



## **ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

### **Tema:**

“RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL EN LOS TRABAJADORES”

**Disertación de grado previo a la obtención del título de Psicóloga  
Organizacional**

### **Línea de Investigación:**

Recursos Humanos y/o Riesgo Laboral

### **Autora:**

ANA GABRIELA FREIRE MARTÍNEZ

### **Directora:**

Psc. Mg. PATRICIA DEL PILAR RAMOS CÓRDOVA

**Ambato – Ecuador**

**Abril 2015**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO**

**HOJA DE APROBACIÓN**

**Tema:**

“RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL EN LOS TRABAJADORES”

**Línea de Investigación:**

Recursos Humanos y/o Riesgo Laboral

**Autora:**

ANA GABRIELA FREIRE MARTÍNEZ

Patricia del Pilar Ramos Córdova, Psc. Mg. f.....  
**CALIFICADORA**

Andrea Cristina Pico Barrionuevo, Psc. Mg. f.....  
**CALIFICADORA**

Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, Lic. Mg.. f.....  
**CALIFICADOR**

Betsy Natalia Ilaja Verdezoto, Psc Mg. f.....  
**DIRECTORA DE LA ESCUELA  
DE PSICOLOGÍA**

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

**Ambato – Ecuador**

**Abril 2015**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Yo, Ana Gabriela Freire Martínez con cédula de identidad número 1803699048 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final previo a la obtención del título de Psicóloga Organizacional son absolutamente originales, auténticos y personales.

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

Ana Gabriela Freire Martínez

C.I.: 1803699048

## AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios por ser quien guía mis pasos en el diario vivir, y por permitirme contar con una familia unida la cual siempre me brindo amor, confianza, seguridad y sobre todo apoyo incondicional.

Agradezco a mis padres Ana Martínez y Alfonso Freire, a mis hermanos Juan Carlos Freire y Patricio Freire quienes han sido mi Fortaleza para poder llegar a cumplir esta meta tan trascendental en mi vida, a mi esposo Sebastián Guerrero por haber compartido 4 años de su vida a mi lado y convertir mis tristezas en alegrías pero sobre todo por regalarme a la razón de mi vida nuestra hija, a mi tutora de tesis Psc. Mg. Pilar Ramos por aportar con sus conocimientos que fueron de mucha ayuda para la culminación de este proyecto de investigación Y a la Pontificia Universidad Católica “Sede Ambato” por fortalecer mi personalidad y obtener el conocimiento necesario para ejercer mi profesión con valores.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación va dedicado a las personas que más amo mi familia, pero en especial a dos de ellas: mi hermano Juan Carlos Freire quien ha sido más que un hermano gracias por todo lo que has hecho por mí y por tu confianza depositada en mi persona; y a Danna Kamyla mi hija quien es el motor fundamental de mi vida y por quien llegue a cumplir esta meta para ser tu ejemplo de superación Te Amo princesa.

## RESUMEN

El presente trabajo consistió en el estudio de los riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa *Muebles León* en la ciudad de Ambato, la misma que dio la apertura para la elaboración de la presente investigación. Se realizó la evaluación de los *riesgos psicosociales* utilizando el cuestionario INSL del Instituto Navarro de Salud Laboral, que fue aplicado a todos los colaboradores de la empresa, divididos por áreas de desempeño. En la primera parte del procedimiento se recogieron datos de las diferentes áreas de la organización. El cuestionario consta de 30 preguntas con las siguientes dimensiones: participación, implicación y responsabilidad; formación, información y comunicación; gestión del tiempo y cohesión del grupo, encontrándose en todas las dimensiones que los riesgos psicosociales inciden negativamente en el desempeño laboral de la empresa. En la segunda parte se realizó la encuesta al personal con el fin de identificar problemas en el *desempeño laboral*, se utilizó como instrumento el cuestionario de 90 grados. Los resultados confirmaron la existencia de inconvenientes en el desempeño laboral en todas las áreas, lo que ratifica la incidencia negativa de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de la misma. Según los resultados obtenidos, se ha propuesto la elaboración de estrategias para minimizar los riesgos psicosociales de la empresa *Muebles León* de la ciudad de Ambato.

**Descriptor:** Empresa, riesgos, psicosociales, desempeño, laboral.

## ABSTRACT

This work carried out a study of psychosocial risks and their influence on work performance of the workers from the company Muebles Leon in Ambato, which enabled the opportunity to develop this research. An evaluation of psychosocial risks was performed using the questionnaire INSL taken from the Navarro Institute of Occupational Health, which was applied to all employees of the company, divided by areas of performance. In the first part of the process; data from different areas of the organization were collected: the questionnaire consists of 30 questions with the following dimensions: participation, involvement and responsibility; training, information and communication; time management and cohesion of the group. It was found that all dimensions of the psychosocial risks adversely affect job performance of the company. In the second part of the survey directed to staff to identify the problems within work performance, an instrument such as the questionnaire of 90 degrees was applied. The results confirmed the presence of problems in work performance in all areas, confirming the negative impact of psychosocial risks in work performance. According to the results, the development of strategies to minimize the psychosocial risks of company Muebles Leon in Ambato was proposed.

**Descriptors:** Company, risk psychosocial performance.

## TABLA DE CONTENIDO

### Preliminares

Declaración de autenticidad y responsabilidad.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Tabla de Contenido.....	viii
Tabla de Gráficos.....	x
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>3</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>3</b>
1.1. Psicología Organizacional.....	3
1.1.1. Historia de la Psicología Organizacional.....	3
1.2. Seguridad Industrial.....	4
1.2.1. Importancia de la Seguridad Industrial.....	4
1.2.2. La Psicología aplicada a la Seguridad Industrial.....	6
1.3. Riesgos Psicosociales.....	6
1.3.1. Riesgos.....	6
1.3.2. Riesgos laborales.....	7
1.3.3. Definición de Riesgos Psicosociales.....	7
1.3.4. Características de los riesgos psicosociales.....	8
1.3.5. Tipos de Riesgos Psicosociales.....	9
1.3.6. Causas de los riesgos psicosociales.....	11
1.3.7. Consecuencias de los riesgos psicosociales.....	12
1.3.8. Evaluación de Riesgos Psicosociales.....	13
1.4. Desempeño Laboral.....	14
1.4.1. Definición.....	15
1.4.2. Factores que influyen en el desempeño laboral.....	15
1.4.2.2 Satisfacción Laboral.....	16
1.4.2.3 Trabajo en Equipo.....	16
1.4.2.4 Productividad.....	17
1.4.2.5 Clima laboral.....	17
1.4.3. Evaluación del Desempeño Laboral.....	18
1.4.4. Importancia de la evaluación de desempeño laboral.....	18
1.4.5. Objetivo de la evaluación de desempeño laboral.....	19
1.4.6. Métodos de evaluación de desempeño.....	19
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>21</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>21</b>
2.1. Tema.....	21
2.2. Antecedentes.....	21
2.3. Significado del problema.....	23
2.4. Definición del problema.....	24
2.4.1. Preguntas básicas.....	24
2.5. Planteamiento del problema.....	25
2.6. Delimitación del problema.....	27
2.6.1. Delimitación del contenido.....	27
2.6.2. Delimitación espacial.....	27

2.6.3.	Delimitación temporal .....	27
2.6.4.	Unidades de observación .....	28
2.7.	Hipótesis.....	28
2.8.	Variables e Indicadores .....	28
2.8.1.	Variable Independiente: Riesgos Psicosociales .....	28
1.4.2.6	Indicadores:.....	28
2.8.2.	Variable Dependiente : Desempeño Laboral .....	29
1.4.2.7	Indicadores:.....	29
2.9.	Objetivos .....	29
2.9.1.	Objetivo General: .....	29
2.9.2.	Objetivos Específicos: .....	29
2.10.	Metodología de trabajo.....	30
2.10.1.	Paradigma de Investigación.....	30
2.10.2.	Modalidad de Investigación (Enfoque de Investigación .....	31
2.10.3.	Niveles y Tipos de Investigación.....	31
2.10.4.	Estudio correlacional de corte transversal.- .....	31
2.11.	Técnica de investigación e Instrumento.....	31
2.12.	Análisis de población y muestra .....	36
2.13.	Procedimiento de la Investigación .....	36
2.14.	Justificación.....	37
	<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>38</b>
	<b>RESULTADOS .....</b>	<b>38</b>
3.1.	Evaluación al personal con el cuestionario de evaluación 90 grados .....	40
3.1.1.	Presentación del resumen de los resultados globales de la evaluación de 90 <sup>0</sup> .....	54
3.2.	Evaluación aplicada al personal con el cuestionario INSL .....	55
3.2.1.	Presentación del resumen de los resultados globales del cuestionario INSL .....	64
3.3.	Análisis de Correlación entre el Riesgo Psicosocial y Desempeño Laboral .....	65
	<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>66</b>
	<b>DISCUSIÓN, ANÁLISIS Y VALIDACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>66</b>
4.1.	Discusión de los resultados del Riesgo Psicosocial por áreas de trabajo .....	69
	<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>77</b>
	<b>PROPUESTA.....</b>	<b>77</b>
5.1.	Tema .....	77
5.2.	Introducción .....	77
5.3.	Justificación.....	78
5.4.	Objetivos .....	79
5.4.1.	Objetivo general .....	79
5.4.2.	Objetivos específicos.....	79
5.5.	Metodología .....	79
5.6.	Estrategias para minimizar los riesgos psicosociales .....	80
5.6.1.	Participación, implicación y responsabilidad.....	81
5.6.2.	Formación, información y comunicación .....	82
5.6.3.	Gestión del tiempo .....	83
5.6.4.	Cohesión de grupo.....	84
5.7.	Plan de implementación de la propuesta.....	85
	<b>CAPÍTULO VI .....</b>	<b>86</b>
	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>86</b>
6.1.	Conclusiones .....	86
6.2.	Recomendaciones.....	87
	<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>88</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>94</b>

## TABLA DE GRÁFICOS

### Gráficos

Gráfico 1.1 Prevención de accidentes .....	5
Grafico 2.1 Grafico P-P Riesgo Laboral .....	34
Grafico 2.2 Grafico P-P Riesgo Laboral .....	35
Gráfico 3. 1 Área Contabilidad .....	40
Gráfico 3. 2 Área de Tol .....	42
Gráfico 3. 3 Área de Cromado .....	43
Gráfico 3. 4 Área de Tapicería .....	44
Gráfico 3. 5 Área de Armado .....	45
Gráfico 3. 6 Área de Administración .....	46
Gráfico 3. 7 Área de Bodega.....	47
Gráfico 3. 8 Área de Pulido.....	48
Gráfico 3. 9 Área de Pintura.....	49
Gráfico 3. 10 Área de Mecánica 1 .....	50
Gráfico 3. 11 Área de Mecánica 2.....	51
Gráfico 3. 12 Área de Carpintería .....	53
Gráfico 3.13 Gráfico del resumen de la evaluación de 90 <sup>0</sup> .....	54
Gráfico 3. 14 Participación, implicación y responsabilidad área de Contabilidad .....	57
Gráfico 3. 15 Formación, información y comunicación área de Contabilidad.....	59
Gráfico 3. 11 Gestión del tiempo área de Contabilidad.....	61
Gráfico 3. 17 Cohesión de grupo área de Contabilidad .....	63
Gráfico 3.18 comparativo de las dimensiones de los riesgos psicosociales .....	64
Gráfico 4. 1 Cuestionario INSL .....	66

### Tablas

Tabla 3.1 Tabla personalizada por edades .....	38
Tabla 3 2 Tabla personalizada por sexo .....	38
Tabla 3.3 Distribución del personal.....	39
Tabla 3.4 Área de Contabilidad.....	40
Tabla 3.5 Área de Tol .....	41
Tabla 3.6 Área de Cromado .....	42
Tabla 3.7 Área de Tapicería .....	43
Tabla 3.8 Área de Armado .....	44
Tabla 3.9 Área de Administración .....	45
Tabla 3.10 Área de Bodega.....	46
Tabla 3.11 Área de Pulido.....	47
Tabla 3.12 Área de Pintura.....	49
Tabla 3.13 Área de Mecánica 1 .....	50
Tabla 3.14 Área de Mecánica 2.....	51
Tabla 3.15 Área de Carpintería .....	52
Tabla 3.16 Resumen de la evaluación de 90 <sup>0</sup> .....	54
Tabla 3.17 Dimensión: participación, implicación y responsabilidad .....	56

Tabla 3.18 Dimensión: Formación, Información y comunicación.....	58
Tabla 3.19 Dimensión: Gestión del tiempo .....	60
Tabla 3.20 Dimensión: Cohesión de grupo .....	62
Tabla 3.21 Cuadro de resultados globales del cuestionario INLS .....	64
Tabla 3.22 Correlación de las dos variables .....	65
Tabla 4. 1 Resultados por áreas, dimensión y grado de Riesgo Psicosocial. ....	67
Tabla 4. 2 Resultados por áreas, dimensión y tipos de desempeño .....	68
Tabla 5. 1 Estrategias de la dimensión participación, implicación y responsabilidad.....	81
Tabla 5. 2 Estrategias de la dimensión formación, información y comunicación .....	82
Tabla 5. 3 Estrategias de la dimensión gestión del tiempo .....	83
Tabla 5. 4 Estrategias de la dimensión cohesión de grupo .....	84
Tabla 5.6 Modelo operativo .....	85

## INTRODUCCIÓN

El mundo empresarial está evolucionando constantemente, lo que genera nuevos retos para todos los que están inmersos dentro de esta economía global, la cual requiere de nuevos avances y más concretos en todas las áreas de las organizaciones de manera que no se detenga este movimiento hacia el desarrollo. Dentro de estas áreas se puede resaltar una que forma parte importante como es el recurso humano que es el que mueve la maquinaria laboral de las empresas actuales, es decir el desempeño laboral que viene siendo el aporte de los trabajadores de estas empresas. Es así que este desempeño se vea influenciado negativamente por muchos factores para su positivo desarrollo y uno de estos factores son justamente los riesgos psicosociales que de alguna manera influyen dentro de las empresas en el desempeño laboral de sus trabajadores.

Los riesgos psicosociales son factores probables de daño a la salud, son negativos y pueden afectar tanto a la salud física como a la psicológica. Son factores de estrés que pueden alterar y desequilibrar los recursos y a las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo.

La existencia de los riesgos psicosociales y el estrés laboral se encuentran entre los problemas que más dificultades plantean en el trabajo, la seguridad y la salud de los trabajadores, así como su desempeño.

Estas son razones de peso para realizar la presente investigación acerca del esta influencia en el medio laboral por lo tanto existe todas las condiciones para elaborar este informe tendiente a analizar a fondo los riesgos psicosociales y su influencia en el desarrollo laboral de los trabajadores.

La empresa Muebles León en la ciudad de Ambato, consciente de que estos riesgos psicosociales pueden ocurrir dentro de su organización, por lo tanto es esta empresa la adecuada para realizar la presente investigación de manera que los resultados que se obtengan sirvan para primeramente identificar cómo y cuáles de estos riesgos psicosociales están influenciando en el desempeño laboral de la empresa y luego de que sean plenamente identificados, buscar la manera de solucionar el problema, para lo cual se presentará una propuesta adecuada y que se ajuste a las posibilidades de solucionarlo.

Sobre los empresarios recae la responsabilidad de garantizar que los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo se evalúen y controlen adecuadamente, es fundamental que los trabajadores también participen en estas actividades que ayudarán a solucionar este problema que afecta su desempeño laboral.

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Psicología Organizacional**

Respecto a este tema Furnham (2001), define a la psicología organizacional “Como la ciencia que estudia al individuo en las organizaciones, también se encarga de estudiar a grupos pequeños y grandes y la influencia de la organización como un todo en el individuo” (p.14).

La psicología organizacional se ha convertido en una ciencia de gran importancia dentro de las organizaciones, puesto que gracias a esta rama se ha podido mejorar el talento humano y la productividad de cada organización.

#### **1.1.1. Historia de la Psicología Organizacional**

Andía (2007), la Psicología Organizacional se desarrolló a partir del movimiento de las relaciones humanas; la cual se ocupa de entender el comportamiento y de fortalecer el bienestar de los trabajadores en su lugar de trabajo; Dentro de los temas organizacionales está incluida la seguridad industrial que es parte importante de la psicología organizacional. La seguridad industrial debe apoyarse en la psicología organizacional para desarrollarse.

## **1.2. Seguridad Industrial**

Al respecto Romero (2013), expresa que la seguridad industrial es un área multidisciplinaria que se encarga de minimizar los riesgos laborales en la organización ya que todas las empresas tienen diferentes riesgos dentro de la actividad laboral, que necesitan de una correcta gestión.

### **1.2.1. Importancia de la Seguridad Industrial**

Según Ramírez (2005), la importancia de seguridad industrial se basa en cinco objetivos básicos y elementales:

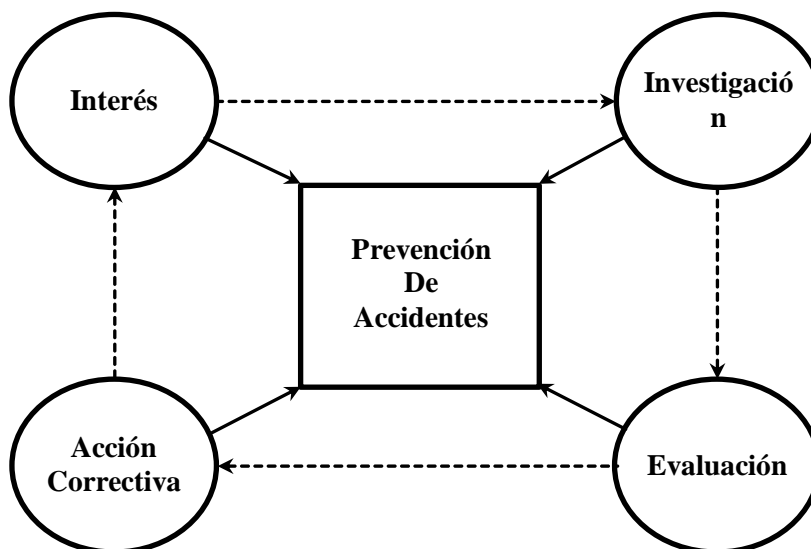
- Evitar la lesión y muerte por accidente. Cuando ocurren accidentes hay una pérdida de potencial humano y con ello una disminución de la productividad.
- Reducción de los costos operativos de producción. De esta manera se incide en la minimización de costos y la maximización de beneficios.
- Mejorar la imagen de la Empresa y, por ende, la seguridad del trabajador que así da un mayor rendimiento en el trabajo.
- Contar con un sistema estadístico que permita detectar el avance o disminución de los accidentes, y las causas de los mismos.

Contar con los medios necesarios para montar un plan de Seguridad que permita a la empresa desarrollar las medidas básicas de seguridad e higiene,

contar con sus propios índices de frecuencia y de gravedad, determinar los costos e inversiones que se derivan del presente renglón de trabajo.

(Imagen No.1). (p.38).

**Gráfico 1.1 Prevención de accidentes**



**Fuente:** RAMÍREZ C. (2005)

**Elaborado por:** FREIRE, Gabriela (2014)

El medio en el que las personas desarrolla sus actividades profesionales diarias, están permanentemente sometidas a un conjunto de riesgos laborales que gravitan sobre las personas, bienes, y el normal funcionamiento de las tareas de trabajo. Por lo tanto la seguridad industrial es importante manejarla puesto que un sistema de gestión de seguridad puede influir en todas las áreas de trabajo de la empresa para que se tomen decisiones con el fin de prevenir accidentes de trabajo.

Para Denton (1993), “La seguridad industrial es el conjunto de normas y principios encaminados a prevenir la integridad física del trabajo, así como el buen uso y cuidado de las maquinarias, equipos y herramientas de la empresa” (p.10).

### **1.2.2. La Psicología aplicada a la Seguridad Industrial**

Vargas (1999), al respecto, manifiesta lo siguiente:

Siendo uno de los propósitos de la seguridad industrial contribuir a generar comportamientos, actitudes y valores positivos de los trabajadores frente a la seguridad, la intervención profesional del psicólogo se justifica y resulta necesaria en el equipo de seguridad integral de la empresa. El psicólogo incorporado al equipo de seguridad podrá brindar asesoría con respecto a la reingeniería humana en el campo de la seguridad. (p. 1).

### **1.3. Riesgos Psicosociales**

Antes de entrar en el estudio de los riesgos psicosociales es necesario establecer las definiciones de lo que son los riesgos y los riesgos laborales.

#### **1.3.1. Riesgos**

Al respecto, Villalva (2006), un riesgo es la probabilidad de que suceda un evento, o impacto, siendo la consecuencia del peligro, y está en relación con la frecuencia con que se presente el evento.

Como parte del presente estudio, es viable identificar dentro de los riesgos, lo concerniente a los riesgos laborales que es una de las variables del presente tema a estudiar.

### 1.3.2. Riesgos laborales

El riesgo laboral, según Luna (2012), “Es la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo” (p. 16).

Según, Pedreira (2009), los riesgos laborales se pueden clasificar del siguiente modo:

- Riesgos Físicos: Se encuentran en el entorno de los lugares de trabajo. La humedad, el calor, el frío, el ruido, la iluminación, las presiones, las vibraciones, etc. pueden producir daños a los trabajadores
- Riesgos Químicos: Son aquellos que están en la presencia y manipulación de agentes químicos, los cuales pueden producir alergias, asfixias, etc.
- Riesgos Biológicos: Se pueden dar cuando se trabaja con agentes infecciosos.
- Riesgos Ergonómicos: Se refiere a la postura que mantenemos mientras trabajamos.
- Factores psicosociales: Se presentan por la carga de trabajo, las relaciones con los compañeros, etc.

### 1.3.3. Definición de Riesgos Psicosociales

Fernández (2010), menciona que los riesgos psicosociales son condiciones presentes en el trabajo, relacionados con la organización, el contenido y la realización del trabajo que pueden afectar tanto el bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como el desarrollo del trabajo así como la productividad empresarial.

Los riesgos psicosociales influyen en todos los seres humanos, los cuales si son alterados pueden crear una inestabilidad que no solo puede afectar al individuo en sí; si no también a la empresa generando un bajo desempeño e interés impidiéndoles cumplir de manera eficiente sus labores.

#### **1.3.4. Características de los riesgos psicosociales**

Según Moreno y Báez (2011), las características de los riesgos psicosociales son:

##### **1.- Afectan a los derechos fundamentales del trabajador**

Los riesgos psicosociales alteran la dignidad como persona del trabajador, de su derecho a la integridad física y personal, de su derecho a la libertad y de su derecho a la salud positiva y negativa.

##### **2.- Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador.**

Los efectos de los factores psicosociales de riesgo actúan sobre la salud del trabajador a través de los mecanismos de la respuesta de estrés Levy (1981), Tal como lo recoge la OIT (1986) y la OMS Kalimo, El-Batawi y Cooper (1987), tales respuestas están fuertemente mediadas por los mecanismos de percepción y contextuales, es decir los efectos sobre la salud del trabajador de los factores psicosociales de estrés son principalmente moduladores.

##### **3.- Afectan a la salud mental de los trabajadores.**

Los riesgos se definen por su capacidad para ocasionar daños a la salud, física y mental.

#### 4.- Tienen formas de cobertura legal

La importancia real de los riesgos psicosociales, su alta incidencia y la relevancia de sus consecuencias en la salud de los trabajadores ha obligado al desarrollo de una cobertura legal inicial y al desarrollo de una jurisprudencia sobre el tema.

#### **1.3.5. Tipos de Riesgos Psicosociales**

De acuerdo a Cepyme (2009), “Se entienden como Riesgos Psicosociales: el estrés laboral, el burnout, el mobbing, el acoso sexual y la violencia física” (p. 9).

##### **a) Estrés**

Según Ruiz (2010), “Es el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales, que recibe el individuo, a las cuales debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento” (p.23).

El estrés aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. No es una enfermedad pero si se sufre de una forma intensa y continuada, puede provocar problemas de salud física y mental: ansiedad, depresión, enfermedades cardiacas, etc.

**b) Burnout**

Según Romero (2012), el burnout es un síndrome de agotamiento laboral o fatiga laboral crónica que suele derivarse del estrés laboral, experimentando un agotamiento emocional, pérdida del interés en el trabajo, pérdida del sentido de la responsabilidad, irritabilidad y profundas depresiones.

**c) Mobbing**

Según Moreno y Báez (2011), “El mobbing o acoso laboral es considerado actualmente uno de los riesgos laborales más importantes en la vida laboral” (p. 32).

Se puede entender también como el *Acoso Psicológico* como una situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática, durante un tiempo prolongado sobre una persona en el lugar de trabajo. Esta forma de violencia psíquica suele representar una estrategia para conseguir la autoexclusión del trabajador provocando que abandone el puesto de trabajo de forma voluntaria.

**d) Acoso Sexual**

Según la OIT (2013), el acoso sexual comprende toda conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de las mujeres y de los hombres en el trabajo, incluida la conducta de superiores y compañeros de trabajo.

### e) **Violencia física**

De acuerdo a Cenor (2013), cuando hablamos de violencia en el trabajo nos referimos a agresiones físicas, verbales, actitudes intimidatorias o amenazantes: son algunos de los comportamientos violentos que pueden producirse en el entorno laboral y que tiene o pueden tener graves consecuencias para la salud de los trabajadores y para la propia organización. En cuanto a los tipos de violencia, podemos hablar de tres tipos distintos:

- ✓ **Violencia de tipo I):** Actos violentos procedentes de personas que están relacionadas con el propio trabajo. Su objetivo fundamental es la obtención de bienes valiosos para los asaltantes.
- ✓ **Violencia de tipo II):** Actos violentos provenientes de los clientes a quienes se atiende o se presta servicio. Su objetivo es conseguir un servicio que no se estaba recibiendo.
- ✓ **Violencia de tipo III):** Actos violentos que provienen de compañeros o superiores del propio lugar de trabajo. El objetivo de este tipo de violencia es obtener unos beneficios que no estaban obteniendo o estaban siendo reclamados por otros grupos.

#### **1.3.6. Causas de los riesgos psicosociales**

En cuanto a las causas de los riesgos psicosociales, el autor Gonzales (2004), expone las siguientes causas que favorecen la aparición de este tipo de factores psicosociales pueden ser:

- Exceso de exigencias psicológicas

Cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere que escondamos los sentimientos (no opinar, tomar decisiones difíciles y de manera rápida).

- Falta de influencia y de desarrollo

Cuando no tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades de aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido para nosotros, o cuando no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares.

- Falta de apoyo y de calidad de liderazgo

Cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros en la realización del trabajo, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo.

- Escasas compensaciones

Cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto o no se reconoce el trabajo con ningún incentivo.

### **1.3.7. Consecuencias de los riesgos psicosociales**

Según la UGT (2012), los efectos que provoca la aparición de riesgos psicosociales son diversos y depende de las características de cada persona. Algunos de los efectos más comunes son:

- Problemas y enfermedades físicas.
- Depresión, ansiedad y otros trastornos de la salud mental,

- Conductas sociales y relacionadas con la salud (hábito de fumar, consumo de drogas, sedentarismo, falta de participación social, etc.).
- Absentismo laboral.
- Bajo desempeño laboral.

Es evidente que este tipo de problemas afecta tanto al trabajador como a la organización en la que desempeña su labor.

### **1.3.8. Evaluación de Riesgos Psicosociales**

Según, Denton (1993), la evaluación de riesgos es un paso necesario para detectar, prevenir o corregir las posibles situaciones relacionadas con los riesgos psicosociales. Se trata normalmente de una evaluación, que tiene en cuenta aspectos de la tarea, la organización del trabajo, el ambiente, las condiciones físicas del trabajo y el desempeño, etc.

El método que se va a utilizar para evaluar los riesgos psicosociales es el siguiente:

**Método INSL.-** Es un cuestionario que permite evaluar el estado inicial de la empresa en relación con el riesgo psicosocial.

Identifica situaciones de riesgo en las siguientes áreas:

- Participación, implicación, responsabilidad.
- Formación, información, comunicación.
- Gestión del tiempo.
- Cohesión de grupo.

El cuestionario consta de 30 preguntas, que tienen cuatro opciones posibles en su respuesta. Las preguntas son relativas a las áreas anteriormente señaladas:

- - Participación, implicación, responsabilidad. Preguntas 1, 2, 9, 13, 18, 19,20,25.
- - Formación, información, comunicación. Preguntas 4, 5, 11, 16, 17, 24,26.
- - Gestión del tiempo. Preguntas 6, 7, 12, 21, 23,27.
- - Cohesión de grupo. Preguntas 28, 29,30.

Cada pregunta tiene un valor, que irá sumando en el área correspondiente, y cada suma total obtendrá una calificación de entre las siguientes:

- - Muy inadecuado.
- - Inadecuado.
- - Adecuado.
- - Muy adecuado.

#### **1.4. Desempeño Laboral**

El desempeño laboral está ligado a las capacidades laborales conseguidas en las que se integran, conocimientos, destrezas, prácticas, actitudes y motivaciones. Las características personales y los valores que contribuyen también a alcanzar los objetivos deseados, están relacionados con los requerimientos técnicos, productivos y de servicios que tiene la organización.

### **1.4.1. Definición**

Según Chiavenato (2009), son aquellos comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto son esenciales aspectos tales como: las aptitudes, el comportamiento de la disciplina, y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos.

El desempeño de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una empresa por esta razón los jefes deben estar pendientes del rendimiento de cada trabajador, si presenta una actitud insatisfactoria se debería tomar en cuenta la causa que le impida al trabajador tener un buen desempeño en las funciones que se lo asigno dentro de la empresa

### **1.4.2. Factores que influyen en el desempeño laboral**

#### **1.4.2.1 . Motivación**

Según Barreiro (2003), la motivación en el trabajo junto con las expectativas que se generan en el trabajador pueden considerarse como los elementos impulsores del comportamiento humano.

La motivación es un factor muy importante cuando se trata de desempeño laboral, es esta condición dentro del ambiente de trabajo lo que posibilita un mejor desarrollo

del personal y la existencia de una comunicación más efectiva posibilitando la resolución de conflictos de manera más efectiva y en el menor tiempo posible.

#### **1.4.2.2 Satisfacción Laboral**

De acuerdo a Chiang (2010), la satisfacción laboral abarca áreas específicas de satisfacción tales como el trabajo en sí, los compañeros de trabajo, salario e incentivos, sistemas de supervisión, las oportunidades de promoción, las condiciones ambientales de trabajo, y otros.

El mejor ambiente de trabajo dentro de las empresas va a provocar mayor satisfacción laboral, es así, que la labor del psicólogo organizacional en este punto es de vital importancia para un mejor desarrollo de todo el conjunto empresarial.

#### **1.4.2.3 Trabajo en Equipo**

En relación a este tema Ander-egg y Aguilar (2001), menciona que se trata de un pequeño número de personas que con conocimiento y habilidades complementarias, unen sus capacidades para lograr determinados objetivos y realizar actividades orientadas hacia la consecución de los mismos.

El trabajo en equipo, cuyos integrantes están muy bien cohesionados, tiene como corolario excelentes resultados dentro de la empresa especialmente en lo relacionado a la productividad.

#### **1.4.2.4 Productividad**

Según Jiménez (2001), “Productividad puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados” (p. 1).

La productividad está ampliamente relacionada a la forma en que los integrantes del ambiente laboral se desempeñen, y por consiguiente lleguen a la consecución de los objetivos propuestos en su lugar de trabajo.

#### **1.4.2.5 Clima laboral**

Castillo (2013), “El Clima Organizacional es una serie de percepciones globales por parte del individuo en lo concerniente a su organización. Estas percepciones globales reflejan la interacción que se da entre las características personales y las de la organización” (p.1).

En relación con este mismo aspecto, Baguer (2005), manifiesta que el clima laboral es el ambiente humano en el que desarrollan sus actividad los trabajadores de una organización o las características del ambiente de trabajo que perciben los empleados y que influyen en su conducta.

### **1.4.3. Evaluación del Desempeño Laboral**

En relación a la evaluación del desempeño laboral Matos (2013), indica que la evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados lo que las personas son, hacen y logran.

Al respecto Chiavenato (2009), considera a la evaluación del desempeño como un proceso estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el trabajador y si podrá mejorar su rendimiento a futuro.

### **1.4.4. Importancia de la evaluación de desempeño laboral**

Wayne y Noe (2005), afirman que “Las evaluaciones de desempeño ofrecen importantes beneficios, tanto legales como de otro tipo, por lo que los empleadores deben negarse a prescindir de ellas” (p. 253).

Una de las labores más importantes de los gerentes de personal de las empresas es justamente la evaluación del desempeño laboral.

#### **1.4.5. Objetivo de la evaluación de desempeño laboral**

Para Blanco (2007), la evaluación del desempeño tiene como objetivo identificar en qué medida un trabajador es productivo y si podrá incrementar su rendimiento en el futuro. La mejora de la productividad es por tanto el objetivo.

Como dice el autor el principal objetivo es mejorar la productividad del trabajador, así como en el caso del presente estudio es también indagar, con estas evaluaciones, en qué grado de desempeño se encuentran los trabajadores.

#### **1.4.6. Métodos de evaluación de desempeño**

Alles (2010), en cuanto a los métodos de evaluación de desempeño, menciona los siguientes:

- **Evaluación tradicional**

La evaluación tradicional está representada por la relación directa entre jefe y empleado o supervisor y supervisado, o dicho de otra manera, la evaluación de una persona presentada únicamente por su jefe directo o por la línea de supervisión.

- **Evaluación de 90°**

Es aquella en la que el jefe inmediato evalúa a un subordinado.

- **Evaluación de 180°**

La evaluación de 180° es aquella en la cual una persona es evaluada por su jefe, sus pares y, eventualmente, los clientes. Se diferencia de la evaluación de 360° en que no incluye el nivel de subordinados.

- **Evaluación de 360°**

Es un sistema de evaluación en el que la persona es evaluada por todo su entorno: jefes, pares y subordinados, puede incluir a otras personas como proveedores o clientes.

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **2.1. Tema**

“Riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores”.

#### **2.2. Antecedentes**

A nivel mundial las organizaciones, han venido abordando el tema de riesgo psicosocial y desempeño laboral desde la Psicología Organizacional ya que el éxito de una empresa no está centralizado en las máquinas y resultados productivos, sino más bien están interesados en el conocimiento y fortalecimiento del ser humano. En los países extranjeros la gran parte de empresas por no decir todas se han enfocado a investigar el bienestar de cada trabajador y los contra que les impide desenvolverse de manera eficiente. Entre esas causas han estado los riesgos psicosociales especialmente el estrés que hoy en día es la causa principal del bajo rendimiento de los trabajadores dentro de las empresas.

En los últimos años, el Ecuador se ha visto en la necesidad de priorizar el tema de los factores de riesgo psicosocial puesto que ha ido adquiriendo cada vez más relevancia por las evidencias encontradas en la relación entre los riesgos psicosociales en el trabajo y el bajo desempeño de los trabajadores; por tanto, los riesgos psicosociales, deben eliminarse o evitarse en lo posible, para contribuir a mantener un rendimiento eficiente de los trabajadores. Un ejemplo de esto son las empresas petroleras extranjeras Encana, Oxford, Repsol, etc. Mismas que cuentan con planes estratégicos eficientes para minimizar los riesgos psicosociales lo que influye de manera positiva para el incremento de la productividad empresarial.

Actualmente en la Provincia de Tungurahua se ha comprobado que la existencia de los factores de riesgo psicosocial en una empresa afecta a la salud del trabajador por lo que la mayoría de estudios de investigación abordan este tema para implementar estrategias de mejora.

Por otro lado el desempeño laboral de los trabajadores es la piedra angular para el éxito de toda empresa, puesto que cada trabajador demuestra en su desempeño las competencias laborales, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias, productivas de la empresa.

En la empresa Muebles León, se ha podido comprobar de manera empírica la existencia de riesgos psicosociales y bajo desempeño laboral a través de la recopilación de información obtenida por parte del Gerente de la empresa, mismos

que actúan directamente en los trabajadores generando un ambiente de trabajo no apto para el desarrollo de sus competencias laborales, de la misma manera se ha visto la necesidad de crear estrategias para disminuir los riesgos psicosociales y aumentar el nivel de desempeño laboral , para ello se deberá realizar un estudio con el propósito de detectar cuáles son los riesgos que afectan a los trabajadores y las causas para el bajo rendimiento de cada trabajador y así poder determinar estrategias de mejora.

### **2.3. Significado del problema**

Hoy en día existen riesgos laborales dentro de las empresas pero ha parecido interesante tratar los riesgos psicosociales ya que dependen en su totalidad de la organización del trabajo. Los cambios de las empresas han generado una inestabilidad emocional en los trabajadores provocando absentismo laboral, problemas en las conductas sociales y relacionadas con la salud, bajo desempeño laboral, etc. La relación entre riesgo psicosocial y desempeño laboral es muy estrecha, si el entorno laboral es proactivo la salud tanto mental como física del trabajador será buena por lo tanto el trabajador tendrá un alto rendimiento en sus funciones diarias; para ello es indispensable detectar que factores psicosociales son los que afectan el desempeño de los empleados.

Por esta razón, y al no existir estrategias para minimizar los riesgos psicosociales en esta empresa, es importante primero detectar cuáles son los riesgos psicosociales existentes en la misma, para poder evaluarlos y posterior a esto orientarse a definir

estrategias de mejora buscando el bienestar emocional de cada individuo generando confianza, estabilidad, seguridad y un ambiente adecuado de trabajo.

Es indispensable también identificar claramente el nivel de desempeño laboral existente dentro de la empresa, y cuál es la influencia de los riesgos psicosociales que existan, y de esta manera, elaborar las estrategias encaminadas a solucionar el problema a ser encontrado.

## **2.4. Definición del problema**

### **2.4.1. Preguntas básicas**

- ¿De qué manera influyen los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores?

Los Riesgos Psicosociales influyen de manera negativa en el desempeño de los trabajadores ya que son factores que no permiten que el trabajador demuestre su efectividad al momento de realizar sus actividades laborales lo que conlleva a un bajo nivel de rendimiento del trabajador.

- ¿Cuáles son los riesgos psicosociales más comunes que se presentan en los trabajadores?

Los riesgos psicosociales más comunes en los trabajadores son:

- Estrés laboral

- Burnout
- ¿Existen estrategias en la empresa para minimizar los riesgos psicosociales?

La empresa en la que se realizó la investigación no cuenta con estrategias para minimizar los riesgos psicosociales por ello se ha planteado como objetivo específico la elaboración de estrategias enfocadas a los trabajadores y al ambiente en el que trabajan con el fin de disminuir los riesgos laborales.

## **2.5. Planteamiento del problema**

Cuando se habla de seguridad industrial en el presente, se entiende que existe un ambiente de seguridad en el trabajo que desempeñan todas las personas que laboran en las empresas, es decir que dentro de este ambiente de seguridad se entiende que no deben existir riesgos psicosociales que afecten el normal desempeño de los trabajadores, riesgos estos que no solo afectan su desempeño sino en muchas ocasiones, incluso afecta la salud del personal que labora en las empresas, de manera que esta es un área que se le ha dado la importancia que se merece, es así que estas empresas han tratado de implementar todas las medidas que corresponden para lograr este ambiente de seguridad.

El ambiente de seguridad industrial no solo es para las personas que trabajan en la misma sino para todas aquellas que por alguna razón acuden a ella y que

necesariamente permanecen por lapsos de tiempo que generalmente son cortos, y es así que radica la importancia de que este tema relacionado con la existencia de los riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral, sea estudiado de la mejor manera.

Para que se establezca el mejor ambiente de trabajo en relación a la seguridad, necesariamente tiene relación con las actitudes y comportamiento de los actores, es decir de todos los que componen el cuerpo de personal de la empresa y es aquí donde el papel del psicólogo organizacional se hace necesario para realizar los respectivos análisis de los trabajadores, con el fin de encaminar de la mejor manera los comportamientos hacia la meta relacionada con el desempeño laboral.

Como se menciona en la presente investigación es importante que el psicólogo esté formando parte del equipo de trabajo encargado de la evaluación de los trabajadores de las empresas. Esta situación en determinadas empresas no se da, por lo tanto adolecen de este factor tan importante, así que se convierte en un problema esta falta de asesoría profesional en lo que tiene que ver a la psicología lo que provoca que estos comportamientos afecten el normal desempeño en las referidas empresas.

Los riesgos psicosociales en definitiva, pueden afectar el normal desarrollo de las actividades dentro de la empresa, es decir se produce un deterioro del desempeño laboral, lo que a su vez afecta en la productividad de la empresa.

## **2.6. Delimitación del problema**

### **2.6.1. Delimitación del contenido**

<i>Campo:</i>	Seguridad Industrial
<i>Área:</i>	Higiene Laboral
<i>Aspecto:</i>	Riesgos psicosociales

### **2.6.2. Delimitación espacial**

<i>Provincia:</i>	Tungurahua
<i>Ciudad:</i>	Ambato
<i>Lugar:</i>	Muebles León
<i>Área o Departamento:</i>	Gestión de Talento Humano
<i>Dirección:</i>	Vía a Baños Km.2 Ambato, Ecuador

### **2.6.3. Delimitación temporal**

El trabajo de investigación se desarrollará en el período comprendido entre los meses de Marzo 2014 – Diciembre 2014.

#### **2.6.4. Unidades de observación**

El trabajo de investigación se va a realizar con el personal administrativo y operario de la Empresa Muebles León en la ciudad de Ambato en el año 2014.

#### **2.7. Hipótesis**

Los riesgos psicosociales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores.

#### **2.8. Variables e Indicadores**

##### **2.8.1. Variable Independiente: Riesgos Psicosociales**

##### **1.4.2.6 Indicadores:**

- Estrés laboral
- Mobbing laboral
- Bournout
- Acoso Sexual
- Violencia Física

## **2.8.2. Variable Dependiente : Desempeño Laboral**

### **1.4.2.7 Indicadores:**

- Motivación
- Satisfacción laboral
- Trabajo en equipo
- Productividad

## **2.9. Objetivos**

### **2.9.1. Objetivo General:**

Estudiar los Riesgos Psicosociales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores.

### **2.9.2. Objetivos Específicos:**

- Evaluar los factores de Riesgo Psicosocial en la empresa Muebles León mediante la aplicación del método del INSL.
- Diagnosticar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Muebles León mediante la Evaluación de 90°

- Realizar un estudio comparativo entre los riesgos psicosociales y desempeño laboral de la empresa Muebles León.
- Desarrollar estrategias para minimizar los riesgos psicosociales enfocadas al mejoramiento del desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Muebles León.

## **2.10. Metodología de trabajo**

Dentro de la metodología del trabajo es menester enfocar el estudio metodológico dentro del paradigma de investigación.

### **2.10.1. Paradigma de Investigación**

**Descriptivo.-** Consiste fundamentalmente en caracterizar un fenómeno indicando sus características más peculiares o diferenciadores. El objetivo de la investigación no se limita a la recolección de datos sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre las variables, exponiendo y resumiendo la información de manera cuidadosa y luego analizando minuciosamente los resultados sobre la base de la hipótesis previamente planteada, al fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

### **2.10.2. Modalidad de Investigación (Enfoque de Investigación)**

**Cualitativo y Cuantitativo.**-Esta investigación tendrá estos dos enfoques ya que en el ámbito cualitativo se analizará las características comunes de los evaluados pero descritos en su totalidad y en su propio entorno que es el lugar de trabajo. En tanto que en el ámbito cuantitativo se va a recoger y analizar datos sobre cada variable para obtener resultados objetivos sobre el verdadero problema que está afectando el desempeño laboral.

### **2.10.3. Niveles y Tipos de Investigación**

### **2.10.4. Estudio correlacional de corte transversal.-**

En esta investigación se va a determinar el grado de relación y semejanza que pueda existir entre la variable independiente Riesgos Psicosociales y la variable dependiente Desempeño Laboral.

El corte mencionado es el transversal ya que implica la recolección de datos en un solo corte en el tiempo. En el presente trabajo se estima un aproximado de 6 meses de investigación total.

## **2.11. Técnica de investigación e Instrumento**

- **Entrevista.**- La entrevista es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, que permite adquirir información

acerca de lo que se investiga; la entrevista se va a realizar a los jefes de cada área conjuntamente con el gerente de la empresa.

- **Psicométrica.**- Se utilizará un instrumento psicométrico para la evaluación a los trabajadores adaptado a las necesidades de la empresa.
- **Instrumento:** El instrumento a ser utilizado es el cuestionario.

**Cuestionario.**- Es un instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas adaptadas a las necesidades de la empresa con el propósito de obtener información de los trabajadores para medir las variables.

- ✓ **Método INSL.**- Es un cuestionario que permite evaluar el estado inicial de la empresa en relación con el riesgo psicosocial Identifica situaciones de riesgo en las siguientes áreas:

- Participación, implicación, responsabilidad.
- Formación, información, comunicación.
- Gestión del tiempo.
- Cohesión de grupo.

- ✓ **Cuestionario de Evaluación 90 grados.**- Para entender mejor el cuestionario a ser utilizado en la evaluación de desempeño, se hace la referencia a Varela (2011), en su tesis menciona que:

La evaluación de 90 grados es una herramienta, que se utiliza para analizar a una persona o situación a nivel laboral en correspondencia con las personas que se ubican en un nivel jerárquico superior hacia un inferior, es decir, jefes hacia subalternos, dicha evaluación se le relaciona con los valores subjetivos y conductuales de un trabajador en esta evaluación se combinan los objetivos y competencias. El cumplimiento de objetivos se relaciona con aspectos remunerativos y las competencias se evalúan para su desarrollo. (pp. 55-56).

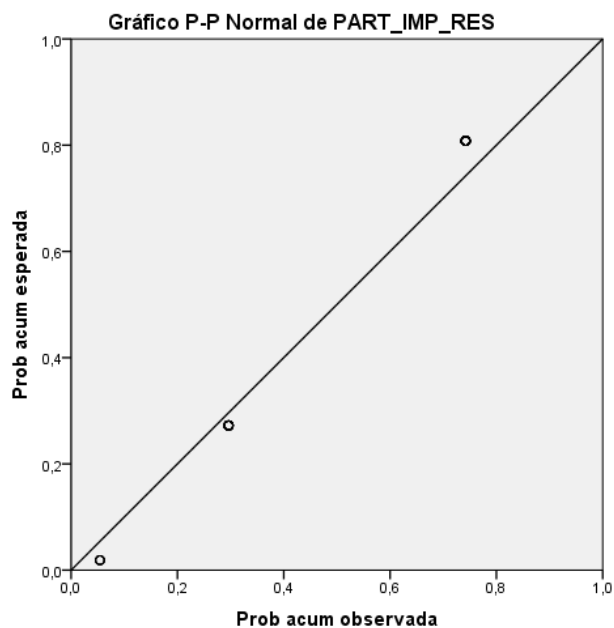
La herramienta que se empleó para evaluar el desempeño del personal fue diseñada en base a las necesidades de la institución. La prueba consta de diez preguntas las mismas que están agrupadas en tres dimensiones: Clima Laboral agrupadas las preguntas 1, 3, 5, 6 y 10; Relaciones Interpersonales correspondiente a las preguntas: 2 y 4; Capacitación corresponde las preguntas 7,8 y 9.

Las opciones de respuesta son en base a la escala: Totalmente de acuerdo– De acuerdo– Neutral – En desacuerdo – Totalmente en desacuerdo. Las preguntas se asociaron a tres niveles de desempeño así como: Totalmente de acuerdo– De acuerdo equivale a un nivel de desempeño alto; Neutral equivale a un tipo de desempeño medio; En desacuerdo – Totalmente en desacuerdo equivale a un tipo de desempeño bajo.

De igual manera a través del programa SPSS, se logró identificar los puntos de dispersión P-P, donde se evidencia la correcta aplicación de las herramientas de riesgo psicosocial y desempeño laboral.

## Análisis del Riesgo Psicosocial

Grafico 2.1 Grafico P-P Riesgo Laboral

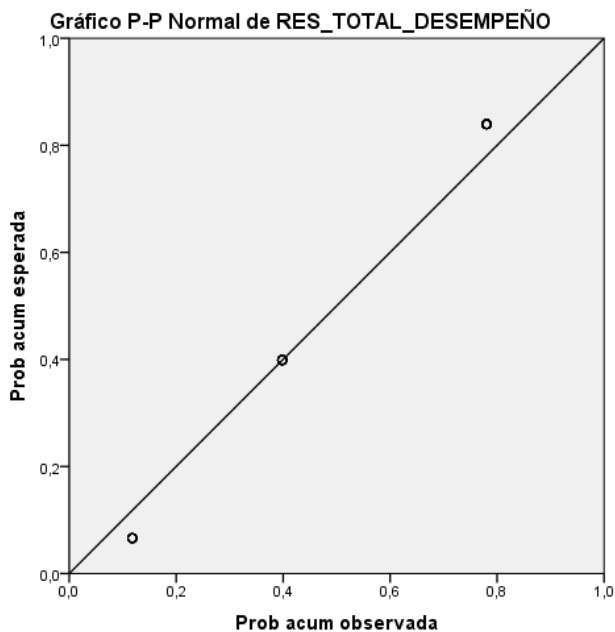


### Interpretación:

Como se puede observar el grafico P.P. del Riesgo Laboral, al estudiar los resultados de la aplicación de la herramienta se realizó el análisis de los puntos de dispersión, los cuales están cerca de la línea recta que atraviesa el gráfico, asegurando que los resultados obtenidos son confiables.

## Análisis del Desempeño Laboral

Grafico 2.2 Grafico P-P Riesgo Laboral



### Interpretación:

Como se puede observar el grafico P.P. del Desempeño Laboral, al estudiar los resultados de la aplicación de la herramienta se realizó el análisis de los puntos de dispersión, los cuales están cerca de la línea recta que atraviesa el gráfico, asegurando que los resultados obtenidos son confiables.

## **2.12. Análisis de población y muestra**

La empresa cuenta con una población que corresponde a todos aquellos empleados del área administrativa y contabilidad 6 trabajadores y operaria 33 trabajadores con un total de 39 trabajadores de la empresa Muebles León.

No se tomará muestra ya que se va a trabajar con el total de la población.

## **2.13. Procedimiento de la Investigación**

En el proceso del presente estudio se utilizará el total de la población conformada de 39 trabajadores de la empresa Muebles León. A los mismos que se les aplicará el cuestionario INSL para evaluar los Riesgos Psicosociales en el mes de Julio. Para luego proceder a la aplicación de la evaluación de los 90 grados en el mes de Septiembre con el fin de medir el desempeño laboral de los trabajadores; y e identificar si la presencia de los riesgos psicosociales influye el desempeño laboral de los empleados. Posterior a esto se implementara las estrategias enfocadas a minimizar los riesgos psicosociales en la empresa para mejorar el desempeño de los trabajadores.

## **2.14. Justificación**

Esta Investigación se considera factible debido a la necesidad que presenta la empresa en cuanto al tema de Riesgos Psicosociales y al mismo tiempo de gran importancia, ya que ayudará a los trabajadores a mejorar su rendimiento laboral desarrollándose sin miedos ni cohibiciones, sino más bien mostrando sus capacidades tanto intelectuales como humanas para el bien común de la empresa y de sus colaboradores.

Ninguna empresa puede estar al margen de tratar la problemática de los Factores de Riesgos Psicosociales, puesto que se trabaja con talento humano y siempre habrá causas que provoquen la alteración emocional del trabajador. Este trabajo es oportuno realizarlo ya que existe un alto índice de trabajadores que no se sienten conformes con el ambiente de trabajo.

La realización de este tema de investigación tendrá como beneficios, la elaboración de estrategias enfocadas en el ambiente de trabajo para disminuir los riesgos laborales teniendo como resultado trabajadores proactivos y por ende la empresa mejorará su nivel de productividad.

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS

A continuación se presentarán las tablas con los datos informativos de la población.

**Tabla 3.1 Tabla personalizada por edades**

	ÁREA											
	Contabilidad	Administración	Bodega	Pintura	Armado	Tol	Mecánica 1	Mecánica 2	Carpintería	Cromado	Tapicería	Pulido
	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento
EDAD												
18 A 25	4	0	0	0	0	1	0	3	2	1	0	4
26 A 33	0	0	0	0	0	0	2	1	2	0	1	0
34 en adelante	1	1	1	4	1	0	1	3	0	2	1	3

**Elaborado por:** FREIRE, Gabriela (2014)

**Fuente:** Datos informativos de la población

**Tabla 3.2 Tabla personalizada por sexo**

	ÁREA											
	Contabilidad	Administración	Bodega	Pintura	Armado	Tol	Mecánica 1	Mecánica 2	Carpintería	Cromado	Tapicería	Pulido
	1Q	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento
SEXO												
MASCULINO	2	0	1	4	1	1	3	7	4	3	2	7
FEMENINO	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**Elaborado por:** FREIRE, Gabriela (2014)

**Fuente:** Datos informativos de la población

**Tabla 3.3 Distribución del personal**

<b>ÁREA DE TRABAJO</b>	<b># PERSONAL</b>
Contabilidad:	5
Administración	1
Bodega	1
Pintura	4
Armadora	1
Tol	1
Mecánica 1	3
Mecánica 2	7
Carpintería	4
Cromad—ora	3
Tapicería	2
Pulidora	7
<b>Total</b>	<b>39</b>

**Elaborado por:** FREIRE, Gabriela (2014)

**Fuente:** Investigación de campo

**Interpretación:**

Como se puede observar en los cuadros, sobre el análisis de la población, la mayoría del personal es de género masculino, la mayoría de los trabajadores están en el rango de edad de 34 años en adelante. Existen doce áreas de trabajo, la mayoría de la población se encuentra en el área de mecánica y pulidora.

### 3.1. Evaluación al personal con el cuestionario de evaluación 90 grados

Objetivo: Conocer el nivel de desempeño laboral del personal de la empresa Muebles León

#### ÁREA DE CONTABILIDAD

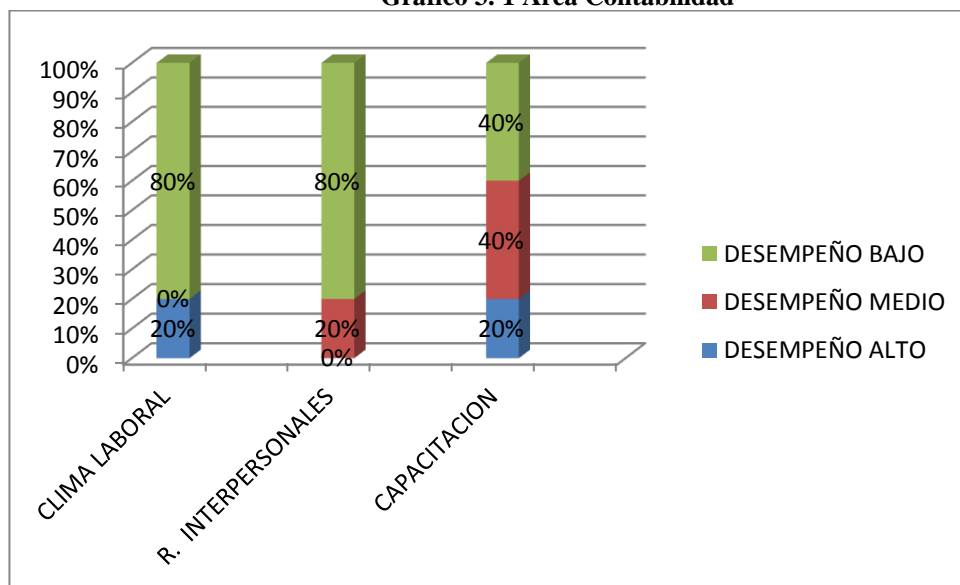
Tabla 3.4 Área de Contabilidad

DESEMPEÑO LABORAL DIMENSIONES	TIPOS DE DESEMPEÑO LABORAL						TOTAL
	Desempeño alto	%	Desempeño medio	%	Desempeño bajo	%	
Clima laboral	1	20%	0	0%	4	80%	100%
Relaciones interpersonales	0	0%	1	20%	4	80%	100%
Capacitación	1	20%	2	40%	2	40%	100%

Elaborado por: FREIRE, Gabriela (2014)

Fuente: Evaluación aplicada al personal

Gráfico 3.1 Área Contabilidad



Elaborado por: FREIRE, Gabriela (2014)

Fuente: Evaluación aplicada al personal

**Análisis:**

En el área de Contabilidad, con respecto a la dimensión de clima laboral el 20% de los trabajadores tienen un desempeño alto, el 80% de los trabajadores tienen un desempeño bajo; en la dimensión de relaciones interpersonales el 20% tienen un desempeño medio, el 80% tienen un desempeño bajo; en la dimensión de capacitación el 20% tiene un desempeño alto, el 40% tienen un desempeño medio, el 40% tienen un desempeño bajo.

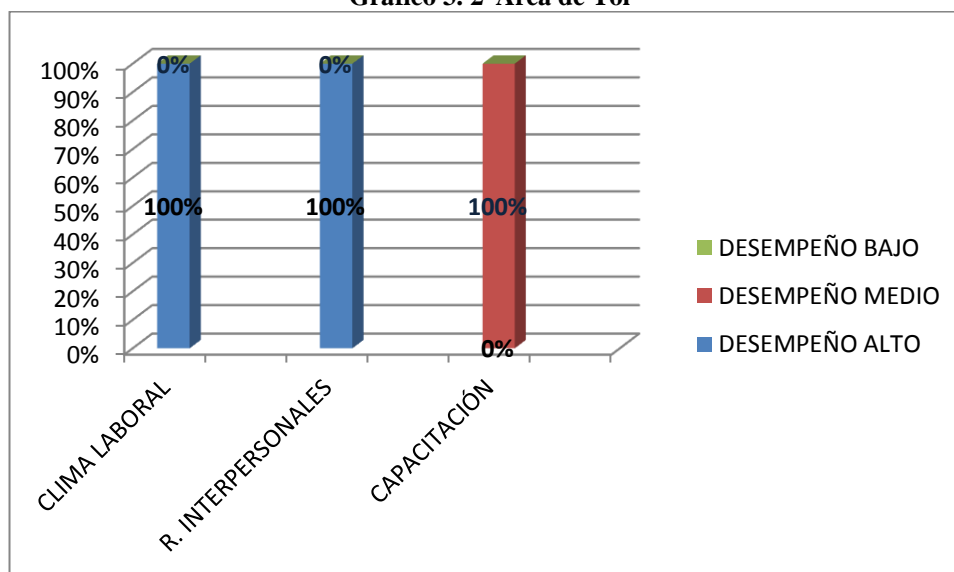
**ÁREA DE TOL****Tabla 3.5 Área de Tol**

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>TIPOS DE DESEMPEÑO LABORAL</b>						<b>TOTAL</b>
	<b>Desempeño alto</b>	<b>%</b>	<b>Desempeño medio</b>	<b>%</b>	<b>Desempeño bajo</b>	<b>%</b>	
Clima laboral	1	100%	0	0%	0	0%	100%
Relaciones interpersonales	1	100%	0	0%	0	0%	100%
Capacitación	0	0%	1	100%	0	0%	100%

**Elaborado por:** FREIRE, Gabriela (2014)

**Fuente:** Evaluación aplicada al personal

Gráfico 3.2 Área de Tol



**Elaborado por:** FREIRE, Gabriela (2014)

**Fuente:** Evaluación aplicada al personal

### Análisis:

En el área de Tol, con respecto a la dimensión de clima laboral el 100% de los trabajadores tienen un desempeño alto; en la dimensión de relaciones interpersonales el 100% tienen un desempeño alto; en la dimensión de capacitación el 100% tiene un desempeño medio.

## ÁREA DE CROMADO

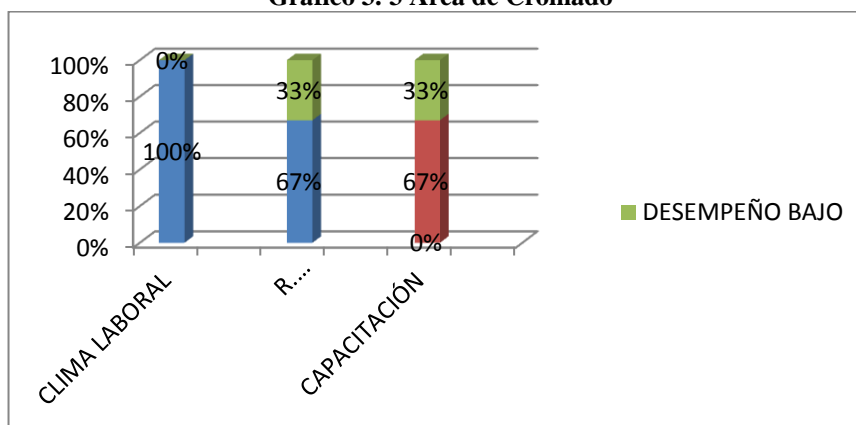
Tabla 3.6 Área de Cromado

DESEMPEÑO LABORAL	TIPOS DE DESEMPEÑO LABORAL						TOTAL
	Desempeño alto	%	Desempeño medio	%	Desempeño bajo	%	
Clima laboral	3	100%	0	0%	0	0%	100%
Relaciones interpersonales	2	67%	0	0%	1	33%	100%
Capacitación	0	0%	2	67%	1	33%	100%

**Elaborado por:** FREIRE, Gabriela (2014)

**Fuente:** Evaluación aplicada al personal

Gráfico 3. 3 Área de Cromado



Elaborado por: FREIRE, Gabriela (2014)

Fuente: Evaluación aplicada al personal

### Análisis:

En el área de Cromado, con respecto a la dimensión de clima laboral el 100% de los trabajadores tienen un desempeño alto; en la dimensión de relaciones interpersonales el 67% tienen un desempeño alto, el 33% tienen un desempeño bajo; en la dimensión de capacitación el 67% tiene un desempeño medio, el 33% tienen un desempeño bajo.

## ÁREA DE TAPICERÍA

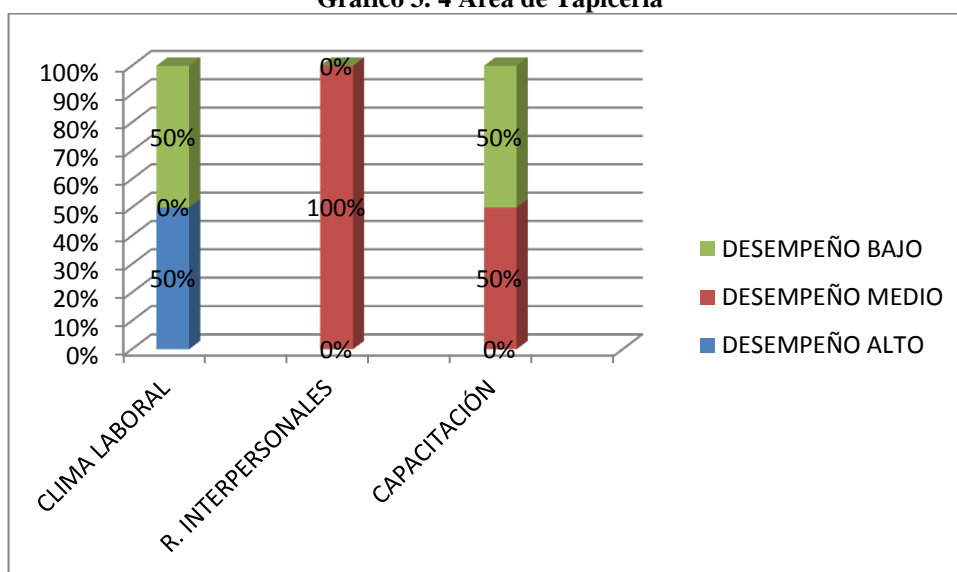
Tabla 3.7 Área de Tapicería

DESEMPEÑO LABORAL	TIPOS DE DESEMPEÑO LABORAL						TOTAL
	Desempeño alto	%	Desempeño medio	%	Desempeño bajo	%	
DIMENSIONES							
Clima laboral	1	50%	0	0%	1	50%	100%
Relaciones interpersonales	0	0%	2	100%	0	0%	100%
Capacitación	0	0%	1	50%	1	50%	100%

Elaborado por: FREIRE, Gabriela (2014)

Fuente: Evaluación aplicada al personal

Gráfico 3. 4 Área de Tapicería



Elaborado por: FREIRE, Gabriela (2014)

Fuente: Evaluación aplicada al personal

### Análisis:

En el área de tapicería, con respecto a la dimensión de clima laboral el 50% de los trabajadores tienen un desempeño alto, el 50% de los trabajadores tienen un desempeño bajo; en la dimensión de relaciones interpersonales el 100% tienen un desempeño medio; en la dimensión de capacitación el 50% tienen un desempeño medio, el 50% tienen un desempeño bajo.

## ÁREA DE ARMADO

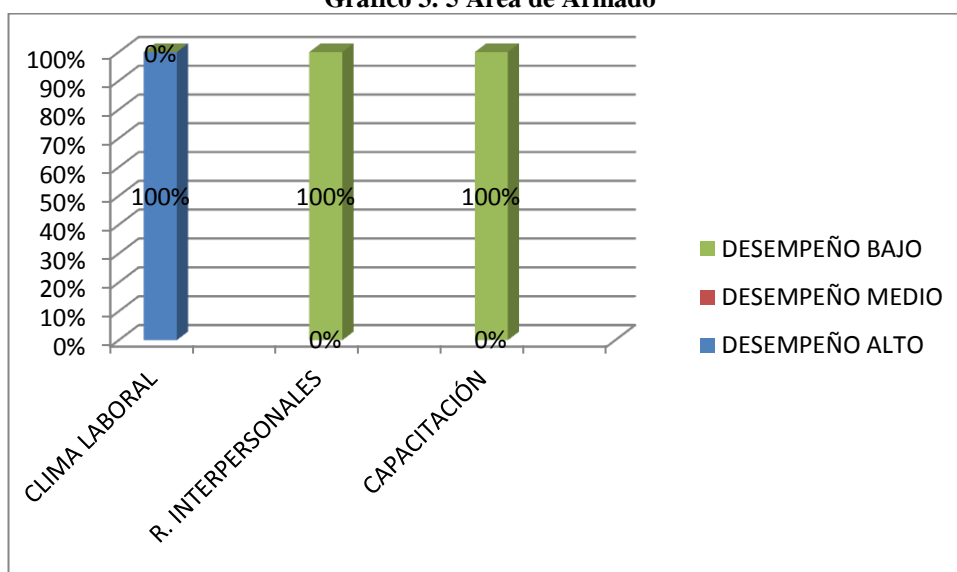
Tabla 3.8 Área de Armado

DESEMPEÑO LABORAL	TIPOS DE DESEMPEÑO LABORAL						TOTAL
	Desempeño alto	%	Desempeño medio	%	Desempeño bajo	%	
Clima laboral	1	100%	0	0%	0	0%	100%
Relaciones interpersonales	0	0%	0	0%	1	100%	100%
Capacitación	0	0%	0	0%	1	100%	100%

Elaborado por: FREIRE, Gabriela (2014)

Fuente: Evaluación aplicada al personal

Gráfico 3.5 Área de Armado



Elaborado por: FREIRE, Gabriela (2014)

Fuente: Evaluación aplicada al personal

### Análisis:

En el área de Armado, con respecto a la dimensión de clima laboral el 100% de los trabajadores tienen un desempeño alto; en la dimensión de relaciones interpersonales el 100% tienen un desempeño bajo; en la dimensión de capacitación el 100% tiene un desempeño bajo.

## ÁREA DE ADMINISTRACIÓN

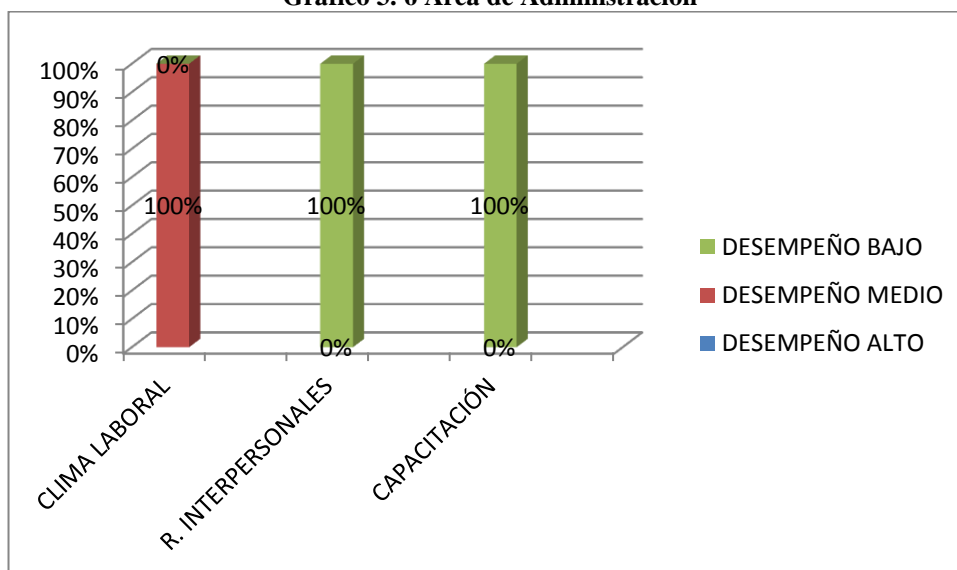
Tabla 3.9 Área de Administración

DESEMPEÑO LABORAL	TIPOS DE DESEMPEÑO LABORAL						TOTAL
	Desempeño alto	%	Desempeño medio	%	Desempeño bajo	%	
Clima laboral	0	0%	1	100%	0	0%	100%
Relaciones interpersonales	0	0%	0	0%	1	100%	100%
Capacitación	0	0%	0	0%	1	100%	100%

Elaborado por: FREIRE, Gabriela (2014)

Fuente: Evaluación aplicada al personal

Gráfico 3. 6 Área de Administración



Elaborado por: FREIRE, Gabriela (2014)

Fuente: Evaluación aplicada al personal

### Análisis:

En el área de Administración, con respecto a la dimensión de clima laboral el 100% de los trabajadores tienen un desempeño medio; en la dimensión de relaciones interpersonales el 100% tienen un desempeño bajo; en la dimensión de capacitación el 100% tiene un desempeño bajo.

## ÁREA DE BODEGA

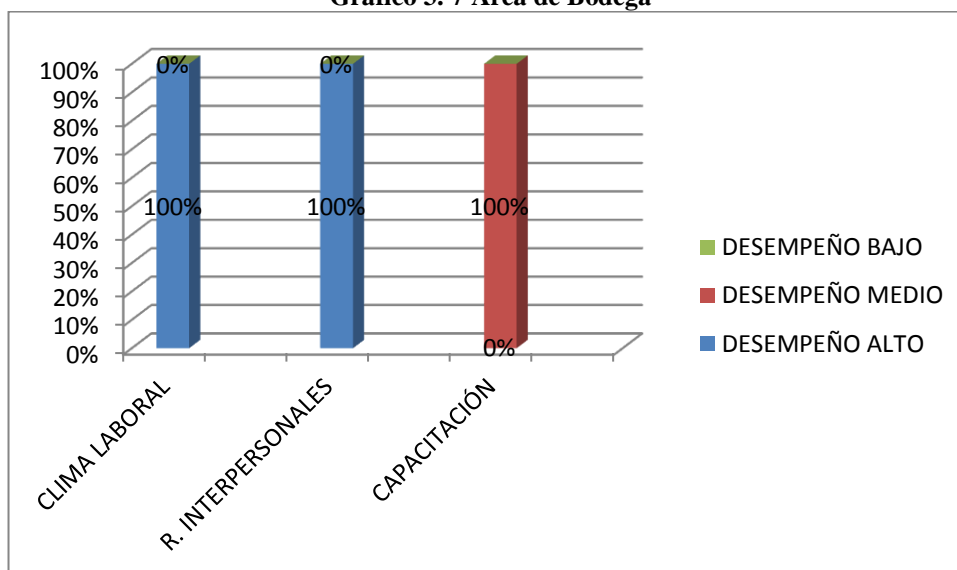
Tabla 3.10 Área de Bodega

DESEMPEÑO LABORAL	TIPOS DE DESEMPEÑO LABORAL						TOTAL
	Desempeño alto	%	Desempeño medio	%	Desempeño bajo	%	
Clima laboral	1	100%	0	0%	0	0%	100%
Relaciones interpersonales	1	100%	0	0%	0	0%	100%
Capacitación	0	0%	1	100%	0	0%	100%

Elaborado por: FREIRE, Gabriela (2014)

Fuente: Evaluación aplicada al personal

Gráfico 3.7 Área de Bodega



Elaborado por: FREIRE, Gabriela (2014)

Fuente: Evaluación aplicada al personal

### Análisis:

En el área de Bodega, con respecto a la dimensión de clima laboral el 100% de los trabajadores tienen un desempeño alto; en la dimensión de relaciones interpersonales el 100% tienen un desempeño alto; en la dimensión de capacitación el 100% tiene un desempeño medio.

## ÁREA DE PULIDO

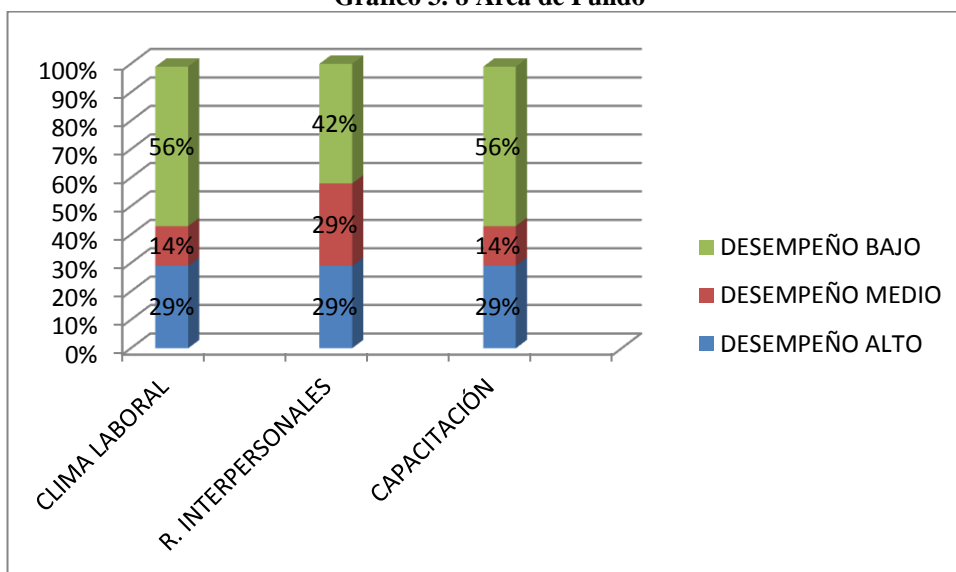
Tabla 3.11 Área de Pulido

DESEMPEÑO LABORAL DIMENSIONES	TIPOS DE DESEMPEÑO LABORAL						TOTAL
	Desempeño alto	%	Desempeño medio	%	Desempeño bajo	%	
Clima laboral	2	29%	1	14%	4	56%	100%
Relaciones interpersonales	2	29%	2	29%	3	42%	100%
Capacitación	2	29%	1	14%	4	56%	100%

Elaborado por: FREIRE, Gabriela (2014)

Fuente: Evaluación aplicada al personal

Gráfico 3. 8 Área de Pulido



Elaborado por: FREIRE, Gabriela (2014)

Fuente: Evaluación aplicada al personal

### Análisis:

En el área de Pulido, con respecto a la dimensión de clima laboral el 29% de los trabajadores tienen un desempeño alto, el 14% de los trabajadores tienen un desempeño medio, el 56% de los trabajadores tienen un desempeño bajo; en la dimensión de relaciones interpersonales el 29% de los trabajadores tienen un desempeño alto, el 29% de los trabajadores tienen un desempeño medio, el 42% de los trabajadores tienen un desempeño bajo; dimensión de capacitación el 29% de los trabajadores tienen un desempeño alto, el 14% de los trabajadores tienen un desempeño medio, el 56% de los trabajadores tienen un desempeño bajo .

## ÁREA DE PINTURA

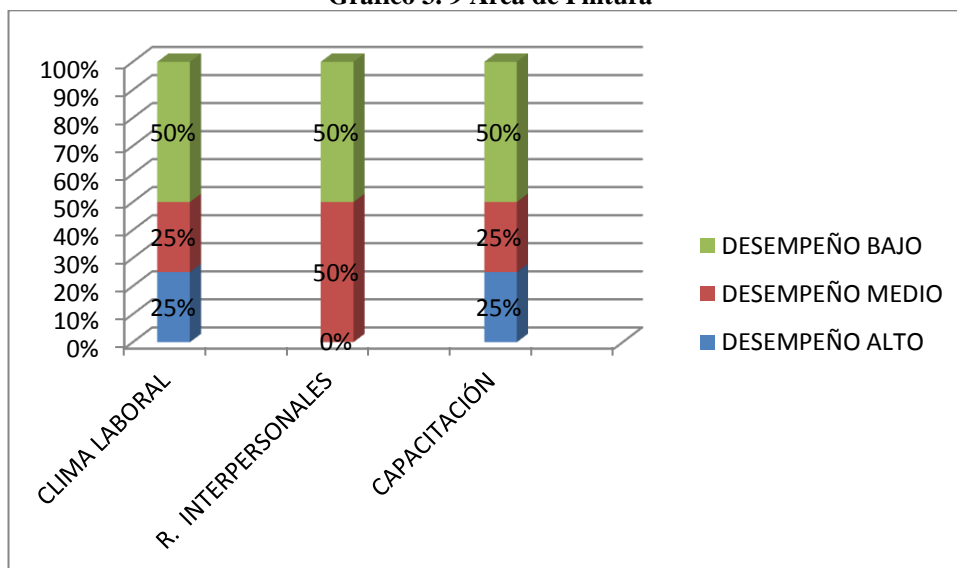
Tabla 3.12 Área de Pintura

DESEMPEÑO LABORAL	TIPOS DE DESEMPEÑO LABORAL						TOTAL
	Desempeño alto	%	Desempeño medio	%	Desempeño bajo	%	
Clima laboral	1	25 %	1	25 %	2	50 %	100%
Relaciones interpersonales	0	0 %	2	50 %	2	50 %	100%
Capacitación	1	25 %	1	25 %	2	50 %	100%

Elaborado por: FREIRE, Gabriela (2014)

Fuente: Evaluación aplicada al personal

Gráfico 3.9 Área de Pintura



Elaborado por: FREIRE, Gabriela (2014)

Fuente: Evaluación aplicada al personal

### Análisis:

En el área de Pintura, con respecto a la dimensión de clima laboral el 25% de los trabajadores tienen un desempeño alto, el 25% de los trabajadores tienen un desempeño medio, el 50% de los trabajadores tienen un desempeño bajo; en la dimensión de relaciones interpersonales el 50% de los trabajadores tienen un desempeño medio, el 50% de los trabajadores tienen un desempeño bajo; dimensión

de capacitación el 25% de los trabajadores tienen un desempeño alto, el 25% de los trabajadores tienen un desempeño medio, el 50% de los trabajadores tienen un desempeño bajo .

### ÁREA DE MECÁNICA 1

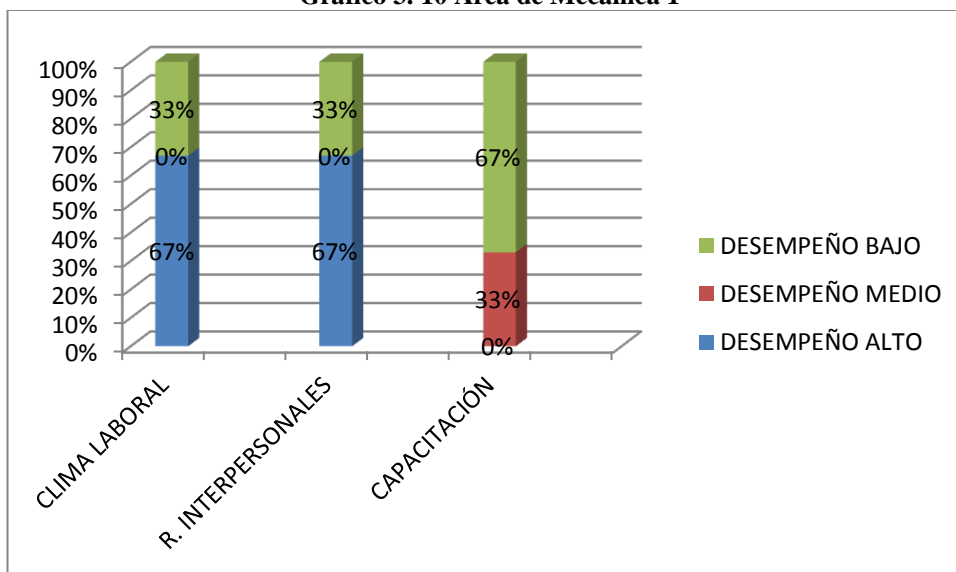
Tabla 3.13 Área de Mecánica 1

DESEMPEÑO LABORAL	TIPOS DE DESEMPEÑO LABORAL						TOTAL
	Desempeño alto	%	Desempeño medio	%	Desempeño bajo	%	
Clima laboral	2	67 %	0	0 %	1	33 %	100%
Relaciones interpersonales	2	67 %	0	0%	1	33 %	100%
Capacitación	0	0 %	1	33 %	2	67 %	100%

Elaborado por: FREIRE, Gabriela (2014)

Fuente: Evaluación aplicada al personal

Gráfico 3. 10 Área de Mecánica 1



Elaborado por: FREIRE, Gabriela (2014)

Fuente: Evaluación aplicada al personal

### Análisis:

En el área de Mecánica 1, con respecto a la dimensión de clima laboral el 67% de los trabajadores tienen un desempeño alto, el 33% de los trabajadores tienen un desempeño bajo; en la dimensión de relaciones interpersonales el 67% de los trabajadores tienen un desempeño alto, el 33% de los trabajadores tienen un desempeño bajo; dimensión de capacitación el 33% de los trabajadores tienen un desempeño medio, el 67% de los trabajadores tienen un desempeño bajo.

## ÁREA DE MECÁNICA 2

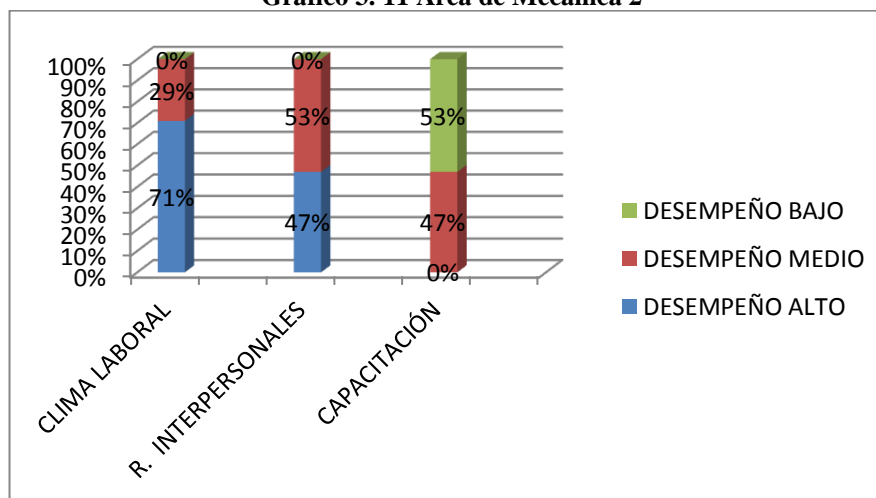
Tabla 3.14 Área de Mecánica 2

DESEMPEÑO LABORAL	TIPOS DE DESEMPEÑO LABORAL						TOTAL
	Desempeño alto	%	Desempeño medio	%	Desempeño bajo	%	
Clima laboral	5	71%	2	29%	0	0%	100%
Relaciones interpersonales	3	47%	4	53%	0	0%	100%
Capacitación	0	0%	3	47%	4	53%	100%

Elaborado por: FREIRE, Gabriela (2014)

Fuente: Evaluación aplicada al personal

Gráfico 3. 11 Área de Mecánica 2



Elaborado por: FREIRE, Gabriela (2014)

Fuente: Evaluación aplicada al personal

**Análisis:**

En el área de Mecánica 2, con respecto a la dimensión de clima laboral el 71% de los trabajadores tienen un desempeño alto, el 29% de los trabajadores tienen un desempeño medio; en la dimensión de relaciones interpersonales el 47% de los trabajadores tienen un desempeño alto, el 53% de los trabajadores tienen un desempeño medio; dimensión de capacitación el 47% de los trabajadores tienen un desempeño medio, el 53% de los trabajadores tienen un desempeño bajo.

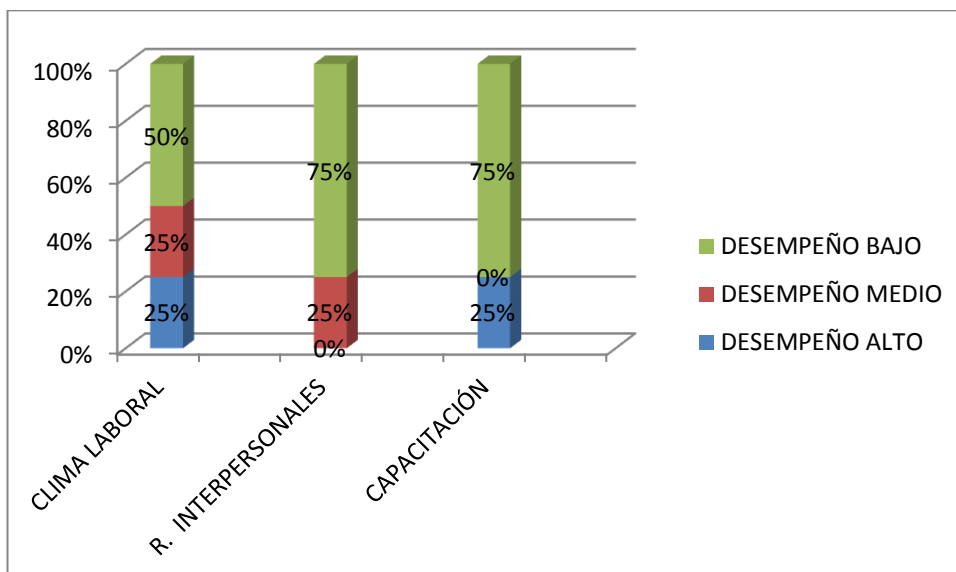
**ÁREA DE CARPINTERÍA****Tabla 3.15** Área de Carpintería

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>TIPOS DE DESEMPEÑO LABORAL</b>						<b>TOTAL</b>
	<b>Desempeño alto</b>	<b>%</b>	<b>Desempeño medio</b>	<b>%</b>	<b>Desempeño bajo</b>	<b>%</b>	
Clima laboral	1	25 %	1	25 %	2	50 %	100%
Relaciones interpersonales	0	0 %	1	25 %	3	75 %	100%
Capacitación	1	25 %	0	0 %	3	75 %	100%

**Elaborado por:** FREIRE, Gabriela (2014)

**Fuente:** Evaluación aplicada al personal

Gráfico 3. 12 Área de Carpintería



**Elaborado por:** FREIRE, Gabriela (2014)

**Fuente:** Evaluación aplicada al personal

### Análisis:

En el área de carpintería, con respecto a la dimensión de clima laboral el 25% de los trabajadores tienen un desempeño alto, el 25% de los trabajadores tienen un desempeño medio, el 50% de los trabajadores tienen un desempeño bajo; en la dimensión de relaciones interpersonales el 25% de los trabajadores tienen un desempeño medio, el 75% de los trabajadores tienen un desempeño bajo; dimensión de capacitación el 25% de los trabajadores tienen un desempeño alto, el 75% de los trabajadores tienen un desempeño bajo .

### 3.1.1. Presentación del resumen de los resultados globales de la evaluación de 90°

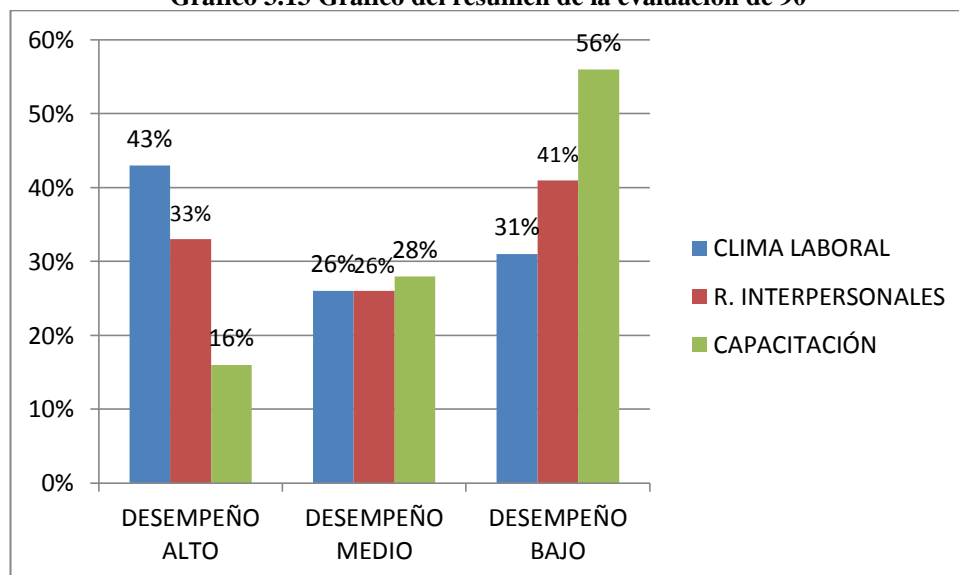
**Tabla 3.16** Resumen de la evaluación de 90°

DESEMPEÑO LABORAL	GRADOS DE DESEMPEÑO LABORAL							
	Desempeño alto	%	Desempeño medio	%	Desempeño bajo	%	TOTAL %	%
Clima laboral	17	43	10	26	12	31	100	100
Relaciones interpersonales	13	33	10	26	16	41	100	100
Capacitación	6	16	11	28	22	56	100	100

**Elaborado por:** FREIRE, Gabriela (2014)

**Fuente:** Evaluación aplicada al personal

**Gráfico 3.13** Gráfico del resumen de la evaluación de 90°



**Elaborado por:** FREIRE, Gabriela (2014)

**Fuente:** Evaluación aplicada al personal

#### **Análisis:**

Se aplicó el cuestionario de 90°, para medir el nivel de desempeño laboral, según los resultados globales se observa que existe un nivel de desempeño bajo en relación a las dos dimensiones del cuestionario de 90 grados como son: Relaciones interpersonales que comprenden las preguntas: 2 y 4 y Capacitación que comprenden las preguntas: 7, 8, 9, son las que muestran el más alto porcentaje de respuestas

negativas lo que corrobora que existe un deterioro en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Muebles León de la ciudad de Ambato.

### **3.2. Evaluación aplicada al personal con el cuestionario INSL**

El cuestionario del Instituto Navarro de Salud Laboral INSL, permite evaluar los riesgos psicosociales de la empresa encuestada, es por esto que es el más factible para ser aplicado en la presente investigación.

**Objetivo:** Identificar situaciones de riesgo en las dimensiones:

- Participación, implicación, responsabilidad
- Formación, información, comunicación
- Gestión del tiempo y,
- Cohesión de grupo

Se trabajó en las evaluaciones por departamentos con la utilización del cuestionario INSL para todo el personal de la siguiente manera:

## Factores Psicosociales e Identificación de Situaciones de Riesgo

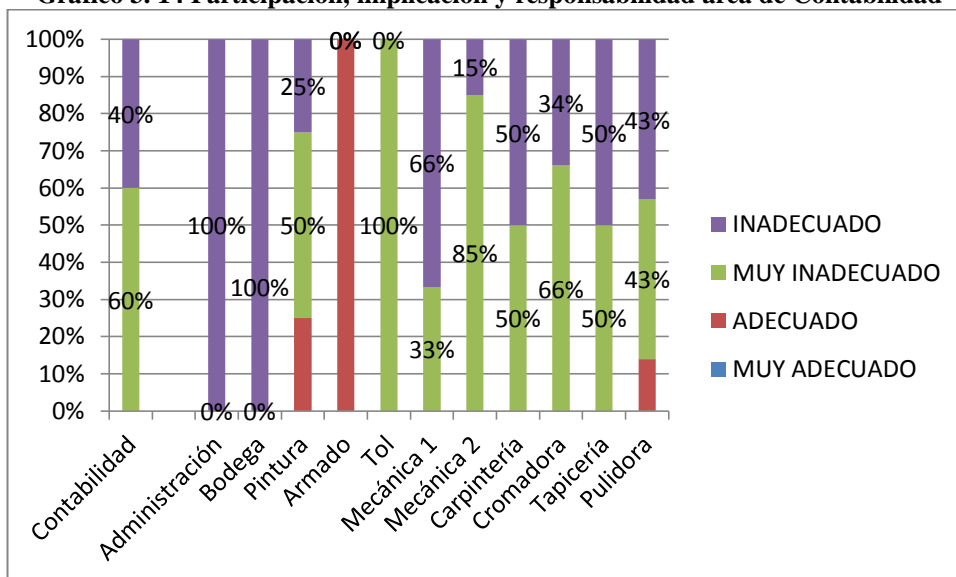
**Tabla 3.17 Dimensión: participación, implicación y responsabilidad**

ÁREAS DE TRABAJO	GRADOS DE RIESGO PSICOSOCIAL								TOTAL
	Muy adecuado	%	Adecuado	%	Muy inadecuado	%	Inadecuado	%	
Contabilidad	0	0	0	0	3	60%	2	40%	100%
Administración	0	0	0	0	0	0	1	100%	100%
Bodega	0	0	0	0	0	0	1	100%	100%
Pintura	0	0	1	25%	2	50%	1	25%	100%
Armado	0	0	1	100%	0	0	0	0	100%
Tol	0	0	0	0	1	100%	0	0	100%
Mecánica 1	0	0	0	0	1	33%	2	66%	100%
Mecánica 2	0	0	0	0	6	85%	1	15%	100%
Carpintería	0	0	0	0	2	50%	2	50%	100%
Cromadora	0	0	0	0	2	66%	1	34%	100%
Tapicería	0	0	0	0	1	50%	1	50%	100%
Pulidora	0	0	1	14%	3	43%	3	43%	100%

**Elaborado por:** FREIRE, Gabriela (2014)

**Fuente:** Evaluación aplicada al personal

**Gráfico 3. 14 Participación, implicación y responsabilidad área de Contabilidad**



**Elaborado por:** FREIRE, Gabriela (2014)

**Fuente:** Evaluación aplicada al personal

### **Análisis:**

En la dimensión participación, implicación y responsabilidad de la empresa Muebles León se establece que la encuesta correspondiente arroja como resultado que en la mayoría de las áreas de trabajo existe un grado muy inadecuado e inadecuado en relación al riesgo psicosocial en especial en el área de tol y mecánica, en la única área de trabajo que existe un grado adecuado en cuanto a esta dimensión es en el área de armado.

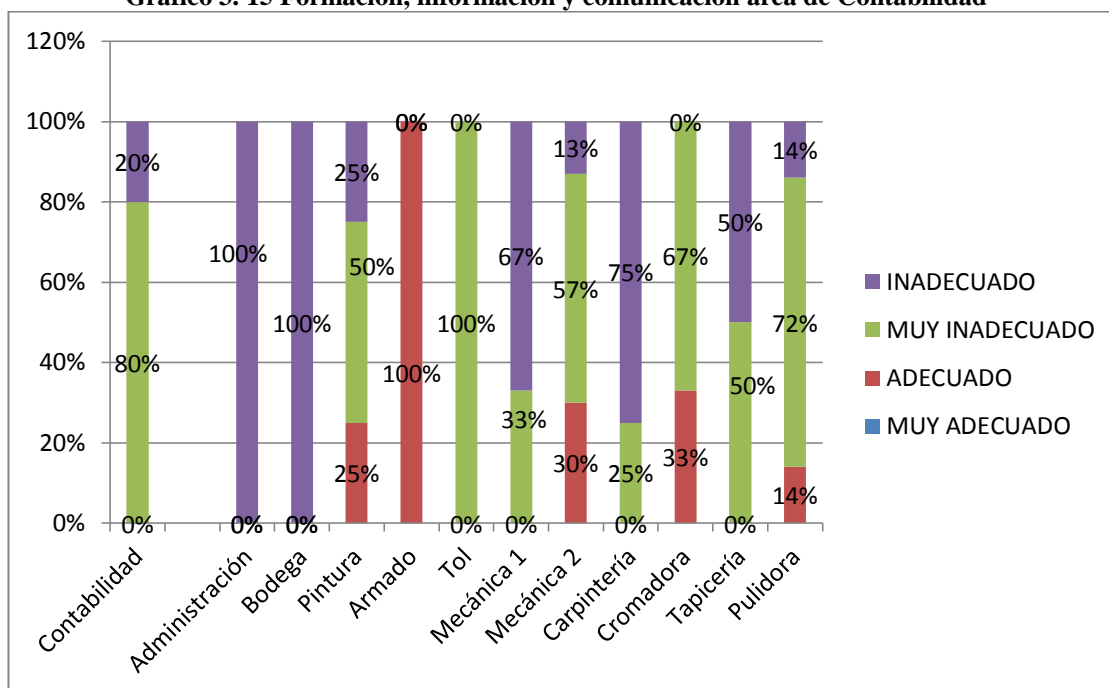
**Tabla 3.18 Dimensión: Formación, Información y comunicación**

ÁREAS DE TRABAJO	GRADOS DE RIESGO PSICOSOCIAL								
	Muy adecuado	%	Adecuado	%	Muy inadecuado	%	Inadecuado	%	Total
Contabilidad	0	0	0	0	4	80%	1	20%	100%
Administración	0	0	0	0	0	0	1	100%	100%
Bodega	0	0	0	0	0	0	1	100%	100%
Pintura	0	0	1	25	2	50%	1	25%	100%
Armado	0	0	1	100	0	0	0	0	100%
Tol	0	0	0	0	1	100%	0	0	100%
Mecánica 1	0	0	0	0	1	33%	2	67%	100%
Mecánica 2	0	0	2	30%	4	57%	1	13%	100%
Carpintería	0	0	0	0	1	25%	3	75%	100%
Cromadora	0	0	1	33	2	67%	0	0%	100%
Tapicería	0	0	0	0	1	50%	1	50%	100%
Pulidora	0	0	1	14%	5	72%	1	14%	100%

**Elaborado por:** FREIRE, Gabriela (2014)

**Fuente:** Evaluación aplicada al personal

**Gráfico 3. 15 Formación, información y comunicación área de Contabilidad**



**Elaborado por:** FREIRE, Gabriela (2014)

**Fuente:** Evaluación aplicada al personal

### **Análisis:**

En la dimensión formación, información y comunicación de la empresa Muebles León se establece que la encuesta correspondiente arroja como resultado que en la mayoría de las áreas de trabajo existe un grado muy inadecuado e inadecuado en relación al riesgo psicosocial en especial en el área de tol y mecánica, en la única área de trabajo que existe un grado adecuado en cuanto a esta dimensión es en el área de armado.

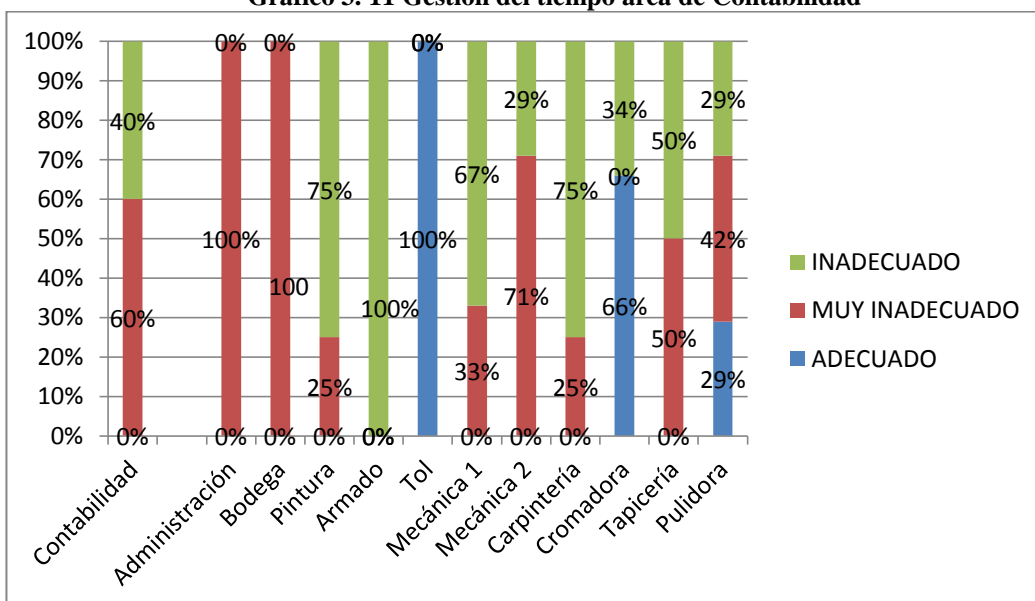
Tabla 3.19 Dimensión: Gestión del tiempo

ÁREAS DE TRABAJO	GRADOS DE RIESGO PSICOSOCIAL								
	Muy adecuado	%	Adecuado	%	Muy inadecuado	%	Inadecuado	%	Total
Contabilidad	0	0	0	0	3	60%	2	40%	100%
Administración	0	0	0	0	1	100%	0	0%	100%
Bodega	0	0	0	0	1	100%	3%	0%	100%
Pintura	0	0	0	0%	1	25%	3	75%	100%
Armado	0	0	0	0%	0	0	1	100%	100%
Tol	0	0	1	100%	0	0%	0	0	100%
Mecánica 1	0	0	0	0	1	33%	2	67%	100%
Mecánica 2	0	0	0	0	5	71%	2	29%	100%
Carpintería	0	0	0	0	1	25%	3	75%	100%
Cromadora	0	0	2	66%	0	0%	1	34%	100%
Tapicería	0	0	0	0	1	50%	1	50%	100%
Pulidora	0	0	2	29%	3	42%	2	29%	100%

**Elaborado por:** FREIRE, Gabriela (2014)

**Fuente:** Evaluación aplicada al personal

Gráfico 3. 11 Gestión del tiempo área de Contabilidad



Elaborado por: FREIRE, Gabriela (2014)

Fuente: Evaluación aplicada al personal

### Análisis:

En la dimensión formación, información y comunicación de la empresa Muebles León se establece que la encuesta correspondiente arroja como resultado que en la mayoría de las áreas de trabajo existe un grado muy inadecuado e inadecuado en relación al riesgo psicosocial en especial en el área de administración y bodega, en la única área de trabajo que existe un grado adecuado en cuanto a esta dimensión es en el área de tol.

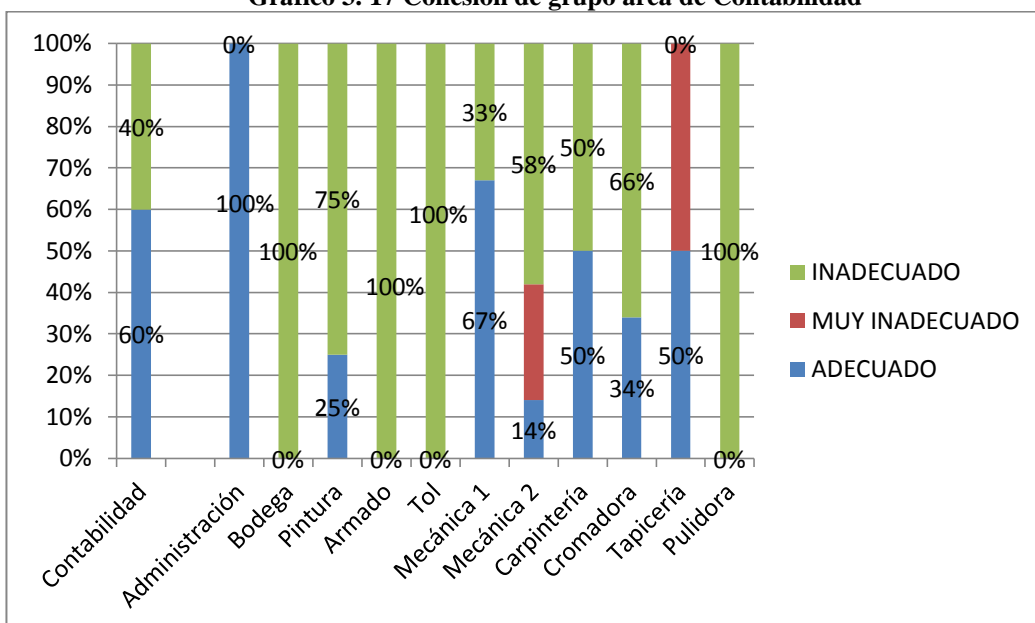
Tabla 3.20 Dimensión: Cohesión de grupo

ÁREAS DE TRABAJO	GRADOS DE RIESGO PSICOSOCIAL								
	Muy adecuado	%	Adecuado	%	Muy inadecuado	%	Inadecuado	%	Total
Contabilidad	0	0	3	60%	0	0%	2	40%	100%
Administración	0	0	1	100%	0	0		0%	100%
Bodega	0	0	0	0	0	0	1	100%	100%
Pintura	0	0	1	25%	0	0%	3	75%	100%
Armado	0	0	0	0%	0	0	1	100%	100%
Tol	0	0	0	0	0	0%	1	100%	100%
Mecánica 1	0	0	2	67%	1	0%	1	33%	100%
Mecánica 2	0	0	1	14%	2	28%	4	58%	100%
Carpintería	0	0	2	50%	0	0%	2	50%	100%
Cromadora	0	0	1	34%	0	0%	2	66%	100%
Tapicería	0	0	1	50%	1	50%	0	0%	100%
Pulidora	0	0	0	0%	0	0%	7	100%	100%

**Elaborado por:** FREIRE, Gabriela (2014)

**Fuente:** Evaluación aplicada al personal

**Gráfico 3. 17 Cohesión de grupo área de Contabilidad**



**Elaborado por:** FREIRE, Gabriela (2014)

**Fuente:** Evaluación aplicada al personal

### **Análisis:**

En la dimensión formación, información y comunicación de la empresa Muebles León se establece que la encuesta correspondiente arroja como resultado que en la mayoría de las áreas de trabajo existe un grado muy inadecuado e inadecuado en relación al riesgo psicosocial en especial en el área de tol y armado.

### 3.2.1. Presentación del resumen de los resultados globales del cuestionario

#### INSL

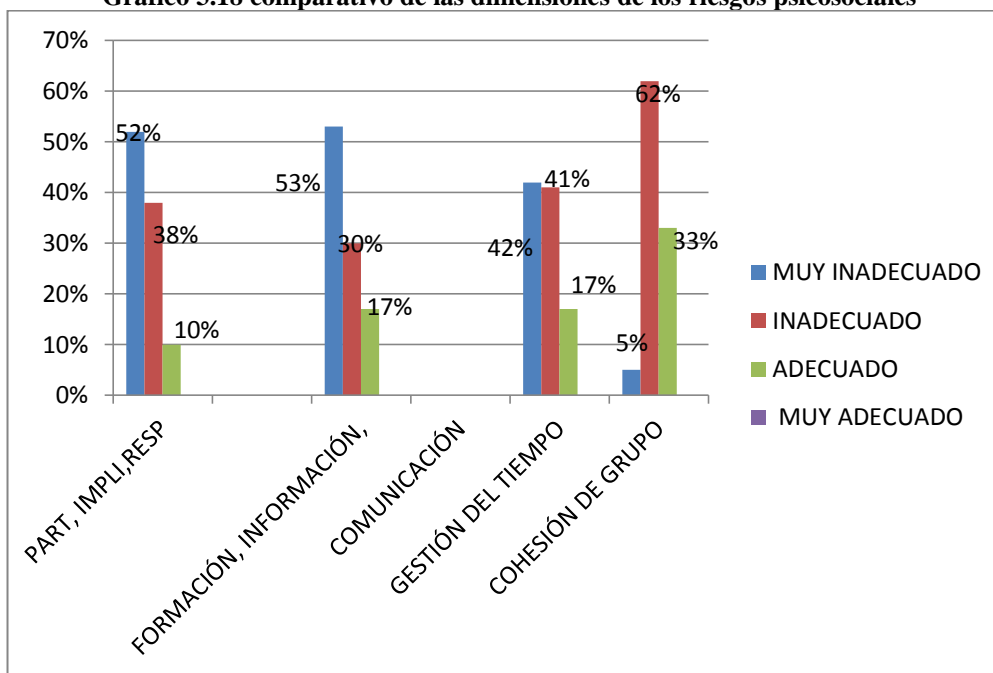
Tabla 3.21 Cuadro de resultados globales del cuestionario INLS

Desempeño Laboral	Grados de Desempeño Laboral								TOTAL
	MUY INADECUADO	%	INADECUADO	%	ADECUADO	%	MUY ADECUADO	%	
PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD	20	52	15	38	4	10	0	0	100 %
FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN	21	53	12	30	6	17	0	0	100 %
GESTIÓN DEL TIEMPO	17	42	16	41	6	17	0	0	100 %
COHESIÓN DE GRUPO	2	5	24	62	13	33	0	0	100 %

Elaborado por: FREIRE, Gabriela (2014)

Fuente: Evaluación aplicada al personal

Gráfico 3.18 comparativo de las dimensiones de los riesgos psicosociales



Elaborado por: FREIRE, Gabriela (2014)

Fuente: Evaluación aplicada al personal

#### Análisis:

De acuerdo a los resultados de la encuesta al personal de la empresa Muebles León, se comprueba que en todas las dimensiones relacionadas con el cuestionario INSL de

evaluación de factores psicosociales, se han identificado la existencia de riesgos psicosociales, especialmente en las dimensiones relacionado con formación e implicación, participación responsabilidad y cohesión de grupo; que es el más notorio, sin embargo se puede observar que todas las dimensiones muestran estos riesgos.

### 3.3. Análisis de Correlación entre el Riesgo Psicosocial y Desempeño Laboral

Tabla 3.22 Correlación de las dos variables

Correlaciones					
	A	B	C	D	RES_TOTAL_ DESEMPEÑO
PART_IMP_RES	1				
FOR_INF_COM	,512**	1			
GEST_TIEMPO	,026	,086	1		
COH_GRUPO	,174	,392*	,007	1	
RES_TOTAL_DESEMPEÑO	,132	,173	,125	-,102	1
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral);					
*. La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).					

Elaborado por: FREIRE, Gabriela (2014)

Fuente: Análisis de Correlación

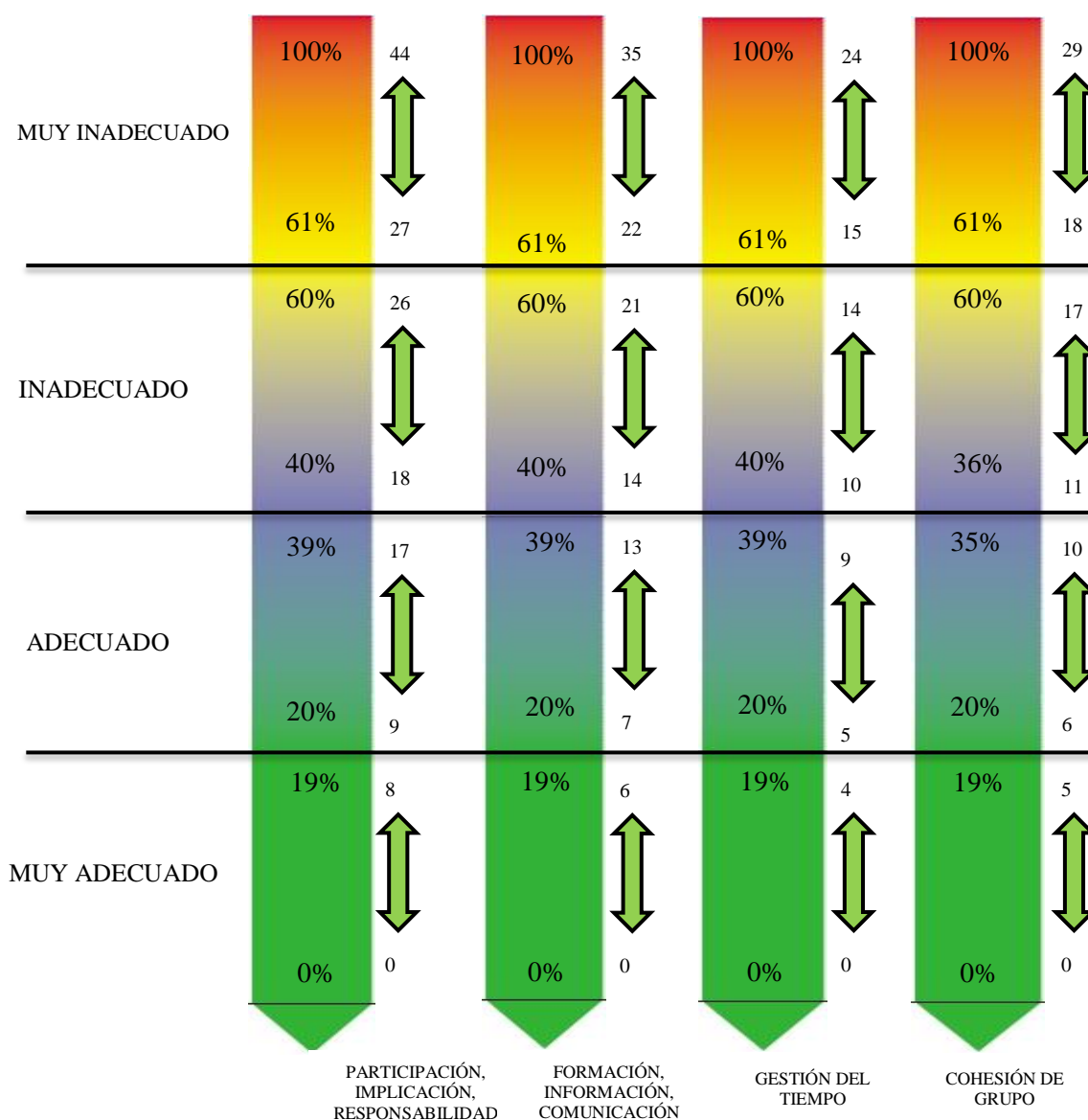
#### Interpretación:

Se encontró tras el análisis de correlación entre la dimensión de participación, implicación, responsabilidad y el desempeño un resultado de  $r = ,132$ ;  $p > ,05$  lo cual se interpreta como ausencia de correlación. De la misma manera en el análisis de correlación entre la dimensión formación, información, comunicación y el desempeño se encontró un resultado de  $r = ,173$ ;  $p > ,05$  lo cual se interpreta como ausencia de correlación. Tras el análisis de correlación entre la dimensión gestión de tiempo y el desempeño se puede observar un resultado de  $r = ,125$ ;  $p > ,05$  lo cual se interpreta como ausencia de correlación. Se encontró tras el análisis de correlación entre la Cohesión grupo y el desempeño un resultado de  $r = -,102$ ;  $p > ,05$  lo cual se interpreta como ausencia de correlación. Lo que nos indica que no existe ninguna correlación entre riesgo psicosocial y desempeño laboral.

## CAPÍTULO IV

### DISCUSIÓN, ANÁLISIS Y VALIDACIÓN DE RESULTADOS

Gráfico 4. 1 Cuestionario INSL



Elaborado por: FREIRE, Gabriela (2014)

Fuente: INSL (2002).

**Tabla 4. 1 Resultados por áreas, dimensión y grado de Riesgo Psicosocial.**

ÁREA	GRADO	DIMENSIÓN	RESULTADO	
			PROMEDIO DE PUNTOS	PORCENTAJE
Contabilidad	Muy inadecuado	Formación, Información y comunicación	22,6	62,8
Administración	Inadecuado	Cohesión de grupo	12,0	41,3
Bodega	Muy inadecuado	Gestión del tiempo	16,0	66,7
Pintura	Inadecuado	Participación, implicación y responsabilidad	21,5	48,8
Armado	Muy inadecuado	Participación, implicación y responsabilidad	31,0	70,4
Tol	Inadecuado	Formación, Información y comunicación	21,0	60,0
Mecánica 1	Inadecuado	Participación, implicación y responsabilidad	25,0	56,8
Mecánica 2	Muy inadecuado	Participación, implicación y responsabilidad	29,4	68,8
Carpintería	Inadecuado	Participación, implicación y responsabilidad	26,5	60,2
Cromado	Muy inadecuado	Formación, Información y comunicación	27,0	77,1
Tapicería	Muy inadecuado	Participación, implicación y responsabilidad	31,0	70,4
Pulido	Muy inadecuado	Gestión del tiempo	16,9	70,4

**Elaborado por:** FREIRE, Gabriela (2014)

**Fuente:** Evaluación aplicada al personal

### **Interpretación:**

Como se puede observar en el cuadro, el nivel de riesgo psicosocial en la empresa Muebles León es muy inadecuado e inadecuado por lo que se necesita buscar estrategias para minimizar el índice de riesgo psicosocial.

**Tabla 4. 2 Resultados por áreas, dimensión y tipos de desempeño**

<b>ÁREA</b>	<b>DIMENSION</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>Contabilidad</b>	Relaciones interpersonales	Desempeño Bajo
<b>Administración</b>	Capacitación	Desempeño Medio
<b>Bodega</b>	Capacitación	Desempeño Medio
<b>Pintura</b>	Relaciones Interpersonales	Desempeño Bajo
<b>Armado</b>	Capacitación	Desempeño Bajo
<b>Tol</b>	Capacitación	Desempeño Medio
<b>Mecánica 1</b>	Capacitación	Desempeño Bajo
<b>Mecánica 2</b>	Capacitación	Desempeño Bajo
<b>Carpintería</b>	Clima Laboral	Desempeño Bajo
<b>Cromado</b>	Capacitación	Desempeño Bajo
<b>Tapicería</b>	Clima Laboral	Desempeño Medio
<b>Pulido</b>	Relaciones Interpersonales	Desempeño Medio

**Elaborado por:** FREIRE, Gabriela (2014)

**Fuente:** Evaluación aplicada al personal

### **Interpretación:**

Como se puede observar en el cuadro, el desempeño laboral en la empresa Muebles León está entre el nivel bajo y medio en relación al resultado del cuestionario aplicado.

#### **4.1. Discusión de los resultados del Riesgo Psicosocial por áreas de trabajo**

##### **ÁREA DE CONTABILIDAD**

El promedio de puntos para ésta área en las dimensiones participación, implicación y responsabilidad, y cohesión de grupo según la validación de la encuesta se ubica en el rango de Inadecuado, por lo tanto, según el cuestionario de Navarro, existe una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Es necesario identificarlos puntos críticos y aportar las medidas correctoras para mejorar la situación.

En cuanto a la dimensiones formación, información y comunicación, y; gestión de tiempo, según la validación de la encuesta se ubican en el rango Muy inadecuado, por lo tanto existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales.

##### **ÁREA DE ADMINISTRACIÓN**

El promedio de puntos para ésta área en las dimensiones participación, implicación y responsabilidad, y; formación, información, comunicación según la validación de la encuesta se ubican en el rango de Adecuado, por lo tanto, según el cuestionario de Navarro, indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se

recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.

En las dimensiones gestión del tiempo y cohesión de grupo, según la validación de la encuesta, se ubican en el rango de Inadecuado, por lo tanto, según el cuestionario de Navarro, existe una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Es necesario identificar los puntos críticos y aportar las medidas correctoras para mejorar la situación.

### **ÁREA DE BODEGA**

El promedio de puntos para ésta área en las dimensiones participación, implicación y responsabilidad, y; formación, información, comunicación según la validación de la encuesta se ubican en el rango de Inadecuado, por lo tanto, según el cuestionario de Navarro, existe una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Es necesario identificar los puntos críticos y aportar las medidas correctoras para mejorar la situación.

En relación a la dimensión gestión del tiempo, según la validación de la encuesta, se ubica en el rango de Muy inadecuado, por lo tanto, según el cuestionario de Navarro, existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales.

La dimensión cohesión de grupo, según la validación de la encuesta, se ubica en el rango de Adecuado, por lo tanto, según el mismo cuestionario, indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.

### **ÁREA DE PINTURA**

El promedio de puntos para ésta área en las dimensiones participación, implicación y responsabilidad; formación, información y comunicación; gestión del tiempo y; cohesión de grupo según la validación de la encuesta se ubican en el rango de Inadecuado, por lo tanto, según el cuestionario de Navarro, existe una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Es necesario identificar los puntos críticos y aportar las medidas correctoras para mejorar la situación.

### **ÁREA DE ARMADO**

El promedio de puntos para ésta área en las dimensiones participación, implicación y responsabilidad; formación, información y comunicación; Y; gestión del tiempo según la validación de la encuesta se ubica en el rango de Muy inadecuado, por lo tanto, según el cuestionario de Navarro, existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales.

En relación con la dimensión cohesión de grupo, según la validación de la encuesta se ubica en el rango de Inadecuado, por lo tanto, según el cuestionario de Navarro, existe una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Es necesario identificar los puntos críticos y aportar las medidas correctoras para mejorar la situación.

### **ÁREA DE TOL**

El promedio de puntos para ésta área en las dimensiones participación, implicación y responsabilidad; formación, información y comunicación; y; gestión del tiempo según la validación de la encuesta se ubican en el rango de Inadecuado, por lo tanto, según el cuestionario de Navarro, existe una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Es necesario identificar los puntos críticos y aportar las medidas correctoras para mejorar la situación.

De la misma manera la dimensión cohesión de grupo según la validación de la encuesta se ubica en el rango de Adecuado, por lo tanto, según el mismo cuestionario, indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.

## **ÁREA DE MECÁNICA 1**

El promedio de puntos para ésta área en las dimensiones participación, implicación y responsabilidad, gestión de tiempo y cohesión de grupo según la validación de la encuesta se ubica en el rango de Inadecuado, por lo tanto, según el cuestionario de Navarro, existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales.

En cuanto a la dimensión cohesión de grupo, según la validación de la encuesta se ubica en el rango Adecuado, por lo tanto, según el mismo cuestionario, indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.

## **ÁREA DE MECÁNICA 2**

El promedio de puntos para ésta área en las dimensiones participación, implicación y responsabilidad, y gestión de tiempo según la validación de la encuesta se ubica en el rango de Muy Inadecuado, por lo tanto, según el cuestionario de Navarro, existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales.

En cuanto a la dimensiones formación, información y comunicación, y; cohesión de grupo, según la validación de la encuesta se ubican en el rango Inadecuado, por lo tanto existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se

recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales.

### **ÁREA DE CARPINTERÍA**

El promedio de puntos para ésta área en las dimensiones participación, implicación y responsabilidad; formación, información y comunicación; gestión del tiempo y; cohesión de grupo según la validación de la encuesta se ubican en el rango de Inadecuado, por lo tanto, según el cuestionario de Navarro, existe una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Es necesario identificar los puntos críticos y aportar las medidas correctoras para mejorar la situación.

### **ÁREA DE CROMADO**

El promedio de puntos para ésta área en las dimensiones participación, implicación y; formación, información y comunicación según la validación de la encuesta se ubica en el rango de Muy Inadecuado, por lo tanto, según el cuestionario de Navarro, existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales.

En cuanto a la dimensiones gestión de tiempo y cohesión de grupo, según la validación de la encuesta se ubican en el rango Inadecuado, por lo tanto existen

puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales.

### **ÁREA DE TAPICERÍA**

El promedio de puntos para ésta área en las dimensiones participación, implicación y; formación, información y comunicación según la validación de la encuesta se ubica en el rango de Muy Inadecuado, por lo tanto, según el cuestionario de Navarro, existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales.

En cuanto a la dimensiones gestión de tiempo y cohesión de grupo, según la validación de la encuesta se ubican en el rango Inadecuado, por lo tanto existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales.

### **ÁREA DE PULIDO**

El promedio de puntos para ésta área en las dimensiones participación, implicación y responsabilidad, y cohesión de grupo según la validación de la encuesta se ubica en el rango de Inadecuado, por lo tanto, según el cuestionario de Navarro, existe una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Es necesario identificarlos puntos críticos y aportar las medidas correctoras para mejorar la situación.

En cuanto a la dimensiones formación, información y comunicación, y; gestión de tiempo, según la validación de la encuesta se ubican en el rango Muy inadecuado, por lo tanto existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales.

En lo que tiene que ver con la dimensión Mobbing, los resultados obtenidos deben ser analizados de manera aislada ya que no corresponden a un criterio mayoritario, por lo tanto no se toman en cuenta para un análisis más profundo.

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1. Tema**

Estrategias para minimizar los riesgos psicosociales de la empresa Muebles León de la ciudad de Ambato.

#### **5.2. Introducción**

Luego de las evaluaciones realizadas al personal de la empresa Muebles León en la ciudad de Ambato, se estableció que los riesgos psicosociales en la dimensión gestión del tiempo son los que más afectan al desempeño laboral de la empresa, esto se debe a que esta dimensión muestra el más alto nivel en muy inadecuado al igual que inadecuado, y no tiene ningún resultado en adecuado y muy adecuado, lo que corrobora esta conclusión, por lo tanto en esta dimensión, según el cuestionario INSL afecta, especialmente, los factores; ritmo de trabajo, apremio de tiempo, carga de trabajo, autonomía temporal y fatiga, por lo cual esta dimensión es la que merece mayor atención dentro de la empresa. En relación a las otras dimensiones se pudo comprobar que en participación, implicación y responsabilidad tiene un alto

porcentaje de inadecuado aunque es más bajo inadecuado tiene un pequeño porcentaje de adecuado.

En la dimensión formación, información y comunicación, aunque tiene una similitud con gestión del tiempo, pero tiene un pequeño porcentaje de adecuado, y por último la dimensión cohesión de grupo aunque tiene el más alto porcentaje de inadecuado pero tiene el más alto porcentaje adecuado lo que representa que esta dimensión tiene el menor grupo de riesgos psicosociales, especialmente en los factores clima social, manejo de conflictos, cooperación y ambiente de trabajo.

### **5.3. Justificación**

Una de las mayores satisfacciones del trabajador dentro de su entorno laboral es el ambiente de trabajo lo que le permite trabajar con tranquilidad y procurar cumplir de la mejor manera sus funciones,

Se justifica plenamente la elaboración de esta propuesta debido a que la dimensión más afectada es la gestión de tiempo lo que está provocando más afectaciones a los trabajadores y por ende en su desempeño laboral, las presiones relacionadas con el tiempo de ejecución de actividades, el ritmo de trabajo o la carga de trabajo, provoca muchas veces la fatiga que pueden afectar, incluso la salud física y emocional de los trabajadores. Muchos de estos factores pueden dificultar el ambiente de trabajo del personal de la empresa.

## **5.4. Objetivos**

### **5.4.1. Objetivo general**

Elaborar estrategias que sean lo más prácticas y fáciles de aplicar dentro de la empresa, es decir a todos los trabajadores de la empresa Muebles León de la ciudad de Ambato, con el propósito de minimizar los riesgos psicosociales y mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.

### **5.4.2. Objetivos específicos**

- Analizar los resultados de la encuesta de Navarro con el fin de plantear estrategias para minimizar los riesgos psicosociales.
- Diseñar las mejores estrategias para minimizar los riesgos psicosociales.
- Exponer el documento de la propuesta con las estrategias elaboradas a la Gerencia General de la empresa para su correcta aplicación.

## **5.5. Metodología**

Para el mejor planteamiento de las estrategias es la utilización del método descriptivo, con el fin de detallar de mejor manera las propiedades de cada una de ellas, sus características y su correcta aplicación, además de un enfoque cuantitativo

debido a la recolección de datos que forman parte de las estrategias, las mismas que se aplicarán en primer lugar a todo el personal de la empresa, y luego del logro de los resultados positivos esperados sean evaluadas por parte de la Gerencia General, de manera que sea un instrumento útil y aplicado de manera correcta a toda la empresa de manera regular y de acuerdo a las necesidades de la misma, en todos sus ámbitos.

## **5.6. Estrategias para minimizar los riesgos psicosociales**

Para la elaboración de las estrategias, luego de establecidos los resultados que identifican la existencia de riesgos psicosociales en todas las dimensiones contempladas en el cuestionario INLS, se procede a desarrollar las estrategias de acuerdo a cada una de estas dimensiones, de la siguiente manera:

### 5.6.1. Participación, implicación y responsabilidad

Tabla 5. 1 Estrategias de la dimensión participación, implicación y responsabilidad

DIMENSIÓN	ESTRATEGIAS
<b>Participación, implicación y responsabilidad</b>	Motivar a los trabajadores a que elaboren planes de trabajo para su área de desempeño en la que consten actividades relacionadas con la organización distribución y planificación de tareas a realizar con los debidos responsables de cada función dentro de su departamento.
	Invitarles a reuniones de trabajo o de planificación de las labores concernientes a su área de trabajo en las cuales los trabajadores puedan aportar con soluciones a los diferentes problemas que se presentes en su departamento.
	Crear nuevos canales de participación como buzón de sugerencias, reuniones de debate de trabajadores y jefes de área o mesas redondas.
	Organizar seminarios sobre temas de como participar dentro de la organización de la empresa, seminarios de liderazgo, de valores y otros relacionados
	Crear horarios de entrevistas personales entre los jefes y sus subalternos con el fin de atender las inquietudes de los trabajadores con el fin de mejorar su desempeño laboral.
	Eliminar los controles demasiado estrictos que sirven más de presión y no de motivación.
	Adaptar los estilos de mando a las necesidades de los trabajadores, respetando sus puntos de vista.
	Dar charlas sobre temas de la importancia del trabajo y su significado, que realiza cada uno de los empleados de la empresa
	Orientar al trabajador a desarrollar sus capacidades sin restricción alguna con el fin de mejorar el nivel de productividad de la empresa.

**Elaborado por:** FREIRE, Gabriela (2014)

**Fuente:** Investigación realizada

### 5.6.2. Formación, información y comunicación

Tabla 5. 2 Estrategias de la dimensión formación, información y comunicación

DIMENSIÓN	ESTRATEGIAS
<b>Formación, información y comunicación</b>	<p>Elaborar boletines informativos, de manera periódica, con información importante de la empresa relacionada con actividades que tengan que ver con todo el personal, así como eventos, cursos, seminarios de capacitación, reuniones sociales, etc.</p>
	<p>Elaborar un <i>mural informativo</i> en el que se expongan todas las funciones de cada área de forma clara y precisa a la vista de todos los trabajadores, como un recordatorio permanente de dichas funciones.</p>
	<p>Comunicar permanentemente a los trabajadores sobre sus funciones, competencias, atribuciones, métodos a seguir, objetivos y metas a cumplirse con los respectivos tiempos de ejecución, además del grado de responsabilidad de cada uno de los trabajos asignados.</p>
	<p>Elaborar oportunamente los comunicados hacia los trabajadores para evitar distorsiones de la información</p>
	<p>Establecer planes formativos de acuerdo a las necesidades de la organización y los trabajadores, con el fin de ayudarles a desarrollar sus capacidades</p>
	<p>Realizar cursos de capacitación temporales con temas que permitan la actualización de los trabajadores en relación a sus funciones y necesidades tecnológicas de la empresa, así como también darles la oportunidad de nuevos aprendizajes lo que permitirá incrementar sus competencias y el desempeño laboral.</p>

**Elaborado por:** FREIRE, Gabriela (2014)

**Fuente:** Investigación realizada

### 5.6.3. Gestión del tiempo

Tabla 5. 3 Estrategias de la dimensión gestión del tiempo

DIMENSIÓN	ESTRATEGIAS
<b>Gestión del tiempo</b>	<p>Elaborar planificaciones de trabajo relacionados con el tiempo de ejecución, dispuestos por la empresa, de manera que se evite presiones en el trabajador que provocan en muchas ocasiones el estrés laboral que impide su correcto desempeño dentro de la empresa.</p>
	<p>Crear instructivos acerca del manejo de maquinaria evitando que el trabajador sienta presión por terminar el trabajo y lo haga de acuerdo al ritmo de tiempo de la maquinaria.</p>
	<p>Averiguar las causas por las que los tiempos asignados para la realización de las tareas asignadas son escasos y buscar alternativas de solución para obtener un ajuste adecuado.</p>
	<p>Utilizar el mural informativo para dar a conocer a los trabajadores sobre los tiempos de ejecución de todas las tareas asignadas y los tiempos que disponen para cumplir a cabalidad estas tareas.</p>

**Elaborado por:** FREIRE, Gabriela (2014)

**Fuente:** Investigación realizada

#### 5.6.4. Cohesión de grupo

Tabla 5. 4 Estrategias de la dimensión cohesión de grupo

DIMENSIÓN	ESTRATEGIAS
<b>Cohesión de grupo</b>	Crear en el calendario de actividades de la empresa actividades recreativas como deportes, paseos, reuniones sociales en donde se realicen juegos, dinámicas, el amigo secreto, etc. Aumentando la unión y creatividad del grupo, en las que participen tanto jefes como subordinados.
	Grupos de encuentro dentro y fuera de la empresa con la finalidad de que los miembros del grupo encuentren nuevas maneras de relacionarse con los otros integrantes del grupo y consigo mismo.
	Programar Simposios de compañerismo en las que se comparta ideas de cómo realizar mejor el trabajo, de mejor comunicación entre compañeros, de qué manera solucionar problemas internos, con el fin de eliminar conflictos entre trabajadores
	Establecer acuerdos entre los participantes acerca de la estructuración de la presentación, con la ayuda de esta estructuración lograr un buen control del tiempo, de manera que se evite las repeticiones y, por consiguiente las presentaciones son precisas y lógicas.
	Reconocer el trabajo de los empleados a través de incentivos por parte de los mandos superiores logrando conseguir establecer vínculos de confianza entre jefes y subalternos.
	Organizar el espacio físico del lugar de trabajo de cada uno de los empleados con el fin de obtener un contacto más directo entre los integrantes de cada área de trabajo.
	Motivar de manera permanente que se mantengan buenas relaciones existentes en la organización como son: verticales (trabajadores respecto a superiores jerárquicos), horizontales (entre compañeros) y con el público y/o clientes.

**Elaborado por:** FREIRE, Gabriela (2014)

**Fuente:** Investigación realizada

## 5.7. Plan de implementación de la propuesta

Tabla 5.6 Modelo operativo

OBJETIVO	INDICADOR VERIFICABLE	FUENTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
<p><b>Fin:</b></p> <p>Elaborar estrategias para minimizar los riesgos psicosociales de la empresa Muebles León de la ciudad de Ambato.</p>	Elaboración de estrategias para su aplicación en la empresa Muebles León de la ciudad de Ambato, de manera que sean minimizados los riesgos psicosociales y que el personal realice un mejor desempeño laboral.	Estrategias elaboradas y presentadas a la Gerencia General	La Autora
<p><b>Propósito:</b></p> <p><i>Utilizar</i> las estrategias elaboradas para ser aplicadas dentro de la empresa como un medio de capacitación, aprendizaje y motivación para todo el personal.</p>	Mejor formación y desempeño laboral del personal de la empresa Muebles León de la ciudad de Ambato.	Resultados obtenidos dentro de las evaluaciones de desempeño y cumplimiento de metas de la empresa	La autora
<p><i>Mejorar</i> la calidad de funcionamiento y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa</p>	Utilización de las estrategias dentro de la empresa	Participación de todo el personal en la práctica de las estrategias.	La autora
<p><i>Proporcionar</i> a los Directivos y trabajadores una herramienta eficaz que pueda minimizar los riesgos psicosociales dentro de la empresa</p>	Personal motivado y un eficiente ambiente de trabajo	Mayor colaboración y cooperación de todos los trabajadores en el cumplimiento de los objetivos empresariales	La autora

**Elaborado por:** FREIRE, Gabriela (2014)

**Fuente:** Investigación realizada

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1. Conclusiones**

- Al aplicar el instrumento INSL, se estableció que en la empresa Muebles León, existen riesgos psicosociales en un grado muy inadecuado e inadecuado; por lo que fue necesario crear estrategias que permitan minimizar este problema.
- Luego del respectivo análisis de la evaluación aplicada con el cuestionario 90°, se comprobó que existen conflictos en el desempeño laboral de la empresa, tanto en la relación existente en la línea vertical entre trabajadores y líneas jerárquicas así como en los puntos de vista personales de cada uno de los trabajadores.
- Según el resultado estadístico elaborado en el programa SPSS no existe correlación entre los criterios del riesgo psicosocial y desempeño laboral, por lo tanto no es necesario hacer otro tipo de proceso relacionado a determinar si hay o no influencia.
- En la propuesta se establecieron estrategias de mejora que minimicen los riesgos psicosociales con el propósito de conseguir un óptimo desarrollo en las actividades de cada trabajador, aumentando la productividad, satisfacción

- y compromiso laboral dentro de la empresa Muebles “LEÓN” de la ciudad de Ambato.

## **6.2. Recomendaciones**

- Se recomienda que apliquen las estrategias planteadas con el fin de minimizar los riesgos psicosociales existentes dentro de la empresa Muebles León, empleando los mecanismos que sean necesarios con el fin de aprovechar su beneficio dentro de esta entidad.
- Igualmente es importante que el Departamento de Personal tome en cuenta los resultados relacionados con el desempeño laboral y los inconvenientes que se han presentado en las áreas de trabajo, y que se tomen medidas que mejoren el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa.
- En cuanto a los resultados obtenidos en el área de Mobbing se recomienda que se realicen evaluaciones periódicas a este respecto, con el fin de solucionar inmediatamente problemas relacionados a esta dimensión.
- Se recomienda la aplicación de estrategias propuestas para minimizar los riesgos psicosociales de la empresa Muebles León de la ciudad de Ambato.

## BIBLIOGRAFÍA

Alles, M. (2010). *Desempeño por competencias*. Segunda Edición. Buenos Aires, Argentina: Granica.

Amont, M. (2010). *Psicología Industrial/organizacional: Buen enfoque aplicado*. Sexta Edición. México: Cengage Learning

Ander-egg e. Y, Aguilar, M. (2001). *El trabajo en equipo*. Mexico:Progreso, S.A. de C. V.

Andía, (2007). *Psicología Organizacional*. Monografías.com. Disponible en:  
<http://www.monografias.com/trabajos42/psicologia-organizacional/psicologia-organizacional.shtml>

Asfahl, (2000). *Seguridad Industrial y Salud Ocupacional*. Primera Edición. México: Addison Wesley

Baguera, (2005). *Alerta!: Descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías de agua*. España: Díaz de Santos.

Barreiro, J. y otros (2003). *Gestión científica empresarial: temas de investigación actuales*. España: NETBIBLO. S.L.

Blanco, A. (2007). *Trabajadores competentes: introducción y reflexiones sobre la gestión de recursos humanos por competencias*. España: ESIC

EDITORIAL.

Castillo, J. (2013). *Clima laboral*. Monografías.com. México. Disponible en:

<http://www.monografias.com/trabajos96/el-clima-laboral/el-clima-laboral.shtml>

Cedano, Jazmín (2011). *Sistemas de evaluación de desempeño*. Monografías.com.

Universidad de Guanajuato. México. Disponible en:

<http://www.monografias.com/trabajos89/sistemas-evaluacion-desempeno/sistemas-evaluacion-desempeno.shtml>

Cenor. (2013). *Los Riesgos Psicosociales en la Empresa*. Boletín de Prevención de Riesgos Laborales N°1/ 2013. Confederación Empresarial de Norte de Madrid. Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales. Madrid, España. Disponible en:

[http://www.cenormadrid.org/prl/pdf/BOLETIN\\_1-2013.pdf](http://www.cenormadrid.org/prl/pdf/BOLETIN_1-2013.pdf)

Chiang, M. y otros (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. España: R.B. Servicios Editoriales, S. L.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Segunda Edición. Bogotá: McGraw Hill.

Denton, K. (1993). *Seguridad Industrial: Administración y métodos*. Primera Edición. México: McGraw Hill.

Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Segunda Edición. San Vicente: Club Universitario. España

Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional: El comportamiento del individuo en las organizaciones*. Segunda Edición. México: Oxford University Press.

González, A. (2009). *Delegados de prevención: Prevención y Formación en riesgos laborales de las empresas*. Segunda Edición. Madrid, España: Fundación Confemetal.

Guillen, C. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Segunda Edición. España: Fundación Confemetal.

Landy, F. y Conte J. (2009). *Psicología Industrial: Introducción a la Psicología Industrial y organizacional Gestión del talento humano*. Segunda Edición. México: McGraw Hill

Luna, F. (2012). *Prevención de riesgos laborales*. España. Editorial Vértice.

Mateo floria, P. (2010). *Casos prácticos de prevención de riesgos laborales*. Segunda Edición. España: Fundación Confemetal.

Matos, F. (2013). *Evaluación del Desempeño Laboral*. Escuela de Organización Industrial (EOI). Disponible en:  
<http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/#>

Moreno, B. y Báez, C. (2011) *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. España: Universidad Autónoma de Madrid (UAM).

OIT. (2013). *Acoso sexual en el trabajo y masculinidad. Exploración con hombres de la población general: Centroamérica y República Dominicana*. Primera Edición. San José, Costa Rica: Organización Internacional del Trabajo.

Ramírez, C. (2005). *Seguridad Industrial: Un enfoque integral*. México: LIMUSA S.A. de C.V.

Romero, M. (2012). *Manual de prevención de riesgos laborales* (1ra ed.). Albacete, España: Bomarzo

Romero, A. (2013). *Seguridad Industrial*. 2013. Monografías.com. Puebla, México. Disponible en:

<http://www.monografias.com/trabajos96/seguridadindustrial/seguridadindustrial.shtml>.

Ruíz, F. (2010). *Accidentes de trabajo enfermedades profesionales y su rehabilitación emocional: la intervención de salud mental en el área de rehabilitación laboral Gestión del talento humano*. Tercera Edición. Bogotá: McGraw Hill

Trujillo, R. (2010). *Seguridad ocupacional*. Tercera Edición. Bogotá, Colombia: Eco Ediciones.

UGT. (2012). *Factores psicosociales: Consecuencias y repercusiones*. Observatorio de Riesgos Psicosociales. Confederación Sindical Unión General de Trabajadores de España. Madrid, España. Disponible en:  
<http://www.ugt.es/saludlaboral/observatorio/fichas/Fichas11%20Factores%20psicosociales%20Consecuencias%20y%20Repercusiones.pdf>

Unión europea (2009). *Prevención del acoso sexual en el trabajo*. Europa.eu. Disponible en:  
[http://europa.eu/legislation\\_summaries/employment\\_and\\_social\\_policy/equality\\_between\\_men\\_and\\_women/c10917c\\_es.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/employment_and_social_policy/equality_between_men_and_women/c10917c_es.htm)

Varela, J. (2011). *Diseño del subsistema de evaluación del desempeño por competencias para la institución Fondo Ecuatoriano Populorum*

*Progressio (FEPP) Oficina Central.* Quito: Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito.

Vargas, Ricardo. (1999). *La psicología en la seguridad industrial.* Monografías.com. Disponible en:  
<http://www.monografias.com/trabajos/psicosegind/psicosegind.shtml>

Vinas, A. (2010). *Manual para la formación en prevención de riesgos laborales: programa para el desempeño de las funciones de nivel básico.* Sexta Edición. Valladolid, España: Nova

Villalba, J. (2006). *Tipos de riesgos.* Monografías.com. Venezuela. Disponible en:  
<http://www.monografias.com/trabajos35/tipos-riesgos/tipos-riesgos.shtml#psicos>

Wayne R. y Noe R. (2005). *Administración de recursos humanos.* Novena Edición. México: Pearson educación.

## ANEXOS

### Anexo 1



### Questionario de desempeño laboral

**Objetivo:** Obtener una información general respecto al desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Muebles León.

**Instrucciones:**

A continuación le presentamos una serie de preguntas con varias alternativas de respuesta, elija la opción que más se acerque con su persona, marcando una X.

Cualquier dato que usted aporte será tratado de manera confidencial.

**Datos personales:**

**Nombre del evaluado:**..... **Área de trabajo**.....

**Edad:**.....

**Muchas gracias por su colaboración.**

## CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS				
		Totalment e de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<b>1</b>	¿Los líderes de equipo le involucran para mejorar los procesos de trabajo?					
<b>2</b>	¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?					
<b>3</b>	¿Es puntual con la hora de ingreso y salida de su trabajo?					
<b>4</b>	¿Existe un ambiente de compañerismo con su grupo de trabajo?					
<b>5</b>	¿Tiene iniciativa para resolver problemas que se presentan en su área de trabajo?					
<b>6</b>	¿Cumple con responsabilidad las tareas que le son encomendadas?					
<b>7</b>	¿Conoce las actividades primarias y secundarias de su trabajo?					
<b>8</b>	¿Recibe información de cómo desempeñar su trabajo?					
<b>9</b>	¿El entrenamiento que usted recibe es el adecuado para desempeñarse en su área?					
<b>10</b>	¿Se siente a gusto con el trabajo que le asignaron dentro de la empresa?					

**Gracias por su colaboración**

## Formato del cuestionario INSL aplicado al personal

### Anexo 2



### TRABAJO DE INVESTIGACION

*"El mayor de los peligros para la mayoría de nosotros no es que nuestro objetivo sea demasiado alto y no lo alcancemos, sino que sea demasiado bajo y lo logremos"*

#### OBJETIVO:

Este cuestionario pretende obtener una visión global de la empresa Ecuamatrix respecto a los factores de riesgo de tipo psicosocial.

#### DATOS PERSONALES:

Sexo.....

Edad.....

#### INSTRUCCIONES:

A continuación le presentamos una serie de preguntas con varias alternativas de respuesta. Desde un punto de vista general, elija la opción que más se acerque a su empresa.

Le informamos de que cualquier dato que usted aporte en el cuestionario será tratado de manera confidencial.

Muchas gracias por su colaboración.

## FACTORES PSICOSOCIALES · IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO

**Pregunta 1**

¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?  
 A. No.  
 B. Sí, ocasionalmente.  
 C. Sí, cuando la tarea se lo permite.  
 D. Sí, es la práctica habitual.

A  B  C  D **OBSERVACIONES**


---



---



---

**Pregunta 2**

¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?  
 A. No, no existe.  
 B. Sí, aunque en la práctica no se utiliza.  
 C. Sí, se utiliza ocasionalmente.  
 D. Sí, se utiliza habitualmente.

A  B  C  D **OBSERVACIONES**


---



---



---

**Pregunta 3**

¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?  
 A. No.  
 B. Sí, ocasionalmente.  
 C. Sí, habitualmente.  
 D. Sí, puede adelantar trabajo para luego tener más tiempo de descanso.

A  B  C  D **OBSERVACIONES**


---



---



---

**Pregunta 4**

¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipo, herramientas, etc.) para realizar su tarea?  
 A. No.  
 B. Sí, algunas veces.  
 C. Sí, habitualmente.  
 D. Sí, siempre.

A  B  C  D **OBSERVACIONES**


---



---



---

**Pregunta 5**

Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?  
 A. No.  
 B. Sí, oralmente.  
 C. Sí, por escrito.  
 D. Sí, por escrito y oralmente.

A  B  C  D **OBSERVACIONES**


---



---



---

**Pregunta 6**

Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a:  
 A. Un compañero de otro puesto.  
 B. Una persona asignada. (mantenimiento, refuerzo...)  
 C. Un encargado y/o jefe superior.  
 D. No tiene esa opción por cualquier motivo.

A  B  C  D **OBSERVACIONES**


---



---



---

**Pregunta 7**

Las situaciones de conflictividad entre trabajadores, ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?  
 A. No.  
 B. Sí, por medio de la intervención del mando.  
 C. Sí, entre todos los afectados.  
 D. Sí, mediante otros procedimientos.

A  B  C  D **OBSERVACIONES**


---



---



---

**Pregunta 8**

¿Pueden los trabajadores elegir sus días de vacaciones?  
 A. No, la empresa cierra por vacaciones en periodos fijos.  
 B. No, la empresa distribuye periodos vacacionales, sin tener en cuenta las necesidades de los trabajadores.  
 C. Sí, la empresa concede o no a demanda del trabajador.  
 D. Sí, los trabajadores se organizan entre ellos, teniendo en cuenta la continuidad de la actividad.

A  B  C  D **OBSERVACIONES**


---



---



---

**Pregunta 9**

¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc.)?  
 A. No, es función del mando superior o persona encargada.  
 B. Sí, sólo incidentes menores.  
 C. Sí, cualquier incidente.

A  B  C **OBSERVACIONES**


---



---



---

FACTORES PSICOSOCIALES · IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO

**Pregunta 10**

¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo (físico y/o mental) requerido por la actividad?

- A. No, por la continuidad del proceso.
- B. No, por otras causas.
- C. Sí, las establecidas.
- D. Sí, según necesidades.

A  B  C  D

**OBSERVACIONES**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Pregunta 11**

¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?

- A. No.
- B. Charlas, asambleas.
- C. Comunicados escritos.
- D. Sí, medios orales y escritos.

A  B  C  D

**OBSERVACIONES**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Pregunta 12**

En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?

- A. No.
- B. Sí, a veces.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, siempre.

A  B  C  D

**OBSERVACIONES**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Pregunta 13**

La actuación del mando intermedio respecto a sus subordinados es:

- A. Únicamente marca los objetivos individuales a alcanzar por el trabajador.
- B. Colabora con el trabajador en la consecución de fines.
- C. Fomenta la consecución de objetivos en equipo.

A  B  C

**OBSERVACIONES**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Pregunta 14**

¿Se recuperan los retrasos?

- A. No.
- B. Sí, durante las pausas.
- C. Sí, incrementando el ritmo de trabajo.
- D. Sí, alargando la jornada.

A  B  C  D

**OBSERVACIONES**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Pregunta 15**

¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?

- A. Salario por hora (fijo).
- B. Salario más prima colectiva.
- C. Salario más prima individual.

A  B  C

**OBSERVACIONES**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Pregunta 16**

¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?

- A. No.
- B. Sí, de forma oral.
- C. Sí, de forma escrita (instrucciones).
- D. Sí, de forma oral y escrita.

A  B  C  D

**OBSERVACIONES**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Pregunta 17**

¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?

- A. No, por la ubicación del trabajador.
- B. No, por el ruido.
- C. No, por otros motivos.
- D. Sí, algunas palabras.
- E. Sí, conversaciones más largas.

A  B  C  D  E

**OBSERVACIONES**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Pregunta 18**

¿Han recibido los mandos intermedios formación para el desempeño de sus funciones?

- A. No.
- B. Sí, aunque no ha habido cambios significativos en el estilo de mando.
- C. Sí, algunos mandos han modificado sus estilos significativamente.
- D. Sí, la mayoría ha modificado su estilo de mando.

A  B  C  D

**OBSERVACIONES**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## FACTORES PSICOSOCIALES · IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO

**Pregunta 19**

¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?

- A. No.  
 B. Sí, cuando la tarea se lo permite.  
 C. Sí, en función del tiempo disponible.  
 D. Sí, siempre se hace en equipo.

A  B  C  D

**OBSERVACIONES**


---



---



---

**Pregunta 20**

¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?

- A. No.  
 B. Sí, ocasionalmente.  
 C. Sí, habitualmente.  
 D. Sí, cualquier error.

A  B  C  D

**OBSERVACIONES**


---



---



---

**Pregunta 21**

¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de la plantilla?

- A. No.  
 B. Sí, una o dos veces al año.  
 C. Sí, varias veces al año, según surja el motivo.

A  B  C

**OBSERVACIONES**


---



---



---

**Pregunta 22**

¿El trabajador puede detener el trabajo o ausentarse de su puesto?

- A. No, por el proceso productivo.  
 B. No, por otros motivos.  
 C. Sí, con un sustituto.  
 D. Sí, sin que nadie le sustituya.

A  B  C  D

**OBSERVACIONES**


---



---



---

**Pregunta 23**

¿Existe, en general, un buen clima en el lugar de trabajo?

- A. No.  
 B. Sí, a veces.  
 C. Sí, habitualmente.  
 D. Sí, siempre.

A  B  C  D

**OBSERVACIONES**


---



---



---

**Pregunta 24**

¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?

- A. Se le informa de la tarea desempeñar (cantidad y calidad).  
 B. Se le informa de los resultados alcanzados con relación a los objetivos que tiene asignados.  
 C. Se le informa de los objetivos alcanzados por la empresa.  
 D. Se le anima a participar en el establecimiento de metas.

A  B  C  D

**OBSERVACIONES**


---



---



---

**Pregunta 25**

¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?

- A. No.  
 B. Se cambia de manera excepcional.  
 C. Sí, se rota entre compañeros de forma habitual.  
 D. Sí, se cambia según lo considera el trabajador.

A  B  C  D

**OBSERVACIONES**


---



---



---

**Pregunta 26**

Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nueva maquinaria y/o nuevos métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?

- A. No.  
 B. Sí, oralmente.  
 C. Sí, por escrito.  
 D. Sí, oralmente y por escrito.

A  B  C  D

**OBSERVACIONES**


---



---



---

**Pregunta 27**

¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?

- A. Relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas.  
 B. Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración.  
 C. Relaciones sólo de colaboración para el trabajo.  
 D. Ni relaciones personales, ni colaboración para el trabajo.

A  B  C  D

**OBSERVACIONES**


---



---



---

FACTORES PSICOSOCIALES · IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO

**Pregunta 28**

De los problemas que existen en un departamento, sección... ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?

- A. Sí.
- B. No.

A  B

**OBSERVACIONES**

---



---



---

**Pregunta 29**

¿Han aumentado las bajas de origen psicológico de larga duración en la plantilla?

- A. Sí.
- B. No.

A  B

**OBSERVACIONES**

---



---



---

**Pregunta 30**

¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo en virtud de características físicas o personales?

- A. Sí.
- B. No.

A  B

**OBSERVACIONES**

---



---



---

¿Incluiría usted otros temas que no han sido tratados en esta ficha de evaluación de factores psicosociales? Por ejemplo, ¿cuáles?

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

Le recordamos que toda la información obtenida será tratada de forma confidencial.

Muchas gracias por su colaboración.