



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

**MODELO DE INTERVENCIÓN DE FACTORES DE RIESGOS
PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN UNA EMPRESA CARROCERA.**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de
Psicóloga Organizacional**

Líneas de investigación:

Recursos Humanos y/o riesgo laboral

Autora:

María Cristina Sevilla Altamirano

Directora:

Mg. Psc. Ind. Andrea Pico Barrionuevo

Ambato – Ecuador

Julio 2015

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE
AMBATO**

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

“Modelo de Intervención de Factores de Riesgos Psicosociales y su incidencia en la
Satisfacción Laboral en una empresa carrocera”

Líneas de investigación:

Recursos Humanos y/o riesgo laboral

Autora:

María Cristina Sevilla Altamirano

Andrea Cristina Pico Barrionuevo, Psc. Mg. f. _____

CALIFICADORA:

Aitor Larzábal Fernández, Lic. Mg. f. _____

CALIFICADOR:

Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, Lic. M.A. f. _____

CALIFICADOR:

Betsy Natalia Ilaja Verdezoto, Lic. Mg. f. _____

DIRECTORA ESCUELA DE PSICOLOGÍA:

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr. f. _____

SECRETARIO GENERAL PUCESA:

Ambato – Ecuador

Julio 2015

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, María Cristina Sevilla Altamirano, portadora de la cédula de ciudadanía No 180379729-7, declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo a 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.

María Cristina Sevilla Altamirano

C.I. 180379729-7

AGRADECIMIENTO

En primer lugar le agradezco a Dios por haberme dado la oportunidad de estudiar en esta prestigiosa universidad; por permitirme conocer a personas que han sido un soporte en esta difícil trayectoria, así como también, por haberme dotado de la sabiduría, fuerza y dedicación para culminar con éxito mis estudios.

Doy gracias a todas las personas que estuvieron a mi lado en los buenos momentos, pero sobre todo a quienes, a pesar de todo, nunca me dejaron sola en los malos momentos. A mi madre y mi familia, amigos, compañeros y todos los que de una u otra manera supieron apoyarme con un granito de arena a lo largo de mis estudios.

Agradezco a mis maestros por su tiempo y dedicación; y, que además de conocimientos teóricos, ayudaron a implantar en mí valores éticos y profesionales.

Por último agradezco de corazón a la gerencia y personal de la empresa Carrocerías PICOSA, por la apertura y la ayuda que me aportaron para poder realizar mi proyecto de investigación.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación a mis abuelitos María y Oswaldo, que siempre han estado a mi lado, consintiéndome, queriéndome y apoyándome. Y aunque en muchas ocasiones pensaban que no estarían presentes para verme culminando esta etapa de mi vida, ahora es el momento en que ellos siguen aquí cumpliendo un sueño más conmigo. Dedico también a todos quienes me apoyaron siempre de todas las formas posibles para hacer de este sueño una realidad.

RESUMEN

El objetivo de este trabajo era determinar los factores de riesgos psicosociales y su incidencia en la satisfacción laboral en una empresa carrocera. Es así, que se desarrolló en la empresa Carrocerías PICOSA con un número de 73 trabajadores divididos por áreas. En primer lugar, se realizó una investigación bibliográfica acerca del tema con el propósito de tener amplios y mejores conocimientos y obtener información concreta en la cual se basaron los pasos de este trabajo. Adicionalmente se evaluaron los factores de riesgos psicosociales con la herramienta CoPsoQ ISTAS 21 2.0 (versión media) y la herramienta Estudio Expost Facto sobre la motivación y satisfacción laboral. Se detectaron dimensiones con puntajes desfavorables, es decir, varios trabajadores de las áreas evaluadas se sienten afectados en los diferentes factores de riesgos psicosociales. En base a los resultados obtenidos en las evaluaciones y la información recolectada, se elaboró un modelo de intervención de factores de riesgos psicosociales, fundamentado en estrategias y medidas de prevención e intervención propuestas por el instrumento de evaluación CoPsoQ ISTAS 21. El objetivo del modelo de intervención es aportar con estrategias y actividades a la empresa en la que se realizó este proyecto de investigación, para que sea aplicado, y así, disminuir porcentajes desfavorables en las dimensiones de factores de riesgos psicosociales; y de esta manera incentivar la mejora en la satisfacción laboral del personal. Por último se realizaron recomendaciones, con la finalidad de que sean aplicadas por la dirección de la empresa y de este modo mejorar los aspectos que se observaron al momento del desarrollo del presente trabajo.

Palabras Clave: factores de riesgos psicosociales, satisfacción laboral, modelo de intervención.

ABSTRACT

The objective of this study was to identify psychosocial risk factors and its impact on job satisfaction at a car body-builder company, that is why it took place at the company Carrocerías PICOSA with a number of 73 employees, divided by fields. First of all, literature regarding the topic was done, aiming to obtain wide and best available knowledge to get specific information in which this work was based on; additionally psychosocial risk factors were evaluated using the CoPsoQ ISTAS 21 2.0 tool (medium version), and the Ex post facto study tool in regard to motivation and job satisfaction. There were dimensions with unfavorable outcomes, that is to say several workers that were evaluated feel affected in different psychosocial risk factors. Based on the findings taken from the evaluations and the gathered information, an intervention of psychosocial risk factors model was developed, based on strategies and prevention and intervention measures given by the CoPsoQ ISTAS 21 assessment tool. The aim of the intervention model is to provide strategies and activities to the company in which this research project was carried out, in order to apply and thus, reduce unfavorable percentages in the dimensions of psychosocial risk factors; and therefore the improvement in job satisfaction. Finally, recommendations were suggested to be implemented by the management of the company, and in a way to improve the issues that were observed at the time of the development of this work.

Keywords: Psychosocial risk factors, Job satisfaction, Intervention model.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PRELIMINARES

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA DE TRABAJO	2
1.1 Antecedentes	2
1.2 Problema	3
1.2.1 Descripción del problema	3
1.2.2 Preguntas Básicas.....	5
1.3 Justificación.....	5
1.4 Objetivos:	6
1.4.1 Objetivo General	6
1.4.2 Objetivos Específicos.....	6
1.5 Pregunta de Estudio, Meta y/o Hipótesis de Trabajo	7
1.5.1 Meta:	7

1.5.2 Hipótesis de trabajo:.....	7
1.5.3 Pregunta de estudio:	7
1.6 Variables	7
1.7 Delimitación funcional.....	7
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 Gestión De Talento Humano.....	8
2.2 Seguridad Industrial	8
2.3 Salud Organizacional	10
2.3.1 Relación entre Trabajo y Salud	12
2.4 Condiciones de Trabajo.....	14
2.4.1 Ambiente de Trabajo.....	16
2.5 Riesgos Laborales	19
2.5.1 Tipos de Riesgos Laborales	20
2.5.2 Consecuencias de Riesgos Laborales.....	24
2.5.2.1 Accidente de Trabajo	24
2.5.2.2 Enfermedad Profesional	27
2.5.2.3 Fatiga.....	28
2.5.2.4 Estrés	28
2.5.2.5 Insatisfacción Laboral	29
2.5.3 Evaluación de Riesgos Laborales.....	30
2.5.4 Prevención de Riesgos Laborales.....	30
2.5.4.1 Técnicas de Prevención De Riesgos	32
2.6 Riesgos Psicosociales.....	33
2.7 Factores de Riesgos Psicosociales	34

2.7.1 Definición.....	34
2.7.2 Factores o Dimensiones Psicosociales	36
2.7.3 Causas Factores de Riesgos Psicosociales	38
2.8.4 Efectos Factores de Riesgos Psicosociales	39
2.8.4.1 Estrés	40
2.8.4.2 Burnout.....	42
2.8.4.3 Violencia en el Trabajo	43
2.8.4.4 Mobbing Laboral.....	45
2.8.5 Evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales.....	47
2.8.5.1 CoPsoQ ISTAS 21	48
2.8.6 Prevención e Intervención de Factores de Riesgos Psicosociales.....	49
2.9 Satisfacción Laboral.....	52
2.9.1 Teoría de los Dos Factores	53
2.9.2 Causas de la Insatisfacción Laboral	54
2.9.3 Consecuencias de la Insatisfacción Laboral.....	55
2.9.4 Evaluación de la Satisfacción Laboral	56
2.10 Relación Entre Factores de Riesgos Psicosociales y Satisfacción Laboral.....	57
2.11 Modelo de Intervención	58
CAPÍTULO III	60
METODOLOGÍA	60
3.1 Distribución de la población investigada por áreas	61
3.2 Herramientas de investigación utilizadas.....	61
3.2.1 Herramientas de investigación operacionalizadas	62
3.2.1.1Herramienta N°1: CoPsoQ ISTAS 21 versión 2.0 (versión media).....	63

3.2.1.2 Herramienta N°2: Estudio Ex post facto sobre la motivación y la satisfacción laboral.....	63
3.2.2 Simbología para el análisis.....	65
CAPÍTULO IV	67
ANÁLISIS Y RESULTADOS.....	67
4.1 Factores de Riesgos Psicosociales	67
4.1.1 Acabados.....	67
4.1.2 Estructuras.....	69
4.1.3 Pintura	71
4.1.4 Partes y Piezas.....	73
4.1.5 Administrativo Y Guardia.....	75
4.1.6 Bodega	77
4.1.7 Técnico.....	79
4.2 Satisfacción Laboral.....	81
4.3 Correlación.....	85
CAPÍTULO V	86
5.1 Modelo de Intervención de Factores de Riesgos Psicosociales	86
5.2 Presentación del Modelo de Intervención de Factores de Riesgos Psicosociales para la Empresa Carrocerías PICOSA	87
5.3 Validación del Modelo Intervención de Factores de Riesgos Psicosociales.....	103
CAPÍTULO VI	104
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	104
6.1 Conclusiones	104
6.2 Recomendaciones.....	106

BIBLIOGRAFÍA	108
GLOSARIO	108
ANEXOS	115

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráficos

Gráfico 4.1: Resultados área Acabados	68
Gráfico 4.2: Resultados área Estructuras	70
Gráfico 4.3: Resultados área Pintura	72
Gráfico 4.4: Resultados área Partes y Piezas	74
Gráfico 4.5: Resultados área Administrativa y Guardia	76
Gráfico 4.6: Resultados área Bodega	78
Gráfico 4.7: Resultados área Técnico	80
Gráfico 4.8: Resultados Satisfacción Laboral	82

Tablas

Tabla 2.1: División del Ambiente de Trabajo	17
Tabla 2.2: Clasificación del Ambiente de Trabajo	18
Tabla 2.3: Tipos de Riesgos Laborales	21
Tabla 2.4: Riesgos en la Oficina	23
Tabla 2.5: Tipos de Incapacidad	25
Tabla 2.6: División Incapacidad Permanente	26
Tabla 2.7: Técnicas Médicas de Prevención	32
Tabla 2.8: Técnicas No Médicas de Prevención	33
Tabla 2.9: Dimensiones Psicosociales	37

Tabla 3.1: Distribución de la población investigada por áreas	61
Tabla 3.2: Herramientas de investigación utilizadas	62
Tabla 3.3: CoPsoQ ISTAS 21.....	63
Tabla 3.4: Estudio Expost Facto sobre la Motivación y Satisfacción Laboral.....	64
Tabla 3.5: Simbología para el Análisis Factores de Riesgos Psicosociales.....	66
Tabla 3.6: Simbología para el Análisis Satisfacción Laboral.....	66
Tabla 4.1: Resultados área Acabados.....	67
Tabla 4.2: Resultados área Estructuras.....	69
Tabla 4.3: Resultados área Pintura.....	71
Tabla 4.4: Resultados área Partes y Piezas.....	73
Tabla 4.5: Resultados área Administrativo y Guardia.....	75
Tabla 4.6: Resultados área Bodega.....	77
Tabla 4.7: Resultados área Técnico.....	79
Tabla 4.8: Resultados Satisfacción Laboral.....	81
Tabla 4.9: Correlación Factores de Riesgos Psicosociales y Satisfacción Laboral...	85
Tabla 5.1: Modelo de intervención Exigencias psicológicas I.....	88
Tabla 5.2: Modelo de intervención Exigencias psicológicas II.....	89
Tabla 5.3: Modelo de intervención Conflicto trabajo-familia I.....	90
Tabla 5.4: Modelo de intervención Conflicto trabajo-familia II.....	91
Tabla 5.5: Modelo de intervención Control sobre el trabajo I.....	92
Tabla 5.6: Modelo de intervención Control sobre el trabajo II.....	93
Tabla 5.7: Modelo de intervención Control sobre el trabajo III.....	94

Tabla 5.8: Modelo de intervención Apoyo social y calidad de liderazgo I.....	95
Tabla 5.9: Modelo de intervención Apoyo social y calidad de liderazgo II.....	96
Tabla 5.10: Modelo de intervención Apoyo social y calidad de liderazgo III.....	97
Tabla 5.11: Modelo de intervención Compensaciones del trabajo I.....	98
Tabla 5.12: Modelo de intervención Compensaciones del trabajo II.....	99
Tabla 5.13: Modelo de intervención Capital social I.....	100
Tabla 5.14: Modelo de intervención Capital social II.....	101
Tabla 5.15: Modelo de intervención Capital social III.....	102

INTRODUCCIÓN

A través del paso de los años, las direcciones y autoridades de las organizaciones han descubierto que las condiciones en las que los trabajadores desempeñan su actividad profesional, no son las adecuadas. A través de las evaluaciones del ambiente y de las condiciones laborales, poco a poco se han ido tomado medidas para mejorarlas.

Por tanto la finalidad de esta investigación es evaluar estas condiciones y detectar la incidencia entre factores de riesgos psicosociales y la satisfacción laboral.

En el capítulo I, se plantea la propuesta del trabajo, antecedentes investigativos, problema, preguntas básicas, justificación, objetivo general y específicos, pregunta de estudio, variables y delimitación funcional.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico o fundamentación teórica.

En el capítulo III, se detalla la metodología de investigación, el método aplicado, las técnicas e instrumentos de recolección de información, las características de la población, y los procedimientos metodológicos.

En el capítulo IV, se plantean los resultados de la investigación junto con su respectivo análisis

El capítulo V, se presenta el modelo de intervención elaborado y su validación mediante criterios de expertos.

En el capítulo VI, se emiten conclusiones y recomendaciones del trabajo, referencias bibliográficas, glosario, anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA DE TRABAJO

1.1 Antecedentes

No se han podido encontrar investigaciones con el tema modelo de intervención de factores de riesgos psicosociales y su incidencia en la satisfacción laboral en una empresa carrocera; por tanto, es un contenido innovador dentro de la gestión del talento humano y seguridad industrial. Existen muchos trabajos acerca de riesgos psicosociales, pero no se ha establecido incidencia entre factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral en una empresa carrocera, para elaborar un modelo de intervención. Por lo general, las intervenciones se realizan en base a resultados de todos los riesgos de una organización; y, mediante investigaciones realizadas se han encontrado en el Ecuador y en otros países, investigaciones centradas en la evaluación de riesgos psicosociales en general o investigaciones que se han basado en el estudio de un riesgo psicosocial específico como: estrés, burnout, mobbing, etc. en otros estudios se ha relacionado a los riesgos psicosociales con diferentes variables como: el desempeño laboral, la productividad, clima organizacional, etc., y en base a los resultados obtenidos se han desarrollado modelos de intervención y su posterior ejecución.

Sin embargo, mediante investigaciones en empresas carroceras a nivel nacional y provincial, se confirma que no se han realizado modelos de intervención de factores de riesgos psicosociales en ninguna empresa carrocera local.

1.2Problema

Para toda empresa es imprescindible reducir cualquier factor o condición que afecte a sus trabajadores. Los riesgos, por su lado, afectan y generan malestar en el personal, dentro de ellos se encuentran los factores de riesgos psicosociales, los cuales no permiten el desarrollo normal de la actividad profesional. Las condiciones en las que se desempeña el trabajo en una empresa carrocera podrían desarrollar factores de riesgos psicosociales, dependientes de varios factores como horarios, carga de trabajo, ambiente, relaciones, etc.

1.2.1 Descripción del problema

En las empresas carroceras existen factores de riesgos psicosociales que afectan a la satisfacción laboral; es por esto que Ortiz y Jaramillo (2013) que citan a Charria, Sarsosa y Arenas (2011); Contreras, Barbosa, JuDrez, Uribe y Mejffi (2009); Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo [Insht] (2004); Ministerio de la Protección Social (2008); Rentería, Fernández, Tenjo y Uribe (2008); Villalobos (2004-2005) mencionan que:

Los factores de riesgos del trabajo son producto de aspectos organizacionales, ambientales o personales cuando se relaciona con el trabajo; constituyen un riesgo cuando bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición afectan negativamente la salud de los trabajadores a nivel emocional, cognoscitivo, comportamental y fisiológico. (párr. 2)

En base a lo mencionado por los autores anteriormente citados, se puede observar que existen varias condiciones dentro del trabajo que causan riesgos psicosociales,

que dependiendo de la frecuencia y la intensidad afectan de forma negativa a la salud del trabajador; sin embargo, estos también pueden ser causados por problemas personales que incidan en el trabajo y en consecuencia en la satisfacción laboral del trabajador.

Por otro lado Gil-Monte (2012) en cuanto a consecuencias de riesgos psicosociales establecen: “pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida laboral de las personas. En el primer caso fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar” (párr. 4). Es por esto que los factores de riesgos psicosociales pueden perjudicar las condiciones de la actividad laboral y la calidad de su vida dentro del trabajo, llevando consigo que se ocasione insatisfacción laboral.

Menéndez, Fernández, Llana, Vázquez, Rodríguez y Espeso (2007) mencionan que:

Los daños a la salud de los trabajadores que estos riesgos pueden ocasionar tienen, pese a sus consecuencias negativas, tales como la insatisfacción laboral y el absentismo, un difícil reconocimiento en el actual nivel preventivo de las empresas, y un confuso diagnóstico denominado de forma genérica la mayoría de las veces como depresión. (p.509)

Los factores de riesgos psicosociales pueden acarrear consecuencias negativas tanto para el desempeño del trabajador dentro de la empresa como por ejemplo la insatisfacción laboral y el absentismo, así como también consecuencias negativas para la salud como la depresión, enfermedad que puede afectar de manera drástica al trabajador.

1.2.2 Preguntas Básicas

¿Cómo aparece el problema que se pretende solucionar?

Los síntomas que se han observado de factores de riesgos psicosociales son: malas condiciones de trabajo, sobrecarga de trabajo, desconocimiento de las funciones, etc.

¿Por qué se origina?

Los factores de riesgos psicosociales aparecen cuando las condiciones en las que el trabajador desempeña sus actividades no son las adecuadas. Esto puede ser por falta de gestión en prevención dentro de la empresa, puesto que en algunas empresas carroceras locales, como Carrocerías PICOSA se han realizado evaluaciones previas de riesgos psicosociales, utilizando la herramienta CoPsoQ ISTAS 21; sin embargo, simplemente han quedado en resultados y no se han desarrollado medidas de intervención para mitigar resultados desfavorables.

¿Dónde se origina?

En Carrocerías PICOSA.

¿Cuándo se Origina

No aplica

1.3 Justificación

Este proyecto de investigación surge debido a la experiencia adquirida al formar parte de una empresa carrocera, pues al presenciar el trabajo de cada persona y al compartir con ellos, se observaron condiciones de trabajo y malestares que

presentaban los trabajadores, que en ocasiones llegaban a afectar no solo el trabajo sino también las relaciones interpersonales. El trabajo en una empresa de producción requiere mucho más sacrificio que otra empresa, por los diferentes tipos de riesgos que existen como por ejemplo: mecánico, químico, biológico, ergonómico, psicosocial; a diferencia de una empresa de servicios en la que existen menor cantidad de riesgos, por lo tanto genera mayores efectos en el trabajador. No solo es necesaria la evaluación de las todas las condiciones que afecten al trabajador, sino también ejecutar medidas preventivas o de intervención, para mitigar todo aquello que no permita continuar con el trabajo habitual de la persona. Es necesario para toda empresa evaluar factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral y posteriormente crear un modelo de intervención, en este caso en una empresa carrocera; ya que es preciso conocer como los factores de riesgos psicosociales inciden en la satisfacción laboral.

1.4 Objetivos:

1.4.1 Objetivo General

- Diseñar un modelo de intervención de factores de riesgos psicosociales y su incidencia en la satisfacción laboral en una empresa carrocera.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar los factores de riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en una empresa carrocera mediante la aplicación de una herramienta psicométrica.
- Establecer la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el índice de satisfacción laboral.

- Elaborar un modelo de intervención de riesgos psicosociales para una empresa carrocera.
- Valorar el modelo de intervención, mediante criterios de expertos.

1.5 Pregunta de Estudio, Meta y/o Hipótesis de Trabajo

1.5.1 Meta:

Disponer de un Modelo de Intervención de Factores de Riesgos Psicosociales y su incidencia en la Satisfacción Laboral en una empresa carrocera.

1.5.2 Hipótesis de trabajo:

No aplica

1.5.3 Pregunta de estudio:

¿Cómo disminuir los factores de riesgos psicosociales que afectan a la satisfacción laboral en las empresas carroceras?

1.6 Variables

No aplica

1.7 Delimitación funcional

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

- Disponer de un modelo de intervención para minimizar factores de riesgos psicosociales.

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

No aplica

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Gestión De Talento Humano

Según Atehortúa, Bustamente y Valencia (2008) la gestión de talento humano es un proceso muy importante dentro de una gestión integral, pues depende de esto, que la empresa alcance el éxito o al fracaso. El objetivo de la gestión de talento humano, es promover e incentivar el desarrollo de los trabajadores de una organización, tanto en el aspecto profesional como también en el aspecto personal.

Atehortúa, Bustamente y Valencia (2008) también mencionan la norma OHSAS 18001, la cual señala un aspecto importante de la gestión de talento humano; la protección de la salud y seguridad de los trabajadores de una empresa. Es por esto que en muchas organizaciones se ha integrado la seguridad industrial dentro del proceso de talento humano.

2.2 Seguridad Industrial

Los factores ambientales derivados del puesto de trabajo y de las actividades relacionadas con éste pueden ocasionar enfermedades y daños a la salud tanto física como psíquica. Estas enfermedades pueden ser: lesiones, incapacidades, o hasta la muerte; por tanto, evaluarlos y controlarlos disminuye la probabilidad de que los trabajadores experimenten algún tipo de daño en su salud. Al respecto Cortés (2007)

en cita a la American Industrial Hygienist Association (AIHA) establece que la seguridad en el trabajo es definida como:

La ciencia y arte dedicados al reconocimiento, evaluación y control de aquellos factores ambientales o tensiones emanadas o provocadas por el lugar de trabajo y que pueden ocasionar enfermedades, destruir la salud y el bienestar o crear algún malestar significativo entre los trabajadores o los ciudadanos de una comunidad. (p. 43).

Por tanto, es necesario el control de todos estos factores que podrían afectar a los trabajadores y es una función primordial de los directivos de cada organización; evitando de esta forma todas las consecuencias que perturbarían la salud de las personas.

Los recursos materiales con los que cuenta la empresa como: documentos, sistemas, archivos, ordenadores, maquinaria, material de trabajo, instrumentos de oficina; entre otros, también deben ser cuidados y protegidos de la misma manera como se hace con el talento humano de la organización, los recursos tanto humanos como materiales son esenciales e indispensables para el adecuado funcionamiento de la empresa; y, si uno de estos dos faltaría, la productividad podría verse afectada negativamente o ya no podrían continuar con sus actividades. Al respecto Asfahl y Rieske (2010) afirman que: “la seguridad comprende la protección de los recursos de la compañía, los sistemas de información y los registros, además de proteger a los empleados y los bienes” (p. 142). En base a lo mencionado por los autores anteriormente citados, la seguridad industrial no es la protección y el cuidado únicamente al personal, sino también al material con el que trabaja la organización, puesto que en conjunto constituyen la empresa.

La seguridad industrial es la encargada de intervenir y disminuir todos los factores que afectan a los trabajadores en su lugar de trabajo, provocando daños en su salud como accidentes de trabajo o enfermedades profesionales. Esto impide el adecuado desarrollo de su actividad profesional y personal, desencadenando así, una serie de consecuencias negativas tanto en la persona como también en la empresa y en su productividad. Este criterio se ve reforzado por la definición mencionada por Menéndez, Fernández, Llaneza, Vásquez, Rodríguez y Espeso (2009) la cual señala que: “Es la técnica que lucha contra los accidentes de trabajo. Fundamentalmente actúa sobre los factores mecánicos agresivos del ambiente en que se desarrolla el trabajo y frente a otros factores que se presentan súbditamente” (p. 49).

Es así, que la seguridad industrial dentro de una organización mejora la calidad de las condiciones de trabajo en la que los trabajadores desempeñan su actividad profesional, procurando el bienestar de cada trabajador y la salud organizacional.

2.3 Salud Organizacional

La meta de toda organización debería estar centrada en ser más adaptativa; y, estar siempre orientada a la solución de problemas; para esto no hay que centrarse en los resultados, sino en la forma en que la empresa lleva a cabo los procesos para afrontar los problemas que se vayan presentando, ya que si se analiza todos los factores de manera aislada, no será útil para obtener una salud organizacional adecuada. En pocas palabras, es necesario desarrollar un estudio integrado de cada uno de los factores de la organización. En virtud de lo señalado Fernández, Iglesias, Llaneza y Fernández (2010) que cita a Shein (1980) señala que:

Si contemplamos las organizaciones como estructuras orgánicas adaptativas y orientadas a la solución de problemas, las inferencias sobre su eficacia se deben hacer no únicamente sobre las mediciones estáticas de sus resultados, sino sobre la base de los procesos mediante los que la organización afronta los problemas. En otras palabras, ninguna medida aislada de eficacia o satisfacción organizacional, ninguna porción aislada de rendimiento organizacional, puede proporcionar indicadores válidos de la salud organizacional. (p. 466).

En base a lo señalado anteriormente, la empresa debe centrarse en promover y mejorar la salud organizacional, analizando, evaluando e interviniendo en todos los factores que la pueden estar afectando; pues identificar únicamente un factor no es lo adecuado; hay que manejarlo de forma global.

Por su parte, para Llaneza (2007b), la salud organizacional tiene una significativa e importante influencia en la salud de cada individuo que forma parte de la empresa, y por salud se entiende no sólo a la parte física o al organismo, sino también a la parte psicológica. Es por esto que la salud de cada trabajador, tiene también influencia sobre la salud organizacional, es decir que existe una influencia bidireccional, se complementan entre las dos. Debido a esto, es que actualmente las organizaciones no son capaces de alcanzar metas u objetivos, si se encuentra dirigida por personas que presentan actitudes y comportamientos hostiles, conflictivos, pesimistas, que fomenten una pobre cultura organizacional y que no sean líderes de las personas que se encuentran a su mando.

2.3.1 Relación entre Trabajo y Salud

Díaz (2009), afirma que ejercer una actividad profesional, conlleva un esfuerzo y una necesidad para la mayoría de las personas. Es por esto que realizar un trabajo involucra cierto grado de exposición a riesgos, dependiendo del tipo de actividad que se realice y éstos pueden afectar a la salud de los trabajadores de dos formas:

-En primer lugar, existen trabajos en los que es necesario la constante manipulación de agentes tóxicos o dañinos que pueden afectar de forma negativa a la salud del trabajador ya sea a corto, mediano o largo plazo, así como también la exposición a los mismos agentes peligrosos.

-Por otro lado, el trabajo de por sí, conlleva cierto desgaste que puede ser físico o psíquico, lo cual aumenta las posibilidades de desarrollar una patología o enfermedad, como pueden ser, la carga de trabajo, el estrés, la insatisfacción laboral, que pueden ocasionar afecciones a la salud.

El trabajo que realiza una persona en la organización, definitivamente genera muchos beneficios para la persona y como consecuencia también para la empresa; sin embargo, no solo trae consecuencias positivas, sino que también, puede desarrollar malestar en el trabajador. Esto puede ser ocasionado por varios factores que se dan dentro de la organización por ejemplo, debido a la inadecuada prevención y adecuación del lugar de trabajo, lo que genera riesgos de diferentes tipos, que terminarán por afectar la salud del colaborador; y, es determinante que éste cuente con una buena salud para que pueda realizar sus tareas. En virtud de lo señalado Menéndez, Fernández, Llaneza, Vásquez, Rodríguez y Espeso (2009) establecen que: “entre trabajo y salud pueden establecerse relaciones de diversa índole: para trabajar es necesaria la salud; trabajando se puede perder la salud” (p. 42). Por lo tanto es

necesario incentivar la salud de los trabajadores, no solo por el bien de ellos sino también por el bien de la organización, puesto que es necesario tener una buena salud para continuar con eficacia y eficiencia con el trabajo.

El trabajo y la salud están fuertemente relacionados, pues el desarrollo de la actividad profesional, puede generar varios factores dentro del puesto de trabajo, que con el paso del tiempo posiblemente pueden causar una inestabilidad en la salud del trabajador, lesiones que pueden ser accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, con un impacto agresivo en la salud y también en la vida de la persona que colabora con la organización. Este criterio se ve reforzado por González (2003) quien menciona que:

El hombre, en su trabajo diario, produce una serie de modificaciones en el ambiente de trabajo que van a actuar sobre el individuo, ejerciendo sobre él una influencia que puede dar lugar a la pérdida del equilibrio de la salud y a lo que conocemos como “patologías o daños del trabajo, que son enfermedades o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo”. El trabajo y la salud, por tanto están claramente interrelacionados. (p. 4).

Es así, que existe una estrecha relación entre la salud y el trabajo que realiza la persona, puesto que el trabajo que desempeña habitualmente la persona junto con las condiciones en las que se desenvuelve laboralmente, si no son las adecuadas podrían afectar de manera significativa a la persona y a su trabajo.

2.4 Condiciones de Trabajo

Las condiciones de trabajo como: ruido, ventilación, iluminación, espacio de trabajo, etc.; su adecuación y la forma en cómo éstas sean tratadas por parte de los directivos de la organización, definitivamente son determinantes en varios aspectos de la vida de un trabajador: no solo afectan a la salud física y psicológica de la persona (señalado anteriormente), sino que también tiene consecuencias positivas o negativas en otros aspectos como en las relaciones familiares y organizacionales. Por tanto, las medidas para mejorar deberían ser tomadas inmediatamente e ir desarrollando nuevos métodos en lugar de ir empeorando las condiciones de trabajo. Al respecto Santana (2012), que cita a Cullen (1999) dice que: “las condiciones de trabajo se han ido deteriorando históricamente y se transformaron en uno de los principales determinantes de la salud, la discapacidad, la enfermedad y el padecimiento en todo el mundo” (párr. 1). En base a lo que señalan anteriormente los autores, las condiciones de trabajo a lo largo del tiempo han ido en constante deterioro, por tanto es papel y función de los directivos de cada organización implementar acciones que promuevan la mejora de éstas.

El ajuste y adecuación de todos los factores del lugar en el que el trabajador desempeña sus actividades profesionales es indispensable, pues su incorrecta utilización desarrolla una gran probabilidad de que se generen riesgos laborales, ya sean éstos físicos, químicos, biológicos, psicosociales, ergonómicos o mecánicos; y, por tanto se vea afectado el bienestar de cualquier trabajador de la empresa que pueda experimentar daños tanto física como psíquicamente. Este criterio se ve reforzado por González y Floría (2003) quienes definen a las condiciones de trabajo como:

Cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador. Quedan específicamente incluidas en esta definición:

- a) Las características generales de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles existentes en el centro de trabajo.
- b) La naturaleza de los agentes físicos, químicos y biológicos, presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia.
- c) Los procedimientos para la utilización de los agentes citados anteriormente que influyan en la generación de los riesgos mencionados.
- d) Todas aquellas otras características de trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador. (p. 28).

Por tanto, se deben analizar todas las características que rodean al trabajador al momento de desempeñar su actividad profesional, puesto que si no se encuentran adecuados correctamente, podrían generar factores que a su vez desencadenan en riesgos que afectan al trabajador en diversos ámbitos.

El mejoramiento de las condiciones de trabajo no es únicamente para evitar problemas en la salud de los colaboradores, sino también que la realización de las actividades de cada puesto sean en condiciones adecuadas en donde el trabajador se sienta a gusto, tomando en cuenta no solo lo que rodea a la persona; las condiciones también abarcan el contenido de la tarea, es decir, la cantidad y el trabajo repetitivo y monótono. En virtud de lo señalado Argulló (1997) menciona que:

Mejorar las condiciones de trabajo significa que, además de evitar daños y enfermedades causadas por el trabajo, se tiene que lograr que éste se lleve a cabo bajo condiciones *confortables*, que además de no perjudicar ni física, ni mental no socialmente, permitan el desarrollo integral de los individuos a través de/ y en su trabajo. Pero, para superar el concepto tradicional de condiciones de trabajo, es necesario que dicha definición comprenda tanto el contenido y el medio del trabajo como el hecho del empleo. (p. 127).

Es así, que mejorar las condiciones de trabajo puede prevenir un desequilibrio en la salud de los trabajadores tanto a nivel físico como a nivel mental, producto de un inadecuado ambiente de trabajo; y, la mejora de las condiciones también promueve el desarrollo del trabajador no solo como persona sino también como profesional.

2.4.1 Ambiente de Trabajo

A partir de Henao (2009), se puede definir al ambiente de trabajo como aquellas circunstancias o condiciones que se presentan en el medio en el que la persona desempeña su trabajo. Las características de cada ambiente de trabajo serán los que determinen los efectos que se puedan dar en la salud del trabajador, ya sean estos positivos o negativos.

Para exponer la división del ambiente de trabajo, se ha diseñado un cuadro especificando sus definiciones:

Tabla 2.1: División del Ambiente de Trabajo

DIVISIÓN AMBIENTE DE TRABAJO	
Natural	Intervenido
Ambiente en el que no ha intervenido el hombre pero que puede ser contaminado por el mismo.	Ambiente en el que ha intervenido la mano del hombre y se divide en: *Libre: sin limitación en el movimiento del aire, por ejemplo una planta agrícola. *Controlado: se modifican factores naturales y se adapta el ambiente a determinada profesión u ocupación como por ejemplo una oficina de tierra caliente a la cual se le coloca aire acondicionado. *Cerrado: no existe libre movimiento del aire como por ejemplo un túnel o una mina. *Artificial: ambiente creado por una persona, debido a su necesidad para trabajar, por ejemplo una fábrica.

Fuente: Henao (2009)

Por otra parte Menéndez, Fernández, Llaneza, Vásquez, Rodríguez y Espeso (2009) clasifican al ambiente en:

Tabla 2.2: Clasificación del Ambiente de Trabajo

CLASIFICACIÓN AMBIENTE DE TRABAJO		
ORGÁNICO	Ambiente que puede ocasionar un daño a la salud física y también a la salud orgánica del trabajador.	<u>Mecánico</u> : ambiente que se caracteriza por la existencia de instalaciones y equipamientos necesarios para desarrollar procesos productivos de acuerdo a la actividad que se desempeña.
		<u>Físico</u> : determinado por: • Temperatura • Humedad • Velocidad del aire • Presión atmosférica • Radiaciones • Vibraciones • Ruidos • Iluminación
		<u>Químico</u> : ambiente en el que se presentan sustancias capaces de generar reacciones químicas. • Contaminantes sólidos -Polvos -Humos • Contaminantes líquidos -Nieblas -Aerosoles • Contaminantes gaseosos -Gases -Vapores
		<u>Biológico</u> : se caracteriza por la presencia de virus, bacterias, parásitos y hongos; agentes capaz de ocasionar infecciones o epidemias.
PSÍQUICO		Ambiente generado por factores que se dan por nuevos sistemas desempeñar el trabajo y también por el desarrollo tecnológico. Existen factores que ocasionan problemas al individuo como como el desarrollo tecnológico, la automatización de los procesos.
SOCIAL		Se da por las relaciones sociales que se establecen dentro de la empresa. Genera un refuerzo producto del ambiente psíquico como la insatisfacción, debido a que las relaciones sociales son afectadas.

Fuente: Menéndez, Fernández, Llana, Vásquez, Rodríguez y Espeso (2009)

2.5 Riesgos Laborales

Las actividades o tareas propias de cada puesto de trabajo, por más pequeñas que sean podrían generar accidentes o enfermedades profesionales, algunas actividades demandan la utilización de instrumentos o maquinaria que pueden causar: cortes, heridas, amputaciones o atrapamientos en el trabajador. Así como para otras actividades es necesario el uso de materiales nocivos para la salud como: pintura, ácidos, pegamentos, etc., que van degenerando poco a poco la salud, provocando algún tipo de enfermedad profesional. Al respecto Fernández (2010) menciona que: “El riesgo laboral es la posibilidad de que un trabajador sufra un accidente como consecuencia de su trabajo. Cualquier actividad, por simple que sea, es una fuente de riesgo” (p. 23). En base a lo señalado anteriormente, toda actividad profesional puede ocasionar un riesgo de sufrir alguna lesión ya sea por accidente o enfermedad; y, es necesaria la participación oportuna de los directivos de cada empresa para evitar cualquier tipo de riesgo laboral que pueda surgir.

La salud de un trabajador se ve afectada no solo por el uso de sustancias o materiales peligrosas, o por el uso de maquinaria (como se mencionó anteriormente) sino también por posturas inadecuadas que adopta el trabajador cuando realiza sus actividades, en especial el personal que trabaja en oficinas. También cuando un trabajador levanta carga ya sea de forma incorrecta o que exceda el peso máximo que debe levantar una persona, como en el caso de trabajadores de producción o bodega. En virtud de lo señalado Cabaleiro (2010) en cita a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de España se pronuncia y señala que riesgo laboral es: “toda posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño a su salud, como consecuencia del trabajo realizado” (p. 2). Todo trabajador, se encuentra expuesto a sufrir un riesgo

laboral, puesto que el trabajo que desempeña la persona, únicamente aumenta la probabilidad y el tipo de riesgo. El realizar un trabajo de oficina aun cuando parezca con menor posibilidad de generar riesgos, también podría ocasionar riesgos con consecuencias graves para la persona.

Para González (2003), riesgos laborales son todos los factores que pueden ocasionar un desequilibrio en la salud del trabajador sea físico o psíquico, así como en el aspecto social, afectando en gran medida a la persona, a su entorno o ámbitos en los que se desenvuelve y a las actividades que desempeña diariamente sean propias de su trabajo o actividades personales; y, para analizarlos, es importante conocer su división.

2.5.1 Tipos de Riesgos Laborales

Para explicar los diferentes tipos de riesgos laborales se ha diseñado el cuadro que se detalla a continuación, en el que se incluye una descripción; tipos, causas o efectos; y, el instrumento de evaluación:

Tabla 2.3: Tipos de Riesgos Laborales

TIPOS DE RIESGOS LABORALES			
	DESCRIPCIÓN	TIPOS, CAUSAS O EFECTOS	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
RIESGO FÍSICO	Para ITACA (2006), son formas de energía que afectan a todas las personas que tienen constante contacto con ellas. Se encuentran presentes en todo sitio de trabajo.	- Ruido - Temperatura - Iluminación - Presión Atmosférica	- Sonómetro - Termómetro - Luxómetro - Barómetro
RIESGO QUÍMICO	Provocado por sustancia orgánica e inorgánica, natural o sintética, que aparece cuando se fabrica, transporta, almacena sustancias de este tipo; sobre todo cuando tienen contacto directo con el medio ambiente.	<u>CÓMO SE PRESENTA</u>	- RISKOFDERM
		1. Aerosol - Polvo - Neblina - Humo - Humo metálico 2. Gas 3. Vapor 4. Polvo - Fino - Grueso 5. Suspensión 6. Niebla 7. Dispersión	
		<u>POR EL EFECTO QUE TIENE EN LA SALUD DEL TRABAJADOR</u>	
RIESGO BIOLÓGICO	Cortés (2007), la persona se encuentra expuesta en su lugar de trabajo a cualquier contaminante biológico, lo cual pueda derivar en una enfermedad profesional.	- Bacterias - Parásitos - Virus - Hongos - Protozoos	- CHECK LIST - Exámenes Coproparasitarios

RIESGO MECÁNICO	Según Díaz, Gallego, Márquez, Millán, Monereo, Moreno, Vida, Vida y Viñas (2008), se dan en el lugar de trabajo y la maquinaria o herramientas que utilizan para desarrollar su trabajo; lo cual es denominado ambiente mecánico de trabajo.	- Maquinaria - Piezas en movimiento - Caídas a un mismo nivel	- CHECK LIST
RIESGO ERGONÓMICO	Chinchilla (2002), citando a Quesada y Seidy (1998), aquellos en donde el trabajador se ve afectado por las condiciones de trabajo, es decir a diversas situaciones del puesto de trabajo.	Según Chinchilla (2002), las situaciones que pueden provocarlos son: - Movimientos repetitivos - Posturas incómodas - Posturas estáticas - Fuerza	- Rula y Reba - OCRA Check List - INVAS-SART-EGO
RIESGO PSICOSOCIAL	Según Fernández (2010), efectos producto de la organización del trabajo; que se da por la interacción del trabajador y el puesto de trabajo; y también entre el trabajador y las personas. Se consideran características como género, edad, condición física, etc.	- Estrés - Síndrome de Burnout - Mobbing - Violencia en el trabajo - Drogodependencia - Tecno Estrés	- ISTAS 21 - SUCESOS ISTAS - DECORE - NAVARRA
RIESGO NATURAL	Corresponde a la probabilidad de exceder un valor específico de daños sociales, ambientales, económicos; por la presencia de factores de amenaza en un lugar dado ante una exposición determinada. Vulnerabilidad; fragilidad que presentan los ecosistemas naturales, se presentan en la erosión del suelo, pérdida de vegetación, disminución de las especies nativas y la contaminación.	<u>ORIGEN NATURAL</u> 1. Clima - Inundaciones - Sequías - Heladas 2. Acción Biológica - Pandemias - Marea Roja 3. Tectónica - Sismos - Tsunamis - Terremotos - Erupciones volcánicas <u>ORIGEN ANTRÓPICO</u> - Incendios Forestales (provocados) - Derrame de petróleo - Excesiva cosecha - Atentados - Tala de árboles - Contaminación (agua, ambiente) - Extinción de especies (caza)	- Sismógrafo

Fuente: Elaboración propia en base a investigación

González y Floría (2003), presentan una interesante serie de riesgos que son los más comunes dentro de los lugares de trabajo de oficinas, que se cree importante mencionar, para lo cual se estructuró el siguiente esquema:

Tabla 2.4: Riesgos en la Oficina

RIESGOS EN LA OFICINA	
RIESGO	DEFINICIÓN
Sobreesfuerzos	Se da por las posturas que adopte la persona durante su jornada de trabajo; ya sea por el diseño del puesto de trabajo, o por la necesidad al ocupar los distintos equipos utilizados en el desempeño de las tareas.
Caídas al mismo nivel	Debido a factores como las condiciones del suelo y de las instalaciones; como por ejemplo piso resbaladizo, el orden y la limpieza del lugar de trabajo, así también la existencia de obstáculos, iluminación, etc.
Caídas a distinto nivel	Debido al mal estado en el que se encuentran las escaleras de acceso a las oficinas, falta de superficies antideslizantes, desorden, y poca iluminación. Esto también se puede dar por el uso de sillas, mesas, cajas o cualquier otro elemento inestable para alcanzar objetos.
Cortes por objetos o herramientas	Provocado por el uso de útiles de oficina como por ejemplo tijeras, estiletes, quitagrapas, grapadoras, etc.
Golpes contra objetos	El lugar de trabajo cuenta con dimensiones insuficientes para la adecuada movilidad y el confort de la persona, así como también cuando se tiene objetos que no están ubicados en el lugar correcto; se presentan golpes con puertas o ventanas.
Atrapamientos	Posibilidad de que caiga sobre la persona objetos de gran tamaño como por ejemplo archivadores.
Contactos eléctricos	Contacto eléctrico directo, cuando la persona tiene contacto con partes activas de la instalación. Un contacto eléctrico indirecto, cuando la persona tiene contacto con elementos que como consecuencia de aislamiento se encuentren bajo tensión.

Fuente: González y Floría (2003)

2.5.2 Consecuencias de Riesgos Laborales

2.5.2.1 Accidente de Trabajo

Todo evento, hecho o acontecimiento que sucede de manera inesperada, puede generar consecuencias dañinas para el trabajador; y, a causa de esto obstaculiza que la persona continúe realizando las tareas y responsabilidades de su trabajo, puesto que no solo supone un daño en la salud de la persona sino también un daño en los materiales de trabajo. En virtud de lo señalado Díaz (2009) define al accidente de trabajo como: “un suceso imprevisto, que irrumpe o interfiere la continuidad del trabajo, y puede suponer un daño para las personas o a la propiedad” (p. 6). Por tanto, accidente de trabajo es todo evento que ocasione algún daño a la integridad persona, y como consecuencia impida el adecuado desarrollo de las tareas laborales de un trabajador; es decir, disminuye el rendimiento de la persona en una organización.

Por su parte Montes (1992), concibe una definición legal del accidente de trabajo en la que menciona que un accidente de trabajo es aquel daño o detrimento corporal que sufre la persona al realizar actividades para otra persona, empresa o entidad; que sucede por consecuencia de su trabajo ya sea en el momento exacto o después de haberlo realizado. En ocasiones podría suceder que sufra una lesión que le permita seguir con su trabajo o también podría suceder que sufra una incapacidad y deberá tomar su tiempo para curarse o rehabilitarse de ser necesario.

Para describir los tipos de incapacidades se ha diseñado el cuadro que se presenta a continuación:

Tabla 2.5: Tipos de Incapacidades

TIPOS DE INCAPACIDADES	
Incapacidad permanente o invalidez	La Organización Mundial de la Salud (OMS) la define como la dificultad que tiene la persona para realizar una o más actividades consideradas como indispensables
Incapacidad laboral transitoria (ILT)	La persona puede ausentarse de su lugar de trabajo en un lapso de hasta 12 meses, teniendo la posibilidad de que se le conceda una prórroga de hasta 6 meses.
Incapacidad provisional	La ausencia del trabajador a su lugar de trabajo ha sobrepasado el tiempo establecido en la incapacidad laboral transitoria (ILT), y no se ha establecido aun como quedaran sus facultades en relación con la realización de su trabajo. El tiempo máximo es de 6 años a partir de la ILT.
Incapacidad permanente	Conocido como invalidez, después de haber sido curada la persona de sus lesiones, el trabajador ha quedado imposibilitado definitivamente para realizar sus actividades habituales.

Fuente: Montes (1992)

Montes (1992) también menciona una división de la incapacidad permanente, lo cual se ha esquematizado a continuación:

Tabla 2.6: División Incapacidad Permanente

DIVISIÓN INCAPACIDAD PERMANENTE	
Invalidez permanente parcial	El trabajador queda imposibilitado de seguir realizando las actividades laborales habituales, mismas que se encontraba realizando al momento del accidente o en el lapso de los 12 meses anteriores. Se considera así, si el trabajador queda imposibilitado en un 33% para realizar sus tareas habituales. Según el IESS es aquella que provoque una lesión en el trabajador, lo cual provoque la disminución de su integridad física.
Invalidez permanente total	No permite que el trabajador desarrolle su profesión u oficio, pero puede dedicarse a realizar otro tipo de actividad. Según el IESS el trabajador queda imposibilitado de realizar todo aquello que conlleve su actividad profesional.
Invalidez permanente total cualificada	Invalidez permanente total con la diferencia que el trabajador por varios factores como su edad, lugar de residencia, entre otros, se verá dificultado para conseguir otro trabajo. Por lo general es a partir de los 55 años.
Invalidez permanente absoluta	Es aquella incapacidad que imposibilita a la persona a desempeñar cualquier tipo de trabajo, profesión o tarea. Según el IESS el trabajador queda imposibilitado de realizar todo aquello que conlleve su actividad profesional, ni otro tipo de trabajo.
Gran invalidez	A parte de ser absoluta, no permite que la persona realice sus actividades habituales en su vida diaria o de poner en desarrollo sus funciones vitales. Según el IESS es aquella que impide al trabajador a realizar sus actividades diarias, sin la ayuda de una tercera persona.

Fuente: Montes (1992) /Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)

2.5.2.2 Enfermedad Profesional

Todo desgaste, deterioro o daño a la salud que se ocasione por el desarrollo de las tareas o actividades propias del trabajo, sin importar el tipo o la gravedad, son capaces de generar una lesión o incapacidad en el trabajador. Al respecto, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) define a la enfermedad profesional como: “la afección aguda o crónica causada de una manera directa por el ejercicio de la profesión o trabajo, que realiza el trabajador(a) y que produce incapacidad” (párr.11). Enfermedad profesional es todo detrimento en la salud del trabajador, que pudo haber sido ocasionado debido al desempeño de las acciones que demanda su trabajo y que requiere prevención e intervención inmediata.

Las actividades profesionales desarrolladas por el colaborador de una organización, generan consecuencias positivas como la posibilidad de mejorar sus habilidades y conocimientos, el desarrollo profesional, adquirir experiencia, la independencia económica, innovar amistades, entre otras. Sin embargo, no todas las personas pueden darse cuenta de las enfermedades que pueden estar desarrollando a largo plazo dentro de la empresa en la que laboran, pues los factores con los que trabaja pueden ser los inadecuados y posiblemente están afectando negativamente a la persona, esto es conocido como enfermedad profesional, pues es causado por el trabajo que realiza el colaborador. Este criterio se ve reforzado por la OIT (2009) que cita la definición de enfermedades profesionales del país Eslovenia:

Enfermedades específicas causadas por el efecto directo a largo plazo de los procesos laborales y las condiciones de trabajo de un determinado empleo o por el desempeño de un trabajo que supone directamente la ejecución de actividades cubiertas por el seguro de la persona afectada. (p. 88).

Por tanto, es necesaria la prevención y adecuación de aquellos factores propios del trabajo que pueden generar enfermedades profesionales, y como consecuencia afectar a los trabajadores de una organización, evitando de esta forma muchos efectos que también perturben a la productividad de la empresa, como por ejemplo la fatiga.

2.5.2.3 Fatiga

Menéndez, Fernández, Llaneza, Vásquez, Rodríguez y Espeso (2009), indican que la fatiga se da como consecuencia de una sobrecarga mental, ésta también aparece cuando algún proceso o tarea requiere que el trabajador mantenga constantemente su atención sobre la misma. El cuerpo de la persona se puede recuperar en el período de descanso, el problema se da cuando el trabajador no tiene estos períodos de descanso por su jornada de trabajo. Por ejemplo: cuando el turno de trabajo sea en la noche, ya que se requiere más concentración de lo normal; esto podría agravar la fatiga y traer consigo otras consecuencias. En caso de no ser intervenido oportuna y adecuadamente puede desarrollar estrés y posteriormente otros problemas.

2.5.2.4 Estrés

En cuanto al Estrés, Díaz (2009), se pronuncia y señala que se origina cuando el exceso de trabajo se ve reflejado a nivel físico como psíquico, en donde el trabajador es incapaz de adaptarse a las exigencias de su puesto de trabajo. Esto se puede observar cuando los objetivos marcados son irreales cuando existe sobrecarga en el trabajo; lo cual posteriormente puede causar en primer lugar frustración por no poder realizar lo que se propone y luego la persona puede sentir ansiedad, derivado en

otros factores de riesgos, junto con la insatisfacción laboral. Los factores que pueden incidir en el estrés son:

- Los factores ambientales que se refiere a las condiciones del centro de trabajo, como por ejemplo la temperatura, iluminación, ruido, agentes químicos y biológicos, etc.
- Los factores psicológicos: el exceso de trabajo, cuando no están claras las funciones del cargo, incapacidad para realizar las tareas del cargo, el no adaptarse al cargo, etc.
- Los factores personales es decir la forma en la que se siente la persona o como se encuentra en ese momento.

2.5.2.5 Insatisfacción Laboral

Según Díaz (2009), la insatisfacción laboral se origina cuando el trabajador no siente cumplidas ni realizadas las expectativas que tiene en cuanto a la ejecución de su trabajo ni las compensaciones por el esfuerzo dedicado al mismo, ya sean económicas, de desarrollo profesional, etc.

Por otro lado, Romero (2006), señala que existen factores que minimizan la capacidad de la persona para realizar su trabajo, generando así una situación de insatisfacción; estos factores pueden ser provocados por las condiciones del ambiente en el que desempeña su trabajo como: la temperatura, la iluminación inadecuada, el constante contacto con agentes nocivos, el ruido y todo aquello que produzca falta de concentración en su trabajo. Por tanto, es necesaria la evaluación de todos estos factores que pueden generar riesgos laborales; y, posteriormente evaluar riesgos laborales.

2.5.3 Evaluación de Riesgos Laborales

La evaluación de riesgos laborales debe realizarse en una organización, pues el fin de ésta es valorar los riesgos que existan dentro de la organización y que por falta de prevención ya hayan sucedido; por tal motivo después de la evaluación, los directivos de la empresa tendrán la oportunidad de tomar aquellas medidas de prevención necesarias, así como también las medidas de intervención que requiere la empresa en base a los resultados de esta valoración de riesgos. En virtud de lo señalado Rubio (2004) que cita al Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP) de España, en su capítulo 2, sección 1.1, art.3; da una definición de la evaluación de riesgos en la que señala que:

La evaluación de los riesgos es el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté con condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse. (p. 17)

Es así, que es indispensable evaluar los riesgos, no solo para conocer cómo se encuentran, sino también para desarrollar medidas preventivas adecuadas para cada riesgo, y posteriormente aplicarlas, para de esta manera disminuirlos y evitar el daño a los trabajadores.

2.5.4 Prevención de Riesgos Laborales

Cortés (2007), que cita a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales en su artículo 4, definen a la prevención de riesgos como aquellas medidas que han sido pensadas por

la empresa y que serán puestas en marcha para evitar la presencia de cualquier tipo de riesgo que sea producto de la actividad laboral, es decir que se dé dentro de la empresa o también aquellas actividades que sirvan para disminuir aquellos riesgos que ya se encuentren presentes en la organización y que se necesario eliminarlos.

Los servicios de prevención, según Luna (2012), son aquellos que regulan la manera en la que se ha organizado la empresa en cuanto a prevención de riesgos ya sea por parte del propio empresario que puede darse en empresas pequeñas en la que laboren hasta diez trabajadores, también pueden ser llevados a cabo por parte de un grupo de trabajadores que hayan sido previamente designados, por otra parte se puede llegar a formar un servicio de prevención sea interno o externo. Estos servicios de prevención son los que se encargan orientar y prestar ayuda a la organización en diversas funciones como:

- Diseñar e implantar un modelo de prevención de riesgos para la empresa.
- Evaluar aquellos factores que puedan ser una amenaza para la salud y la seguridad de los trabajadores.
- Adoptar medidas preventivas de acuerdo a los riesgos que hayan sido identificados en la organización.

Luna (2012) también menciona dos tipos de servicios y técnicas de prevención; primero se encuentra el propio en el que participan los recursos humanos y materiales de la empresa en la prevención de riesgos; y, segundo el servicio de prevención ajeno en el que la empresa acude a una entidad especializada y acreditada en este tema con el fin de adquirir los servicios de asesoramiento y apoyo en la prevención de riesgos.

2.5.4.1 Técnicas de Prevención De Riesgos

Díaz (2009), menciona las técnicas médicas como una manera de prevenir riesgos, indicados en el cuadro descrito a continuación:

Tabla 2.7: Técnicas Médicas de Prevención

TÉCNICAS MÉDICAS DE PREVENCIÓN	
Reconocimientos médicos preventivos	Lleva un control o chequeo habitual de la salud de cada trabajador, con la finalidad de revelar alteraciones en la salud, cuando apenas comienzan.
Tratamientos médicos preventivos	Se encarga de mantener un equilibrio en la salud frente a determinados agentes con los que la persona se encuentra en constante contacto, como por ejemplo dietas, vacunas, vitaminas, etc.)
Selección profesional	Tiene por objeto ayudar a cada trabajador a adaptar sus características al puesto de trabajo, comúnmente denominado como orientación profesional médica, es decir se trata de orientar a cada persona al puesto adecuado.
Educación sanitaria	Promueve e incentiva hábitos higiénicos en la población trabajadora, siendo un complemento para las técnicas médicas de prevención; como por ejemplo charlas, folletos, etc.

Fuente: Díaz (2009)

Díaz (2009), también menciona las técnicas no médicas preventivas, las cuales se explican en el siguiente cuadro que se ha diseñado y se expone a continuación:

Tabla 2.8: Técnicas No Médicas de Prevención

TÉCNICAS NO MÉDICAS DE PREVENCIÓN	
Seguridad del trabajo	Encargado de la evaluación y control de los riesgos que pueden ser originados por factores mecánicos y ambientales generados en la empresa.
Higiene del trabajo	Analiza, identifica y corrige aquellos factores físicos, químicos, biológicos, y de esta manera adaptar a éstos a las personas que tienen más exposición a los factores anteriormente mencionados.
Ergonomía	Encargada de reducir la fatiga de la persona consecuencia de la cantidad de trabajo que realiza, esto se puede realizar mediante la organización de la carga de trabajo, rediseñando el puesto, etc.
Psicosociología	Se encarga de prevenir y controlar problemas psicosociales como por ejemplo estrés o insatisfacción.
Formación	Trabaja en cada persona de la población trabajadora, ayudándola de esta manera a adquirir una cultura o habito en la que evite los riesgos derivados de su trabajo.
Política Social	Se aplican disposiciones o reglamentos, actuando sobre el ambiente social de la organización para de esta forma prevenir los riesgos laborales.

Fuente: Díaz (2009)

2.6 Riesgos Psicosociales

Todos los síntomas que el trabajador puede desarrollar, debido a una mala relación o interacción con diversos aspectos de la vida de un colaborador, ya sean propios de la organización de la empresa, así como también las relaciones que se dan con los demás trabajadores y por ultimo también está muy vinculado a aquellos factores o rasgos personales que inciden mucho dentro de la organización. Al respecto Boada-Grau y Ficapal-Cusí (2012) se pronuncian acerca de los riesgos psicosociales en donde señalan que:

Los riesgos psicosociales, en el ámbito laboral, se pueden definir como un conjunto de patologías, que se expresan en síntomas y/o síndromes, de etiología compleja que están directamente relacionados con los aspectos macroorganizativos (cultura, valores, estilos de liderazgo, etc.), departamentales (relaciones interpersonales, clima laboral, etc.) y personales (características de personalidad, competencias profesionales, etc.), los cuales tienen la capacidad de afectar tanto a la salud laboral del empleado-víctima como al desarrollo del trabajo y a la eficiencia de la empresa, siendo la afectación en el empleado mayor a nivel psíquico y/o social y en menor medida a nivel físico. (p. 52).

En base a lo que señalan los autores, riesgos psicosociales son todos aquellos problemas ocasionados por las características propias de la organización en la que labora una persona, denominados factores de riesgos psicosociales que la pueden afectar física y mentalmente; teniendo mayor efecto psíquicamente.

2.7 Factores de Riesgos Psicosociales

2.7.1 Definición

Las condiciones de trabajo, en especial aquellas relacionadas con la realización de la tarea son factores de riesgos psicosociales que pueden llegar a causar malestar en los trabajadores así como: enfermedades que (como se señaló anteriormente) pueden ser de naturaleza física o psíquica; y, como consecuencia podría afectar no solo el desempeño de la persona expuesta a factores de riesgos psicosociales sino también de su equipo de trabajo y consecuentemente se vería afectada la productividad de la empresa, pues cualquier persona que disminuya su rendimiento por cualquier motivo,

retrasará el desarrollo normal del proceso al que pertenece y a los procesos siguientes. Por tanto es inminente señalar lo que mencionan Menéndez, Fernández, Llana, Vázquez, Rodríguez y Espeso (2009):

Se entienden por factores de naturaleza psicosocial aquellos elementos comprendidos dentro de las condiciones de trabajo directamente relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. Los factores de riesgo psicosocial existen, no están en la mente del trabajador, forman parte de las condiciones de trabajo y deben estar en la evaluación inicial/integral de riesgos. (p. 494).

Por tanto, las características de la tarea que realiza la persona como parte de su actividad profesional pueden generar daños en la persona; esto, si la empresa no ha evaluado y posteriormente desarrollado prácticas para ser aplicadas y así disminuir los efectos negativos que pueden desarrollarse.

Los factores relacionados a la organización del trabajo como: la tarea, el entorno y compañeros; así también las condiciones de vida fuera del lugar de trabajo serán las que ayuden a la realización personal del trabajador, el bienestar de todo colaborador es una necesidad que es buscada por todas las personas cuando llegan a una empresa, generando de esta forma satisfacción y consecuentemente un trabajador muy productivo, influyendo positivamente en su desempeño laboral. En virtud de lo señalado Fernández (2010) se pronuncia definiendo a los factores de riesgos psicosociales como:

Todos los factores relativos a la organización del trabajo que son decisivos para la realización personal del trabajador. Son las 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 éste está organizado; y las personas, tanto en su mundo laboral (sus capacidades, necesidades...) como extralaboral derivada de su cultura, sus necesidades y sus condiciones de vida fuera del trabajo. Estas interacciones influyen en el rendimiento, en la satisfacción y por tanto en la salud. (p. 21).

Como lo señalan los autores anteriormente citados, los factores psicosociales de una empresa pueden generar grandes consecuencias en el trabajador afectando no solo a la salud e integridad de la persona, sino también generando consecuencias en la productividad de la persona y de la empresa.

2.7.2 Factores o Dimensiones Psicosociales

Para señalar las dimensiones de los factores de riesgos psicosociales se ha diseñado el cuadro que se expone a continuación:

Tabla 2.9: Dimensiones Psicosociales

DIMENSIONES PSICOSOCIALES	
GRANDES GRUPOS	DIMENSIONES PSICOSOCIALES
Exigencias psicológicas en el trabajo	- Exigencias cuantitativas - Ritmo de trabajo - Exigencias emocionales - Exigencia de esconder emociones
Conflicto trabajo-familia	- Doble presencia
Control sobre el trabajo	- Influencia - Posibilidades de desarrollo - Sentido del trabajo
Apoyo social y calidad de liderazgo	- Apoyo social de los compañeros - Apoyo social de superiores - Calidad de liderazgo - Sentimiento de grupo - Previsibilidad - Claridad de rol - Conflicto de rol
Compensaciones del trabajo	- Reconocimiento - Inseguridad sobre el empleo - Inseguridad sobre las condiciones de trabajo
Capital social	- Justicia - Confianza vertical

Fuente: ISTAS 21

En el cuadro anterior se sintetizan todos los factores o dimensiones que tienen estrecha relación con la salud del trabajador, causando problemas en distintos ámbitos de la persona; éstas son las dimensiones que en la evaluación serán las encargadas de determinar el nivel de riesgos psicosociales que tienen los trabajadores.

2.7.3 Causas Factores de Riesgos Psicosociales

Para Fernández (2010) algunas de las causas para el origen de riesgos psicosociales son los siguientes:

- Se observan el exceso de exigencias psicológicas, es decir cuando el trabajo requiere de la persona mucho esfuerzo y rapidez en la toma de decisiones, cuando el trabajador debe realizar sus tareas de manera rápida y en silencio sin emitir su opinión.
- La falta de influencia y de desarrollo, es cuando el trabajador no puede decidir por sí solo la forma en que realiza sus tareas, cuando el trabajo o las actividades que se realiza no potencia las habilidades de la persona, o por último cuando el horario de trabajo no permite al trabajador tomar el descanso que necesita o realizar actividades familiares importantes.
- También está la falta de apoyo y de calidad de liderazgo, cuando la persona deberá realizar sus tareas por sí mismo, sin apoyo de sus compañeros o superiores, por tanto sin la adecuada información que el trabajador necesite para realizar su trabajo.
- Las escasas compensaciones, son aquellas que se presentan cuando no existe respeto o un trato justo en el lugar de trabajo, o cuando existen cambios inesperados con respecto al puesto de trabajo de la persona, o cuando el salario no es el adecuado para el trabajo que realiza la persona.
- Por último se encuentra la doble presencia, en ocasiones la vida familiar requiere la presencia de la persona en el hogar, sin embargo el trabajo en ocasiones no lo permite, por tanto no existe la oportunidad de que la persona atienda la vida familiar y laboral a la vez.

2.8.4 Efectos Factores de Riesgos Psicosociales

Menéndez, Fernández, Llaneza, Vásquez, Rodríguez y Espeso (2009), señalan algunas consecuencias que generan los factores de riesgos psicosociales y las dividen en dos: primero están las disfunciones en el ámbito laboral, en donde existen efectos en la calidad del producto así como también en la cantidad que produce la persona, se ve gran aumento de absentismo laboral y de bajas dentro de la empresa ya sea por deserción o abandono así como por despidos, incremento en la siniestralidad laboral, resistencia a los cambios que produce la empresa o incapacidad de adaptación, y un ambiente lleno de conflictos, entre otros. En segundo lugar se encuentran las disfunciones en la vida tanto social como en la vida familiar, en donde se observan gran cantidad de conflictos del trabajador con su entorno.

Factores propios de la organización y el mismo puesto de trabajo, son capaces de producir efectos muy fuertes y negativas en el trabajador, especialmente en su salud, generando a nivel psíquico varias enfermedades. Sin embargo, existen también efectos y patologías a nivel psicosocial que han ido en aumento en los últimos años, como por ejemplo el estrés, burnout, mobbing, etc. Todo esto generará grandes consecuencias en la realización del trabajo de la persona y consecuentemente en la productividad de la empresa. En virtud de lo señalado Cortés (2007) también se pronuncia al respecto:

Los factores sociales tales como salarios, organización del trabajo, promoción, mando, etc., propios de nuestro tiempo, puede terminar produciendo enfermedad en el trabajador, al sufrir psicosis, depresiones, neurastenias, etc. en los últimos años se está produciendo un aumento de la enfermedades relacionadas con los factores psicosociales, destacando el

estrés, el *burnout* y el *mobbing*, como las principales patologías provocadas, generalmente, por las cada vez mayores exigencias del trabajo. (p. 631).

Así, los factores de riesgos psicosociales pueden desencadenar en la aparición de enfermedades tanto a nivel físico como mental; sin embargo, también pueden ocasionar la aparición de riesgos psicosociales como la violencia laboral o el síndrome del quemado, dependiendo de los factores propios del trabajo.

Por otro lado Fernández (2010), menciona otros efectos que se presentan por los factores de riesgos psicosociales, entre los que tenemos:

- Monotonía: se produce cuando el trabajador debe realizar tareas o actividades repetitivas lo que produce en la persona cansancio, baja de productividad, incapacidad de adaptación, etc.
- Vigilancia reducida: se da cuando la persona se siente constante y exageradamente vigilada lo que reducirá su nivel de rendimiento.
- Saturación mental: es un cansancio emocional, que impide la elaboración de las tareas y se da debido a tareas repetitivas y monótonas.

2.8.4.1 Estrés

Las exigencias de la tarea como: sobrecarga de trabajo, monotonía, límites cortos de tiempo, trabajo bajo presión, entre otros; y, junto con la dedicación que demande la tarea generan una gran probabilidad de que la persona trabajadora experimente síntomas a nivel psíquico como un mínimo de ansiedad y depresión, insomnio, etc., para luego somatizarlos a nivel físico como dolor del cuerpo, problemas digestivos, problemas cardíacos, etc.; estos síntomas claramente reflejarán la existencia de estrés

y para su intervención es necesario evaluarlo para diagnosticar el nivel de estrés que tiene el trabajador. Este criterio se ve reforzado por Cortés (2007) quien menciona que el estrés es:

Una patología laboral emergente que tiene una especial incidencia en el sector servicios. Siendo el riesgo mayor en las tareas que requieren mayores exigencias y dedicación. Se le relaciona con los daños a la salud de tipo psíquico y físico (relacionado con enfermedades coronarias). (p. 631).

Por lo tanto, el estrés es un detrimento en la salud del trabajador ocasionado por el desarrollo de la actividad profesional y por los factores propios de ésta, provocando un desequilibrio en la salud del trabajador en diversos aspectos y no solamente a nivel físico.

Un acontecimiento o hecho puede resultar menos estresante para una persona que para otra, esto dependerá de la forma en cómo se encuentre la persona en ese momento aunque hubieran sido ocasionados por los mismo factores o en el mismo periodo de tiempo, una persona puede estar mucho más predispuesto a absorber el problema y asimilarlo de mala manera, mientras que otra persona puede dejar que pase el problema sin que lo afecte; por lo tanto el estrés se verá reflejado en quien no pudo asimilar correctamente la situación, así también si una persona desarrolló estrés por un acontecimiento en un momento determinado, en otro podrá no hacerlo. En virtud de lo señalado Acosta (2008), indica que el estrés “es enormemente subjetivo, aunque suela tratarse como algo provocado por el entorno. Un mismo hecho no resulta igual de estresante para todas las personas, ni si quiera para el mismo individuo en momentos o circunstancias diferentes de su vida” (p. 18). Todo acontecimiento estresante afectará de diferente manera y en distinta magnitud a cada

persona, puesto que dependerá de varios factores como la predisposición de la persona, así como el ambiente en el que se desenvuelve el trabajador; y, en algunas personas podrá desencadenar en el desarrollo de Burnout, es decir un tipo de estrés más agravado y con mayores consecuencias.

2.8.4.2 Burnout

La sensación de fracaso que puede experimentar el trabajador, se puede deber al incumplimiento de tareas o actividades que la persona está obligada a realizar para la empresa en la que labora o también por la percepción de dificultad para alcanzar lo que la persona se propone; debido a todo esto el sentimiento de frustración va aumentando pues lo que todo ser humano busca es alcanzar el éxito; y, de esta forma se van generando otros síntomas y malestares que van quemando a la persona dentro del ámbito laboral, que afecta también a otros ámbitos de la vida de una persona y que sin ser tratado a tiempo puede llegar a generarse burnout. Este criterio se ve reforzado por Llaneza (2009) que cita a Freudenberg (1974) que define al burnout como: “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” (p. 512). El síndrome del quemado se da como producto de la mala adecuación y repartición del trabajo, la sobrecarga y monotonía de la tarea, pueden generar graves efectos en la persona en el ámbito personal y profesional.

Cortés (2007), señala que el burnout también denominado síndrome del quemado es un tipo de estrés prolongado o un estrés agravado, generado por aquella sensación que siente la persona cuando no se ve realizado al no poder obtener o cumplir ciertos

objetivos. Es muy común en trabajos sociales, en el que se tiene contacto directo con otras personas.

El trabajador se ve afectado por el Burnout cuando los objetivos y metas en relación al trabajo que se ha planteado son inalcanzables o no puede llegar a cumplirlos, entonces surge un grave agotamiento por las tareas realizadas y un sentimiento de insatisfacción e inconformidad con el desempeño de uno mismo sin darse cuenta que el problema no se encuentra en su rendimiento, sino más bien en el planteamiento de sus objetivos y todo lo que esto encierra; es ahí cuando el cansancio que siente la persona tanto físico como psíquico lleva al trabajador a un estrés agravado que requiere pronta intervención y recuperación, para de ésta manera evitar posibles problemas que pueden generarse en el futuro. Por tanto es inminente señalar lo que menciona Llaneza (2007b) quien señala que:

El burnout se produce una vez que se han ido agotando los recursos físicos y mentales del trabajador debido a un esfuerzo sostenido y excesivo por cumplir con unas exigencias en su trabajo que el sujeto se ha autoimpuesto y que son inalcanzables por no realistas. (p. 207).

Es decir, el burnout surge, una vez que la persona ha desarrollado su trabajo en base a las metas personales y profesionales que se ha puesto, y al no poder alcanzar estos objetivos, surge una sensación de fracaso e insatisfacción.

2.8.4.3 Violencia en el Trabajo

La violencia laboral puede ser la causa de efectos irracionales, pues el comportamiento inadecuado que presenta la persona violenta no es la que la sociedad

espera de las personas en ningún momento; ni mucho menos se esperan agresiones, amenazas, humillaciones o actos que lastimen físicamente a otro trabajador, mientras éste encuentre desempeñando su actividad profesional; éstas son conductas que transgreden varios aspectos como la cultura y educación de la persona, la organización y la cultura de la empresa y el significado de ética profesional. Al respecto la OIT (2004) señala que violencia en el lugar de trabajo es: “Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma” (p. 4). La violencia en el trabajo tiene mayores consecuencias en la persona a nivel psicológico, pues afecta a nivel emocional pudiendo generar enfermedades psicológicas.

Por tratarse la violencia laboral de un problema de orden social, para erradicar la misma, se debe trabajar en conjunto; con todos los organismos de orden político y normativo como son los distintos sectores del gobierno, así como también participación de los municipios; que junto con empleadores y asociaciones o sindicatos de trabajadores, se puedan desarrollar e impulsar programas en los que se estimulen practicas dentro de la organización que fomenten la comunicación, motivación, liderazgo, compañerismo, trabajo en equipo, entre otras, así como también charlas o capacitaciones de concientización sobre el tema; el fin en un principio es reducir la violencia dentro del lugar de trabajo, con el tiempo éste comportamiento inadecuado a de extinguirse. En virtud de lo señalado la OIT (2004) menciona que:

Los gobiernos, empleadores, trabajadores y sus representantes deberían, en la medida de lo posible, promover prácticas en el lugar de trabajo que

contribuyan a poner fin a la violencia laboral. Para alcanzar estos objetivos es esencial la cooperación entre los gobiernos, empleadores, trabajadores y sus representantes, a fin de formular y aplicar políticas y procedimientos apropiados con miras a reducir el riesgo de violencia en el lugar de trabajo. (p. 8).

La contribución de todas las autoridades no solo de las empresas, sino también de las autoridades locales, apoyarán en la eliminación de la violencia que se da en las organizaciones, pues un trabajo conjunto podrá tener mayores y mejores efectos al momento de la prevención e intervención; puesto que, si no se toman medidas inmediatas podría convertirse en Mobbing Laboral .

2.8.4.4 Mobbing Laboral

Ejercer violencia sobre un compañero de trabajo, acción mejor conocida como Mobbing es la intimidación, acoso y maltrato, de forma física como golpear, empujar, causar caídas; o de forma psicológica como insultar, ignorar, adjudicar sobrenombres, menospreciar; de manera repetitiva y constante por un largo período de tiempo con el propósito de que la persona víctima del maltrato se siente intimidada, inconforme y termine por abandonar la empresa; o, en muchos casos intentan sobrellevar la situación que están viviendo; sin embargo, todo repercute psicológicamente de forma negativa en el trabajador, quien disminuirá en gran medida su rendimiento y el empleador podría desvincularlo de la organización. Al respecto Rojo y Cervera (2005) citando a Heinz Leyman afirman que el mobbing es:

Una situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra

persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo. (p.16).

Es así, que el mobbing, afecta de manera significativa al trabajador, pues el asistir habitualmente a su trabajo y presenciar actividades que afecten su reputación y dignidad, ocasionarán la posible desvinculación de la persona de la organización.

El mobbing es el maltrato e intimidación constante que ejerce una persona sobre otra; por tal motivo, la víctima puede tomar la decisión de desvincularse de la organización, pues el maltrato que ha recibido lo ha afectado en tal medida, que puede comenzar a experimentar consecuencias como: problemas del sueño, problemas digestivos, problemas cardíacos y problemas familiares; lo que generará un malestar en el trabajador a tal punto de no querer acudir a su lugar de trabajo, pues no soporta relacionarse con sus victimarios; y, en lugar de denunciar el acoso ante sus superiores, prefiere no acudir más a su trabajo. En virtud de lo señalado Rivas (2003) en cita a Piñuel define al mobbing como:

El continuo y deliberado maltrato social que recibe un trabajador por parte de uno u otros, que se comportan con él con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos. (p. 15).

En base a lo señalado anteriormente, es necesaria la participación de los directivos para evaluar todos los riesgos psicosociales en este caso mobbing y tomar medidas y

de este modo disminuir el mobbing, puesto que de esta manera, se disminuirán muchas consecuencias que acarrea el mobbing y que también afectan a la empresa.

2.8.5 Evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales

Se han diseñado métodos de evaluación porque es necesaria e imprescindible la evaluación de factores de riesgos psicosociales en los colaboradores de cada organización; sin embargo, no han sido creados únicamente para evaluar éstos, sino también para diagnosticar cómo se encuentran los trabajadores en varios aspectos psicológicos; y al ser necesario la aplicación de alguna técnica psicométrica también es necesario corroborar los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado, y esto se puede realizar mediante una técnica en la que se tenga contacto directo con el trabajador y se pueda obtener información que solo se puede lograr dialogando con él, y que no se haya tomado en cuenta en el cuestionario, en este caso de factores de riesgos psicosociales. Por tanto es inminente señalar, lo que menciona Fernández (2010) en cuanto a métodos de evaluación; y, estos son:

Los métodos cuantitativos que consiste en cuestionarios y encuestas, y que son los más utilizados.

Los métodos cualitativos que consisten en entrevistas y grupos de discusión. Estos últimos se utilizan para estudios individuales o grupos pequeños, o como complemento a métodos cuantitativos. (p.32).

Existen varios métodos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales; sin embargo, lo ideal relacionar métodos cuantitativos y cualitativos, para obtener

mejores resultados y mucho más puntuales, de esta forma generar medidas de prevención adecuadas.

2.8.5.1 CoPsoQ ISTAS 21

El CoPsoQ es un instrumento internacional desarrollado con el fin de investigar, evaluar y prevenir riesgos psicosociales. Es uno de los instrumentos más utilizados para la evaluación de riesgos psicosociales. El CoPsoQ ISTAS 21 es un instrumento validado y gratuito, utilizado generalmente para la prevención de riesgos psicosociales. (CoPsoQ Istas 2, s.f.)

Llaneza (2007a), señala que el ISTAS 21 es un instrumento que evalúa factores de riesgos psicosociales, diseñado para ser aplicado en cualquier tipo de trabajo, cuenta con 21 dimensiones, cubriendo de esta manera todos los factores psicosociales a los que la persona puede estar expuesta en el lugar de trabajo. Este instrumento es de aplicación individual, anónima y confidencial. El ISTAS 21, permite detectar aquellas áreas que necesiten ser mejoradas, y su análisis es muy sencillo. Se divide en dos versiones:

1. Versión corta, cuenta con 38 preguntas y puede ser aplicada en organizaciones que cuenten con menos de 25 trabajadores. Valores factores como:
 - Exigencias psicológicas
 - Trabajo activo y posibilidades de desarrollo
 - Apoyo social y liderazgo
 - Doble presencia
 - Estima

2. Versión media; con un total de 119 preguntas, aplicable en empresas con más de 25 trabajadores. Evalúa factores como:

- El contexto social
- Las condiciones de trabajo y empleo
- Las condiciones de salud
- El estrés y la satisfacción

Se centra en la identificación de las condiciones de trabajo que estén relacionadas con la organización del trabajo y que puedan afectar a la salud de los trabajadores. Identificando las relaciones entre los trabajadores y los directivos de la organización.

2.8.6 Prevención e Intervención de Factores de Riesgos Psicosociales

En cuanto a prevención, Boada-Grau y Ficapal-Cusi (2012), se pronuncian aduciendo que es la prevención de factores de riesgos psicosociales necesaria, siendo importante y esencial evaluar e identificar los aspectos y factores que necesitan ser rediseñados tanto en cada puesto de trabajo como en la empresa. Las medidas podrían ser:

- Promocionar la autonomía en la realización de las tareas: fomentando habilidades que potencien la autonomía, como la adecuada toma de decisiones, un ritmo adecuado de trabajo; la persona puede ser capaz de ser innovador y creativo, pudiendo de esta manera autorrealizarse profesionalmente.
- Garantizar el respeto y el trato equitativo entre las personas: se podrá evitar la discriminación y las preferencias dentro de la empresa; si el trato

dentro de la empresa es equitativo y justo, y la distribución de los salarios está basada en el puesto de trabajo, por ende basado en las tareas que realiza la persona.

- Fomentar la transparencia: se puede promover un clima de trabajo, en el que no exista desconfianza ni dudas acerca de la claridad de los procesos, esto se logra definiendo y repartiendo el trabajo y las tareas equitativamente, generando así iniciativa y autonomía en el trabajador.

- Establecer procedimientos adecuados para gestionar las personas: se debe asegurar a los trabajadores, que cuenten con un ambiente de trabajo adecuado, haciendo cumplir la normativa legal vigente, así como las políticas y reglamentos de la organización, esto debe hacerse igual para todos los trabajadores.

- Promover la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral: sería muy bueno que la empresa elabore horarios flexibles en los que los trabajadores, en caso de que lo necesiten, puedan atender también su vida laboral y social, sin descuidar su trabajo en la organización, esto podría disminuir el estrés de la persona generado por el trabajo.

- Adaptar la carga de trabajo a la jornada laboral: es necesario que exista una correcta planificación del trabajo así como una adecuada asignación de tareas, para que el trabajador sea capaz de cumplir con todo lo planificado dentro del horario de trabajo, evitando así la sobrecarga de trabajo.

Llaneza (2007b), señala tres tipos de prevención:

- Tipo de prevención primaria, la cual se refiere a la eliminación de aquellos factores que se encuentren generando un daño a la salud mental del trabajador dentro de la empresa. Se elimina aquellos factores que son capaces de generar estrés, absentismo, etc.
- Tipo de prevención secundaria, que promueve aquellas habilidades con las que el trabajador es capaz de reconocer y regular por sí solo sus reacciones ante distintas situaciones que generen tensión. Es de mucha importancia en éste tipo de prevención, aquellas acciones con las que se logre informar a todos los trabajadores y que tomen conciencia de lo que se busca dentro de la empresa.
- Tipo de prevención terciaria, en la que ya se da el tratamiento necesario a la persona y lo ayuda a estar en condiciones óptimas para regresar a su trabajo.

Sin embargo, Fernández (2010), que cita el artículo 15, apartado 1 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de España, también se menciona al respecto, señalando las siguientes como técnicas de prevención de factores de riesgos psicosociales:

- Adaptar el trabajo a la persona: se refiere específicamente al análisis de los puestos de trabajo, así como del equipo de trabajo que utiliza la persona, para de esta manera eliminar el trabajo monótono re elaborando la descripción de cargos y eliminar aquellos factores que podrían afectar a la salud del trabajador.

- Planificar la prevención: lo que se pretende básicamente es buscar una técnica que unifique todas las condiciones de trabajo, así como las tareas de los puestos y las relaciones que se manejan dentro de la organización.

2.9 Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es el resultado de todo aquello que a percepción del trabajador haya permitido y colaborado para su realización personal, profesional y laboral; esto puede estar relacionado con el clima y la cultura organizacional, el ambiente de trabajo como iluminación, ventilación y ruido; condiciones de trabajo como organización y desarrollo de la tarea; seguridad industrial; jefaturas y supervisión; y relaciones interpersonales. Por tanto se generará en el trabajador sentimientos positivos y placer de trabajar en la organización, por lo que ésta le ofrece y consecuentemente se desarrollará un sentido de pertenencia e identidad con la empresa para la que labora. En virtud de lo señalado Chiang, Martín y Núñez (2010) citando a Locke (1976) aseguran que la satisfacción laboral es “estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de una persona” (p. 154). Es decir, que, al ser percepción del trabajador, las condiciones de trabajo satisfacen de forma distinta a cada persona ya sea de forma positiva o negativa y en caso de generar insatisfacción en la persona, experimentará efectos de bajo rendimiento o en el peor de los casos puede existir desvinculación de la organización.

Los aspectos psicológicos se ven fortalecidos por todo lo que la empresa es capaz de ofrecerle al trabajador, sean beneficios económicos, capacitaciones, reconocimientos, formación y desarrollo profesional, etc.; el cultivar un trabajador satisfecho y

laboralmente estable depende de todo lo señalado anteriormente, puesto que cuando un colaborador se siente feliz en su lugar de trabajo, la empresa crecerá en todo aspecto siendo más productiva y obteniendo mejores resultados y beneficios. Al respecto los autores anteriormente mencionados, citan a Beer (1964), quienes señalan que satisfacción laboral es “una actitud de los trabajadores hacia aspectos concretos del trabajo tales como la compañía, el trabajo mismo, los compañeros y otros objetos psicológicos del contexto de trabajo” (Chiang, Martín y Nuñez, 2010, p.155). La satisfacción no depende únicamente de la tarea que debe realizar el trabajador como parte de su ejercicio profesional, sino también, dependerá del clima y la cultura organizacional de la empresa, así como también, la forma en como la organización promueve el desarrollo personal y profesional; sin embargo, también la persona puede resultar insatisfecha laboralmente, si trabaja en un cargo que no llena sus expectativas o que son ajenas a su profesión.

2.9.1 Teoría de los Dos Factores

Esta teoría, según Fernández (2010), es desarrollada por Frederick Herzberg; y, son de dos tipos, los factores de insatisfacción o higienizantes y los factores satisfactores o motivadores, que serán descritos a continuación.

- Se denomina factores de insatisfacción o higienizantes aquellos que están relacionados no a la tarea del trabajador, sino a los jefes, normas, etc; estos no generan satisfacción pero intentan prevenir la insatisfacción.
- Por otro lado, los factores satisfactores o motivadores están relacionados a la realización de la tarea, el esfuerzo puesto, los logros alcanzados y los reconocimientos o compensaciones que el trabajador ha

recibido por esto; es decir están muy relacionados con el reconocimiento profesional, la promoción y el desarrollo del trabajador.

2.9.2 Causas de la Insatisfacción Laboral

González (2010), menciona algunas causas que generan insatisfacción laboral entre las que se encuentran:

- Salario bajo: para generar satisfacción en los trabajadores de la organización, es necesario que la persona cuente con un sueldo justo, que este acorde a las tareas y actividades que realiza, los bajos ingresos son una causa muy importante en la insatisfacción laboral.
- Malas relaciones interpersonales: en ocasiones las relaciones entre compañeros de trabajo o con los supervisores, son muy malas, todo esto ocasionado por algunos factores como envidia, celos, etc. Muchas veces en las empresas, comienza a existir mobbing, lo que por obvias razones daña las relaciones interpersonales y genera insatisfacción laboral.
- Promoción laboral: ciertos trabajadores suelen estancarse en su mismo trabajo por mucho tiempo, esto debido a la poca promoción o desarrollo profesional que cada empresa debería inculcar.
- Condiciones inapropiadas: si las condiciones del ambiente de trabajo como la iluminación, temperatura, humedad, incomodidad, no son apropiadas para que la persona realice su trabajo y genera incomodidad, se estará aumentando la insatisfacción laboral del trabajador.

- Eventualidades laborales: en ocasiones un trabajador no se encuentra apto para ocupar un puesto de trabajo únicamente por uno días, sin embargo la necesidad económica puede causar que la persona acepte el trabajo extra.
- Movilidad: el trasladarse de una empresa a otra genera insatisfacción laboral en el trabajador.
- La inseguridad laboral: cuando no existe claridad en la asignación de los horarios para los trabajadores, esto es tomado en ocasiones como preferencia hacia un sector de la empresa, lo que causa malestar e insatisfacción laboral.

Cabaleiro (2010), por otra parte, menciona otra serie de causas de la insatisfacción laboral, entre las que tenemos:

- El salario
- Falta de responsabilidad
- Falta de iniciativa
- Malas relaciones interpersonales
- Mucha presión
- Horario de trabajo inadecuado
- Falta de promoción en la empresa
- Inestabilidad en el trabajo

2.9.3 Consecuencias de la Insatisfacción Laboral

Existen varias consecuencias que se desencadenan del sentimiento de insatisfacción que posiblemente se ha desarrollado en cada trabajador de una organización, por motivos anteriormente mencionados, entre las consecuencias de la insatisfacción

laboral están: ausentismo, es decir cuando los colaboradores no asisten a realizar su trabajo; también se da absentismo o ausencia al lugar de trabajo, cuando las personas asisten a la empresa pero se retiran de su puesto para realizar otras actividades; se observa rotaciones dentro de la empresa, pues la persona no se siente a gusto ni se adapta a ningún puesto de trabajo y por último se genera una baja en la productividad. La insatisfacción también podría generar desmotivación o desinterés por el trabajo, y la persona puede llegar a generar cierta apatía al momento de realizar sus tareas profesionales. (González, 2010)

2.9.4 Evaluación de la Satisfacción Laboral

Es importante evaluar satisfacción laboral a todos los trabajadores de las organizaciones, pues a partir de un oportuno diagnóstico se puede realizar la adecuada prevención o intervención, esto dependerá del nivel de insatisfacción que se detecte; para eso ha de aplicarse alguno de muchos métodos de evaluación existentes, o se podrá diseñar y validar alguna herramienta para evaluar satisfacción laboral basada en las características y necesidades de la empresa; en base a dichos resultados se pueden plantear acciones correctoras de aquello en lo que la empresa posiblemente está fallando, además de desarrollar actividades que fomenten la satisfacción en el trabajador. Cabe señalar que Rubio (2005) indica que:

El grado de satisfacción laboral debe saberse y para ello ha de medirse. Existen herramientas para ello, como cuestionarios, entrevistas, etc., y desde luego siempre es conveniente hacerlo, dado que dicha medición arrojará valores que nos digan en determinado momento qué debemos modificar o reforzar en un determinado puesto de trabajo, o qué persona es o no adecuada

para el mismo; además, el grado de satisfacción laboral es también un predictor de resultados futuros, así que esta medición debe formar parte de la organización del trabajo, y actuando sobre ella podremos prevenir las consecuencias negativas de la insatisfacción laboral. (p. 644).

Por lo tanto, es necesario que los directivos de las organizaciones tomen medidas y evalúen satisfacción laboral; y, en torno a los resultados que arrojen las evaluaciones, desarrollar acciones que ayuden a prevenir o mejorar aquellos factores que se encuentren generando malestar en los trabajadores y que como consecuencia de ello, creen insatisfacción laboral.

Ruiz, Alcalde y Landa (2005), señala dos tipos de métodos para evaluar satisfacción laboral:

- Los métodos indirectos son aquellos que no permiten ser manipulados por los evaluados, por su desconocimiento de lo que se está analizando, en este caso sus actitudes; por lo general son test proyectivos, pero presentan dificultad en la interpretación y no son cuantificables.
- Los métodos directos por el contrario por lo general utilizan cuestionarios para su evaluación, estos permiten una más fácil interpretación y cuantificación, puesto que por lo general utiliza escalas Likert, y la persona puede elegir su respuesta en una escala que vaya de positivo a negativo.

2.10 Relación Entre Factores de Riesgos Psicosociales y Satisfacción Laboral

En base a lo mencionado por Fernández (2010), se identifican dos tipos de efectos a causa de factores de riesgos psicosociales que ya fueron descritos anteriormente,

estos efectos son psicológicos y socio laborales; aquí señala que los riesgos psicosociales generan una serie de consecuencias indicando algunas veces que afecta en gran medida la satisfacción en el trabajo.

Por otra parte, Cortés (2007), detalla una serie de consecuencias en la que aduce que los factores de riesgos psicosociales pueden generar insatisfacción laboral en los trabajadores de una organización; y esto se da debido a que este tipo de riesgos genera una situación de malestar en la persona, generando así estrés y junto con otros factores poco a poco van desarrollando insatisfacción.

Cortés (2007) menciona la investigación epidemiológica, como una técnica preventiva; en la que se evalúa la salud de los trabajadores y los factores que están afectando a ésta. De esta manera se puede prevenir o eliminar los factores que estén ocasionando efectos negativos en la salud de los trabajadores de una organización, en este caso, puede ser la creación de un modelo de intervención de factores de riesgos psicosociales

2.11 Modelo de Intervención

Los problemas, dificultades o inconvenientes como riesgos, clima organizacional, desempeño laboral, satisfacción laboral, entre otros, que surgen en una organización, han de ser medidos o evaluados, para poder conocer la magnitud de los mismos; de esta manera, dependiendo de los resultados obtenidos, se ha de realizar un plan con actividades preventivas o correctivas, en el que se delimitaran ciertos aspectos para hacer más viable la intervención; esto se denomina modelo de intervención. Por lo

tanto es inminente señalar lo que menciona Trevithick (2006) que cita a Barker (1995) acerca de los modelos de intervención:

Es de corta duración en la que el trabajador social y el cliente identifican problemas específicos y las tareas necesarias para cambiarlos, elaboran un contrato según el cual varias actividades han de tener un lugar en horas concretas, establecen incentivos y una lógica para su realización, y analizan y resuelven los obstáculos conforme son identificados. (p. 277).

Es así, que un modelo de intervención es necesario, puesto que, en éste se describen varias y posibles actividades, que ayuden a prevenir o mejorar cualquier factor inadecuado que se encuentre dentro de una organización; sin embargo, para crear un modelo ha de evaluarse en primer lugar los problemas que se han percibido.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Los métodos que se usaron para realizar el presente trabajo investigativo fueron: método general científico y método específico descriptivo; lo cual permitió llegar a los siguientes productos:

- Evaluación de factores de riesgos psicosociales en una empresa carrocera mediante la aplicación de la técnica psicométrica.
- Evaluación satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa carrocera mediante la aplicación de la técnica psicométrica.
- Análisis de resultados de las evaluaciones aplicadas.
- Relación de factores de riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en una empresa carrocera, obteniendo distintos resultados.
- Elaboración de un modelo de intervención de factores de riesgos psicosociales específico para una empresa carrocera.
- Validación del modelo de intervención por expertos y/o beneficiarios.

Esta investigación se realizó con toda la población trabajadora de la empresa carrocera PICOSA, con excepción de quienes se encontraban en período de prueba; las personas investigadas estuvieron agrupadas en diferentes áreas conforme el organigrama de la empresa. La población estuvo conformada por los datos de 73 personas.

3.1 Distribución de la población investigada por áreas

Tabla 3.1: Distribución de la población por áreas

ÁREA	N° TRABAJADORES
Acabados	21
Estructuras	21
Pintura	9
Partes y Piezas	8
Administrativo y Guardia	7
Bodega	4
Técnico	3
TOTAL	73

Fuente: Elaboración propia en base a investigación

3.2 Herramientas de investigación utilizadas

Se utilizó la herramienta: CoPsoQ- Ista 21 versión 2.0 (versión media: más de 25 trabajadores); y, estudio ex post facto sobre la motivación y la satisfacción laboral, con sus correspondientes variables, factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral

Tabla 3.2: Herramientas de investigación utilizadas

HERRAMIENTA	VARIABLE
1. CoPsoQ- Istas 21 versión 2.0 (versión media: más de 25 trabajadores)	Factores de Riesgos Psicosociales
2. Estudio Ex post facto sobre la motivación y la satisfacción laboral	Satisfacción Laboral

Fuente: CoPsoQ ISTAS 21/ Estudio expost facto sobre la motivación y satisfacción laboral

3.2.1 Herramientas de investigación operacionalizadas

Para la operacionalización de la investigación de factores de riesgos psicosociales se han tomado como puntos de partida los grandes grupos propuestos por CoPsoQ ISTAS 21, constituidos por: exigencias psicológicas, conflicto trabajo-familia, control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones del trabajo, capital social; con sus correspondientes dimensiones; y, para satisfacción laboral: motivación laboral, satisfacción laboral, posición y jerarquía. A continuación se presenta un esquema de los contenidos de cada herramienta.

3.2.1.1 Herramienta N°1: CoPsoQ ISTAS 21 versión 2.0 (versión media)

Tabla 3.3: Dimensiones CoPsoQ ISTAS 21

GRANDES GRUPOS	DIMENSIÓN	ITEMS
Exigencias Psicológicas	Exigencias Cuantitativas	4
	Ritmo de Trabajo	3
	Exigencias Emocionales	4
	Exigencias de Esconder Emociones	4
Conflicto Trabajo Familia	Doble Presencia	4
Control Sobre el Trabajo	Influencia	4
	Posibilidades de Desarrollo	4
	Sentido del Trabajo	3
Apoyo Social y Calidad de Liderazgo	Apoyo Social de los Compañeros	3
	Apoyo Social de los Superiores	3
	Calidad de Liderazgo	4
	Sentimiento de Grupo	3
	Previsibilidad	2
	Claridad de Rol	4
	Conflicto de Rol	4
Compensaciones del Trabajo	Reconocimiento	3
	Inseguridad Sobre el Empleo	2
	Inseguridad sobre las Condiciones de Trabajo	4
Capital Social	Justicia	4
	Confianza Vertical	3

Fuente: CoPsoQ ISTAS 21

3.2.1.2 Herramienta N°2: Estudio Ex post facto sobre la motivación y la satisfacción laboral

Tabla 3.4: Estudio Expost Facto sobre la Motivación y la Satisfacción Laboral

VARIABLE	INDICADORES	ITEMS
Motivación	Salarios	19
	Prestaciones	
	Seguridad	
	Ambiente Laboral	
	Aspiraciones Personales	
Satisfacción Laboral	Importancia del Trabajo	10
	Expectativas de Exigencias del Trabajo	
	Expectativas entre Esfuerzo y Desempeño	
Posición y Jerarquía en el Trabajo	Importancia del Status o Jerarquía	6
	Reconocimiento de los demás hacia el cargo	

Fuente: Estudio expost facto sobre la motivación y satisfacción laboral

Con el fin de evaluar satisfacción laboral, únicamente se utilizaron las preguntas del apartado de motivación y satisfacción laboral, para proporcionar fiabilidad al cuestionario; porque si se utilizaba únicamente el apartado de satisfacción (9 preguntas) no se obtenía la fiabilidad necesaria; y, el apartado de posición y jerarquía no era necesario ser evaluado en esta investigación, puesto que no se alineaba al tema del presente proyecto de investigación. Si se evaluaban los tres apartados, la investigación hubiera sido muy extensa. Para esto se aplicó Alfa de Cronbach a los apartados de motivación y satisfacción laboral, dando un 0,842 de fiabilidad; por tanto, era posible utilizar únicamente los dos apartados para la investigación.

Al instrumento CoPsoQ Istas 21, que evalúa factores de riesgos psicosociales, se le asignó una escala de calificación. Ésta es la misma que tiene la herramienta que evalúa satisfacción laboral, con la siguiente escala:

Preguntas Positivas: 5

Preguntas Intermedio: 3

Preguntas Negativas: 1

Se consideró necesario calificar las dos herramientas de evaluación bajo el mismo método, para posteriormente tabular los datos de cada cuestionario con el programa estadístico SPSS, y determinar correlación e incidencia.

3.2.2 Simbología para el análisis

A las escalas de calificación de las herramientas de evaluación, se les asignó un color de acuerdo a la intensidad de los resultados (verde, amarillo y rojo) utilizando la metodología del semáforo como lo propone el instrumento CoPsoQ ISTAS 21, y su correspondiente denominación para su análisis y diferenciación:

- Factores de riesgos psicosociales

Tabla 3.5: Simbología Análisis Factores de Riesgos Psicosociales

MÁS FAVORABLE	(81-100%)
SITUACIÓN INTERMEDIA	(46-80%)
MÁS DESFAVORABLE	(0-45%)

Fuente: CoPsoQ ISTAS 21

- Satisfacción Laboral

Tabla 3.6: Simbología Análisis Satisfacción Laboral

ALTA SATISFACCIÓN LABORAL	(81-100%)
MEDIANAMENTE SATISFECHO LABORALMENTE	(46-80%)
BAJA SATISFACCIÓN LABORAL	(0-45%)

Fuente: Estudio ex post facto sobre la motivación y satisfacción laboral

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y RESULTADOS

4.1 Factores de Riesgos Psicosociales

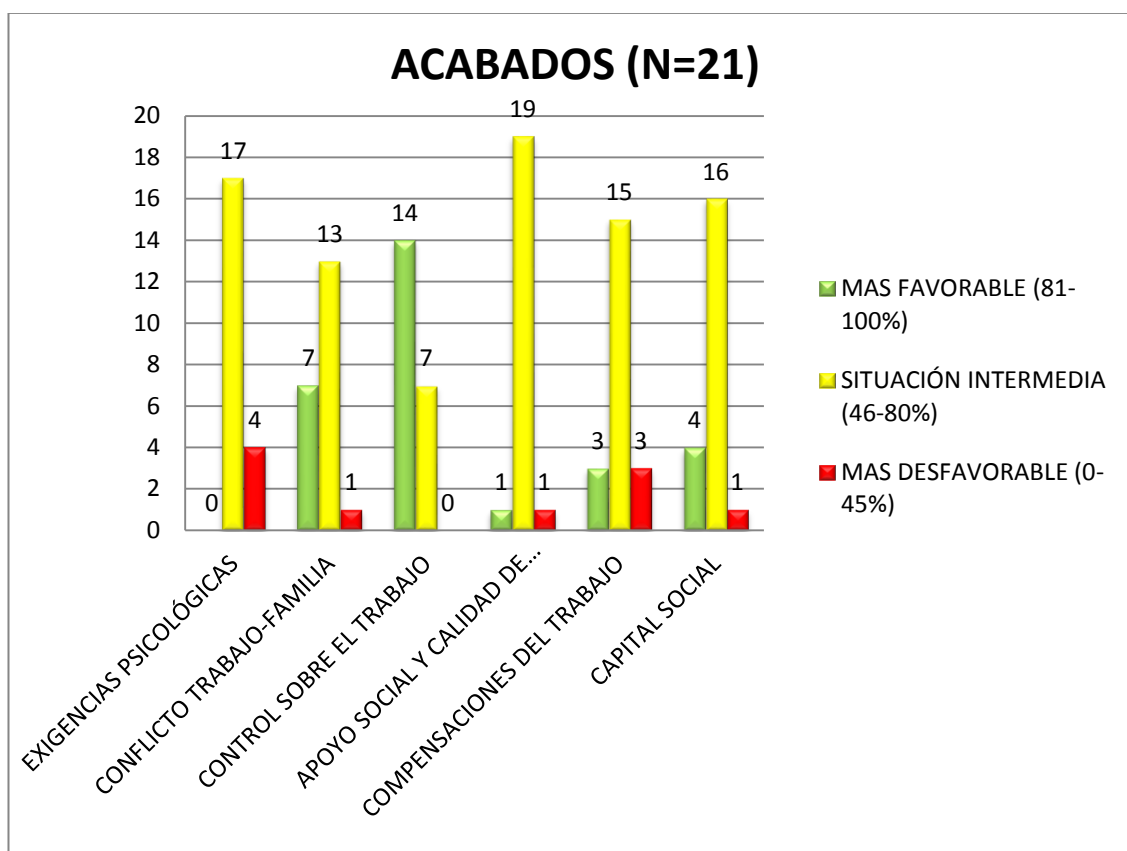
4.1.1 Acabados

Tabla 4.1: Resultados área Acabados

ACABADOS (N=21)						
	Exigencias psicológicas	Conflicto trabajo-familia	Control sobre el trabajo	Apoyo social y calidad de liderazgo	Compensaciones del trabajo	Capital social
Más favorable (81-100%)	0	7	14	1	3	4
Situación intermedia (46-80%)	17	13	7	19	15	16
Más desfavorable (0-45%)	4	1	0	1	3	1

Fuente: Resultados en base a investigación de campo

Gráfico 4.1: Resultados área Acabados



Fuente: Resultados en base a investigación de campo

Análisis

En el área de acabados, la mayor cantidad de trabajadores en todas las dimensiones se encuentran ubicados en situación intermedia; es decir, en un rango de 46 a 80%. Del 100% de trabajadores para cada dimensión en esta área; 81% de trabajadores presentan resultados en situación intermedia en *exigencias psicológicas*, 62% en *conflicto trabajo-familia*, 33% en *control sobre el trabajo*, 90% en *apoyo social y calidad de liderazgo*, 71% en *compensaciones del trabajo* y por ultimo 76% de personas en *capital social*. La única dimensión que cuenta con un número elevado de trabajadores en resultados más favorables es *control sobre el trabajo*, con un 67% de

personas, seguido por 33% de trabajadores en *conflicto trabajo-familia*. En los gráficos expuestos anteriormente, se observan muy pocos trabajadores en resultados más desfavorables, siendo el mayor número un 19% de personas en la dimensión de *exigencias psicológicas*.

Por tanto, los factores de riesgos psicosociales en el área de acabados se encuentran en situación intermedia zona más desfavorable. Es así, que el modelo de intervención para el área de acabados deberá ser desarrollado con mayor cantidad de actividades a mediano y corto plazo, para disminuir los resultados más desfavorables y situación intermedia.

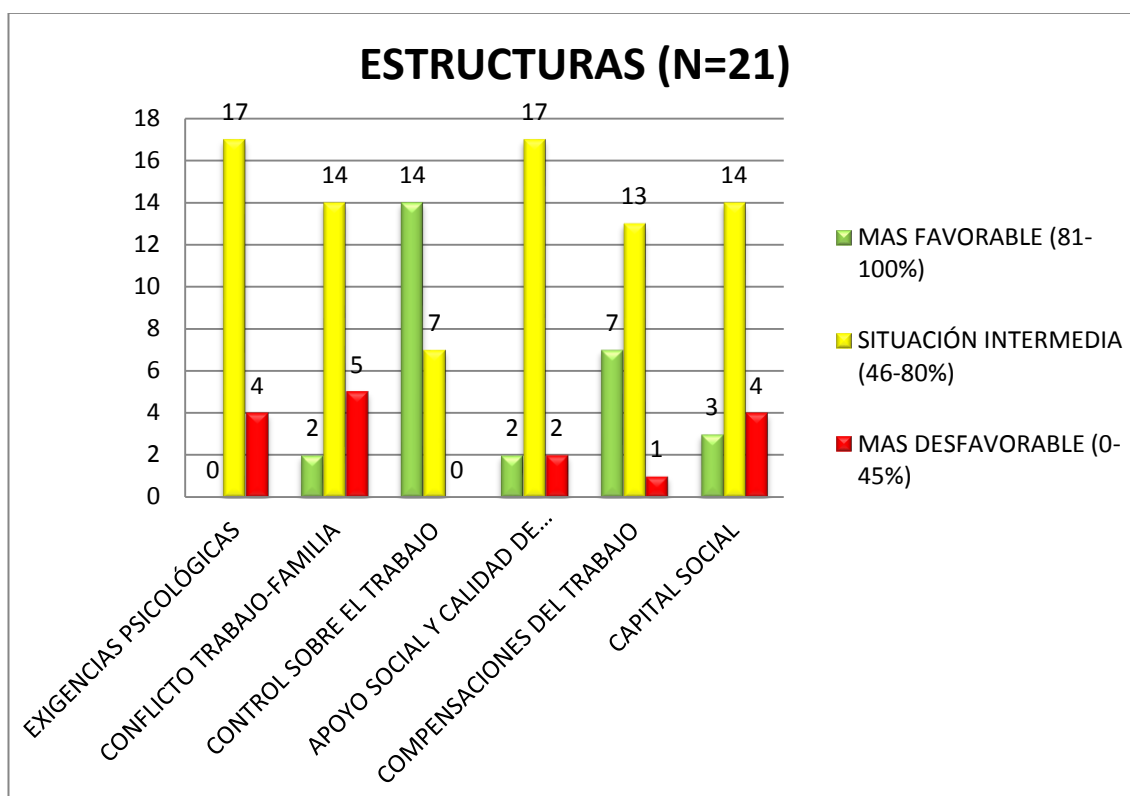
4.1.2 Estructuras

Tabla 4.2: Resultados área Estructuras

ESTRUCTURAS (N=21)						
	Exigencias psicológicas	Conflicto trabajo-familia	Control sobre el trabajo	Apoyo social y calidad de liderazgo	Compensaciones del trabajo	Capital social
Más favorable (81-100%)	0	2	14	2	7	3
Situación intermedia (46-80%)	17	14	7	17	13	14
Más desfavorable (0-45%)	4	5	0	2	1	4

Fuente: Resultados en base a investigación de campo

Gráfico 4.2: Resultados área Estructuras



Fuente: Resultados en base a investigación de campo

Análisis

Del 100% de trabajadores para cada dimensión en el área de estructuras, se observa un 67% de personas en resultados más favorables en la dimensión de *control sobre el trabajo*, siendo la única dimensión que cuenta con el mayor porcentaje en esta zona de resultados, pues las dimensiones restantes presentan un bajo porcentaje de trabajadores. Por otro lado, en la zona de situación intermedia, se encuentran ubicados la mayor parte de trabajadores, con 81% de personas en *exigencias psicológicas* y también en *apoyo social y calidad de liderazgo*, 67% en *conflicto trabajo-familia* así como en *capital social*, 62% de trabajadores en la dimensión de *compensaciones del trabajo* y por último 33% de trabajadores en *control sobre el*

trabajo. Por último, en la zona de resultados más desfavorables se observa un pequeño porcentaje de trabajadores, siendo 24% el mayor porcentaje en la dimensión de *conflicto trabajo-familia*, seguido por un 19% de trabajadores en las dimensiones de *exigencias psicológicas* y *capital social*.

En base a lo expuesto anteriormente, los factores de riesgos psicosociales en el área de estructuras se encuentran en zona más favorable y situación intermedia. Por tanto, el modelo de intervención para el área de estructuras deberá enfocarse en actividades a corto y mediano plazo, para mitigar el porcentaje de trabajadores que se encuentran ubicados en la zona más desfavorable y situación intermedia.

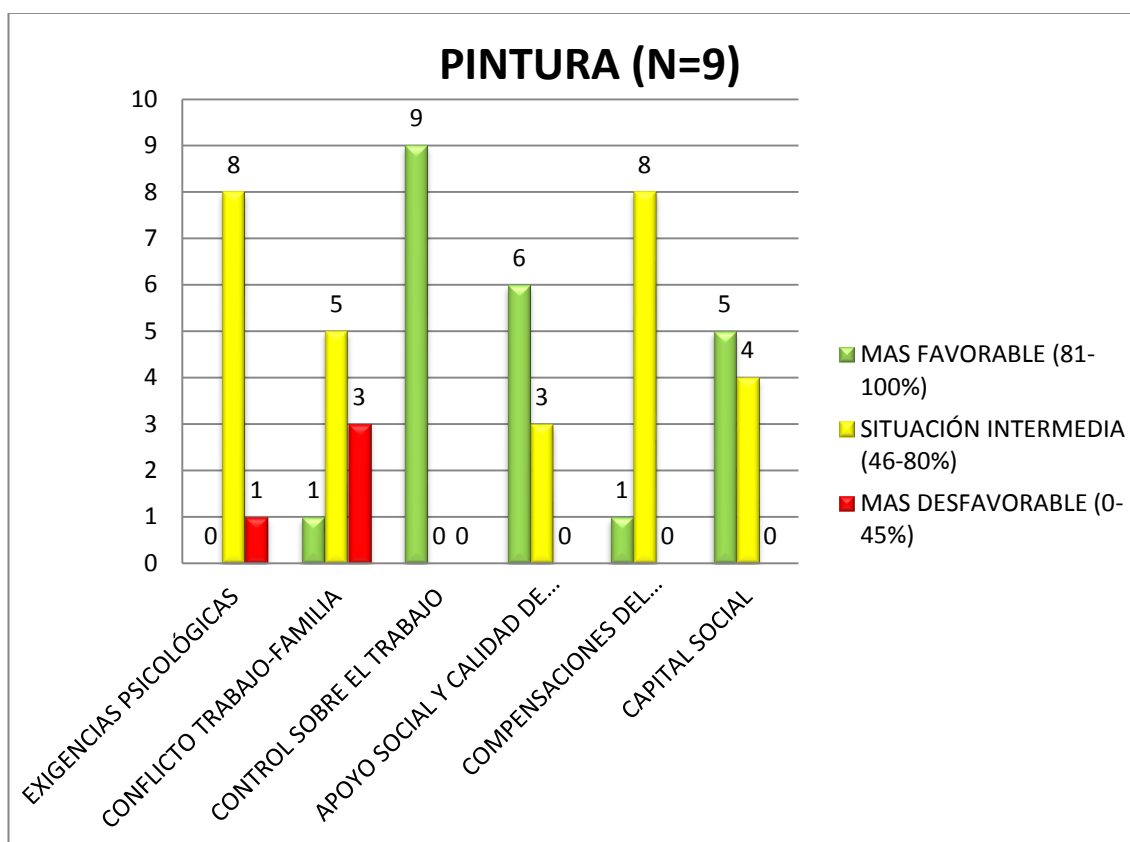
4.1.3 Pintura

Tabla 4.3: Resultados área Pintura

PINTURA (N=9)						
	Exigencias psicológicas	Conflicto trabajo-familia	Control sobre el trabajo	Apoyo social y calidad de liderazgo	Compensaciones del trabajo	Capital social
Más favorable (81-100%)	0	1	9	6	1	5
Situación intermedia (46-80%)	8	5	0	3	8	4
Más desfavorable (0-45%)	1	3	0	0	0	0

Fuente: Resultados en base a investigación de campo

Gráfico 4.3: Resultados área Pintura



Fuente: Resultados en base a investigación de campo

Análisis

El área de pintura de un total de 100% para cada dimensión, la mayor parte de trabajadores se encuentran ubicados en su mayoría en la zona más favorable y situación intermedia, presentado un número muy bajo de personas en la zona de resultados más desfavorables. *Control sobre el trabajo* es la única dimensión que muestra a toda la población de esta área ubicada en la zona de resultados más favorables, seguido por un 67% de personas en *apoyo social y calidad de liderazgo* y 56% en *capital social*. En situación intermedia se encuentran las dimensiones de *exigencias psicológicas* y *compensaciones del trabajo* con un total de 89% de

trabajadores, seguidos por la dimensión conflicto trabajo-familia con 56% y por ultimo 44% de trabajadores ubicados en *capital social*. Únicamente se observa en la zona de resultados más desfavorables a 44% dividido de la siguiente manera: 33% en la dimensión de *conflicto trabajo-familia* y 11% en *exigencias psicológicas*, siendo éste el mayor número de ésta zona.

Los factores de riesgos psicosociales en el área de pintura se encuentran en situación intermedia. Es así, que el modelo de intervención deberá ser desarrollado con mayor cantidad de actividades a mediano y corto plazo, para disminuir los resultados más desfavorables y situación intermedia; sin embargo, se deberá tomar en cuenta ciertas actividades al largo plazo.

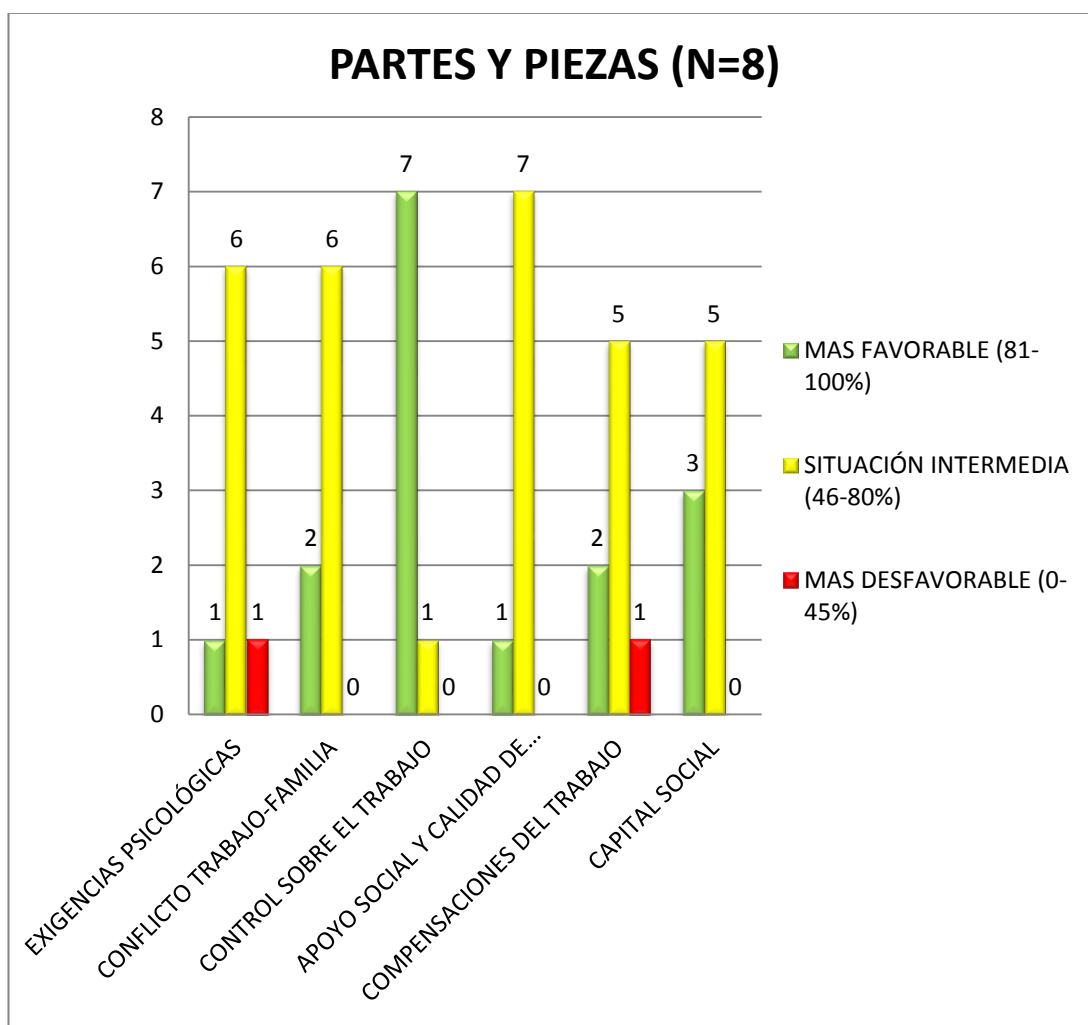
4.1.4 Partes y Piezas

Tabla 4.4: Resultados área Partes y Piezas

PARTES Y PIEZAS (N=8)						
	Exigencias psicológicas	Conflicto trabajo-familia	Control sobre el trabajo	Apoyo social y calidad de liderazgo	Compensaciones del trabajo	Capital social
Más favorable (81-100%)	1	2	7	1	2	3
Situación intermedia (46-80%)	6	6	1	7	5	5
Más desfavorable (0-45%)	1	0	0	0	1	0

Fuente: Resultados en base a investigación de campo

Gráfico 4.4: Resultados área Partes y Piezas



Fuente: Resultados en base a investigación de campo

Análisis

Como se observa en los gráficos expuestos anteriormente, del 100% de trabajadores por cada dimensión del área de partes y piezas, únicamente un 25% de personas presentan resultados en la zona más desfavorable, divididos en las dimensiones de *exigencias psicológicas* y *compensaciones del trabajo*. Así también, se observa la mayor parte de trabajadores de ésta área en la zona de situación intermedia, divididos en 88% en *apoyo social y calidad de liderazgo*, y también 75% de trabajadores, en

cada una de las dimensiones de *exigencias psicológicas* y *conflicto trabajo-familia*. Por ultimo solo un 88% se encuentran en la dimensión de *control sobre el trabajo* en la situación de más favorable, seguido por las dimensiones restantes en muy bajo porcentaje de trabajadores.

Por tanto en el área de partes y piezas, los factores de riesgos psicosociales se encuentran en gran medida en situación intermedia, seguido por la zona más favorable. Es así, que el modelo de intervención para el área de partes y piezas deberá ser desarrollado con mayor cantidad de actividades a mediano y corto plazo, para disminuir los resultados más desfavorables y situación intermedia. Y también tomar en cuenta medidas a largo plazo para aumentar la zona más favorable.

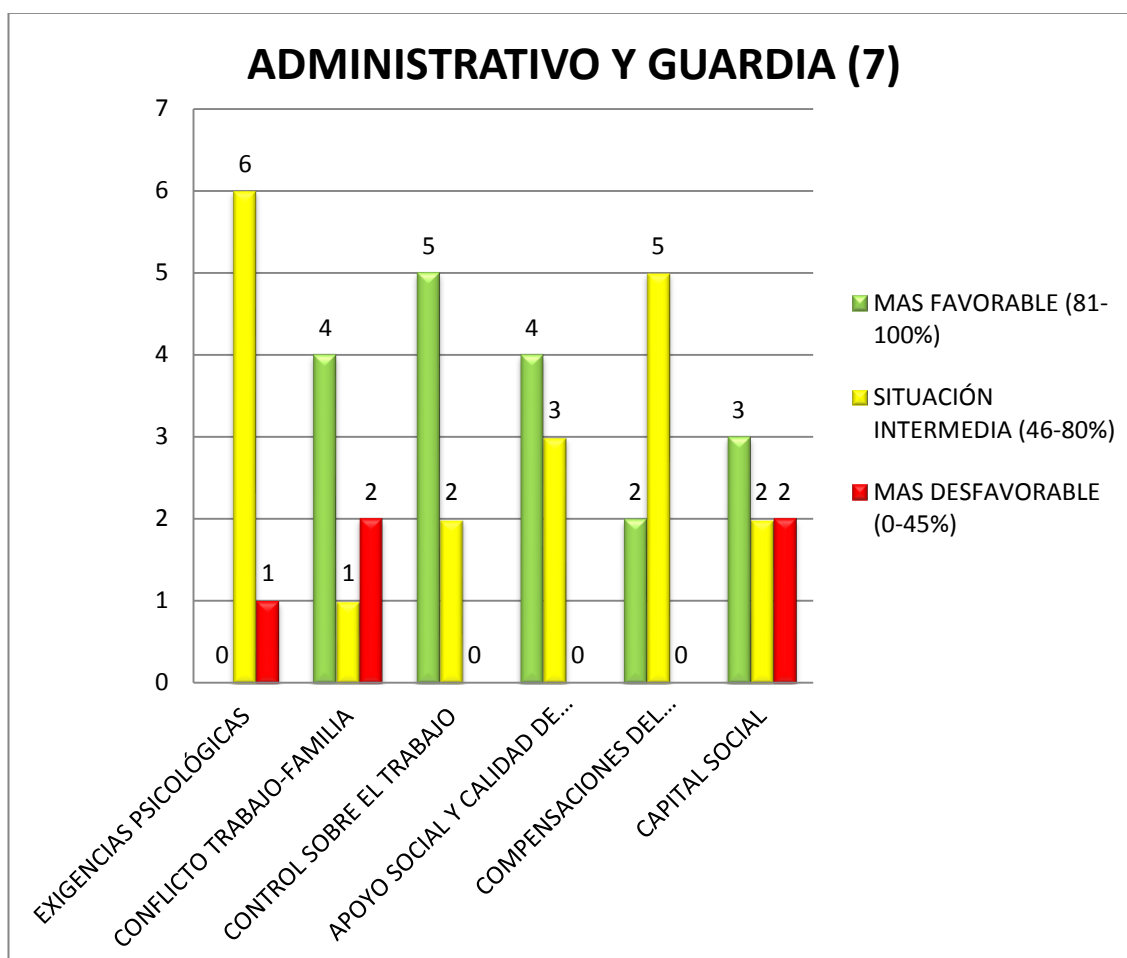
4.1.5 Administrativo y Guardia

Tabla 4.5: Resultados área Administrativo y Guardia

ADMINISTRATIVO Y GUARDIA (N=7)						
	Exigencias psicológicas	Conflicto trabajo-familia	Control sobre el trabajo	Apoyo social y calidad de liderazgo	Compensaciones del trabajo	Capital social
Más favorable (81-100%)	0	4	5	4	2	3
Situación intermedia (46-80%)	6	1	2	3	5	2
Más desfavorable (0-45%)	1	2	0	0	0	2

Fuente: Resultados en base a investigación de campo

Gráfico 4.5: Resultados área Administrativo y Guardia



Fuente: Resultados en base a investigación de campo

Análisis

Se puede observar en el área administrativa y guardia un gran porcentaje de trabajadores ubicados en la zona de respuestas más favorable y situación intermedia, y una menor cantidad de trabajadores en la zona de respuestas más desfavorable. En el rango de 81 al 100%, del total de trabajadores de cada dimensión, está un 71% de trabajadores de esta área en la dimensión *control sobre el trabajo*, seguido de las dimensiones *conflicto trabajo-familia* y *apoyo social y calidad de liderazgo* con un 57% cada una, y 43% de trabajadores en *capital social*. En situación intermedio con

rango de 46 a 80%, se observa un 86% en *exigencias psicológicas*, 71% en *compensaciones del trabajo*, 43% en *apoyo social y calidad de liderazgo*, por ultimo un 29% de trabajadores en cada una de las dimensiones de *control sobre el trabajo y capital social*. En el rango de 0 a 45%, únicamente se ubica un 29% de personas en la dimensión *capital social*, 29% en *conflicto trabajo-familia* y 14% en *exigencias psicológicas*.

En base al análisis anteriormente expuesto los factores de riesgos psicosociales en el área administrativa y guardia se encuentran en mayor medida en la zona más favorable y en la zona de situación intermedia, teniendo un bajo porcentaje de trabajadores en la zona más desfavorable. Por tanto el modelo de intervención para el área mencionada, deberá realizarse con actividades a corto y mediano plazo; y, de esta manera mitigar los resultados bajos; sin embargo, también se deberán tomar en cuenta acciones a largo plazo para aumentar los resultados más favorables.

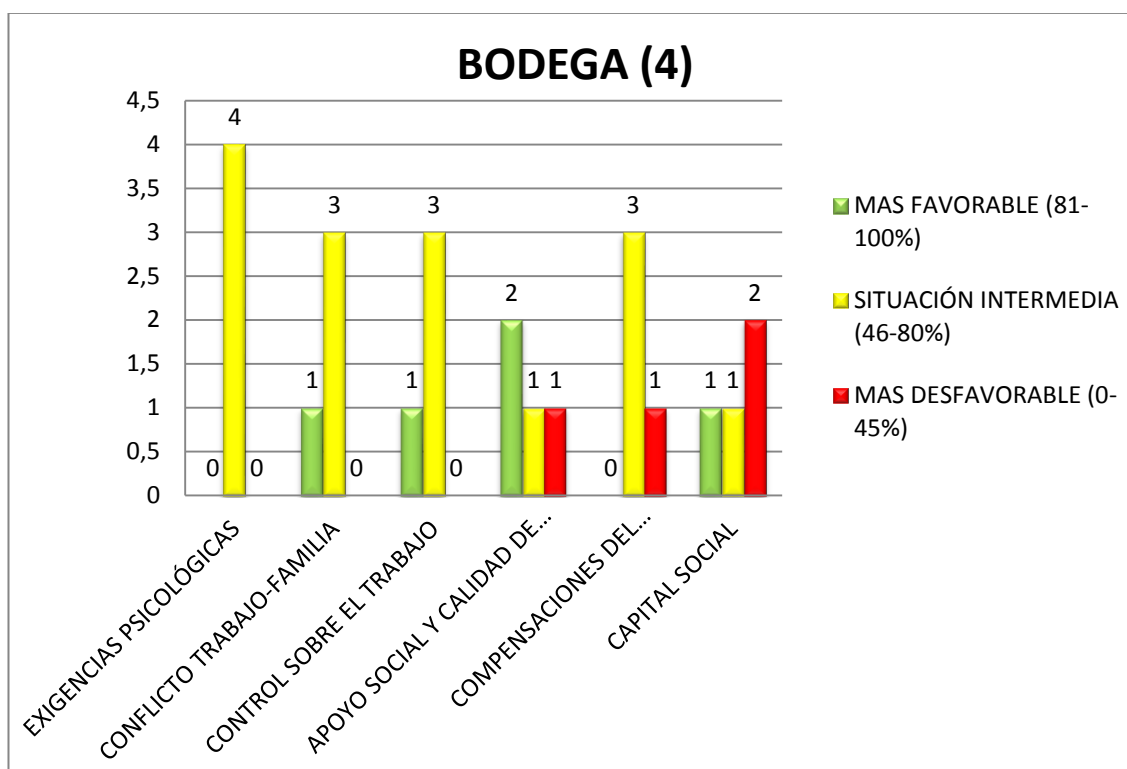
4.1.6 Bodega

Tabla 4.6: Resultados área Bodega

BODEGA (4)						
	Exigencias psicológicas	Conflicto trabajo-familia	Control sobre el trabajo	Apoyo social y calidad de liderazgo	Compensaciones del trabajo	Capital social
Más favorable (81-100%)	0	1	1	2	0	1
Situación intermedia (46-80%)	4	3	3	1	3	1
Más desfavorable (0-45%)	0	0	0	1	1	2

Fuente: Resultados en base a investigación de campo

Gráfico 4.6: Resultados área Bodega



Fuente: Resultados en base a investigación de campo

Análisis

Los resultados expuestos en los gráficos anteriores, demuestran que el 100% de población del área de bodega que comprende 8 trabajadores, están ubicadas en mayor cantidad entre la zona de resultados más favorables y la zona de situación intermedia. En la zona que comprende el rango de 81 a 100%, se encuentra un 50% de personas en la dimensión de *apoyo social y calidad de liderazgo*, seguido por las dimensiones de *conflicto trabajo-familia*, *control sobre el trabajo*, y *capital social* con un 25% de personas cada una. En situación intermedia que comprende un rango de 46 a 80%, el mayor número de trabajadores evaluados se encuentran en la dimensión de *exigencias psicológicas*, a continuación las dimensiones de *conflicto trabajo-familia*, *control sobre el trabajo* y *compensaciones del trabajo* con 75% de personas cada dimensión. En el rango de 0 a 45% se observa un 25% en la dimensión de *apoyo*

social y calidad de liderazgo, así como también en *compensaciones del trabajo*, por último se ubican dos personas en la dimensión de *capital social*.

En virtud de lo que se ha expuesto, el modelo de intervención de factores de riesgos psicosociales para el área de bodega, deberá ser desarrollado con acciones que permitan mejorar los tres rangos de resultados, es decir a corto, mediano y largo plazo.

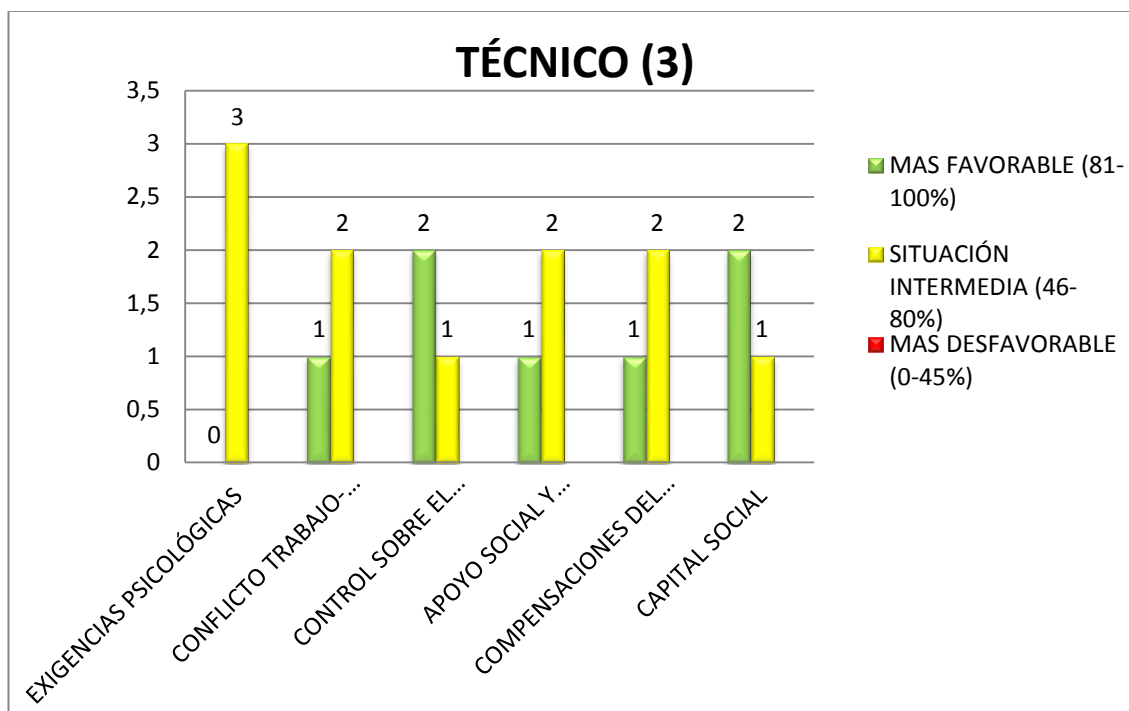
4.1.7 Técnico

Tabla 4.7: Resultados área Técnico

TÉCNICO						
(3)						
	Exigencias psicológicas	Conflicto trabajo-familia	Control sobre el trabajo	Apoyo social y calidad de liderazgo	Compensaciones del trabajo	Capital social
Más favorable (81-100%)	0	1	2	1	1	2
Situación intermedia (46-80%)	3	2	1	2	2	1
Más desfavorable (0-45%)	0	0	0	0	0	0

Fuente: Resultados en base a investigación de campo

Gráfico 4.7: Resultados área Técnico



Fuente: Resultados en base a investigación de campo

Análisis

Los resultados del área técnica, se encuentran en el rango de resultados más favorable y situación intermedia, no se observa ningún resultado en la zona más desfavorable. Las personas que se encuentran en la zona más favorable están divididas en las siguientes dimensiones: *conflicto trabajo-familia*, *apoyo social* y *calidad de liderazgo* y *compensaciones del trabajo*, con 33% de trabajadores cada una; seguido por *control sobre el trabajo* y *capital social* con un 67% cada dimensión. En situación intermedia, en *exigencias psicológicas* se ubica el 100% de la población, siendo esta la dimensión con más trabajadores en el área técnica; *conflicto trabajo-familia*, *apoyo social* y *calidad de liderazgo* y *compensaciones del*

trabajo presentan un 33% de personas cada una; por último se observa a un 33% en *control sobre el trabajo* y 33% en *capital social*.

El modelo de intervención para el área técnica, deberá elaborarse con actividades que mitiguen los resultados ya obtenidos en la zona más favorable y también situación intermedia, así el tiempo de trabajo será a mediano y largo plazo.

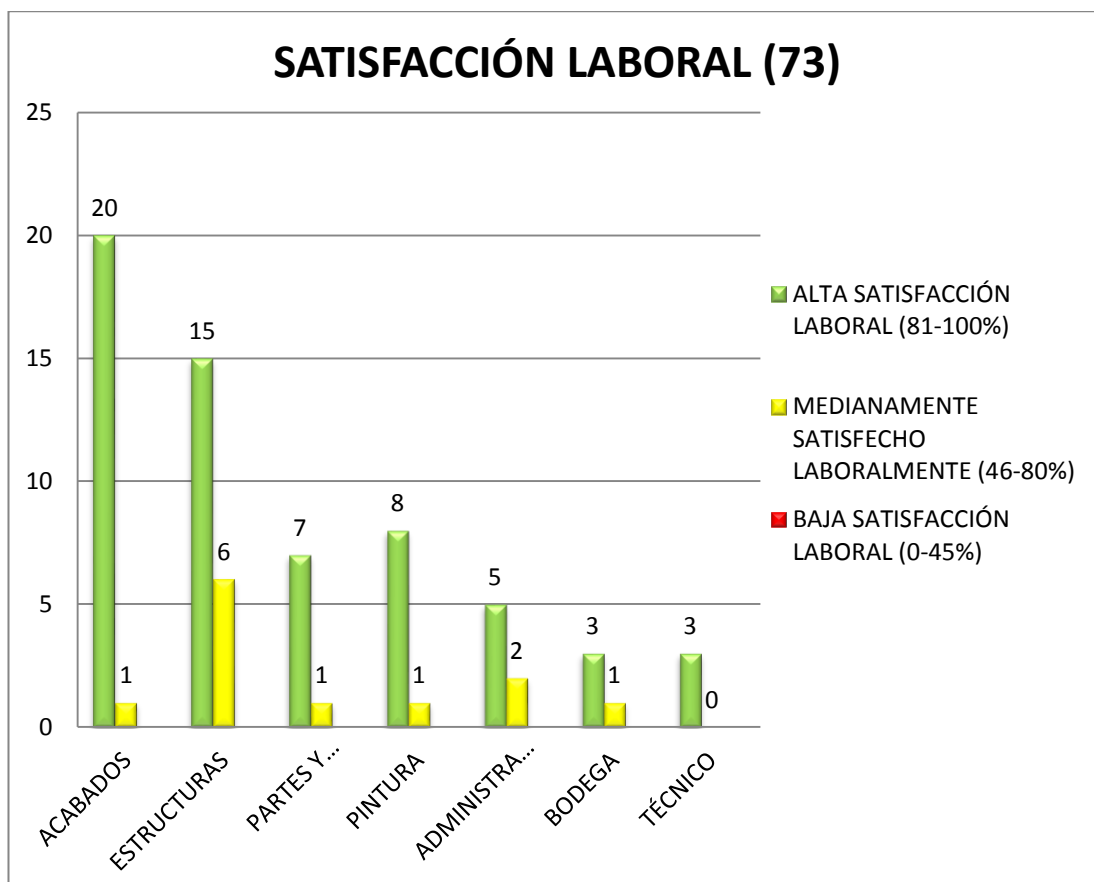
4.2 Satisfacción Laboral

Tabla 4.8: Resultados Satisfacción Laboral

SATISFACCIÓN LABORAL (N=73)							
	Acabados	Estructuras	Partes y piezas	Pintura	Administrativo	Bodega	Técnico
Alta satisfacción laboral (81- 100%)	20	15	7	8	5	3	3
Medianamente satisfecho laboralmente (46-80%)	1	6	1	1	2	1	0
Baja satisfacción laboral (0-45%)	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Resultados en base a investigación de campo

Gráfico 4.8: Resultados Satisfacción Laboral



Fuente: Resultados en base a investigación de campo

Análisis

En el área de acabados un 95% de personas se encuentran satisfechas laboralmente mientras que únicamente un 5% se encuentran medianamente satisfechos laboralmente. Los trabajadores del área de estructuras se dividen en un 71% de personas satisfechas y un 29% de trabajadores medianamente satisfechos laboralmente. En el área de partes y piezas un 88% de trabajadores se muestran satisfechos y un 13% medianamente satisfecho laboralmente. Seguido se encuentra el área de pintura con 89% de personas satisfechas y 11% medianamente satisfechas. El área administrativa y guardia cuenta con un total de 7 personas, de las cuales 71% se

encuentran satisfechas en su lugar de trabajo, mientras que otro 29% de trabajadores se encuentran medianamente satisfechos laboralmente. A continuación el área de bodega presenta resultados en donde se observa que un 75% de trabajadores se encuentran satisfechos laboralmente, mientras que un 25% de personas se muestran medianamente satisfechas. Por último en el área técnica se observan que el 100% de la población de esta área están satisfechas laboralmente.

En base a lo señalado anteriormente, se demuestra que la mayor parte de la población evaluada, se encuentra con alta satisfacción laboral; una muy pequeña parte de la población se muestra medianamente satisfecha laboralmente y no se observan trabajadores con baja satisfacción laboral en ninguna de las áreas evaluadas.

ANÁLISIS GLOBAL

En base a los datos obtenidos, se puede observar que existen factores de riesgos psicosociales en todas las áreas evaluadas que son: acabados, estructuras, pintura, partes y piezas, administración y guardia, bodega, técnico. El mayor porcentaje de trabajadores con factores de riesgos psicosociales se encuentran en situación intermedia en todas las áreas, presentando un porcentaje menor de trabajadores en zona desfavorable, siendo el área técnica, el único en el que no se presentan puntajes en esta zona. Se presenta un buen número de trabajadores en zona favorable en todas las áreas evaluadas

En cuanto a satisfacción laboral, se observan trabajadores altamente satisfechos, siendo la mayor cantidad de trabajadores de la empresa, quienes se encuentran en esta zona de satisfacción. Seguido se observa un porcentaje muy bajo de trabajadores medianamente satisfechos. Por último no existen trabajadores con baja Satisfacción Laboral.

4.3 Correlación

Tabla 4.9: Correlación Factores de Riesgos Psicosociales y Satisfacción Laboral

	EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS	CONFLICTO TRABAJO- FAMILIA	CONTROL SOBRE EL TRABAJO	APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO	COMPENSACIONES SOBRE EL TRABAJO	CAPITAL SOCIAL
SATISFACCIÓN LABORAL	,024	,193	,184	,084	,164	,350**

Fuente: Resultados en base a investigación de campo/Programa Estadístico SPSS

Mediante la aplicación de correlación de Pearson (bilateral) en el programa estadístico SPSS, a los datos obtenidos en la herramienta CoPsoQ ISTAS 21 que evalúa factores de riesgos psicosociales y los resultados de satisfacción laboral alcanzados a través de la herramienta estudio ex post facto sobre la motivación y satisfacción laboral, únicamente se encontró alta significancia entre satisfacción laboral y la dimensión de capital social, sin embargo no se encontró correlación entre las variables analizadas, por lo que no es posible establecer incidencia entre factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral en la empresa carrocera PICOSA.

CAPÍTULO V

5.1 Modelo de Intervención de Factores de Riesgos Psicosociales

En base a la evaluación de factores de riesgos psicosociales, se obtuvieron resultados en zona de riesgo o zona de resultados más desfavorables (rojo); por tanto, al encontrarse en zona de riesgo, se debe tomar acciones inmediatas o a corto plazo. Para esto, es necesario elaborar un modelo de intervención, en el que se determinen actividades o acciones que ayuden a mitigar o aminorar los altos niveles de factores de riesgos psicosociales en cada una de las áreas de la empresa carrocera PICOSA.

El modelo de intervención que se presenta a continuación, se ha desarrollado en general para toda la empresa, éste muestra ciertas estrategias basadas en cada una de las dimensiones evaluadas, junto con su objetivo y el tiempo que tomará realizarlas. Seguido se encuentran detalladas las actividades propuestas, los actores que participarán, los responsables, medidas de verificación del cumplimiento de dichas actividades y por último el producto esperado al culminar las actividades ejecutadas.

5.2 Presentación del Modelo de Intervención de Factores de Riesgos Psicosociales para la Empresa Carrocerías PICOSA

INTRODUCCIÓN

El modelo de intervención propuesto, se desarrolló con actividades basadas en estrategias de prevención e intervención que propone el instrumento de evaluación CoPsoQ ISTAS 21, en su capítulo 5: interpretar resultados y acordar medidas preventivas y el capítulo 6: implementar las medidas preventivas. Dichas estrategias tienen el objetivo de introducir cambios en la gestión de personal y producción, teniendo como finalidad llegar a generar una organización de trabajo saludable.

GRANDES GRUPOS: Exigencias Psicológicas

Estrategia: Recreación y esparcimiento para disminuir el estrés derivado de la cantidad de trabajo y mejorar la dimensión exigencias cuantitativas.

Objetivo: Fomentar momentos de distracción para disminuir la monotonía proveniente de las actividades propias del trabajo.

Tiempo Global: cada 6 meses

Tabla 5.1: Modelo de intervención Exigencias Psicológicas I

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	ACTORES	RESPONSABLE	MEDIDAS DE VERIFICACIÓN	PRODUCTO
“Campeonato interno relámpago PICOSA 2015”	Se denomina relámpago, pues se llevará a cabo todo el campeonato en un solo día, en donde se premiarán a los equipos ganadores. Los equipos serán conformados, uno por área.	• Gerencia • Todo el personal	• Talento Humano	• Planificación • Registro fotográfico • Filmaciones • Registro de asistencia	Participantes motivados para continuar con su trabajo.

Estrategia: Actividades de responsabilidad social para reducir la tensión en los trabajadores por la intensidad de la tarea y corregir la dimensión Ritmo de Trabajo

Objetivo: Motivar al personal mediante actividades de ayuda social.

Tiempo Global: 12 meses

Tabla 5.2: Modelo de intervención Exigencias Psicológicas II

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	ACTORES	RESPONSABLE	MEDIDAS DE VERIFICACIÓN	PRODUCTO
Participación del personal en la “Primera jornada de reforestación: sembrando árboles 2015”	Se llevará a cabo en lugares que hayan sufrido quema o tala de árboles. Cada trabajador sembrará uno o más árboles, dependerá de la decisión de cada persona.	• Todo el personal	• Talento Humano	• Planificación • Registro fotográfico • Filmaciones • Registro de asistencia	Personal participe en actividades de responsabilidad social

GRANDES GRUPOS: Conflicto trabajo-familia

Estrategia: Implementación de medidas de flexibilidad horaria para disminuir conflictos de los trabajadores mejorando la dimensión doble presencia.

Objetivo: Facilitar la compatibilidad de la vida laboral y familiar

Tiempo Global: 12 meses

Tabla 5.3: Modelo de intervención Conflicto trabajo-familia I

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	ACTORES	RESPONSABLE	MEDIDAS DE VERIFICACIÓN	PRODUCTO
<u>PROCESO 1:</u> Desarrollar política de medidas de flexibilidad horaria. <u>PROCESO 2:</u> Estudiar casos que necesiten medidas de flexibilidad horaria. (Estudio socioeconómico). <u>PROCESO 3:</u> Aplicar en casos puntuales, las medidas de flexibilidad horaria.	Estarán a disposición de los trabajadores, cuando la Gerencia haya estudiado el caso y crean necesario la aplicación de alguna medida de flexibilidad horaria, tomando en cuentas las políticas elaboradas entorno a las mismas.	• Todo el personal	• Talento humano	• Planificación • Registro de entrada y salida (biométrico)	Personal facultado a utilizar las medidas de flexibilidad horaria.

Estrategia: Actividades de afrontamiento a problemas, para disminuir el estrés generado por la doble presencia y mejorar la dimensión que lleva el mismo nombre

Objetivo: Mantener trabajadores enfocados en su trabajo, con capacidad para solucionar sus problemas y de este modo reducir preocupaciones familiares-laborales.

Tiempo Global: mayor a 12 meses

Tabla 5.4: Modelo de intervención Conflicto trabajo-familia II

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	ACTORES	RESPONSABLE	MEDIDAS DE VERIFICACIÓN	PRODUCTO
Taller de estrategias de afrontamiento para estrés laboral-familiar.	El taller se basará en las experiencias de cada participante en torno a su vida laboral, familiar y los efectos en el trabajador al tener que acoplar estas dos actividades. En base a esto, el facilitador, propondrá una serie de estrategias, con las que los trabajadores puedan afrontar de mejor manera la interacción de la vida familiar con la vida laboral; y, canalizar el problema a algo positivo.	• Todo el personal	• Talento humano	• Planificación • Registro fotográfico	Personal capaz de afrontar sus problemas y de darles soluciones.

GRANDES GRUPOS: Control sobre el trabajo

Estrategia: Ofrecer al personal oportunidades de formación y desarrollo para incentivar la dimensión de posibilidades de desarrollo.

Objetivo: Desarrollar habilidades, destrezas y conocimientos en el personal.

Tiempo Global: 6 meses

Tabla 5.5: Modelo de intervención Control sobre el trabajo I

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	ACTORES	RESPONSABLE	MEDIDAS DE VERIFICACIÓN	PRODUCTO
Plan de desarrollo dirigido al cliente interno 1. Plan de capacitación. 2. Planes internos de formación. -Plan de sucesión -Plan de carrera	Cada taller estará compuesto de dos partes, la parte teórica en la que se dará una charla explicando todo acerca de la habilidad, y la segunda parte en la que se enseñará prácticamente y los participantes podrán aplicar los conocimientos adquiridos en la parte teórica del taller.	• Gerencia • Talento Humano • Todo el personal	• Gerencia • Talento Humano	• Planificación • Registro de desempeño del personal. • Registro de planes de desarrollo.	Personal con posibilidades de formación y desarrollo.

Estrategia: Formación y desarrollo, para generar el aprendizaje en el trabajador y de esta manera optimar la dimensión sentido del trabajo.

Objetivo: Fomentar la adquisición de nuevos conocimientos

Tiempo Global: 6 meses

Tabla 5.6: Modelo de intervención Control sobre el trabajo II

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	ACTORES	RESPONSABLE	MEDIDAS DE VERIFICACIÓN	PRODUCTO
Capacitación con el tema: “atención y servicio al cliente”	Esta capacitación tendrá las siguientes características: • Teoría • Videos, reportajes • Dinámicas • Preguntas • Entrega de certificados	• Talento Humano • Personal área Administrativa • Personal área Técnica • Personal área Bodega	• Talento Humano	• Planificación • Registro fotográfico • Filmaciones • Registro de asistencia	Personal capacitado en “atención y servicio al cliente”

Estrategia: Formación y desarrollo, para mejorar la identidad y sentido de pertenencia de los trabajadores

Objetivo: Fomentar el afianzamiento de identidad en los trabajadores mediante la incorporación y participación de los trabajadores en las novedades observadas.

Tiempo Global: 6 meses

Tabla 5.7: Modelo de intervención Control sobre el trabajo III

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	ACTORES	RESPONSABLE	MEDIDAS DE VERIFICACIÓN	PRODUCTO
Exposición del avance de cumplimiento de metas, en el último semestre.	Se realizará una charla en la que se expongan las metas que han sido establecidas, así como también el avance en el cumplimiento de ventas que se ha observado. También se expondrán otras novedades que se hayan presentado.	• Gerencia • Talento Humano • Todo el personal	• Gerencia • Talento Humano	• Planificación • Registro fotográfico • Filmaciones • Registro de asistencia	Personal identificado con la empresa.

GRANDES GRUPOS: Apoyo social y calidad de liderazgo

Estrategia: Formación y desarrollo de habilidades en responsables de área, desarrollando liderazgo y mejorando la dimensiones de calidad de liderazgo y apoyo social de superiores.

Objetivo: Mejorar el apoyo de superiores y jefes de área en la realización del trabajo y el trato como personas y profesionales

Tiempo Global: 3 meses

Tabla 5.8: Modelo de intervención Apoyo social y calidad de liderazgo I

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	ACTORES	RESPONSABLE	MEDIDAS DE VERIFICACIÓN	PRODUCTO
Creación de escuela de líderes: Se realizará: - Video-foro con el tema: “Liderazgo: una habilidad gerencial”	Esta capacitación tendrá las siguientes características: • Teoría • Videos, reportajes • Dinámicas • Preguntas • Certificados	• Gerencia • Jefes o responsables de Área • Talento Humano	• Talento Humano	• Planificación • Registro fotográfico • Filmaciones • Registro de asistencia	Participantes capacitados en “Liderazgo: una habilidad gerencial”

Estrategia: Desarrollo de habilidades como trabajo en equipo, desarrollando las dimensiones de apoyo social de compañeros y superiores.

Objetivo: Fomentar el apoyo y soporte entre superiores y demás trabajadores

Tiempo Global: 6 meses

Tabla 5.9: Modelo de intervención Apoyo social y calidad de liderazgo II

ACTIVIDAD 1	DESCRIPCIÓN	ACTORES	RESPONSABLE	MEDIDAS DE VERIFICACIÓN	PRODUCTO
Organización de sesiones constantes para redefinir las tareas de los miembros del equipo de trabajo y reuniones más informales para lograr la integración de los participantes.	Las sesiones se realizarán: Sesiones Trimestrales: Evaluación y re definición de tareas de cada puesto. Sesiones Mensuales: Exposición de problemas y aportación de posibles soluciones.	- Jefes o responsables de área - Miembros de cada área.	Jefes o responsables de área	- Planificación - Registro de asistencia - Registro o acta de conformación y de cumplimiento de la sesión	Personal con roles bien definidos en base al trabajo en equipo.

Tabla 5.10: Modelo de intervención Apoyo social y calidad de liderazgo III

ACTIVIDAD 2	DESCRIPCIÓN	ACTORES	RESPONSABLE	MEDIDAS DE VERIFICACIÓN	PRODUCTO
Campaña de concientización “Hoy por ti, mañana por mí”	Primero: Capacitación de concientización sobre la posibilidad de experimentar problemas personales (calamidad doméstica) y laborales. Segundo: Campaña de ayuda a compañeros que se encuentren atravesando problemas personales o laborales. Tercero: Se definirá la forma en que se dará apoyo al compañero, por medio de una reunión entre gerencia y responsables de área.	• Gerencia • Talento Humano • Jefes o responsables de área	• Gerencia • Talento Humano	• Planificación • Registro fotográfico • Registro de asistencia • Registro o acta de definición de actividades de apoyo social.	Personal identificado con la empresa y con sus compañeros.

GRANDES GRUPOS: Compensaciones del trabajo

Estrategia: Reconocimiento a los trabajadores, incentivando la valoración, respeto y trato justo al personal; y al mismo tiempo desarrollando la dimensión de reconocimiento.

Objetivo: Incentivar al personal por el trabajo bien ejecutado

Tiempo de ejecución: cada mes

Tiempo Global: 6 meses

Tabla 5.11: Modelo de intervención Compensaciones del trabajo I

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	ACTORES	RESPONSABLE	MEDIDAS DE VERIFICACIÓN	PRODUCTO
Reconocimiento monetario y no monetario a los trabajadores que presenten mejor desempeño.	En base a resultados de producción y desempeño, se designará el trabajador del mes. Esto se decidirá en una reunión con las opiniones de cada jefe de área, junto con Talento Humano y Gerencia. <u>MONETARIO</u> Bono de responsabilidad y desempeño. <u>NO MONETARIO</u> “Trabajador del mes PICOSA”	• Talento Humano • Jefe o responsable de área • Todo el personal	• Talento Humano	• Planificación • Registro fotográfico	Personal incentivado y comprometido con la institución.

Estrategia: Gestión de escala salarial que busque la captación de talento humano, retención, motivación y equidad, mejorando las dimensiones de inseguridad sobre el empleo e inseguridad sobre las condiciones de trabajo.

Objetivo: Garantizar el respeto y trato justo a los trabajadores

Tiempo Global: 12 meses

Tabla 5.12: Modelo de intervención Compensaciones del trabajo II

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	ACTORES	RESPONSABLE	MEDIDAS DE VERIFICACIÓN	PRODUCTO
<u>PROCESO 1:</u> Diseñar una estructura y política salarial. <u>PROCESO 2:</u> Difundir política salarial <u>PROCESO 3:</u> Implementar política salarial.	Se desarrollará una escala salarial en la que se tomaran en cuenta aspectos como: • Puesto de trabajo • Competencias • Preparación académica y extra curricular • Antigüedad en la empresa El desarrollo de la actividad dependerá de las posibilidades de la empresa.	• Gerencia • Talento Humano • Todo el personal	• Gerencia • Talento Humano	• Planificación • Carpetas de los trabajadores • Evaluaciones anuales de: desempeño, competencias y técnicas.	Personal motivado a mejorar su desempeño y su productividad, así como de la empresa.

GRANDES GRUPOS: Capital Social

Estrategia: Formación y desarrollo, para cultivar un trato con equidad entre todo el personal, y del mismo modo mejorar la dimensión de justicia.

Objetivo: Intervenir individualmente a las preguntas provenientes del personal

Tiempo Global: 6 meses

Tabla 5.13: Modelo de intervención Capital social I

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	ACTORES	RESPONSABLE	MEDIDAS DE VERIFICACIÓN	PRODUCTO
Simposio con el tema: “Toma de decisiones: las 4 trampas al momento de decidir”	Estará compuesto de una exposición del tema establecido, seguido de la participación directa del personal, debatiendo acerca de lo planteado. Al final se desarrollará el tiempo de preguntas y entrega de certificados.	• Gerencia • Jefes de área • Talento humano	• Talento humano	• Planificación • Registro fotográfico • Filmaciones • Registro de asistencia	Personal instruido en “Toma de decisiones: las 4 trampas al momento de decidir”

Estrategia: Exteriorización de problemas para mejorar expresión emocional en el trabajo, mejorando la dimensión de confianza vertical.

Objetivo: Promocionar la autonomía de los trabajadores en la realización de las tareas y la toma de decisiones.

Tiempo Global: 6 meses

Tabla 5.14: Modelo de intervención Capital social II

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	ACTORES	RESPONSABLE	MEDIDAS DE VERIFICACIÓN	PRODUCTO
Implementación de un nuevo método: Mesa redonda mensual INCENTIVAR: - Apertura para la toma de decisiones - Socialización de resultados de la toma de decisiones	Se podrá exponer inconvenientes del puesto de trabajo, proponer y gestionar solución a los problemas, además de exponer los resultados obtenidos. Los delegados para cada reunión variarán según decisión de todos los miembros del área.	• Gerencia • Talento Humano • Delegados de cada área.	• Talento Humano	• Planificación • Acta de toma de decisiones en las reuniones • Registro de asistencia	Personal confiado en la solución de problemas y toma de decisiones

Estrategia: Formación y desarrollo para mejorar la percepción de los trabajadores del sentido de justicia.

Objetivo: Concientizar al personal acerca de sus derechos y deberes.

Tiempo Global: 6 meses

Tabla 5.15: Modelo de intervención Capital social III

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	ACTORES	RESPONSABLE	MEDIDAS DE VERIFICACIÓN	PRODUCTO
Capacitación y socialización del personal acerca del reglamento interno.	Se capacitará a todo el personal acerca del reglamento interno, en donde se expondrá: • Obligaciones • Derechos • Prohibiciones • Sanciones	• Gerencia • Talento Humano • Todo el personal	• Talento Humano	• Planificación • Registro de asistencia. • Registro fotográfico.	Personal capacitado en el tema “Reglamento interno”

5.3 Validación del Modelo Intervención de Factores de Riesgos Psicosociales

Posterior a la elaboración del modelo de intervención de factores de riesgos psicosociales, se realizó la validación por expertos y beneficiarios, quienes después de revisar el modelo, sugirieron correcciones y emitieron un certificado de validación, aprobando la viabilidad para su aplicación.

Las personas que validaron el Modelo de Intervención son:

Experto:

Ing. Luis Jácome

TÉCNICO EN SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Beneficiario:

MBA. Fanny Barrionuevo

GERENTE CARRCOERÍAS PICOSA

Se menciona que los documentos habilitantes para justificar esta actividad, reposan en la sección de anexos.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- Mediante la aplicación a 73 personas de la empresa carrocera PICOSA, de las herramientas CoPsoQ ISTAS 21 que evalúa factores de riesgos psicosociales; y, estudio *expost facto* sobre la motivación y la satisfacción laboral utilizada para evaluar satisfacción laboral; se obtuvieron resultados muy diferentes de un área a otra. En cuanto a las dimensiones evaluadas de factores de riesgos psicosociales, la semejanza es que todas las áreas presentan mayor cantidad de resultados en la zona de situación intermedia, dividiendo los resultados restantes entre zona más favorable y zona más desfavorable, siendo el área técnica la única que no posee resultados en zona más desfavorable. Por el contrario, en los resultados obtenidos de satisfacción laboral, la mayor parte de resultados muestran alta satisfacción laboral y unos pocos trabajadores se muestran medianamente satisfechos, siendo el área técnica la única en que todos los trabajadores tienen alta satisfacción laboral.
- Con los datos obtenidos en las evaluaciones y su posterior tabulación con el programa estadístico SPSS, se aplicó correlación bilateral de Pearson, entre las seis dimensiones de factores de riesgos psicosociales (exigencias psicológicas, conflicto trabajo-familia, control sobre el trabajo, apoyo social y calidad del

liderazgo, compensaciones del trabajo, capital social) y satisfacción laboral; sin embargo, no se logró encontrar correlación.

- En base a los resultados obtenidos a través de las evaluaciones, se elaboró un modelo de intervención de factores de riesgos psicosociales para la empresa carrocería PICOSA. En éste se exponen dos actividades detalladas por cada una de las dimensiones, y cada actividad con su objetivo, actores, responsables, medidas de verificación y el producto final. Lo que se espera de este modelo es que la empresa lo ejecute y mediante esto, se puedan observar cambios y mejorar los factores psicosociales en el plazo máximo de un año.
- El modelo de intervención de factores de riesgos psicosociales elaborado, fue revisado por dos técnicos en seguridad y salud ocupacional, quienes por sus conocimientos, pudieron analizar su estructura, características y utilidad; para después aportar con sugerencias de cambios. Al estar de acuerdo con el modelo de intervención y su cambios se procedió a validarlo; y, como constancia emitió cada técnico un certificado de validación.

6.2 Recomendaciones

- Es necesario que la empresa carrocera PICOSA, tome medidas preventivas o de intervención para aminorar los factores de riesgos psicosociales que presentan los trabajadores; para esto, se pone a disposición de la empresa, el modelo de intervención de factores de riesgos psicosociales elaborado en esta investigación, en base a los resultados obtenidos en la evaluaciones. Los resultados posteriores dependerán de su aceptación y cumplimiento
- Se recomienda a la empresa volver a evaluar los factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral, éste último en un período máximo de seis meses. De esta forma se pueden comparar los resultados obtenidos en la primera evaluación con los resultados de la segunda evaluación, observar si existen cambios ya sean positivos o negativos; o, si se mantienen los trabajadores en los mismos niveles de satisfacción laboral, pudiendo volver a aplicar correlación y dependiendo de lo obtenido y establecer la correspondiente incidencia entre las dos variables.
- La empresa debería poner en marcha cada una de las actividades que se proponen en el modelo de intervención, esto con el fin de mitigar los resultados bajos que se obtuvieron en las evaluaciones. Sin embargo, no tendría el mismo efecto si se llegaran a cumplir algunas o muy pocas de las actividades, por tanto es recomendable cumplir a cabalidad con el tiempo y las actividades expuestas, así como con los participantes en cada una de ellas. Después de su ejecución, se recomienda volver a evaluar factores de riesgos psicosociales con la herramienta CoPsoQ ISTAS 21, de ésta forma observar los resultados positivos o negativos que dio el cumplimiento del modelo de intervención.

- Cuando se realice un modelo de intervención, es recomendable realizar la revisión, aceptación y validación por parte de expertos y/o beneficiarios; en primer lugar la validación por expertos es muy importante, ya que con sus conocimientos pueden ayudar con sugerencias para mejorarlo y hacerlo más viable. Sin embargo, también es importante la validación por parte de beneficiarios, puesto que las personas que vayan a hacer uso del modelo serán los que le den el visto bueno a cada una de las actividades.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, J. (2008). *Gestión del Estrés*. Barcelona: Bresca.
- Asfahl, C., y Rieske, D. (2010). *Seguridad Industrial y Administración de la Salud* (Sexta ed.). México: PEARSON.
- Atehortúa, F., Bustamante, R., & Valencia, J. (2008). *Sistema de Gestión Integral* (Primera ed.). Medellín: Universidad de Antioquía.
- Agulló, E. (1997). *Jóvenes, trabajo e identidad*. Oviedo: Universidad de Oviedo.
- Boada, J., y Ficapal, P. (2012). *Salud y Trabajo: los Nuevos y Emergentes Riesgos Psicosociales* (Primera ed.). Barcelona: UOC.
- Cabaleiro, V. (2010). *Prevención de Riesgos Laborales: Normativa de Seguridad e Higiene en el Puesto de Trabajo* (Tercera ed.). Vigo: Ideaspropias.
- Chiang, M., Martín, M., y Nuñez., A. (2010). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Chinchilla, R. (2002). *Salud y Seguridad en el Trabajo* (Primera ed.). Buenos Aires: EUNED.
- Concepto.de (n.d.) Recuperado de <http://concepto.de/>
- CoPsoQ Ista 21 (n.d.) Recuperado de <http://www.istas.net/copsoq/>
- Cortés, J. (2007). *Seguridad e Higiene del Trabajo: Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales* (Novena ed.). Madrid: Tébar.
- Cortés, J. (2007). *Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales: Seguridad e Higiene del Trabajo* (Novena ed.). Madrid: Tébar.
- Definición abc (n.d.) Recuperado de <http://www.definicionabc.com/>
- Definición.de (n.d.) Recuperado de <http://definicion.de/>
- Definición. org (n.d.) Recuperado de <http://www.definicion.org/>

- Díaz, M., Gallego, A., Márquez, A., Millán, A., Monereo, J., Moreno, M., Viñas, J. (2008). *Manual para la Formación en Prevención de Riesgos Laborales* (Quinta ed.). Valladolid: Lex Nova.
- Díaz, P. (2009). *Prevención de Riesgos Laborales: Seguridad y Salud Laboral* (Primera ed.). Madrid: PARANINFO.
- Fernández, F.; Iglesias, D.; Llana, F.; y Fernández, B. (2010). *Manual para la Formación del Auditor en Prevención de Riesgos Laborales: Aplicaciones y Casos Prácticos*. (Tercera ed.). Valladolid: Lex Nova.
- Fernández, R. (2008). *Manual de Prevención de Riesgos Laborales para no Iniciados* (Segunda ed.). San Vicente: Club Universitario.
- Fernández, R. (2010). *La Productividad y el Riesgo Psicosocial o Derivado de la Organización del Trabajo* (Primera ed.). San Vicente: Club Universitario.
- Gil-Monte, Pedro R.. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-241. Retrieved October 23, 2014, from http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012&lng=en&tlng=es. 10.1590/S1726-46342012000200012.
- González, L. (2010). *Psicología para el Docente: Consideraciones sobre los Riesgos y Desafíos de la Práctica Magisterial* (Primera ed.). Guanajuato: Universidad de Guanajuato.
- González, R. (2003). *Prevención de Riesgos Laborales: Manual Básico* (Primera ed.). Madrid: Paraninfo.
- González, A., y Floría, P. (2003). *Manual para la Prevención de Riesgos Laborales en las Oficinas*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Henao, F. (2009). *Condiciones de Trabajo y Salud: Diagnóstico Integral* (Primera ed.). Bogotá: ECOE.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (n.d.) Recuperado de <http://www.iess.gob.ec/es/cobertura1>
- ITACA. (2006). *Riesgos Físicos Ambientales*. Barcelona: Ediciones CEAC.

- Llaneza, F. (2007a). *Ergonomía y Psicosociología Aplicada* (Octava ed.). Valladolid: Lex Nova.
- Llaneza, F. (2007b). *La Ergonomía Forense: Pruebas Periciales en Prevención de Riesgos Laborales* (Segunda ed.). Valladolid: Lex Nova.
- Llaneza, F. (2009). *Ergonomía y Psicosociología Aplicada: Manual para la Formación del Especialista* (Doceava Edición ed.). Valladolid: Lex Nova.
- Luna, F. (2012). *Prevención de Riesgos Laborales*. Málaga: Vértice.
- Mateo, P., González, A., y González, D. (2006). *Manual para el Técnico en Prevención de Riesgos Laborales* (Quinta ed.). Madrid: Fundación Confemetal.
- Menéndez, F., Fernández, F., Llaneza, F., Vázquez, I., Rodríguez, J., y Espeso, M. (2007). *Formación Superior en Prevención de Riesgos Laborales* (Primera ed.). Valladolid: Lex Nova.
- Menéndez, F., Fernández, F., Llaneza, F., Vázquez, I., Rodríguez, J., y Espeso, M. (2009). *Formación Superior en Prevención de Riesgos Laborales* (Cuarta ed.). Valladolid: LEX NOVA.
- Montes, E. (1992). *Tratado de Seguridad e Higiene* (Primera ed.). Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- OIT. (2004). *La Violencia en el Trabajo en el sector de Servicios y Medidas para Combatir este Fenómeno* (Primera ed.). Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Oficina Internacional del Trabajo (2009). *Normas de la OIT sobre Seguridad y Salud en el Trabajo* (Primera ed.). Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Ortiz, F. A., y Jaramillo, V. A. (2013). Factores de riesgo psicosocial en una industria alimenticia de la ciudad de Cali/ Psychosocial risk factors in a food industry in the city of cali. *Pensamiento Psicologico*, 11(1), 99-113. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1418691418?accountid=13357>
- Rivas, L. (2003). *Mobbing: Terrorismo Psicológico en el Trabajo* (Segunda ed.). Madrid: Entre líneas.

- Rojo, J., y Cervera, A. (2005). *Mobbing o Acoso Laboral*. Madrid: Tébar.
- Romero, J. (2006). *Implantación e Integración de Sistema de Gestión Integrada: Calidad, Prevención y Medio Ambiente*. Madrid: Vision Net.
- Rubio, J. (2005). *Manual para la Formación de Nivel Superior en Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: Díaz de Santos.
- Rubio, J. (2004). *Métodos de Evaluación de Riesgos Laborales*. Madrid: Díaz de Santos.
- Ruiz, P., Alcalde, J., y Landa, J. (2005). *Gestión Clínica en Cirugía*. Madrid: Arán.
- Santana, Vilma Sousa. (2012) Empleo, condiciones de trabajo y salud. *Salud colectiva* [online], 8(2), 101-106. Recuperado el 27 de Enero del 2015, de <http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-82652012000200001&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1851-8265
- Todo fp (n.d.) Recuperado de <http://www.todofp.es/todofp>
- Trevithick, P. (2006). *Habilidades de Comunicación en Intervención Social: Manual Práctico* (Segunda ed.). Madrid: Narcea.

GLOSARIO

- **Actividad Profesional:** Ejecución de conocimientos y capacidades de una persona, al momento de realizar un trabajo determinado. (Todofp, s.f.)
- **Barómetro:** Herramienta utilizada para medir presión atmosférica; el más simple mide variaciones por las deformaciones que advierte una caja de material metálico con tapa flexible, en cuyo interior se ha hecho el vacío. (Dictionaries24, s.f.)
- **Bidireccional:** Que puede actuar en dos direcciones, generalmente opuestas. (Definición.org, s.f.)
- **Detrimento:** Es la destrucción, pérdida o decadencia, ligera de algún elemento. (Definición.de, s.f.)
- **Eficacia:** Es conseguir el efecto deseado, posterior a la realización de una tarea o acción. (Definición.de, s.f.)
- **Ergonomía:** Estudia la interacción entre una persona y otros elementos, con el fin de promover el bienestar de la persona y el rendimiento de los elementos. (Definición.de, s.f.)
- **Indicador:** Magnitud que se utiliza para la medición o contrastación de resultados obtenidos en la realización de una acción o actividad. Resulta de la comparación de dos variables. (Definición abc, s.f.)
- **Inferencia:** Acción de inferir (mediante una consecuencia dirigir al resultado). Resulta de la evaluación de dos o más expresiones y que al relacionarlas como abstracciones, admite desarrollar una implicación lógica. (Definición.de, s.f.)
- **Interacción:** Tarea desarrollada de manera bilateral entre dos o más cuerpos, objetos, agentes, elementos, métodos, etc. (Definición.de, s.f.)

- **Lesión:** Se conoce así a un golpe, contusión herida, avería, deterioro o detrimento; debido a un accidente o enfermedad. (Definición.de, s.f.)
- **Monotonía:** Se denomina así a la repetición de tareas obligatorias, haciéndolo de forma mecánica, como consecuencia el trabajador pierda motivación y realice sus actividades sin ningún esfuerzo. Pueden generar efectos negativos en la persona, como enfermedades derivadas del estrés laboral (depresión, fatiga, dolor muscular). (Definición.de, s.f.)
- **Neurastenia:** Trastorno caracterizado por la presencia de un agudo cansancio posterior a la ejecución de un esfuerzo ya sea éste: físico o mental, por lo que la persona se siente rendida, agotada y sin capacidad física para continuar. Esto hace que la persona no tenga fuerzas e impide que la persona continúe con sus actividades cotidianas. La necesidad de la persona es descansar y recargar energías. (Definición abc, s.f.)
- **Pandemia:** Enfermedad o padecimiento epidémico, caracterizado porque se extiende a otras regiones o que agrede la mayor parte de individuos de un país o región. (Definición.de, s.f.)
- **Patología:** Enfermedad, padecimiento o dolencia de una persona en un momento dado. (Definición abc, s.f.)
- **Presión Atmosférica:** Se denomina así a la presión ejercida por el aire en algún punto de la atmósfera. (Definición abc, s.f.)
- **Productividad:** El diccionario de la Real Academia Española (RAE), define a la productividad como la capacidad de producir de tierras cultivadas, de trabajos o actividades, o de equipos industriales. (Definición.de, s.f.)

- **Protozoo:** Se denomina así a los organismos unicelulares, es decir a aquellos compuestos por un conjunto de células que son iguales entre sí. (Definición.de, s.f.)
- **Psicosis:** Tipo de enfermedad mental caracterizada por delirios y alucinaciones. Incluye enfermedades como, esquizofrenia, y poco a poco desarrolla pérdida de contacto con la realidad. (Definición.de, s.f.)
- **Riesgo:** Posibilidad de sufrir un daño o perjuicio. (Concepto.de, s.f.)

ANEXOS
CoPsoQ ISTAS 21

EVALUACIÓN FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES

HERRAMIENTA:
ISTAS 21
VERSIÓN MEDIA

CARROCERÍAS PICOSA

EVALUADORA: MARÍA CRISTINA
SEVILLA

FEBRERO- MARZO 2015



CoPsoQ istas21

versión 2

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS

PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Versión media para empresas de 25 y más trabajadores/as

Adaptación para el estado español del Cuestionario Psicosocial
de Copenhagen, CoPsoQ (Versión 2, 2014)

Empresa: PICO&A	Fecha de respuesta: marzo 2015
-----------------	--------------------------------

Versión española del CoPsoQ. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO (www.copsq.istas21.net). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.



INSTRUCCIONES

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

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

Su contestación es **INDIVIDUAL**. Por ello, te pedimos que respondas sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que sigas las instrucciones de cada pregunta para contestar.

La mayoría de preguntas tienen varias opciones de respuesta y debes señalar con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación, **ESCOGIENDO UNA SOLA OPCIÓN** entre las posibles respuestas: "siempre / muchas veces/ algunas veces / sólo alguna vez / nunca". Si tienes más de un empleo, te pedimos que refieras todas tus respuestas solamente al que haces en PICO SA.

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

Forma de recogida del cuestionario: urna. El día de recogida será el **lunes, 23 de marzo de 2015**.

Para llevar a cabo el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales, se ha creado un **Grupo de Trabajo** formado por representantes de la dirección de la empresa, Sra. Fanny Barionuevo, representantes de los trabajadores/as, Mg. Psc. Ind. Andrea Pico, y personal técnico del Servicio de Prevención, Andrea Pico. Si necesitas realizar alguna consulta te puedes dirigir a cualquiera de sus miembros.

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

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN



I. En primer lugar, nos interesan algunos datos sobre ti y el trabajo doméstico-familiar

1) Eres:

- ☐ 1 Mujer
- ☐ 2 Hombre

2) ¿Qué edad tienes?

- ☐ 1 Menos de 31 años
- ☐ 2 Entre 31 y 45 años
- ☐ 3 Más de 45 años

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

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

- ☐ 1 ACABADOS
- ☐ 2 ADMINISTRATIVO
- ☐ 3 BODEGA
- ☐ 4 PINTURA
- ☐ 5 PARTES Y PIEZAS
- ☐ 6 GUARDIA
- ☐ 7 ESTRUCTURAS
- ☐ 8 TECNICO

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

- ☐ 1 Acabados
- ☐ 2 Administrativo
- ☐ 3 Bodega
- ☐ 4 Técnico
- ☐ 5 Estructuras
- ☐ 6 Guardia
- ☐ 7 Partes y Piezas
- ☐ 8 Pintura



5) ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

- ☐ 1 Generalmente no
- ☐ 2 Sí, generalmente de nivel superior
- ☐ 3 Sí, generalmente de nivel inferior
- ☐ 4 Sí, generalmente del mismo nivel
- ☐ 5 Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
- ☐ 6 No lo sé

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

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

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

- ☐ 1 Sí
- ☐ 2 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)
- ☐ 3 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial)
- ☐ 4 No lo sé

8) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en PICOSA?

- ☐ 1 Menos de 30 días
- ☐ 2 Entre 1 mes y hasta 6 meses
- ☐ 3 Más de 6 meses y hasta 2 años
- ☐ 4 Más de 2 años y hasta 5 años
- ☐ 5 Más de 5 años y hasta 10 años
- ☐ 6 Más de 10 años

9) ¿Qué tipo de relación laboral tienes con PICOSA?

- ☐ 1 Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)
- ☐ 2 Soy fijo discontinuo
- ☐ 3 Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)
- ☐ 4 Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)
- ☐ 5 Soy funcionario
- ☐ 6 Soy interino
- ☐ 7 Soy unite trade (sin siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes)
- ☐ 8 Soy becario/a
- ☐ 9 Trabajo sin contrato



10) Desde que entraste en PICOA ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

- ☐ 1 No
- ☐ 2 Sí, una vez
- ☐ 3 Sí, dos veces
- ☐ 4 Sí, tres o más veces

11) Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?

- ☐ 1 Ninguno
- ☐ 2 Alguno excepcionalmente
- ☐ 3 Un sábado al mes
- ☐ 4 Dos sábados
- ☐ 5 Tres ó más sábados al mes

12) Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?

- ☐ 1 Ninguno
- ☐ 2 Alguno excepcionalmente
- ☐ 3 Un domingo al mes
- ☐ 4 Dos domingos
- ☐ 5 Tres ó más domingos al mes

13) ¿Cuál es tu horario de trabajo?

- ☐ 1 Jornada partida (mañana y tarde)
- ☐ 2 Turno fijo de mañana
- ☐ 3 Turno fijo de tarde
- ☐ 4 Turno fijo de noche
- ☐ 5 Turnos rotatorios excepto el de noche
- ☐ 6 Turnos rotatorios con el de noche

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

- ☐ 1 No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida
- ☐ 2 Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
- ☐ 3 Tengo hasta 30 minutos de margen
- ☐ 4 Tengo más de media hora y hasta una hora de margen
- ☐ 5 Tengo más de una hora de margen



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

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

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

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

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

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

18) Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para PICOSA?

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

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

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

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

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) En tu departamento o sección falta personal	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
b) La planificación es realista	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

21) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

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

22) Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?

- ☐ 1 300 euros o menos
☐ 2 Entre 301 y 450 euros
☐ 3 Entre 451 y 600 euros
☐ 4 Entre 601 y 750 euros
☐ 5 Entre 751 y 900 euros
☐ 6 Entre 901 y 1.200 euros
☐ 7 Entre 1.201 y 1.500 euros
☐ 8 Entre 1.501 y 1.800 euros
☐ 9 Entre 1.801 y 2.100 euros
☐ 10 Entre 2.101 y 2.400 euros
☐ 11 Entre 2.401 y 2.700 euros
☐ 12 Entre 2.701 y 3.000 euros
☐ 13 Más de 3.000 euros

23) Tu salario es:

- ☐ 1 Fijo
☐ 2 Una parte fija y otra variable
☐ 3 Todo variable (a destajo, a comisión)

24) Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo.

Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) tienes que trabajar muy rápido?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
b) en tu trabajo se producen momentos o situaciones desequilibradas emocionalmente?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
c) te retrasas en la entrega de tu trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
d) tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
e) la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
f) tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
g) tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
h) tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
i) tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
j) tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
k) tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
l) hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
m) sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
n) sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
o) piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
p) te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
q) en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

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

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
b) tus tareas tienen sentido?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
c) las tareas que haces te parecen importantes?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
d) tu trabajo te afecta emocionalmente?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
e) tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
f) es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
g) te sientes comprometido con tu profesión?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
h) tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
i) tu trabajo, en general, es despectador emocionalmente?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
j) tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
k) te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te tratan?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
l) tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
m) el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

26) Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.
 ¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) en tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
b) tu trabajo tiene objetivos claros?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
c) se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
d) sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
e) recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
f) haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
g) sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
h) sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
i) tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
j) tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

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

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
b) tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
c) tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
d) tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
e) sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
f) os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
g) tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
h) recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
i) tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

28) Estas preguntas se refieren hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.
¿Estás preocupado/a por ...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
b) si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
c) si te cambian de tareas contra tu voluntad?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
d) si te despiden o no te renuevan el contrato?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
e) si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie...)?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

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

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo es valorado por la dirección?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
b) la dirección te respeta en tu trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
c) recibes un trato justo en tu trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
d) confías la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
e) te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
f) se solucionan los conflictos de una manera justa?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
g) se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
h) la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
i) los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
j) se distribuyen las tareas de una forma justa?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
k) tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
l) tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
m) tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
n) tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

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

30) En general ¿dirías que tu salud es?

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

31) Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.
Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) te has sentido agotado/a?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
b) te has sentido físicamente agotado/a?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
c) has estado emocionalmente agotado/a?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
d) has estado cansado/a?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
e) has tenido problemas para relajarte?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
f) has estado irritable?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
g) has estado tenso/a?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
h) has estado estresado/a?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

32) Continuando con cómo te has sentido durante las cuatro últimas semanas, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.
Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) has estado muy nervioso/a?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
b) te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
c) te has sentido calmado/a y tranquilo/a?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
d) te has sentido desanimado/a y triste?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
e) te has sentido feliz?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6

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

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

¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!

Estudio ex post facto sobre la Motivación y la Satisfacción Laboral

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL

HERRAMIENTA:

**ESTUDIO EX POST FACTO SOBRE
LA MOTIVACIÓN Y LA
SATISFACCIÓN LABORAL**

**EVALUADOR: MARÍA CRISTINA
SEVILLA**

CARROCERÍAS PICOSA

MARZO 2015

MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL

INSTRUCCIONES:

A continuación se presentan una serie de preguntas, elaboradas con el propósito de determinar la satisfacción que el trabajo produce en las personas, así como los factores que intervienen en esta; para ello se le pide responder a todas las preguntas con sinceridad y absoluta libertad. Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con una "X" la respuesta que corresponda, considerando la siguiente escala:

Si: Siempre

No: Nunca o Nada

Poco: Término medio

Edad: _____

Cargo dentro de la empresa (PICOSA): _____ Sexo: _____

PARTE I: MOTIVACIÓN

1. ¿Los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas?

Si ☐

No ☐

Poco ☐

2. ¿Creo que he elegido mal mi profesión?

Si ☐

No ☐

Poco ☐

3. ¿Mi trabajo actual me permite tener vacaciones anuales?

Si ☐

No ☐

Poco ☐

4. ¿Mi trabajo me da prestaciones sociales adecuadas?

Si ☐

No ☐

Poco ☐

5. ¿Deseo otro empleo, en lugar del actual?

Si ☐

No ☐

Poco ☐

6. ¿El reconocimiento social que se me tiene, en comparación al que se le tiene a otros(as) profesionales es el adecuado a la función que desempeño?

Si ☐

No ☐

Poco ☐

7. ¿Gano lo suficiente en mi actual empleo, para atender a los que dependen de mí?

Si ☐

No ☐

Poco ☐

8. ¿Me siento seguro y estable en mi empleo?

Si ☐

No ☐

Poco ☐

9. ¿La empresa donde trabajo, me proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional?

Si ☐

No ☐

Poco ☐

10. ¿Recibo algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, otros), cuando hago un trabajo bien hecho?

Si ☐

No ☐

Poco ☐

11. ¿Creo que mi trabajo actual es interesante?

Si ☐

No ☐

Poco ☐

12. Me siento con ánimos y energía para realizar adecuadamente mi trabajo?

Si ☐

No ☐

Poco ☐

13. ¿Recibo un trato justo en mi trabajo?

Si ☐

No ☐

Poco ☐

14. ¿Creo que mi jefe tiene buenas relaciones laborales conmigo?

Si ☐

No ☐

Poco ☐

15. ¿Las relaciones con mis demás compañeros me motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo?

Si ☐

No ☐

Poco ☐

16. ¿Mi trabajo es una fuente que me genera estrés?

Si ☐

No ☐

Poco ☐

17. ¿Considero que los trabajos que desempeño están de acuerdo con mis capacidades?

Si ☐

No ☐

Poco ☐

18. ¿Recibo mi salario, aguinaldo y mis vacaciones de acuerdo a la ley?

Si ☐

No ☐

Poco ☐

SATISFACCIÓN LABORAL

19. ¿Mi salario lo recibo en la fecha acordada en la contratación de mi trabajo?

Si ☐

No ☐

Poco ☐

20. ¿Me siento satisfecho porque he podido contribuir en el proceso del tipo de trabajo que he realizado?

Si ☐

No ☐

Poco ☐

21. ¿Creo que el esfuerzo que pongo en mi trabajo está acorde con las retribuciones que de él recibo?

Si ☐

No ☐

Poco ☐

22. ¿El cumplimiento de mi trabajo me produce satisfacción?

Si ☐

No ☐

Poco ☐

23. ¿Considero que estoy siendo subutilizado en el puesto que actualmente desempeño?

Si ☐

No ☐

Poco ☐

24. ¿Estoy satisfecho con el cargo que actualmente desempeño?

Si ☐

No ☐

Poco ☐

25. ¿Creo que podría hacer mejor mi trabajo que como lo hago actualmente?

Si ☐

No ☐

Poco ☐

26. ¿Creo que el trabajo que desempeño está acorde con mis expectativas.

Si ☐

No ☐

Poco ☐

27. ¿Estoy satisfecho con el desempeño de mi trabajo?

Si ☐

No ☐

Poco ☐

28. ¿Creo que mi trabajo es importante para las personas que hacen uso del servicio que presta la empresa?

Si ☐

No ☐

Poco ☐

29. ¿Considero que mis compañeros están satisfechos con la ayuda que presto en mi trabajo?

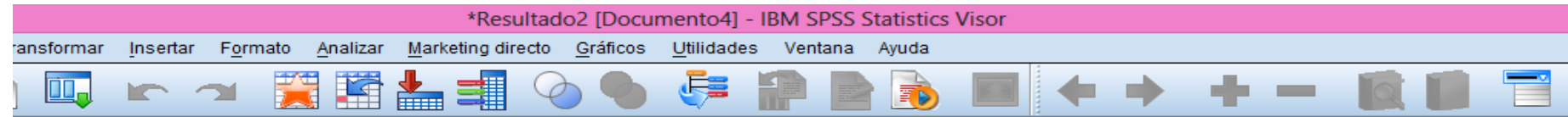
Si ☐

No ☐

Poco ☐

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CORRELACIÓN SPSS



→ Correlaciones

[Conjunto_de_datos1] C:\Users\DELL\Documents\SATISFACCION LABORALISTAS11.sav

Correlaciones

		RESULTADO SATISFACCIÓN N	EXIGENCIAS PSICOLOGICAS N	CONFLICTO TRABAJO- FAMILIA N	CONTROL SOBRE EL TRABAJO N	APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO N	COMPENSAC IONES DEL TRABAJO N	CAPITAL SOCIAL N
RESULTADO SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson	1	,024	,193	,184	,084	,164	,350**
	Sig. (bilateral)		,841	,102	,120	,481	,165	,002
	N	73	73	73	73	73	73	73
EXIGENCIAS PSICOLOGICAS	Correlación de Pearson	,024	1	,412**	-,354**	,159	,194	,068
	Sig. (bilateral)	,841		,000	,002	,180	,099	,568
	N	73	73	73	73	73	73	73
CONFLICTO TRABAJO- FAMILIA	Correlación de Pearson	,193	,412**	1	-,250*	,046	,035	,042
	Sig. (bilateral)	,102	,000		,033	,701	,768	,726
	N	73	73	73	73	73	73	73
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Correlación de Pearson	,184	-,354**	-,250*	1	,190	,030	,289*
	Sig. (bilateral)	,120	,002	,033		,108	,802	,013
	N	73	73	73	73	73	73	73
APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO	Correlación de Pearson	,084	,159	,046	,190	1	,092	,538**
	Sig. (bilateral)	,481	,180	,701	,108		,440	,000
	N	73	73	73	73	73	73	73
COMPENSACIONES DEL TRABAJO	Correlación de Pearson	,164	,194	,035	,030	,092	1	,331**
	Sig. (bilateral)	,165	,099	,768	,802	,440		,004
	N	73	73	73	73	73	73	73
CAPITAL SOCIAL	Correlación de Pearson	,350**	,068	,042	,289*	,538**	,331**	1
	Sig. (bilateral)	,002	,568	,726	,013	,000	,004	
	N	73	73	73	73	73	73	73

CERTIFICADOS DE VALIDACIÓN

Fabricación, reparación y mantenimiento de carrocerías

Ambato, 21 de Abril del 2015

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

A quien interese, el suscrito Luis Antonio Jácome Cruz con CI: 180187870-1, de profesión Ingeniero Mecánico y Técnico en Seguridad y Salud en el Trabajo, certificado por el Ministerio de Relaciones Laborales, pone en consideración este certificado de validación para el "Modelo de Intervención de Factores de Riesgos Psicosociales" elaborado por la Srta. María Cristina Sevilla Altamirano, dado que todas las estrategias a implementarse en cada una de las dimensiones son adecuadas y factibles para su cumplimiento; y, sobretodo cumplen con las condiciones que cada una de las estrategias requieren; procurando la seguridad y salud en el trabajo, y generando efectos positivos en el talento humano de la organización.

Para los fines pertinentes, me suscribo.

Atentamente,



Luis Antonio Jácome Cruz

GERENTE-PROPIETARIO CARROCERÍAS JÁCOME

TÉCNICO EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

HUACHI GRANDE, BARRIO GRAN COLOMBIA, CALLE ALABAMA, VIA A RIOBAMBA
TELFOS: 2440389 - 0999206811
e-mail: ilaj2001@yahoo.com.
AMBATO - ECUADOR



Ambato, 29 de Abril de 2015

En mi calidad de representante legal de PICO SÁNCHEZ CIA. LTDA., valido la propuesta presentada por la Srta. María Cristina Sevilla Altamirano con C.I. 180379729-7, de la disertación intitulada "MODELO DE INTERVENCIÓN DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA CARROCERA", dicha propuesta es viable para su aplicación, puesto que ayudará en la prevención y disminución de Factores de Riesgos Psicosociales y por lo tanto mejorará la Satisfacción Laboral.

Atentamente,

M.B.A. FANNY BARRIONUEVO
GERENTE GENERAL

M.B.A. Fanny Barrionuevo
GERENTE GENERAL

