos de esta investigación se puede concluir que los riesgos psicosociales, perjudican la salud del trabajador, y por ende en su desempeño laboral, pues esta condición hace que el empleado baje su rendimiento, perjudicando su función y el desarrollo de la empresa.

- De acuerdo a los resultados obtenidos por los reactivos aplicados (ISTAS 21 y Evaluación de Desempeño de 90°) a los trabajadores de la empresa VEHYSA S.A. se puede concluir que los factores de riesgo psicosociales a los que se

encuentran expuestos día a día influyen y hacen que su desempeño y rendimiento laboral este en un nivel regular es decir bajo aunque no llegue a malo.

- En cuanto a la organización en la que fue realizada la investigación se puede concluir que al interior de la misma, se observa un comportamiento y mentalidad renuente al cambio, sin expectativas al futuro y ambiciones, es decir sin una visión; al contrario se aferra con fuerza a la antigua estructura que en realidad funciona pero no de una manera muy adecuada, donde cada sección y departamento trabaja individualmente adaptándose a las circunstancias y no guiado por objetivos que permitan alcanzar un fin común, desencadenando así en un riesgo psicosocial para todos como es el estrés laboral.

- Paralelamente la investigación revela que la falta de motivación, comunicación, sobrecarga en el trabajo, agotamiento, un entorno poco favorable para el trabajador, son condiciones propicias para desarrollar un riesgo psicosocial y estrés laboral, que perjudican tanto la salud física como mental del empleado y su desempeño laboral en la empresa.

- En relación a los datos obtenidos de la investigación, se concluye que los riesgos psicosociales a los que el personal de la empresa VEHYSA S.A. tiene una mayor vulnerabilidad es ante las desfavorables exigencias psicológicas, inseguridad en el futuro y doble presencia.

4.2. Recomendaciones

Con el fin de reducir y prevenir los riesgos psicosociales, y por otra parte mejorar el desempeño de los trabajadores se proponen las siguientes recomendaciones.

- Los directivos en una organización, deberían preocuparse por reaccionar ante la exposición a riesgos psicosociales de sus trabajadores sobre todo estando atentos a sus necesidades, una de las maneras para lograrlo es el mantener a su personal, complacido es decir motivado ya que su trabajo intelectual procede del interior del mismo trabajador.

- La capacitación en la empresa, debe promover el desarrollo del personal que lo conforma y generar actitudes positivas que permitan asegurar la satisfacción personal y el logro de los objetivos de la empresa. La capacitación del talento humano tiene que ser analizada dentro de un contexto ideológico sobre el desarrollo de la entidad. El talento humano debe considerarse en la empresa como el mayor potencial de riqueza social para su desarrollo, dándole un respaldo y seguridad que lo motiven para desempeñar su trabajo de la mejor manera posible.

- Frente a un riesgo psicosocial, lo primero que se debe hacer es un plan de acción para corregir las debilidades, o sea realizar un diagnóstico para conocer lo que pasa dentro y fuera de la organización, para tratar de delinear el punto del cual se parta y las acciones que se deban adoptar para alcanzar su objetivo.

- La organización debería tener a sus empleados en cuenta en la toma de decisiones, sobre políticas, distribución y organización del trabajo, explicándoles luego las decisiones adoptadas y las razones que motivaron esas decisiones, mediante la realización de sesiones de trabajo en las cuales se sugiera y contribuya en la toma de decisiones gerenciales analizando cada idea, sus ventajas y desventajas, así como los efectos que surgirían en la práctica dentro de la empresa, lo que hará que el personal se sienta importante, y parte integral de la organización, y por tanto su rendimiento es mucho más efectivo y productivo, porque aprovecha al máximo sus competencias tanto específicas como genéricas.

- Evaluar a cada trabajador mediante la realización de pruebas o aplicación del plan de intervención producto final de esta investigación, para averiguar las falencias y problemas que los colabores tienen en el desempeño de su trabajo para poder tomar acciones en relación a los mismos e impedir su progreso.

- Además se recomienda propiciar un entorno psicosocial favorable, pues este hace que el empleado tenga la suficiente tranquilidad, y confianza, para lograr un mejor rendimiento, pues desempeña de una manera más eficaz sus labores.

- Al ser el estrés uno de los problemas, que afectan más la salud y el desempeño laboral del trabajador y por ende a la organización, se debería propiciar reuniones para conocer de una manera más directa los riesgos que están afectando el trabajo, y de esta manera tomar medidas adecuadas, para evitar los riesgos psicosociales y el estrés laboral.

- Se sugiere poner en marcha un plan que asegure de antemano el éxito de la gestión ejecutiva, secundada con la mística motivadora acción de todo el personal que conforma la empresa, dándole más participación al empleado en la toma de decisiones que afecten a su trabajo y el modo en que éste se realiza, de esta manera, también se respondería con realizaciones concretas optimizando las infundadas apreciaciones que señalan los estilos de dirección que no toman en cuenta el entorno y las necesidades de sus colaboradores creando en los trabajadores condiciones negativas para la ejecución del trabajo.

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA

5.1. Tema de la propuesta

“Plan de intervención de riesgo psicosocial para el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores de la Compañía VEHYSA S.A.”

5.2. Empresa

Empresa de comercialización automotriz. VEHYSA S.A.

5.3. Beneficiarios

Colaboradores de la empresa

5.4. Ubicación

- Provincia de Tungurahua
- Cantón Ambato
- Sector Av. Cevallos y José Filomentor Cuesta

5.5. Responsable

Gerencia y Talento Humano

5.6. Antecedentes de la propuesta

Dado que el trabajo es una condición inherente al ser humano, mismo que debe llevarse a cabo de manera sistemática durante gran parte de la vida y es a través de él que las personas pueden llegar a satisfacer necesidades de todo tipo, desde las que tienen que ver con su supervivencia hasta las que le pueden llevar a su autorrealización; se considera necesario que el mismo se estructure de tal manera que alcance una naturaleza gratificante para quien lo realiza, inicialmente a nivel funcional y posteriormente y de ser posible, le brinde la oportunidad de trascender más allá de su propia existencia.

La propuesta se ha realizado en base al análisis de resultados de los riesgos psicosociales realizado por medio de la aplicación del método ISTAS 21 (ISTAS, 2002), y de la Evaluación de Desempeño de 90° (Siliceo Aguilar, Capacitación y Desarrollo de Personal, 2006), realizada en el personal de la empresa VEHYSA S.A. La propuesta tiene la finalidad de proponer medidas preventivas y correctivas para el control de la exposición del personal a riesgos psicosociales evitando así repercusiones negativas en su rendimiento laboral; lo cual afecta directamente los intereses de la empresa en mención.

Gracias a la colaboración de los trabajadores de la empresa VEHYSA S.A. fue posible recolectar la información necesaria para realizar el análisis de los riesgos psicosociales a los que se encuentran continuamente expuestos y concluir que estos influyen directamente en su desempeño laboral; lo cual ha sido el punto de partida para la ejecución del presente plan de intervención.

Los datos obtenidos en esta investigación se desplegaron del análisis de los riesgos psicosociales arrojados por la evaluación realizada mediante el método ISTAS 21 (ISTAS, 2002) y el análisis del desempeño laboral por medio de los resultados de la evaluación de desempeño de 90° (Siliceo Aguilar, Capacitación y Desarrollo de Personal, 2006) por competencias.

Las medidas propuestas a continuación en el elaborado plan de intervención han sido desarrolladas en función de reducir la exposición del personal ante riesgos psicosociales de manera paulatina de tal manera que su impacto se vea reflejado cada vez en menor grado en el desempeño laboral de los trabajadores logrando así el objetivo principal que es mejorar el desempeño laboral en la empresa VEHYSA S.A.

5.7. Justificación

Los resultados obtenidos en la investigación determinaron la existencia de Factores Psicosociales que están afectando a los colaboradores de la empresa VEHYSA S.A., y por ende su desempeño laboral se ha visto y se está viendo afectado, por lo tanto es básico que se aplique el presente plan de intervención de riesgo psicosocial para el

mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores que disminuya las dimensiones de los riesgos psicosociales y permita así mejorar el desempeño laboral.

Con el plan de intervención de riesgo psicosocial para el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores de la Compañía VEHYSA S.A. se pretende generar una adecuada gestión preventiva, buscando el equilibrio entre las condiciones de trabajo y el factor humano, con el fin de evitar la aparición de consecuencias negativas, en la salud del trabajador y en la organización.

Si hay factores de riesgo psicosociales para la salud estos deben ser: Identificados, evaluados y controlados a tiempo continuamente, para el óptimo desempeño laboral de los trabajadores como mejora económica con calidad o excelencia para la empresa y como deber social de la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales.

5.8. Objetivos de la Propuesta

5.8.1. Objetivo general

Mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la compañía VEHYSA S.A. por medio de la aplicación de un plan de intervención de riesgo psicosocial.

5.8.2. Objetivos Específicos

- Disminuir el exceso de exigencias psicológicas en el trabajo de los colaboradores de la compañía VEHYSA S.A.

- Lograr una mayor seguridad y estabilidad laboral para los trabajadores de la compañía VEHYSA S.A.
- Facilitar la conciliación entre la vida laboral y familiar de los trabajadores de la compañía VEHYSA S.A.

5.9. Análisis de factibilidad

La propuesta es factible de realizarse, pues está organizada de una manera adecuada y ha sido socializada con el personal pertinente (Gerente y Área de Recursos Humanos) de la empresa y porque la misma posee el interés y los medios necesarios (estructura y personal), para llevarla a cabo, pretendiendo impactar especialmente en las áreas de:

- Mejorar el Desempeño Laboral.
- Salud ocupacional.
- Los directivos consideran de importancia la intervención sobre el riesgo psicosocial.
- En el caso que se lo apruebe se asignara un valor especial para su ejecución.

5.10. Proceso Metodológico

El proceso de desarrollo del plan de intervención, empezará basándose en los objetivos tanto generales como específicos de esta propuesta; determinando indicadores o consignas de acción por cada objetivo. En el plan se indica los

instrumentos que se aplicarán y su costo para la aplicación de cada consigna o indicador para poder llegar a la meta o resultado esperado.

El plan de intervención está diseñado para ser aplicado recomendablemente al menos un vez por mes, para ir monitoreando y actuando en la intervención y prevención de riesgos psicosociales de los empleados y así evitar que su desempeño laboral se vea afectado por los mismos.

Es necesario antes de aplicar el presente plan involucrar a todo el personal proporcionándoles la suficiente información para que sepan de que se trata el proceso en el que van a estar participando activamente; si se logra que los colaboradores comprendan que los primeros beneficiados con el proceso serán ellos, se puede decir que el plan dará los resultados deseados ya que a más de ser una herramienta objetiva contará con toda la colaboración de sus involucrados.

Se estima necesario que el plan logre comprometer a los colaboradores y a los directivos de la organización para que estos se involucren de lleno y así se pueda obtener los mejores resultados que se traducirán en un beneficio mutuo en una situación de ganar-ganar para los colaboradores ya que se reducirá su exposición a riesgos psicosociales y sus condiciones de trabajo mejorarán progresivamente, y a los directivos y accionistas el beneficio se verá reflejado en su mayor rentabilidad gracias al logro de un mejor desempeño laboral por parte de su equipo de trabajo.

El proceso pretende lograr a corto mediano y largo plazo establecer sistemas de resolución de conflictos, mejorar la motivación de las personas, facilitar la cohesión

interna del grupo, potenciar la creatividad y capacidades de los trabajadores; además mejorar la calidad de las relaciones laborales, fomentar estrategias de comunicación entre los distintos niveles, e incrementar las oportunidades de desarrollo de nuevas habilidades y conocimientos de los trabajadores según su área e interés de desarrollo.

El plan de intervención que se propone aplicar en la empresa VEHYSA S.A. tiene como meta, alcanzar una considerable disminución de factores de riesgo psicosocial al que continuamente están expuestos los trabajadores dentro de la organización.

5.11. Modelo Operativo

A partir de lo señalado, el modelo operativo a emplearse en el presente plan de intervención de riesgo psicosocial para el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores de la Compañía VEHYSA S.A., es un modelo de intervención que constaría de dos programas a ejecutarse por cada objetivo específico detallado anteriormente, los mismos que fueron propuestos a partir de las dimensiones más afectadas de riesgo psicosocial identificadas en el análisis de datos realizado con los resultados de los reactivos aplicados a los colaboradores en la empresa VEHYSA S.A. En cada uno de los programas a ser ejecutados se detallan los objetivos, indicadores, metas, responsables, recursos, presupuesto, tiempo de duración y limitaciones del mismo. Este proceso operativo se deberá realizar continuamente, realizando además una evaluación del plan implementado por lo menos una vez al mes y una medición semestral de la efectividad del mismo para poder darle seguimiento y mejorar los resultados.

5.12. Plan de Intervención

PROPUESTA E IMPACTO ECONÓMICO DURANTE 6 MESES						
OBJETIVO GENERAL	**OBJETIVO ESPECIFICO**	**PROYECTOS ESTRATÉGICOS**		**META**	**INDICADOR DE ÉXITO GLOBAL**	**PRESUPUESTO**
Mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la compañía VEHYSA S.A. Por medio de la aplicación de un plan de intervención de riesgo psicosocial.	Disminuir el exceso de exigencias psicológicas en el trabajo de los colaboradores de la compañía VEHYSA S.A.	1	Implementación de un viernes de tarde libre(flex time) una vez al mes	Mejorar el rendimiento laboral	Incremento en un 10% de la satisfacción del cliente interno (encuestas)	$ 1.110,00
		2	Programa de pausas activas	Disminuir el estrés laboral	Mejorar clima laboral mediante encuestas	$ 410,00
	Lograr una mayor seguridad y estabilidad laboral para los trabajadores de la compañía VEHYSA S.A.	3	Reducción de la rotación de personal	Disminuir la rotación de personal	Disminuir la rotación del personal en un 20% medido semestralmente	$ 350,00
		4	Programa de trabajo en equipo e incentivos	Promover la interacción y trabajo en equipo	Cumplimiento de metas de trabajo y ventas	$ 2.220,00
	Facilitar la conciliación entre la vida laboral y familiar de los trabajadores de la compañía VEHYSA S.A.	5	Plan de elaboración de manuales de trabajo	Optimización del tiempo usado en horas laborales y reducción de horas extras	Reducción el porcentaje de horas extras en un 30%	$ 370,00
		6	Plan de comunicación gerente-colaboradores y colaboradores entre si	Aumentar la eficiencia y productividad en horas de trabajo	Mejor cumplimiento de responsabilidades y satisfacción grupal(encuestas)	$ 140,00
					PRESUPUESTO GLOBAL	**4.600,00**

PROGRAMA 1

1. DATOS GENERALES

UNIDAD DE NEGOCIO: DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

PERSPECTIVA: TALENTO HUMANO

PROYECTO: Implementación de un viernes de tarde libre (flex time) una vez al mes

RESPONSABLE: JEFE DE TALENTO HUMANO

2. OBJETIVOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Disminuir el exceso de presión y exigencias psicológicas en el trabajo de los colaboradores de la compañía VEHYSA S.A.

OBJETIVO OPERATIVO: Cumplir los objetivos y metas de ventas

3. CURSOS DE ACCION

	Planificación del estudio.	**INDICADOR DE ÉXITO GLOBAL**		**Incremento en un 10% de la satisfacción del cliente interno (encuestas)**		
	SISTEMA DE EVALUACION DE BANDAS	**METAS**	**RESPONSABLE**	**RECURSOS NECESARIOS**	**LIMITACIONES**	**PRESUPUESTO**
						1.110,00
1	*Fase de análisis*					
	Análisis del cumplimiento y responsabilidades de los trabajadores	100% de responsabilidades analizadas	JEFE DE RR.HH.	Pequeño reporte de planificación de actividades,	validez de la información	**20,00**
2	*Fase de diseño*					
	Diseñar un cuadro con fechas para tomar tarde libre	Un sistema diseñado	JEFE DE RR.HH.	Información sobre problemas	validez de la información	**20,00**
3	*Fase de programación*					

	Selección de la tarde libre de acuerdo a las fechas posibles un viernes al mes por persona	Un sistema programado	JEFE DE RR.HH.	Información de diseño del sistema	validez de la información	**-**
4	*Fase de prueba*					
	Determinar que el sistema produzca resultados y se ajuste a las necesidades de la empresa	100% resultados efectivos	JEFE DE RR.HH.	Informe de funcionamiento del sistema	validez de la información	**350,00**
5	*Fase de explotación y mantenimiento*.					
	Capacitación al personal en el nuevo sistema	100% de capacitación del personal	JEFE DE RR.HH.	Plan y programa de capacitación		**10,00**
	Utilización del sistema una vez probado.	100% de la utilización efectiva	Todas las áreas	Manual del sistema	información actualizada	**700,00**
	Mantenimiento del sistema	Un mantenimiento mensual	JEFE DE RR.HH.	Informe sobre daños y requerimientos de mejora	validez de la información	**10,00**
La medición de este plan de beneficio para los colaboradores de VEHYSA, será mediante encuestas bimensuales de la satisfacción del cliente interno(colaboradores). La fase inicial de prueba será de dos meses. El presupuesto se basa en la horas utilizadas para la realización de cada actividad por cada trabajador (2,5$ la hora). Las horas de flex time se ven reflejadas en 4 horas menos del trabajo al mes por trabajador= 8$, es decir en un mes 175$, reflejado en unidades económicas						

PROGRAMA 2

1. DATOS GENERALES

UNIDAD DE NEGOCIO: DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

PERSPECTIVA: TALENTO HUMANO

PROYECTO: Programa de pausas activas

RESPONSABLE: JEFE DE TALENTO HUMANO

2. OBJETIVOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Disminuir el exceso de presión y exigencias psicológicas en el trabajo de los colaboradores de la compañía VEHYSA S.A.

OBJETIVO OPERATIVO: Cumplir los objetivos y metas de ventas

3. **CURSOS DE ACCION**

	Planificación del estudio.	**INDICADOR DE ÉXITO GLOBAL**		**Mejorar clima laboral mediante encuestas**		
		METAS	**RESPONSABLE**	**RECURSOS NECESARIOS**	**LIMITACIONES**	**PRESUPUESTO**
	SISTEMA DE EVALUACION DE BANDAS					**410,00**
1	*Fase de análisis*					
	Buscar una persona que capacite acerca de las pausas activas	Obtener un especialista capacitado	JEFE DE RR.HH.	Papeleria	obtención del especialista	**10,00**
2	*Fase de diseño*					
	Programar una pausa activa 5 minutos 2 veces por semana	Un sistema diseñado	JEFE DE RR.HH.	Papeleria	delegar responsables	**10,00**
3	*Fase de programación*					

	Delegar responsables para la ejecución de pausas activas	Un sistema programado	JEFE DE RR.HH. Y colaboradores seleccionados	Información de diseño del sistema		**-**
4	*Fase de prueba*					
	Determinar que el sistema produzca resultados y se ajuste a las necesidades de la empresa	100% resultados efectivos	JEFE DE RR.HH. Y especialista	especialista y delegados	aprendizaje sobre beneficios	**60,00**
5	*Fase de explotación y mantenimiento*.					
	Nuevas capacitaciones acerca de ventajas del sistema	100% de capacitación del personal	JEFE DE RR.HH.	Plan y programa de capacitación		**10,00**
	Utilización del sistema una vez probado.	100% de la utilización efectiva	Todas las áreas y especialista	Manual del sistema		**120,00**
	Mantenimiento del sistema	Un mantenimiento mensual	JEFE DE RR.HH.	Informe sobre daños y requerimientos de mejora		**200,00**

Se necesita un especialista de la salud(fisioterapia para que capacite al personal acerca de las pausas activas, por lo menos dos veces al mes)
Después un delegado por semana será el encargado de realizar la pausa activa 2 o 3 veces por semana durante 5 minutos al día
El presupuesto se basa en el costo del especialista(30$ por dos veces al mes)
Los demás costos son representativos por el uso de papelería utilizada para la planificación del proyecto.

PROGRAMA 3

1. DATOS GENERALES

UNIDAD DE NEGOCIO: DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

PERSPECTIVA: TALENTO HUMANO

PROYECTO: Reducción de la rotación de personal

RESPONSABLE: JEFE DE TALENTO HUMANO

2. OBJETIVOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Lograr una mayor seguridad y estabilidad laboral para los trabajadores de la compañía VEHYSA S.A.

OBJETIVO OPERATIVO: Cumplir los objetivos y metas de ventas

3. CURSOS DE ACCION

	Planificación del estudio.	**INDICADOR DE ÉXITO GLOBAL**		**Disminuir la rotación del personal en un 20% medido semestralmente**		
		METAS	**RESPONSABLE**	**RECURSOS NECESARIOS**	**LIMITACIONES**	**PRESUPUESTO**
	SISTEMA DE EVALUACION DE BANDAS					**350,00**
1	*Fase de análisis*					
	Análisis de la rotación del personal existente	Porcentaje de rotación actual	JEFE DE RR.HH.	información registrada	validez de la información	**20,00**
2	*Fase de diseño*					
	Diseñar pequeños folletos) volantes) de trabajo para capacitación constante	folletos claros y concisos	JEFE DE RR.HH.	Folletos	validez de la información	**20,00**
3	*Fase de programación*					
	Validar información necesaria para folletos	información valiosa	JEFE DE RR.HH.	Información de diseño del sistema	validez de la información	**-**

4	*Fase de prueba*					
	Determinar que el sistema produzca resultados y se ajuste a las necesidades de la empresa	100% resultados efectivos	JEFE DE RR.HH.	folletos	validez de la información	**100,00**
5	*Fase de explotación y mantenimiento*.					
	Capacitación al personal en el nuevo sistema	100% de capacitación del personal	JEFE DE RR.HH.	Plan y programa de capacitación		**10,00**
	Utilización del sistema una vez probado.	100% de la utilización efectiva	Todas las áreas	Manual del sistema	información actualizada	**200,00**
	Mantenimiento del sistema	Un mantenimiento mensual	JEFE DE RR.HH.	Informe sobre daños y requerimientos de mejora	validez de la información	

Recursos humanos realizara un análisis del porcentaje de rotación del personal
Se realizara pequeños folletos de trabajo con información clave, para que los trabajadores mejoren su productividad y se disminuya la rotación
El presupuesto se basa en el costo de papelería de los folletos y el tiempo dedicado de recursos humanos y el área pertinente para dichos folletos
Se entregara un volante semanal que los colaboradores deben saber acerca de su puesto e información de la compañía en general($1 por volante) Costo mensual aproximado en papelería $50

PROGRAMA 4

1. DATOS GENERALES

UNIDAD DE NEGOCIO: DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

PERSPECTIVA: TALENTO HUMANO

PROYECTO: Programa de trabajo en equipo e incentivos

RESPONSABLE: JEFE DE TALENTO HUMANO

2. OBJETIVOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Disminuir la competitividad entre compañeros o departamentos

OBJETIVO OPERATIVO: Cumplir los objetivos y metas de ventas

3. CURSOS DE ACCION

	Planificación del estudio.	**INDICADOR DE ÉXITO GLOBAL**		**Cumplimiento de metas de trabajo y ventas**		
		METAS	**RESPONSABLE**	**RECURSOS NECESARIOS**	**LIMITACIONES**	**PRESUPUESTO**
	SISTEMA DE EVALUACION DE BANDAS					**2.220,00**
1	*Fase de análisis*					
	Análisis del cumplimiento y alcance de metas por parte de colaboradores	100% de responsabilidades analizadas	JEFE DE RR.HH.	Data de información	validez de la información	**20,00**
2	*Fase de diseño*					
	Diseñar plan de incentivos en donde todos ganen	Un sistema diseñado	JEFE DE RR.HH.	planeación metas y ventas		**20,00**

3	*Fase de programación*					
	Estimar tiempos y metas requeridas	Un sistema programado	JEFE DE RR.HH.	Información de diseño del sistema	validez de la información	**-**
4	*Fase de prueba*					
	Determinar que el sistema produzca resultados	100% resultados efectivos	JEFE DE RR.HH.	Informe de funcionamiento del sistema	validez de la información	**720,00**
5	*Fase de explotación y mantenimiento*.					
	Capacitación al personal en el nuevo sistema	100% de capacitación del personal	JEFE DE RR.HH.	Plan y programa de capacitación		**10,00**
	Utilización del sistema una vez probado.	100% de la utilización efectiva	Equipo de Ventas	Manual de incentivos	información actualizada	**1.440,00**
	Mantenimiento del sistema	Un mantenimiento mensual	JEFE DE RR.HH.	Informe sobre daños y requerimientos de mejora	validez de la información	**10,00**

Se desea implementar un programa en el cual todos los colaboradores ganen con las ventas de su compañero
Se realizar grupos de 3 personas, en total 2 grupos en donde si su compañero supera las metas planteadas en el mes, los integrantes del equipo reciben una bonificación extra de $30.
En el caso que todo el grupo de 3 personas supere las metas de ventas del mes, representa $180 por los 3, como son 2 grupos representa $360 mensual
Con esto se incentivara el trabajo en equipo y aumento de productividad y ventas

PROGRAMA 5

1. DATOS GENERALES

UNIDAD DE NEGOCIO: DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

PERSPECTIVA: TALENTO HUMANO

PROYECTO: Plan de elaboración de manuales de trabajo

RESPONSABLE: JEFE DE TALENTO HUMANO

2. OBJETIVOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Reducir el estrés laboral y carga de trabajo

OBJETIVO OPERATIVO: Mejorar la eficiencia y productividad de todo el personal

3. CURSOS DE ACCION

	Planificación del estudio.	**INDICADOR DE ÉXITO GLOBAL**		**Reducción el porcentaje de horas extras en un 30%**		
		METAS	**RESPONSABLE**	**RECURSOS NECESARIOS**	**LIMITACIONES**	**PRESUPUESTO**
	SISTEMA DE EVALUACION DE BANDAS					**370,00**
1	*Fase de análisis*					
	Análisis de puestos de trabajo	100% de responsabilidades analizadas	JEFE DE RR.HH.	Información de actividades por persona	validez de la información	**20,00**
2	*Fase de diseño*					
	Diseño de manuales de funciones por puestos de trabajo para evitar duplicidad y mejorar procesos	Manual claro	JEFE DE RR.HH.	papelería y tiempo	validez de la información	**100,00**

3	*Fase de programación*					
	Capacitación del uso correcto del tiempo y como ser eficiente	obtener información detallada	JEFE DE RR.HH.	Información de diseño del sistema, especialista	validez de la información	**200,00**
4	*Fase de prueba*					
	Capacitar al personal acerca de sus funciones específicas y como optimizar tiempo	100% resultados efectivos	JEFE DE RR.HH.	Informe de funcionamiento del sistema	validez de la información	**30,00**
5	*Fase de explotación y mantenimiento*.					
	Capacitación al personal en el nuevo sistema	100% de capacitación del personal	JEFE DE RR.HH.	Plan y programa de capacitación		**10,00**
	Utilización del sistema una vez probado.	100% de la utilización efectiva	Todas las áreas	Manual del sistema	información actualizada	**-**
	Mantenimiento del sistema	Un mantenimiento mensual	JEFE DE RR.HH.	Informe sobre daños y requerimientos de mejora	validez de la información	**10,00**
Recursos Humanos será el área encargada de desarrollar estos manuales Se realizara una charla del uso correcto del tiempo y como ser eficiente. El presupuesto se basa en los recursos de papelería, el especialista y el tiempo usado por recursos humanos						

PROGRAMA 6

1. DATOS GENERALES

UNIDAD DE NEGOCIO: DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

PERSPECTIVA: TALENTO HUMANO

PROYECTO: Plan de comunicación gerente-colaboradores y colaboradores entre si

RESPONSABLE: JEFE DE TALENTO HUMANO

2. OBJETIVOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Disminuir el índice de doble presencia en los colaboradores

OBJETIVO OPERATIVO: Mejorar la productividad y eficiencia de cada colaborador

3. CURSOS DE ACCION

	Planificación del estudio.	**INDICADOR DE ÉXITO GLOBAL**		**Mejor cumplimiento de responsabilidades y satisfacción grupal(encuestas)**		
		METAS	**RESPONSABLE**	**RECURSOS NECESARIOS**	**LIMITACIONES**	**PRESUPUESTO**
	SISTEMA DE EVALUACION DE BANDAS					**140,00**
1	*Fase de análisis*					
	Análisis ocupaciones y responsabilidades extras de los colaboradores	100% de responsabilidades extras analizadas	JEFE DE RR.HH.	Conversatorio con colaboradores	validez de la información	**20,00**
3	*Fase de diseño*					

	Diseñar reuniones periódicas entre colaboradores y gerentes(retroalimentación continua) y otorgar posibilidad de Horarios flexibles	Un sistema diseñado	JEFE DE RR.HH.	Papelería		**20,00**
4	*Fase de programación*					
	Desarrollar cronogramas de horarios flexibles de trabajo	Un sistema programado	JEFE DE RR.HH.	Papelería	validez de la información	**20,00**
5	*Fase de prueba*					
	Determinar que el sistema produzca resultados y se ajuste a las necesidades de la empresa y colaboradores	100% resultados efectivos	JEFE DE RR.HH.	Informe de funcionamiento del sistema	validez de la información	**10,00**
	Fase de explotación y mantenimiento.					
	Comunicación y flexibilidad en horarios	100% de capacitación del personal	JEFE DE RR.HH.	Comunicación 360º	disponibilidad de tiempo	**10,00**
	Utilización del sistema una vez probado.	100% de la utilización efectiva	Todas las áreas	Papelería	información actualizada	**50,00**
	Mantenimiento del sistema	Un mantenimiento mensual	JEFE DE RR.HH.	Informe sobre requerimientos de mejora	validez de la información	**10,00**

Se desea implementar un sistema de comunicación en donde los colaboradores puedan expresar sus necesidades a los gerentes y en ocasiones solicitar horarios flexibles(es decir poder recuperar horas de trabajo por actividades eventuales extras fuera de trabajo ej: ausencia en el trabajo por hijos)
En las reuniones se necesita que entre colaboradores puedan apoyarse mutuamente en el caso que uno de ellos necesite ausentarse en el trabajo para que el otro pueda brindarle apoyo.
El presupuesto se basa en los recursos de papelería necesarios y en el tiempo dedicado para estos pequeños conversatorios.

GLOSARIO TÉCNICO

1. **RIESGO:** Probabilidad de generar daño a la salud de las personas.
2. **RIESGO PSICOSOCIAL:** Perjudica la salud física y mental del trabajador a través de diferentes factores.
3. **ESTRÉS LABORAL:** Saturación física y mental de un trabajador.
4. **BURNOUT:** Se considera como el deterioro y cansancio excesivo del trabajador.
5. **MOBBING:** Violencia psicológica en contra de un trabajador.
6. **ACOSO SEXUAL:** Conducta acosadora de una persona sin el consentimiento de una de las partes.
7. **ANSIEDAD:** Estado mental y emocional que se caracteriza por la inseguridad.
8. **DESEMPEÑO LABORAL:** Actitudes del personal hacia las consecuciones de los objetivos de la organización.
9. **CLIMA LABORAL:** Ambiente en el cual se desarrolla una persona, siendo este factor determínate a la hora del desempeño de una persona en su lugar de trabajo.
10. **TALENTO HUMANO:** Potencial humano con los que cuenta una organización para el desarrollo de la misma.
11. **PSICOLOGÍA COGNITIVA:** Estudia procesos mentales como la percepción, la memoria o el lenguaje; los medios de comunicación cumplen una función comunicativa.
12. **TRABAJO:** Actividad que requiere esfuerzo físico y mental.

13. **TRABAJADOR:** Persona que desempeña una actividad a cambio de una remuneración económica.
14. **TRABAJO EN EQUIPO:** Ayuda mutua entre trabajadores en post del cumplimiento de los objetivos organizacionales.
15. **SATISFACCIÓN DEL TRABAJO:** Actitud general del individuo frente a su trabajo.
16. **CARGA DE TRABAJO:** Trabajo en exceso asignado a una determinada persona en su jornada de trabajo.
17. **SALUD:** Estado físico, mental y social óptimo de una persona.

BIBLIOGRAFÍA

Acuña , M. (11 de 06 de 2012). *www.cpcesfe2.org.ar.* Recuperado el 30 de 03 de 2015, de www.cpcesfe2.org.ar: http://www.cpcesfe2.org.ar/Pages/Capacitacion/InstitutosYComisiones/ComPYME/Materiales/1_TrabajoEnEquipo/1_TrabajoEnEquipo_%20I_Parte.pdf

Bedoya-Chico, J. F. (8 de 12 de 2012). *dspace*. Obtenido de http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1848

Benjumea, M. L. (2008). *Gestión del Talento Humano (21 – 26). Guía didáctica y módulo.* F. U. Amigo.

Bitell, L. (2000). *Adnministración de Personal.* Mexico : Mc Graw Hill.

Blanch-Ribas, J. M., Espuny-Thomás, M. J., Gala-Durán, C., & Martín-Artiles, A. (2003). *Teoría de las relaciones laborales.* Barcelona: UOC.

Blum, M., & Naylor , J. (1982). *Psicología Industrial Fundamentos Teóricos y Sociales* . México: Trillas .

Borobia-Fernández, C., Mercader-Uguina, J., & De la Puebla Pinilla, A. (2007). *Valoración médica y jurídica de la incapacidad laboral.* Madrid: La Ley.

Branden, N. (2001). *La Psicología de la autoestima* . Barcelona : Paidós.

Cabaleiro, V. (2010). *Prevención de riesgos laborales: normativa de seguridad e higiene en el puesto de trabajo* (3ra ed.). España: S.L.

Caligiore, C., & Díaz, T. (2003). Clima Organizacional y Desempeño de los Docentes en a ULA. Estudio de un caso. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG), 4*(24), 644 – 656.

Calviño, M. (1998). *La Psicología Laboral* . La Habana : Academia.

Camacaro , P. R. (04 de 2006). *www.eumed.net.* Recuperado el 30 de 03 de 2015, de www.eumed.net: http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/Conceptos%20de%20Satisfaccion%20Laboral.htm

Campelo-Tascón, C. (2014). *La acción sindical en el marco de la gestión de riesgos psicosociales.* Castilla: UGT Castilla y Léon.

Chiang , M., Martín , M. J., & Núñez , A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.* Madrid : Univ Pontifica Comillas.

Chiavenato , I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* . Mexico : Mc Graw Hill.

Cuevas , J. C. (16 de Diciembre de 2010). *psicologiayempresa.com.* Recuperado el 30 de 03 de 2015, de psicologiayempresa.com: http://psicologiayempresa.com/el-talento-humano-y-las-competencias-conceptos.html

Cupuerán, V. (8 de julio de 2011). *dspace*. Obtenido de www.dspace.uce.edu.ec

De La Galarza-Toledo, E. (2006). *Teorías sociales y estudios del trabajo: nuevos enfoques.* Barcelona: Anthrops.

Fernández-García, R. (2008). *Manual de Prevención de Riesgos Laborales para no iniciados.* Madrid: Editorial Club Universitario.

Fernández-García, R. (2010). *La Productividad y el riego psicosocial o derivado de la organización del trabajo.* Madrid: Club Universitario.

Ferreiro-Rica, R. (02 de 12 de 2011). *El Cuidador de la Doble Dependencia*. Recuperado el 30 de 03 de 2015, de www.uned.es: http://www.uned.es/master-mayores/PROYECTOS%20ALUMNOS/TRAB_MAYORES_Rodolfo_Ferreiro20111-subir.pdf

Fuentes Rocañin , J. C. (2004). *Mobbing Acoso Laboral Psicoterrorismo en el trabajo.* Madrid : Arán Ediciones.

Fuentes-Rocañin, J. C. (2004). *Mobbing Acoso Laboral Psicoterrorismo en el trabajo.* Madrid: Arán Ediciones.

Fuertes-Rocañin, J. C., & Cabrera-Forneiro, J. (2007). *La Salud Mental en los Tribunales* (Segunda ed.). Madrid: Arán.

García, R. F. (2010).

Gil, M. (1999). *Una nota sobre concepto de "burnout", sus dimensiones y estrategias de afrontamiento Información Psicológica* . Madrid : Seas.

Gil-Monte, P. R. (2005). EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (BURNOUT). En P. R. Gil-Monte, *EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (BURNOUT).*

Granados , R. (1998). *El Trabajador Inteligente.* Santa Fé : Universidad Nacional del Litoral.

ISTAS. (2002). *Manual para la evaluación de riesgos psicosociales.* Navarra: Instituto sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.

Lara Ruiz , Á. (17 de 02 de 2012). *www.insht.es.* Recuperado el 30 de 03 de 2015, de www.insht.es: http://www.insht.es/Ergonomia2/Contenidos/Promocionales/Carga%20Mental/ficheros/DTECargaMental.pdf

Llaneza-Álvarez, J. (2007). *Ergonomía y Psicosociología aplicada.* Valladolid: Lex Nova.

Mahieu, P. (2002). *Trabajar en Equipo* . México: Siglo XXI.

Martínez, S., & Hernandez, A. (2005). Necesidad de estudios y legislación sobre factores psicosociales en el trabajo. *Revista Cubana de Salud Pública, 31*(4), 338-44.

Martínez, S., & Hernandez, A. (2005). Necesidad de estudios y legislación sobre factores psicosociales en el trabajo. *Revista Cubana de Salud Pública, 31*(4), 338-44.

Menéndez Díaz , F., Fernández Zapico , F., Llaneza Álvarez , J., Vázquez González , I., & Rodríguez , J. (2008). *Formación superior en Prevención de Riesgos Laborales.* Madrid: Lex Nova.

Mondy , W., & Noe, R. (2005). *Administración de recursos Humanos.* Maxico : Pearson .

Pasquel Marcalla , L. V. (Febrero de 2014). *www.dspace.uce.edu.ec.* Recuperado el 30 de 03 de 2015, de www.dspace.uce.edu.ec: http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3402/1/T-UCE-0007-141.PDF

Peiró, J. M. (2003). EL SISTEMA DE TRABAJO Y SUS IMPLICACIONES PARA LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO1. Bogota: Univ. Psychol. Bogotá (Colombia).

Roger-Forbes. (20 de 08 de 2011). *CEGESTI.* Obtenido de http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf

Siliceo Aguilar, A. (2006). *Capacitación y Desarrollo de Personal.* México: Limusa.

Siliceo Aguilar, A. (2006). *Capacitación y Desarrollo de Personal.* México: Limusa.

Todaro, R., Abramo, L., & Godoy, L. (2001). Desempeño laboral de hombres y mujeres: percepción de los empresarios. *Revista Sociología del Trabajo*, 197-236.

Trickett, S. (2009). *Supera la Anciedad y la Depresión* . Barcelona : Hispano Europea .

Vallejos Cupuerán , J. E. (07 de 03 de 2013). *www.dspace.uce.edu.ec.* Recuperado el 30 de 03 de 2015, de www.dspace.uce.edu.ec: http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1057/1/T-UCE-0013-TS1.pdf

Veras , M., & Cuello , C. (2007). *Prácticas de Gestión Humana* . INTEC.

ANEXOS

Evaluación del Desempeño

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO		
Apellido y Nombre:		
Puesto		
Fecha:		
Evaluador		
Evalúe del 1 al 5 las siguientes métricas		
1. Malo 2. Regular. 3. Bueno 4. Muy Bueno. 5. Excelente		
Desempeño Laboral		
1	Responsabilidad	
2	Exactitud y calidad de trabajo	
3	Cumplimiento de fechas estimadas / pautadas	
4	Productividad - Volumen y cantidad de trabajo	
5	Orden y claridad del trabajo	
6	Planificación del trabajo	
7	Documentación que genera	
8	Reporta avances de tareas	
9	Capacidad de delegar tareas	
10	Capacidad de realización	
11	Comprensión de situaciones	
12	Sentido común	
13	Cumplimiento de los procedimientos existentes	
14	Grado de Conocimiento funcional	
15	Grado de Conocimiento técnico.	
	TOTAL PROMEDIO:	
	Factor Humano/Actitudinal	
16	Actitud hacia la empresa	
17	Actitud hacia los superiores	
18	Actitud hacia los compañeros	
19	Actitud hacia el cliente	
20	Cooperación con el equipo	
21	Cooperación con pares	
22	Capacidad de aceptar críticas	
23	Capacidad de generar sugerencias constructivas	
24	Presentación personal	
25	Predisposición	
26	Puntualidad	
	TOTAL PROMEDIO:	
	Habilidades	
27	Iniciativa	
28	Creatividad	
29	Adaptabilidad (temas, grupos, funciones)	
30	Respuesta bajo presión	
31	Capacidad de manejar múltiples tareas	
32	Coordinación y Liderazgo	
33	Potencialidad - Capacidad de Aprendizaje	
34	Carisma	
35	Compromiso hacia el equipo	
36	Manejo de conflictos	
37	Manejo y optimización del grupo	
38	Relación con el cliente	
39	Planificación – Coordinación	
40	Toma de decisiones	
41	Comercial	
	TOTAL PROMEDIO:	
Comentarios:		

ISTAS 21 (versión corta)

CUESTIONARIO ISTAS – 21

EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Apartado 1

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
1) ¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
2) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
3) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	0	1	2	3	4
4) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	4	3	2	1	0
5) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
6) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CODIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 1 a 6 = ... puntos

Apartado 2

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
7) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	4	3	2	1	0
8) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	4	3	2	1	0
9) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	4	3	2	1	0
10) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	4	3	2	1	0
11) Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	4	3	2	1	0
12) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	4	3	2	1	0
13) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0
14) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	4	3	2	1	0
15) ¿Tienen sentido tus tareas?	4	3	2	1	0
16) ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 7 a 16 = ... puntos

Apartado 3

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
En estos momentos, ¿estás preocupado/a...	Muy preocupado	Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
17) por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	4	3	2	1	0
18) por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
19) por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?	4	3	2	1	0
20) por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 17 a 20 = ... puntos

Apartado 4

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
21) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	4	3	2	1	0
22) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	4	3	2	1	0
23) ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	4	3	2	1	0
24) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	3	2	1	0
25) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	4	3	2	1	0
26) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	4	3	2	1	0
27) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?	0	1	2	3	4
28) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	4	3	2	1	0
29) ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	4	3	2	1	0
30) ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 21 a 30 = ... puntos

Apartado 5

ESTE APARTADO ESTÁ DISEÑADO PARA PERSONAS TRABAJADORAS QUE CONVIVAN CON ALGUIEN (PAREJA, HIJOS, PADRES...)

SI VIVES SOLO O SOLA, NO LO CONTESTES, PASA DIRECTAMENTE AL APARTADO 6

PREGUNTA	RESPUESTAS
31) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas	4
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	3
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	2
Sólo hago tareas muy puntuales	1
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	0

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
32) Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
33) Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
34) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 31 a 34 = ... puntos

Apartado 6

ELIGE UNA SOLA OPCIÓN PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES FRASES:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
35) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4	3	2	1	0
36) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	4	3	2	1	0
37) En mi trabajo me tratan injustamente	0	1	2	3	4
38) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 35 a 38 = ... puntos

Empresa VEHYSA S.A.



RECEPCIÓN



VENTAS



TALLER



SERVICIO



ENTREGA DE VEHÍCULOS



PERSONAL



MARKETING


VEHYSA
PBB-8194


nuevo Tucson ix
estrénalo en VEHYSA
25% de entrada | 48 meses plazo
GARANTÍA 4 AÑOS 80,000
Tucson
HYUNDAI
NEW THINKING. NEW POSSIBILITIES.

PRODUCTOS DE COMERCIALIZACIÓN EMPRESARIAL HYUNDAI

NEW ACCENT 1.6 cc



GRAND i10 1.2 cc



SONATA HYBRID 2.4 cc



TUCSON IX 2.0 cc



SANTA FE 2.4 cc



Programas completos de la propuesta