



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

“PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS
PSICOSOCIALES EN UNA UNIDAD PÚBLICA DE
SERVICIOS MUNICIPALES”

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

Línea de investigación:

Psicología social, Cultural y/o del Trabajo: Fundamentos y aplicaciones

Autora:

Nicole Samantha Miranda Baquerizo

Directora:

Dayamy Lima Rojas

Ambato-Ecuador

Septiembre 2019

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Temas:

“PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA UNIDAD PÚBLICA DE SERVICIOS MUNICIPALES”

Línea de investigación:

Psicología social, Cultural y/o del Trabajo: Fundamentos y aplicaciones

Autora:

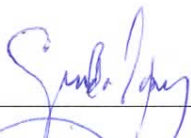
NICOLE SAMANTHA MIRANDA BAQUERIZO

Dayamy Lima Rojas, Mg.

f. 

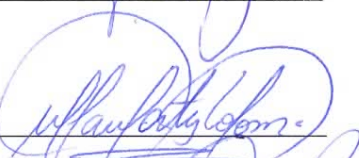
CALIFICADOR

Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, Lie. M.A.

f. 

CALIFICADOR

Hernán Paúl Ortiz Coloma, Dr. Mg.

f. 

CALIFICADOR

María Isabel Ramos Noboa, Mg.

f. 

DIRECTORA DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

f. 

SECRETARIO GENERAL

 Pontificia Universidad Católica del Ecuador

**SECRETARÍA GENERAL
PROCURADURÍA**

 Pontificia Universidad Católica del Ecuador

BIBLIOTECA

Ambato Ecuador

Septiembre 2019

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo: **NICOLE SAMANTHA MIRANDA BAQUERIZO**, con **CC. 180322740-2**, autora del trabajo de graduación intitulado: “PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA UNIDAD PÚBLICA DE SERVICIOS MUNICIPALES”, previa a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL**, en la escuela de **PSICOLOGÍA**.

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

Ambato, septiembre 2019



NICOLE SAMANTHA MIRANDA BAQUERIZO

CC. 180322740-2

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios quien con su inmenso amor guió mi camino, me entregó todos los recursos necesarios para poder cumplir esta meta.

A mi padre por enseñarme el valor de la independencia, y de la responsabilidad y por apoyarme en los momentos más difíciles.

A mi madre por sus consejos, amor y apoyo constante.

A mi hermana por convertirse en una segunda madre para mi hijo y cuidar de él mientras yo estudiaba.

A la PUCESA por permitirme forjar mi profesión en su distinguida institución.

Agradezco a los amigos que hice en esta hermosa etapa, con quienes compartí los mejores momentos y siempre los llevare en mi corazón.

A los profesores de esta prestigiosa universidad por su guía y de manera especial a mi directora de tesis Dayamy Lima Rojas por su tiempo y dedicación.

DEDICATORIA

A mi hijo Amir. El motor de mi vida, mi luz, mi paz. Probablemente en este momento no entiendas mis palabras, pero cuando eso sea posible, quiero que sepas que las cosas en la vida no vienen fáciles, que a veces debemos doblar esfuerzos para lograr nuestras metas, pero sin duda tú has sido mi mayor motivación.

Gracias hijo.

Este logro es para ti mi pequeño gatito.

RESUMEN

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo validar un programa de prevención de riesgos psicosociales para la unidad pública de servicios municipales (Camal) de la ciudad de Ambato, pues se pudo evidenciar que existían varios factores que creaban hostilidad en las relaciones interpersonales, y por ende había afectaciones en la salud física y mental de quienes laboran en la institución. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal y alcance descriptivo, pues a través de variables numéricas se pudieron describir y cuantificar los problemas existentes en el Camal; la recolección de datos se realizó mediante el cuestionario FPSCICO 3.1., el mismo que fue validado por especialistas en el área y aplicado a los trabajadores de la unidad pública de servicios municipales, con el objetivo de diagnosticar los riesgos psicosociales para proponer alternativas de solución. Como resultado se encontraron varios factores de riesgos especialmente en las dimensiones de participación y supervisión, relaciones y apoyo social, desempeño de rol, carga de trabajo, y también demanda psicológica. A partir de los resultados se elaboró un programa con el objetivo de prevenir los riesgos psicosociales y mejorar el ambiente de trabajo dentro de la unidad municipal Camal. Este programa fue validado por criterios de especialistas y beneficiarios.

Palabras clave: riesgos psicosociales, ambiente de trabajo, programa de prevención.

ABSTRACT

This objective of this study was to validate a psychosocial risk prevention program for the municipal public services unit (Camal) of the city of Ambato, since it was evident that there were several factors that created hostility in interpersonal relationships, and therefore, the physical and mental health of those who work in the institution was being affected. The methodology used was a quantitative approach with a non-experimental, cross-sectional and descriptive design, because through numerical variables, it was possible to describe and quantify existing problems at Camal. Data collection was carried out using the FPSCICO 3.1 questionnaire; it was validated by specialists in the area and applied to workers of the public unit of municipal services in order to diagnose psychosocial risks and propose alternative solutions. As a result, several risk factors were found, especially in the dimensions of participation and supervision, relationships and social support, role performance, workload, and psychological demand. Based on the results, a program was created with the objective of preventing psychosocial risks and improving the work environment within the Camal Municipal Unit. This program was validated through the criteria of specialists and beneficiaries.

Keywords: psychosocial risks, work environment, prevention program.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PRELIMINARES	
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
1.1 Antecedentes	2
1.2 Descripción de la situación problemática	5
1.3 Preguntas de Investigación.....	7
1.4 Objetivo General.	7
1.5 Objetivos Específicos.....	7
1.6. Justificación de la investigación.....	8
CAPÍTULO II	9
MARCO TEÓRICO.....	9
2.1 Factores y riesgos psicosociales.....	9
2.1.1 Los factores psicosociales	9
2.1.2 Factores psicosociales de riesgo.....	10
2.1.2.1 Los riesgos laborales	11
2.1.2.2 Los riesgos psicosociales	12
2.1.3 Principales riesgos psicosociales	13
2.1.3.1 El estrés	13

2.1.3.2	Violencia laboral	14
2.1.3.3	Acoso laboral	14
2.1.3.4	Acoso sexual laboral	15
2.1.3.5	Inseguridad contractual	16
2.1.3.6	El burnout o desgaste profesional	16
2.1.4.1	Conflicto familia/trabajo	17
2.1.4.2	Trabajo Emocional	17
2.1.5	Efectos de los riesgos psicosociales	18
2.1.5.1	Efectos individuales de los riesgos psicosociales	18
2.1.5.1.1	Efectos del estrés	18
2.1.5.1.2	Efectos de la violencia	18
2.1.5.1.3	Efectos del acoso laboral	19
2.1.5.1.4	Efectos del acoso sexual	19
2.1.5.1.5	Efectos de la inseguridad contractual	20
2.1.5.1.6	Efectos del Burnout	20
2.1.5.1.7	Efectos de los conflictos familia trabajo	21
2.1.5.1.8	Efectos del trabajo emocional	21
2.1.5.2	Efectos organizacionales	21
2.1.5.2.1	Absentismo	22
2.1.5.2.2	Presentismo Laboral	22
2.1.5.3	Evaluación de los factores y riesgos psicosociales	23
2.1.5.3.1	Método de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO	23
2.1.5.3.2	Método PREVENLAB – PSICOSOCIAL	24
2.1.5.3.3	Método ISTAS – 21	24
2.1.5.6	Buenas prácticas en el manejo de riesgos psicosociales	25
2.1.5.6.1	Buenas prácticas sobre estrés laboral	25
2.1.5.6.2	Buenas prácticas sobre acoso laboral	26

2.1.5.6.3 Buenas prácticas en violencia procedente de pacientes/clientes.....	26
2.1.5.6.4 Buenas prácticas sobre Burnout.....	27
2.1.5.6.5 Buenas prácticas sobre el acoso sexual.....	27
2.1.5.6.6 Buenas prácticas en relación al desequilibrio vida personal-laboral	28
2.1.5.6.7 Buenas prácticas sobre inseguridad laboral	29
2.1.5.6.8 Buenas prácticas sobre trabajo emocional	29
CAPÍTULO III.....	30
METODOLOGÍA.....	30
3.1 Metodología.....	30
3.1.1. Enfoque.....	30
3.1.2. Alcance.....	30
3.1.3. Diseño.....	30
3.2. Población.....	31
3.3. Instrumento.....	31
3.4. Descripción de los Factores de Riesgo de FPSICO 3.1.....	32
3.5. Validación del instrumento.....	34
3.6. Fiabilidad del instrumento.....	34
3.7. Validez del Instrumento.....	34
3.8. Características de la muestra.....	34
3.9. Procedimiento Metodológico.....	36
CAPÍTULO IV.....	37
RESULTADOS.....	37
4.1. Resultados del Cuestionario F-PSICO 3.1 para medir riesgos psicosociales	37
CAPÍTULO V.....	71
PROPUESTA.....	71
5.1. Producto final.....	71
5.2. Validación del Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales	86

CÁPITULO VI.....	87
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	87
6.1. Conclusiones	87
6.2. Recomendaciones.....	88
BIBLIOGRAFÍA	89
Anexos	93
Anexo 1	93
Anexo 2	96
Anexo 3	99
Anexo 4	100
Anexo 5	101

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figuras

Figura 4.1. Perfil de resultados global.	37
---	----

Tablas

Tabla 3.1. Factores de Riesgo	32
Tabla 3.2. Descriptivos de la edad de la población.....	35
Tabla 3.3. Descriptivos del sexo de la muestra.....	35
Tabla 3.4. Descriptivos de la labor que desempeñan.....	36
Tabla 4.1. Tiempo de trabajo	37
Tabla 4.2. Trabajo en sábados.....	38
Tabla 4.3. Trabajo en Domingos y festivos	38
Tabla 4.4. Tiempo de descanso semanal.....	39
Tabla 4.5. Compatibilidad vida laboral-vida social	39
Tabla 4.6. Compatibilidad vida laboral-vida social	40
Tabla 4.7. Posibilidad de atender asuntos personales	40
Tabla 4.8. Distribución de pausas reglamentarias.....	40
Tabla 4.9. Adopción de pausas no reglamentarias.....	41
Tabla 4.10. Determinación del ritmo	41
Tabla 4.11. Actividades y tareas	42
Tabla 4.12. Distribución de tareas	42
Tabla 4.13. Distribución del espacio de trabajo.....	42
Tabla 4.14. Métodos, procedimientos y protocolos	43
Tabla 4.15. Cantidad de trabajo	43
Tabla 4.16. Calidad del trabajo	43
Tabla 4.17. Reducción de incidencias.....	44
Tabla 4.18. Distribución de turnos.....	44
Tabla 4.19. Distribución de turnos.....	44
Tabla 4.20. Tiempo asignado a la tarea.....	45
Tabla 4.21. Tiempo de trabajo con rapidez.....	45
Tabla 4.22. Aceleración del ritmo de trabajo.....	45

Tabla 4.23. Tiempo de atención	46
Tabla 4.24. Intensidad de la atención	46
Tabla 4.25. Atención múltiples tareas	47
Tabla 4.26. Interrupciones en la tarea	47
Tabla 4.27. Efecto de las interrupciones	47
Tabla 4.28. Previsibilidad de las tareas	47
Tabla 4.29. Cantidad de trabajo	48
Tabla 4.30. Dificultad del trabajo	48
Tabla 4.31. Necesidad de ayuda.....	49
Tabla 4.32. Trabajo fuera del horario habitual.....	49
Tabla 4.33. Demandas psicológicas	49
Tabla 4.34. Requerimientos de aprendizajes.....	50
Tabla 4.35. Requerimientos de aprendizajes.....	50
Tabla 4.36. Requerimientos de iniciativas	50
Tabla 4.37. Requerimientos de memorización.....	51
Tabla 4.38. Requerimientos de creatividad.....	51
Tabla 4.39. Requerimientos de trato con personas	51
Tabla 4.40. Ocultación de emociones ante superiores	52
Tabla 4.41. Ocultación de emociones ante subordinados	52
Tabla 4.42. Ocultación de emociones ante compañeros	52
Tabla 4.43. Ocultación de emociones ante clientes	53
Tabla 4.44. Exposiciones a situaciones de impacto emocional	53
Tabla 4.45. Demanda de respuesta emocional	53
Tabla 4.46. Variedad/Contenido del trabajo	54
Tabla 4.47. Trabajo rutinario	54
Tabla 4.48. Sentido del trabajo	54
Tabla 4.49. Contribución del trabajo.....	54
Tabla 4.50. Reconocimiento del trabajo por superiores.....	55
Tabla 4.51. Reconocimiento del trabajo por compañeros.....	55
Tabla 4.52. Reconocimiento del trabajo por clientes	56
Tabla 4.53. Reconocimiento del trabajo por familia.....	56
Tabla 4.54. Participación/Supervisión	56
Tabla 4.55. Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales	57

Tabla 4.56. Participación en la introducción de métodos de trabajo	57
Tabla 4.57. Participación en el lanzamiento de nuevos productos	57
Tabla 4.58. Participación en la reorganización de áreas de trabajo	58
Tabla 4.59. Participación en la introducción de cambios en la dirección	58
Tabla 4.60. Participación en contratación de personal.....	58
Tabla 4.61. Participación en la elaboración de normas de trabajo.....	58
Tabla 4.62. Supervisión sobre los métodos.....	59
Tabla 4.63. Supervisión sobre la planificación	59
Tabla 4.64. Supervisión sobre el ritmo	59
Tabla 4.65. Supervisión sobre la calidad	60
Tabla 4.66. Interés por el trabajador/Compensación	60
Tabla 4.67. Información sobre la formación	60
Tabla 4.68. Información sobre las posibilidades de promoción.....	60
Tabla 4.69. Información sobre requisitos para la promoción.....	61
Tabla 4.70. Información sobre la situación de la empresa.....	61
Tabla 4.71. Facilidades para el desarrollo profesional.....	61
Tabla 4.72. Valoración de la formación.....	62
Tabla 4.73. Equilibrio entre esfuerzo y recompensas	62
Tabla 4.74. Satisfacción con el salario.....	62
Tabla 4.75. Desempeño del rol	62
Tabla 4.76. Especificaciones de los cometidos.....	63
Tabla 4.77. Especificaciones de los procedimientos.....	63
Tabla 4.78. Especificaciones de la cantidad de trabajo.....	63
Tabla 4.79. Especificaciones de la calidad de trabajo.....	64
Tabla 4.80. Especificaciones de los tiempos de trabajo.....	64
Tabla 4.81. Especificaciones de la responsabilidad del puesto.....	64
Tabla 4.82. Tareas irrealizables	65
Tabla 4.83. Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos	65
Tabla 4.84. Conflictos morales	65
Tabla 4.85. Instrucciones contradictorias.....	65
Tabla 4.86. Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto	66
Tabla 4.87. Relaciones y apoyo social	66
Tabla 4.88.¿Puedes contar con tus jefes?.....	66

Tabla 4.89. ¿Puedes contar con tus compañeros?	67
Tabla 4.90. ¿Puedes contar con tus subordinados?	67
Tabla 4.91. ¿Puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?.....	67
Tabla 4.92. Calidad de las relaciones	68
Tabla 4.93. Exposición a conflictos interpersonales	68
Tabla 4.94. Exposición a violencia física.....	68
Tabla 4.95. Exposición a violencia psicológica	68
Tabla 4.96. Exposición a acoso sexual.....	69
Tabla 4.97. Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto	69
Tabla 4.98. Exposición a discriminación	70
Tabla 5.1. Programa de prevención de riesgos psicosociales para el Camal Municipal de Ambato.	76

INTRODUCCIÓN

La investigación se fundamenta debido a la importancia que tiene el desarrollo humano, la salud mental y el clima organizacional dentro de una institución; tiene como objetivo validar un programa de prevención de riesgos psicosociales para la unidad pública de servicios municipales (Camal), de la ciudad de Ambato.

El Capítulo I lo conforma el planteamiento del problema en estudio, se determinó la problemática que dio origen al presente estudio, además, se justifica desde varias perspectivas porqué se desarrolla la presente investigación, y se plantean los objetivos a cumplir.

El Capítulo II constituye el marco teórico, que permite conceptualizar, fundamentar, y describir teórica y bibliográficamente las variables de estudio.

El Capítulo III consiste en el marco metodológico utilizado en el estudio, al cual lo conforman, el tipo y diseño de investigación, la población de estudio y los procedimientos realizados.

El Capítulo IV está constituido por los resultados, es decir, luego de aplicar el modelo de análisis, se elaboran tablas con los indicadores obtenidos de cada sub área del modelo, todo esto con su respectiva interpretación.

El capítulo V es la propuesta de solución a la problemática observada, la cual se hace en base a los resultados obtenidos en el capítulo IV.

En el capítulo VI se presentan las conclusiones y recomendaciones más importantes del trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

1.1 Antecedentes

De acuerdo a Gil (2012), en su investigación sobre los “Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional”, donde se tomó como población de estudio a los trabajadores de la Unión Europea, específicamente a españoles, quienes respondieron a dos instrumentos de recolección de datos la “VI Encuesta de las Condiciones de Trabajo en España” y la “Encuesta sobre la Calidad de Vida Laboral”, se evidenció que existen problemas serios en cuanto a las condiciones laborales en el continente europeo, que en la actualidad han generado cambios de carácter sociodemográfico, económico, político y tecnológico en el tema de los procesos sociales y diseño del trabajo, a su vez se han originado nuevos riesgos psicosociales en las empresas que afectan la salud y calidad de vida de las personas debido a que incrementan los niveles de estrés.

Uno de los principales factores que originan problemas o riesgos psicosociales de acuerdo a la investigación de campo realizada por Ceballos, Paravic & Valenzuela (2014), titulada “Factores de riesgos psicosociales en el trabajo: género y enfermería”, en la cual se consultó a empleados del sector salud, específicamente del área de enfermería en Chile, sobre la calidad de vida que llevan en sus trabajos, se pudo concluir que indistintamente del tipo de función o status en la institución de salud, existe desigualdad y falta de motivación en su lugar de trabajo, es decir, no se sienten motivados y por ende su rendimiento no es el adecuado.

Según Fernández (2013), en su obra “La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo”, la cual consistió en una investigación bibliográfica, es decir, se encargó de recopilar estadísticas sobre el tema de riesgos psicosociales a nivel mundial, pudo determinar que es común hoy en día ver titulares o cifras de los problemas psicosociales que mencionan que el 58% del total de empresas del mundo han incrementado los niveles de estrés en los últimos años o; que existe un 89% de empleados que no se sienten motivados y; que un 63% de personas indican que el uso de computadores genera estrés, es decir, cada vez son más evidentes los riesgos psicosociales y deben ser erradicados de manera urgente. Es por ello que es importante contar con un programa de prevención

que sirva como herramienta para combatir cualquier contratiempo y que las consecuencias en caso de producirse un riesgo no sean muy catastróficas.

Según Boada y Ficapal (2012), “Salud y trabajo. Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales”, enfocado en la población de trabajadores de Barcelona, luego de una exhaustiva investigación de campo y bibliográfica, concluyeron que la calidad de vida laboral hace referencia a la forma en que se produce una actividad laboral tanto en sus aspectos objetivos (seguridad, higiene, retribución), como en lo subjetivo (vivencias y actividad del trabajador), en base a estos dos constructos se definen mecanismos que otorgan a las personas los insumos y materiales necesarios para que el clima laboral sea el indicado y los riesgos psicosociales se reduzcan al máximo. Por tal motivo, se recomienda que en todas las instituciones públicas o privadas se apliquen herramientas de análisis y medición de las condiciones de la salud mental de los trabajadores para evitar problemas a corto o largo plazo.

La Psicología Organizacional juega un papel determinante en la mitigación de riesgos psicosociales, debido a que puede “aportar una perspectiva que ayude a prevenir los riesgos psicosociales, al tiempo que contribuye a que las personas puedan tener esquemas adaptativos más saludables, lo cual repercute en la salud mental de la empresa” (De Castro, Meberak, Palacio, Polo y Velilla, 2013, p.50). Los autores mediante una investigación de campo y bibliográfica tomaron como referencia a los trabajadores europeos, y determinaron que las condiciones laborales son las adecuadas para cada persona, sorpresivamente, se encontraron con que son muy pocos los empleados que se sienten satisfechos en sus puestos de trabajo, es por ello, que los gobiernos de todo el mundo han visto la necesidad de innovar las leyes y reglamentos de protección del trabajador, para reducir que se vulneren sus derechos.

En Argentina, debido al incremento de problemas de salud a causa de malas condiciones de trabajo se crearon normativas de promoción de ambientes de trabajo más saludables y de prevención de riesgos, especialmente en base a dimensiones de exigencias psicológicas, apoyo social y calidad de liderazgo, etc. (Acevedo, Farías, Fernández y Sánchez, 2013). La prevención, se torna en un tema político, porque requiere la intervención del gobierno para regular todo tipo de abuso por parte de los empresarios que ponen el recurso económico sobre el humano.

Loachamin en el año 2017, publicó un “Diseño de un plan de prevención de riesgos psicosociales para el personal del Instituto Psiquiátrico Sagrado Corazón de la ciudad de Quito”, que tuvo como población a todo el personal del Instituto, mediante una investigación de campo y bibliográfica se identificó que los riesgos psicosociales son un problema en el área organizacional y crecimiento económico de las instituciones, debido a que los cambios generados por la globalización exigen nuevas medidas y acciones en la parte laboral, para reducir el impacto de dichos riesgos en la salud de las personas; y, por lo general son pocas las empresas que le prestan atención a esta problemática y diseñan planes de prevención, mientras que las restantes no hacen nada al respecto y tienen problemas con sus trabajadores.

Existen varios programas que combaten este tipo de riesgos, varios autores coinciden en emplear Ista 21, para medir la incidencia de los riesgos psicosociales. Fiallos (2010) en su trabajo “Programa para disminuir el Riesgo Psicosocial del personal de la empresa Inducalsa, Matriz Quito” mencionó que con esta herramienta recolectó la información referente al estado de los factores psicosociales de manera ordenada y objetiva; pues al poseer manuales e indicaciones de los procesos de adaptación, aplicación y análisis de resultados del test; facilita la aplicación y garantiza la fiabilidad y validez con las que se desarrolló; no obstante, es un programa básico que busca dar solución a un problema grave mediante el uso de matrices y organigramas estructurales para mejorar la comunicación entre los miembros de la empresa. Osalan (2015) propone un programa de prevención más estructurado que consta de: buenas prácticas, evaluación de los riesgos, y procedimientos de prevención y resolución de conflictos.

En el Ecuador el Ministerio del Trabajo (2017), diseñó un programa de prevención de riesgos psicosociales en espacios laborales que es una herramienta que contiene medidas de prevención, promoción y educación, a través de la identificación, medición, evaluación y control de todos los riesgos que puedan ocurrir y que garanticen el bienestar físico, mental y social de todos los trabajadores; fomenta la igualdad de oportunidades y erradica cualquier tipo de discriminación en lo laboral. No obstante, en cada región se aplican diferentes metodologías de prevención.

Pese al desconocimiento de algunos empresarios, no se exime la culpa del incumplimiento al Artículo 331 de la Constitución de la República del Ecuador que menciona lo siguiente “se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole sea directa o indirecta que afecten a cualquier persona” (Asamblea Nacional de Ecuador, 2008), esto significa, que bajo ningún concepto se pueden vulnerar los derechos de los ecuatorianos y se les deben dar sus garantías para vivir y laborar dignamente (Ramón, 2017).

El desconocimiento de los efectos en la salud del trabajador de los riesgos psicosociales es la principal razón por la que las empresas no manejan ningún tipo de método o herramienta de prevención, los resultados han sido empleados desmotivados, rendimiento inadecuado, ausentismo, entre otros. Esto se evidenció en el trabajo presentado por Amores, Arias, Vega y Vargas (2017), realizado en la Provincia de Tungurahua, específicamente en el cantón Pelileo y que tiene como población a todas las empresas del sector textil, las mismas que fueron encuestadas, para conocer su situación, además, de la recopilación bibliográfica en portales estadísticos gubernamentales. Pocos son los estudios realizados de este tema a nivel nacional.

1.2 Descripción de la situación problemática

Los riesgos psicosociales son todos los factores perjudiciales para la salud de una persona y se originan de la mala organización de una institución o por la personalidad de cada individuo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (depresión, estrés, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, reducción de la concentración, etc.) y conductual (violencia, adicciones y vicios); estas afectan el desempeño laboral, además, generan un clima hostil dentro de la organización, e incrementan las posibilidades del fracaso de la misma (Gil, 2012). Por tal motivo, el propósito de la investigación es reducir al mínimo el riesgo de ocurrencia de este tipo de problemas en la unidad de servicios municipales (Camal). La principal razón para la elaboración de un programa de prevención es que trabajar en el Camal es considerado como castigo para los funcionarios públicos que incumplieron alguna disposición o por el bajo nivel de

desempeño, se evidencia varios problemas psicológicos, que han generado que la unidad pública no cumpla las metas y objetivos previamente establecidos.

La problemática que se evidenció fueron problemas psicosociales en la unidad de servicios municipales (Camal), los trabajadores presentan bajos niveles de motivación, un mal clima laboral, altos niveles de estrés, entre otros, esto debido a que, en esta subdivisión del Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Ambato, suelen ser ubicados funcionarios públicos que han incurrido en alguna falta, a manera de castigo. Es evidente que para cualquier funcionario a pesar de tener un sueldo atractivo y un trabajo estable, trabajar en el camal no es del agrado de nadie y por ende el desempeño y la productividad no son las esperadas, además, en esta dependencia se conoce que la mayoría del personal presenta bajos niveles de autoestima, depresión y malestares emocionales, lo cual ha sido el detonante para que se desarrollen factores de riesgo psicosociales que atentan contra la competitividad de la unidad de servicios municipales.

Si el personal de una organización no tiene la motivación necesaria para trabajar o su comportamiento no es el adecuado, se convierte en un ente negativo para los demás miembros de la organización, creado un ambiente hostil en el cual no se tiene todas las garantías para laborar. Es decir, si existen problemas psicosociales dentro de una organización, el desarrollo individual y colectivo se verá estancado y se incrementará el riesgo de fracaso.

Por lo antes mencionado se hace indispensable un programa de prevención de riesgos psicosociales, para tomar las medidas necesarias para combatir estos inconvenientes y de esta forma contribuir en el desarrollo personal de cada uno de los colaboradores del Camal y por ende en la creación de un ambiente de trabajo sano y competitivo en el que sea digno trabajar y no un castigo.

Tener un adecuado manejo de los riesgos psicosociales es clave en todo momento puesto que, las alteraciones o afecciones en el comportamiento de una persona no afecta únicamente su desempeño en su labor de trabajo, sino que también genera inconsistencias en las relaciones con familiares, amigos y demás personas que rodean a un individuo. Es por ello que el programa de prevención va más allá de limar

asperezas en los puestos de trabajo y tiene como fondo contribuir en el bienestar psicosocial de todos los involucrados.

Por lo anterior se plantea como problema de investigación:

¿Cómo prevenir los riesgos psicosociales en la unidad pública de servicios municipales (Camal) de la ciudad de Ambato?

1.3 Preguntas de Investigación

¿Cómo aparece el problema que se pretende solucionar?

El personal presenta un nivel bajo de motivación, un alto nivel de estrés, y un clima laboral inadecuado, es decir, existen malestares psicosociales en esta dependencia.

¿Por qué se origina?

Por desconocimiento de los trabajadores de la organización.

¿Qué lo origina?

La inadecuada prevención de riesgos psicosociales y el clima laboral.

1.4 Objetivo General.

- Validar un programa de prevención de riesgos psicosociales para la unidad pública de servicios municipales (Camal).

1.5 Objetivos Específicos.

1. Fundamentar teórica y metodológicamente el programa de prevención de riesgos psicosociales.
2. Identificar los riesgos psicosociales del personal que trabaja en la unidad pública de servicios municipales.
3. Establecer los parámetros del programa de prevención de riesgos psicosociales.

4. Evaluar el programa de prevención de riesgos psicosociales a través de los criterios de especialistas y beneficiarios.

1.6. Justificación de la investigación

El programa es una herramienta integrada por acciones preventivas (capacitaciones, charlas y dinámicas grupales), así como también políticas de prevención que permiten mejorar de forma efectiva las condiciones en las que se desarrollan las actividades laborales y así evitar que la ocurrencia de riesgos psicosociales, laborales, y físicos. A partir del diagnóstico, se evaluaron los riesgos psicosociales presentes en los miembros de la organización; lo cual permitió diseñar estrategias y tomar las medidas correctivas necesarias para minimizar los riesgos y; por último, la sociabilización ayudó a la creación de un ambiente de trabajo idóneo para que el desempeño y productividad de cada persona sea el óptimo para el éxito individual y colectivo de los involucrados. Finalmente, el programa de prevención es el camino hacia la eficiencia y eficacia de la organización.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Factores y riesgos psicosociales

En las organizaciones el estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales en relación con la salud laboral, es un tema que cada vez toma mayor relevancia a nivel general, debido a las transformaciones y procesos de globalización que atraviesan las empresas y que exigen protección a todos sus miembros de la exposición a cualquier tipo de riesgo.

2.1.1 Los factores psicosociales

Se mencionó a los factores psicosociales en el trabajo por primera vez en 1984, cuando la Organización Internacional del Trabajo (OIT) publicó el documento “Los factores psicosociales en el trabajo: Reconocimiento y Control”. En cual se mencionaba la importancia y los efectos de dichos riesgos en la salud de los trabajadores. “Se reconoce la complejidad del tema debido a que representa una serie de percepciones y experiencias del trabajador que abarca varios aspectos” (Moreno y Báez, 2010, p.5).

En 1988 Kalimo, El-Batawi y Cooper publican “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud”, donde se expone que estos factores provienen de la percepción y la experiencia de los trabajadores y son influenciados por innumerables factores que los afectan “positiva o negativamente”. “La definición de riesgos psicosociales, es que son características percibidas del ambiente de trabajo y que pueden tener connotación emocional para los trabajadores” (Moreno y Báez, 2010, p.6).

De acuerdo con el Sánchez Nury (2016) los factores psicosociales son cada vez más frecuentes en las empresas debido a “la creciente competitividad; la transformación y aceleramiento de los procesos productivos y la tendencia actual a la precarización del trabajo”. Se menciona que los tres aspectos anteriores hacen que el trabajo hoy en día requiera de extensas horas de trabajo, pocas pausas de recuperación, pérdida de vacaciones y malas condiciones laborales.

En conclusión, los riesgos psicosociales producen alteraciones en la salud de las personas que se producen en sus lugares de trabajo y que por lo general son causadas por las malas condiciones de trabajo o la despreocupación de los empleadores por brindar garantías a los recursos humanos para que estos puedan desempeñarse correctamente y corran el menor riesgo de problemas en sus condiciones de salud.

2.1.2 Factores psicosociales de riesgo

“Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés” (OIT, 2013, p.1). Son todas las actividades que ocasionan malestares u otro tipo de inconvenientes en la salud de un trabajador y que merman el desempeño de este y de la organización en general.

“Son factores probables de daño a la salud, son negativos y pueden afectar tanto a la salud física como a la psicológica” (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013, p.4). Tienden a afectar la salud de una persona, desequilibran o alteran sus capacidades, provienen de la falta de control, exceso en horas de trabajo, intensidad del trabajo, horarios cambiantes, mala comunicación entre los miembros de la empresa, ambigüedad, entre otros.

Gil (2012), menciona que los factores psicosociales son el resultado de cuatro fuerzas que son “el imperativo desarrollo; la transformación tecnológica; la intensificación de la competencia a escala mundial; y la mayor orientación en función de los mercados, y una función más reducida al estado” (p.3). Los factores mencionados hacen que los trabajadores perciban su condición laboral desde una perspectiva mundial. Además, hacen que las condiciones y opciones de trabajo cambien y sean más exigentes.

Los cambios en las condiciones laborales que se mencionan pueden ser: reducción de oportunidades y opciones de trabajo; problemas en las relaciones sociales y familiares; necesidad de formación, por ejemplo, un título de tercer nivel pasa a ser algo básico y necesariamente deben realizarse cursos de actualización de conocimientos o mejoramiento de habilidades y destrezas; re-organización de los procesos laborales; cambios en las ofertas laborales; entre otras.

Moreno & Báez (2010), plantean que las características de los factores psicosociales de riesgos son las siguientes:

- Se extienden en el espacio y en el tiempo, es decir, no son de fácil localización.
- Medirlos es difícil debido a que no se encuentran unidades de medidas objetivas.
- Incrementa la ocurrencia de otros problemas de seguridad, higiene, ergonomía, etc.
- Escasa cobertura legal, aún está muy generalizado en las legislaciones.
- Están moderados por otros factores, al estar mediados por la percepción, experiencia y biografía personal, los hacen propios de cada persona los necesarios para medirlos.
- Dificultad de intervención, no se conoce a ciencia cierta la técnica de solución, las causas pueden ser interpretadas de distintas formas.

2.1.2.1 Los riesgos laborales

Durante la Edad Media y en el Renacimiento, los trabajadores carecían de derechos y cualquier problema de salud o psicológico dependía de sí mismos para solucionarlo. Los gremios y asociaciones lucharon porque se reconocieran los riesgos laborales, basados en los derechos a la integridad física y a la salud. La Revolución Francesa, la Declaración de Derechos Humanos y la constitución de estados democráticos, constituyen hitos en cuanto a los derechos del trabajador (Moreno, 2011).

En base a las modificaciones que ha tenido la legislación de los riesgos laborales, se entiende que realizar una actividad profesional demanda de esfuerzos, indistintamente del tipo de esfuerzo, quien lo ejecuta está expuesto a riesgos que pueden afectar su salud de diferentes formas. Díaz (2015), manifiesta que las afectaciones repercuten directamente en la salud física de la persona, así como el desgaste psíquico que genera patologías como el estrés.

Los riesgos que se originan de las características propias de la actividad laboral son:
a) De la actividad, como la cantidad de trabajo, desarrollo de aptitudes, carencia de complejidad, monotonía, falta de autonomía, entre otros. b) De la organización,

como, por ejemplo, variables estructurales, establecimiento de competencia, canales de comunicación, estilo de liderazgo, etc. c) Del empleo tales como el lugar de trabajo, el salario, la estabilidad, condiciones físicas, entre otras (Gil, 2012).

Los riesgos laborales están relacionados con algún daño o accidente que pueden tener las personas en una organización, dependiendo de las condiciones que ofrezca la organización y los actos que el individuo realice, conllevando o transformándose en un daño a su salud (Moreno y Godoy, 2012, p. 41). Son entonces condiciones adversas que ocurren en el lugar de trabajo de una persona y que ocasionan daños en la salud de las personas, si bien antes se consideraban a los riesgos físico, químicos, ergonómicos, etc., de mayor incidencia, en la actualidad, se ha puesto mayor énfasis en los psicosociales, difícilmente determinables y medibles, pero producen resultados bastante adversos.

2.1.2.2 Los riesgos psicosociales

El concepto se origina en el último cuarto del siglo pasado, cuando se empieza a hablar de este tema. Fue la OIT que, en 1984, publicó un trabajo titulado “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control”. Dicho documento insistía en la relevancia de los efectos reales de estos riesgos, así como también, la dificultad de su formulación objetiva y en su complejidad (Moreno, 2011).

Son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea e incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. (Gil, 2009, p.20)

Las primeras listas de riesgos psicosociales hacen referencia a la sobrecarga de trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad, entre otros problemas que se relacionan con el trabajo. Adicionalmente, las expresiones organización del trabajo y factores organizativos se utilizan muchas veces de manera intercambiable con factores psicosociales para hacer referencia a las condiciones de trabajo que pueden conducir al estrés.

De acuerdo con la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo (2015), las condiciones de trabajo que generan problemas psicosociales son las siguientes:

- Cargas de trabajo excesivas.
- Exigencias contradictorias y falta de claridad en las funciones del puesto.
- Falta de participación en la toma de decisiones.
- Gestión deficiente en los cambios organizativos, o inseguridad.
- Comunicación ineficaz y poco apoyo de la dirección y compañeros.
- Acoso psicológico y sexual u otro tipo de violencia.

Los riesgos psicosociales laborales no son autónomos, es decir, tienen antecedentes en los factores psicosociales de riesgo. No son condiciones organizacionales, estos son hechos, situaciones o estados del organismo que tienen una alta probabilidad de dañar la salud de un trabajador de manera considerable, los daños colaterales dependerán de cada empleado, no todos reaccionan de la misma forma (Moreno y Báez, 2010).

2.1.3 Principales riesgos psicosociales

Los principales riesgos psicosociales son:

2.1.3.1 El estrés

El estrés es “un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos negativos del contenido, la organización o del entorno de trabajo” (OIT, 2013). Se dice que un individuo experimenta estrés en el momento que siente un desequilibrio entre lo que se les exige o pide hacer y los recursos o medios con los que cuenta para satisfacer dichas exigencias de manera exitosa.

“La presencia de estrés en los profesionales se asocia principalmente a factores personales y laborales como los servicios en que se trabaja y el tipo de contratación” (Ahumada, Castillo, Cárdenas, Licon y Torres 2014, p.34). El estrés depende de cómo una persona enfrente sus obligaciones y responsabilidades, existen casos en que una tarea exige demasiado a un trabajador y al sentir tanta presión tiende a estresarse y reducir su desempeño.

El estrés se da cuando la magnitud de las responsabilidades de una persona en el trabajo, es mayor a su capacidad de resistencia y en base a lo expuesto por Omar

(2006), una persona se estresa no por la fuente de presión, sino por la percepción que tiene el individuo sobre tal presión, esto significa que una persona puede sentirse o verse sumamente exigida y en la realidad existe dicha presión, pero no es tan grande como para causar problemas de estrés.

2.1.3.2 Violencia laboral

La violencia está relacionada con hechos visibles y manifestaciones de agresiones físicas que provocan daños en la salud de una persona, e inclusive pueden ocasionarle la muerte. Este problema emerge en situaciones humanas en las que existen interacciones que generan comportamientos violentos y abusos, los mismos que alteran las relaciones, y tienen un gran alcance debido a que se pueden dar incluso en lo laboral (Acevedo, Alderete, Farías, Petiti y Sánchez, 2012)

“Es toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable, mediante el cual una persona es amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma” (Lameiro et al., 2013, p.67). Se da a nivel mundial, atraviesa fronteras, contextos de trabajo y grupos de profesionales.

La violencia puede ser física y psicológica, sin embargo, no tiene límites claros o se da simultáneamente. Se la divide en tres tipos: a) Violencia de tipo I, que son actos violentos procedentes de personas ajenas al lugar de trabajo, ejemplo, robos; b) Violencia de tipo II, o actos provenientes de clientes a causa de una exigencia o reclamo; y c) Violencia de tipo III, o agresiones entre compañeros o superiores del lugar de trabajo. Los tres coinciden en que se dan debido a la búsqueda de un beneficio que no lo recibían y lo reclaman (Moreno y Báez, 2010).

2.1.3.3 Acoso laboral

Es una forma de violencia laboral, que debido a sus características y consecuencias se trata de forma individual. Está catalogado como uno de los riesgos más importantes dentro de una empresa, que inclusive es castigado como delito penal. Se lo define como una forma negativa de comportarse entre compañeros o miembros de una empresa, debido a que alguien resulta humillada e incluso atacada directa o

indirectamente por una o más personas con el objetivo de alienarla (Moreno y Báez, 2010).

Se entenderá por acoso laboral toda acción o comportamiento, en relación con un empleado o contra el empleado que consiste en un acoso persistente y de larga duración, o en una intimidación de un empleado como resultado de la evaluación decreciente de sus capacidades profesionales, así como el que resulta de la intención de humillar o ridiculizar a un empleado, aislando a él o ella o eliminando a él o ella del equipo de trabajo. (Ugarte, 2012, p.14)

2.1.3.4 Acoso sexual laboral

El acoso sexual es considerado como un comportamiento que transgrede los derechos fundamentales de los seres humanos, es una violación del derecho a la intimidad y a la libertad, por tal motivo, en todos los países la mayoría de los ordenamientos jurídicos la recogen y la tipifican actualmente, este problema que incluso se cataloga como delito penal que conlleva cárcel (Moreno y Báez, 2010).

El acoso sexual en lo laboral es un “comportamiento en función del sexo, de carácter desagradable y ofensivo para la persona que lo sufre. Para que se trate de acoso sexual es necesaria la confluencia de ambos aspectos negativos: no deseado y ofensivo” (OIT, 2013, p.1).

Además, la OIT (2013), menciona que este se puede presentar de dos formas:

1. Como chantaje: se condiciona a la víctima con la consecución de un beneficio laboral.
2. Como ambiente laboral hostil en el que la conducta origina una situación de intimidación o humillación de la víctima estos comportamientos pueden ser:
 - a. Físicos: violencia física.
 - b. Verbal: comentarios de tono sexual.
 - c. No verbal: silbidos o gestos de connotación sexual.

Según Pérez (2012) las consecuencias de este tipo de problemas son las siguientes:

- Sufrimiento psicológico, como la humillación, pérdida de autoestima, etc.
- Cambio de comportamiento, tendencia a aislarse, deterioro de las relaciones.
- Enfermedades físicas y mentales, como estrés e inclusive suicidio.

- Riesgo de perder el trabajo.
- Incremento de la accidentabilidad.

2.1.3.5 Inseguridad contractual

La inseguridad contractual se define como “una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera” (Moreno y Báez, 2010, p. 39). No obstante, la globalización y las crisis económicas hacen que las empresas despidan gente, es decir, nadie tiene un puesto asegurado y esto genera incertidumbre y estrés.

Los efectos de la inseguridad contractual provienen en gran medida del efecto de incertidumbre generalizada hacia el propio futuro laboral, y de los miedos que pueden aparecer ante la inseguridad económica para uno mismo y para la propia familia, en un contexto en el que la capacidad para la acción preventiva y la anticipación al problema son mínimas. (Herrera, 2012, p. 29)

Los altos índices de inseguridad en el trabajo presumen una situación desfavorable o riesgo para la salud, por lo que resulta ser una dimensión que demanda ser tomada en cuenta por las empresas, debido a que incide desfavorablemente en la mayoría de los trabajadores (Rodríguez, 2009). La incertidumbre sobre la continuidad de una persona en un puesto de trabajo genera altos índices de estrés y otros problemas en la salud de la persona, debido a que se preocupa por las responsabilidades que debe cumplir con su salario y el creer que lo va a perder crea tensión y malestares.

2.1.3.6 El burnout o desgaste profesional

“Consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales” (Moreno y Báez, 2010, p.42). Tiene consecuencias laborales y personales, además de legales. A diferencia del estrés tiene efecto sobre el agotamiento emocional que, en relación con el físico, provoca que la persona pierda la predisposición para trabajar.

Moreno, Meda, Rodríguez, Palomera y Morales (2012), afirman que los factores que producen el desgaste profesional son en su mayoría internos o individuales, es decir, propios de cada persona, los más relevantes están la competencia emocional y la personalidad resistente. Además, mencionan que los hombres son quienes presentan mayores niveles de burnout, debido a que en varios casos están expuestos a más presión y menor reconocimiento.

2.1.4 Otros Riesgos Psicosociales

2.1.4.1 Conflicto familia/trabajo

En 1985, Greenhaus y Beutell establecieron que el conflicto trabajo-familia es una fricción que se produce entre las presiones ejercidas en el trabajo y en la familia, y que por lo general son incompatibles, pues al dedicar más tiempo y energía a uno de ellos se descuida la otra produciendo confrontación y estrés para los individuos.

La mayoría de las investigaciones coinciden en señalar el conflicto como fuente de estrés, relacionándose negativamente con el bienestar psicológico y, en concreto, influyendo en la salud mental, teniendo insatisfacción laboral y con la vida. Se puede afirmar que el conflicto entre los roles que desempeñan las personas tanto en la familia como en el trabajo es una clase especial de conflicto en el cual las presiones ejercidas sobre cada uno de dichos roles son incompatibles (Otálora, 2007).

2.1.4.2 Trabajo Emocional

Una de las primeras definiciones se la atribuye a Hochschild en 1983 donde indica que: “El Trabajo Emocional es el control de los sentimientos para crear manifestaciones corporales y faciales observables públicamente” (p.10).

Íñigo y Martínez (2001) se refieren al trabajo emocional como un proceso psicológico y conductas conscientes o automáticas derivadas de las normas organizacionales acerca de una expresión emocional o experiencias emocionales, que tienen el fin de regular las interacciones de un grupo de trabajadores para que su desempeño sea el adecuado y se puedan lograr la consecución de los objetivos sin afectar las emociones.

2.1.5 Efectos de los riesgos psicosociales

Cuando existe un desequilibrio en el entorno de trabajo debido a diferentes aspectos la armonía y ganas de trabajar se verán afectas, produciendo un bajo rendimiento y conflictos tanto personales como grupales; algunos de los efectos pueden ser: insatisfacción en el trabajo, pueden surgir efectos psicológicos, reacciones de comportamiento, consecuencias psicofisiológicas, e incluso, incidentes y accidentes de trabajo.

2.1.5.1 Efectos individuales de los riesgos psicosociales

2.1.5.1.1 Efectos del estrés

Los individuos están acostumbrados a correr de aquí para allá, a hacer varias cosas a la vez y a enfrentarse con retos a menudo, por lo que es importante prestar atención no solo al estado de ánimo, sino también a algunos síntomas físicos, como los siguientes, dolores de cabeza, diarrea o estreñimiento, cansancio excesivo, decaimiento, insomnio, entre otros, que avisan que las tensiones diarias están causando repercusiones negativas. El cerebro también manda otras señales de alarma como la desmotivación, la falta de deseo sexual, la irritabilidad, la ansiedad o los olvidos y retrasos de memoria

Entre los riesgos del estrés crónico se encuentran: baja de defensas, presión arterial alta, diabetes, insuficiencia cardíaca, acné, eccemas, depresión, ansiedad o problemas derivados de la tensión constante como las contracturas musculares o el bruxismo que se produce al apretar la mandíbula a menudo y de forma inconsciente cuando dormimos.

A largo plazo el estrés puede derivar en problemas de salud realmente graves, y estos a su vez contribuir a que los trabajadores se sientan más estresados, por lo que es muy importante la prevención y el tratamiento, a través de la terapia psicológica y con apoyos como la meditación, la actividad física y una buena alimentación (Morales, 2016).

2.1.5.1.2 Efectos de la violencia

Los efectos de la violencia se ven también reflejados en:

- En el trabajador o trabajadora; en donde afecta a su salud psicofísica y puede producir consecuencias negativas en sus relaciones sociales en general y familiares en particular.
- En la organización; produce malestar entre los trabajadores/as, disminución en la productividad, desaprovechamiento de capacidades, pérdidas económicas y desprestigio social.
- En la sociedad; consolida la discriminación, favorece la desconfianza en las instituciones y en la justicia.

2.1.5.1.3 Efectos del acoso laboral

Los efectos más notorios debido a esta violencia se ha podido evidenciar como la causa de depresión, de ansiedad generalizada, e incluso de desórdenes de estrés postraumático, que conllevan a absentismo, abandonos del puesto de trabajo, incremento de accidentalidad, disminución de la cantidad y de la calidad del trabajo, etc., lo que produce elevados costes en la sociedad industrializada y en la víctima de mobbing que ve amenazada su carrera o profesión, su situación social y financiera, e incluso su salud (Mansilla, 2018).

2.1.5.1.4 Efectos del acoso sexual

Iliana Araceli de la Lanza Andrade (2010), del área de Psicología de la Universidad Iberoamericana, indicó que esta situación tiene efectos negativos en la víctima, que se van desde no sentirse seguro en su lugar de trabajo, hasta ver minada su autoestima y llegar a experimentar inclusive ataques de pánico. La autoestima y la confianza se van destruyendo poco a poco y la víctima empieza a presentar síntomas como: cansancio, inseguridad, se puede presentar pérdida de memoria, se vuelven hiper-vigilantes de quién está a su alrededor, y llegan en mucho de los casos a tener pánico. Fisiológicamente puede presentar palpitaciones y sensaciones de ahogamiento.

El acoso sexual no lo sufren únicamente las mujeres, muchos hombres también tienen que pasar por estas situaciones desagradables, debido al poder jerárquico que los someten muchas por obtener un beneficio (Camorra, 2017).

2.1.5.1.5 Efectos de la inseguridad contractual

Los efectos de la inseguridad contractual provienen en gran medida del efecto de incertidumbre generalizada hacia el propio futuro laboral, y de los miedos que pueden aparecer ante la inseguridad económica para uno mismo y para la propia familia, en un contexto en el que la capacidad para la acción preventiva y la anticipación al problema son mínimas. Los problemas derivados de la inseguridad contractual son en parte producto de la indefensión ante la misma y de la incapacidad de actuar en un contexto laboral generalizado (Hero, 2019).

En los momentos actuales se puede observar un panorama laboral en donde se tiene miedo a perder el trabajo, percibiendo un futuro incierto, haciendo que se viva con miedo y ansiedad, genera problemas en el organismo como disminución de la salud física y mental pero también se ve involucrado el ambiente familiar, pues al no sentirse seguro los conflictos aparecen, merman la paz y la tranquilidad de la misma, la persona se siente atada de manos sin saber cómo resolver los problemas y necesidades que se presentan a diario.

2.1.5.1.6 Efectos del Burnout

Los síntomas más comunes son depresión y ansiedad, motivos de la gran mayoría de las bajas laborales. Suele aparecer, en la mayoría de los casos, en las personas que han elegido su oficio de manera vocacional (es muy frecuente en enfermería, medicina y el profesorado) y con menos asiduidad en trabajos que se desempeñan de forma obligatoria. Aunque al principio las manifestaciones y el malestar sólo se extienden a la vida laboral, finalmente también llegan a alcanzar, en casi todas las situaciones, la vida social y familiar del trabajador afectado. La frustración comenzará a estar presente de manera constante, permanecerá en un estado continuo de agotamiento y los síntomas podrán evolucionar a estados más graves, en algunos casos, los trabajadores pueden llegar a abusar de los psicofármacos, del alcohol y las drogas, por último, algunos pueden llegar a tener síntomas depresivos, de psicosis e incluso tener ideas de suicidio (Eisman, 2015).

2.1.5.1.7 Efectos de los conflictos familia trabajo

Debido a que el trabajo consume todo el tiempo las relaciones con los hijos y con la pareja se va resquebrajando hasta llegar a un punto en donde todos son unos extraños, sin nada que los una más que un apellido, la convivencia empieza a ser intolerable pues ya no se conocen, y lo único que se espera es tener el dinero del sueldo para los gastos, las emociones y los ratos juntos ya no existen han quedado en el pasado y son muy difíciles de recuperar; cuando se dan cuenta que su familia se está desintegrando muchas veces es muy tarde ya para recuperar lo poco o nada que queda, por esto debe existir un equilibrio entre las dos, pues deben ser un apoyo mas no un enemigo (Santander, 2013).

2.1.5.1.8 Efectos del trabajo emocional

Cuando las conductas expresadas por el trabajador según las normas de la organización difieren de los sentimientos que le provocan las situaciones a las que se enfrenta, se produce una disonancia emocional que conduce al trabajador a una situación de conflicto de rol. En ocasiones esta disonancia puede provocar que el trabajador llegue a no distinguir cuando está siendo él mismo y cuando está actuando según su rol profesional. A nivel técnico esto se conoce como “Alienación y extrañamiento del yo”. Sin embargo, el trabajo emocional puede tener también consecuencias positivas para el trabajador cuando este cuenta con los recursos necesarios para hacer frente a las demandas del trabajo, cuanto menor sea la disonancia emocional experimentada más probabilidades habrá de que el trabajador tenga sensación de logro y eficacia profesional (Vez, 2017).

2.1.5.2 Efectos organizacionales

Las culturas organizacionales rígidas, con comunicación unilateral generan climas laborales tensos, donde los empleados viven su día laboral como una carga, lo que genera estrés a nivel individual y grupal, con la consecuente baja en la productividad, también el contar con tecnología obsoleta y cumplir funciones en puestos anti-ergonómicos, generan esfuerzos innecesarios por parte de los trabajadores, desgastando sus energías y desviando su fuerza de trabajo. El diseño correcto de

puestos de trabajo actualizados, evita la sobre carga o repetición de tareas, que generan apatía y desgano en el trabajo. (Mazzilli, 2019).

2.1.5.2.1 Absentismo

Una de las conductas de abandono que mayor incidencia tiene y más pérdidas ocasiona en casi todas las organizaciones es el absentismo laboral o inasistencia al trabajo por parte del personal contratado. En referencia a la conducta de ausencia del puesto de trabajo durante el periodo de trabajo (Ortiz y Samaniego, 1995). Desde el punto de vista de la organización, el absentismo impide operar a ésta con efectividad, ocasionan numerosos problemas, la sustitución del personal requiere el adiestramiento a nuevos empleados o hacer horas extras para compensar el trabajo. Es una conducta, en parte generada por la contradicción del propio sistema económico-social imperante, que no potencia ni estimula la experiencia del trabajador para que se implique y pueda ser un agente creativo, y sí, por el contrario, un conjunto de conductas rutinarias, competitivas y a veces humillantes (Rodríguez, Samaniego y Ortiz, 1996).

2.1.5.2.2. Presentismo Laboral

Con la economía en la que se encuentra la mayoría de empleados por no perder su trabajo, van a ellos, pero con la poca intención de desarrollar sus tareas, van más por obligación y necesidad que por gusto y satisfacción personal, no quieren sentir la inseguridad económica por eso hacen presentismo laboral que es muy perjudicial para la empresa. Y se puede indicar lo siguiente.

- Desciende la productividad del trabajo y de la organización.
- Empeora la salud laboral del empleado: el presentismo a la larga provoca fatiga y aburrimiento.
- Favorece la transmisión de enfermedades, por no perder su trabajo o quedarse en casa van a su puesto de trabajo sin las precauciones necesarias provoca la propagación de la enfermedad.

2.1.5.3 Evaluación de los factores y riesgos psicosociales

2.1.5.3.1 Método de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO

El método FPSICO de factores psicosociales es un instrumento de aplicación individualizada que permite realizar un diagnóstico de la situación psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma. Está elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT, 2011).

Se basa en la aplicación de un cuestionario individual a partir de la definición de factores psicosociales como aquellas condiciones presentes en una situación laboral relativas a la organización y al contenido del trabajo que pueden afectar tanto el desarrollo del trabajo como la salud de los trabajadores.

Los diferentes factores de riesgo que estudia son:

- Carga Mental (CM); grado de movilización, el esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador para hacer frente a las demandas que recibe el sistema nervioso en el curso de realización de su trabajo.
- Autonomía Temporal (AT); discreción concedida al trabajador sobre la gestión de su tiempo de trabajo y descanso.
- Contenido del trabajo (CT); grado en que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activa una cierta variedad de capacidades humanas, responden a una serie de necesidades y expectativas del trabajador y permiten el desarrollo psicológico de los trabajadores.
- Supervisión-Participación (SP); grado de autonomía decisional del trabajador, es decir, la distribución del poder de decisión entre el trabajador y la dirección relativa a aspectos relacionados con el desempeño del trabajo, es adecuada.
- Definición de Rol (DR); considera los problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador.
- Interés por el Trabajador (IT); grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador o bien si la consideración que tiene por el trabajador es de carácter instrumental y a corto plazo.

- Relaciones personales (RP); mide la calidad de las relaciones personales de los trabajadores.

2.1.5.3.2 Método PREVENLAB – PSICOSOCIAL

La metodología Prevenlab-Psicosocial se centra en una visión sistémica de las organizaciones y tiene en cuenta elementos teóricos derivados de la consideración de los múltiples grupos de interés o “stakeholders” de la organización. Para ello, esta metodología se basa en el modelo de Análisis Multifacético para la Intervención y Gestión Organizacional (modelo AMIGO).

Se centra en la identificación de una serie de componentes (facetas) de la organización, las cuales permiten obtener una visión dinámica de la misma. Esas facetas se agrupan en cuatro grandes bloques: 1) las constituyentes y estratégicas (misión, cultura, relación con el entorno, visión y estrategia), las que componen el diseño “hard” de la organización (estructura, infraestructura, tecnología y sistema de trabajo), las de que caracterizan su diseño y funcionamiento “soft” (clima y comunicación, prácticas de RRHH, dirección y personas y equipos) y las relacionadas con el ajuste dinámico y el contrato psicológico y sus principales resultados (Peiró & Yeves, 2006).

2.1.5.3.3 Método ISTAS – 21

Se trata de una metodología de evaluación e intervención preventiva de los factores de riesgo de naturaleza psicosocial. Es la adaptación a la realidad española del método CoPsoQ (Cuestionario Psicosocial de Copenhague), desarrollado por el Instituto Nacional de Salud de Dinamarca. Hay tres versiones del método: corta para empresas de menos de 25 trabajadores, media: más de 25 trabajadores y versión larga, destinada a investigación.

Este instrumento conceptualiza las cuatro grandes dimensiones psicosociales (exigencias psicológicas en el trabajo, control o influencia, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo y compensaciones) de las que forman parte un total de 20 dimensiones, a la que se añadió la dimensión de doble presencia. Estas 21 dimensiones psicosociales tratan de cubrir la mayoría de los riesgos psicosociales

que pueden existir en el mundo laboral. Es un método de utilización pública y gratuita. Existe aplicación informática (ISSLRM, 2010). Se fundamenta en la definición de factores psicosociales a partir del modelo de demandas-control-apoyo social, integra a esta teoría la de esfuerzo/recompensa.

2.1.5.6 Buenas prácticas en el manejo de riesgos psicosociales

El concepto de buenas prácticas es amplio e incluye materiales muy diversos, en general, se considera como tal toda documentación que informa, ilustra y sugiere formas de actuación que mejoran las prácticas habituales de las empresas. La información puede venir dada en forma de guías procedentes de organizaciones, institutos técnicos y autoridades. También puede tratarse de estudio de casos que demuestren una intervención real en el trabajo y de Check list y estándares (Di Martino, Hoel, & Cooper, 2010).

2.1.5.6.1 Buenas prácticas sobre estrés laboral

Como se ha visto, el estrés laboral no solo afecta a la persona que lo sufre, sino que las consecuencias negativas repercuten directa y/o indirectamente en el entorno que le rodea, siendo uno de ellos el entorno laboral. Es por ello fundamental para las empresas ser capaces de mantener controlados los niveles de estrés de sus plantillas trabajadoras:

- Desarrollan actividades que contribuyen a la gestión del estrés y la disminución de los factores estresantes en la empresa, entre otras.
- La promoción de la salud y prevención primaria (donde se enmarca el plan de gestión del estrés).
- La alimentación saludable (a través de la oferta en las máquinas expendedoras de productos saludables).
- El Plan de Conciliación (incluye jornada flexible a disposición de la plantilla trabajadora en el 84% de sus plantas y la posibilidad de jornada parcial en el 69%).
- Cursos de Mindfulness para personal de oficinas y de fábrica.

El control de los estresores en el ámbito laboral tiene unos beneficios para las empresas, que, si bien no son medibles a corto o medio plazo, en algunos casos si es posible, a largo plazo inciden directamente en el rendimiento, productividad y competitividad de las mismas, creando organizaciones económicamente saneadas y saludables que sean referentes en el sector y en la sociedad.

Algunos beneficios son:

- Reducción de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- Disminución de los accidentes no laborales y las enfermedades comunes.
- Reducción del absentismo y el presentismo.
- Disminución de gastos económicos, temporales, etc. propios de la investigación de accidentes de trabajo, etc.

2.1.5.6.2 Buenas prácticas sobre acoso laboral

Se identifica una serie de aspectos para el éxito de una intervención sobre acoso laboral:

- Tolerancia cero en las organizaciones
- El logro de un nivel de conciencia y conocimiento sobre el problema suficiente en todos los miembros de la organización la organización.
- La intervención debe enfocarse hacia el individuo con la formación y entrenamiento de empleados y directivos y a un nivel organizacional como es la toma de medidas en cuanto al diseño del trabajo.
- Se considera como un problema en el ambiente laboral, enfatizando el enfoque preventivo.
- Debido a que el acoso laboral suele relacionarse con sentimientos de culpa y vergüenza el manejo del problema debe manejarse sin culpabilizar ni castigar y con discreción.

2.1.5.6.3 Buenas prácticas en violencia procedente de pacientes/clientes

Al igual que en el caso de acoso psicológico, se identifican una serie de factores de éxito para un programa de intervención sobre violencia procedente de clientes o pacientes, así como dificultades y desafíos del futuro.

Se consideran factores de éxito y prioridades:

- Al igual que en el caso del acoso psicológico en violencia procedente de clientes la actitud de tolerancia cero es fundamental, no debiéndose aceptar ningún tipo de violencia por parte de ellos.
- También como en acoso psicológico debe existir un registro riguroso de incidentes en la organización.
- El enfoque de prevención e intervención debe incluir aspectos como el diseño ambiental.
- La disposición de códigos de conducta y planes de intervención y prevención sobre violencia procedente de clientes.
- Apuntan a la importancia de la formación sobre control de conflictos y violencia en colegios, institutos y a profesionales recién incorporados en profesiones de riesgo.

Identifican como dificultades en la intervención sobre este tipo de violencia el que muchos incidentes queden sin registrar, la culpabilización que muchas veces se hace de la víctima y que los clientes no estén concienciados para no actuar violentamente.

2.1.5.6.4 Buenas prácticas sobre Burnout

Para Awa, Plaumann, y Walter (2010), las intervenciones diseñadas para burnout se dirigen al ámbito organizacional y al individual. Las medidas organizacionales suelen ser cambios en los procedimientos como reestructuración de tareas, evaluación del trabajo para reducir las demandas y aumentar el control. Las medidas individuales suelen dirigirse a mejorar la competencia emocional del trabajador y las capacidades de afrontamiento y apoyo social. Una reciente revisión de los programas de intervención en burnout recoge una breve descripción y evaluación de los mismos, además indica el nivel de incidencia de cada uno.

2.1.5.6.5 Buenas prácticas sobre el acoso sexual

Se describen como medidas a adoptar:

- Toma de conciencia e información del problema en la organización.

- Desarrollo de investigación cuantitativa y cualitativa que pueda influir en la toma de decisiones políticas.
- Fomento de la comunicación de casos por parte de víctimas y testigos.
- Establecimiento y divulgación de un código de conducta y de la política de tolerancia cero.
- Promoción de la igualdad de género en el trabajo.
- Participación de sindicatos como elemento fundamental contra el acoso sexual y la discriminación.
- Información de trabajadores y directivos en el control de la violencia física y acoso laboral como aspectos relacionados al acoso sexual.

2.1.5.6.6 Buenas prácticas en relación al desequilibrio vida personal-laboral

Estas son algunas de las estrategias que se pueden poner en práctica:

- Sensibilizar, formar e informar sobre igualdad y no discriminación a los agentes sociales y sociedad en general.
- Beneficios a las familias como baja de maternidad y paternidad más prolongadas.
- Medidas organizacionales como guarderías en los centros de trabajo o asistencia al cuidado de mayores.
- Ofertar ayuda para tareas domésticas y que el tiempo libre lo sea realmente.
- Flexibilidad en los horarios, como jornada reducida y tiempo de lactancia.
- Flexibilidad en cuanto al lugar de trabajo, facilita el trabajo en el domicilio o teletrabajo cuando sea posible.
- Beneficios fiscales a las familias con hijos y cuidado de mayores.
- El apoyo social real y percibido parecen ser fundamentales para mitigar los efectos negativos que el conflicto trabajo-familia implica de ahí que el fomento del apoyo por parte de compañeros y supervisores deba fomentarse.
- Medidas para asegurar la ocupación de puestos de responsabilidad por mujeres.

2.1.5.6.7 Buenas prácticas sobre inseguridad laboral

La percepción de inseguridad puede prevenirse mediante el desarrollo de una comunicación adecuada (libre de rumores) dentro de la organización que transmita información realista, de forma que los trabajadores puedan adaptarse a la situación y así aumentar su sensación de control. La predictibilidad de la situación también es importante de forma que si se negocia con los sindicatos procedimientos justos para situaciones futuras de dificultad favorecerá la comprensión de los trabajadores.

2.1.5.6.8 Buenas prácticas sobre trabajo emocional

Si se quieren prevenir las consecuencias negativas que el trabajo emocional puede generar el enfoque consiste en intervenir sobre la forma de manejar las emociones y en modificar los aspectos organizacionales que sobrecargan al trabajador.

- Fomentar descansos o a reducir la carga laboral (presión asistencial).
- Fomentar el uso de la actuación profunda en las situaciones en las que sea menos costoso cognitivamente puede aliviar el agotamiento y contribuir a un mayor sentimiento de autenticidad.
- Expresar emociones positivas tiene menos efectos negativos que ocultar emociones negativas. Cuando tienen que ocultar emociones negativas puede ser interesante una reelaboración cognitiva de la situación.
- El fomento del apoyo social entre el grupo de trabajo que contribuya a aliviar el estrés (Gracia, Martínez, y Salanova, 2007).
- Para ello es necesario el entrenamiento emocional al personal, en reconocimiento de sus propias emociones, empatía y habilidades de comunicación. Concretamente el entrenamiento en inteligencia emocional parece ser una intervención eficaz (Llorens, Rodríguez y Salanova, 2006).

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Metodología

3.1.1. Enfoque

El enfoque es de tipo cuantitativo, es decir, mide datos cuantificables (Rodríguez & Vallderiola, 2016), lo que permitió observar resultados confiables y a su vez sacar un análisis de los datos. Por lo tanto, la base en la que se fomenta la parte cuantitativa fue a través del test FPSICO 3.1 del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, con la intención de lograr los objetivos de la investigación.

3.1.2. Alcance

El alcance es de tipo descriptivo el cual caracteriza el fenómeno y las condiciones en las que se manifiesta (Rodríguez y Vallderiola, 2016).

3.1.3. Diseño

El diseño de investigación es No Experimental de Corte Transversal, la misma que no manipula ni controla variables en el contexto natural de la investigación; tiene la finalidad de describir la intensidad y frecuencia de los riesgos psicosociales en un tiempo único (Ato, López, y Benavente, 2013), de manera que únicamente se obtuvieron datos que arrojaron los resultados de la situación de la unidad municipal, logra reconocer los riesgos psicosociales.

3.2. Población

La población está constituida por un total de 37 trabajadores, todos operarios, entre hombres (30) y mujeres (7), pertenecientes a la unidad Municipal Camal.

3.3. Instrumento

La recolección de datos se realizó por medio del instrumento FPSICO 3.1 del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, el mismo que fue validado por criterio de especialistas para continuar con la toma del test a los trabajadores de la unidad pública de servicios municipales (Camal), el test está constituido por 44 preguntas. Su objetivo es contribuir al diagnóstico de los riesgos psicosociales presentes en una empresa o en áreas parciales de la misma, a partir de los cuestionarios de aplicación individual. También incluye información de utilidad práctica para orientar las medidas preventivas que pueden llevarse a cabo en la empresa en el ámbito psicosocial.

El instrumento evalúa 9 factores: por medio de 44 preguntas que contiene subpreguntas llegando a ser de 86 ítems.

1. Tiempo de trabajo (TT)
2. Autonomía (AU)
3. Carga del trabajo (CT)
4. Demandas psicológicas (DP)
5. Variedad en el contenido del trabajo (VC)
6. Participación y supervisión (PS)
7. Interés y compensación al trabajador (ITC)
8. Desempeño del rol (DR)
9. Relaciones y apoyo social (RAS)

Estos 9 factores diferenciados dan una valoración de los riesgos psicosociales, a su vez dentro de cada uno se detallan aspectos de riesgos que permiten una caracterización completa de cada uno. Estos son:

3.4. Descripción de los Factores de Riesgo de FPSICO 3.1

Tabla 3.1. Factores de Riesgo

1. Tiempo de trabajo	
	Trabajo en sábados (Ítem 1)
	Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)
	Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)
	Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)
2. Autonomía	
Autonomía temporal	Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)
	Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)
	Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)
	Determinación del ritmo (Ítem 9)
Autonomía decisional	Actividades y tareas (Ítem 10 a)
	Distribución de tareas (Ítem 10 b)
	Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)
	Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)
	Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)
	Calidad del trabajo (Ítem 10 f)
	Resolución de incidencias (Ítem 10 g)
	Distribución turnos (Ítem 10h)
3. Carga de trabajo	
Presiones de tiempo	Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)
	Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)
	Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)
Esfuerzo de atención	Tiempo de atención (Ítem 21)
	Intensidad de la atención (Ítem 22)
	Atención múltiples tareas (Ítem 27)
	Interrupciones (Ítem 30)
	Efecto de las interrupciones (Ítem 31)
	Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)
Cantidad y dificultad de la tarea	Cantidad de trabajo (Ítem 26)
	Dificultad del trabajo (Ítem 28)
	Necesidad de ayuda (Ítem 29)
	Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)
4. Demandas psicológicas	
Evaluación de exigencias psicológicas	Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)
	Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)
	Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)
	Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)
	Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)
Evaluación de exigencias emocionales	Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)
	Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)
	Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)
	Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)
	Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)
	Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)
Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)	
5. Variedad / contenido de trabajo	

Trabajo rutinario (Ítem 37)
Sentido del trabajo (Ítem 38)
Contribución del trabajo (Ítem 39)
Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)
Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)
Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)
Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)
6. Supervisión / participación
Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)
Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)
Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)
Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)
Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)
Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)
Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)
Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)
Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)
Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)
Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)
7. Interés por el trabajador / compensación
Información sobre la formación (Ítem 13 a)
Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)
Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)
Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)
Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)
Valoración de la formación (Ítem 42)
Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)
Satisfacción con el salario (Ítem 44)
8. Desempeño de rol
Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)
Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)
Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)
Especificaciones de la calidad del trabajo (Ítem 14 d)
Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)
Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)
Tareas irrealizables (Ítem 15 a)
Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)
Conflictos morales (Ítem 15 c)
Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)
Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)
9. Relaciones y apoyo social
Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)
Calidad de las relaciones (Ítem 17)
Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)
Exposición a violencia física (Ítem 18 b)
Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)
Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)
Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19)
Exposición a discriminación (Ítem 20)

Fuente: FPSICO 3.1

3.5. Validación del instrumento

El cuestionario fue validado por parte del Ing. Marco García Mg. en Seguridad e Higiene Industrial y Ambiente quien desempeña el cargo de especialista de seguridad y salud en el trabajo en el departamento de Desarrollo Institucional y del Talento Humano en el GAD Municipalidad de Ambato. (Anexo 1)

También se contó con la validación por parte de la Magister en Administración de Empresas mención planeación, Eleonor Virginia Pardo Paredes, quien desempeña el cargo de docente en la escuela de Psicología en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato. (Anexo 2)

Se realizó una prueba piloto a 3 trabajadores del GAD Municipalidad de Ambato para comprobar la comprensión del contenido del instrumento, así como el tiempo de duración de la aplicación.

3.6. Fiabilidad del instrumento

El coeficiente alfa de Cronbach para valorar la consistencia interna de la escala global presenta un valor de 0,895 ($n = 1108$), lo que indica una fiabilidad excelente a nivel global.

3.7. Validez del Instrumento

La validez relacionada con el criterio hace referencia a la correlación de la prueba con un criterio externo. Los criterios escogidos fueron: grado de satisfacción laboral y la salud percibida. Se ha calculado el coeficiente de correlación entre los datos obtenidos en el cuestionario de factores psicosociales y los obtenidos en la aplicación de la Escala General de Satisfacción (Warr, Cook y Wall, 1979): y el Cuestionario de Salud General (Goldberg, 1972). (Tres subescalas de la versión de 28 ítems). Se ha empleado el coeficiente de correlación producto- momento de Pearson.

3.8. Características de la muestra

A continuación, se mencionan los datos demográficos más relevantes de la población que es necesario emitir y tratar esta información para proceder al análisis de los resultados que se obtuvieron por medio del instrumento utilizado. Es importante

mencionar que la población consta de 30 trabajadores que cumplimentaron el cuestionario de manera anónima y que se han encontrado desempeñando el trabajo de faenamiento y lavado de vísceras en la unidad municipal Camal. Cabe recalcar que se trabajó con toda la población, es un número reducido de personas.

En este apartado se refleja la distribución de los participantes según su edad, sexo y cargo que desempeña. En las tablas a continuación se indica lo mencionado.

Tabla 3.2. Descriptivos de la edad de la población

Edad	Frecuencia	Porcentaje
16-24	1	3%
25-34	11	37%
35-44	9	30%
45-54	6	20%
55-64	3	10%

Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de sujetos se encuentran en un rango de con un 37%. Los sujetos que le siguen en la tabla 1 se encuentran en un rango de 35 y 44 años con un 30% ambos rangos presentan la mayoría de participantes. Por otro lado, los individuos ubicados en los últimos rangos tanto como los primeros son candidatos a sufrir riesgos psicosociales, por el tipo de labor que desempeñan.

Tabla 3.3. Descriptivos del sexo de la muestra

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	20	67%
Femenino	10	33%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a lo que refleja la tabla 2 se evidencia que la mayoría de la población está conformada por el sexo masculino, representa un 67% del total. Esto puede deberse a que el área de faenamiento es la que requiere de mayor número de trabajadores y tienen que ser hombres por el proceso de levantamiento de peso que está requiere, mientras que el 33% que representan el sexo femenino que son las encargadas del lavado de vísceras.

Tabla 3.4. Descriptivos de la labor que desempeñan

Labor que desempeñan	Frecuencia	Porcentaje
Faenador	20	67%
Auxiliar de lavado de vísceras	10	33%

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a los cargos que desempeñan la población el 70% representa al cargo de faenador, esto se da porque la mayoría de trabajadores que se requieren en la unidad municipal Camal deben ser destinados al área de faenamiento de las reses, mientras el 30% son las personas destinadas al lavado de vísceras.

3.9. Procedimiento Metodológico

En propósito de cumplir los objetivos propuestos se llevó a cabo el siguiente procedimiento metodológico.

- Fundamentación teórica de los conceptos propuestos en el proyecto de investigación.
- Toma de cuestionario FPSICO 3.1
- Tabulación y análisis crítico de información recolectada.
- Determinación de los riesgos psicosociales existentes.
- Diseño del programa de prevención de riesgos psicosociales en la unidad pública de servicios municipales.
- Elaboración de conclusiones y recomendaciones
- Validación del Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1. Resultados del Cuestionario F-PSICO 3.1 para medir riesgos psicosociales

Población: 30 Participantes

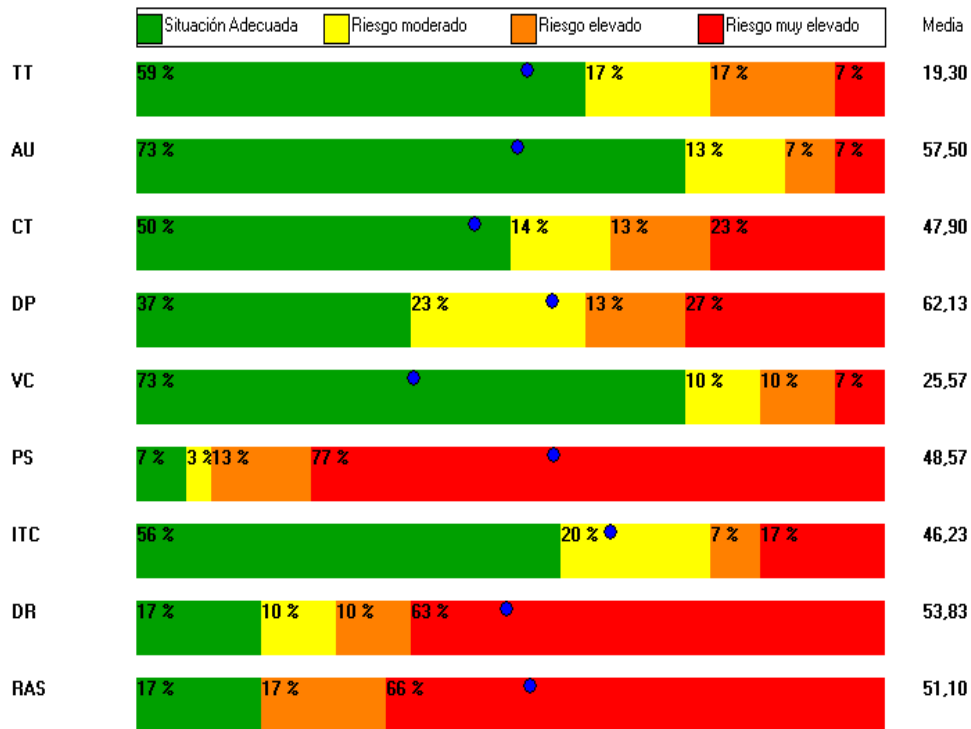


Figura 4.1. Perfil de resultados global.

PERFILES:

Factor Tiempo de trabajo

Tabla 4.1. Tiempo de trabajo

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
18	5	5	2

Fuente: Elaboración propia.

El tiempo de trabajo se refiere a los distintos aspectos relacionados con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Se observó el 59%, equivalente a 18 personas manifestaron que la situación es adecuada en cuanto a la estructuración temporal de sus actividades, sin embargo, existe un 41% que presenta algún tipo de riesgo o se siente inconforme con el tiempo que trabajan; a pesar de que la mayoría se siente satisfecho, hay que tener en consideración a quienes no lo están debido a que son quienes pueden ocasionar inconvenientes entre el equipo de trabajo, es decir, existe la tendencia de que existan varios riesgos psicosociales que limiten el desarrollo personal e institucional. Considerando que la evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems, se manifestara lo siguiente:

Tabla 4.2. Trabajo en sábados

Siempre o casi siempre	30 %
A menudo	20 %
A veces	40 %
Nunca o casi nunca	10 %

Fuente: Elaboración propia.

Se observó que al 30% de las personas siempre o casi siempre trabajan los días sábados, razón por la cual pueden incrementarse los niveles de riesgos psicosociales, considerando que una persona tiene derecho a disfrutar con su familia o amistades, lo cual por lo general se realizan los fines de semana y por las jornadas de trabajo se pierden de varios acontecimientos que a la larga pueden afectar a la motivación por trabajar.

Tabla 4.3. Trabajo en Domingos y festivos

Siempre o casi siempre	86 %
A menudo	3 %
A veces	6 %
Nunca o casi nunca	3 %

Fuente: Elaboración propia.

Se determinó que si a una persona no le gusta trabajar los sábados, mucho menos le parece adecuado hacerlo los domingos o días festivos, considerando que son días en que las familias se reúnen o se realizan actividades como paseos y perderse eso influye en la motivación de las personas, no obstante, hay que poner en

consideración que existen empresas que no pueden parar sus actividades, por eso que se recomienda que se ofrezcan beneficios adicionales para quienes trabajan los días domingos o festivos, para incentivar a que cumplan sus actividades eficientemente y con entusiasmo.

Tabla 4.4. Tiempo de descanso semanal

Siempre o casi siempre	66 %
A menudo	30 %
A veces	0 %
Nunca o casi nunca	3 %

Fuente: Elaboración propia.

Pese a que el 66% dice que siempre o casi siempre tienen tiempos de descanso entre semana, esto parece no ser suficiente, por tal motivo, sí existen riesgos psicosociales y otro tipo de malestares entre las personas que laboran en la institución y; como se vino mencionado esto se da, al trabajar incluso días festivos no es una motivación para la mayoría de personas y quienes lo hacen lo hacen por cumplir con sus empresas y no porque realmente prefieren trabajar que pasar con su familia.

Tabla 4.5. Compatibilidad vida laboral-vida social

Siempre o casi siempre	50 %
A menudo	0 %
A veces	36 %
Nunca o casi nunca	13 %

Fuente: Elaboración propia.

El 50% de las personas siempre o casi siempre tienen compatibilidad entre su vida social y laboral, como ya se hizo mención, hay horarios que obligan a las personas a trabajar sábados, domingos y días festivos y por ende su vida laboral se ve mermada y pese a que muy pocos lo reconocen a la larga influye en la motivación de las personas, debido a que todos los seres humanos necesitan relacionarse con otras personas, divertirse, entre otras actividades para no caer en monotonías que limiten su desarrollo personal y profesional.

Factor Autonomía

Tabla 4.6. Compatibilidad vida laboral-vida social

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
22	4	2	2

Fuente: Elaboración propia.

La autonomía acoge aspectos de las condiciones de trabajo que hacen referencia a la capacidad y posibilidad que tienen las personas para gestionar y tomar decisiones referentes a la estructura temporal de las actividades, procedimientos y organización del trabajo. Cabe destacar en este punto que el 73% de las personas se encuentran en la situación adecuada, esto significa que la posibilidad de que sea un factor fundamental en la ocurrencia de riesgos psicosociales es menor. Este método se proyecta en dos bloques:

Autonomía temporal.

Se refiere a la discreción concedida para gestionar aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y los descansos, así, por ejemplo, el ritmo, la probabilidad de alterarlo en caso de ser necesario, la distribución de descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender asuntos personales. Este aspecto se subdivide en los siguientes Ítems

Tabla 4.7. Posibilidad de atender asuntos personales

Siempre o casi siempre	13 %
A menudo	3 %
A veces	46 %
Nunca o casi nunca	36 %

Fuente: Elaboración propia.

En este sentido se observó que a veces 46% y casi nunca 36%, su carga de trabajo le otorga la facilidad de atender asuntos personales, es decir, tienen varias actividades que desempeñar y no pueden distraerse si las quieren cumplir a cabalidad.

Tabla 4.8. Distribución de pausas reglamentarias

Siempre o casi siempre	16 %
A menudo	33 %
A veces	33 %
Nunca o casi nunca	16 %

Fuente: Elaboración propia.

Se observó un equilibrio, es decir, la mitad de las personas manifestó que la distribución de las pausas reglamentarias es la adecuada, mientras que la otra mitad no lo considera así, sin embargo, hay que tener en consideración dependiendo el tipo de trabajo que realizan las personas, tratar de hacer pausas, por ejemplo, los faenadores, si no quieren tener problemas con la columna por el peso, fuerza y actividad repetitiva que realizan, es recomendable que cada cierto tiempo se detengan, el estar 8 horas cargando el peso de los animales y faenando representa la posibilidad de que se presenten problemas en la salud física y mental de las personas.

Tabla 4.9. Adopción de pausas no reglamentarias

siempre o casi siempre	6 %
a menudo	10 %
a veces	63 %
nunca o casi nunca	20 %

Fuente: Elaboración propia.

El 83%, adoptan pausas no reglamentarias, como se mencionó en el epígrafe anterior, es necesario que toda persona se tome pausas cada cierto tiempo para evitar problemas de salud mental y física, por más eficiente que sea una persona, requiere descanso para no aturdirse o menos estresarse, considerando que esta última es un problema cada vez más común y que limita el desempeño de una persona.

Tabla 4.10. Determinación del ritmo

siempre o casi siempre	33 %
a menudo	26 %
a veces	33 %
nunca o casi nunca	6 %

Fuente: Elaboración propia.

Se pudo observar que el 33% siempre o casi siempre determina su ritmo de trabajo, el 26% lo hace a menudo, el 33% a veces y únicamente el 6% nunca o casi nunca, esto refleja que en la institución hay la libertad de que las personas trabajen a su ritmo, siempre y cuando cumplan su carga horaria, esto es uno de los factores que hacen de la autonomía uno de los factores que no inciden en gran parte en los riesgos psicosociales.

Autonomía decisional.

Se refiere a la capacidad para influir en el desarrollo cotidiano del trabajo, se

manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las actividades, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc. Contempla las siguientes Ítems:

Tabla 4.11. Actividades y tareas

Siempre o casi siempre	23 %
A menudo	20 %
A veces	33 %
Nunca o casi nunca	23 %

Fuente: Elaboración propia.

Existe un equilibrio entre las personas que consideran que tienen libertad de tomar decisiones sobre sus actividades y tareas; considerar que previo a contratar a una persona se le hace los exámenes necesarios para el cargo, es por ello que se supone que es gente preparada que tiene los criterios adecuados para tomar decisiones, además, darles la libertad de decidir cómo realizar su trabajo fomenta su creatividad e ingenio para destacarse, razón por la que se puede concluir que este no es un factor de alto riesgo.

Tabla 4.12. Distribución de tareas

Siempre o casi siempre	20 %
A menudo	23 %
A veces	23 %
Nunca o casi nunca	33 %

Fuente: Elaboración propia.

Como ya se hizo mención existe un equilibrio en la libertad que tienen las personas para realizar sus actividades, sin embargo, en este punto vemos que el 33% nunca o casi nunca han distribuido sus tareas y únicamente se limitan a cumplir órdenes y su carga laboral, por tal motivo, esto si representa un factor de riesgo.

Tabla 4.13. Distribución del espacio de trabajo

Siempre o casi siempre	16 %
A menudo	26 %
A veces	30 %
Nunca o casi nunca	26 %

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la distribución del espacio de trabajo, es un tema más sensible, debido a que las personas tienen que acatar las disposiciones de los superiores, razón por la cual no tienen mucha libertad, sin embargo, pueden mencionar sus inconformidades,

para tratar de mejorar las condiciones y el clima laboral y así reducir los riesgos psicosociales.

Tabla 4.14. Métodos, procedimientos y protocolos

Siempre o casi siempre	40 %
A menudo	3 %
A veces	43 %
Nunca o casi nunca	13 %

Fuente: Elaboración propia.

Existe un porcentaje considerable, 40%, de personas que señalaron que tienen autonomía para definir los métodos, procedimientos y protocolos en su trabajo, lo cual les proporciona las condiciones laborales necesarias para desarrollarse profesionalmente y reduce los casos de problemas psicosociales.

Tabla 4.15. Cantidad de trabajo

Siempre o casi siempre	30 %
A menudo	16 %
A veces	26 %
Nunca o casi nunca	26 %

Fuente: Elaboración propia.

En concordancia con la cantidad de trabajo, se pudo observar que el 26% considera que no puede gestionarla o tomar decisiones con respecto a este ítem, razón por la cual se pueden presentar riesgos psicosociales, apoyados en la sobre carga de funciones o el malestar porque unos trabajan más que otros.

Tabla 4.16. Calidad del trabajo

Siempre o casi siempre	46 %
A menudo	20 %
A veces	13 %
Nunca o casi nunca	20 %

Fuente: Elaboración propia.

Se observó que únicamente el 46% de las personas consideran que siempre o casi siempre su trabajo es de calidad, es decir, existen falencias tanto personales como organizacionales que no les permiten desempeñarse adecuadamente y esto afecta el estado de ánimo y motivación de quienes si realizan eficientemente su trabajo.

Tabla 4.17. Reducción de incidencias

Siempre o casi siempre	16 %
A menudo	13 %
A veces	50 %
Nunca o casi nunca	20 %

Fuente: Elaboración propia.

Las personas manifestaron que únicamente a veces (50%), tienen la capacidad de resolver las incidencias del diario vivir en la institución, esto puede ser debido a la falta de delegación de los superiores o simplemente al desinterés que muestran las personas cuando no están debidamente motivadas y cumplen sus funciones únicamente por un sueldo y no por crecer profesionalmente.

Tabla 4.18. Distribución de turnos

Siempre o casi siempre	40 %
A menudo	10 %
A veces	13 %
Nunca o casi nunca	23 %
No trabajo a turnos	13 %

Fuente: Elaboración propia.

Se pudo observar con respecto a la autonomía que tiene la misma tendencia, es decir, existe equilibrio entre quienes consideran estar en una situación favorable y otro porcentaje no piensa lo mismo; en cuanto a la distribución de turnos se ve que el 50% tiene autonomía y la capacidad de gestionar la distribución de turnos.

Factor Carga de trabajo

Tabla 4.19. Distribución de turnos

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
15	4	4	7

Fuente: Elaboración propia.

Es el nivel de demanda, es decir, el grado de movilización requerido que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). El nivel es elevado cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo). Se valora a través de las siguientes cuestiones:

Presiones de tiempos.

Se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales. En base al instrumento aplicado se pudo observar que el 50% manifestó estar en una situación adecuada, mientras que un 23% se encuentra en riesgo elevado, lo cual es preocupante debido que aproximadamente 10 personas son quienes están pasando por un momento inadecuado y que puede incrementar la incidencia de problemas psicosociales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

Tabla 4.20. Tiempo asignado a la tarea

Siempre o casi siempre	56 %
A menudo	13 %
A veces	30 %
Nunca o casi nunca	0 %

Fuente: Elaboración propia.

Se observó que todos los colaboradores sienten estar presionados en cuanto a los tiempos asignados para sus tareas, lo cual deriva o puede acarrear problemas de estrés u otros riesgos psicosociales que reducen la capacidad de actuar de las personas.

Tabla 4.21. Tiempo de trabajo con rapidez

Siempre o casi siempre	23 %
A menudo	20 %
A veces	50 %
Nunca o casi nunca	6 %

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la rapidez del tiempo de trabajo, el inconveniente parece ser menor, es decir, el 50% mencionó que únicamente a veces sienten la presión, no obstante, representa un problema debido a que a ningún ser humano le gusta sentirse hostigado, en especial cuando se busca que de resultados. Es necesario que se les dé tiempo para organizarse y poder desenvolverse correctamente.

Tabla 4.22. Aceleración del ritmo de trabajo

Siempre o casi siempre	26 %
A menudo	40 %
A veces	30 %
Nunca o casi nunca	3 %

Fuente: Elaboración propia.

En los tres Ítems existió la tendencia, de que los trabajadores se sienten presionados y esta puede ser una de las razones por la cual la mitad de ellos no se encuentren en una situación aceptable y corran el riesgo de tener problemas psicosociales.

Esfuerzo de atención.

La atención está determinada por la intensidad y el esfuerzo requeridos, para procesar las informaciones que se reciben en el transcurso de la actividad y para elaborar respuestas óptimas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional se incrementan en situaciones en las que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias son relevantes, cuando se presta atención a múltiples tareas al mismo tiempo y cuando no existe previsibilidad en las tareas. Lo ítems son los siguientes:

Tabla 4.23. Tiempo de atención

Siempre o casi siempre	10 %
A menudo	23 %
A veces	43 %
Nunca o casi nunca	23 %

Fuente: Elaboración propia.

Se pudo evidenciar que no existen problemas en gran medida en cuanto al tiempo de atención, esto significa que las actividades y tareas de cada una de las personas están bien establecidas y les permite desarrollarlas dentro de lapsos de tiempo determinado y con la eficiencia pertinente para contribuir con el cumplimiento de los objetivos de la institución y los personales.

Tabla 4.24. Intensidad de la atención

Muy alta	43 %
Alta	23 %
Media	26 %
Baja	3 %
Muy baja	3 %

Fuente: Elaboración propia.

Se evidencia que la intensidad de atención es muy alta, esto se ve reflejado en que el 40% de trabajadores manifestaron esto, como ya se dijo anteriormente, existen las facilidades para enfocarse en una actividad determinada y de este modo poder realizarla eficientemente.

Tabla 4.25. Atención múltiples tareas

Siempre o casi siempre	20 %
A menudo	30 %
A veces	26 %
Nunca o casi nunca	23 %

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la atención de múltiples tareas, se observó que el 20% cree que siempre o casi siempre tienen que realizar varias actividades a la vez lo cual les puede generar estrés o que el rendimiento no sea el óptimo.

Tabla 4.26. Interrupciones en la tarea

Siempre o casi siempre	20 %
A menudo	10 %
A veces	50 %
Nunca o casi nunca	20 %

Fuente: Elaboración propia.

El 50% manifestó que a veces existen interrupciones en las tareas, es decir, hay casos en que por alguna determinada particularidad un trabajador debe dejar su trabajo para atender otra actividad, sin embargo, esto no es muy a menudo y no representa un riesgo alto.

Tabla 4.27. Efecto de las interrupciones

Siempre o casi siempre	23 %
A menudo	20 %
A veces	36 %
Nunca o casi nunca	20 %

Fuente: Elaboración propia.

El 23% considera que siempre o casi siempre los efectos de las interrupciones son negativos o causan malestar en los trabajadores, debido a que pueden acumularse las actividades que tienen que realizar; además, los demás participantes mencionaron que en algún momento de su vida laboral se ha visto afectado por esto y creen que si son largas las interrupciones pueden ser un factor de alto riesgo en el clima laboral.

Tabla 4.28. Previsibilidad de las tareas

Siempre o casi siempre	10 %
A menudo	10 %
A veces	60 %
Nunca o casi nunca	20 %

Fuente: Elaboración propia.

El 60% consideró que a veces la previsibilidad de las tareas puede reducir la exigencia de atención, debido a que al realizar una planificación se puede optimizar el tiempo para cada actividad y por ende no acumular trabajo que a la larga genera estrés.

Cantidad y dificultad de la tarea.

Es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas. Se valoran los siguientes aspectos:

Tabla 4.29. Cantidad de trabajo

Excesiva	10 %
Elevada	36 %
Adecuada	46 %
Escasa	6 %
Muy escasa	0 %

Fuente: Elaboración propia.

Se pudo observar que para el 46% de los trabajadores la cantidad de trabajo es adecuada, sin embargo, para un 46% de la muestra es elevada y en casos excesiva, lo cual es uno de los principales riesgos de problemas psicosociales con los que lidian las empresas, es por ello que se hace necesaria la reestructuración de la carga laboral, para garantizar a todos los trabajos de cantidad adecuada y evitar inconvenientes a futuro.

Tabla 4.30. Dificultad del trabajo

Siempre o casi siempre	20 %
A menudo	6 %
A veces	60 %
Nunca o casi nunca	13 %

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a la dificultad del trabajo se pudo conocer que el 60% cree que a veces se les designan actividades con alto grado de dificultad, razón por la cual necesitan mayor capacitación o preparación, para desempeñarse eficientemente y contribuir en la consecución de objetivos.

Tabla 4.31. Necesidad de ayuda

Siempre o casi siempre	20 %
A menudo	3 %
A veces	53 %
Nunca o casi nunca	23 %

Fuente: Elaboración propia.

El 53% indicó que a veces necesitan de apoyo o ayuda para realizar sus actividades, como se mencionó en el ítem anterior, todo trabajador necesita ser capacitado para evitar cometer errores en sus funciones, además, los altos mandos deberán siempre apoyar a sus colaboradores, debido a que se supone que están en altos cargos por sus conocimientos y capacidad para sortear cualquier tipo de inconveniente.

Tabla 4.32. Trabajo fuera del horario habitual

Siempre o casi siempre	6 %
A menudo	3 %
A veces	43 %
Nunca o casi nunca	46 %

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto al trabajo de fuera de horarios habituales, el 43% manifestó que a veces le toca trabajar más de su carga laboral, lo cual representa un factor de riesgo, todas las personas tienen el derecho y deber de descansar y destinar su tiempo libre a otras actividades que le permita estar bien física, mental y emocionalmente.

Factor Demandas Psicológicas

Tabla 4.33. Demandas psicológicas

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
11	7	4	8

Fuente: Elaboración propia.

Se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se han de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional. Las cognitivas se definen por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual.

En cuanto al test aplicado, las demandas psicológicas son uno de los factores de riesgo que mayor problemas e inconvenientes presentan en la empresa, es así que únicamente el 37% considera estar en una situación adecuada, mientras que el 27% se sitúa en riesgo muy elevado, lo cual genera un alto impacto en el tema psicosocial

de los empleados, quienes pueden no sentirse a gusto en su trabajo. La evaluación se hace a partir de los siguientes ítems:

Tabla 4.34. Requerimientos de aprendizajes

Siempre o casi siempre	40 %
A menudo	26 %
A veces	16 %
Nunca o casi nunca	16 %

Fuente: Elaboración propia.

En este sentido, se pudo conocer que el 40% tienen problemas con las exigencias en cuanto al aprendizaje en la institución, es decir, no tienen los conocimientos necesarios y por ende se les dificulta realizar sus actividades y en caso les produce otro tipo de malestares psicológicos.

Tabla 4.35. Requerimientos de aprendizajes

Siempre o casi siempre	43 %
A menudo	10 %
A veces	36 %
Nunca o casi nunca	10 %

Fuente: Elaboración propia.

La adaptabilidad de las personas a la institución también presenta un porcentaje elevado de personas que manifestaron que tienen problemas en este sentido, razón por la cual no se sienten a gusto y esto a su vez puede derivar en problemas psicológicos como estrés, desmotivación, entre otros.

Tabla 4.36. Requerimientos de iniciativas

Siempre o casi siempre	43 %
A menudo	10 %
A veces	26 %
Nunca o casi nunca	20 %

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a los requerimientos de iniciativas, se evidencia que también existe un porcentaje considerable de problemas que tienen inconvenientes en este tema, esto puede ser debido a que no sienten las garantías o el apoyo necesario para tomar la iniciativa y por ende se limitan a cumplir órdenes y no aportan con sus opiniones o criterios para mejorar la situación y el clima laboral de la institución.

Tabla 4.37. Requerimientos de memorización

Siempre o casi siempre	50 %
A menudo	26 %
A veces	10 %
Nunca o casi nunca	13 %

Fuente: Elaboración propia.

Como se mencionó en los Ítems anteriores las personas presentan varios inconvenientes que no les permiten estar enfocados en su trabajo y esto se ve reflejado en que el 50% mencionó que casi siempre tienen dificultades para memorizar las cosas o actividades que deben realizar y por consiguiente no pueden realizar efectivamente su trabajo.

Tabla 4.38. Requerimientos de creatividad

Siempre o casi siempre	43 %
A menudo	20 %
A veces	20 %
Nunca o casi nunca	16 %

Fuente: Elaboración propia.

Al no sentirse a gusto, es evidente que la creatividad no fluye, es por ello que el 43% manifestó que siente mucha presión al momento de ser creativos y por ello casi no lo hacen y únicamente cumplen sus funciones.

Por otra parte, las exigencias emocionales son situaciones en las que una tarea requiere mayor esfuerzo y estas afectan las emociones del trabajador. Pueden también derivarse del nivel de implicación, compromiso o involucración interpersonales en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante. La evaluación se hace a partir de los siguientes ítems:

Tabla 4.39. Requerimientos de trato con personas

Siempre o casi siempre	33 %
A menudo	23 %
A veces	10 %
Nunca o casi nunca	33 %

Fuente: Elaboración propia.

Se puede mencionar que existe un equilibrio entre quienes tienen inconvenientes con trabajar o tratar con personas y quienes lo hacen sin ningún problema, sin embargo, el clima laboral se basa en la relación que tengan los miembros de la institución y si

no es la adecuada se generan inconformidades y problemas que afectan el estado emocional de cada individuo y el desarrollo colectivo de la institución.

Tabla 4.40. Ocultación de emociones ante superiores

Siempre o casi siempre	40 %
A menudo	16 %
A veces	26 %
Nunca o casi nunca	3 %
No tengo, no trato	13 %

Fuente: Elaboración propia.

Como se viene insistiendo, el no sentirse a gusto en un lugar hace que las personas no se expresen con libertad, es por ello que el 40% siempre oculta sus emociones a los superiores y por esta razón no se conocen los problemas que atraviesa la persona y no se puede ayudarla para evitar que el trabajo sea otro inconveniente. Por todo esto, es necesario, que los superiores hagan sentir a sus subordinados que tienen su apoyo y que cualquier problema por el que atravesasen pueden en conjunto tratarlo y darle la solución más factible y que beneficie a todos los involucrados.

Tabla 4.41. Ocultación de emociones ante subordinados

Siempre o casi siempre	13 %
A menudo	10 %
A veces	40 %
Nunca o casi nunca	23 %
No tengo, no trato	13 %

Fuente: Elaboración propia.

De igual manera, los superiores suelen ocultar sus emociones a los subordinados, no obstante, esta puede ser más evidente, debido a que al tener que controlar y supervisar a los demás pueden presentarse situaciones en las cuales resalte el estado emocional de la persona.

Tabla 4.42. Ocultación de emociones ante compañeros

Siempre o casi siempre	30 %
A menudo	13 %
A veces	30 %
Nunca o casi nunca	16 %
No tengo, no trato	10 %

Fuente: Elaboración propia.

Es evidente que las inconformidades que existen en la institución hacen que la relación entre compañeros no sean la mejor, razón por la cual la gran mayoría prefiere ocultar sus emociones y no solicitar ayuda para poder lidiar con los

problemas en conjunto.

Tabla 4.43. Ocultación de emociones ante clientes

Siempre o casi siempre	20 %
A menudo	3 %
A veces	26 %
Nunca o casi nunca	23 %
No tengo, no trato	26 %

Fuente: Elaboración propia.

Las emociones suelen ser algo difícil de ocultar, por esa razón, en algún momento la mayoría de trabajadores han expuesto sus sentimientos frente a los clientes, estos últimos, que pudieron pasar un mal momento debido a una mala atención que daña la imagen de la institución, por eso es importante que las personas sepan cómo lidiar con sus emociones y de esta forma evitar cualquier tipo de problema que atenten contra los clientes, superiores o compañeros de trabajo.

Tabla 4.44. Exposiciones a situaciones de impacto emocional

Siempre o casi siempre	16 %
A menudo	23 %
A veces	33 %
Nunca o casi nunca	26 %

Fuente: Elaboración propia.

Como se dijo anteriormente, las emociones suelen ser difícil de ocultar, razón por la que en todas las instituciones en algún momento existieron inconvenientes por el estado emocional de una persona, es por eso que se tratará estos problemas de manera anticipada, es decir, realizar test a los trabajadores para conocer su situación emocional y en caso de ser necesario prestarle la atención adecuada para solucionar un problema o condición adversa por la que pueda estar pasando.

Tabla 4.45. Demanda de respuesta emocional

Siempre o casi siempre	13 %
A menudo	10 %
A veces	36 %
Nunca o casi nunca	40 %

Fuente: Elaboración propia.

El 40% mencionó que nunca o casi nunca ha existido demanda de respuestas emocionales, esto se puede dar debido a la desconfianza o poca integración que tiene el grupo de trabajo y a que todos prefieren ocultar su estado emocional y no solicitar ayuda.

Factor Variedad / Contenido del trabajo

Tabla 4.46. Variedad/Contenido del trabajo

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
22	3	3	2

Fuente: Elaboración propia.

Comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas. Este factor indica que el 73%, de trabajadores están en una situación adecuada, y por ello las posibilidades de riesgos psicosociales son menores. Se mide mediante ítems que estudian la medida en que el trabajo está. Comprenden:

Tabla 4.47. Trabajo rutinario

No	13 %
A veces	56 %
Bastante	16 %
Mucho	13 %

Fuente: Elaboración propia.

El 56% considera que a veces el trabajo se vuelve rutinario, es decir, las actividades son distintas y permiten que las personas no caigan en la rutina que suele ser un factor de riesgo psicosocial.

Tabla 4.48. Sentido del trabajo

Mucho	73 %
Bastante	16 %
Poco	6 %
Nada	3 %

Fuente: Elaboración propia.

El 73%, tienen mucho sentido de trabajo, por esta razón, este factor no representa un factor de riesgo, sino más bien ayuda a que las personas se sientan a gusto en su puesto de trabajo, sin embargo, es necesario alcanzar el 100%.

Tabla 4.49. Contribución del trabajo

No es muy importante	13 %
Es importante	60 %
Es muy importante	16 %
No lo sé	10 %

Fuente: Elaboración propia.

El 60% considera que la contribución en el trabajo es importante, debido a que en ocasiones el trabajo en equipo da mejores resultados que hacerlo por cuenta propia, pero en esta institución se evidencia que la relación entre compañeros no es muy buena y por ende existen otros tipos de problemas psicosociales, afectando individualmente al trabajador como a la Institución.

Tabla 4.50. Reconocimiento del trabajo por superiores

Siempre o casi siempre	20 %
A menudo	30 %
A veces	30 %
Nunca o casi nunca	13 %
No tengo, no trato	6 %

Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar que el reconocimiento por un trabajo bien hecho no es muy común en la institución, por ende, el personal puede estar desmotivado y esto a su vez hace que el rendimiento disminuya, si bien es cierto que hay quienes sienten que se les reconoce su trabajo, es importante que este indicador llegue al 100%, esto significa que a todos los miembros de la institución se les otorgue reconocimientos siempre que se lo merezca.

Tabla 4.51. Reconocimiento del trabajo por compañeros

Siempre o casi siempre	16 %
A menudo	36 %
A veces	33 %
Nunca o casi nunca	6 %
No tengo, no trato	6 %

Fuente: Elaboración propia.

De igual manera, el reconocimiento entre compañeros tampoco es frecuente en la institución, lo cual genera inconformidades personales u otro tipo de inconvenientes en las relaciones interpersonales. Existe un 12% quienes consideran que entre los trabajadores no exista ningún tipo de reconocimiento y que denotan que la labor es muy individualizada. De manera que la motivación del personal es afectada, en este aspecto es muy importante reconocer que el trabajo realizado cobra sentido cuando es reconocido y supervisado. Incluso si es un trabajo en equipo, la colaboración y la buena distribución de actividades, bajo un supervisor hace que el trabajo fluya y los compañeros se sientan motivados.

Tabla 4.52. Reconocimiento del trabajo por clientes

Siempre o casi siempre	20 %
A menudo	20 %
A veces	46 %
Nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	13 %

Fuente: Elaboración propia.

Pese a ser un porcentaje pequeño, los trabajadores de la institución consideran que los clientes reconocen más su trabajo en comparación con los superiores y compañeros, por esta razón puede ser que aún exista motivación y deseos de superación por varios miembros de la empresa.

Tabla 4.53. Reconocimiento del trabajo por familia

Siempre o casi siempre	36 %
A menudo	30 %
A veces	16 %
Nunca o casi nunca	16 %
No tengo, no trato	0 %

Fuente: Elaboración propia.

Se observa un porcentaje mínimo de personas a quienes se les reconoce por su trabajo a nivel familiar, esto supone que las personas no están bien motivadas y cumplen sus funciones únicamente por obligación y no porque realmente les gusta lo que hacen.

Factor Participación / Supervisión

Tabla 4.54. Participación/Supervisión

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
2	1	4	23

Fuente: Elaboración propia.

Recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres. En base al test aplicado, únicamente el 7% de trabajadores mencionaron que están en una situación adecuada, y el 77% en un riesgo muy elevado, se convierte en el factor con mayor incidencia en los casos de riesgos psicosociales, por ende, poner mayor consideración en los ítems que lo integran y corregir las falencias, caso contrario en la institución habrá un ambiente hostil. Los ítems que comprende

este factor son:

Tabla 4.55. Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales

Puedo decidir	10 %
Se me consulta	26 %
Sólo recibo información	36 %
Ninguna participación	26 %

Fuente: Elaboración propia.

Se observa que la mayor parte de trabajadores solo reciben la información (36%) y otros no tienen ninguna participación (26%), por consiguiente, no tienen ningún tipo de sentido de pertenencia con la institución y cumplen sus funciones por devengar el salario, no añaden ningún valor agregado a sus actividades y por consiguiente su desarrollo profesional es limitado.

Tabla 4.56. Participación en la introducción de métodos de trabajo

Puedo decidir	23 %
Se me consulta	16 %
Sólo recibo información	36 %
Ninguna participación	23 %

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto la participación en la introducción de métodos de trabajo igual es limitada el porcentaje de personas que tienen la capacidad de decidir, la mayoría se limita a seguir órdenes y a cumplir sus funciones.

Tabla 4.57. Participación en el lanzamiento de nuevos productos

Puedo decidir	3 %
Se me consulta	6 %
Sólo recibo información	63 %
Ninguna participación	26 %

Fuente: Elaboración propia.

La participación en el lanzamiento de nuevo producto es nula, la mayoría de trabajadores se dedican a seguir instrucciones y recibir la información, esto limita el desarrollo individual y colectivo de la institución. Esto genera un malestar mayor, debido a que las personas sienten que sus ideas no son válidas y por ende se ven limitados y en ocasiones pueden considerarse incapaces.

Tabla 4.58. Participación en la reorganización de áreas de trabajo

Puedo decidir	3 %
Se me consulta	20 %
Sólo recibo información	36 %
Ninguna participación	40 %

Fuente: Elaboración propia.

La reorganización de las áreas de trabajo es otro de los factores en los que los trabajadores no tienen la capacidad de decidir, pese a no sentirse a gusto deben acatar las disposiciones y laboral sin la oportunidad de dar sus opiniones o criterios.

Tabla 4.59. Participación en la introducción de cambios en la dirección

Puedo decidir	3 %
Se me consulta	10 %
Sólo recibo información	50 %
Ninguna participación	36 %

Fuente: Elaboración propia.

Es evidente que en ningún tipo de cambio que se realice en la institución, los trabajadores tienen la oportunidad de opinar, únicamente acatan disposiciones y no se les considera para tomar decisiones y como ya se mencionó esto reduce el sentido de pertenencia con la empresa y únicamente cumplen sus funciones por el salario que reciben.

Tabla 4.60. Participación en contratación de personal

Puedo decidir	6 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	33 %
Ninguna participación	60 %

Fuente: Elaboración propia.

En la contratación de personal es evidente que no tienen poder de decisión, debido que para eso existe un departamento que se encarga de estas actividades, sin embargo, hay esa inconformidad.

Tabla 4.61. Participación en la elaboración de normas de trabajo

Puedo decidir	10 %
Se me consulta	6 %
Sólo recibo información	46 %
Ninguna participación	36 %

Fuente: Elaboración propia.

Al igual que los otros factores, la elaboración de normas de trabajo es un tema en el

que los trabajadores no tienen poder de opinión, únicamente reciben la información y acatan las disposiciones.

Tabla 4.62. Supervisión sobre los métodos

No interviene	33 %
Insuficiente	13 %
Adecuada	40 %
Excesiva	13 %

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la supervisión sobre los métodos, el 40% considera que es la adecuada, el 33% no tiene ningún tipo de intervención, esto refleja el malestar que existe en la institución, porque se cree que los métodos no son los necesarios para garantizar un clima laboral adecuado y la consecución de los objetivos.

Tabla 4.63. Supervisión sobre la planificación

No interviene	16 %
Insuficiente	36 %
Adecuada	36 %
Excesiva	10 %

Fuente: Elaboración propia

La supervisión sobre la planificación presenta discrepancias, esto significa que para el 36% es insuficiente y para otro 36% es adecuada, esto puede evidenciar que los trabajadores desconocen cómo se lleva a cabo la planificación y argumentan que existe desorganización.

Tabla 4.64. Supervisión sobre el ritmo

No interviene	23 %
Insuficiente	3 %
Adecuada	50 %
Excesiva	23 %

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al ritmo de trabajo se pudo observar que el 50% considera que es adecuado, sin embargo, la mitad tienen algún malestar que deberá ser corregido para garantizar la calidad del clima laboral y reducir la incidencia de riesgos psicosociales.

Tabla 4.65. Supervisión sobre la calidad

No interviene	36 %
Insuficiente	6 %
Adecuada	46 %
Excesiva	10 %

Fuente: Elaboración propia.

La supervisión sobre la calidad está por debajo del 50%, por consiguiente, se convierte en un factor que incrementa la incidencia de riesgos psicosociales.

Factor Interés por el trabajador / Compensación

Tabla 4.66. Interés por el trabajador/Compensación

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
17	6	2	5

Fuente: Elaboración propia.

Hace referencia al grado en que la empresa muestra interés de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Se manifiesta en la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantenerlos informados, la seguridad en el empleo, la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que obtienen. En base al test, se pudo evidenciar que el 56% se encuentra en una situación adecuada, por ende, es necesario que se conozcan los motivos por el cual este factor presenta inconvenientes. Los ítems que comprenden este factor son:

Tabla 4.67. Información sobre la formación

No hay información	43 %
Insuficiente	36 %
Es adecuada	20 %

Fuente: Elaboración propia.

La información sobre la formación de los trabajadores no existe (43%) o es insuficiente (36%), es decir ninguna persona conoce cuál es su situación y por ende no se conocen los correctivos o áreas en las que deben capacitar al talento humano.

Tabla 4.68. Información sobre las posibilidades de promoción

no hay información	53 %
Insuficiente	33 %
es adecuada	13 %

Fuente: Elaboración propia.

Las posibilidades de promoción también son desconocidas, esto hace que los trabajadores no estén motivados y únicamente se dediquen a cumplir sus funciones y no destacarse o mejorar su desempeño.

Tabla 4.69. Información sobre requisitos para la promoción

No hay información	66 %
Insuficiente	23 %
Es adecuada	10 %

Fuente: Elaboración propia.

Los requisitos necesarios para la promoción de un trabajador tampoco existen, esto limita la motivación de las personas por destacarse, es decir, nadie hace algo más o da un plus a sus actividades, sienten que no es necesario o no serán recompensados por eso.

Tabla 4.70. Información sobre la situación de la empresa

No hay información	56 %
Insuficiente	26 %
Es adecuada	16 %

Fuente: Elaboración propia.

Los trabajadores desconocen la situación de la empresa, esto quiere decir que trabajan sin una guía o lineamiento que les permita conocer sus falencias y puntos fuertes, para mejorar el rendimiento y productividad de la institución, por consiguiente, nadie se destaca y la institución ve limitado su crecimiento.

Tabla 4.71. Facilidades para el desarrollo profesional

Adecuadamente	26 %
Regular	20 %
Insuficientemente	26 %
No existe posibilidad de desarrollo profesional	26 %

Fuente: Elaboración propia.

La gran parte de los trabajadores mencionaron que no existen las garantías y facilidades para desarrollarse profesionalmente en la institución, por tal motivo nadie se destaca y cumplen sus funciones únicamente por devengar su sueldo, sin ningún tipo de motivación.

Tabla 4.72. Valoración de la formación

Muy adecuada	23 %
Suficiente	33 %
Insuficiente en algunos casos	30 %
Totalmente insuficiente	13 %

Fuente: Elaboración propia.

Más del 50% de trabajadores consideran que la valoración de la formación es muy adecuada o suficiente, sin embargo, son pocos los casos en que se premia o valora este factor y por consiguiente los beneficios para quienes se destacan son desconocidos o simplemente no existen.

Tabla 4.73. Equilibrio entre esfuerzo y recompensas

Muy adecuada	10 %
Suficiente	43 %
Insuficiente en algunos casos	36 %
Totalmente insuficiente	10 %

Fuente: Elaboración propia.

El equilibrio entre el esfuerzo y las recompensas son, en base al test, suficientes, esto significa que hay trabajadores que están de acuerdo con el esfuerzo que realizan y lo que reciben a cambio, pero esto no es lo adecuado para destacarse, únicamente realizan sus actividades para recibir su sueldo y mantener su trabajo.

Tabla 4.74. Satisfacción con el salario

Muy satisfecho	6 %
Satisfecho	50 %
Insatisfecho	33 %
Muy insatisfecho	10 %

Fuente: Elaboración propia.

El 50% está satisfecho con su salario, sin embargo, el 43% no lo está y por consiguiente la motivación por realizar su trabajo es menor.

Factor Desempeño de rol

Tabla 4.75. Desempeño del rol

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
5	3	3	19

Fuente: Elaboración propia.

El desempeño del rol considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales: la claridad del rol definida por las funciones y responsabilidades y; el conflicto del

rol que se refiere a las demandas contradictorias que suponen conflictos para el trabajador. El desempeño del rol es otro de los factores determinantes en los riesgos psicosociales, es así que únicamente el 17% está en una situación adecuada, mientras que el 63% considera que existe un riesgo muy elevado de tener problemas o inconvenientes. El método aborda este factor a partir de:

Tabla 4.76. Especificaciones de los cometidos

Muy clara	13 %
Clara	43 %
Poco clara	40 %
Nada clara	3 %

Fuente: Elaboración propia.

Las especificaciones de los cometidos son poco claras, es decir, no están bien informados sobre lo que deben realizar, por consiguiente, pueden presentarse inconvenientes como productos que no cumplan la calidad necesaria o que una actividad no sea cumplida eficientemente.

Tabla 4.77. Especificaciones de los procedimientos

Muy clara	13 %
Clara	46 %
Poco clara	33 %
Nada clara	6 %

Fuente: Elaboración propia.

Los procedimientos tampoco están muy claros, esto hace que la incidencia de errores sea mayor, todo el personal debería estar 100% capacitado en cuanto a los procedimientos en cada área para que se desempeñen eficientemente y no tengan problemas de ningún tipo que puedan afectarlos física o emocionalmente.

Tabla 4.78. Especificaciones de la cantidad de trabajo

Muy clara	26 %
Clara	36 %
Poco clara	30 %
Nada clara	6 %

Fuente: Elaboración propia.

La cantidad de trabajo tampoco está bien clara, esto representa un punto negativo para la institución debido a que los trabajadores no conocen qué y cuántas son sus funciones y, por ende, pueden existir casos de actividades inconclusas o que no están siendo ejecutadas por desconocimiento, esto frena el desarrollo organización y de

cada uno de los miembros de la institución.

Tabla 4.79. Especificaciones de la calidad de trabajo

Muy clara	46 %
Clara	23 %
Poco clara	30 %
Nada clara	0 %

Fuente: Elaboración propia.

La calidad del trabajo es uno de los factores que más claro tienen los miembros, sin embargo, está por debajo del 50%, esto representa un problema para la institución, el desconocimiento de procesos, actividades u otras acciones reduce la calidad en la fabricación de productos y prestación de servicios, que a su vez se refleja en la imagen y confianza de la institución.

Tabla 4.80. Especificaciones de los tiempos de trabajo

Muy clara	33 %
Clara	36 %
Poco clara	20 %
Nada clara	10 %

Fuente: Elaboración propia.

Los tiempos de trabajo son un tema que tampoco está 100% claro, es decir, las personas están con la incertidumbre de sus horarios de trabajo, lo cual genera malestares por la desorganización dentro de la institución.

Tabla 4.81. Especificaciones de la responsabilidad del puesto

Muy clara	26 %
Clara	30 %
Poco clara	40 %
Nada clara	3 %

Fuente: Elaboración propia.

Las especificaciones de las responsabilidades de los puestos tampoco están claras, esto puede ser porque no existe un manual de funciones en el que se detallan las actividades de cada persona, para que estas sepan que hacer y cómo actuar en sus puestos de trabajo, esto produce desorganización e incumplimiento de funciones.

Tabla 4.82. Tareas irrealizables

Siempre o casi siempre	23 %
A menudo	6 %
A veces	50 %
Nunca o casi nunca	20 %

Fuente: Elaboración propia.

El 50% de los trabajadores mencionaron que a veces existen o se les designan actividades o tareas irrealizables, esto genera estrés y otros problemas por la falta de capacitación o conocimientos para ejecutarlas.

Tabla 4.83. Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos

Siempre o casi siempre	13 %
A menudo	33 %
A veces	40 %
Nunca o casi nunca	13 %

Fuente: Elaboración propia.

El 40% indicó que a veces existe incompatibilidad de los procedimientos de trabajo con los objetivos de la institución, es decir, es poco posible alcanzar las metas pre establecidas debido a que las actividades designadas no se alinean a las mismas, esto genera que los trabajadores no sepan cómo enfrentar a los altos mandos cuando solicitan resultados y por consiguiente se generan preocupaciones y otros riesgos psicosociales.

Tabla 4.84. Conflictos morales

Siempre o casi siempre	20 %
A menudo	23 %
A veces	40 %
Nunca o casi nunca	16 %

Fuente: Elaboración propia.

De igual forma, el 40% mencionó que existen conflictos morales en la institución, lo cual crea un ambiente de trabajo hostil en el que nadie puede desempeñarse de manera adecuada y por ende la incidencia de riesgos psicosociales es mayor.

Tabla 4.85. Instrucciones contradictorias

Siempre o casi siempre	60 %
A menudo	13 %
A veces	16 %
Nunca o casi nunca	10 %

Fuente: Elaboración propia.

El 60% de trabajadores manifestaron que las instrucciones son contradictorias, es

decir, no les permiten realizar sus funciones correctamente, se dice una cosa que en la práctica es totalmente distinto, y al sumarle que no existe la libertad para tomar decisiones se generan conflictos con los superiores o con los compañeros creándose un ambiente desagradable para trabajar.

Tabla 4.86. Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto

Siempre o casi siempre	40 %
A menudo	20 %
A veces	26 %
Nunca o casi nunca	13 %

Fuente: Elaboración propia.

El 40% mencionó que casi siempre las actividades que se les asigna son más de las que deberían realizar, esto genera inconformidades y más aun sabiendo que no tienen ningún tipo de beneficio por realizarlas.

Factor Relaciones y apoyo social

Tabla 4.87. Relaciones y apoyo social

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
5	0	5	20

Fuente: Elaboración propia.

Se refiere a las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Las relaciones y apoyo social es otro de los factores de más riesgo en base al test, únicamente el 17% cree estar en una situación adecuada, mientras que el riesgo elevado está representado por el 66%. Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

Apoyo social instrumental de distintas fuentes

Tabla 4.88. ¿Puedes contar con tus jefes?

Siempre o casi siempre	16 %
A menudo	16 %
A veces	33 %
Nunca o casi nunca	26 %
No tengo, no hay otras personas	6 %

Fuente: Elaboración propia.

Se evidencia que únicamente el 16% considera que puede contar con los jefes siempre, esto significa que los altos mandos no son los líderes que necesita la institución para crear un clima laboral adecuado.

Tabla 4.89. ¿Puedes contar con tus compañeros?

Siempre o casi siempre	23 %
A menudo	13 %
A veces	50 %
Nunca o casi nunca	10 %
No tengo, no hay otras personas	3 %

Fuente: Elaboración propia.

Como ya se mencionó anteriormente la relación entre compañeros no es la mejor, es así que únicamente el 23% considera que siempre se pueden apoyar entre compañeros, por consiguiente, la institución presenta un serio problema en cuanto a la relación de todos sus miembros y por este motivo es que los riesgos psicosociales son frecuentes.

Tabla 4.90. ¿Puedes contar con tus subordinados?

Siempre o casi siempre	6 %
A menudo	10 %
A veces	30 %
Nunca o casi nunca	36 %
No tengo, no hay otras personas	16 %

Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar que los altos mandos también presentan un serio problema al tener que confiar en sus subordinados, es así que únicamente el 6% cree que siempre puede contar con sus colaboradores, esto refleja un importante problema en el tema de comunicación y relaciones entre los miembros de la institución y es algo preocupante que nadie considere a sus compañeros como apoyo para lidiar con un problema o asistencia en una actividad.

Tabla 4.91. ¿Puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?

Siempre o casi siempre	20 %
A menudo	6 %
A veces	36 %
Nunca o casi nunca	26 %
No tengo, no hay otras personas	10 %

Fuente: Elaboración propia.

De igual manera, únicamente el 20% cree que puede contar con las demás personas que laboran en la empresa, se insiste en que las relaciones entre miembros son un problema bastante serio que hay que analizar más a fondo para conocer cuáles son los principales motivos por los cuales nadie confía en sus compañeros.

Tabla 4.92. Calidad de las relaciones

Buenas	33 %
Regulares	46 %
Malas	16 %
No tengo compañeros	3 %

Fuente: Elaboración propia.

El 46% considera que las relaciones son regulares, como ya se dijo hay que analizar a profundidad por qué los miembros de la organización no se llevan bien y por qué nadie confía en su equipo de trabajo.

Tabla 4.93. Exposición a conflictos interpersonales

Raras veces	36 %
Con frecuencia	26 %
Constantemente	30 %
No existen	6 %

Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el 30% manifestó que constantemente existe exposición a conflictos interpersonales, se ve que las relaciones entre las personas de la institución son hostiles, por esta razón determinar los motivos por los cuales no hay empatía entre trabajadores y así poder proponer estrategias para limar asperezas.

Tabla 4.94. Exposición a violencia física

Raras veces	53 %
Con frecuencia	20 %
Constantemente	13 %
No existen	13 %

Fuente: Elaboración propia.

El 53% mencionó que raras veces ha estado expuestos a violencia física, esto representa un gravísimo problema, existe un 33% que con mayor frecuencia sí ha sido expuesto a violencia física, considerando que en la institución laboral personas preparadas que bajo ningún motivo deberían recurrir a la agresión física para lidiar con los problemas y más aun considerando que este factor a más de ocasionar problemas en la salud física de la persona pueden también atemorizar a los demás miembros de la institución y crear un ambiente hostil de trabajo. Solo un 13% expresó no existir exposición a la violencia física.

Tabla 4.95. Exposición a violencia psicológica

Raras veces	30 %
-------------	------

Con frecuencia	33 %
Constantemente	26 %
No existen	10 %

Fuente: Elaboración propia.

Se observa que la violencia psicológica también está presente en la institución, como se mencionó en el apartado anterior, al saber que en la institución laboral personas adultas y preparadas bajo ningún motivo se pueden tolerar este tipo de altercados y se deban tomar cartas en el asunto de manera inmediata y en caso de ser necesaria la separación de personas agresivas es algo que no puede pasar por alto.

Tabla 4.96. Exposición a acoso sexual

Raras veces	30 %
Con frecuencia	10 %
Constantemente	3 %
No existen	56 %

Fuente: Elaboración propia,

Un 56% expresó no haber sido a expuesto a acoso sexual, sin embargo, el porcentaje restante sí manifestó alguna frecuencia de exposición. Si la agresión física y psicológica son repudiables, el acoso sexual que evidentemente ha existido en menor escala es uno de los principales riesgos psicosociales latentes en las empresas, lo cual no podrá ser encubierto y si existen estos casos denunciar a quienes han victimizado a sus compañeros y que la justicia se encargue de ellos, esto por el bienestar de todos quienes integran el grupo.

Tabla 4.97. Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto

Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	30 %
Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	26 %
Tiene establecido un procedimiento formal de actuación	23 %
No lo sé	20 %

Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar que la mayoría de problemas no son solucionados por los altos mandos de la empresa, y solo un 23% considera que hay establecido un procedimiento formal de actuación; razón por la cual se considera siguen ocurriendo. Es vital que la institución, a través de sus departamentos adecuados, tomen cartas en el asunto de cualquier tipo de violencia o acoso, no se puede permitir que dentro de las instalaciones ocurran más casos y que sean las víctimas y victimarios quienes arreglen el problema, por temor habrá casos que nunca salgan a la luz y los

infractores sigan cometiendo actos de abuso.

Tabla 4.98. Exposición a discriminación

Siempre o casi siempre	20 %
A menudo	3 %
A veces	30 %
Nunca o casi nunca	46 %

Fuente: Elaboración propia.

El 46% mencionó que nunca o casi nunca existen casos de discriminación, sin embargo, en un país multicultural y multiétnico es imposible que existan este tipo de casos, y quienes incurran en estas faltas deberán ser separados de la institución sin ningún tipo de consideración, únicamente así se garantiza un ambiente laboral adecuado. Este resultado demuestra que la mayoría de los trabajos perciben exposición a la discriminación.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1. Producto final

El presente capítulo se centra en el diseño de una propuesta que sea beneficiosa y eficiente para la unidad municipal Camal, el mismo que busca mejorar el ambiente de los trabajadores dentro de la unidad en el aspecto psicosocial.

Es importante mencionar la labor que desempeñan los trabajadores de la unidad municipal Camal, si bien es cierto es un trabajo que se viene realizando durante muchos años, es una labor poco reconocida, el trabajo del faenador incluye presenciar constantemente el deceso de los animales (reses y porcinos) y ser los actores principales de este proceso que se realiza día a día, ha acarreado distintos riesgos psicosociales.

Esta información se obtiene gracias a los resultados del instrumento y en conversación con parte del personal administrativo del Camal Municipal, siendo mi objetivo brindar una herramienta que les ayude a subsanar las consecuencias del trabajo de alto riesgo que ellos realizan, pero lo más importante prevenir los riesgos, lo mismo que evitará daños posteriores y brindará estrategias para contrarrestar los riesgos que pueden presentarse en el desempeño de sus actividades laborales.



PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS
PSICOSOCIALES
CAMAL MUNICIPAL



Autor: Nicole Miranda

Tutor GADMA: Ing. Marco Vinicio García Mg.

Ambato - Ecuador

Diciembre 2018

Introducción

Los programas de prevención e intervención de riesgos psicosociales en base a la bibliografía consultada son una herramienta vital dentro de las instituciones, debido a que reducen la concurrencia de factores negativos que atentan contra el desarrollo colectivo e individual de quienes forman parte, en este caso del camal municipal. Es importante mencionar que para la propuesta del programa se emplearon como referencias los resultados obtenidos de la herramienta informática de riesgos psicosociales F. PSICO 3.1.

Objetivo

Diseñar una propuesta de un Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales dirigido a los trabajadores municipales que laboran en el Camal municipal de la ciudad de Ambato.

El programa de prevención e intervención de riesgos psicosociales estará integrado por varias actividades, que se categorizarán según el nivel de riesgo, es decir, en primer lugar estarán las que deben realizarse inmediatamente para evitar que los problemas sigan creciendo, a continuación irán las que requieren de atención a mediano plazo y, finalmente, estarán actividades preventivas que permitan evitar que el clima organizacional se vuelva hostil, asimismo, servirán de apoyo para las demás actividades. En conclusión, las actividades que se proponen son indispensables para que la institución pueda reducir los riesgos psicosociales y garantice que las condiciones de trabajo sean las adecuadas para que todos los miembros se sientan a gusto en su puesto de trabajo.

De acuerdo con la herramienta informática de riesgos psicosociales F. PSICO 3.1, los riesgos de mayor impacto son los siguientes:

1. Participación y Supervisión: Riesgo muy elevado (77%). Medidas inmediatas.
2. Relaciones y apoyo social: Riesgo muy elevado (66%). Medidas inmediatas.
3. Desempeño del rol: Riesgo muy elevado (63%). Medidas inmediatas.
4. Demanda psicológica: Riesgo elevado (27%). Medidas preventivas.

5. Carga de trabajo: Riesgo elevado (23%). Medidas preventivas.
6. Tiempo de trabajo: Riesgo elevado (7%). Medidas preventivas.

En primera instancia, la participación y supervisión es el factor con el riesgo más elevado, debido a que es muy poca la participación que tienen los trabajadores en las decisiones de la institución, es decir, únicamente se ven limitados a recibir información y ejecutar sus actividades a pesar de que estas no sean de su competencia, e incluso de su agrado, solo para cumplir con su trabajo y no tener problemas en la supervisión de los superiores. El sentirse presionado y no tener voz ni voto en las decisiones de una institución reduce el sentido de pertenencia que tiene una persona con la institución, debido a que sienten que no son parte importante dentro de los procesos y por ende se sienten desmotivados y no dan un valor agregado a su trabajo. Por todo esto, tomar medidas inmediatamente para corregir cualquier tipo de problemas que conlleven a una situación peor a la actual.

En segundo lugar, se observan las relaciones y apoyo social como segundo factor con el nivel de riesgo más alto, esto es el reflejo de que las relaciones entre miembros de la institución son negativas, debido a que no hay confianza entre compañeros ni con los superiores y cada trabajador vela únicamente por sus propios intereses, lo cual reduce la efectividad del trabajo en equipo, genera conflictos interpersonales y por consiguiente crea un clima laboral hostil. Por esta razón, se requieren medidas inmediatas que fomenten el compañerismo y la confianza entre los miembros del equipo, para erradicar cualquier tipo de discordia y se creen lazos afectivos de confianza y lealtad y así la institución sea un foco de desarrollo personal y colectivo de todos quienes la conforman.

A continuación, está el desempeño del rol con el tercer nivel de riesgo más alto, se incluyen también la carga de trabajo pese a ser un factor con un riesgo medio, debido que ambos tienen necesidades similares. Los dos factores de riesgo se dan debido a la poca información que se les entrega a los trabajadores sobre sus funciones, obligaciones y derechos, lo cual genera desorganización e incluso inconformidades con los salarios, pues se argumenta que las actividades y horarios deberían estar en base a lo que se les paga. Por tal motivo, se requieren actividades de sociabilización para que las personas interesadas vean las condiciones de trabajo y así definir si están

de acuerdo o no y que posteriormente no se sienta un sobre carga de horario y funciones.

La demanda psicológica se observa que existe un porcentaje alto de riesgo, que se origina por las inconformidades expresadas anteriormente y que a la larga generan problemas psicosociales en las personas, por esta razón se recomienda tomar en consideración este factor y se proponen medidas preventivas que controlen la aparición de cualquier tipo de riesgo y así se eviten problemas a largo plazo. Por último, el tiempo de trabajo, a pesar de ser un factor de bajo riesgo, debe ser considerado para evitar problemas a futuro, pues la rutina, la poca flexibilidad en los horarios, suele ser una de las causas por las que un trabajador se desmotiva y decae en su rendimiento.

Alcance

La propuesta que se elaboró está dirigida a la prevención de riesgos psicosociales direccionada a los trabajadores de la unidad Camal perteneciente a la dirección de servicios públicos del GAD Municipalidad de Ambato.

Tabla 5.1.. Programa de prevención de riesgos psicosociales para el Camal Municipal de Ambato.

Dimensión: Participación/Supervisión (medidas inmediatas)					
Actividad/Descripción	Objetivo	Tiempo de Ejecución	Recursos	Responsables	Evaluación
Actividad No.1					
Círculo de Calidad.					
Descripción:					
Consiste en una técnica que nació en Japón luego de la Segunda Guerra Mundial, consiste en:					
Conformar grupos pequeños de personas, en este caso sería de cada área de la institución.					
Asignar un jefe o responsable que será el nexo entre los supervisores y los subordinados, es necesario aclarar que en el grupo no existe jerarquía, esto quiere decir todos son iguales tienen los mismos derechos y oportunidades, únicamente se establece un jefe con la finalidad de ser un nexo con los superiores.					
Tratar temas relacionados a su área de trabajo con la finalidad de analizar y resolver problemas que el grupo descubren o que es propuesto por el jefe.					
Solicitar los aportes personales de cada uno de los integrantes del grupo, para tener más criterios y visiones de los problemas que puedan existir.					
Definir conclusiones y recomendaciones para mejorar la situación actual del área de trabajo, para transmitirla a los superiores.					
Actividad No. 2					
Plan de Desarrollo Individual por Competencias.	Incrementar el desarrollo individual de cada persona.	1 semana laboral Frecuencia: anual	Sala de capacitaciones. Un proyector.	Dirección de Talento Humano Administrador del Camal	Evaluación de desempeño
Descripción:					

Consiste en la planificación del trabajo de cada miembro de la institución; y, definir lo siguiente:

- ¿Qué va a hacer la persona?
- ¿Por qué lo va a hacer?
- ¿Cuándo lo va a hacer?
- ¿Cómo se van a medir?

Además, se establecerá:

- La competencia en la que se desarrollará el trabajador.
- Los métodos a utilizarse para el desarrollo del trabajador.

Incluir: metas intermedias, operativas, de proceso, y por supuesto, la meta final. En este punto se pondrán en consideración los obstáculos que se pueden presentar y cómo se van a enfrentar estas adversidades.

Finalmente, se incluirán recomendaciones para los altos mandos.

El plan deberá ser elaborado por cada miembro de la institución, para conseguir su desarrollo individual y la mejora de competencias o habilidades.

Actividad No.3

Feedback

Descripción:

Tanto el círculo de calidad como el plan de desarrollo individual debe ser revisado por parte de la dirección y RRHH, para llevar supervisar el trabajo de cada miembro y en base a la retroalimentación tomar decisiones sobre un empleado.

Para lo cual efectuar reuniones entre miembros del directorio y recursos humanos para analizar cada proceso.

Supervisar la participación y desarrollo de los empleados.

2 horas
Frecuencia: cada 3 meses

Revisión de las evaluaciones de desempeño de los trabajadores de Camal.
Sala de reuniones.

Dirección de Talento Humano
Administrador Camal

Entrevista a supervisores

Actividad No.4

Socializar los resultados.

Descripción:

Luego del análisis de los resultados de cada programa, RRHH, deberá socializarlos para felicitar a los más destacados y corregir a quienes hayan cometido algún tipo de error.

Mantener informado y felicitar al personal sobre su rendimiento.

2 horas
Frecuencia: cada 6 meses

Sala de reuniones

Dirección de
Talento Humano

Encuesta

Dimensión: Relaciones y apoyo social (medidas inmediatas)

Actividad/Descripción	Objetivo	Tiempo de Ejecución	Recursos	Responsables	Evaluación
Actividad No.1 Celebraciones colectivas.					
Descripción: Establecer momentos y espacios en los que se puedan reunir los miembros de la institución para conversar o tener reuniones no solo del trabajo sino también sociales, esto puede ser celebrar cumpleaños, aniversarios, logros personales o familiares entre otros. Para esto es importante que se cree y se socialice un calendario de fechas importantes de cada compañero de trabajo y así poder celebrarlo.	Fomentar las relaciones intrapersonales.	8 horas Cada 6 meses	Lugar de reuniones extra laborales. Calendario de cumpleaños.	Dirección del Camal. Empleados del camal.	Re-test anual de Fpsico 3.1
Actividad No. 2 Comunicación en redes.					
Descripción: Realizar con la finalidad de obtener apoyo o asistencia en cualquier momento entre los miembros de la institución. Para esto se pueden usar canales digitales y redes sociales en el que participen todos los miembros.	Mantener comunicados a todos los miembros de la institución	Eventualmente	Dispositivos informáticos.	Dirección del Camal Dirección de Talento Humano. Empleados del camal.	Retroalimentación

Actividad No.3

Reuniones operativas.

Descripción:

Organizar, antes del comienzo de cada turno de trabajo, breves reuniones para repartir instrucciones, intercambiar planes de trabajo del día y para sesiones de preguntas y respuestas, con la finalidad que todos los miembros puedan solventar alguna inquietud o solicitar algún tipo de información que le permita cumplir sus actividades, además, que se fomenta el trabajo en equipo.

Mejorar la calidad del trabajo en equipo de la institución.

10 – 20 min
Diariamente

Sala de reuniones.

Dirección del
Camal

RRHH

Empleados del
camal

Retroalimentación

Actividad No.4

Espacio para el apoyo al trabajador.

Descripción:

La idea consiste en que los superiores mantengan una relación con los demás miembros del equipo con la finalidad de conocer sus problemas y poder asistirlos en la medida que sea posible.

Para lo cual se recomienda mensualmente destinar un tiempo para conversar con los empleados para que ellos cuenten si tienen algún problema ya sea personal, profesional o familiar y si requieren de algún tipo de ayuda de la institución.

Mejorar la relación entre miembros del equipo para ayudar a solventar algún problema de cualquier índole.

1 hora
Mensualmente

Sala de reuniones.

Dirección del
Camal.

Empleados del
camal.

Encuesta sencilla

Actividad No.5

No a la violencia

Descripción:

Consiste en crear una campaña publicitaria, donde exista información de las consecuencias de la violencia dentro de las instituciones laborales, de esta manera crear conciencia en las personas que hayan incurrido en esta falta grave. Por lo tanto, las personas afectadas podrán acudir a la dirección del Camal a pedir la evidencia (cámaras del Camal), para posterior presentar el informe al abogado de la Dirección de Talento Humano para que asiente la sanción adecuada.

Crear conciencia en las personas de la gravedad de estos actos, y que sepan que tienen consecuencias.

Anualmente
(Campaña).
Cada vez que se amerite
(Casos de violencia).

Carteles publicitarios.
Cámaras en los alrededores del Camal.

Dirección de Talento Humano.
Inspectores Camal.

Índice anual de sanciones por violencia laboral en la Unidad Camal

Actividad No.6**Medidas activas contra la discriminación****Descripción:**

Existen varias causales de discriminación: religión, sexo, identidad o expresión de género, edad, etnia, u otra creencia, discapacidad y orientación sexual. Mediante una conferencia promover la igualdad de derechos y oportunidades; los empleadores deben tomar medidas correctivas cuando existan casos de discriminación, realizar seguimiento a los casos existentes para sancionar. La dirección de talento Humano debe prevenir casos de discriminación salarial y hacer mediante un seguimiento anual.

Contrarrestar los casos de discriminación.
Prevenir futuros conflictos laborales.

2 horas
Anualmente

Sala de Conferencias.
Material didáctico.
(Trípticos).
Material informático mediante proyectores.

Dirección de Talento Humano

Encuesta

Dimensión: Desempeño del Rol (medias inmediatas) y Carga de Trabajo (medias inmediatas)

Actividad/Descripción	Objetivo	Tiempo de Ejecución	Recursos	Responsables
Actividad No.1 Análisis y reestructuración del manual de	Estructurar eficientemente cada	Anualmente	Sala de reuniones. Computadoras.	Evaluación de desempeño

funciones de la institución.

Descripción:

En primera instancia, la Dirección de Desarrollo institucional y de Talento Humano deberá reunirse para analizar el actual manual de funciones, verificar si cumple con los objetivos, caso contrario actualizarlos.

A continuación, establecer los cargos y las funciones acorde a las necesidades de la institución, es decir, reestructurar el manual, de la siguiente manera:

- definir el nombre, código, departamento al que pertenece el puesto;
- establecer correctamente el número necesario de plazas que requiere cada sub-departamento;
- definir jerarquías en caso de ser necesario;
- definir los perfiles adecuados del ocupante de cada cargo;
- establecer correctamente las funciones de cada cargo y;
- añadir información pertinente que considere la Dirección de Talento Humano.

En caso de que cuenten con manual, hacer los correctivos pertinentes, considerando la estructura planteada.

Luego de estructurar o reformular el manual, presentar a los superiores para que lo aprueben.

uno de los puestos de trabajo con el fin de que estén bien definidas funciones, obligaciones y derechos de cada trabajador y así evitar una sobre carga en el trabajo.

Dirección de
Talento Humano.

Actividad No. 2

Socialización del manual.

Descripción:

Previa a la socialización con los empleados del Camal, presentar a las autoridades municipales con el fin de su aprobación y autorización.

Una vez aprobado el manual, se hará la presentación necesaria para que todos los miembros del camal lo conozcan se familiaricen con él y estén informados sobre sus responsabilidades.

Se recomienda entregar una copia a cada miembro para que en caso de presentarse una inconformidad puedan en base al manual presentar una queja o sugerencias.

Mantener informada a las autoridades y miembros del camal sobre los manuales de trabajo.

1 semana
Anualmente

Sala de
Capacitaciones.
Proyector.

Dirección de
Talento Humano.

Llevar un cotejo de cumplimiento de tareas semanal

Dimensión: Demanda psicológica (medidas preventivas)

Actividad/Descripción	Objetivo	Tiempo de Ejecución	Recursos	Responsables	Evaluación
Actividad No.1 Evaluación técnica y psicológica de los miembros del Camal.					
Descripción: La evaluación técnica permitirá conocer el nivel de conocimientos que tienen los trabajadores para desempeñar un cargo u otro tipo de actividades, con la finalidad de determinar los puntos fuertes y debilidades del talento humano. Por otra parte, a través de pruebas psicológicas se podrá identificar si existen problemas en la forma de actuar de cada trabajador, así como también, se podrá conocer cómo se relacionan entre grupos. Ambas pruebas permiten categorizar a los empleados, y definir los problemas que se	Conocer las fortalezas y debilidades técnicas y psicológicas de los trabajadores, mejorar su calidad de vida dentro de la institución.	1 hora Frecuencia: Anual	Materiales Humanos	Dirección de Talento Humano	Re – evaluación técnica

pueden presentar en los puestos de trabajo y que generan algún riesgo psicosocial.

Actividad No. 2

Capacitaciones y talleres.

Descripción:

Con los resultados de las pruebas se pueden identificar las temáticas necesarias en las que los miembros del Camal necesitan ser capacitados, así como también los temas que ocasionan algún malestar psicológico y requiere de medidas para reducir su impacto.

Para la parte técnica se recurrirá a capacitaciones llevadas a cabo por especialistas en el tema de interés, es decir, en el que se noten fallas o inconvenientes.

Mientras que, para la parte psicológica, el departamento de RRHH, deberá organizar talleres y charlas que les permitan interactuar con los trabajadores y conocer sus problemas y darles solución.

Mejorar las condiciones de trabajo de los miembros del camal, mientras más capacitados estén podrán enfrentar cualquier situación que requiera de su capacidad de decisión; y si están bien psicológicamente el clima laboral mejora.

Anualmente

Sala de capacitaciones

RRHH

Encuesta

Actividad No.3

Plan de recompensas.

Descripción:

Proponer un plan de recompensas e incentivos para los empleados que se destaquen, no necesariamente económicos, sino más bien motivacionales, entre los cuales pueden ser: designación del mejor empleado, paquetes estándares de beneficios, tales como días de vacaciones, seguro médico, etc., días adicionales de vacaciones, tiempo libre para desarrollar varias funciones, posiblemente incluyendo un servicio, entre otros.

Fomentar la motivación de los empleados para que trabajen eficientemente y sean reconocidos.

Anualmente

Plan de incentivos.
Material didáctico del empleado del mes.

Dirección de Talento Humano.

Desempeño del trabajador

Actividad No.4 Retroalimentación					
Descripción: Luego de cada proceso hay que analizar los resultados obtenidos para ver si existen mejorías en el desarrollo y clima organizacional.	Determinar si existen mejorías en el desarrollo y clima organizacional	1 hora Anualmente	Sala de reuniones.	Dirección Talento Humano y Dirección del Camal.	Retroalimentación
Dimensión: Tiempo de Trabajo (medidas preventivas)					
Actividad/Descripción	Objetivo	Tiempo de Ejecución	Recursos	Responsables	Evaluación
Actividad No.1 Sociabilización del cronograma de cada empleado					
Descripción: Es evidente que el Camal municipal opera todos los días de la semana inclusive los feriados y los horarios son rotativos o van variando, por consiguiente, al momento de contratación del personal es necesario que se le socialicen los días que va a trabajar y los días de descanso, esto le dará la posibilidad de aceptar o no el trabajo. Mientras que para los que ya trabajan actualmente, diseñar e informar sobre el cronograma de actividades con el fin de que todos tengan presente sus días laborales y libres.	Mantener informados a los miembros del camal sobre sus días laborales y libres para que puedan planificar sus actividades personales.	Mensualmente	Cronograma de actividades mediante canales informáticos.	Inspector del camal municipal.	Reporte de asistencia
Actividad No. 2 Incentivos por cumplimiento de asistencia.					
Descripción: Consiste en otorgar ciertas facilidades a las personas que por motivos justificados deban ausentarse de su puesto de trabajo, siempre y cuando el tiempo de ausencia sea repuesto, es decir, dentro de sus días libres deberá	Facilitar a los trabajadores del camal la atención a eventualidades personales que se les puedan presentar en días laborales	Cuando la ocasión lo amerite	Nómina de asistencia Hojas de Ruta exclusivas para los incentivos.	Analista de Asistencia de la Dirección de Talento Humano	Encuesta sencilla

cumplir las horas de permiso que se le fueron otorgadas.

Se considera como motivo justificable alguno de los siguientes puntos:

- Atención médica debidamente justificada por una institución de salud.
- Atención de un familiar que no tenga otra persona que le pueda asistir.
- Acontecimiento familiar en el que indispensablemente deba asistir el trabajador.

No obstante, estos beneficios serán otorgados a quienes hayan demostrado responsabilidad y calidad en su trabajo y siempre y cuando no sea frecuente.

5.2. Validación del Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales

Para la validación del Programa de Riesgos Psicosociales se utilizaron los criterios siguientes:

1. Objetivo
2. Alcance
3. Formato
4. Procedimiento
5. Tiempo
6. Actividades
7. Estrategias
8. Responsables
9. Participación
10. Recursos

Estos fueron evaluados por un especialista académico quien desempeña el cargo de docente investigador en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato. (Anexo 3) y dos beneficiarios. El primero quien desempeña el cargo de especialista de seguridad y salud en el trabajo en el departamento de Desarrollo Institucional y del Talento Humano en el GAD Municipalidad de Ambato. (Anexo 4) y el segundo quien desempeña el cargo de Analista de Talento Humano en el departamento de Desarrollo Institucional y del Talento Humano en el GAD Municipalidad de Ambato. (Anexo 4)

CÁPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- Se fundamentó bibliográficamente, concluyendo que los programas de prevención de riesgos psicosociales se han constituido en una herramienta fundamental en las empresas, debido a que las exigencias laborales y las condiciones de trabajo, pueden generar problemas en la salud física y mental de las personas y se necesita de acciones que reduzcan la incidencia de este tipo de problemas.
- En la unidad pública de servicios municipales a través de la aplicación del Cuestionario F-PSICO 3.1, se identificó que las condiciones de trabajo en la institución tienen serias falencias, como resultado los indicadores en su mayoría son negativos, es decir, los trabajadores están expuestos potencialmente a riesgos psicosociales que afectan su salud física y mental.
- El primer parámetro que se consideró para la elaboración del programa fue el nivel de riesgos que arrojó el Cuestionario F-PSICO 3.1, es decir, la PS, DR y RAS, demandan de acciones y medidas inmediatas, pues fueron las dimensiones que presentaron mayores problemas. Posteriormente, a través de matrices o planes de acción, se establecieron las actividades, el objetivo de cada una, su tiempo de ejecución y los recursos y responsables, todo esto con el fin de mantener un control periódico del programa y adaptarlo en base a las necesidades y periodo de tiempo que se aplique.
- El programa de prevención de riesgos psicosociales fue evaluado por especialistas y beneficiarios que posterior a su revisión emitieron sugerencias que enriquecieron el programa, logrando que sea aplicable para la población escogida.

6.2. Recomendaciones

- Se recomienda que todo tipo de empresa pública o privada, diseñe un programa de prevención de riesgos psicosociales, debido a que al garantizar un clima y condiciones de trabajo adecuado se contribuye al desarrollo personal de cada empleado y por consiguiente esto se verá reflejado en su rendimiento y sentimiento de compromiso con la empresa, la cual será más competitiva y se apoyará en su talento humano como pilar de desarrollo.
- La unidad de servicios municipales, debe realizar una evaluación a profundidad de sus autoridades y los miembros que la integran, pues evidentemente, el clima y las condiciones laborales no son las adecuadas y existen varios inconvenientes, esto con la finalidad de identificar alternativas que reduzcan la aparición de riesgos psicosociales que están afectando drásticamente en la calidad de vida de todos quienes están involucrados.
- Se recomienda el uso del cuestionario F-PSICO 3.1, para establecer las dimensiones que demanden atención prioritaria, sin embargo, es fundamental que se realicen también actividades preventivas, esto quiere decir que, pese a que una determinada dimensión no tenga un nivel elevado de riesgo, en el futuro no presente problemas, además, que al tomar medidas preventivas se garantiza la calidad en el puesto de trabajo para todas las personas.
- Así mismo, es recomendable realizar las evaluaciones en las diferentes unidades o departamentos de la entidad a la que pertenece la unidad pública que fue sujeto de estudio, con el propósito de saber si es pertinente aplicar el programa en las otras dependencias municipales.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo. (2015). *Noticias desde la agencia europea para la salud y la seguridad en el trabajo*, 18(1), 30-32. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/aprl/v18n1/noticias1.pdf>
- Ato, J., López, J., & Benavente, A. (octubre de 2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Canales de Psicología*, 29(3) 1-23. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/167/16728244043.pdf>
- Course Hero. (2019). *Efectos de la inseguridad contractual, Inc.* Recuperado de <https://www.coursehero.com/file/p30sdavn/Efectos-de-la-inseguridad-contractual-Los-efectos-de-la-inseguridad-contractual/>
- Camorra, A. (21 de Noviembre de 2017). Efectos del acoso sexual en el medio laboral. [Editorial] *El Universal*. Recuperado de <https://www.elsiglodetorreon.com.mx/noticia/1406510.efectos-del-acoso-sexual-en-el-medio-laboral.html>
- Castillo, I., Torres, N., Ahumada, A., Cárdenas, K., y Licon, S. (2014). Estrés laboral en enfermería y factores asociados. *Salud Uninorte*, 30(1), 34-43. Recuperado de <https://www.redalyc.org/html/817/81730850005/>
- Díaz, P. (2015). *Prevención de riesgos laborales. Seguridad y salud laboral*. 2a ed. Madrid: Parainfo S.A.
- Cuídate Plus (2 de Octubre de 2015). *Síndrome de burnout*. Recuperado de <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psiquiatricas/sindrome-de-burnout.html>
- Farias, A., Sánchez, J., Petiti, Y., Alderete, A., & Acevedo, G. (2012). Reconocimiento de la violencia laboral en el sector de la salud. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 13(3) 7-15. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/261135065_Reconocimiento_de_la_violencia_laboral_en_el_sector_salud
- Gil, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*. 83(2), 169 - 173. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/resp/v83n2/editorial3.pdf>
- Gil, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. 29(2), 237 - 241. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v29n2/a12v29n2.pdf>

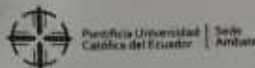
- Hero, C. (2019). *Course Hero, Inc.* 71-73 Recuperado de <https://www.coursehero.com/file/p30sdavn/Efectos-de-la-inseguridad-contractual-Los-efectos-de-la-inseguridad-contractual/>
- Herrera, L. (2012). *Los riesgos psicociales, sus posibles causas y su necesario monitoreo en Colombia bajo la resolución 2646 del 2008.* (Tesis de grado de la Universidad de Cartagena). Recuperado de <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/833/1/MONOGRAFIA.pdf>
- Lameiro, C., Besteiro, A., Cuevas, A., Pérez, A., Gómez, C., & Del Campo, V. (2013). Violencia laboral en Instituciones sanitarias Análisis de un perfil cambiante. *Enfermería del Trabajo*, 3(2) 66-74. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4327622>
- Mazzilli, R. (1 de junio de 2013). Stress laboral y consecuencias organizacionales. *Grandes Pymes* Recuperado de <https://www.grandespymes.com.ar/2013/06/01/stress-laboral-y-consecuencias-organizacionales/>
- Ministerio de Relaciones Laborales. (2013). *Factores y riesgos laborales psicosociales: nuevos riesgos laborales emergentes e introducción a la evaluación.* Recuperado de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(11) 1-16. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>
- Moreno, B., & Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Universidad Autónoma de Madrid*, 188. Recuperado de <http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Moreno, B., Meda, R., Rodriguez, A., Palomera, A., & Morales, M. (2012). El síndrome de burnout en una muestra de psicólogos mexicanos: prevalencia y factores sociodemográficos asociados. *Psicología y Salud*, 5-13. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/291/29116101.pdf>

- Moreno, F., & Godoy, E. (Abril de 2012). Riesgos Laborales un Nuevo Desafío para la Gerencia. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 7(1), 28-56. Recuperado de [http://www.spentamexico.org/v7-n1/7\(1\)38-56.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n1/7(1)38-56.pdf)
- Omar, A. (2006). Justicia organizacional, individualismo-colectivismo y estrés laboral. *CONICET, Facultad de Humanidades y Artes, Universidad Nacional de Rosario*, 207-2017. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Alicia_Omar/publication/26472820_Justicia_organizacional_individualismo-colectivismo_y_estres_laboral/links/54f4ccec0cf2f28c1362920e/Justicia-organizacional-individualismo-colectivismo-y-estres-laboral.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2013). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. *Género, salud y seguridad en el trabajo* , 8. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf
- Pérez, R. (Julio de 2012). Las limitaciones en la cuantificación del acoso sexual laboral en España. *Athenea Digita*, 12(2), 199-219. Recuperado de <file:///C:/Users/VIC/Downloads/Dialnet-LasLimitacionesEnLaCuantificacionDelAcosoSexualLab-4150984.pdf>
- Rodriguez, M. (enero-julio de 2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2(3), 127-141. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv2n3/v2n3-6.pdf>
- Rodriguez, D., & Vallderiola, J. (2016). *Metodología de la Investigación*. Valladolid: UOC. Recuperado de <https://goo.gl/4fvz62>
- Sanchez, N. (2016). *Factores psicosociales. (1.)* Costa Rica: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Recuperado de https://www.cso.go.cr/temas_de_interes/psicosociales/Estres%20laboral%20un%20reto%20colectivo.pdf
- Santander. (15 de Julio de 2013). *Universia Uruguay*. Recuperado de <http://noticias.universia.edu.uy/en-portada/noticia/2013/07/15/1036398/exceso-trabajo-afecta-vida-familiar-empleados.html>

- Ugarte, J. (Diciembre de 2012). El acoso laboral: entre el Derecho y la Psicología. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*. 39. 221-231. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rdpucv/n39/a08.pdf>
- Warr, P.B., Cook, J.D. y Wall, T.P. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52, 129-148. Recuperado de <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=88e2ce8d3ca16310VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnnextchannel=25d44a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>

Anexos

Anexo 1



**ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL**

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA ESPECIALISTA

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento **Fpsico 3.1.**, que es parte del proyecto de investigación "Programa de prevención de riesgos psicosociales en una unidad pública de servicios municipales", desarrollado por Nicole Miranda, estudiante de décimo semestre de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabajará está conformada por todos los colaboradores del personal operativo de la unidad Camal perteneciente a la dirección de servicios públicos del Gad Municipalidad de Ambato.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de los items, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

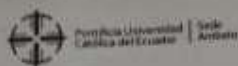
Plantilla Criterio de Especialistas

Objetivo: Validar el instrumento por criterio de especialista en el área.

Instrucciones: A continuación se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta el instrumento. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

DISEÑO TÉCNICO DEL TEST <small>[Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); y 6, si se conoce a profundidad].</small>	Puntuación					
	1	2	3	4	5	6
Planeación de la prueba						X
Pasos esenciales de la construcción						X
Formato de los reactivos						X
Análisis de reactivos						X
Procedimientos y normas de aplicación						X
Criterios de corrección de las pruebas						X
Construcción de escalas, baremos y formas de interpretación						X
Validez, confiabilidad y sesgo						X

Comentario:



ESCUELA DE PSICOLOGIA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

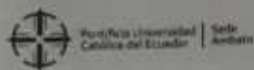
CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia del Cuestionario Psico 3.1 sobre el proceso de riesgos psicosociales, conforme los propósitos del proyecto.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	
>	<i>Ejemplo</i>	X		X		
1	Nombre del test	X		X		
2	El formato para la prueba	X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		
4	El test se adecúa a las características culturales de la población	X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	X		X		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		
8	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		
9	Se identifica el objetivo principal del instrumento	X		X		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	X		X		
11	Las instrucciones son claras y precisas	X		X		
12	La sintaxis es apropiada	X		X		
13	El tipo de pregunta es el adecuado	X		X		
14	El contenido semántico de los ítems se ajusta a la población	X		X		
15	El cuestionario puede ser aplicado en el sector público y en el privado	X		X		
16	Se ha determinado parámetros de calificación	X		X		
17	Se especifican los criterios de interpretación	X		X		
18	Se brinda facilidad para comprender la tarea	X		X		
19	Se brinda facilidad para registrar las respuestas	X		X		
20	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de los ítems		X		X	



ESCUELA DE PSICOLOGIA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

Observaciones: _____

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Hans Benicio

Empresa: GAO Municipalidad de Ambato


Cargo que ocupa: Españolista de SST

Tiempo dentro del cargo: 15 meses

Ultimo grado académico alcanzado: Magister en Seguridad e Higiene Industrial y Ambiente


Firma y sello de la institución. 

Anexo 2



**ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL**

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA ESPECIALISTA

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento **Fpsico 3.1.**, que es parte del proyecto de investigación "Programa de prevención de riesgos psicosociales en una unidad pública de servicios municipales", desarrollado por Nicole Miranda, estudiante de décimo semestre de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabajará está conformada por todos los colaboradores del personal operativo de la unidad Camal perteneciente a la dirección de servicios públicos del Gad Municipalidad de Ambato.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de los ítems, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

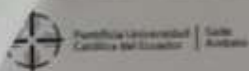
Plantilla Criterio de Especialistas

Objetivo: Validar el instrumento por criterio de especialista en el área.

Instrucciones: A continuación se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta el instrumento. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

DISEÑO TÉCNICO-DEL TEST [Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); y 6, si se conoce a profundidad].	Puntuación					
	1	2	3	4	5	6
Planeación de la prueba						✓
Pasos esenciales de la construcción						✓
Formato de los reactivos						✓
Análisis de reactivos						✓
Procedimientos y normas de aplicación						✓
Criterios de corrección de las pruebas						✓
Construcción de escalas, baremos y formas de interpretación						✓
Validez, confiabilidad y sesgo						✓

Comentario:



ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

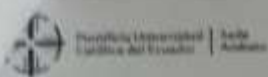
CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia del Cuestionario Psico 3.1 sobre el proceso de riesgos psicosociales, conforme los propósitos del proyecto.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple, si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		
1	Nombre del test	✓		✓		
2	El formato para la prueba	✓		✓		
3	Número de ítems planeados	✓		✓		
4	El test se adecúa a las características culturales de la población	✓		✓		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	✓		✓		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	✓		✓		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	✓		✓		
8	El planteamiento tiene calidad científica	✓		✓		
9	Se identifica el objetivo principal del instrumento	✓		✓		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	✓		✓		
11	Las instrucciones son claras y precisas	✓		✓		
12	La sintaxis es apropiada	✓		✓		
13	El tipo de pregunta es el adecuado	✓		✓		
14	El contenido semántico de los ítems se ajusta a la población	✓		✓		
15	El cuestionario puede ser aplicado en el sector público y en el privado	✓		✓		
16	Se ha determinado parámetros de calificación	✓		✓		
17	Se especifican los criterios de interpretación	✓		✓		
18	Se brinda facilidad para comprender la tarea	✓		✓		
19	Se brinda facilidad para registrar las respuestas	✓		✓		
20	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de los ítems		✓		✓	

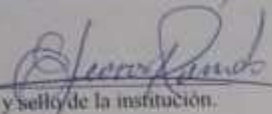


ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL


Observaciones:

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Elzener Virginia Pardo Paredes
Empresa: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Puroto
Cargo que ocupa: Docente Escuela de Psicología
Tiempo dentro del cargo: 4 años
Ultimo grado académico alcanzado: Magister en Administración de Empresas mención Planeación


Firma y sello de la institución.

Anexo 3


 Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL**

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia del Programa de Prevención de riesgos psicosociales, conforme los propósitos del proyecto.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		
1	Objetivo	X		X		
2	Alcance	X		Y		
3	Formato	X		X		
4	Procedimiento	X		Y		
5	Tiempo	X		Y		
6	Actividades	X		X		
7	Estrategia	X		X		
8	Responsables	X		X		
9	Participación	X		X		
10	Recursos	X		X		

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: AITOR LAZABAL FERNANDEZ


Fecha: 07/12/2018

Empresa: PVLE - ANBATO


Cargo que ocupa: DOCENTE INVESTIGADOR

Tiempo dentro del cargo: 4 AÑOS

Último grado académico alcanzado: MAESTRÍA


 Firma y sello de la institución.

Anexo 4



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL**

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia del Programa de Prevención de riesgos psicosociales, conforme los propósitos del proyecto.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

n	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	
-	Ejemplo	X		X		
1	Objetivo	X		X		
2	Alcance	X		X		
3	Formato	X		X		
4	Procedimiento	X		X		
5	Tiempo	X		X		
6	Actividades	X		X		
7	Estrategia	X		X		
8	Responsables	X		X		
9	Participación	X		X		
10	Recursos	X		X		

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Mano Vinicio Garcia Alvarez

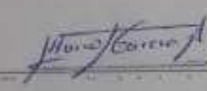
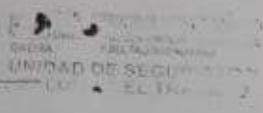
Fecha: 07 de Diciembre del 2018

Empresa: GAD Municipalidad de Ambato


Cargo que ocupa: Analista de Seguridad y Salud en el Trabajo

Tiempo dentro del cargo: 22 meses

Ultimo grado académico alcanzado: Magister en Seguridad e Higiene Industrial

Anexo 5



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Guano

ESCUELA DE PSICOLOGÍA CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia del Programa de Prevención de riesgos psicosociales, conforme los propósitos del proyecto.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

N	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	
-	Ejemplo	X		X		
1	Objetivo	+		+		
2	Alcance	+		+		
3	Formato	+		+		
4	Procedimiento	+		+		
5	Tiempo	+		+		
6	Actividades	+		+		
7	Estrategia	+		+		
8	Responsables	+		+		
9	Participación	+		+		
10	Recursos	+		+		

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Wilson Javier Prado Santacruz

Fecha: 7 de Diciembre de 2018

Empresa: GDD Municipalidad de Ambato

Cargo que ocupa: Asesoría de talento humano

Tiempo dentro del cargo: 1 año 3 meses

Ultimo grado académico alcanzado: Psicólogo Industrial

