

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR



**FACULTAD DE PSICOLOGÍA
PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
INVESTIGACIÓN Y PROYECTOS
II PERIODO 2020**

PLAN DE DISERTACIÓN

TEMA:

Diagnóstico de los riesgos psicosociales de los Agentes de Servicio al Pasajero en la empresa Talma Ecuador – Quito, durante el primer semestre del periodo del 2022.

NOMBRE:

Adrián Alejandro Rivas Gavela

DIRECTORA:

Mgs. Gabriela Cueva

2022

INDICE

INDICE DE ILUSTRACIONES	5
INDICE DE TABLAS	5
RESUMEN	6
CAPITULO 1: MARCO INTRODUCTORIO	7
1.1 Tema	7
1.2 Datos de la organización	7
1.2.1 Nombre	7
1.2.2 Actividad	7
1.2.3 Ubicación.....	7
1.2.4 Características.....	7
1.2.5 Contexto	7
1.2.6 Propósito.....	8
1.2.7 Valores.....	8
1.2.8 Organigrama	9
1.3 Justificación.....	10
1.4 Antecedentes	11
1.5 Objetivos.....	12
1.5.1 Objetivo General.....	12
1.5.2 Objetivos Específicos	12
CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO	13
2.1 Riesgos Psicosociales	13
2.1.1 Definición de Riegos Psicosociales.....	13
2.2 Factores de Riesgos Psicosociales	13
2.2.1 Características de los factores psicosociales	15
2.2.2 Clasificación de los Riesgos Psicosociales	15
2.3 Descripción de riesgos psicosociales	16
2.3.1 Estresores relacionados con el contenido de la tarea	17
2.3.1.1 Carga mental de trabajo	17
2.3.1.2 Sobrecarga laboral	18
2.3.2 Estresores relacionados con la ambigüedad y conflicto de rol.....	19
2.3.2.1 El Rol.....	19

2.3.2.2	Estilos de mando.....	20
2.4	Principales riesgos psicosociales	20
2.4.1	Estrés	20
2.4.1.1	Estrés laboral	20
2.4.1.1.1	Causas del Estrés laboral	21
2.4.2	Violencia laboral	22
2.4.3	Mobbing	23
2.5	Principales consecuencias de los riesgos psicosociales	24
2.5.1	Rotación de personal	24
2.5.2	Absentismo laboral.....	25
2.5.3	Burnout.....	26
2.6	Factores psicosociales de riesgo.....	26
2.6.1	Tipos de Factores Psicosociales de riesgo.....	27
2.7	Normativa Legal	28
	CAPITULO 3: MARCO METODOLÓGICO	29
3.1	Tipo de investigación	29
3.2	Técnicas	29
3.3	Diseño	30
3.4	Operacionalización	30
3.5	Población y muestra.....	31
3.6	Recolección de información	31
3.7	Consideraciones éticas	32
3.8	Desarrollo de la investigación.....	32
3.9	Consentimiento de utilización del método.....	33
3.10	Adaptación del cuestionario	34
3.11	Método de distribución.....	34
3.12	Sensibilización	34
3.13	Cuestionario ISTAS 21	34
3.13.1	Validez y Fiabilidad.....	35
3.13.2	Dimensiones	36
3.13.3	Subdimensiones.....	36
3.14	Matriz metodológica.....	40

3.14	Resultados esperados.....	43
CAPITULO 4: INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS		44
4.1	Datos de la población investigada	44
4.1.1	Género	44
4.1.2.	Edad	45
4.1.3.	Antigüedad	46
4.1.4.	Tipo de contrato.....	47
4.2	Análisis de las dimensiones ISTAS 21	48
CAPITULO 5: PRODUCTO		55
5.1	Sostenibilidad	55
5.2.	Monitoreo	55
5.3.	Destinatarios	55
5.4.	Plan de mejora	56
CONCLUSIONES.....		67
RECOMENDACIONES		68
REFERENCIAS		69
ANEXOS		73
Anexo 1	Consentimiento informado personal	73
Anexo 2	Taller de socialización de los Riesgos Psicosociales	74
Anexo 3	Cuestionario CoPsoQ ISTAS 21	85
Anexo 4	Resultados de la encuesta.....	93

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Organigrama Institucional. (Talma S.A., 2021)	9
Ilustración 2: Factores determinantes de la carga de trabajo	18
Ilustración 3: El estrés laboral	22
Ilustración 4: El mobbing	24
Ilustración 5: Dimensiones COPSPQ	36
Ilustración 6: Género de la muestra	45
Ilustración 7: Edad	45
Ilustración 8: Antigüedad	47
Ilustración 9: Tipo de contrato con la empresa.....	48
Ilustración 10: Porcentaje de incidencia de los factores de riesgos sobre la salud de los empleados	51

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Clasificación de los Riesgos Psicosociales	16
Tabla 2: Definición de los Factores Psicosociales de riesgo	27
Tabla 3: Operacionalización.....	30
Tabla 4: Desarrollo de la investigación	32
Tabla 5: Matriz metodológica	40
Tabla 6: Género de los encuestados	44
Tabla 7: Edad de los encuestados	45
Tabla 8: Antigüedad de los encuestados	46
Tabla 9: Tipo de contrato con la empresa	47
Tabla 10: Clasificación de resultados del cuestionario Istars21	49
Tabla 11: Resumen de resultados del cuestionario Istars21	49
Tabla 12: Plan de mejora propuesto - Reconocimiento	58
Tabla 13: Plan de mejora propuesto - Posibilidades de desarrollo.....	59
Tabla 14: Plan de mejora propuesto - Apoyo de superiores.....	61
Tabla 15: Plan de mejora propuesto - Influencia.....	63
Tabla 16: Plan de mejora propuesto - Apoyo de compañeros.....	64
Tabla 17: Plan de mejora propuesto - Ritmo de trabajo y conflicto trabajo-familia.....	65

RESUMEN

De manera reciente, los riesgos psicosociales se ha vuelto un tema muy importante en el desarrollo de las organizaciones; y para descubrir y evitar todo tipo de riesgos, Talma S.A. requiere el estudio del diagnóstico de los riesgos psicosociales en el desempeño de los Agente de Servicio al Pasajero o “PAX” de la empresa, tomando en cuenta que la mayoría del personal desempeña este cargo.

Su principal actividad son los servicios aeroportuarios. Para el diagnóstico de los riesgos psicosociales se utilizará el cuestionario español CoPsoQ-istas21 (2ª edición); todo ello para detectar los riesgos psicosociales, ya que tienen un impacto de gran magnitud y significado en la productividad de los colaboradores.

Finalmente, se diseñará un plan de intervención para reducir el impacto de los factores psicosociales que afectan la productividad de los colaboradores.

La presente investigación ayudará a cumplir con los requisitos legales del Ministerio de Trabajo, puesto que es una exigencia legal, ya que en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo existe un decreto donde se menciona que en las organizaciones existen dichos factores psicosociales por ende el empleador tiene la obligación de prevenirlos para que no causen un futuro daño a sus colaboradores, por lo cual se realizan este tipo de planes investigativos e intervenciones de riesgos psicosociales (Política de Seguridad y Salud en el Trabajo: Artículo 11, literal A).

Es de suma importancia realizar la evaluación de riesgos psicosociales, ya que el no llevar un control sobre estos ellos, se pueden generar consecuencias importantes para el colaborador y para la organización, debido a ello, los colaboradores desarrollan estrés, fatiga, falta de comunicación, entre otros factores, lo que puede llegar a ser un desencadenante de accidentes laborales y abarcar más inconvenientes tanto para el colaborador como para la institución.

Palabras clave: Riesgos psicosociales, agentes de servicio al pasajero, productividad, plan de intervención.

CAPITULO 1: MARCO INTRODUCTORIO

1.1 Tema

Diagnóstico de los riesgos psicosociales de los Agentes de Servicio al Pasajero en la empresa Talma Ecuador – Quito, durante el primer semestre del período 2022.

1.2 Datos de la organización

1.2.1 Nombre

Talma Ecuador Servicios Aeroportuarios S.A.

1.2.2 Actividad

Servicios aeroportuarios.

1.2.3 Ubicación

Tababela, Vía Alpachaca S/N, junto al acceso A Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre Quito.

1.2.4 Características

Talma S.A. es una empresa líder en servicios aeroportuarios con más de 12 años en el país y más de 27 años en el mercado, brinda servicios a las aerolíneas más reconocidas como lo son Tame, Avianca, Easy Jet, entre otros.

1.2.5 Contexto

Durante el año 2020, Talma S.A fue considera la empresa líder en servicios aeroportuarios teniendo la participación del 30% en total de 5 empresas que tiene el mismo servicio y situado en los 7 aeropuertos principales del país, Talma S.A. ha tenido como meta u objetivo corporativo tener un crecimiento de 5% anual en ventas y la implementación de servicios de counter y despacho de aeronaves.

1.2.6 Propósito

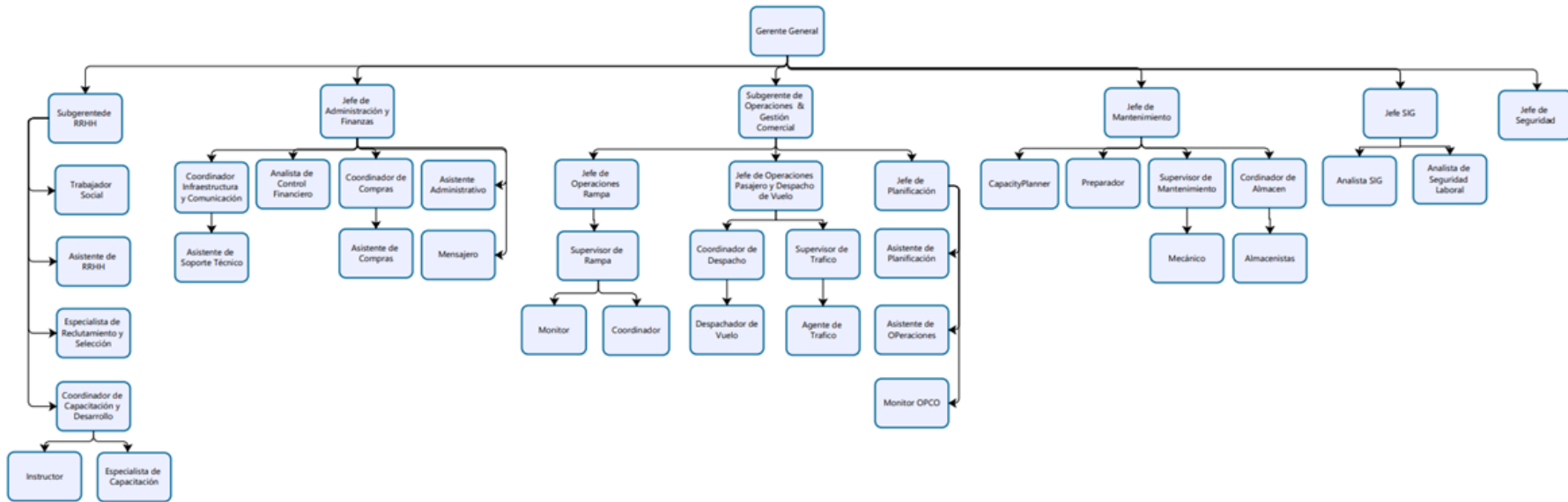
“Brindar una propuesta de valor integral de servicios aeroportuarios, que garanticen la eficiencia, la seguridad y la calidad requerida tanto para nuestros clientes como para nuestros colaboradores y reguladores”

1.2.7 Valores

“Honradez en todo lo que hacemos, responsabilidad y dedicación por el trabajo, entrega total y dedicación al cliente, nunca conformarnos con lo que somos y hacemos”

1.2.8 Organigrama

Ilustración 1: *Organigrama Institucional. (Talma S.A., 2021)*



Fuente: Organigrama institucional (Talma S.A., 2021).

1.3 Justificación

Hoy en día, los riesgos psicosociales se han convertido en un factor muy importante en las organizaciones, así como un aspecto del Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional, se lo debe trabajar día a día (Moreno, Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales, 2011). Los riesgos psicosociales son situaciones obvias y estrechamente relacionadas en el entorno laboral.

Talma S.A. dispone de un departamento de seguridad y salud que ha ido desarrollando proyectos de socialización y sensibilización de riesgos psicosociales, pero también buscando obtener información real sobre factores existentes dentro de la empresa y como afectan a los colaboradores, así como también responder a la normativa laboral. Por lo cual se hará un diagnóstico, permitiendo la medición de estos, para posterior realizar el desarrollo de un plan de acción.

Esta investigación se realizará entre todos aquellos que ocupen el puesto de Agentes de Servicio al Pasajero o llamados “Pax”, en la ciudad de Quito, aunque tiene una cobertura a nivel nacional. De esta forma se obtiene información importante que se puede utilizar para desarrollar un plan de acción que se centre en las necesidades, que se vea reflejado en el aprendizaje, mejorando el clima laboral y rendimiento.

Sin esta investigación, la empresa Talma S.A no podría cumplir con los requisitos establecidos en el Acuerdo Ministerial N°. MDT – 2017 – 0082, en la cual se establece que se debe realizar un estudio para que se pueda medir el riesgo psicosocial, lo cual permitirá elaborar un plan de acción y crear una cultura de prevención.

Por otro lado, el investigador se beneficiará, ya que podrá realizar la disertación en su actual empleo, poniendo en práctica todos los conocimientos adquiridos en este trayecto de la vida universitaria.

La importancia que tiene esta investigación es alta, ya que los posibles resultados que arroje serán de vital interés para la línea gerencial y en especial el área de talento humano, ya que pueden tomar ciertas medidas significativas para los colaboradores, además de que otras personas pueden tomar el ejemplo de esta investigación para aplicarlo en su organización.

1.4 Antecedentes

Los riesgos laborales han tomado un papel de vital importancia en las empresas, por su entorno laboral que tienen un gran impacto en cuanto la salud física de los colaboradores, además de tener gran incidencia en la salud social y mental (Moreno, Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales, 2011).

Actualmente Talma S.A. cuenta con un departamento de recursos humanos, uno de los subsistemas es Capacitación y Desarrollo conformado por la Analista de Desarrollo Organizacional y una médico ocupacional del área de Salud y Seguridad Ocupacional, quienes son las personas encargadas de realizar proyectos que involucren el bienestar y salud de los colaboradores como los riesgos psicosociales.

Según Fernández (2013), dentro del tema riesgos psicosociales, hay muchas pistas que considerar como lo es la inteligencia emocional que se interpone como una tónica de suma importancia a la hora de estudiar a los equipos de trabajo.

También se utilizarán artículos relacionados al tema, con el objetivo de poder identificar conceptos y datos importantes sobre los riesgos psicosociales, uno de los artículos que se usará es “Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales”, donde se mencionan que “las situaciones que se dan en el ámbito laboral actualmente se han convertido en amenazas para el bienestar y salud de los miembros de una empresa” (Moreno, Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales, 2011). Por otro lado, se podrá tomar como guía una tesis llamada “Riesgos psicosociales y su influencia en el rendimiento laboral”, donde en los resultados se pudo evidenciar que los riesgos psicosociales tienen un gran impacto en la productividad y el desempeño de los colaboradores de los miembros de la empresa (González & Salgado, 2018). Además del trabajo de investigación llamado “Factores de riesgo psicosocial y productividad laboral en la postcosecha del “Grupo Florícola ponte Tresa Roses” en donde se pudo evidenciar como resultado que la mayoría de los colaboradores se encuentran en un nivel alto de riesgos psicosociales interrumpiendo la productividad de la empresa (Maldonado, 2018).

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

- Realizar el diagnóstico de los diferentes riesgos psicosociales de los Agentes de Servicio al Pasajero o “PAX” de la empresa Talma S.A

1.5.2 Objetivos Específicos

- Contrastar fuentes bibliográficas sobre la influencia de los riesgos psicosociales en diferentes instituciones.
- Realizar una sensibilización acerca de los riesgos psicosociales a los Agentes de Servicio al Pasajero.
- Aplicar la encuesta ISTAS 21 versión completa a los Agentes de Servicio al Pasajero.
- Analizar la información obtenida de la encuesta ISTAS 21 versión completa aplicada a los Agentes de Servicio al Pasajero.
- Diseñar un plan de mejora enfocado en disminuir el impacto que tienen los riesgos psicosociales, con el fin de mejorar aspectos significativos de los Agentes de Servicio al Pasajero.

CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1 Riesgos Psicosociales

2.1.1 Definición de Riesgos Psicosociales

Según el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud “los riesgos psicosociales son aquellos factores que perjudican la salud mental a los colaboradores de las organizaciones, causando afección como lo que es estrés que con el tiempo podrían convertirse en otras enfermedades” (Instituto Sindical de Trabajo, s.f.).

Por otro lado, la OIT – Organización Internacional del Trabajo dice que todo lo que abarque riesgos psicosociales son aquellas características de las condiciones de labor que tienen una consecuencia en cuanto la salud de los colaboradores y estos pueden ser psicológicos y fisiológicos, hasta llegar a convertirse en estrés (OIT,2017).

El acoso, estrés y violencia están extremadamente relacionados con el bienestar y seguridad interna, además de la salud a la que todos los colaboradores están expuestos. (OIT, 2017).

Se puede dar a conocer a los riesgos psicosociales como factores que ponen en riesgo a la salud, que se da a raíz del trabajo, y que se puede tomar como evidencia distintas enfermedades desarrolladas de tipo psicológicos, emocional y también cognitivo. Los riesgos psicosociales en una organización pueden llegar a prolongarse durante un tiempo extenso, de forma parcial o continua.

Según la definición expuesta con anterioridad, podemos constatar que los riesgos psicosociales son los factores que pueden llegar a interferir con la alta demanda en el bienestar de los trabajadores de una empresa, y se podrían llegar a convertir o presentar como una enfermedad cognitiva, conductual o emocional; por lo que hoy en día es un tema de alta importancia a tratar y desarrollar en una empresa que se preocupa por el bienestar de su cliente interno.

2.2 Factores de Riesgos Psicosociales

Son condiciones laborales que pueden tener consecuencias negativas o positivas en la salud de los colaboradores de la empresa. “Los factores de riesgos psicosociales con resultados

negativos se refieren aquellas situaciones o momentos que desencadenan tensión y estrés laboral” (Moriano, Topa, & García, 2019, pág. 4).

En el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud – ISTAS se define a los factores psicosociales como: “aquellos que ponen en riesgo la salud de los colaboradores y tienen su incidencia de naturalidad en el trabajo y genera respuestas conductuales, cognitivas y fisiológicas” (ISTAS, s.f.).

ISTAS establece que los factores psicosociales se presentan en distintos ambientes en el trabajo y mantienen distintas incidencias, donde tiene una alta importancia el medio físico en el que se desarrollan, así como la calidad de las relaciones entre colaboradores y el clima laboral que exista en la organización; se involucra las acciones y características del trabajo, y, por otro lado, las características personales del trabajador y la vida que tiene fuera del trabajo (Jiménez & León, 2010).

Se da a conocer algunas de las características de los Riesgos Psicosociales:

1. Tienen formas de ayuda legal
2. Afecta a los derechos del colaborador
3. Tienen efectos directamente sobre la salud del colaborador
4. Afectan a otros riesgos
5. Se estimula en espacio y tiempo
6. Están envueltos por otros factores
7. Presenta un grado de dificultad para intervenir

Los riesgos psicosociales son muy difíciles de entender, ya que no solo está compuesto por características o sucesos dentro del lugar de trabajo, sino que también, está compuesto por pensamientos y características propias del trabajador (FeSP, s.f.).

Cabe recalcar la diferencia entre riesgos psicosociales y factores de riesgo psicosocial. Los primeros son circunstancias en las que existe un alto porcentaje de probabilidad de que sus consecuencias sean graves en la salud de un colaborador, y, por otro lado, los factores de riesgo psicosocial tienen diferentes niveles de afectación al colaborador, y pueden ocasionar desventajas graduales.

2.2.1 Características de los factores psicosociales

Después de haber sido revisada la teoría podemos decir que existen un sin número de características presentes en el ámbito o ambiente laboral, por ende, están totalmente relacionadas con la empresa u organización, contenido de trabajo o tareas asignadas y tienen la capacidad de afectar de manera física, psicológica o cognitiva al colaborador, por ende, presentamos las más importantes a tomarse en cuenta:

Moreno & Báez (2010), mencionan que los factores psicosociales de riesgos tienen cinco características principales las cuales son:

1. Se extiende por tiempo y espacio: es de consideración, ya que algunos riesgos que no son de tipo psicosocial se emiten por tiempo y espacio, y tienen una alta probabilidad saber qué fue lo que ocurrió para que se desarrolle; los riesgos psicosociales carecen de esta metodología y no se puede delimitar lugar o tiempo exacto, y se las detecta con los cambios que ocurren en el trabajador que le perjudican a él y a la empresa.
2. Dificultad de objetivo: no se puede medir que tanto afecta el riesgo al que se le está tomando en cuenta, es decir no tiene medidas propias, se la toma como dificultad porque solo se basa en “percepciones y experiencias” que ven el punto de vista de la empresa.
3. Afectan otros riesgos: mantiene una relación con distintos riesgos como la seguridad y salud ocupacional además de la ergonomía.
4. Moderados por diferentes factores: se enfoca en la manera o punto de vista personal de cada colaborador, por lo que depende de distintos factores ya que pueden ser empresariales, o personales, y harán que el riesgo tome su propio significado.
5. Dificultad de intervención: se deriva de cómo se maneje el ambiente laboral, y tomará tiempo en poder realizar cambios y que se logre cambios positivos para los colaboradores de la institución con el fin de eliminar el factor de riesgo.

2.2.2 Clasificación de los Riesgos Psicosociales

Los factores psicosociales están presentes en todas las instituciones, por lo que, tienen diferentes propiedades: integran factores físicos y otros relacionados; el entorno y

capacidades de la organización y los colaboradores (UGT, 2016, pág. 24). Se detalla la clasificación de dichos factores:

Tabla 1

Clasificación de los Riesgos Psicosociales

CLASIFICACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

<i>Características del empleo</i>	Precariedad en el trabajo, inseguridad
	Condiciones físicas del trabajo (Frío, calor, exceso de ruido, etc.)
	Riesgos de integridad física
	Organización del tiempo de trabajo
<i>Características de la tarea</i>	Sobrecarga de trabajo
	Repetitividad de la tarea
	Responsabilidad (Toma de decisiones, tareas bajo supervisión, muchas responsabilidades)
	Libertad de decisión
	Formación requerida
	Ritmo de trabajo
<i>Estructura de la empresa</i>	Ambigüedad de rol
	Conflicto de rol
	Falta de participación
	Promoción profesional
	Estilos de mando
<i>Comunicación</i>	Relaciones interpersonales
	Ausencia de canales de comunicación

Fuente: Adrián Rivas basado en (UGT, 2016, pág. 25).

2.3 Descripción de riesgos psicosociales

A continuación, mostraremos cuales son los tipos de estresores más sobresalientes que existen en todo tipo de organización, y las cuales debemos estar constantemente

evaluándonos para saber si nos podría estar afectando de alguna manera en nuestras actividades o tareas diarias.

2.3.1 Estresores relacionados con el contenido de la tarea

Las tareas que desempeñan los colaboradores cumplen un rol esencial en las funciones de cada uno de ellos. Cuando cumplen con las expectativas de su área, hacen una contribución significativa al bienestar psicológico y laboral; de otro modo si no se cumplen con requerimientos o expectativas y se genera estrés laboral (UGT, 2016, pág.35).

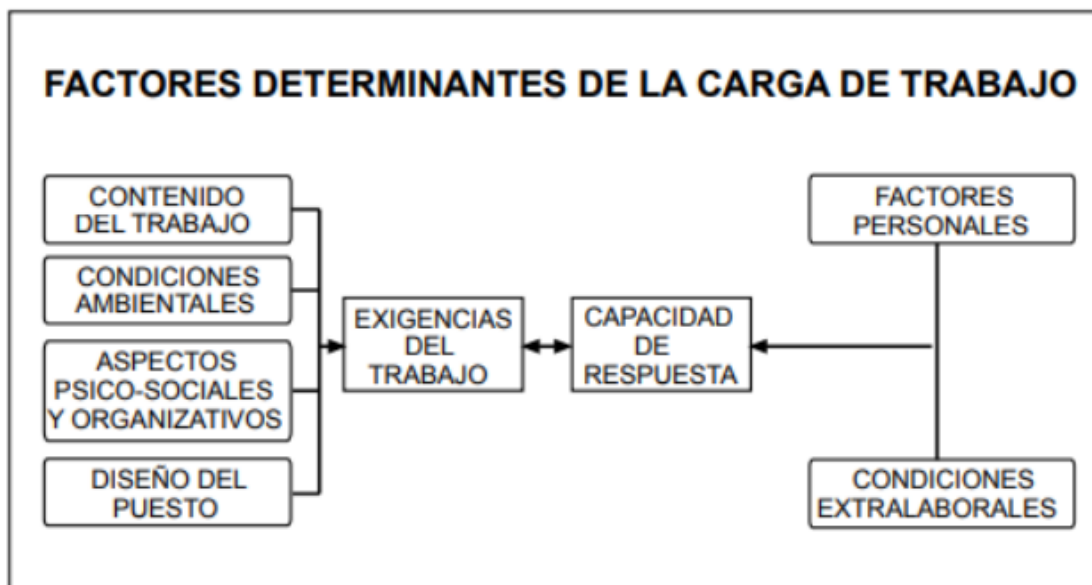
En conclusión, podemos decir que existe un nivel alto de estrés al cumplir con las tareas expuestas por nuestros líderes de cada área, estas tareas o actividades que tenemos que realizarlas por obligación, causan estrés laboral al no poder cumplir por expectativas o puntos de vista diferente que tienen nuestros líderes hacia como desarrollamos o concluimos las tareas asignadas.

2.3.1.1 Carga mental de trabajo

Según García & Hoyo (2002), la carga mental de trabajo se define como “la incorporación de solicitudes y necesidades a los que está sometido un miembro de una empresa durante el trayecto de su jornada laboral; ésta carga está determinada por cada puesto de trabajo y dependerá de las exigencias del puesto” (García & Hoyo, 2002, pág. 6).

En conclusión, la carga mental en la jornada laboral puede variar dependiendo del cargo o puesto que tenga el colaborador dentro de la empresa, ya que muchas veces, los cargos operativos tienen más desgaste físico, al contrario de cargos gerenciales o administrativos donde su desgaste es mental.

Ilustración 2: Factores determinantes de la carga de trabajo



Fuente: (García & Hoyo, 2002, pág. 7).

Como visualizamos en la ilustración, la carga mental del trabajo está influenciada por distintos factores que se determinan dependiendo de las exigencias que tenga el colaborador en el trabajo y cuál es la capacidad de respuesta de los colaboradores que ejercen las funciones. Los factores psicosociales que dependen de cómo se organice el trabajo se determinan mediante las tareas a cumplir, por el contenido o la información de las tareas de cada cargo (García & Hoyo, 2002, pág. 7).

2.3.1.2 Sobrecarga laboral

Se origina cuando un individuo está sometido a muchas responsabilidades de las que una persona tiene capacidad para realizar, estas responsabilidades pueden ser de tipo físico o mental.

Podemos encontrar dos tipos de sobrecargas las cuales son:

- **Sobrecarga Cualitativa:** “Es aquella que es originada por muchas demandas mentales con relación a la capacidad que tiene una persona para ejercerlas, por lo cual se demuestra que los trabajadores no tienen habilidades de desarrollo de dichas tareas” (García & Hoyo, 2002, pág. 13).

- **Sobrecarga Cuantitativa:** “Se origina por la manera excesiva en la cual se asigna una función o tarea en un tiempo determinado por lo cual tiene como consecuencia un ritmo de trabajo con aceleración” (García & Hoyo, 2002, pág. 13).

En Talma S.A. se puede percibir que el tipo de sobrecarga que prima es la cuantitativa ya que la empresa se dedica a brindar servicios aeroportuarios, los cuales deben ser realizados en tiempos bastante desafiantes para los colaboradores dentro de los siete días de la semana, ya que las operaciones aéreas no pueden parar, por lo cual el ritmo de trabajo es bastante acelerado y demanda agotamiento físico.

2.3.2 Estresores relacionados con la ambigüedad y conflicto de rol

Dentro de los estresores vamos a poder encontrar distintos tipos los cuales pueden afectarnos de manera directa por nuestros superiores o jefes inmediatos, los cuales nos causan estrés y fatiga, por lo que el clima y cultura no progresa y podemos fracasar en las operaciones o tareas asignadas a diario, dentro de las más importantes encontramos:

2.3.2.1 El Rol

Contiene habilidades, competencias y algunas responsabilidades que están conectadas, y nos sirven para poder determinar que colaboradores realizan ciertas tareas y asignan delegados, además, se menciona de esta manera por su totalidad de perspectivas propias y externas que tiene relación con las conductas para el cargo que se realiza (Prado, 2014).

Cuando hablamos de rol no solamente hablamos de cómo se va desarrollando ciertas actividades, sino también el compromiso y relación con los colaboradores.

Se puede designar tres tipos de roles:

1. El rol no está definido y las expectativas están escasas.
2. La empresa y el trabajador comparten mismas ideas en cuanto al rol
3. Empresa y colaborador no comparten mismas ideas respecto al rol (UGT, 2016, pág. 38).

2.3.2.2 Estilos de mando

Se hace énfasis en cuales son las formas que se puede direccionar y liderar a una organización, donde se ve inmerso el clima y cultura que tiene la empresa, además de las relaciones interpersonales entre colaboradores y jefes inmediatos.

Tenemos algunos estilos que son los siguientes:

1. **Autocrático:** se asocia a todo lo que tiene que ver con la dictadura, existe una cabeza o líder que es la persona que tiene el control y gobierna el equipo de trabajo, por lo que sobresale fuerza y poder. Se consideran mejores resultados mientras que el colaborador solamente haga caso a las ordenes dichas por el jefe (Fuentes, 2019).
2. **Paternalista:** liderazgo donde el bienestar del personal está por encima de los intereses que tenga la empresa, y se tiene como objetivo reducir conflictos y malestar en el ambiente laboral, donde se puede emplear métodos ligeros (UGT, 2016, pág. 45).
3. **Democrático:** se da igualdad de importancia tanto a las tareas o funciones que se le asignan al colaborador como su bienestar dentro de la empresa, el rol del líder es lograr unión entre el equipo de trabajo para llegar al cumplimiento de metas establecidas, se manifiesta mayormente las tareas a realizar por lo que causa satisfacción en el trabajo (UGT, 2016, pág. 45).

2.4 Principales riesgos psicosociales

2.4.1 Estrés

La Organización Mundial de la Salud, (1994) establece al estrés como “el conjunto de relaciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción”, considerando esta afirmación, aparece como una especie de incitación o alarma, que es una respuesta a los requerimientos del entorno por una respuesta de supervivencia (Abcdelestres, 2015).

2.4.1.1 Estrés laboral

Se da como respuesta de una persona al estar bajo rigurosas y exageradas exigencias dentro de la empresa, muchas veces estas exigencias no están acordes con los conocimientos o capacidades que posee el colaborador para que pueda tomar decisiones, por otro lado, nace

también cuando no existe un balance entre el colaborador y la carga de trabajo que la empresa le asigna o no tiene recursos a su alcance para dar solución a las problemáticas (Hoyo, 2004).

2.4.1.1.1 Causas del Estrés laboral

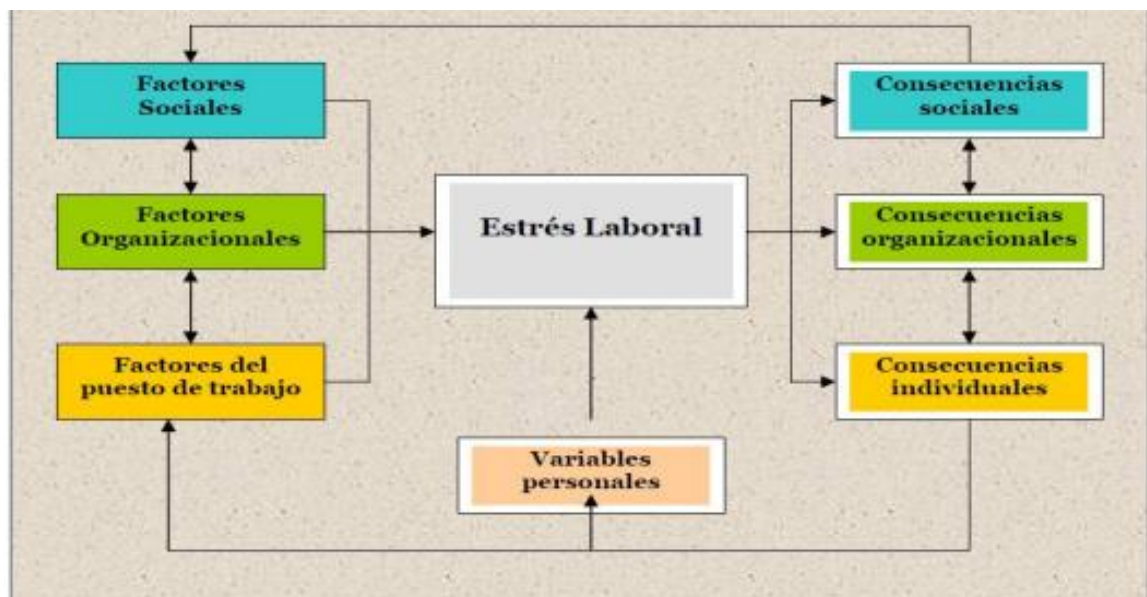
Ocasiona en los colaboradores un agotamiento físico y mental, como respuesta a todos los elementos del entorno laboral que genera estrés y desbalance en los colaboradores. Existen algunos elementos o causas principales (Escudero, 2019):

- Monotonía
- Acoso laboral
- Expectativas salariales no cubiertas o bajo el mercado
- Falta de motivación
- Falta de incentivos
- Sobrecarga laboral
- No tiene crecimiento profesional

Están son algunas de las principales causas por las cuales un colaborador puede presentar estrés laboral, no son las únicas, pero son las causas más frecuentes, además que los factores son asumidos por los colaboradores de diferentes situaciones generando distintas respuestas.

El estrés laboral tiene diferentes consecuencias que pueden ser físicas, sociales u organizacionales. Cox y Griffiths en el año 1996 plantean el estrés como una parte principal de factores empresariales y sociales relacionándolo con el desgaste de bienestar y salud del personal.

Ilustración 3: *El estrés laboral*



Fuente: (Moreno & Báez, Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas., 2010, pág. 25).

En la ilustración se puede observar que el estrés tiene diversas causas sociales, organizacionales, por lo cual es demasiado importante medir riesgos sobre las operaciones aeronáuticas que realizan los Agentes de Servicio al Pasajero, puesto que demandan estrés y fatiga laboral, se debe tomar decisiones rápidamente para que no existan consecuencias de agotamiento, estrés y daños en las operaciones.

2.4.2 Violencia laboral

La violencia se define como cualquier situación, acción o comportamiento dirigido a incitar directa o indirectamente a un daño físico, cognitivo o emocional de cualquier persona. Dicha violencia puede incluir violencia de género, acoso sexual, acoso psicológico y acoso moral en el trabajo, y es llevada a cabo por persona de un nivel superior, del mismo nivel o nivel inferior (OAVL, s.f.).

Podemos encontrar formas de violencia laboral que son:

- **Violencia sexual:** conducta que tiene como principal objetivo afectar o dañar a la persona con acontecimientos sexuales y sin consentimiento de la persona afectada o la que recibe este tipo de violencia.

- **Violencia física:** comportamiento que tiene como objetivo dañar de manera directa la integridad física de una o varias personas de una empresa.
- **Violencia psicológica:** conducta en la que una persona o varios miembros de la empresa ejercen un maltrato de distintos niveles, aunque más se da en daños verbales reiterativos hacia otra persona con el fin de arruinar su imagen y disminuir su autoestima, llegando a afectar el trabajo de la persona involucrada (Porras, 2017).

2.4.3 Mobbing

Se hace referencia al acoso de manera psicológica hacia un colaborador, demostrando la falta de respeto y empatía a las personas que nos rodean en el ambiente laboral. Tiene como referencia las actitudes de una persona con el fin de dar miedo, afectando las labores y la salud del colaborador.

Se evidencia de muchas maneras, principalmente de manera verbal hacia otro colaborador, la persona que practica este acoso puede ser del mismo nivel, superior o inferior y solo busca eliminar el equilibrio laboral de la otra persona y causar afectaciones psicológicas (Bosqued, 2006).

Iñaki Piñuel determina un cuadro donde se refleja las causas del mobbing y dice que actualmente está presente en todas las empresas y ha tomado una posición significativa que día a día va en aumento y como consecuencia puede tener repercusiones legales, rotación de personal y desprestigio de la imagen empresarial (Piñuel & Zabala, 2001).

Ilustración 4: *El mobbing*



Fuente: (Piñuel & Zabala, 2001).

2.5 Principales consecuencias de los riesgos psicosociales

En todas las organizaciones se encuentra latente la posibilidad de desarrollo de riesgos psicosociales, que afectan a los colaboradores de nuestra empresa, por ende, tenemos rotación de personal, absentismo laboral y burnout entre los principales aspectos.

Estos aspectos mencionados anteriormente generan un desgaste económico y retraso operacional en todas las empresas y aún más en la del sector aéreo, ya que se pierde colaboradores y por ende los procedimientos no se pueden llevar a cabo en su totalidad, por ello se explica cada uno de los aspectos más importantes a detalle.

2.5.1 Rotación de personal

Es el número de personas que abandonan la organización, sin considerar salidas obligatorias como muertes o jubilaciones, y se divide para el número total de colaboradores activos de la organización en un transcurso de tiempo establecido, por lo general en cada organización se lo presenta de manera anual. (Álvarez, 2001).

Por otro lado, Stephen Robbins (1998) define a la rotación del personal como una salida de manera voluntaria de los colaboradores de la empresa, y se establece que tiene una

conexión entre el número de personal nuevo que ingresa a una organización y los que dejan de realizar sus actividades o dejan de trabajar en la organización, el índice de rotación del personal es un indicador importante para poder corroborar la estabilidad que mantiene la organización.

La rotación de personal actualmente es un problema significativo para cualquier organización, no solo por el malestar que causa en cuanto al proceso de salida del colaborador, sino también que genera un elevado proceso de dinero en el departamento de reclutamiento y selección, se debe llevar a cabo planes de acción que logren mantener una línea en la que el personal se mantenga en la empresa (Robbins, 1998).

2.5.2 Absentismo laboral

Como menciona Molinera (2006), el absentismo laboral “hace referencia al no cumplir por parte de un colaborador con sus obligaciones laborales, se evidencia por faltas no justificadas al trabajo las cuales provocan mal rendimiento y productividad en el trabajo”. Por otro lado, la OMS define al ausentismo laboral como la falta de labor por parte de un colaborador que tiene como principal obligación, asistir al trabajo (OMS, 1994).

En el absentismo laboral se dan a conocer algunos factores que están conectados con temas físicos y psicológicos de los colaboradores de la empresa y también con el clima y ambiente laboral que se maneja en la empresa, las faltas injustificadas, los atrasos continuos, baja en actividades, pueden ser algunos de los factores demuestran que el colaborador se siente desmotivado por sus tareas, lugar de trabajo o responsabilidades (Vicente, 2014).

De acuerdo con su naturaleza tenemos los siguientes tipos de absentismo:

- 1. Absentismo presencial:** El colaborador físicamente se encuentra en su puesto de trabajo, pero no cumple con las tareas asignadas.
- 2. Absentismo justificado:** El colaborador no asiste de ninguna manera a su puesto de trabajo por motivos que en realidad pueden llegar a justificar si ausencia en el puesto y pone en conocimiento a la empresa la razón de su falta.
- 3. Absentismo injustificado:** Los colaboradores de una organización no acuden a su puesto de trabajo y ponen por delante un motivo el cual no tiene fundamentos

para justificar, pero tratan de hacerlo con el fin de que se crea que su motivo es algo lógico, y llega a incumplir con las obligaciones.

2.5.3 Burnout

Es un tipo de estrés que puede evidenciar agotamiento de manera física, mental y emocional de un colaborador, se origina por causas tanto externas como internas que afectan a la persona, y se puede definir como la incapacidad de continuar cumpliendo el trabajo asignado y se lo puede evidenciar con la pérdida del interés del colaborador por llevar a cabo sus tareas, consumo de sustancias y notorios cambios de conducta (García, 2017).

(Mató, 2019) es una página de navegación web donde define al “Burnout” o también conocido “Quemado Laboral” son las siguientes características:

- Incapacidad para relajarse una vez terminada la jornada laboral.
- Estado de ánimo cambiante, negativo y distante.
- Frustración por no conseguir resultados deseables.
- Incapacidad para mantener concentración en el trabajo.
- Dolores físicos de cabeza, musculares, mareas, dificultad para dormir, pérdida de peso, entre otros.

Las causas son:

- Ambiente laboral que produce sobrecarga emocional de manera continua que generan situaciones de angustia o desespero.
- Horarios de trabajo poco flexibles y mal entorno laboral.
- Trabajo excesivo de manera mental y física.

2.6 Factores psicosociales de riesgo

Son componentes organizacionales dentro de empresas que no están en correcto funcionamiento y que generan situaciones de sublevación, y por consecuencias estrés. Los factores psicosociales de riesgo se pueden posicionar como factores con una alta posibilidad de obstaculizar la salud de un colaborador (Moreno & Báez, Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas, 2010, pág. 10).

2.6.1 Tipos de Factores Psicosociales de riesgo

Tabla 2

Definición de los Factores Psicosociales de riesgo

FACTOR	DEFINICIÓN
<i>Contenido del trabajo</i>	Factor que hace referencia a la ausencia en las funciones del trabajo, y cuando el colaborador piensa que realiza las funciones sin ningún sentido, se disminuye el uso de competencias.
<i>Horarios</i>	Factor que hace énfasis en el cambio de horarios que se establecen, ya sea de trabajo nocturno, horarios inflexibles, jornadas largas sin previa coordinación.
<i>Control</i>	Factor que hace referencia a la baja influencia en cuanto la toma de decisiones, baja capacidad de trabajo y relaciones laborales.
<i>Ambiente y equipos</i>	Factor que hace referencias a las malas condiciones de trabajo, hace énfasis en equipos de trabajo con problemas, falta de instalaciones físicas y escasa luz o excesivo ruido en el espacio de trabajo.
<i>Cultura organizacional y funciones</i>	Factor que hace referencia a la deficiente comunicación, falta de apoyo, y desacuerdo en objetivos organizacionales
<i>Relaciones interpersonales</i>	Factor que hace referencia a la dificultad de mantener relaciones con los miembros de la empresa, aislamiento social, no se tiene relaciones con los jefes, falta de apoyo y trabajo en equipo.
<i>Rol en la organización</i>	Factor que hace referencia a la incertidumbre en cuanto al rol y responsabilidades que tiene el colaborador.
<i>Desarrollo de carreras</i>	Factor que hace referencia a la excesiva o baja promoción de roles, estancamiento en una posición de trabajo.
<i>Relación Trabajo - Familia</i>	Factor que hace referencia a los requerimientos tanto del trabajo como el ámbito familiar que interfieren con responsabilidades, y no tienen apoyo familiar o empresarial.
<i>Seguridad contractual</i>	Factor que hace referencia al futuro laboral, no se está conforme en la remuneración y la inseguridad de perder el empleo.

Fuente: Adrián Rivas basado en (Moreno & Báez, Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas., 2010, pág. 10).

2.7 Normativa Legal

En el año 2017 se publica en el Registro Oficial un Acuerdo Ministerial (No. MDT-2017-0082, 2017), en el que todas las organizaciones públicas o privadas compuestas por más de 10 colaboradores están obligadas a implementar un plan preventivo de riesgos psicosociales. En el año 2018 se publicó un documento titulado “Guía para la implementación del programa de prevención de riesgos psicosociales” que contempla todos los pasos y programas necesarios para el estudio de riesgos, que es controlado por el Ministerio de Trabajo.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, según su normativa de Seguridad y Salud en el Trabajo (Capítulo I, Art. 3 literal k), demanda que el empleador realice investigaciones previas sobre los cargos laborales y haga algunos ajustes necesarios para satisfacer los requerimientos físicos y psicológicos de los colaboradores de la empresa ya que se encuentran expuestos a diferentes riesgos.

Los motivos por los que se realizan estas investigaciones son efectuar las exigencias de las entidades competentes. Además, se puede obtener información aplicable para poder actuar de una manera eficaz ante los riesgos a los que los colaboradores están sometidos.

CAPITULO 3: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación

Se realizará un tipo de investigación descriptiva, con el fin de realizar un plan de acción sobre los riesgos psicosociales. Para poder obtener la información se utilizará la herramienta CoPsoQ-istas21- Versión Corta, que se volverá a transcribir en un documento drive y será difundido a los colaboradores para que la puedan resolver. Al definir los resultados, se definirá la implementación y mejora. Además, se cumplirá con la normativa legal, donde se obliga a las organizaciones a realizar un estudio y plan de acción sobre los riesgos psicosociales.

La herramienta que se usará es CoPsoQ-istas21- Versión Corta, es una herramienta gratuita de uso público enfocada a la protección y participación de todos los participantes. Se utilizará la versión corta por la disponibilidad de tiempo de los agentes de servicio al pasajero en la organización.

Otros de los factores que intervienen en la investigación es la población, una parte fundamental para que podamos definir con que personas vamos a realizarla, y como la realizaremos ya existen muchos caminos para desarrollarla teniendo en cuenta el tipo de población. La muestra es una parte importante, porque con ello tenemos definido ya que personas se incluyeron y trabajaron en todo el desarrollo o proceso de la investigación para que con el muestreo nosotros podamos interpretar los resultados y llegar a una conclusión, la conclusión de toda nuestra hipótesis y tema planteado, y poder ejecutar las acciones que pensamos que se pueden llevar a cabo.

3.2 Técnicas

Se realizará una sensibilización a los Agentes de Servicio al pasajero en grupos, exponiéndoles una presentación sobre los riesgos psicosociales, es decir, su significado y todo lo que abarca con las labores diarias de los colaboradores, donde se incluirá actividades lúdicas que ayuden a que la presentación tenga interacción entre los participantes.

Posteriormente se tomará la encuesta a cada uno de los colaboradores, y se realizará el diagnóstico por sus seis dimensiones según el test que son: Conflicto trabajo – familia, exigencias psicológicas, control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo,

compensaciones del trabajo y capital social. Como siguiente paso, se procederá a la tabulación de datos por lo cual se usará el software creado por ISTAS 21, que se lo puede obtener de manera gratuita por internet, y nos ayudará a generar un informe preliminar de las dimensiones y el porcentaje que afecta a la empresa, con estos datos se podrá analizar uno por uno los casos y tomar acciones correctivas.

Finalizando la tabulación de datos, se hará la interpretación de resultados tomando en cuenta las dimensiones de género, edad, tipo de contrato, entre otras, y también se tabulará los resultados en sí de la encuesta ISTAS 21, con estos resultados se podrá generar el plan de acción que se debe tomar para disminuir los riesgos psicosociales con más incidencia en la encuesta.

3.3 Diseño

El proyecto de investigación actual tiene un diseño no experimental, ya que utiliza una variable que no se han alterado de ninguna manera, y, por lo tanto, trabaja hacia el objetivo de encontrar el riesgo psicosocial actual y desarrollar intervenciones procesables.

Por otro lado, es importante tener en cuenta que la función es una relación sobre los riesgos psicosociales para luego poder desarrollar una propuesta para el plan de acción que se lleve a cabo.

3.4 Operacionalización

Tabla 3

Operacionalización

<i>Variable</i>	Concepto	Dimensiones	Técnicas	Instrumentos	Indicadores
<i>Variable independiente :</i>	Se lo puede definir como procedimientos, acciones o actividades orientadas a mejorar diferentes aspectos importantes de los colaboradores	Productividad laboral Calidad de vida Motivación laboral	Taller Encuesta	Presentación y sala. Guía de encuesta	Número de personas en el taller Número de personas encuestadas

*Ecuador –
Quito,
durante el
primer
semestre del
periodo del
2022.*

de una empresa, además de disminuir los daños en la salud mental, siempre y cuando dichas actividades sean realizadas de manera focalizada en los factores negativos de la labor del personal y su salud mentalFuente especificada no válida..					
--	--	--	--	--	--

Fuente: NDAOI FNAOSINFA

3.5 Población y muestra

Ya que el tipo de investigación es de carácter descriptivo, y se analizará y describirá un fenómeno dentro de una empresa como lo son los riesgos psicosociales, para posteriormente realizar un plan de acción, es importante abarcar una gran magnitud de población. Tomando en cuenta la línea de investigación, se desarrollará como muestra 35 colaboradores ya que la empresa Talma S.A brinda servicios aeroportuarios externos todo dependerá del número de vuelos que existan y el número de clientes que consiga la empresa, sin embargo, a lo largo del año 2021 se ha venido manteniendo un capacity de 38 a 40 personas, ya que los vuelos en el año 2022, se hará la evaluación al número dicho anteriormente y poder abarcar casi el 100% de la población.

3.6 Recolección de información

La fuente de información principal se obtendrá de los resultados del cuestionario aplicado a los miembros de la empresa, el análisis de los resultados que se obtendrán de los agentes de servicio al pasajero durante el periodo 2022, tomando en cuenta que es un requisito que una persona debe adquirir antes de salir de la empresa.

En los últimos seis meses se realizó una investigación, acerca de la influencia de los riesgos psicosociales, trabajo que se hizo mediante el cuestionario ISTAS 21 Versión Breve y se estableció que con el 41% de colaboradores obtuvieron un nivel bajo, el factor activo y desarrollo de habilidades con 41% nivel medio, el factor apoyo social empresa con 51% nivel alto, el factor doble presencia con el 38% nivel medio, y el último factor de riesgo compensaciones con un porcentaje de 47% ubicándose como un riesgo alto y debe ser contemplado en el plan de acción.

Como fuentes adicionales para la investigación se utilizarán libros, tesis y artículos relacionados a los riesgos psicosociales en las empresas, con el fin de recabar información importante respecto a la investigación.

3.7 Consideraciones éticas

Se entregará a la empresa Talma S.A, un plan de acción que tienen los riesgos psicosociales dentro de la misma, además estará detallado como se puede mejorar el porcentaje negativo que obtengan los colaboradores por falta de productividad, además de factores negativos adicionales. La información que se recopile y analice será de uso exclusivo para la empresa, y también tendrá un fin académico, la información no será compartida de manera externa para no afectar a la organización.

3.8 Desarrollo de la investigación

La metodología para este trabajo se basa en los pasos sugeridos en el manual del método CoPsoQ-istas21 (versión media) que se resumen a continuación:

Tabla 4

Desarrollo de la Investigación.

FASES DEL PROCESO

RESPONSABLE

Consentimiento de utilización del método

Comité de Salud y Seguridad.

**Presentación del método CoPsoQ-Istas21.*

**Acuerdo de implementación del método.*

<i>Preparación y realización del trabajo de campo</i>	Grupo de trabajo.	
<i>*Adaptación del cuestionario.</i>		
<i>*Diseño de la distribución.</i>		
<i>*Sensibilización.</i>		
<i>*Trabajo de campo (Lanzamiento del cuestionario).</i>		
<i>Interpretación de los resultados y establecimiento de medidas preventivas.</i>	Grupo de trabajo.	Comité de Salud y Seguridad.
<i>*Tabulación de datos con la generación de informe preliminar.</i>		
<i>* Interpretación de datos.</i>		
<i>* Sensibilización de resultados.</i>		

Fuente: NDAOIFN AOSINFA

3.9 Consentimiento de utilización del método

El departamento de Recursos Humanos junto con el departamento de Seguridad y Salud Ocupacional agendaron reuniones periódicas para tratar temas importantes de la empresa con relación en los riesgos psicosociales. En el mes de enero se realizó una segunda junta para dialogar sobre normativas legales que se deben cumplir según el Ministerio de Trabajo, en el cual le otorgan como tarea a la médico de la empresa, plantear diferentes cuestionarios que puedan medir los riesgos psicosociales de la organización.

Junto con la médico ocupacional de la empresa propusieron un cuestionario que pueda medir los riesgos psicosociales llamado CoPsoQ-istas21, después de una presentación a la Gerente de Recursos Humanos, juntaron a todo el equipo que conforma Recursos Humanos y se tomó la decisión de que el estudio será realizado junto con el Pasante de Reclutamiento y Selección (Investigador del presente estudio), ésta decisión se tomó pensando en beneficio de colaboradores y también el beneficio que otorga la herramienta que se usará para dicha investigación.

3.10 Adaptación del cuestionario

Previo a la realización del cuestionario, este tuvo que ser revisado por el departamento de Seguridad y Salud Ocupacional y la Gerente de Recursos Humanos, y se estableció que se realizarán 33 preguntas enfocadas en medir diversas dimensiones de temas de riesgo psicosocial.

3.11 Método de distribución

La Gerencia tomo la decisión de que el estudio empezara a todo el personal de Agentes de Servicio al Pasajero de la ciudad de Quito, ya que el mayor porcentaje de colaboradores de la empresa desempeñan este cargo, siendo un cargo fundamental como giro de negocio de la organización, la mayor parte de personal se encuentra situado en la capital del país.

Las preguntas se transcribieron en la herramienta Google Drive con el fin de que todos los Asesores Comerciales tuvieran acceso y pudieran responderlas en su tiempo libre, para posteriormente ingresar los datos en el software diseñado por CoPsoQ-Istas21.

3.12 Sensibilización

Antes de adoptar esta herramienta, la organización decidió realizar un taller para todo el personal, en donde se posible abordar temas en concreto sobre riesgos psicosociales, como su importancia diariamente en el trabajo, cómo prevenirlos y cómo poder tratarlos, junto con el gran impacto en el ámbito personal y laboral.

Taller inicial: El día 11 de febrero de 2022 se convocó de manera obligatoria a todos los colaboradores a un taller en donde se trató temas importantes sobre el desarrollo de la encuesta, y además de desarrollaron temas importantes sobre riesgos psicosociales, actividades lúdicas con el fin de que todos los colaboradores de Agentes de Servicio al Pasajero sepan que temas se están tratando en la empresa.

3.13 Cuestionario ISTAS 21

Es una herramienta que nos sirve para evaluar los riesgos psicosociales de los colaboradores de la empresa y su objetivo es la prevención de esta, tiene fundamentos metodológicos para prevenir. Esta herramienta incluye 20 dimensiones psicosociales laborales que son de las más sobresalientes e importantes en el mundo laboral, aumentando la dimensión de doble

presencia, que está relacionada con la dificultad de separar responsabilidades laborales de las personales.

Los factores que son evaluados en la herramienta pueden tener un impacto diferente en cada colaborador, ya que cambia el determinante a evaluar dependiendo el cargo desempeñado por el colaborador, además de situaciones diarias que cada persona vive de manera personal y por su puesto características personales psicológicas y emocionales.

La herramienta tiene a su disposición cuatro versiones de manera gratuita al público, la versión larga que solamente se la puede aplicar para fines investigativos, versión media que se enfoca en empresas conformadas por más de 30 colaboradores, versión corta que se usa en empresas conformadas de 25 colaboradores o menos y finalmente una autoevaluación (Moncada, Llorens, Moreno, & Molinero, 2014).

3.13.1 Validez y Fiabilidad

El CoPsoQ-istas21 está formado por preguntas anteriormente realizadas, que están destinadas a evaluar los riesgos psicosociales en cualquier tipo de empresa, y se le puede modificar y adaptarla a lo que la organización quiera evaluar. La versión original de la encuesta fue realizada en el lenguaje danés y pasó por un proceso de modificación en el que se identificaron referencias de réplicas del CoPsoQ-istas21, que con el tiempo siguieron algún tipo de metodología, que ha sido aceptada en algunos países del mundo y sus resultados han sido de gran ayuda.

En su método se aplica triangulación de resultados, esta es una técnica que facilita la validación de datos mediante la verificación de información de dos o más fuentes. En el cuestionario CoPsoQ-istas21, se tiene en cuenta un conjunto de criterios para puestos directivos, personal y técnicos de seguridad y salud ocupacional, esto ayuda a facilitar el conocimiento de riesgos y la posterior interpretación de la información que se obtiene con la herramienta, con un reporte estandarizado y se plantea como un complemento efectivo para los criterios de validez y fiabilidad, lo cual aumenta la confianza y la credibilidad en los resultados (ISTAS, s.f.).

3.13.2 Dimensiones

La herramienta COPSOQ (Istas 21) mide seis dimensiones en su cuestionario, tratando de completar las exposiciones que se presentan en el ámbito laboral.

Ilustración 5: Dimensiones COPSPQ



Fuente: (Moncada, Llorens, Moreno & Molinero, 2014).

3.13.3 Subdimensiones

1. Conflicto Trabajo – Familia

- **Doble presencia:** Son los aspectos del entorno de trabajo y familiar, cuando las exigencias laborales afecta a las familias o viceversa, se impide que se cumpla con las tareas que se tiene en cada rol.

2. Exigencias Psicológicas

- **Exigencias cuantitativas:** Son las psicológicas que se derivan de la cantidad de trabajo que se le asigna a un colaborador, se convierte en problemáticas cuando el colaborador tiene más trabajo del que puede realizar normalmente en el tiempo que se le asigna.

- **Ritmo de trabajo:** Exigencias psicológicas que hacen asignación a la intensidad del trabajo, es decir, la cantidad y el tiempo que se requiere para poder realizar las tareas asignadas.
- **Exigencias emocionales:** Se tiene conexión con las relaciones interpersonales de cada colaborador, se presenta mediante el ambiente de trabajo y pueden presentar transferencia de emociones y sentimientos.
- **Esconder emociones:** Se muestra neutral en su comportamiento y esto impide que la persona exprese su manera de sentir con clientes, compañeros de trabajo, etc.

3. Control sobre el trabajo

- **Influencia:** Es el nivel que se tiene de participación con relación a las tareas y responsabilidades que se le asigna al colaborador, y la manera en que se visualiza la participación o no del colaborador y se suma la autonomía.
- **Posibilidades de desarrollo:** Hace referencia a las oportunidades de crecimiento profesional que brinda la compañía en donde se otorga oportunidades de adquirir nuevos conocimientos, experiencias, etc.
- **Sentido del trabajo:** Se relaciona con el contenido que tiene el trabajo y las funciones, además del significado que tienen las diferentes responsabilidades.

4. Apoyo social y calidad de liderazgo

- **Apoyo social de los compañeros:** Soporte que se brindan entre colaboradores, ayuda que brindan al equipo y fomento de logro individual.
- **Apoyo social de superiores:** Apoyo que dan los jefes directos para llevar a cabo un buen desempeño, estabilizándose como un componente que fortalece el trabajo en equipo.
- **Calidad de liderazgo:** Diferentes particularidades y cualidades que tienen los cargos medios para el manejo de equipos de trabajo.

- **Sentimiento de grupo:** Surge hacia el equipo de trabajo como planteamiento de indicador de calidad de relaciones interpersonales en el ambiente de trabajo.
- **Previsibilidad:** Disposición de acceder a información en el tiempo correcto para desarrollar el trabajo de forma efectiva y capacidad de adaptación a variables.
- **Claridad de rol:** Juicio y comprensión de actividades, tareas, objetivos y autonomía en el lugar de trabajo, volviéndose una información importante del puesto de trabajo.
- **Conflicto de rol:** Exigencias o pensamientos que se contradicen y se presentan en el trabajo, van en contra de algún carácter ético del colaborador o de la compañía.

5. Compensaciones del trabajo

- **Reconocimiento:** Reconocimiento de logros por parte de miembros internos de la institución a un trabajador o su respectivo grupo de trabajo.
- **Inseguridad sobre el empleo:** Inquietud por los principales cambios que se pueden dar en su cargo y hace referencia a la estabilidad laboral del colaborador.
- **Inseguridad sobre las condiciones de trabajo:** Preocupación por las básicas condiciones del trabajo y hace referencia a los horarios, salarios, etc.

6. Capital social

- **Justicia:** Toma de decisiones con ética y justicia, usando el razonamiento y fundamentos hacia los colaboradores.
- **Confianza vertical:** Seguridad que sienten los colaboradores de una compañía en respuesta a decisiones de directiva de la empresa o equipo de trabajo.

Una vez analizada la información establecieron la evaluación que se tomará a los colaboradores, ya que con dicha evaluación se logrará cubrir la mayoría de los aspectos

relacionados a los riesgos psicosociales que se pueda desarrollar en la empresa, por otro lado, la herramienta es gratuita y se obtendrá resultados completos, con el informe correspondiente de la situación actual de la compañía, se economiza gastos en cualquier ámbito que se utilice.

3.14 Matriz metodológica

Tabla 5

Matriz metodológica.

Objetivo	Descripción	Actividades	Recursos / Insumos	Metodología	Indicadores de cumplimiento	Métodos de verificación	Producto	Supuesto	Presupuesto
General	Diagnóstico de los riesgos psicosociales de los Agentes de Servicio al Pasajero de la empresa Talma S.A durante el primer semestre del periodo 2022.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Específico	Aplicar la encuesta ISTAS 21 versión completa a los Agentes de Servicio al Pasajero.	-Obtener la encuesta -Diseñar la encuesta -Crear un cronograma para aplicación de la encuesta	Computador a Internet Herramientas tecnológicas	Recopilación y levantamiento de información descriptiva y cuantitativa	N° de personas encuestadas	Resultados en Google Forms y validación estadística de resultados.	Información sobre el diagnóstico de riesgos psicosociales.	Disponibilidad de tiempo	15 \$

Objetivo	Descripción	Actividades	Recursos / Insumos	Metodología	Indicadores de cumplimiento	Métodos de verificación	Producto	Supuesto	Presupuesto
		-Recopilar la información							
Específico	Analizar la información obtenida de la encuesta ISTAS 21 versión completa aplicada a los Agentes de Servicio al Pasajero.	-Analizar la información obtenida de la encuesta. -Identificar los factores negativos que perjudican a los colaboradores. -Realizar investigaciones teóricas sobre como intervenir en riesgos psicosociales.	Recursos bibliográficos (libros) Recursos electrónicos	Descriptiva	N° de factores negativos analizados N° de fuentes de consulta de investigaciones teóricas	Cuadros resúmenes de los factores negativos analizados	Información de los factores negativos que afectan al clima laboral	Disponibilidad de información	10\$
Específico	Diseñar un plan de mejora enfocado en disminuir el impacto que tienen los riesgos	-Definir los objetivos del plan. -Proponer el plan de acción.	Recursos electrónicos y bibliográficos	Descriptiva, informe del plan de intervención	N° de factores negativos intervenidos y soluciones o métodos para realizar.	Progreso del plan de acción.	Plan de acción.	Disponibilidad de tiempo y de recursos.	10\$

Objetivo	Descripción	Actividades	Recursos / Insumos	Metodología	Indicadores de cumplimiento	Métodos de verificación	Producto	Supuesto	Presupuesto
	psicosociales, con el fin de mejorar aspectos significativos de los Agentes de Servicio al Pasajero.								

Fuente: Adrián Rivas

3.14 Resultados esperados

Los resultados que se esperan para esta investigación y proyecto de disertación, es entregar un plan de acción. Que sea implementado en la organización y que puedan determinar qué factores están afectando el bienestar de los colaboradores y buen desarrollo de actividades de los trabajadores. Por otro lado, que el plan de acción eleve los niveles de satisfacción laboral y de cualquier manera mantenga al colaborador motivado en sus labores diarias.

CAPITULO 4: INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Datos de la población investigada

Como se ha indicado en el capítulo anterior, la muestra de estudio se encuentra establecida por el total de trabajadores actuales de Talma Ecuador Servicios Aeroportuarios S.A., el cual corresponde a 35 personas, a quienes se les aplicó el instrumento seleccionado, el CoPsoQ-istas21 con el propósito de conocer los riesgos psicosociales a los que están expuestos durante sus jornadas laborales.

4.1.1 Género

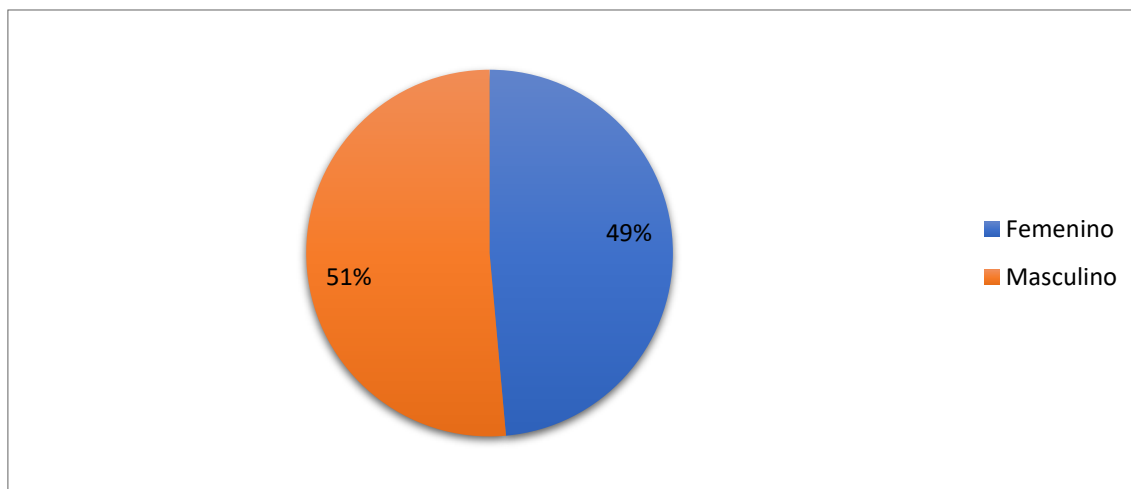
Como participantes de la encuesta se consideraron 17 personas de género femenino y 18 personas de género masculino, quienes fueron seleccionadas entre las personas que mostraron disposición a formar parte de la muestra de estudio, las cuales forman parte de las diferentes áreas de Talma Ecuador Servicios Aeroportuarios S.A.

Tabla 6

Género de los encuestados

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	17	49
Masculino	18	51
Total	35	100

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 6: *Género de la muestra*

Fuente: Elaboración propia. Resultados de la investigación.

Como se puede observar en la tabla anterior, el 49 % de los encuestados son del género femenino y 51 % del género masculino, por lo que la muestra es equitativa para ambos géneros.

4.1.2. Edad

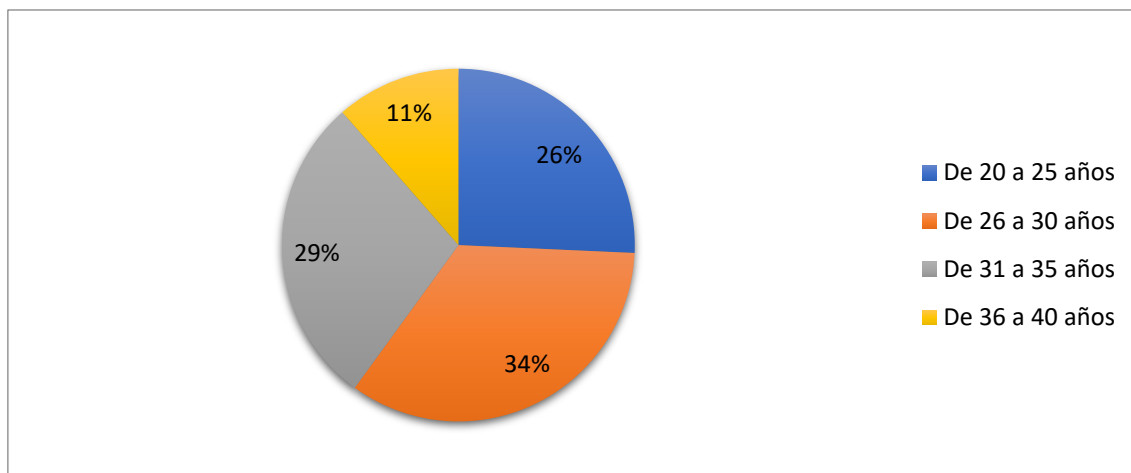
Para el presente estudio, la edad de los encuestados varía entre los 20 y 40 años, lo que denota que los trabajadores de la institución son personas en edades activas, lo que se evidencia en la tabla que se expone a continuación.

Tabla 7

Edad de los encuestados

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De 20 a 25 años	9	26
De 26 a 30 años	12	34
De 31 a 35 años	10	29
De 36 a 40 años	4	11
Total	35	100

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 7: Edad

Fuente: Elaboración propia. Resultados de la investigación.

Según se observa en la figura anterior, del total de los encuestados el 60 % está representado por personas de 20 a 30 años; mientras que el otro 40 % corresponde a personas de edades comprendidas entre los 30 y 40 años.

4.1.3. Antigüedad

En lo que respecta a la antigüedad, es de destacar que el cuestionario empleado permite la participación de trabajadores sin importar el tiempo que lleven ejerciendo funciones dentro de la institución. En el presente caso los encuestados indicaron que contaban con la siguiente antigüedad.

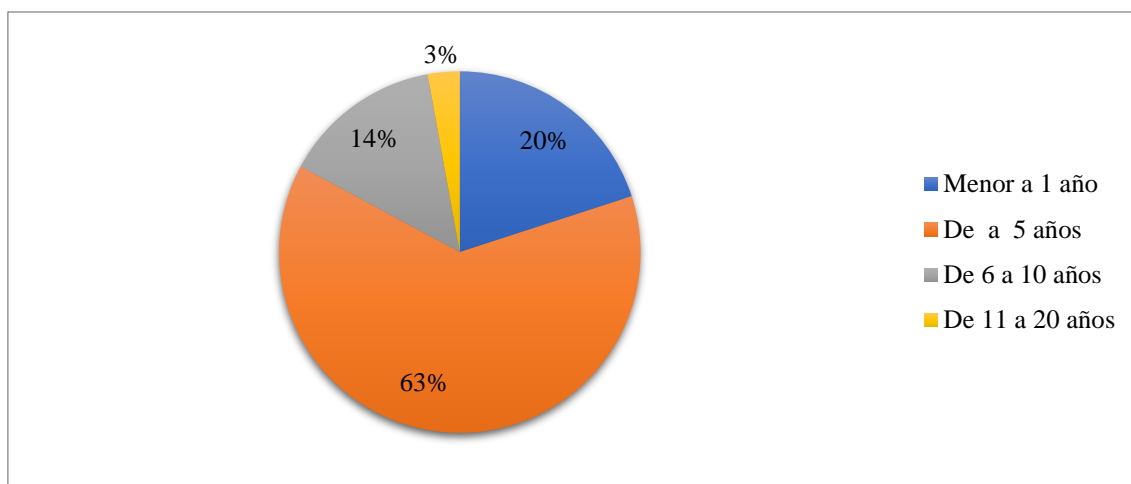
Tabla 8

Antigüedad de los encuestados

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Menor a 1 año	7	20
De 1 a 5 años	22	63
De 6 a 10 años	5	14
De 11 a 20 años	1	3
Total	35	100

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 8: *Antigüedad*



Fuente: Elaboración propia. Resultados de la investigación.

4.1.4. Tipo de contrato

Con el objetivo de conocer cuáles son las condiciones en las que se encuentran contratadas las personas que laboran en Talma Ecuador Servicios Aeroportuarios S.A., se les consultó a los encuestados acerca del tipo de contrato que mantenían con la empresa, a lo que respondieron lo siguiente.

Tabla 9

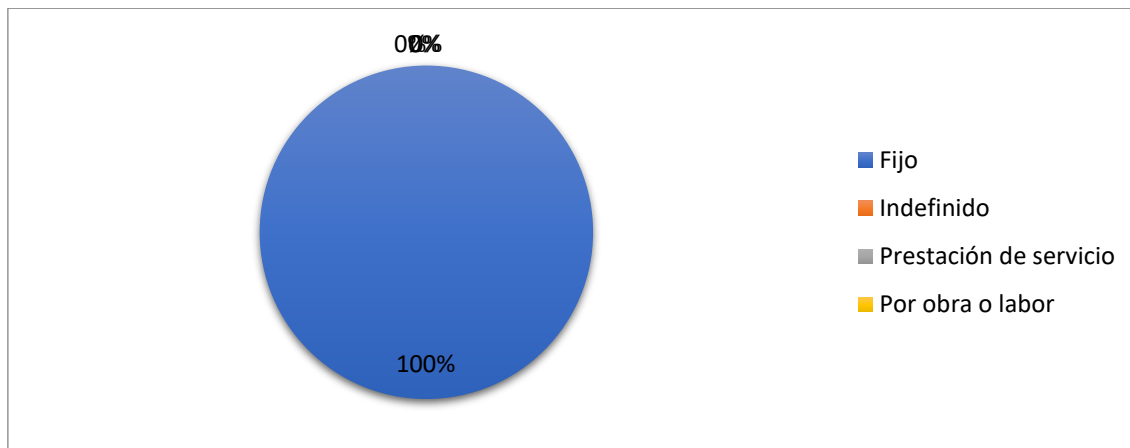
Tipo de contrato con la empresa

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Fijo	35	100
Indefinido	0	0
Prestación de servicio	0	0
Por obra o labor	0	0
Total	35	100

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 9

Tipo de contrato con la empresa



Fuente: Elaboración propia. Resultados de la investigación.

Tal como se evidencia en la figura anterior, para la presente investigación el 100 % de la población encuestada se encuentra contratada por la empresa objeto de estudio bajo la modalidad de personal fija, por lo que son personas que gozan de beneficios y seguridad laboral acordes a lo establecido en el marco normativo vigente del país.

4.2 Análisis de las dimensiones ISTAS 21

Para la aplicación del instrumento ISTAS 21 se recurrió a la implementación del cuestionario automatizado por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (2022), disponible en la dirección web <http://old.istas.net/20190417-istas21app-web/index.html#/toolbar://intro>. La aplicación proporciona resultados confiables, los cuales son procesados por el sistema creado por Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España, lo que permite que los mismos sean confiables y reflejen con mayor precisión la realidad de los encuestados.

En este sentido, es preciso comentar que la aplicación usada del cuestionario proporciona resultados clasificados por colores según el nivel de afectación que ejerce cada aspecto evaluado sobre la salud de los trabajadores, tal como se señala en la siguiente tabla.

Tabla 10*Clasificación de resultados del cuestionario Iistas21*

Color	Situación
Rojo	Desfavorable para la salud
Amarillo	Intermedia para la salud
Verde	Favorable para la salud

Fuente: Elaboración propia.

Ahora bien, considerando lo anterior, a continuación, se presentan los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario CoPsoQ-istas21 (Ver anexo 1), haciendo énfasis en aquellos factores que representan mayores riesgos para la salud de los empleados de Talma Ecuador Servicios Aeroportuarios S.A.

Tabla 11*Resumen de resultados del cuestionario Iistas21*

Dimensión	Desfavorable	Intermedia	Favorable
Ritmo de trabajo	32	3	0
Apoyo de superiores	24	10	1
Exigencias cuantitativas	4	24	7
Conflicto de rol	0	20	15
Claridad de rol	0	18	18
Inseguridad sobre condiciones de trabajo	1	24	10
Calidad de liderazgo	4	25	6
Exigencias emocionales	2	18	15
Apoyo de compañeros	17	12	6
Influencia	18	17	0
Posibilidades de desarrollo	33	2	0

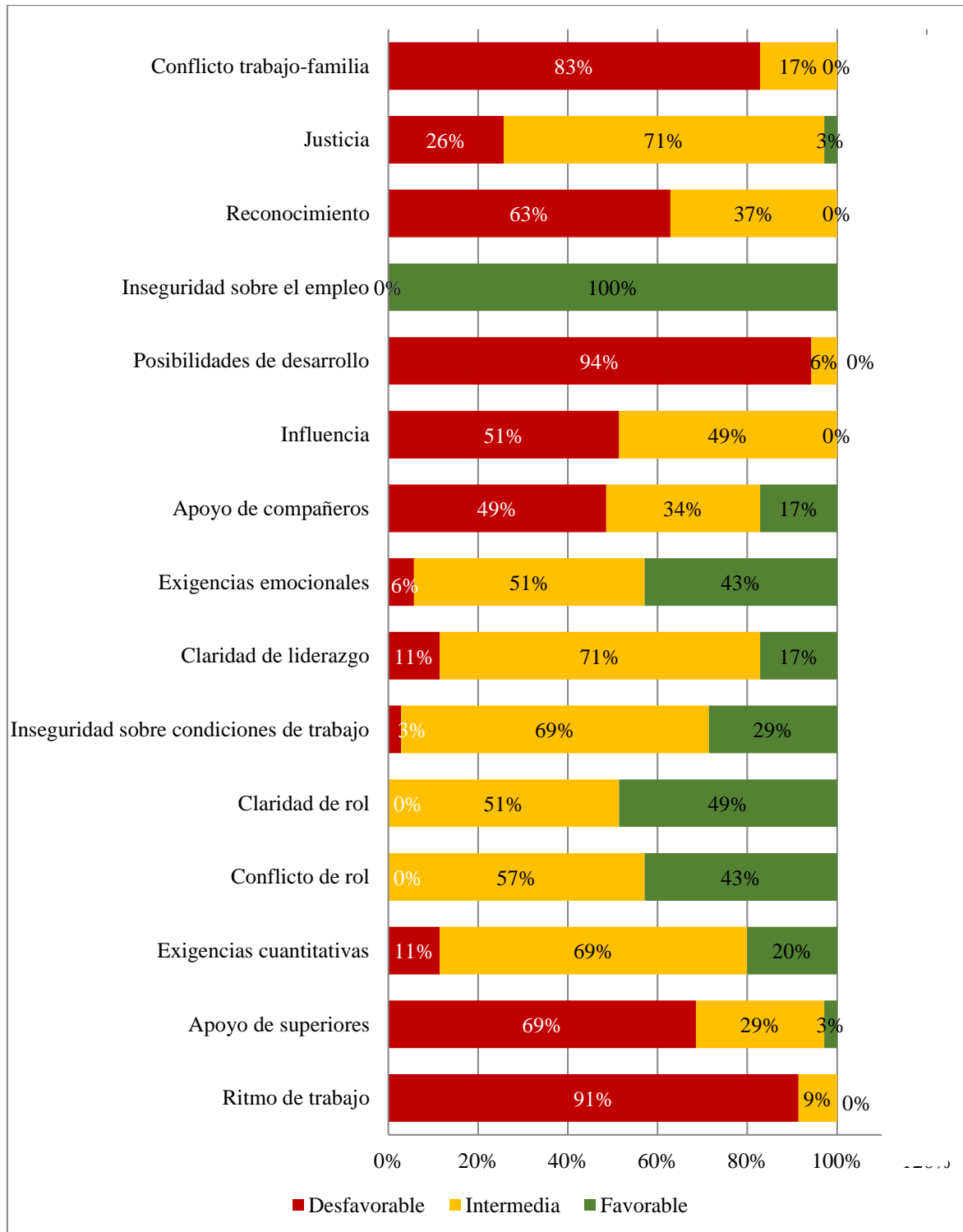
Inseguridad sobre el empleo	0	0	35
Reconocimiento	22	13	0
Justicia	9	25	1
Conflicto trabajo-familia	29	6	0

Fuente: Elaboración propia.

Ahora bien, para tener una mejor visión acerca de los resultados obtenidos, los mismos son expuestos a continuación de forma gráfica, indicando el porcentaje de incidencia de los factores evaluados sobre la salud de los trabajadores.

Ilustración 10

Porcentaje de incidencia de los factores de riesgos sobre la salud de los empleados



Fuente: Resultados de la investigación. Elaboración propia.

Con base en los datos evidenciados en la ilustración antes expuesta, se muestra que los factores, representan situaciones desfavorables o de mayores riesgos psicosociales para los Agentes de Servicio al Pasajero en la empresa Talma Ecuador los cuáles son: el reconocimiento (63% desfavorable), posibilidades de desarrollo (94 % desfavorable), apoyo de superiores (69 % desfavorable), conflicto trabajo-familia (83 % desfavorable), influencia (51 % desfavorable), apoyo de compañeros (49 % desfavorable) y ritmo de trabajo (91 % desfavorable).

- **Reconocimiento**

El reconocimiento, según el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (2022), se refiere a “la valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección en el trabajo” (p.1).

Lo cual, para este caso en la empresa Talma es un aspecto que representa un riesgo psicosocial alto para sus empleados, debido a que estos consideran que su trabajo es poco valorado o reconocido por sus superiores, quienes además no le dan la suficiente oportunidad de opinar sobre la manera en que deben realizar sus labores diarias o sobre la resolución de alguna situación que pueda presentarse en el lugar de trabajo; por lo que sienten que sus aportes o posibles aportes a la institución no son tomados en cuenta.

- **Posibilidades de desarrollo**

En lo concerniente a las posibilidades de desarrollo, el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (2022) señala que son “las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos” (p.1); lo que para el caso de los trabajadores de la empresa Talma representa un factor de alto riesgo psicosocial, ya que el trabajo que deben llevar a cabo resulta repetitivo, estandarizado y amerita que sea llevado a cabo con rapidez, por lo que deja poco espacio para que los trabajadores puedan adquirir nuevos conocimientos o desarrollar nuevas aptitudes que les ayude a su crecimiento personal y profesional, por lo que, incluso, puede llevarlos a caer en la monotonía.

- **Apoyo de superiores**

Acerca del apoyo de superiores el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (2022) comenta que se trata del hecho de “recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por

parte de los superiores para realizar bien el trabajo” (p. 1). El referido aspecto representa un factor alto de riesgo para los empleados de Talma, dado que a pesar de que sus superiores exponen objetivos claros, en muy pocas ocasiones se acercan a sus empleados para orientarlos en el desarrollo de sus labores, limitándose solo comunicar las directrices de lo que requieren, sin unirse lo suficiente al equipo de trabajo para brindar el apoyo necesario para que el mismo sea desarrollado de forma eficiente.

- **Conflicto trabajo-familia**

El conflicto trabajo-familia es definido por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (2022) como “las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico - familiar. Son altas cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares” (p.1); lo que en el caso de los empleados de Talma significa un factor de riesgo psicosocial alto, puesto que sus trabajos son tan dinámicos y ameritan tanto esfuerzos que al llegar a sus hogares por lo general se encuentran demasiado cansados para compartir con sus familiares, generando con ello un conflicto que afecta su bienestar emocional y social, lo que en consecuencia puede deprimirlos o desanimarlos a seguir con sus labores dentro de la institución.

- **Influencia**

Sobre la influencia el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (2022) explica que “es el margen de autonomía en el día a día del trabajo” (p. 1). Este factor simboliza un factor de riesgo alto para los trabajadores de Talma, ya que los mismos manifiestan que tiene poca influencia para decidir la forma en que deben llevar a cabo sus actividades, por lo que solo deben proceder apegándose a las indicaciones de sus superiores, sin tener oportunidad de presentar sus opiniones sobre las posibles formas en que pudiesen ser ejecutadas según las situaciones que se presenten.

- **Apoyo de compañeros**

En relación al apoyo de compañeros, el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (2022) indica que “es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo” (p 1); lo que para los trabajadores de Talma representa un factor de riesgo psicosocial alto, en el sentido que no perciben la

ayuda de los compañeros ya que por exceso de tareas personales, no les permite apoyar al resto de colaboradores.

- **Ritmo de trabajo**

En lo que concierne al ritmo de trabajo, el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (2022) manifiesta que “constituye la exigencia psicológica referida específicamente a la intensidad del trabajo, que se relaciona con la cantidad de trabajo y el tiempo disponible” (p. 1). Este factor representa un factor de riesgo alto para los trabajadores de Talma, dado que la demanda laboral es excesiva, que amerita que los empleados deban invertir altos niveles de energía en el desarrollo de sus actividades laborales, estando atentos constantemente a los requerimientos de los clientes, a fin de ofrecer un servicio de calidad.

Como se ha indicado antes, de los 15 aspectos evaluados, existen siete que representan altos niveles de riesgo psicosocial para los empleados de Talma, por lo que es preciso diseñar un plan de mejora enfocado en disminuir el impacto que tienen dichos riesgos psicosociales, con el fin de mejorar aspectos significativos en pro del bienestar de los trabajadores.

CAPITULO 5: PRODUCTO

Con base en los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario CoPsoQ-istas21, en el presente apartado se presenta una propuesta de plan de mejora que contribuya con la reducción de los riesgos psicosociales de los Agentes de Servicio al Pasajero de la empresa Talma, a fin de que estos puedan gozar de un ambiente laboral que no les genere impactos significativos sobre su bienestar físico y mental, ni sobre el desarrollo de sus actividades laborales; lo cual de no corregirse pudiese ocasionar efectos negativos sobre la salud de los empleados y sobre las operaciones de la institución.

5.1 Sostenibilidad

En lo que respecta a la sostenibilidad del plan de mejora, se puede decir que el mismo no representa un presupuesto significativo desde el punto de vista financiero, ya que las actividades que se plantean pueden ser desarrolladas por el propio personal de la empresa y no ameritan grandes inversiones en recursos, sino que se basan en acciones concretas entre el personal directivo y sus subordinados, con el propósito de reducir aquellos aspectos que representan altos riesgos psicosociales para los trabajadores, de tal manera que se construya un ambiente laboral que no afecte el bienestar de los trabajadores ni el desempeño que estos tengan en sus responsabilidades laborales.

5.2. Monitoreo

Para garantizar que el plan de mejora se alcancen resultados exitosos, se propone que el mismo sea monitoreado continuamente, de forma bimensual, para lo cual se recomienda que dicha actividad este a cargo de una persona perteneciente al departamento de Recursos Humanos de la empresa, quien más allá de evaluar el avance de la implementación del plan, también notifique a las autoridades de la institución sus resultados, mediante un informe que contemple además los resultados de una encuesta de satisfacción aplicada a los empleados.

5.3. Destinatarios

El plan de mejora presentado está orientado para que sea implementado por la totalidad del personal de la empresa, ya que consiste en una serie de acciones que contemplan la manera en que se llevan a cabo las actividades cotidianas de la institución, con el propósito de lograr que estas sean desarrolladas teniendo en consideración los factores psicosociales que puedan

generar algún impacto en el bienestar del personal, específicamente aquellos aspectos detectados como riesgos altos tras la aplicación de la evaluación del cuestionario CoPsoQ-istas21: Reconocimiento, posibilidades de desarrollo, apoyo de superiores, conflicto trabajo-familia, influencia, apoyo de compañeros y ritmo de trabajo.

5.4. Plan de mejora

A continuación, se presenta un plan de mejora en el que se establecen las actividades a ejecutar para mitigar los riesgos psicosociales que afectan actualmente la salud y bienestar de los trabajadores de la empresa Talma, indicando además los recursos necesarios, las metodologías o técnicas para desarrollarlas, los indicadores para verificar sus cumplimientos, los productos a obtener, el presupuesto necesario y los responsables.

Es de resaltar que en lo concerniente a los factores Ritmo de trabajo y conflicto trabajo-familia, se establecieron las mismas actividades (tabla 17), debido a que los conflictos trabajo-familia se generan principalmente por el ritmo de trabajo, que, al ser elevado para algunos trabajadores, hace que trabajen por más tiempo o que lleguen con poca energía a sus hogares, afectando así sus relaciones y actividades familiares y sociales.

Factor a intervenir		Reconocimiento									
Descripción	Objetivo	Actividad	Desarrollo de la actividad	Recursos	Metodología o técnica	Indicadores de cumplimiento	Medios de verificación	Producto	Supuesto	Presupuesto	Responsable
Es “la valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección en el trabajo” (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2022)	Emplear acciones por parte de los directores y jefes de áreas para reconocer el trabajo destacado de los trabajadores	Elaborar formato de evaluación de desempeño	Diseñar una herramienta de evaluación que contemple las actividades cotidianas de cada área de la empresa.	Computadora y recurso humano	N/A	Formato de evaluación	Visualización del formato de evaluación	Documento formato de evaluación	Autorización por parte de directores de la empresa	0	RRH H
		Establecer un cronograma de implementación de evaluaciones	Fijar la periodicidad de las evaluaciones de desempeño del personal.	Computadora y recurso humano	Diagrama de Gantt	Cronograma de evaluaciones	Visualización del cronograma de evaluaciones	Documento de cronograma de evaluaciones	Autorización por parte de directores de la empresa	0	RRH H
		Efectuar las evaluaciones de desempeño del personal	Aplicar la herramienta de evaluación a cada trabajador de la institución	Computadora, recurso humano, impresora y hojas	Documento de evaluación aprobado	Evaluaciones realizadas / N.º de empleados	Informe de resultado de evaluaciones	Informe de evaluaciones	Autorización por parte de directores de la empresa	0	Jefes de áreas
		Dar reconocimiento público a aquellos empleados con desempeño destacado	Realizar reunión por cada área de la empresa, en la que cada supervisor comunique al	Jefes de áreas y empleados	Reunión	Reunión ejecutada	Minuta de reunión	Minuta de reunión	Autorización por parte de directores de la empresa	0	Jefes de áreas

Factor a intervenir		Reconocimiento									
Descripción	Objetivo	Actividad	Desarrollo de la actividad	Recursos	Metodología o técnica	Indicadores de cumplimiento	Medios de verificación	Producto	Supuesto	Presupuesto	Responsable
			personal aquellos trabajadores con mejor desempeño durante el periodo evaluado, quedando abierta la posibilidad de otorgarle algún reconocimiento simbólico.								

Tabla 12

Plan de mejora propuesto – Reconocimiento

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 13

Plan de mejora propuesto - Posibilidades de desarrollo

Factor a intervenir		Posibilidades de desarrollo									
Descripción	Objetivo	Actividad	Desarrollo de la actividad	Recursos	Metodología o técnica	Indicadores de cumplimiento	Medios de verificación	Producto	Supuesto	Presupuesto (USD)	Responsable
Son “las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos” (Instituto Sindical de Trabajo,	Emplear un programa de cursos y capacitaciones al personal de la empresa	Diseñar un programa de capacitaciones	Con base en las evaluaciones del personal, determinar aquellos aspectos que ameritan ser reforzados en los trabajadores, a partir de lo cual establecer un plan de capacitaciones	Informes de evaluación del personal, computadora, recurso humano	Diagrama de Gantt	Programa de cursos y capacitaciones	Visualización de documento del programa de capacitaciones	Documento del programa de capacitaciones	Autorización por parte de directores de la empresa	0	RRHH

Ambiente y Salud, 2022)		Implementar programa de cursos capacitación al personal	Ejecutar el programa de cursos y capacitación es diseñado	Computadoras, recurso humano	Cursos y adiestramientos	Cursos y adiestramientos ejecutados / planificados	Informes	Certificados de cursos y adiestramientos al personal	Autorización por parte de directores de la empresa	400	RRHH
-------------------------	--	---	---	------------------------------	--------------------------	--	----------	--	--	-----	------

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 14

Plan de mejora propuesto - Apoyo de superiores

Factor a intervenir		Apoyo de superiores									
Descripción	Objetivo	Actividad	Desarrollo de la actividad	Recursos	Metodología o técnica	Indicadores de cumplimiento	Medios de verificación	Producto	Supuesto	Presupuesto (USD)	Responsable

Es “recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo” (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2022)	Emplear acciones de apoyo a los empleados por parte de los supervisores	Proporcionar a los trabajadores información sobre las actividades o proyectos a ejecutar	Al inicio de cada actividad o proyecto que se instruya a los trabajadores, brindar una explicación sobre de que se trata y qué objetivos se persiguen con su ejecución. También durante el desarrollo de estas, consultar si ameritan alguna orientación	Recurso humano	N/A	Indicadores de satisfacción de los colaboradores / Actividades emprendidas de los colaboradores	Consulta a trabajadores	Orientaciones emanadas	A discreción de los jefes de áreas	0	Jefes de áreas
--	---	--	--	----------------	-----	---	-------------------------	------------------------	------------------------------------	---	----------------

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 15

Plan de mejora propuesto - Influencia

Factor a intervenir		Influencia									
Descripción	Objetivo	Actividad	Desarrollo de la actividad	Recursos	Metodología o técnica	Indicadores de cumplimiento	Medios de verificación	Producto	Supuesto	Presupuesto (USD)	Responsable
“Es el margen de autonomía en el día a día del trabajo” (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2022)	Generar espacios donde los trabajadores puedan brindar sus opiniones respecto a las actividades que desarrollan	Consultar a los trabajadores sus opiniones respecto a las actividades o situaciones que se presenten eventualmente	Al momento de dar instrucciones o consultar sobre alguna actividad, dar espacio para que los trabajadores puedan expresar sus opiniones respecto a las mismas	Recurso humano	Reuniones de trabajo, feedback por parte de colaboradores	Charlas realizadas / actividades emprendidas / Indicadores de mejora de satisfacción de los colaboradores	Consulta a trabajadores	Reuniones de trabajo	A discreción de los jefes de áreas	0	Jefes de áreas

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 16

Plan de mejora propuesto - Apoyo de compañeros

Factor a intervenir		Apoyo de compañeros									
Descripción	Objetivo	Actividad	Desarrollo de la actividad	Recursos	Metodología o técnica	Indicadores de cumplimiento	Medios de verificación	Producto	Supuesto	Presupuesto (USD)	Responsable
“Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros y compañeras para realizar el trabajo” (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2022)	Crear espacios para el fortalecimiento de las relaciones laborales y compañerismo	Diseñar un plan de actividades recreativas institucionales donde los empleados puedan compartir y fortalecer sus relaciones y compañerismo	Elaborar un cronograma de actividades recreativas institucionales	Computadora y recurso humano	Diagrama de Gantt	Plan de actividades	Verificación del cronograma	Documento plan de actividades	Autorización por parte de directores de la empresa	0	RRHH
		Ejecutar el plan de actividades recreativas diseñado	Llevar a cabo las actividades establecidas para la recreación de los trabajadores	Espacios físicos de la empresa, recurso humano, refrigerios e hidratación	Reuniones recreativas institucionales	N.º de actividades realizadas / N.º de actividades planificadas	Informe de desarrollo de actividades	Actividades recreativas	Autorización por parte de directores de la empresa	200	RRHH

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 17

Plan de mejora propuesto - Ritmo de trabajo y conflicto trabajo-familia

Factor a intervenir		Ritmo de trabajo y conflicto trabajo-familia									
Descripción	Objetivo	Actividad	Desarrollo de la actividad	Recursos	Metodología o técnica	Indicadores de cumplimiento	Medios de verificación	Producto	Supuesto	Presupuesto (USD)	Responsable
“Constituye la exigencia psicológica referida específicamente a la intensidad del trabajo, que se relaciona con la cantidad de trabajo y el tiempo disponible” (Instituto Sindical de Trabajo,	Organizar las jornadas de trabajo en función de distribuir adecuadamente las actividades de las diferentes áreas de la institución	Evaluar las actividades propias de cada área de la institución, a fin de determinar las cargas de trabajo de cada una	Evaluar y determinar las actividades que se desarrollan en cada puesto de trabajo de las diferentes áreas de la empresa, resaltando la carga de trabajo y tiempo requerido para el desarrollo de cada una	Computadora y recurso humano	Visita técnica y análisis de puestos de trabajo	Informe de evaluación de puestos de trabajo	Visualización de informe	Informe de evaluación	Autorización por parte de los jefes de áreas	0	Jefes de áreas

Factor a intervenir		Ritmo de trabajo y conflicto trabajo-familia									
Descripción	Objetivo	Actividad	Desarrollo de la actividad	Recursos	Metodología o técnica	Indicadores de cumplimiento	Medios de verificación	Producto	Supuesto	Presupuesto (USD)	Responsable
Ambiente y Salud, 2022)		Elaborar propuesta de distribución de actividades por puesto de trabajo	Emitir un documento en el que se contemple la distribución más adecuada para distribuir equitativamente las tareas propias de cada área de trabajo	Computadora, recurso humano, impresora y hojas	Redacción de propuesta	Propuesta de mejora	Visualización de documento de propuesta	Propuesta	Autorización por parte de los jefes de áreas	0	Jefes de áreas
		Implementar propuesta de distribución de actividades laborales	Notificar al personal y ejecutar las actividades de cada área en función de lo establecido en la propuesta	Recurso humano	Reunión	Distribución de actividades conforme a lo establecido en la propuesta	Consulta a jefes de áreas	Distribución de actividades equitativamente	Autorización por parte de los jefes de áreas	0	Jefes de áreas

Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES

Considerando los objetivos propuestos y resultados de la investigación, surgen las siguientes conclusiones del estudio:

- Los riesgos psicosociales son inherentes a la manera en que las organizaciones organizan y distribuyen el trabajo de sus actividades y operaciones diarias, lo que puede influir en el bienestar de sus trabajadores. Al respecto han surgido diversos estudios que coinciden en que dichos riesgos pueden influir de manera significativa sobre los empleados, lo que a su vez afecta el rendimiento de estos en las distintas operaciones institucionales, repercutiendo así, incluso, sobre la rentabilidad de los negocios.
- Ante los resultados obtenidos es preciso que las organizaciones implementen periódicamente planes o actividades de sensibilización diferentes a los realizados en la investigación, que sea dirigido a los directivos y personal que las conforma, ya que, en el caso del presente estudio, se encuentra enfocado para la empresa de Servicio al Pasajero Talma. A quienes, con la finalidad de conocer los riesgos psicosociales que los afectan, se les aplicó el cuestionario estandarizado ISTAS 21, versión aplicación web; cuyos resultados indicaron que los factores que representan mayores riesgos (desfavorables) para ellos son: el reconocimiento, posibilidades de desarrollo, apoyo de superiores, conflicto trabajo-familia, influencia, apoyo de compañeros y ritmo de trabajo.
- Los resultados obtenidos se deben principalmente a la falta de comunicación existente en muchas ocasiones entre los supervisores y empleados, cuando los primeros en medio de las largas jornadas laborales no se toman un tiempo para orientar a los trabajadores sobre la forma en que realizan sus responsabilidades cotidianas, incluso no le manifiestan reconocimiento sobre el compromiso que tienen con la institución. Esto en gran medida es consecuencia de un alto ritmo de trabajo que mantiene ocupado gran parte del tiempo al personal en general. Es de enfatizar que dicho contexto no solo afecta el ámbito institucional, sino que también se traslada hasta los hogares de los trabajadores, quienes por lo general llegan agotados a casa, dejando poco espacio para realizar actividades familiares o sociales.

- Ante tal escenario, se propuso un plan de mejora enfocado en disminuir el impacto que tienen los riesgos psicosociales, con el fin de mejorar aspectos significativos de los Agentes de Servicio al Pasajero; el cual presenta una serie de actividades por cada por cada factor de riesgo señalado, con la intención de que su aplicación en la empresa Talma contribuya con el mejoramiento de las condiciones psicosociales de sus trabajadores.

RECOMENDACIONES

En función de los resultados alcanzados tras el estudio de los riesgos psicosociales a los que encuentran expuestos los trabajadores de Talma, se recomienda lo siguiente:

- Emplear el plan de mejora propuesto para reducir los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de la empresa Talma del cargo Servicio al Pasajero, que más allá de beneficiar al bienestar y salud de los empleados, también le ayude a obtener mejores resultados, gracias a un desempeño óptimo por parte de su fuerza laboral.
- Realizar evaluaciones periódicas de los riesgos psicosociales del personal, para lo cual se sugiere seguir utilizando el cuestionario Ista21, ya que es una herramienta completa y confiable, que además gracias a su versión web automatizada, es muy fácil y rápida de usar.
- Prestar especial atención a los ritmos de trabajos de los puestos operativos laborales, es decir cargos que ocupen o demanden más agotamiento físico, a fin de distribuir las tareas equitativamente, y de esta manera no sobrecargar de trabajo a los empleados.

REFERENCIAS

- Abcdelestres. (13 de mayo de 2015). ABCDELESTRES. Obtenido de <https://abcdelestres.wordpress.com/2015/05/13/el-estres-segun-la-organizacionmundial-de-la-salud/>
- Alles, M. (2007). *Desempeño por competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Álvarez, M. (08 de agosto de 2001). Gestipolis. Recuperado el 30 de Julio de 2020, de <https://www.gestipolis.com/que-es-el-indice-de-rotacion-de-personal-y-como-secalcula/>
- Anónimo. (2018). *QuestionPro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/coeficiente-de-correlacion-de-pearson/>
- Bosqued, M. (2006). *Mobbing: cómo prevenir y superar el acoso psicológico*. Barcelona: Grupo Planeta.
- Byars, L., & Rue, L. (1996). *Gestión de Recursos Humanos*. McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw - Hill Interamericana.
- Escudero, M. (20 de febrero de 2019). *Manuelescudero.com*. Obtenido de <https://www.manuelescudero.com/estres-laboral-que-es-causas-sintomas-y-como-gestionarlo/>
- Fernández, R. (2013). *La productividad y el riesgo psicosocial*. San Vicente: Club Universitario. Obtenido de http://books.google.com.ec/books?id=AkPuDQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- FeSP. (s.f.). Portal de los riesgos laborales de los trabajadores de la enseñanza. Recuperado el 2020 de 07 de 27, de <https://riesgoslaborales.saludlaboral.org/portal->

preventivo/riesgoslaborales/riesgos-relacionados-con-la-psicosociologia/factores-psicosociales/

Fuentes, E. (09 de Julio de 2019). El líder exponencial. Obtenido de <https://liderexponencial.es/liderazgo-autocratico-caracteristicas-ventajas-e-inconvenientes/>

García, J. (2017). Psicología y mente. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/organizaciones/burnout-sindrome-del-quemado>

García, O., & Hoyo, M. d. (2002). La carga mental de trabajo. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Gonzales, K., & Salgado, L. (2018). Riesgos psicosociales y su influencia en el rendimiento laboral. Guayaquil

Hoyo, M. d. (2004). Sociedad Española de seguridad y salud. Recuperado el 2020 de 07 de 29, de <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

Instituto Sindical de Trabajo, A. y. (s.f.). Istas.net. Recuperado el 21 de Julio de 2020, de <https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/riesgos-psicosociales>

ISTAS. (s.f.). Instituto sindical del trabajo, ambiente y salud. Recuperado el 27 de Julio de 2020, de <https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/riesgos-psicosociales/que-son-los-riesgos-psicosociales#more-in-section>

Maldonado, A. (2018). Factores de riesgos psicosocial y productividad laboral en la postcosecha del grupo florícola ponte tresa roses. Obtenido de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2875/3/FACTORES%20DE%20RIESGO%20PSICOSOCIAL%20Y%20PRODUCTIVIDAD%20LABORAL.pdf>

Mató, E. (30 de mayo de 2019). Salud. Obtenido de <https://www.salud.mapfre.es/cuerpo-y-mente/psicologia/estoy-quemado-el-sindrome-de-burnout/>

Molina, A. (10 de agosto de 2018). HRTRENDS. Obtenido de <http://empresas.infoempleo.com/hrtrends/tipos-absentismo-laboral>

Molinera, J. (2006). Absentismo laboral. 2a edición. España: FC Editorial.

Moncada, S., Llorens, C., Moreno, N., & Molinero, E. (2014). Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)-CCOO.

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. SciELO. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002

Moreno, B., & Báez, C. (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid, Madrid: Ministerio de Trabajo e inmigración. Obtenido de <file:///C:/Users/adrian.rivas/Downloads/factoresyriesgopsicosocialesformasconsecuenciasINSHT.pdf>

Moriano, J. A., Topa, G., & García, C. (2019). Psicología Aplicada a la Prevención de Riesgos Laborales. Madrid: Editorial Sanz Y Torres S.l. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=nza8DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

OIT. (28 de abril de 2017). Ilo.org. Recuperado el 21 de Julio de 2020, de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_553931.pdf

OAVL. (s.f.). Secretaria de trabajo. Recuperado el 29 de Julio de 2020, de <https://trabajosantiago.gob.ar/oficina-de-asesoramiento-sobre-violencia-laboral-oavl/>

OMS. (1994). Organización Mundial de la Salud. Obtenido de https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/

- Piñuel, I., & Zabala. (2001). Mobbing: como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. España: Editorial SAL TERRAE. Obtenido de <http://acosopsicologico.com/prevencion-mobbing/mobbing-riesgos/>
- Porras, N. (2017). VIOLENCIA PSICOLÓGICA EN EL TRABAJO: APROXIMACIONES DESDE LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL. Obtenido de <http://integracion-academica.org/attachments/article/150/02%20Violencia%20psicologica%20trabajo%20-%20NRPorras.pdf>
- Prado, J. D. (05 de 06 de 2014). Blog de prevención de riesgos laborales. Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/el-rol-en-el-trabajo/#:~:text=Papel%20o%20rol%20en%20una,de%20la%20persona%20que%20sea>
- Robbins, S. (1998). Fundamentos del Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall.
- Saravia, J. (marzo de 2015). Stats SOS. Obtenido de <https://statssos.net/2015/03/10/porque-linda-relacion-tienen-la-correlacion-de-pearson/>
- UGT. (2016). Manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral. Edición y Gestión De Z.S.L.
- Universidad Israel. (03 de mayo de 2019). Los riesgos psicosociales y su influencia en la productividad de los trabajadores. Obtenido de <https://uisrael.edu.ec/los-riesgos-psicosociales-influencia-la-productividad-los-trabajadores/>
- Vega, J. G. (01 de enero de 2017). Factores de riesgo psicosocial y su influencia en el desempeño laboral del personal del Sindicato de Trabajadores del Ministerio de Transporte y Obras Públicas. Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/24561>
- Vicente, J. (2014). “El ausentismo laboral y su incidencia en el proceso productivo”. Quito.

ANEXOS

Anexo 1

Formato consentimiento informado personal

He sido invitado a participar en la investigación titulada “Diagnóstico de los riesgos psicosociales de los Agentes de Servicio al Pasajero en la empresa Talma Ecuador – Quito, durante el primer semestre del periodo del 2022”

He sido informado de las fases de la investigación y cuál sería la importancia de mi participación para la misma; tuve la oportunidad de despejar mis dudas en el momento con el fin de que todo me quede claro y no tenga ningún vacío.

Por lo tanto, hago presente mi consentimiento voluntario en ser parte de dicha investigación, tomando en cuenta que puedo tomar la decisión de no hacerlo en cualquier momento sí que tenga un llamado de atención o interfiera con mis actividades diarias en la empresa.

Atentamente

Nombre:

Teléfono:

Correo:

Anexo 2 Taller de socialización de los Riesgos Psicosociales

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR



TALLER RIESGOS PSICOSOCIALES

PRESENTACIÓN DE FACILITADOR



PRESENTACION DE OBJETIVOS

- **GENERAL:**
 - Socializar los aspectos de los riesgos psicosociales y su influencia en las personas.
- **ESPECÍFICOS:**
 - Explicar la comunicación no verbal y su importancia.
 - Definir el concepto de riesgos psicosociales y los tipos de riesgo en el ámbito laboral.
 - Medidas de prevención de los riesgos psicosociales.
 - Introducción a la violencia y sus aspectos.
 - Explicar lo que es calidad de vida.

REGLAS DEL TALLER



NO USAR
CELULAR



RESPECTAR
LOS TIEMPOS



PROHIBIDO
INGERIR
ALIMENTOS



LEVANTAR LA MANO
PARA HABLAR



SEGUIR LAS
INDICACIONES



PARTICIPAR
ACTIVAMENTE

FACTORES ASOCIADOS AL LENGUAJE NO VERBAL

PARALINGUISTICA

BOSTEZO
TONO DE VOZ
ENTONACION
ENFASIS



KINESICA

LEVANTAR LAS CEJAS
RESPIRAR
ACELERADAMENTE
POSICION DE LOS OJOS



PROXEMICA

DISTANCIA DE UNA
PERSONA HACIA OTRA



RIESGOS PSICOSOCIALES

TALLER RIESGOS PSICOSOCIALES

- Hecho, acontecimiento o situación, que es consecuencia de la organización del trabajo y tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador.



CARACTERÍSTICAS

- Derechos fundamentales.
- Efectos globales.
- Salud mental.
- Cobertura legal.



TIPOS



Carga mental
de trabajo



Contenido del
trabajo



Supervisión

MEDIDAS DE PREVENCIÓN



VIOLENCIA

TALLER RIESGOS PSICOSOCIALES

- Uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho o como amenaza, contra uno mismo, otra persona, un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, daños psicológicos, trastornos del desarrollo, entre otros (OMS).



TIPOS DE VIOLENCIA

Violencia auto infligida



Violencia psicológica y emocional



Violencia interpersonal



Violencia colectiva



Violencia económica o patrimonial



Violencia laboral



MEDIDAS DE PREVENCIÓN



Aumentar las relaciones sanas, estables.



Reducir la disponibilidad y el consumo de alcohol



Fomentar la igualdad en materia de género



Cambiar las normas sociales que propician la violencia



Crear programas de atención y apoyo a víctimas.



CALIDAD DE VIDA

TALLER RIESGOS PSICOSOCIALES

DEFINICIÓN

- Conjunto de condiciones que contribuyen al bienestar personal y social de un ser humano.



CALIDAD DE VIDA FAMILIAR

- Sentirse plenamente feliz y a gusto en el seno familiar.



CALIDAD DE VIDA SOCIAL

- Estar plenamente integrado a la sociedad o grupos afines.



CALIDAD DE VIDA LABORAL

- Grado de satisfacción con el medio ambiente en el que el colaborador trabaja.

MEDIDAS DE PREVENCIÓN



Dedicar tiempo en familia.

Destinar horarios familiares.

Realizar actividades sociales fuera del entorno laboral.

Respetar a los colegas.



Establecer conversaciones con personas externas a nuestra misma área laboral.



REFLEXION



CONCLUSIONES

- Los riesgos psicosociales y la violencia influye significativamente en cualquier ámbito de nuestra vida y en nuestra calidad de vivirla.
- Los riesgos psicosociales y la violencia tienen métodos de prevención.
- La única batalla que se pierde es la que se abandona.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda tomarse un tiempo para analizar las situaciones o comportamientos relaciones con los riesgos psicosociales y violencia que están influyendo en nuestra vida cotidiana.
- Es importante realizar una sociabilización de riesgos psicosociales y violencia cada año.
- En caso de que los riesgos psicosociales o algún tipo de violencia que estemos viviendo afecte nuestra vida, es importante buscar ayuda y practicar los métodos de prevención.

TU OPINIÓN CUENTA

- Cuales son los aprendizajes del taller.
- Que me llevo del taller.



*¡Muchas
gracias!*

Anexo 3 Cuestionario CoPsoQ ISTAS 21

INSTRUCCIONES

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

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

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

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

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

Forma de recogida del cuestionario: **CORREO ELECTRONICO**. El día de recogida será el **lunes, 27 de enero de 2020**.

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

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

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

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

1) Eres:

- Mujer
- Hombre

I. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo en Asertia Comercial S.A. y tus condiciones de trabajo.

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

- COMERCIAL

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

- ASESOR COMERCIA

4) ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

- Generalmente no
- Sí, generalmente de nivel superior
- Sí, generalmente de nivel inferior
- Sí, generalmente del mismo nivel
- Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
- No lo sé

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

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

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

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

7) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en Asertia Comercial S.A.?

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

8) ¿Qué tipo de relación laboral tienes con Asertia Comercial S.A.?

- Indefinido
- Eventual

9) Desde que entraste en Asertia Comercial S.A. ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

- No
- Sí, una vez
- Sí, dos veces
- Sí, tres o más veces

10) Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?

- Ninguno
- Alguno excepcionalmente
- Un sábado al mes
- Dos sábados
- Tres o más sábados al mes

11) Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?

- Ninguno
- Alguno excepcionalmente
- Un domingo al mes
- Dos domingos
- Tres o más domingos al mes

12) ¿Cuál es tu horario de trabajo?

- 8:00-17:30

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

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

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

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Solo alguna vez
- Nunca

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

- Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas
- Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
- Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
- Solo hago tareas muy puntuales
- No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas.

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

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Solo alguna vez
- Nunca

17) Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para Asertia Comercial S.A.?

- 30 horas o menos
- De 31 a 35 horas
- De 36 a 40 horas
- De 41 a 45 horas
- Más de 45 horas

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

- Ninguno
- Algun día excepcionalmente
- De 1 a 5 días al mes
- De 6 a 10 días al mes
- 11 o más días al mes

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

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

20) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

21) Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?

- 300 euros o menos
- Entre 301 y 450 euros
- Entre 451 y 600 euros
- Entre 601 y 750 euros
- Entre 751 y 900 euros
- Entre 901 y 1.200 euros
- Entre 1.201 y 1.500 euros
- Entre 1.501 y 1.800 euros
- Entre 1.801 y 2.100 euros
- Entre 2.101 y 2.400 euros
- Entre 2.401 y 2.700 euros
- Entre 2.701 y 3.000 euros
- Más de 3.000 euros

22) Tu salario es:

- Fijo
- Una parte fija y otra variable
- Todo variable (a destajo, a comisión)

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

¿Con qué frecuencia...

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

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

¿En qué medida...

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

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

¿En qué medida...

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

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

¿Con qué frecuencia...

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

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

¿Estás preocupado/a por ...

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

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

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

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

29) En general ¿dirías que tu salud es?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

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

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
a) te has sentido agotado/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) te has sentido físicamente agotado/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) has estado emocionalmente agotado/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) has estado cansado/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) has tenido problemas para relajarte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) has estado irritable?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) has estado tenso/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) has estado estresado/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
a) has estado muy nervioso/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) te has sentido calmado/a y tranquilo/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) te has sentido desanimado/a y triste?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) te has sentido feliz?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

- Muy satisfecho/a
- Satisfecho/a
- Insatisfecho/a
- Muy insatisfecho/a

¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!

Anexo 4 Resultados de la encuesta

Inicio Cuestionario **Resultados** Actúa Acerca de

Resultados

Podrías estar en una situación **DESFAVORABLE PARA LA SALUD** en los siguientes riesgos psicosociales:

- Exigencias cuantitativas -
- Conflicto trabajo-familia -
- Influencia -
- Posibilidades de desarrollo -
- Apoyo de superiores -
- Reconocimiento -

Podrías estar en una situación **INTERMEDIA PARA LA SALUD** en los siguientes riesgos psicosociales:

- Ritmo de trabajo -
- Apoyo de compañeros -
- Conflicto de rol -
- Calidad del liderazgo -
- Inseguridad sobre las condiciones de trabajo -
- Justicia -

Podrías estar en una situación **FAVORABLE PARA LA SALUD** en los siguientes riesgos psicosociales:

- Exigencias emocionales -
- Claridad de rol -
- Inseguridad sobre el empleo -

Inicio Cuestionario **Resultados** Actúa Acerca de

Resultados

Podrías estar en una situación *DESFAVORABLE PARA LA SALUD* en los siguientes riesgos psicosociales:

- Conflicto trabajo-familia
- Influencia
- Posibilidades de desarrollo
- Apoyo de compañeros
- Apoyo de superiores
- Calidad del liderazgo
- Reconocimiento
- Justicia

Podrías estar en una situación *INTERMEDIA PARA LA SALUD* en los siguientes riesgos psicosociales:

- Exigencias cuantitativas
- Exigencias emocionales
- Ritmo de trabajo
- Claridad de rol
- Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

Podrías estar en una situación *FAVORABLE PARA LA SALUD* en los siguientes riesgos psicosociales:

- Conflicto de rol
- Inseguridad sobre el empleo