



## **ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

**Tema:**

“INFLUENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL CLIMA LABORAL”

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

**Organizacional**

**Línea de Investigación:**

SALUD Y RIESGO LABORAL

**Autora:**

DANIELA ESTEFANÍA OVIEDO TIRADO

**Directora:**

PSC. ANDREA CRISTINA PICO BARRIONUEVO

**AMBATO – ECUADOR**

**SEPTIEMBRE 2014**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**

**SEDE AMBATO**

**HOJA DE APROBACIÓN**

**Tema:**

“INFLUENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL CLIMA LABORAL”

**Línea de investigación: Salud y Riesgo Laboral**

**Autora:**

DANIELA ESTEFANÍA OVIEDO TIRADO

Andrea Cristina Pico Barrionuevo, Psc. Mg. f. \_\_\_\_\_

CALIFICADORA

Luis Eduardo Cevallos Terneus, Dr. Mg. f. \_\_\_\_\_

CALIFICADOR

Varna Hernández Junco, Dra. f. \_\_\_\_\_

CALIFICADORA

Betsy Natalia Ilaja Verdesoto, Lic. Mg. f. \_\_\_\_\_

CALIFICADORA

Hugo Rogelio Altamirano Villaroel , Dr. f. \_\_\_\_\_

SECRETARIO GENERAL PUCESA

Ambato – Ecuador

**Septiembre 2014**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Yo, Daniela Estefanía Oviedo Tirado, portadora de la cédula de ciudadanía No.1722562186 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo a la obtención del título de PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL son absolutamente originales, auténticos y personales.

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

Daniela Estefanía Oviedo Tirado

CI. 1722562186

## **AGRADECIMIENTO**

Primero quiero empezar agradeciendo a Dios por ser mi fortaleza, mi guía en cada paso que doy y por haber puesto en mi camino a todas aquellas personas que han sido mi fuerza como a su vez mi soporte durante toda mi etapa estudiantil.

También a toda mi familia, en especial a mi Padre a quien amo con todo mi corazón; pues El, ha fomentado en mi todos los valores éticos y principios en conjunto con mi Madre, logrando por medio de ellos llegar a los objetivos planteados de una manera exitosa, a mi pequeño Mathias por ser el eje esencial en todo este nuevo proceso de mi vida, a mis maestros los cuales me han inculcado conocimientos que han sido de mucho beneficio con su sabiduría y apoyo.

## DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi abuelita Georgina quien actualmente no está físicamente junto a mí, pero Yo sé que desde el cielo me ha brindado todas sus fuerzas para seguir adelante; a mi hijo Mathías Sebastián por ser la persona más importante en mi vida ya que por El deseo luchar y seguir adelante, a mi Padre por ser mi gran amor ya que con su cariño me ha sabido guiar siempre, también a mi Madre por comprenderme siempre y apoyarme en mis decisiones, a Paola y Galo por ser los mejores hermanos y amigos en quienes puedo confiar. A mi familia y a ti John Paul les dedico esta tesis por ser las personas incondicionales ya que junto a ustedes fue posible la culminación de esta etapa en mi vida.

## RESUMEN

El presente estudio se realizó en base a la realidad de la empresa “Inpolplast”, compañía dedicada a la producción e inyección de polímeros para la fabricación de la estructura de los asientos de vehículos; sintetizando en la presente investigación y en la cual se analiza y se determina la influencia de los riesgos psicosociales en el clima laboral en el que se interrelacionan. Se analizó las variables planteadas y se detectó como respuesta los siguientes aspectos: sobrecarga de trabajo, autonomía temporal, satisfacción personal, integración del puesto de trabajo y el salario. Los cuales se evidenciaron en dos variables propuestas que tienen relación directa con la influencia de los riesgos psicosociales y el clima laboral. Mediante los datos obtenidos de las encuestas, se demostró que la hipótesis es acorde al estudio realizado y los procedimientos empleados en la organización no son los indicados. Ejecutando la implementación de un plan de mejoramiento continuo, enfocados en los puntos señalados anteriormente y en las áreas de mayor grado de riesgos psicosociales en los que están siendo afectados el clima laboral de la empresa, se sugiere la ejecución de procesos a largo plazo destinado al capital humano, reforzando su buen desarrollo para lograr resultados eficientes como: productividad, relaciones interpersonales y personal proactivo en sus actividades cotidianas.

## **ABSTRACT**

This research was developed based on the reality of the "Inpolplast" company. This company is dedicated to the production and injection of polymers for the manufacturing of vehicle seat structures. It was summarized in this research, analyzing and determining how the influence of psychosocial risks interplays with the working environment. The proposed variables were analyzed and the following responses were detected: increased workload, temporal autonomy, personal satisfaction, job integration, and salary. Those factors were detected using the two proposed variables, linked directly with the influence of the psychosocial risks and the working environment. Using the collected data from the surveys, it was demonstrated that the hypothesis is consistent with the research the organization procedures are not appropriated. Applying a continuous improvement plan, focusing on the studied factors and also in the areas with greater psychosocial risks where the working environment is affected; it is suggested the implementation of long-term processes focused on the human capital, strengthening the development of the company to achieve efficient results such as: productivity, interpersonal relation and proactive staff in their daily activities.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### PRELIMINARES

Hoja de aprobación.....	ii
Declaración de autenticidad y responsabilidad.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vi
Índice de contenidos.....	viii
Introducción.....	1
Capítulo I.....	4
Marco teórico.....	4
1.1.El ser humano, el trabajo y relación con las empresas.....	4
1.2.Seguridad industrial y riesgos del trabajo .....	6
1.3.Riesgos psicosociales .....	9
1.3.1 Factores de riesgo psicosocial.....	11
1.3.2. Tipos de riesgos psicosociales .....	20
1.3.3. Evaluación de los riesgos psicosociales .....	24
1.4. Relación de los riesgos psicosociales con el clima laboral .....	27
1.5. Clima laboral .....	27

1.5.1. Tipos de clima laboral .....	29
1.5.2. Factores que afectan el clima laboral .....	31
1.5.3 Dimensiones o factores del clima laboral.....	32
1.5.4 Métodos de evaluación.....	35
Capítulo II.....	45
Metodología.....	45
2.1. Antecedentes.....	45
2.2 Significado del problema.....	48
2.3 Definición del problema.....	49
2.5 Delimitación del problema .....	51
2.5.1. Delimitación de contenido.....	51
2.5.2. Delimitación de espacio .....	51
2.5.3. Delimitación de tiempo .....	51
2.6 Hipotesis .....	51
2.7. Variables e indicadores .....	52
2.7.1. Variables Independiente: Riesgos Psicosociales .....	52
2.7.2. Variable Dependiente: Clima Laboral.....	52
2.8 Objetivos.....	53
2.8.1. Objetivo General: .....	53
2.8.2. Objetivos Específicos: .....	53
2.9 Método .....	54

2.9.1. Método.....	54
2.9.2. Técnicas e instrumentos .....	54
Capítulo III.....	58
Análisis e interpretación de resultados.....	58
3.1 Análisis del informe obtenido de la herramienta istas 21 versión corta .....	58
3.1.1. Resultados de la evaluación de factores de riesgo psicosocial por area de trabajo.....	62
3.1.2 Análisis del informe obtenido de la herramienta encuesta clima organizacional.....	65
3.2. Relación de las variables analizadas .....	91
3.3 verificación de hipótesis.....	93
Capítulo IV.....	95
4.1 Conclusiones y Recomendaciones .....	95
Capítulo V.....	99
Propuesta .....	99
5.1 Título .....	99
5.2 Antecedentes.....	99
5.3 Justificación .....	99
5.4 Valores a incentivarse .....	100
5.5 Objetivos.....	100
5.6 Fundamentación.....	101

5.7 Modelo operativo de la propuesta.....	102
5.8 Plan de implementación de la propuesta.....	105
5.9 Evaluación del Plan de Mejoramiento Continuo.....	107
5.10 Cronograma de Mejoramiento Continuo.....	109
Capítulo VI.....	111
Referencias.....	111
Anexos.....	118
Anexo 1.....	118
Anexo 2.....	119
Anexo 3.....	120
Anexo 4.....	124
Anexo 5.....	125
Anexo 6.....	129
Anexo 7.....	134

## INDICE DE GRAFICOS

### Graficos

Gráfico 1.1. Encuesta de clima organizacional eco.....	38
Gráfico 2.2. Árbol del problema.....	50
Gráfico 3.1. Genero General.....	61
Gráfico 3.2. Perfil valorativo general del área.....	62
Gráfico 3.3. Perfil valorativo general del área .....	63
Gráfico 3.4. Perfil valorativo general del área.....	64
Gráfico 3.5. Perfil valorativo sobre la empresa grupo operativo.....	69
Gráfico 3.7. Perfil valorativo sobre el puesto de trabajo (especifico) grupo operativo.....	72
Gráfico 3.8. Perfil valorativo sobre la integración en el trabajo grupo operativo.....	73
Gráfico 3.9. Perfil valorativo sobre su jefe directo o superiores grupo operativo	
Gráfico 3.10. Perfil valorativo sobre su salario grupo operativo.....	75
Gráfico 3.11. Perfil valorativo sobre la satisfacción personal grupo operativo.....	76
Gráfico 3.12. Perfil valorativo sobre la empresa grupo mantenimiento.....	77
Gráfico 3.13. Perfil valorativo sobre el puesto de trabajo (general) grupo mantenimiento.....	78
Gráfico 3.14. Perfil valorativo sobre puesto de trabajo (especifico) grupo mantenimiento.....	87

Gráfico 3.15. Perfil valorativo sobre la integración en el trabajo grupo mantenimiento.....	80
Gráfico 3.15. Perfil valorativo sobre su jefe directo o superiores grupo mantenimiento.....	81
Gráfico 3.16. Perfil valorativo sobre su salario grupo mantenimiento.....	82
Gráfico 3.16. Perfil valorativo sobre la satisfacción personal grupo mantenimiento.....	91
Gráfico 3.17. Perfil valorativo sobre la empresa grupo administrativo.....	84
Gráfico 3.18. Perfil valorativo sobre el puesto de trabajo (general) grupo administrativo.....	85
Gráfico 3.19. Perfil valorativo sobre el puesto de trabajo (específico) grupo administrativo.....	94
Gráfico 3.20. Perfil valorativo sobre la integración en el trabajo grupo administrativo.....	87
Gráfico 3.21. Perfil valorativo sobre su jefe directo o superiores grupo administrativo.....	88
Gráfico 3.22. Perfil valorativo sobre su salario grupo administrativo.....	89
Gráfico 3.23. Perfil valorativo sobre la satisfacción personal grupo administrativo.....	90
<b>Tablas</b>	
Tabla 1.1 Factores de riesgo psicosocial.....	11
Tabla 2.1 Indicadores.....	49

Tabla 3.1. Género General.....	60
Tabla 3.2. Clima organizacional general.....	68
Tabla 3.3. Perfil Valorativo sobre la empresa Grupo operativo.....	69
Tabla 3.4. Perfil valorativo sobre el puesto de trabajo general grupo operativo..	70
Tabla 3.5. Perfil valorativo sobre el puesto de trabajo (especifico) grupo operativo.....	71
Tabla 3.6. Perfil valorativo sobre la integración en el trabajo grupo operativo.....	72
Tabla 3.7. Perfil valorativo sobre su jefe directo o superiores grupo operativo...	73
Tabla 3.8. Perfil valorativo sobre su salario grupo operativo.....	74
Tabla 3.9. Perfil valorativo sobre la satisfacción personal grupo operativo.....	75
Tabla 3.10. Perfil valorativo sobre la empresa grupo mantenimiento.....	76
Tabla 3.11. Perfil valorativo sobre el puesto de trabajo (general) grupo mantenimiento.....	77
Tabla 3.12. Perfil valorativo sobre puesto de trabajo (especifico) grupo mantenimiento.....	79
Tabla 3.13. Perfil valorativo sobre la integración en el trabajo grupo mantenimiento.....	80
Tabla 3.14 Perfil valorativo sobre su jefe directo o superiores grupo.....	81

Tabla 3.15. Perfil valorativo sobre su salario grupo mantenimiento.....	82
Tabla 3.16. Perfil valorativo sobre la satisfacción personal grupo mantenimiento.....	83
Tabla 3.17. Perfil valorativo sobre la empresa grupo administrativo.....	84
Tabla 3.18. Perfil valorativo sobre el puesto de trabajo (general) grupo administrativo.....	85
Tabla 3.19. Perfil valorativo sobre el puesto de trabajo (específico) grupo administrativo.....	86
Tabla 3.20. Perfil valorativo sobre la integración en el trabajo grupo administrativo.....	87
Tabla 3.21 Perfil valorativo sobre su jefe directo o superiores grupo administrativo.....	88
Tabla 3.22. Perfil valorativo sobre su salario grupo administrativo.....	89
Tabla 3.23. Perfil valorativo sobre la satisfacción personal grupo administrativo.....	90
Tabla 3.24. Relación entre variables.....	91
Tabla 3.25. Verificación de la hipótesis.....	93
Tabla 5.1. Estrategias de intervención en la empresa.....	103
Tabla 5.2. Estrategias de intervención en el individuo.....	104
Tabla 5.3. Estrategias de mejoramiento continuo.....	105

Tabla 5.4. Modelo operativo a implementar.....	105
Tabla 5.5. Evaluación del plan de mejoramiento continuo.....	108
Tabla 5.6. Cronograma de Actividades.....	109

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad el mundo laboral se ha ido afectando por la globalización y el desarrollo de la ciencia, porque la relación directa entre individuos se ha minimizado al utilizar instrumentos tecnológicos dando paso a nuevos métodos de comunicación entre colaboradores; para contrarrestar este malestar que provoca dentro de las empresas se buscan mecanismos que permitan un mejor trato entre compañeros. Esto genera cambios en las organizaciones y la manera de trabajar alterando las condiciones y el manejo de personal de la misma; tanto así que influye en la aparición de nuevos riesgos poniendo en peligro la seguridad como la salud de los trabajadores.

Los trabajadores en general están expuestos a sufrir daños en su salud debido a las inadecuadas condiciones con las que laboran, y asociado a ellos están los factores individuales externos a las áreas laborales a los que también se exponen de manera cotidiana. (Organización Internacional del Trabajo, 2014)

La tecnología es uno de los factores principales en la evolución de las industrias ya que ahora se suprime al personal y se da paso al manejo de herramientas mecánicas, sosteniendo que su utilidad es con mayor eficacia y sobre todo precisión que la de una persona, limitando al ser humano a depender más y más de las máquinas. En cierto grado esto es un agente de riesgo con el que las personas están conviviendo día a día.

Aunque no todos los individuos lo perciben de la misma manera, las condiciones en que desarrollan su trabajo, van respondiendo de manera individual y distinta según la situación a la que se exponga. Dependiendo del trabajo que realicen las condiciones laborales pueden exigir altos niveles de atención y concentración, y en otros casos elevada responsabilidad, sobrecarga de trabajo, largos o desordenados horarios y turnos.

Los psicólogos organizacionales por su grado de estudio tienen la función de observar y analizar estos casos, ya que ellos evalúan ciertos riesgos en conjunto con el técnico de seguridad y salud; formando parte integral y necesaria dentro del proceso de evaluación de riesgos.

Este trabajo se lo realizó en la Empresa Inpolplast, la misma que cuenta con alrededor de 50 personas en nómina, a las que se les evaluó y observó para la obtención de resultados. En el trabajo realizado existen dos variables; la primera que es el análisis de los Riesgos Psicosociales en donde se utilizó el test ISTAS 21 versión corta, al ser un instrumento de gran utilidad debido a que este cuestionario está orientado a la identificación y prevención de riesgos psicosociales, relacionándolo directamente con el clima laboral.

El clima laboral es un factor de cierta manera positivo o negativo para el correcto desempeño de la empresa y también un factor que influye en la actitud de quienes la integran. Por lo tanto, conocer de este tema es de gran importancia para los procesos que determinan el comportamiento organizacional, permitiendo además

realizar cambios en las áreas afectadas e incentivar conductas positivas en las áreas de mayor desempeño y compañerismo, logrando obtener una estructura organizacional positiva.

El clima laboral se evaluó con la encuesta ECO (Encuesta de Clima Organizacional) que permitió obtener resultados claros de cómo se encuentra la empresa, para interrelacionarlo con los riesgos psicosociales, logrando así llegar a cumplir con los objetivos propuestos en esta disertación.

Se debe tomar en consideración que todo este proceso de investigación contó con el apoyo de todas las áreas involucradas, alcanzando la empresa un gran beneficio; implementando el plan de mejoramiento continuo direccionado a los ítems de mayor riesgo teniendo como consecuencia resultados negativos en los factores carga mental y satisfacción personal.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1. El ser humano, el trabajo y relación con las empresas

El ser humano es un ser social, es un ser histórico, es un ser encarnado de una realidad y es allí en donde se manifiesta como ser de posibilidades. (Mansilla Izquierdo, 2006)

Menciona también que abarca la realidad físico-química, más lo espiritual. La persona humana posee de un carácter singular que la convierte en entidad única e irrepetible; por esto, la persona humana presenta cualidades que la constituyen, la definen y la distinguen. (Mansilla Izquierdo, 2006)

Definir al ser humano constituye tener en cuenta las distintas cualidades que en él se destacan. El ser humano por su naturaleza es trascendente, y esto ha hecho que se cree un vínculo con el trabajo permitiendo poder progresar. Esto lo diferencia principalmente de los animales, por razonar y pensar; tiene comportamientos instintivos pero por ese motivo no tiene limitaciones, ya que se le ha dotado con conciencia para que así tenga pleno conocimiento de sus actos.

Hoy en día se valora más el conocimiento de los seres humanos en las empresas, pues esto suma puntos importantes en la ejecución de una labor, las empresas

ahora incentivan al ser humano a cumplir metas mediante varias motivaciones y esto ha hecho que todos quieran progresar en conocimientos.

“El Trabajo está directamente relacionado con el hombre, ya que éste es el principal actor de cualquier actividad. Las organizaciones están integradas por personas que son las que llevan a cabo la tarea con aciertos y errores. En el contexto socio-político y tecnológico actual, los recursos humanos se constituyen en una variable estratégica de notoria relevancia.” (González Gutiérrez, 2005, pág. 58)

El objetivo por el cual el hombre actúa sobre la naturaleza se lo considera producción de bienes y servicios. Esto ha permitido formar un sistema giratorio de abastecimiento, lo que permitió mejorar la calidad de vida, el acopio de alimentos y de abrigo, y así ha ido avanzando culturalmente, en varios aspectos.

Esto significa que tanto para la sociedad, también se ha ido desarrollando en cuanto a organizaciones y promover en sus miembros, la capacidad de innovación, responsabilidad, autonomía y un grado adecuado de autoestima. Dando lugar a lo que hoy se denomina técnicamente gestión por competencias.

La gestión por competencias tiene gran importancia en el trabajo puesto que el trabajo es el medio por el que el ser humano satisface las principales necesidades y así confirma su valor como ente productivo; esta es la forma en la que puede sustentar a su familia y vivir conforme a la dignidad humana.

Con el fin de velar por el cumplimiento de este derecho fundamental, hacer frente al desafío del desempleo y regular las normas internacionales sobre el trabajo se

creó en 1919 la Organización Internacional del Trabajo, establecida antes incluso de la promulgación de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y de la fundación de las Naciones Unidas. (González de Rivera, 2000)

“La OIT está integrada por Gobiernos, sindicatos, empresarios, trabajadores y está impartida en la constitución actual vigente, las mismas que detallan las partes contratantes o también llamados empleadores quienes deben actuar con sentimientos de justicia, humanidad y deseo de lucha en equipo, y esto permite asegurar a sus contratados vivir tranquilos y dándoles la oportunidad de superarse, logrando sus objetivos y ser parte esencial en el equipo de trabajo siendo productivo para la sociedad y el lugar donde labora.” (Organización Internacional del Trabajo, 2014)

Todo trabajo así como proporciona beneficios también implica riesgos, el mismo que en la actualidad ya se ha venido estudiando dando lugar a áreas específicas de análisis como se detalla a continuación.

## 1.2. Seguridad industrial y riesgos del trabajo

En todo trabajo se tiene Riesgos pero esto no limita al ser humano en realizar sus actividades, pero en ciertas labores se encuentran con mayor frecuencia directamente relacionados con la actividad ejercida en el lugar o el área donde se labora esto ha permitido clasificar los riesgos en varias clases pero también se ha creado maneras de erradicarlos.

La Higiene Industrial es un área multidisciplinaria que se encarga de minimizar los riesgos en la industria. Parte del supuesto de que, toda actividad industrial tiene peligros inherentes y que necesitan una correcta gestión. Los principales riesgos en la industria están vinculados a los accidentes, que pueden tener un importante impacto ambiental y perjudicar a regiones enteras, aún más allá de la empresa donde ocurre el siniestro. (Estella, Aizpiri Díaz, & Barrado Alonso, 2002)

Por tanto la salud ocupacional, nos permite proteger a los trabajadores mediante su monitoreo médico, implementando controles y minimizando los riesgos a la salud, siendo necesario analizar que la misma se desarrolle de manera ordenada y consecutiva, previniendo en la medida de lo posible situaciones de riesgo en todas las áreas de trabajo, ya que todos están expuestos a adolecerlos.

La OIT expresa que es importante establecer especial relevancia lo que se denomina como prevención de riesgos laborales. Se trata de un servicio y una serie de actuaciones que lo que intentan es dotar a los trabajadores de los conocimientos y habilidades necesarios para poder acometer tareas que puedan no sólo evitar que sufran determinados peligros, accidentes y enfermedades en su puesto de trabajo sino también que estén capacitados para poder hacer frente a todos aquellos en el caso de que aparezcan. (Organización Internacional del Trabajo, 2014)

La Seguridad Industrial es una disciplina que permite establecer de manera específica la prevención de los riesgos en todos los ámbitos y en todas las áreas de trabajo.

Por todo ello es importante establecer que adquiere especial relevancia lo que se denomina como prevención de riesgos laborales. Se trata de un servicio y una serie de actuaciones que lo que intentan es dotar a los trabajadores de los conocimientos y habilidades necesarios para poder acometer tareas que puedan no sólo evitar que sufran determinados peligros, accidentes y enfermedades en su puesto de trabajo sino también que estén capacitados para poder hacer frente a todos aquellos en el caso de que aparezcan. (El Instituto de Seguridad Laboral, 2014)

La seguridad industrial es la principal herramienta de prevención, puesto que permite proteger y cuidar a la persona en sí, en su área de trabajo y los elementos que lo conforman tales como los factores ambientales, las instalaciones o las herramientas de protección.

El análisis y los índices son los principales factores dentro de una correcta administración de los recursos dentro de Seguridad Industrial permitiendo advertir en qué sectores suelen producirse los accidentes para extremar las precauciones. En la actualidad la innovación tecnológica, el recambio de maquinarias, la capacitación de los trabajadores y los controles habituales son algunas de las actividades vinculadas a la seguridad industrial.

Dentro de la Seguridad Industrial se encuentra varios riesgos que son parte del trabajo, en el presente estudio se en foco principalmente a los Riesgos Psicosociales.

### 1.3. Riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo. (Organización Internacional del Trabajo, 2014)

Los riesgos psicosociales recaen principalmente sobre la salud de los trabajadores como sobre la empresa provocando desfases en la productividad. La mala utilización de las habilidades, la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales, el trabajo por turnos son algunos de los efectos que provoca el descuido de este tema.

Los factores psicosociales como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores. Las áreas de trabajo dentro de la organización y de la gestión laboral son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están

directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea.

Los riesgos psicosociales en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor.

También se han definido los factores de riesgo psicosocial en el trabajo como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores

Los riesgos psicosociales están directamente asociados con el medio ambiente laboral y las características de las condiciones del mismo, las relaciones entre los trabajadores, la organización, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera de él.

Los riesgos psicosociales y el área de trabajo actúan durante períodos de tiempo dependiendo a cual sea que está expuesto; hay factores que son continuos y otros de manera intermitente, el análisis del mismo se debe realizar más exhaustivamente en algunos se los puede eliminar pero otros solo se pueden minimizar y estos suelen ser de diferente naturaleza y complejidad.

### 1.3.1 Factores de riesgo psicosocial

Tienen relación directa con la interacción del trabajador con el medio laboral y con la organización, ya que son potencialmente negativos para la salud de los trabajadores y la eficacia y productividad de la empresa.

Tabla 1.1 Factores de riesgo psicosocial

APARTADOS	FACTORES
1	SUPERVISIÓN- PARTICIPACIÓN
2	CARGA MENTAL
3	CONTENIDO DEL TRABAJO Y DEFINICIÓN DEL ROL
4	AUTONOMÍA TEMPORAL
5	RELACIONES INTERPERSONALES
6	INTERÉS POR EL TRABAJO

Fuente: Iastas 21 versión corta

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

El Iastas 21 en la versión corta investiga y estudia los siguientes factores

psicosociales en los 6 apartados:

- Carga Mental (CT)
- Autonomía Temporal (AT)
- Contenido de Trabajo (CT)

- Supervisión-Participación (SP)
- Definición de Rol (DR)
- Interés por el Trabajador (IT)
- Relaciones Personales (RP)

Los mismos que se detalla a continuación:

**a)** Carga mental (CT): Es el grado de movilización, el esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador para hacer frente al conjunto de demandas que recibe el sistema nervioso en el curso de realización de su trabajo. Este factor valora la carga mental a partir de los siguientes indicadores:

- La influencia del tiempo, contempladas a partir del tiempo asignado a la tarea, la recuperación de retrasos y el tiempo de trabajo con rapidez.
- Tiempos de descansos: Éste viene dado por la intensidad o el esfuerzo de concentración o reflexión necesarias para recibir la información del proceso y elaborar las respuestas adecuadas; y por la constancia con que debe ser sostenido este esfuerzo.

El esfuerzo de atención puede incrementarse en función de la frecuencia de aparición de posibles incidentes y las consecuencias que pudieran ocasionarse durante el proceso por una equivocación del trabajador.

Este aspecto es evaluado considerando la intensidad de la atención y el tiempo que debe mantenerse y aspectos que la incrementan como la frecuencia y las consecuencias de los errores.

- b) Autonomía temporal (AT):** Este factor se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de su tiempo de trabajo y descanso. Se pregunta al trabajador sobre la elección del ritmo o de la cadencia de trabajo y de la libertad que tiene para alterarlos si lo desea, así como con respecto a su capacidad para distribuir sus descansos.
  
- c) Contenido del trabajo (CT):** Se hace referencia al grado en que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activan una cierta variedad de capacidades humanas, responden a una serie de necesidades y expectativas del trabajador y permiten el desarrollo psicológico de los trabajadores.

Este factor es medido mediante una serie de preguntas que pretenden ver en qué medida el trabajo desarrollado por un trabajador está diseñado con tareas variadas y con sentido, implica la utilización de diversas capacidades del trabajador, está constituido por tareas monótonas o repetitivas o en qué medida es un trabajo que resulte importante, motivador o rutinario.

- d) Supervisión-participación (SP):** La supervisión-participación define el grado de autonomía decisional del trabajador, es decir, el grado en el que la distribución del poder de decisión entre el trabajador y la dirección, en lo relativo a aspectos relacionados con el desempeño del trabajo, es adecuada.

Este factor se evalúa a partir de la valoración que el trabajador otorga al control ejercido por la dirección y el grado de participación efectiva de dicho trabajador respecto a distintos aspectos relacionados con el desarrollo del trabajo.

También se evalúa a partir de la valoración que el trabajador realiza de distintos medios de participación.

- e) Definición de rol (DR):** Considera los problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador y es evaluado a partir de dos aspectos fundamentales:
- La dificultad de rol: Se produce ambigüedad de rol cuando se da al trabajador una inadecuada información sobre su rol laboral u organizacional.
  - La conflictividad de rol: Se da conflictividad entre roles cuando existen demandas de trabajo conflictivas o que el trabajador no desea cumplir.

Sin embargo también existen otros factores o condiciones que son importantes, como los físicos siendo estos: el nivel de iluminación, deslumbramientos, equilibrio de las luminancias, temperatura, humedad, ruido, vibraciones, radiaciones, los agentes químicos y los agentes biológicos, pues estos rodean al trabajador en su lugar de trabajo, y que pueden generar insatisfacción, discomfort y afectación a la salud del trabajador.

Las condiciones ambientales deben adecuarse a la tarea que realiza el trabajador. Los agentes inadecuados causan que la tarea sea más difícil y da como resultado un desempeño menor, unido a un bajo rendimiento y frustración; esto influye en la salud y el bienestar psicológico del trabajador y las condiciones también deben permitir que la persona se concentre y centre su atención en la tarea que realiza.

El diseño del puesto de trabajo también es un agente importante pues con esto se pretende conseguir que el empleado tenga una adaptación ergonómica de las medidas geométricas del puesto de trabajo a las características corporales del mismo: una correcta ubicación de los útiles de trabajo evita no sólo trastornos musculoesqueléticos, sino también estrés y fatiga. Este factor es de gran importancia ya que son muy pocas las empresas que valoran este tipo de procesos, analizando cada puesto de trabajo, tanto las características físicas del trabajador como la posición durante la labor diaria, el equipo de trabajo, el mobiliario, los planos y alcance y el espacio de trabajo.

En los factores principales están las pausas y los descansos, pues una adecuada o inadecuada organización, planificación y distribución del tiempo de trabajo y de los periodos de pausas y descansos pueden transgredir positiva o negativamente en el desempeño de la actividad del trabajador, el mismo que termina repercutiendo directa e indirectamente en él, en la institución y en su entorno.

En la actualidad las jornadas de trabajo se presentan de una manera excesiva manifestándose como horas extras o trabajo monótono, y estas producen fatiga en todas las áreas, relacionado directamente a la disminución de rendimiento, dificultando la recuperación del trabajador del esfuerzo realizado. Este factor es uno de los más interesantes ya que realizando las pausas programadas se ha logrado que los empleados contribuyan más efectivamente en su labor.

El empleador o el encargado de Talento Humanos siempre debe conocer los horarios de trabajo de todos sus trabajadores, la duración de la jornada laboral, las pausas y descansos, así como el tipo de trabajo, que ellos realizan el contenido y la carga para evaluar la relación fatiga y su debido descanso.

El trabajo a turnos exige mantener al trabajador activo en momentos en que necesita descanso, y a la inversa. Además, le colocan fuera de las pautas de la vida familiar y social. Todo ello provoca un triple desajuste entre el tiempo de trabajo, el tiempo biológico y el tiempo familiar y social. También el trabajo nocturno constituye una circunstancia que incide negativamente en la calidad de

vida del trabajador, en la de su familia y en su salud. Con carácter general se entiende que no se tolere bien el horario de trabajo nocturno, ya que invierte la actividad del trabajador en 180°, provocando una desincronización respecto al ritmo biológico natural e impide el descanso nocturno. Las alteraciones del ritmo sueño-vigilia se producen cuando se da un desfase entre el ritmo biológico de sueño-vigilia y el horario deseado o impuesto por las circunstancias o el trabajo.

Es decir, estas alteraciones se caracterizan por un patrón de sueño de sincronizado entre el sistema endógeno de sueño-vigilia y las demandas sociales (Bañares, 1989)

El ritmo de trabajo es el tiempo requerido para la realización del trabajo y puede estar determinado por los plazos ajustados, por la exigencia de rapidez en las tareas, por la recuperación de retrasos, por la velocidad automática de una máquina, por la competitividad entre compañeros, por las normas de producción, por la cantidad de trabajo a realizar, por el control jerárquico directo con presiones de tiempo, etc.

Para los trabajos considerados como no repetitivos, el ritmo resulta de la exigencia de lograr un cierto rendimiento en un período de tiempo dado.

El trabajador debe realizar sus tareas a un ritmo adecuado, que le permita la recuperación física y psíquica, mediante pausas y descansos, ya que el ritmo de trabajo debe posibilitar trabajar durante toda la jornada laboral sin que la incidencia de la fatiga sea importante.

Todo trabajo contiene elementos que lo pueden hacer interesante y enriquecedor o por el contrario lo pueden convertir en desagradable, molesto y aburrido. En los puestos de trabajo en que las tareas son monótonas, rutinarias y repetitivas, el trabajador no tiene ningún tipo de iniciativa y disminuye su libertad. Además el trabajo fragmentado provoca que el trabajador desconozca el lugar que ocupa su tarea dentro del proceso productivo. (Cantera, 2008).

“La monotonía en el trabajo y los trabajos repetitivos efectuados en un ambiente poco agradable genera insatisfacción laboral y problemas de salud, por esa razón el trabajo debe ser adecuado disminuyéndose las tareas rutinarias, monótonas y repetitivas, siendo variado y teniendo una cierta multiplicidad de tareas”. (Brunet, 1993).

“La autonomía es el grado en que el trabajador puede planificar su trabajo y determinar los procedimientos para desarrollarlo” (Fuentes, 2011)

Es decir, tiene autonomía el trabajador que influye sobre el método de trabajo, el ritmo, las secuencias de las operaciones y el control de los resultados, ya que el trabajador debe poder tener la iniciativa para organizar su trabajo, regulando su ritmo, determinando el orden y la forma de realizar las tareas.

Se considera que a más autonomía y responsabilidad en el trabajo mayor es la probabilidad de que el trabajador perciba que tiene control sobre el mismo, ya que el control viene dado por el grado de iniciativa, autonomía y responsabilidad (Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo, 1995).

Cuando un empleado tiene autonomía en sus labores siempre se le facilitará el trabajo, ya que él mismo tiene el grado de control porque él tiene su espacio y tiempo, logrando así satisfacción laboral, tomando sus propias decisiones con respecto a las tareas que realiza y para poder modificar el orden de las distintas operaciones y variar de tarea, como para decidir el tiempo que dedica a cada una de ellas.

“La carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se somete al trabajador durante su jornada laboral” (Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo, 1995).

“De manera que la carga de trabajo, tanto física como mental, es un factor de riesgo presente en muchas actividades laborales. La carga física es el conjunto de demandas al trabajador durante el periodo laboral que implican tareas que obligan a un trabajo muscular y un esfuerzo físico, que si se sobrepasan los límites de trabajador puede producir la fatiga física”. (Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo, 1995)

La sobrecarga de trabajo influye en los trabajadores al momento de realizar las tareas y al llevarlas a cabo determinando las funciones específicas y la carga laboral.

Para llevar a cabo correctamente cualquier tarea es necesario un nivel de formación previo, y con frecuencia un tiempo de aprendizaje en el puesto de trabajo.

“Esta consideración lleva aparejado que cuanto mayor es el nivel de cualificación exigido, tanto más rico suele ser el contenido de trabajo a realizar y, en consecuencia, son mayores las posibilidades del trabajador de realizar un trabajo satisfactorio y enriquecedor.” (Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo, 1995).

Es muy necesaria la preparación de una persona para el puesto de trabajo ya que esto certifica una buena selección de personal siendo así la formación profesional un buen punto a favor.

### 1.3.2. Tipos de riesgos psicosociales

Existen varios tipos de riesgos psicosociales que son conocidos en el ámbito laboral y a los que se reconoce importantes consecuencias en la salud y calidad de vida de los trabajadores.

A continuación se detallará los más importantes:

#### A. El Estrés.

El estrés es uno de los principales riesgos psicosociales pues es el más global de todos porque actúa como respuesta general del cuerpo ante a ciertas frustraciones.

El Ista21 en todos sus apartados evalúa el estrés siendo este un patrón de reacciones emocionales, ante aspectos adversos o nocivos del contenido tanto del

trabajo como en las demás áreas que rodean al ser humano del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo.

El estrés es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos, las formas principales son el estrés crónico y el estrés temporal. Tanto uno como otro tienen marcadas consecuencias en la salud, resultado del agotamiento del organismo en la respuesta para solucionar los problemas o las amenazas. (Cordero Saavedra, 2002)

El estrés es importante atender ya que puede adoptar formas o respuesta que resulten relevantes para su aplicación posterior al ámbito laboral. En la actualidad se conoce nuevas formas de estrés que tienen relación a la intensidad de la respuesta, o al conflicto a interrelacionarse, debida a la intensidad del problema y al esfuerzo que debe hacer el organismo para responder a ella.

#### B. La Violencia Laboral

“La violencia laboral como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo”. (Organización Internacional del Trabajo, 2014)

“La Organización Internacional de Trabajo establece que: la violencia es probablemente un rasgo de las nuevas formas y estilos de vida, predominantemente urbana, anónima, acelerada y competitiva. La violencia es un marcador de nuestra sociedad occidental que se ha trasladado al marco laboral en el que ha ido aumentando en los últimos años.” (Organización Internacional del Trabajo, 2014)

Sus consecuencias sobre la calidad de vida laboral son amplias y sus repercusiones sobre la salud del trabajador se extienden tanto a los aspectos físicos como a los mentales. El trabajo actual supone contextos ambientales de trabajo, el manejo de materiales altamente valiosos y la interacción con personas en situaciones imprevistas que hacen posible la aparición de distintas formas de violencia. La violencia en el trabajo es un conflicto que ha conllevado a incidentes dentro de las empresas ya que varias personas no pueden manejar su ira y esto ha hecho que se creen conflictos interrelacionados, en sus diferentes formas, es probablemente uno de los riesgos más peligrosos ya que esto da lugar a despidos del trabajo o en otros casos demandas entre compañeros o relacionados.

### C. Mobbing o Acoso laboral y Acoso Sexual

El mobbing o acoso laboral es considerado actualmente uno de los riesgos laborales más importantes en la vida laboral. En la actualidad es descrito por algunos autores como el tópico de investigación de los años y un serio problema laboral. (Sauter & Murphy)

El acoso laboral o Mobbing es una manera de violentar al trabajador, pero por sus características recién se lo está tomando en serio y ya es siendo reconocido como riesgo. Este tipo de riesgo atenta contra la dignidad e intimidad del trabajador ya que no tienen ni la misma forma, ni la misma naturaleza y sus consecuencias en varios casos son psicológicas causando problemas también en la salud de los trabajadores.

Pero el acoso sexual es planteado también como una de las formas de la violencia laboral, y más frecuentemente como se lo conoce como acoso laboral, sin

embargo el acoso sexual tiene igualmente un argumento propio, puesto que en estos casos ya intervienen las entidades de justicia pues tienen formas específicas y unas consecuencias especiales es que este riesgo casi nunca es comunicado.

Actualmente, el acoso sexual se considera un tipo de conducta que atenta contra los derechos fundamentales de la persona, una violación de su derecho a la intimidad y en último término a la libertad, por ello, la mayoría de los ordenamientos jurídicos la recogen y la tipifican actualmente. (Vidal Palmer & Pérez González, 2011)

El acoso sexual es uno de los pocos tipos de riesgos que es comunicado porque en la mayoría de los casos el agresor es el jefe inmediato, por lo que puede ser considerado como un riesgo laboral específico ya que es una fuente actual de preocupación e inquietud social, laboral y personal en no pocos casos. (Organización Mundial de la Salud, 2008)

#### D. El Burnout o Desgaste profesional

El resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales. Su carácter de riesgo laboral proviene de la extensión alcanzada, de las importantes consecuencias laborales y personales que puede tener y de la incipiente preocupación legal y jurisprudencial que ha tenido. Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral. (García Pérez, 1998)

En la actualidad el burnout también llamado síndrome de agotamiento emocional, suele aparecer en las personas que han sido expuestas a trabajos con cargas grandes de trabajo de alguna forma no solamente física sino en mayor cantidad en sobre carga psicológica. Esto desemboca en baja autoestima, olvido familiar, pérdida de apetito y sueño.

El síndrome principal que aparece frente a cualquier riesgo es la baja laboral o ausentismo laboral de donde se debe partir para observar si esto está siendo causado por la presencia de algún .Cuando se está siendo víctima de algún tipo de riesgo se lo debe informar enseguida y la empresa es la encargada de analizar y erradicar si es el caso, porque actualmente el Ministerio de Relaciones Laborales del Ecuador ya reconoce los Riesgos Psicosociales los mismos que si se descubre que son reales pueden incurrir hasta el cierre de la compañía.

En cualquier caso, siempre se debe estar pendiente de todos los colaboradores para lograr un ambiente positivo y mejora la concentración en el trabajo y así su productividad, manteniendo una actitud positiva hacía el trabajo, fomentando la comunicación con los compañeros, y dejando algún tiempo al descanso, sino se es víctima inmediatamente del efecto de la interacción entre la persona y sus condiciones de trabajo donde se traduce inmediatamente en alteraciones de la salud y las consecuencias pueden llegar a expresarse como enfermedades.

### 1.3.3. Evaluación de los riesgos psicosociales

La evaluación de los riesgos psicosociales se considera, como un proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse,

obteniendo y facilitando la información necesaria para que puedan tomarse las medidas preventivas que deben adoptarse.

El proceso de evaluación de los riesgos psicosociales debe seguir dos abordajes: uno global, de todos aquellos riesgos conocidos cuyas medidas de control pueden determinarse de inmediato y otro específico, de aquellos riesgos psicosociales que requieren una intervención más detallada (Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo, 1995)

El proceso de evaluación puede ser estructurado en las siguientes fases:

- A. Análisis previo de la empresa: Estudio de la situación actual.
- B. Selección de las técnicas de evaluación: Analizar población y muestra.
- C. Trabajo de campo: Con la aplicación de los tipos de cuestionarios o test a utilizarse
- D. Análisis de los datos: Tratamiento de la información.
- E. Valoración de los resultados: Interpretación de resultados.
- F. Comunicación de los resultados o retroalimentación.

Par evaluar los Riesgos Psicosociales se tiene varias técnicas y herramientas, dependiendo el número de personal y la clasificación de las áreas a analizar.

En el presente estudio se utilizará el Método ISTAS 21 en versión corta el cual se lo ampliara a continuación:

#### A. Método ISTAS 21

Este test es aplicable para empresas de más de 25 Personas y esta estandarizada en el Ecuador desde Julio del 2010 por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. Se trata de un método de evaluación e intervención preventiva de los factores de riesgo de naturaleza psicosocial. Es la adaptación a la realidad española del método CoPsoQ (Cuestionario Psicosocial de Copenhagen), desarrollado por el Instituto Nacional de Salud de Dinamarca.

“La versión para el Estado español está validada y es fiable. Las (alfa) de Cronbach (0,66 a 0,92) y los índices de Kappa (0,69 a 0,77) son altos.” (Fuertes, 2011)

Hay tres tipos de cuestionarios: uno para centros de 25 o más trabajadores, otro para centros de menos de 25 trabajadores y otro para investigadores.

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

Para el correcto análisis de las variables que se está proponiendo se utilizará el mismo en versión corta el cual es el principal y más completo de todos los utilizados. La empresa Inpolplast cuenta con 45 personas y esto permitirá entregar resultados reales y claros de la situación actual de la compañía.

#### 1.4. Relación de los riesgos psicosociales con el clima laboral

“Las consecuencias que el trabajo emocional tiene sobre el trabajador parecen depender de factores como la frecuencia de la interacción, o el tipo de emoción que se maneja y la estrategia de control usada. Entre las consecuencias del trabajo emocional se encuentran algunos efectos positivos, como la satisfacción del cliente, mayor satisfacción y logro personal, así como el contagio de emociones positivas y mejora de las relaciones entre compañeros”. (Estella, Aizpiri Díaz, & Barrado Alonso, 2002).

La relación entre los riesgos psicosociales y el clima laboral es muy significativa en la actualidad ya que estas dos interactúan de manera que si alguna de las dos falla se comienza a presentar síntomas en cualquiera de las dos favoreciendo al desequilibrio en la conducta de los trabajadores, los Riesgos Psicosociales y el Clima Laboral propenden al bajo rendimiento y a conductas negativas dentro de las labores cotidianas dentro de una empresa.

#### 1. 5. Clima laboral

El clima laboral hace varios años ha despertado interés, y se lo ha llamado de diferentes maneras, entre las que podemos mencionar: Ambiente, Atmósfera, Clima Organizacional. Sin embargo, sólo en los últimos tiempos se han hecho esfuerzos por explicar el concepto.

Se han dado diversas definiciones, no excluyentes entre sí, de clima laboral. Estas definiciones son las siguientes:

- El clima puede ser considerado como sinónimo de ambiente organizacional. Desde este punto de vista se incide en las condiciones físicas del lugar de trabajo (instalaciones), así como en el tamaño, la estructura y las políticas de recursos humanos que repercuten directa o indirectamente en el individuo (Brunet, 1993).
- El clima laboral es un filtro o un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional (estructura, liderazgo, toma de decisiones), y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización en cuanto a productividad, satisfacción, rotación, ausentismo, etc. Por lo tanto, evaluando el Clima Organizacional se mide la forma como es percibida la organización (Garrosa, 2003)

La percepción del Clima Laboral está siendo determinada por la historia o la cultura de cada empresa, de sus proyectos cumplidos y con quien se ha contado para realizarlos. Estos antecedentes reaccionan frente a diversos factores relacionados con el trabajo cotidiano como son el estilo de liderazgo del jefe, la relación con el resto del personal, la rigidez o flexibilidad, las opiniones de otros, su grupo de trabajo, etc.

Las actitudes son los sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la percepción de los empleados respecto de su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia, su comportamiento. (Chiavenato, 1988)

Este concepto describe las diferentes formas en que la gente responde a su ambiente y puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, puede ser factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran.

La cultura organizacional que se ha creado dentro de las empresas influye y a su vez es influenciada por la calidad del clima laboral. Frecuentemente el concepto de clima, se confunde con el de Cultura Organizacional, pero se diferencia en que la cultura organizacional es cambiante y surge natural e inevitablemente dentro de la organización aunque comparta una connotación de continuidad y de evolución en el tiempo, por tanto, el clima no es continuó dentro de la organización.

### 1.5.1. Tipos de clima laboral

Existen varios tipos de clima laboral entre los principales tenemos:

Clima de Tipo Autoritario este se subdivide en:

- Autoritarismo explotador: Se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y los empleados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes, es decir, que son ellos los que, de forma exclusiva, determinan cuáles son las metas de la organización y la forma de alcanzarlas. (Garzón, 2002)

El ambiente en el cual se desarrolla el trabajo es represivo, no se permite opinar siendo cerrado y desfavorable, sólo ocasionalmente se reconoce el trabajo bien

hecho y con frecuencia existe una organización informal contraria a los intereses de la organización formal.

- Autoritarismo Paternalista: Se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y sus empleados, se utilizan los castigos y las recompensas como fuentes de motivación para los empleados y los supervisores manejan muchos mecanismos de control. (Garrosa, 2003)

En éste tipo de clima, es ambiguo la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, sin embargo da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado. La mayor parte de las decisiones son tomadas directamente por los directivos, quienes tienen una relación con sus empleados como la existente entre el padre y el hijo, protegiéndolos pero no fiándose totalmente de su conducta.

Clima de Tipo Participativo este a su vez se subdivide en:

- Consultivo: Se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus empleados. Existe una interacción fluida entre ambas partes, se delegan las funciones y se da principalmente una comunicación de tipo descendente (Fuentes, 2011)

Este tipo de clima participativo es positivo ya que incentiva a la participación de todos los empleados para poder realizar sus labores y permite determinar equipos de trabajo participativos, no obstante, según el nivel que ocupan en la organización, los trabajadores toman decisiones específicas dentro de su ámbito de actuación.

- Participación en grupo: Existe una plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones persigue la interacción de todos los niveles, la comunicación dentro de la organización se realiza en todos los sentidos (Mansilla Izquierdo, 2006)

Aquí se trabaja en función de objetivos por rendimiento con opiniones conjuntas las relaciones de trabajo entre supervisor y empleado se basan en la amistad y las responsabilidades son compartidas. El funcionamiento de éste sistema es el trabajo en equipo como el mejor medio para alcanzar los objetivos, cuyo cumplimiento es la base para efectuar la evaluación del trabajo que han llevado a cabo los empleados. Cabe destacar que, entre otras responsabilidades y actividades del Departamento de Recursos Humanos, está la mejora del ambiente de trabajo, mediante sus comunicaciones, su asesoría y sus prácticas disciplinarias.

### 1.5.2. Factores que afectan el clima laboral

Para lograr que un grupo trabaje con entusiasmo es necesario que la mantenga altamente motivado. Algunas veces esto no es fácil, debido a que existen grupos heterogéneos con necesidades diferentes y muchas veces desconocidas

- Los factores individuales

Es la que posee cada trabajador respecto a intereses, percepciones y personalidad que son disimiles de otros. Es por ello que cada uno tiene diferentes necesidades y por ende motivaciones distintas los intereses, actitudes y necesidades que una

persona trae a una organización y que difieren de las de otras personas, por tanto sus motivaciones serán distintas.

A) Las características del trabajo:

Son todas las actividades que realizan los trabajadores en su centro de labor y como consecuencia de ello se podrá cubrir sus expectativas.

B) Las características de la situación de trabajo:

Son el conjunto de factores que intervienen en el ambiente de trabajo, que a su vez influyen de manera positiva a los miembros de la organización. (Navarro Botella & Gómez González, 1998)

### 1.5.3 Dimensiones o factores del clima laboral

El clima laboral presenta varias características asociativas al clima de la empresa la misma que se analizaran en el presente estudio relacionadas a la Encuesta de Clima Organizacional ECO son las siguientes:

- Satisfacción personal:

La satisfacción laboral es necesaria para que la persona se sienta cómoda en su trabajo; se desempeñe en él con ánimo e incluso logre su realización personal. Siempre nos vemos motivados por algo para realizar una determinada actividad; y nos movemos con mayor agilidad mientras más motivación exista. (Mansilla Izquierdo, 2006)

La motivación y la satisfacción laboral son los principales métodos de tener una empresa exitosa ya que si los empleados tienen la motivación de ir a trabajar con entusiasmo la labor que realicen será positiva esto brinda altos niveles de esfuerzo para alcanzar las metas organizacionales, bajo la condición de que dicho esfuerzo ofrezca la posibilidad de satisfacer alguna necesidad individual.

- Comunicación y la integración en el trabajo

La comunicación es un elemento importante para poder conectar al individuo, el grupo y la organización; ya que nadie puede tomar decisiones sin tener información respecto a lo que fuera, por eso esta información debe ser comunicada entre todos los que pertenezcan a la organización.

Por ello la dirección o cualquier miembro de la Institución cuando toman decisiones, deben utilizar cualquier medio de comunicación para dar a conocer la decisión tomada. (Chiavenato, 1988)

Para que un empleado o colaborador se sienta parte de la empresa siempre debe tener conocimiento de todo lo que está a su alrededor y en la actualidad la mayoría de empresas manejan ya sistemas de comunicación interna eliminando la deficiente comunicación, por lo general logrando sus objetivos. Estas definiciones nos permiten entender que la comunicación no sólo es expresar ideas o información, sino también se deben comprender y especificar.

- Satisfacción salarial o laboral

La satisfacción laboral o salarial es la sensación de bienestar que poseen los colaboradores en su centro de labor.

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión, no sólo en términos de bienestar de las personas, sino también en términos de calidad y productividad. (Navarro Botella & Gómez González, 1998).

La satisfacción laboral determina el grado de bienestar que una persona experimenta en su lugar de trabajo, relacionado con el estado de ánimo y bienestar personal, y la satisfacción salarial permite obtener frutos del trabajo realizado, todas las personas tiene aspiraciones que no pueden ser ignoradas y si lo directivos reconocen que el trabajo realizado por los miembros de la empresa son buenos, generarán en ellos una plena satisfacción y por ende mejorará su desempeño.

- Calidad y satisfacción sobre el puesto de trabajo

El término calidad, puede adquirir diferentes interpretaciones, ya que todo dependerá del nivel de satisfacción del cliente. Sin embargo, la calidad es el resultado de un esfuerzo arduo, se trabaja de forma eficaz para poder satisfacer el deseo del consumidor o cliente, dependiendo de la forma en que un producto o servicio (Piñuel y Zabala, 2001).

Si una persona que labora dentro de una empresa colabora con calidad sus esfuerzos se notan y más que nada la satisfacción personal de realizar bien la tarea siendo una herramienta básica para cualquier actividad que permita y aporte valor personalmente y en varios casos al consumidor y usuario.

#### 1.5.4 Métodos de evaluación

Para evaluar clima laboral se tiene algunos métodos, encuestas, etc., los cuales se debe aplicar previo un análisis de los picos de botella donde se observa los desfases.

Para las empresas resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que éste puede impactar significativamente en los resultados. Un adecuado clima organizacional puede hacer la diferencia entre una empresa con buen desempeño y otra con bajo desempeño.

Se tiene varios métodos de análisis los cuales son:

- Entrevistas

Las entrevistas conforman otro método para medir el clima organizacional que se utiliza con frecuencia por la cantidad de datos diversos que se pueden obtener, así como la posibilidad de profundizar directamente con el entrevistado sobre distintos aspectos e incluso algunos que surjan en el momento de la entrevista.

Para que alcance un máximo de eficacia y eficiencia deben observarse una serie de aspectos que son muy importantes como: preparación adecuada de la entrevista

confeccionando una guía que no permita caer en la improvisación; los entrevistadores además de poseer determinadas condiciones personales para el trabajo deben estar correctamente preparados; seleccionar las dimensiones o variables que se correspondan con las características de la organización y estén acorde con los objetivos de la tarea, para poder cotejar y contrastar las respuestas; explicar con profundidad a los entrevistados los objetivos que se persiguen y las condiciones e importancia del trabajo (Mansilla Izquierdo, 2006).

- Observaciones directas

Este método se basa en la observación directa de la labor que realizan y cómo lo realizan los trabajadores de la organización durante toda la jornada y por periodos que abarquen ciclos completos, con el objetivo que no escapen situaciones relevantes, así como no tener en cuenta aspectos extraordinarios que no sean interesantes para el objetivo que se persigue de medir el clima organizacional. (Chiavenato, 1988)

Al realizar observaciones se puede tener una imagen amplia del clima laboral donde se trabaja pero estas personas deben ser personas con un grado de conocimiento amplio con cierta experiencia, con capacidad de observación y formados específicamente para el estudio del mismo.

- Análisis de indicadores

Este método objetivo y con la posibilidad de obtener con facilidad los datos necesarios, se utiliza como elemento para una medición indirecta del clima y de complemento y de apoyo de otro método utilizado. Este método se lo puede

obtener de los informes de ausentismos y la razón por las que piden permiso o licencias o que tanto es la rotación del personal.

- Encuesta de clima organizacional eco

La Encuesta de Clima Organizacional (ECO) es una herramienta que permite a la alta gerencia obtener información detallada del Clima Organizacional de su empresa en 7 dimensiones, pudiendo definir un plan, políticas y acciones a seguir para retener, motivar y comprometer al personal; así como comparar sus resultados con la información estadística de otras empresas del mismo giro.

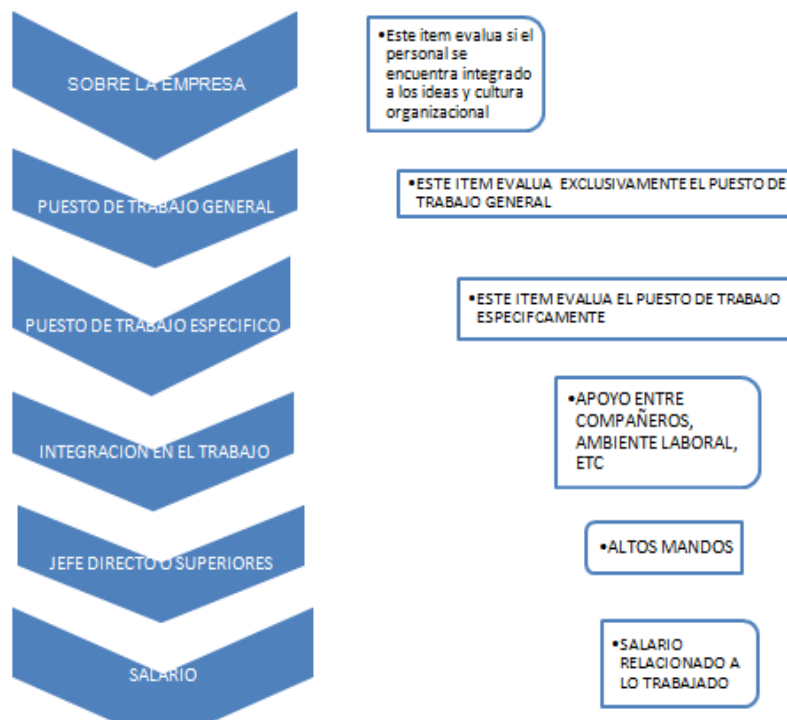
ECO mide 7 dimensiones, 47 preguntas estándar, todas las preguntas cerradas a su elección (Price waterhouse, 2014)

Este tipo de encuesta nos permite un análisis de los resultados de manera más equitativa ya que es confidencial y nos permiten ser más precisos en los estándares que se desea variar.

Esta encuesta es una de las más amplias con respuestas reservadas ya que no se puede manipular ningún resultado pues son muy objetivas y se relacionan directamente con la realidad específica de la empresa, siendo la más utilizada en los países de Sudamérica.

La encuesta Eco ha dado buenos resultados puesto que sus resultados dan indicadores precisos del área donde se tiene el desequilibrio.

Gráfico 1.1. Encuesta de clima organizacional eco



Fuente: Encuesta ECO

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

### a) Sobre la empresa

Este factor influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad de sus empleados ya que la relación directa de la empresa con el clima laboral, está relacionado con el "saber hacer" de los directivos, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

Es la alta dirección, con su cultura y con sus sistemas de gestión, la que proporciona el terreno adecuado para un buen clima laboral, y forma parte de las políticas de personal y de recursos humanos la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas.

Mientras que un buen clima se orienta hacia los objetivos generales y un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento.

### **b) Sobre el puesto de trabajo (general)**

Las condiciones físicas que evalúan en la Encuesta Eco, contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo: la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación situación de las personas, los utensilios, etcétera, esto facilita el bienestar de las personas que pasan largas horas trabajando y repercute en la calidad de su labor.

### **c) Sobre el puesto de trabajo (especifico)**

Este conjunto de factores y sub factores enunciados que se va a analizar se han sistematizado ya que estos constituyen las variables a medir para el análisis del clima laboral. Para ello, es de mucho valor este tipo de cuestionarios de medición de clima laboral. Estos, en nuestro caso, abarcan en sus preguntas y en sus criterios de valoración y análisis este abanico de factores y sub factores enumerados. De este modo, es posible terminar en un informe a la empresa de que se trate, en el que se valoren todas y cada uno

de los aspectos considerados, permitiendo así dar una medida del nivel del clima laboral de la empresa.

#### **d) Sobre la integración en el trabajo**

El momento en que los elementos humanos se integran a una empresa tiene mucha importancia y, por lo mismo, debe ser vigilado con especial cuidado. La encuesta ECO analiza y evalúa este tipo de factores en varios apartados el mismo que en una empresa debe considerarse como una articulación social de los empleados que la forman.

En varios apartados se interroga la integración de las cosas en todo detalle dentro de todas las áreas de la empresa a analizar, etc. Con todo se señalara aquí las nociones fundamentales al respecto.

Si la integración, como todas las demás partes de la empresa, ha de ser técnica, requiere fundarse en principios generales se deberá hacer un estudio más profundo que sirvan de base a las políticas en los diferentes campos, y al mismo tiempo ,usar de reglas para poner en acción eficazmente las técnicas respectivas.

### **e) Sobre su jefe directo o superiores**

Los líderes se caracterizan por un fuerte impulso por la terminación de la tarea, además de la originalidad en la solución de problemas, tomar iniciativa en situaciones sociales, sentido de responsabilidad, seguridad en sí mismo, identidad personal que se ve reflejada y la disposición que tenga para aceptar los resultados de sus decisiones. Por tal motivo, resulta un elemento importante del clima dentro de las organizaciones.

Un liderazgo flexible ante las muchas situaciones laborales que puedan presentarse, y que a su vez garantiza un trato hacia los demás, tiende a generar un clima positivo en la empresa y permite ser coherente con la misión que debe pretender conseguir la misma. Pero también se sostiene que el comportamiento del líder depende de la situación favorable o no del grupo. Para medir sus actitudes elaboró este cuestionario. Los resultados apuntan al liderazgo enfocado a las relaciones, que es aquel que establece límites de confianza y respeto entre él y sus seguidores. Por último, el poder de posición que se refiere al grado que permite el líder que sus miembros tomen en cuenta la perspectiva de una adecuada forma de recompensa y castigo. El líder debe tener el sentido de competencia dentro de su trabajo, capaz de tener influencia y recompensa con los demás, tiene que negociar y defender a los miembros del grupo. Los subordinados o seguidores tienen sus propias características y percepciones del líder, con sus valores y necesidades aportarán homogeneidad y satisfacción al trabajo. Por último, el ambiente de trabajo va encaminado a la naturaleza del trabajo, a que las

tareas estén estructuradas, al seguimiento y el desempeño. El tamaño del grupo y el clima de la organización requieren de un liderazgo que apunte adecuadamente a la situación y tarea.

#### **f) Sobre su salario**

El clima laboral se construye sobre la percepción de los trabajadores respecto a un conjunto de atributos organizativos, entre los que encontramos la normativa interna, las escalas salariales, los estilos de liderazgo, la comunicación interna, etc. Realizar cambios individuales siempre influirá ya que siempre se debe tomar en cuenta el mejor desempeño y por tanto, afectarán al empleado y a su entorno, ya se realicen subidas o bajadas salariales. Eso sí, esto último tiene efectos más notorios, ya que la bajada de un salario puede extender el desánimo, la incertidumbre y el rumor, especialmente cuando no se comunica adecuadamente.

Para luchar contra muchos de los efectos derivados de este tipo de modificaciones, la empresa debe establecer y comunicar claramente cómo se confeccionan las escalas salariales, los objetivos a cumplir para lograr aumentos, cómo se establecen y miden los variables, pero sobre todo debe actuar con criterio y justicia, apretar a las directrices que establezca. En definitiva, la rebaja salarial individual o colectiva siempre debería ser el último cartucho por el bien del clima laboral y del rendimiento asociado a la motivación.

### **g) Sobre la satisfacción personal**

Las fuentes de satisfacción son diferentes en cada persona. Para muchos trabajadores redundan en el reto en el trabajo, el grado de interés de las personas para llevar a cabo sus labores, actividad física necesaria, las características y condiciones para llevar a cabo el trabajo, los tipos de estímulos que la empresa brinda y la naturaleza de los compañeros de trabajo, también se dice que las razones por las que es importante medir la satisfacción de los empleados dentro de las organizaciones es por aspectos como los que implican reducción de costos en poco tiempo, ya que el trabajador tiende a ser más productivo y a cometer menos errores. Además, puede haber mejoras en la adaptación al trabajo y en la salud del empleado. Como consecuencia, el nivel de satisfacción provoca que ellos mismos evalúen de cierta manera aspectos específicos del medio ambiente y de su trabajo.

La satisfacción laboral consiste en varias etapas por las que pasa un individuo en el trabajo y para lo cual responde emocionalmente.

- Beneficios se obtienen de la aplicación de eco

Hay realizar la encuesta Eco se obtienen resultados exactos de la realidad de la empresa con respuestas claras y precisas, también porque:

- Resultados específicos de la percepción de las dimensiones.
- Información para efectuar diversos análisis demográficos de la empresa.
- Recomendaciones generales con base en los principales hallazgos.
- Resultados comparativos con varias áreas.

- Resultados comparativos de la evolución de sus propias variables con el paso del tiempo.

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **2.1. ANTECEDENTES**

La evaluación a la exposición a los riesgos psicosociales es uno de los aspectos diferenciados de la salud laboral, y su investigación ha sido explicada por la Organización Mundial de la Salud como de alta prioridad. El conocimiento científico permite identificar las características de la organización del trabajo que afectan a la salud y cómo proceder para identificar, localizar, medir, valorar y controlar los riesgos que se producen en el ambiente de trabajo (Sanchez-Anguita Muñoz, 2006)

Los factores psicosociales pueden ser favorables o desfavorables para el desarrollo de la actividad laboral y para la calidad de vida del individuo. En caso de ser favorables contribuyen positivamente al desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables tienen resultados perjudiciales para la salud y para el bienestar, como causar daño psicológico, físico, o social a los individuos.

Es por ello que en los países en desarrollo, el trabajo de investigación está encaminado a identificar y proporcionar estrategias prácticas para minimizar o prevenir los factores psicosociales que influyen en el normal desarrollo personal

y profesional de los individuos, a través de diferentes tipos de aciertos e inteligencia emocional.

La importancia de estos riesgos es hoy en día innegable y tanto es así que las mismas potencias mundiales han considerado como actuación prioritaria en sus nuevas estrategias sobre seguridad y salud (Suárez, R., Iglesias, & C., 2009).

Es necesario recordar que ya hay normas que obligan a que todas las empresas a nivel mundial realicen la evaluación de riesgos psicosociales y la planificación de su prevención, pero también es preciso recordar que más allá de la obligación legal, la intervención sobre los riesgos psicosociales, además de los efectos evidentes en la salud, también puede tener un impacto positivo en el aumento de la calidad y rendimiento de la producción o servicio.

En la mayoría de las empresas ecuatorianas es evidente que existen muchas variables psicosociales que alteran no sólo la productividad de los trabajadores, sino también su bienestar, los mismos que no ya no son estudiados ni investigados de una manera objetiva ya que la realidad debería ser conocida a través de un diagnóstico inicial que permita identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos para que sobre dichos resultados, y así puedan generar una propuesta que a la par de mejorar la calidad de vida de los trabajadores, contribuirá a mejorar la calidad de vida laboral dentro de la empresa en el país Ecuador.

“Los factores psicosociales y el clima laboral son aquellas características de las condiciones de trabajo que sobresalen principalmente en una organización ya que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos visibles” (Fuentes, 2011)

Por esta razón el país en materia de prevención de riesgos laborales, ya ha hecho conciencia como la que existe en otros países, por esta razón los efectos de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos, y se manifiestan a través de procesos psicológicos conocidos popularmente como enfermedades e incluyen diversos aspectos de tanto física como mental y social. Las investigaciones de las empresas han aportado hasta hoy una amplia evidencia del efecto sobre la salud y el bienestar de los factores laborales de naturaleza psicosocial. Estamos hablando básicamente del bajo control sobre el contenido de las tareas, las altas exigencias psicológicas o el bajo apoyo social de los compañeros y de los superiores en el área operativa básicamente. En la empresa Inpolplast se ha observado que en las áreas de trabajo existen trabajadores que presentan más posibilidades que otros, de sufrir a corto o a largo plazo algún tipo de riesgo o accidentes ya que cometen errores o tienen un pobre desempeño laboral o son individuos vulnerables. A medida que se incrementan los conocimientos sobre los diferentes procesos enfocados a la naturaleza propia de la empresa representan aleatoriamente las áreas más expuestas a diferentes tipos de riesgos que ya están causando anomalías en el clima laboral.

El apoyo de las altas gerencias se da en varias dimensiones que se ven enfocadas en la cantidad y la calidad de la relación social que el trabajo implica, y el grado

de apoyo que reciben en el trabajo, o hasta qué punto podemos contar con los compañeros y superiores para que nos ayuden para sacar el trabajo adelante.

El control que ejercen las jefaturas también incluye la estabilidad laboral, los cambios no deseados ya que por la falta de personal la realización de una tarea que está por debajo de la propia si satura al empleado. El respeto también incluye el reconocimiento, el apoyo adecuado y el trato justo, el mismo que se a denotado en una materia positiva en la relaciones unidireccionales.

## 2.2 SIGNIFICADO DEL PROBLEMA

En la empresa Inpolplast los riesgos psicosociales se conoce que se originan por diferentes aspectos de las condiciones y organización del trabajo, que producen una incidencia en la salud de las personas de forma psicológica y fisiológica ocasionando una insatisfacción laboral en los trabajadores, es por ello que esta investigación está enfocada en buscar estrategias para minimizar los riesgos psicosociales a fin de proporcionar en un nivel adecuado de satisfacción laboral creando así un bienestar personal y profesional; y otorgando a esta dirección un desempeño laboral adecuado de quienes forman parte del grupo de trabajo.

### - **Indicadores**

En la empresa Inpolplast en el año 2013 se presentó como principales indicadores de gestión para la presentación de los requisitos solicitados por las entidades de control los siguientes:

Tabla 2.1 Indicadores

<b>CAUSAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Ausentismo por causa personales	43%
Ausentismo por enfermedad	25%
Renuncias	20%
Desvinculaciones	12%

Fuente: Departamento médico Inpolplast, 2013.

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

## 2.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué condiciones laborales tienen relación con la determinación de los Riesgos Psicosociales en la Empresa Inpolplast?

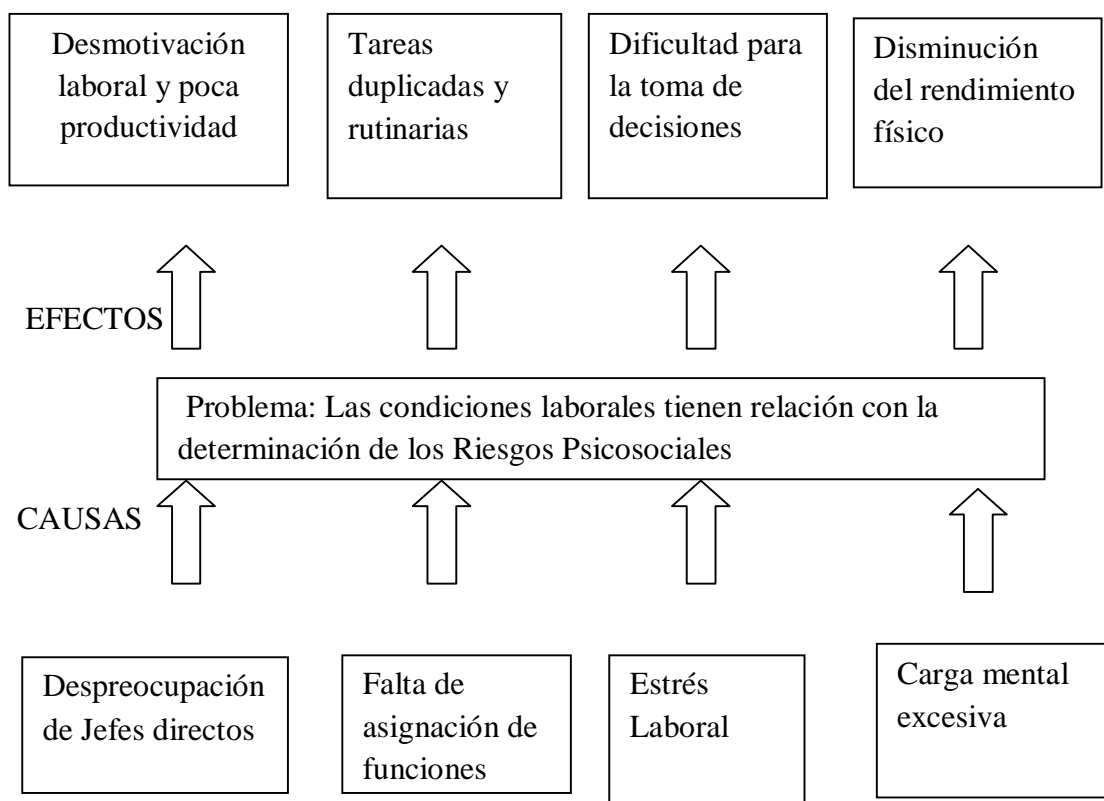
- Preguntas Básicas
  - ¿Cómo aparece el problema que se pretende solucionar?  
El problema aparece cuando la empresa se ve afectada económicamente por falta de productividad.
  - ¿Por qué se origina?  
Según los indicadores presentados del año 2013, se origina con mayor porcentaje por ausentismos del personal.

- ¿Quién o qué elementos lo origina?

Básicamente los elementos encontrados en las evaluaciones realizadas son la satisfacción personal afectada y el salario disconforme que obtienen por su trabajo.

## 2.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Gráfico 2.2. Árbol del problema



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

## 2.5 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

### 2.5.1. Delimitación de contenido

Campo: Psicológico

Área: Psicología del Trabajo

Aspecto: Condiciones Laborales y Riesgos Psicosociales

### 2.5.2. Delimitación de espacio

Provincia: Tungurahua

Ciudad: Ambato

Institución: Inpolplast

### 2.5.3. Delimitación de tiempo

Inicio: Diciembre 2013

Finalización: Julio 2014

## 2.6 HIPOTESIS

- Existe influencia directa de los Riesgos Psicosociales en el Clima Laboral.

## 2.7. VARIABLES E INDICADORES

### 2.7.1. Variables Independiente: Riesgos Psicosociales

Indicadores:

En la empresa Impolplast se analizó mediante una encuesta rápida de 30 personas, que existe grados de estrés enfocados en la sobrecarga de tareas de alrededor el 69%, haciendo un muestreo de diferentes áreas de la institución, siendo este factor el que obtuvo mayor resultado.

### 2.7.2. Variable Dependiente: Clima Laboral

Indicadores:

Según la última encuesta de clima laboral realizada en Agosto de 2012 se obtuvo que las relaciones laborales y el clima laboral están deteriorados en un 78% causando ya varias algunos altercados entre empleados.

- Correlación de indicadores:

Mediante la aplicación de los test propuestos, se encontró que en realidad si hay una relación directa entre indicadores, puesto que las manifestaciones externas halladas arrojan resultados que inquietan al desarrollo del correcto desenvolvimiento de la labores de los colaboradores afectando la calidad de vida en ellos y en sus áreas de trabajo.

## 2.8 OBJETIVOS

### 2.8.1. Objetivo General:

Determinar la influencia de los Riesgos Psicosociales en el Clima Laboral de la Empresa Inpolplast.

### 2.8.2. Objetivos Específicos:

- Evaluar los factores de riesgo psicosociales en el personal de la empresa Inpolplast utilizando el cuestionario Ista 21 versión corta.
- Diagnosticar el clima laboral en la empresa Inpolplast a través de la encuesta ECO
- Analizar como los Riesgos Psicosociales influyen en el clima laboral y cuáles son sus efectos
- Realizar e implementar un plan de mejoramiento continuo en las áreas de mayor grado de riesgos psicosociales en los que están siendo afectados el clima laboral de la empresa.

## 2.9 MÉTODO

### 2.9.1. Método

Los métodos de investigación que se utilizaron son aplicables en este tipo de exploración puesto que se logró medir y evaluar los riesgos psicosociales y el clima laboral haciendo uso principalmente del método descriptivo; detallado en la parte posterior, teniendo efectos correlacionados basados en las dos variables propuestas, arrojando los justificativos para presentar respuestas y mejora continua:

- Descriptiva: "El objeto de la investigación descriptiva consiste en describir y evaluar ciertas características de una situación particular en uno o más puntos del 'tiempo'. En la investigación descriptiva se analizan los datos reunidos para descubrir así, cuáles variables están relacionadas entre sí. Sin embargo, "es habitualmente difícil interpretar qué significan estas relaciones. El investigador puede interpretar los resultados de una manera, pero desgraciadamente ésta será a menudo sólo una de las varias maneras de interpretarlos". (Chiavenato, 1988)

### 2.9.2. Técnicas e instrumentos

- Técnicas

La encuesta es una técnica la cual será utilizada para evaluar una de las variables la misma que es una interrogación verbal o escrita que se realiza a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación.

Cuando la encuesta es verbal se suele hacer uso del método de la entrevista; y cuando la encuesta es escrita se suele hacer uso del instrumento de cuestionario, el cual consiste en un documento con un listado de preguntas.

Para evaluar la otra variable utilizare el test que es un instrumento experimental que tienen por objeto medir o evaluar una característica psicológica específica, o los rasgos generales de la de un individuo o grupo de individuos.

- Instrumentos

**Instrumento 1:** Encuesta de Clima Organizacional (ECO) Fernando Toro, Para el efecto se utilizó una base de datos amplia disponible en el Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional –Cincel-. Se contó con información apropiada de Colombia, Venezuela, Ecuador, México, Costa Rica, Perú, Estados Unidos y Canadá. Se llevaron a cabo análisis de ítems, cálculo de la confiabilidad y examen de la Validez de Construcción mediante Análisis Factorial Confirmatorio. Se encontró que, en general el instrumento muestra unas características psicométricas muy equivalentes. Solo unos pocos ítems mostraron deficiencias en algunas muestras de países. Los niveles de confiabilidad y de validez de construcción fueron buenos y bastante equivalentes. Se concluyó sobre la conveniencia de estudiar la posibilidad de hacer mejoras a los ítems deficientes de modo que se asegure la comparabilidad de los datos entre países. La Encuesta de Clima Organizacional (ECO) es una herramienta que permite a la alta gerencia obtener información detallada del Clima Organizacional de su empresa en 9 dimensiones, pudiendo definir un plan, políticas y acciones a seguir para retener, motivar y

comprometer al personal; así como comparar sus resultados con la información estadística de otras empresas del mismo giro.

ECO mide 7 dimensiones, 24 preguntas estándar, en donde todas las preguntas son cerradas a su elección.

Este tipo de encuesta nos permite un análisis de los resultados de manera más equitativa ya que es confidencial y nos permiten ser más precisos en los estándares que se desea variar.

**Instrumento 2:** ISTAS 21, El Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) fue desarrollado en el año 2000 por un equipo de investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca coordinado por el profesor Tage S. Kristenssen, Su adaptación al estado español fue realizada por un grupo de trabajo constituido por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS).

Se trata de una metodología de evaluación e intervención preventiva de los factores de riesgo de naturaleza psicosocial. Es la adaptación a la realidad española del método CoPsoQ (Cuestionario Psicosocial de Copenhague), desarrollado por el Instituto Nacional de Salud de Dinamarca.

Hay tres tipos de cuestionarios: uno para centros de 25 o más trabajadores, otro para centros de menos de 25 trabajadores y otro para investigadores.

Este instrumento conceptualiza cuatro grandes dimensiones (exigencias psicológicas en el trabajo, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo y compensaciones) de las que forman parte un total de 20 dimensiones, a la que se añadió la dimensión de doble

presencia. Estas 21 dimensiones psicosociales tratan de cubrir la mayoría de los riesgos psicosociales que pueden existir en el mundo laboral.

#### Población y Muestra

**Población:** La investigación se realizó en la Empresa Inpolplast la misma que constan con 45 personas en general, entre hombres y mujeres de las áreas: administrativa, producción y mantenimiento.

**Muestra:** No existe muestra ya que la aplicación de los test fue realizado a todo el universo de la población.

## **CAPÍTULO III**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **3.1 ANÁLISIS DEL INFORME OBTENIDO DE LA HERRAMIENTA ISTAS 21 VERSIÓN CORTA**

- Introducción

El método Iistas 21 en versión corta es un instrumento diseñado para identificar, medir y valorar la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo para la salud en el trabajo de naturaleza psicosocial. Se puede analizar las respuestas, y posteriormente, analizarlas. (Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo, 1995)

Este cuestionario incluye 20 preguntas, una por cada dimensión contenida en 6 apartados, y al igual que su Versión Completa, estas preguntas cubren el mayor número posible de la diversidad de riesgos psicosociales de la realidad de las empresas en la actualidad. (Organización Internacional del Trabajo, 2014).

Se presentó un cronograma acordando con el Técnico de Seguridad y Salud de la Empresa Inpolplast el mismo que permitió coordinar fechas y horas con el mismo.

Dicho acuerdo contempla la planificación del cronograma de capacitación incluyó fechas de aplicación de los test propuestos a los trabajadores de acuerdo a su horario de trabajo para coincidir con su participación.

La publicación de convocatorias para la asistencia a dichas aplicaciones de la encuesta, es impartida por el Ing. Vinicio Falconi, quien se desempeña como Técnico de Seguridad y Salud de la Empresa Inpolplast por medio de mail interno y se lo realizó en tres grupos: Administrativos, mantenimiento y operativa.

- Aplicación del cuestionario

El cuestionario preliminar se generó con fecha 10 de marzo del 2014. Se conformaron tres grupos para la aplicación de la herramienta:

- Primer grupo

Área operativa que son 18 personas que corresponden al 40%, a los que se les realizó el cuestionario el 12 de Marzo del 2014 en el comedor de la empresa a las 11h00. Se tuvo que realizar en más tiempo ya que no les quedó claro cómo deben responder presentando dificultad y por esa razón se dedicó más tiempo y requirieron más asistencia en el llenado del cuestionario.

- Segundo grupo

Área de mantenimiento que son 15 personas que corresponden al 33.3%, a los que se les realizó el cuestionario el 13 de Marzo del 2014 en el comedor de la empresa a las 11h00. Se tuvo cierta impuntualidad teniendo que arrancar 11h15.

- Tercer grupo

Área administrativa que son 12 personas que corresponden al 26.6%, a los que se les realizó el cuestionario el 14 de Marzo del 2014 en el comedor de la empresa a las 11h00. No se tuvo observaciones.

- Resultados de evaluación de riesgo psicosocial método ISTAS 21
- Características socio demográficas
- Género

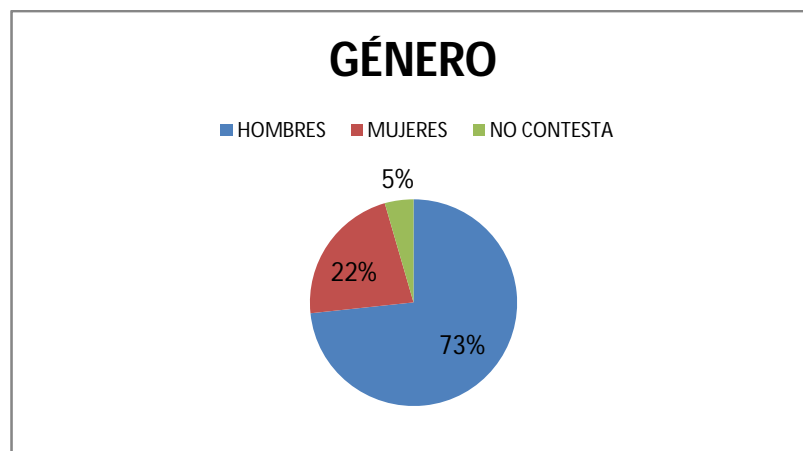
Tabla 3.1. Género General

<b><u>GÉNERO</u></b>	<b><u>NUMERO</u></b>	<b><u>PORCENTAJE</u></b>
HOMBRES	33	73%
MUJERES	10	22%
NO CONTESTA	2	5%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuestas ISTAS 21

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

Gráfico 3.1. Género General



Fuente: Tabla 3.1

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

- Análisis

Se establece que 73% del personal son del género masculino y el 22% en cambio es de género femenino.

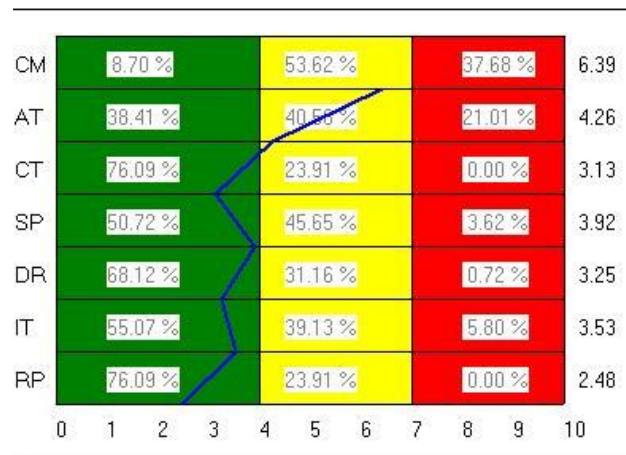
- Perfil Valorativo

Ofrece una información detallada de cómo se posicionan los trabajadores ante cada pregunta, permitiendo conocer el porcentaje de elección de cada opción de respuesta, lo cual permite obtener datos acerca de aspectos concretos relativos a cada factor con fines de intervención y corrección.

### 3.1.1. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL POR AREA DE TRABAJO

- Grupo administrativo

Gráfico 3.2. Perfil valorativo general del área



Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

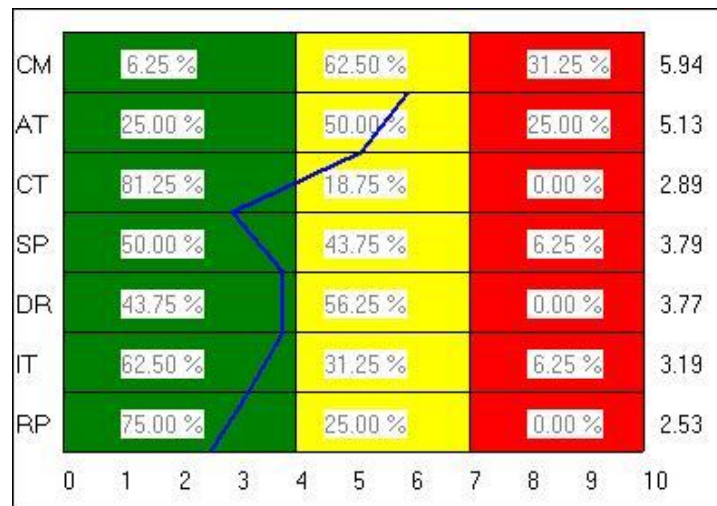
**Análisis:** Los resultados demuestran que, las condiciones existentes pueden generar molestias a un cierto número de trabajadores con respecto a la Carga Mental (6.39%) y Autonomía Temporal (4.26%), pero no son lo suficientemente graves como para demandar una intervención inmediata. Sin embargo, es una situación que es preciso subsanar en cuanto sea posible, ya que estos factores pueden resultar, en el futuro, fuentes de problemas.

En el apartado N°2 referente a la Carga Mental se lo asocia directamente con la influencia de trabajo realizado, si la opinión de la persona cuenta en la toma de decisiones, el orden de las tareas, trabajo que requiere iniciativa, y el Apartado N° 4 el mismo que se relaciona con la Autonomía Temporal asociado a las

responsabilidades, información de los cambios, apoyo en grupo, planificación del trabajo los mismos que se reportan como los más altos en el Test.

- Grupo mantenimiento

Gráfico 3.3. Perfil valorativo general del área



Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

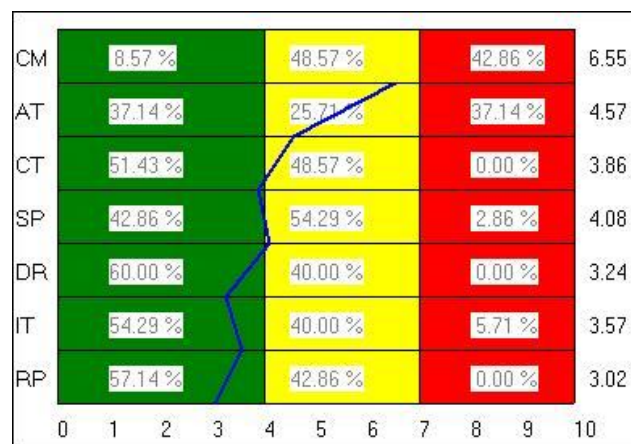
**Análisis:** De acuerdo al gráfico, las condiciones existentes pueden generar molestias a un cierto número de trabajadores con respecto a la Carga Mental (5.94%) y Autonomía Temporal (5.13%), pero no son lo suficientemente graves como para demandar una intervención inmediata. Sin embargo, es una situación que es preciso subsanar en cuanto sea posible, ya que estos factores pueden resultar, en el futuro, fuentes de problemas.

En el apartado N°2 referente a la Carga Mental se lo asocia directamente con la influencia de trabajo realizado, si la opinión de la persona cuenta en la toma de decisiones, el orden de las tareas, trabajo que requiere iniciativa, y el Apartado N°

4 el mismo que se relaciona con la Autonomía Temporal asociado a las responsabilidades, información de los cambios, apoyo en grupo, planificación del trabajo los mismos que se reportan como los más altos en el Test al igual que con el área administrativa

- Grupo operativos

Gráfico 3.4. Perfil valorativo general del área



Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

**Análisis:** De acuerdo al gráfico, las condiciones existentes pueden generar molestias a un cierto número de trabajadores con respecto a la Carga Mental (6.55), Autonomía Temporal (4.57) y Supervisión Participación (4.08), pero no son lo suficientemente graves como para demandar una intervención inmediata. Sin embargo, es una situación que es preciso subsanar en cuanto sea posible, ya que estos factores pueden resultar, en el futuro, fuentes de problemas.

En el apartado N°2 referente a la Carga Mental se lo asocia directamente con la influencia de trabajo realizado, si la opinión de la persona cuenta en la toma de decisiones, el orden de las tareas, trabajo que requiere iniciativa, y el Apartado N°

4 el mismo que se relaciona con la Autonomía Temporal asociado a las responsabilidades, información de los cambios, apoyo en grupo, planificación del trabajo los mismos que se reportan como los más altos en el Test al igual que con el área administrativa y el área de mantenimiento.

### **3.1.2 ANÁLISIS DEL INFORME OBTENIDO DE LA HERRAMIENTA ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL**

#### **- Introducción**

El clima organizacional es un tema de interés de numerosas empresas ya que estudia el comportamiento organizacional, llamándolo de diferentes maneras como ambiente, atmósfera, clima laboral, ambiente interno de la organización, entre otras.

Por lo tanto, las organizaciones tienen ya métodos específicos de evaluación, los cuales ya permiten tener una percepción mas amplia de los empleados y el clima organizacional.

Partiendo de los antecedentes de estudios de clima organizacional las empresas actualmente enfocan recursos a este tema.

Es importante conocer las opiniones de los empleados sobre distintos aspectos, además de que la política de las empresas debe ser realista enfocadas en los puntos débiles y fuertes de su entorno. De hecho la propia norma ISO 9000: 2000 ha establecido dentro de sus criterios, la inclusión de la gestión de un ambiente de trabajo de acuerdo a las necesidades y a la satisfacción del producto.

Ciertamente en la actualidad el clima organizacional cobra mayor importancia si

se enfoca a las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en el medio laboral.

En el presente estudio se respalda con la importancia a las percepciones de los trabajadores respecto a los factores del clima de la organización. Dichas percepciones dependen de interacciones y experiencias individuales o en grupo que se tengan para con la empresa.

- Aplicación del cuestionario

El cuestionario preliminar se generó con fecha 10 de marzo del 2014 al igual que el cuestionario anterior. Se conformaron tres grupos para la aplicación de la herramienta:

- Primer grupo

Área operativa que son 18 personas que corresponden al 40%, a los que se les realizó el cuestionario el 12 de Marzo del 2014 en el comedor de la empresa a las 11h00. Se utilizó la misma fecha de la evaluación para las dos variables ya que por la premura de las tareas y del tiempo no se podrá ocupar otro día, se tuvo que realizar en más tiempo ya que no les quedó claro cómo deben responder presentando dificultad y por esa razón se dedicó más tiempo y requirieron más asistencia en el llenado del cuestionario.

- Segundo grupo

Área de mantenimiento que son 15 personas que corresponden al 33.3%. Se utilizó la misma fecha de la evaluación para las dos variables ya que por la premura de las tareas y del tiempo no se podrá ocupar otro día, a los que se les realizó el cuestionario el 13 de Marzo del 2014 en el comedor de la empresa a las 11h00. Se tuvo cierta impuntualidad teniendo que arrancar 11h15.

- Tercer grupo

Área administrativa que son 12 personas que corresponden al 26.6%, a los que se les realizó el cuestionario el 14 de Marzo del 2014 en el comedor de la empresa a las 11h00. Se utilizó la misma fecha de la evaluación para las dos variables ya que por la premura de las tareas y del tiempo no se podrá ocupar otro día. No se tuvo observaciones.

#### Resultados de encuesta clima organizacional

- Perfil valorativo general de empresa

La encuesta Eco valora los resultados de la siguiente manera:

- Número 5 Excelente
- Número 4 Bueno
- Número 3 Normal
- Número 2 Regular
- Número 1 Malo

Tabla 3.2. Clima organizacional general

GENERAL			
N <sup>a</sup>	ITEMS	VALORES	REFERENCIAS
1	SOBRE LA EMPRESA	3	Normal
2	SOBRE PUESTO DE TRABAJO (GENERAL)	3	Normal
3	SOBRE PUESTO DE TRABAJO (ESPECÍFICO)	3	Normal
4	SOBRE LA INTEGRACIÓN EN EL TRABAJO	4	Bueno
5	SOBRE SU JEFE DIRECTO O SUPERIORES	3	Normal
6	SOBRE SU SALARIO	3	Normal
7	SOBRE SU SATISFACCIÓN PERSONAL	2	Regular
TOTAL		24	

Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

**Análisis:** De acuerdo a la tabla expuesta, las condiciones existentes pueden generar molestias a un cierto número de trabajadores con respecto a la satisfacción personal presentando el valor más bajo dentro del análisis, pero no son lo suficientemente graves como para demandar una intervención inmediata. Sin embargo, la molestia principal es subsanar en cuanto sean posibles los incentivos

y las gratificaciones tanto al personal que ya lleva años trabajando para así mantener al cliente interno motivado.

- Grupo operativo
- Perfil valorativo

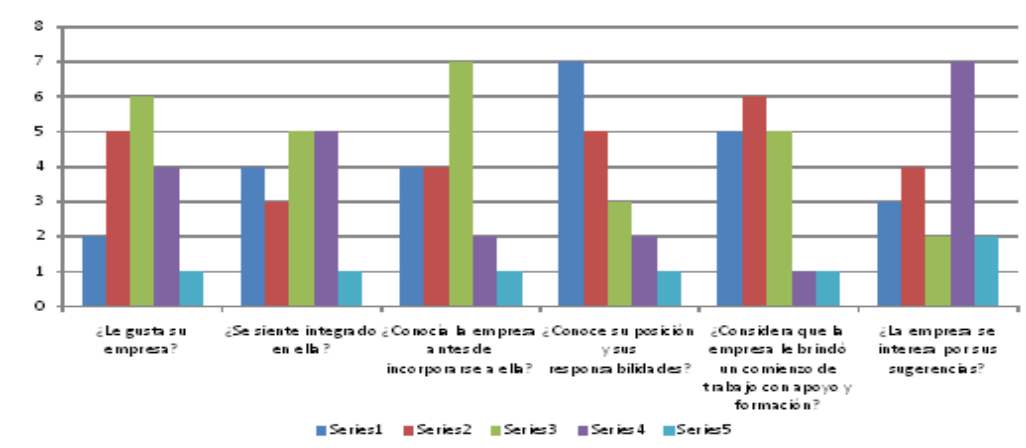
Tabla 3.3. Perfil Valorativo sobre la empresa Grupo operativo

1 SOBRE LA EMPRESA		1	2	3	4	5
1.1	¿Le gusta su empresa?	2	5	6	4	1
1.2	¿Se siente integrado en ella?	4	3	5	5	1
1.3	¿Conoció la empresa antes de incorporarse a ella?	4	4	7	2	1
1.4	¿Conoce su posición y sus responsabilidades?	7	5	3	2	1
1.5	¿Considera que la empresa le brindó un comienzo de trabajo con apoyo y formación?	5	6	5	1	1
1.6	¿La empresa se interesa por sus sugerencias?	3	4	2	7	2
TOTAL		25	27	28	21	7

Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

Gráfico 3.5. Perfil valorativo sobre la empresa grupo operativo



Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

**Análisis:** De acuerdo al gráfico, las condiciones existentes han generado cierta inestabilidad referente a las preguntas relacionadas a tener conocimiento de la empresa antes de incorporarse a la misma de igual manera si conocen sus responsabilidades y su posición en la empresa. Sin embargo una de las molestias también es que el personal no se siente que sus opiniones son tomadas en cuenta.

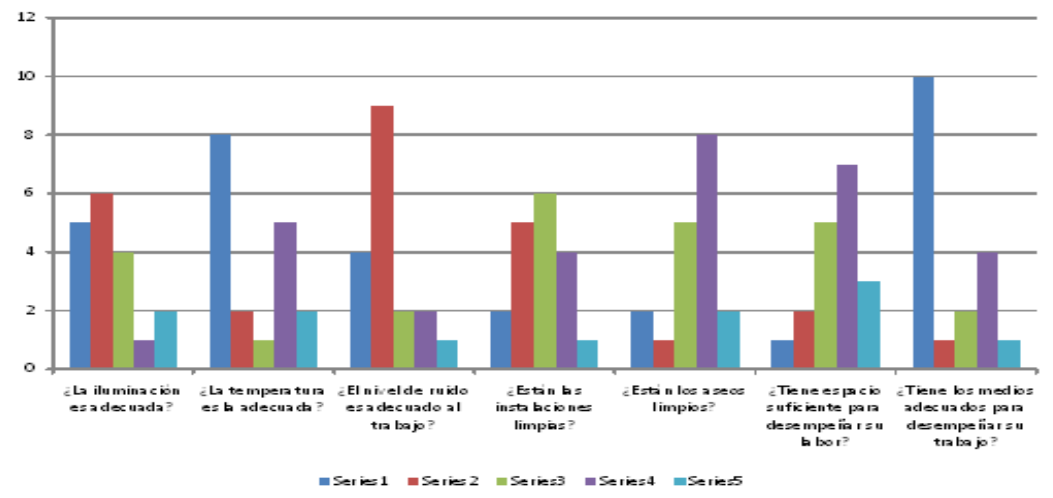
Tabla 3.4. Perfil valorativo sobre el puesto de trabajo general grupo operativo

2 SOBRE EL PUESTO DE TRABAJO (GENERAL)		1	2	3	4	5
2.1	¿La iluminación es adecuada?	5	6	4	1	2
2.2	¿La temperatura es la adecuada?	8	2	1	5	2
2.3	¿El nivel de ruido es adecuado al trabajo?	4	9	2	2	1
2.4	¿Están las instalaciones limpias?	2	5	6	4	1
2.5	¿Están los aseos limpios?	2	1	5	8	2
2.6	¿Tiene espacio suficiente para desempeñar su labor?	1	2	5	7	3
2.7	¿Tiene los medios adecuados para desempeñar su trabajo?	10	1	2	4	1
TOTAL		32	26	25	31	12

Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

Gráfico 3.6. Perfil valorativo sobre el puesto de trabajo (general) grupo operativo



Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

**Análisis:** De acuerdo al gráfico, las condiciones existentes han generado cierta inestabilidad como se denota en la pregunta relacionada a los medios adecuados para desempeñar su trabajo ya que se en la tabla de valoración encontramos los valores más bajos.

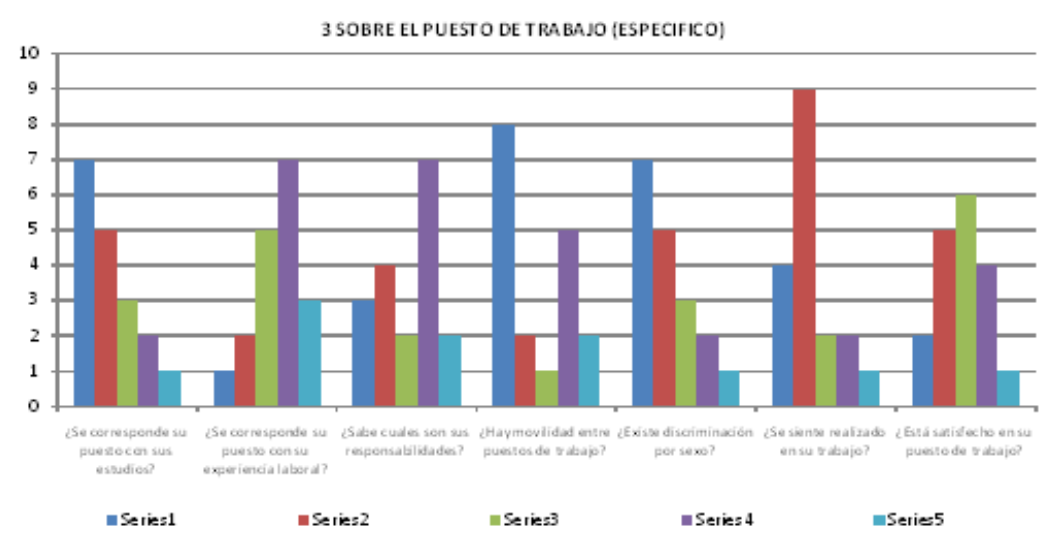
Tabla 3.5. Perfil valorativo sobre el puesto de trabajo (especifico) grupo operativo

3 SOBRE EL PUESTO DE TRABAJO (ESPECIFICO)		1	2	3	4	5
3.1	¿Se corresponde su puesto con sus estudios?	7	5	3	2	1
3.2	¿Se corresponde su puesto con su experiencia laboral?	1	2	5	7	3
3.3	¿Sabe cuales son sus responsabilidades?	3	4	2	7	2
3.4	¿Hay movilidad entre puestos de trabajo?	8	2	1	5	2
3.5	¿Existe discriminación por sexo?	7	5	3	2	1
3.6	¿Se siente realizado en su trabajo?	4	9	2	2	1
3.7	¿Está satisfecho en su puesto de trabajo?	2	5	6	4	1
<b>TOTAL</b>		<b>32</b>	<b>32</b>	<b>22</b>	<b>29</b>	<b>11</b>

Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

Gráfico 3.7. Perfil valorativo sobre el puesto de trabajo (especifico) grupo operativo



Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

**Análisis:** De acuerdo al gráfico, las condiciones existentes han generado cierta inestabilidad es en la pregunta referente a si se siente realizado en su trabajo y si se tiene acceso a algún tipo de movilidad para mejorar su condición.

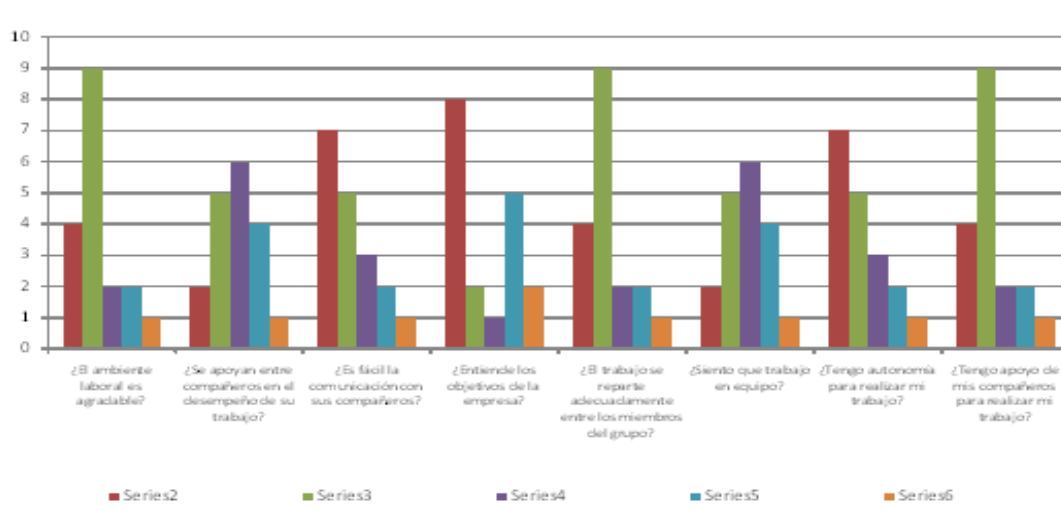
Tabla 3.6. Perfil valorativo sobre la integración en el trabajo grupo operativo

4 SOBRE LA INTEGRACION EN EL TRABAJO		1	2	3	4	5
4.1	¿El ambiente laboral es agradable?	4	9	2	2	1
4.2	¿Se apoyan entre compañeros en el desempeño de su trabajo?	2	5	6	4	1
4.3	¿Es fácil la comunicación con sus compañeros?	7	5	3	2	1
4.4	¿Entiende los objetivos de la empresa?	8	2	1	5	2
4.5	¿El trabajo se reparte adecuadamente entre los miembros del grupo?	4	9	2	2	1
4.6	¿Siento que trabajo en equipo?	2	5	6	4	1
4.7	¿Tengo autonomía para realizar mi trabajo?	7	5	3	2	1
4.8	¿Tengo apoyo de mis compañeros para realizar mi trabajo?	4	9	2	2	1
TOTAL		38	49	25	23	9

Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

Gráfico 3.8. Perfil valorativo sobre la integración en el trabajo grupo operativo



Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

**Análisis:** De acuerdo al gráfico, las condiciones existentes han generado cierta inestabilidad en las preguntas referentes a si el ambiente laboral, si el trabajo se reparte adecuadamente entre los miembros del grupo y si hay apoyo entre compañeros.

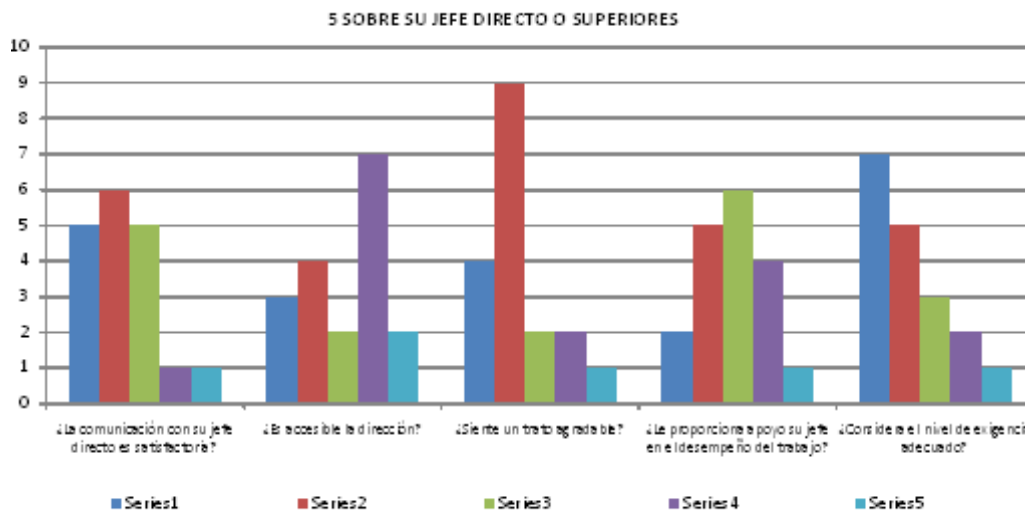
Tabla 3.7. Perfil valorativo sobre su jefe directo o superiores grupo operativo

5 SOBRE SU JEFE DIRECTO O SUPERIORES					
	1	2	3	4	5
5.1 ¿La comunicación con su jefe directo es satisfactoria?	5	6	5	1	1
5.2 ¿Es accesible la dirección?	3	4	2	7	2
5.3 ¿Siente un trato agradable?	4	9	2	2	1
5.4 ¿Le proporciona apoyo su jefe en el desempeño del trabajo?	2	5	6	4	1
5.5 ¿Considera el nivel de exigencia adecuado?	7	5	3	2	1
TOTAL	22	31	21	20	11

Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

Gráfico 3.9. Perfil valorativo sobre su jefe directo o superiores grupo operativo



Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

**Análisis:** De acuerdo al gráfico, las condiciones existentes han generado cierta inestabilidad con respecto a que si existe un trato agradable en relación con los demás compañeros y sus jefes directos.

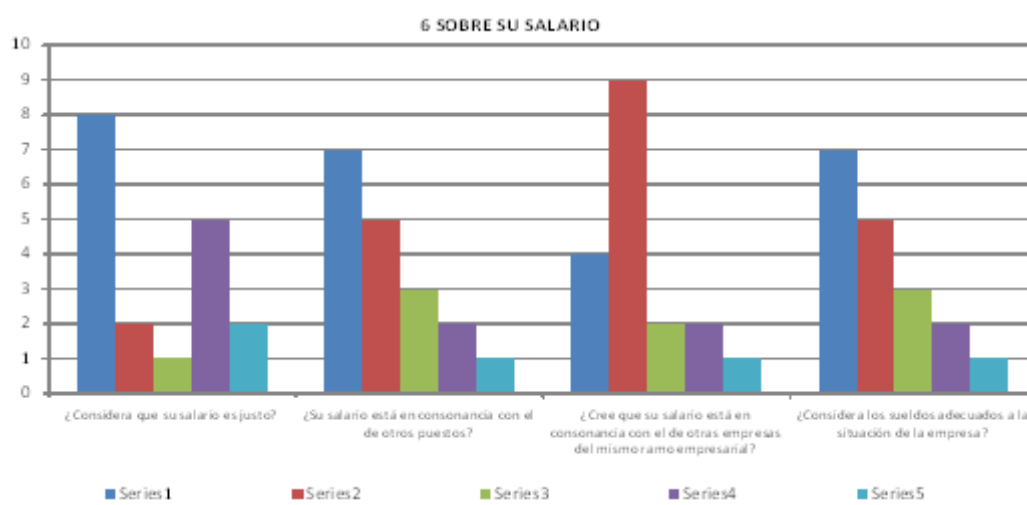
Tabla 3.8. Perfil valorativo sobre su salario grupo operativo

6 SOBRE SU SALARIO		1	2	3	4	5
6.1	¿Considera que su salario es justo?	8	2	1	5	2
6.2	¿Su salario está en consonancia con el de otros puestos?	7	5	3	2	1
6.3	¿Cree que su salario está en consonancia con el de otras empresas del mismo ramo empresarial?	4	9	2	2	1
6.4	¿Considera los sueldos adecuados a la situación de la empresa?	7	5	3	2	1
TOTAL		26	21	9	11	5

Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

Gráfico 3.10. Perfil valorativo sobre su salario grupo operativo



Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

**Análisis:** De acuerdo al gráfico, las condiciones existentes han generado cierta inestabilidad de acuerdo con la pregunta que dice si está de acuerdo con su salario en consonancia con el de otros puestos, pues genera una variación en el gráfico.

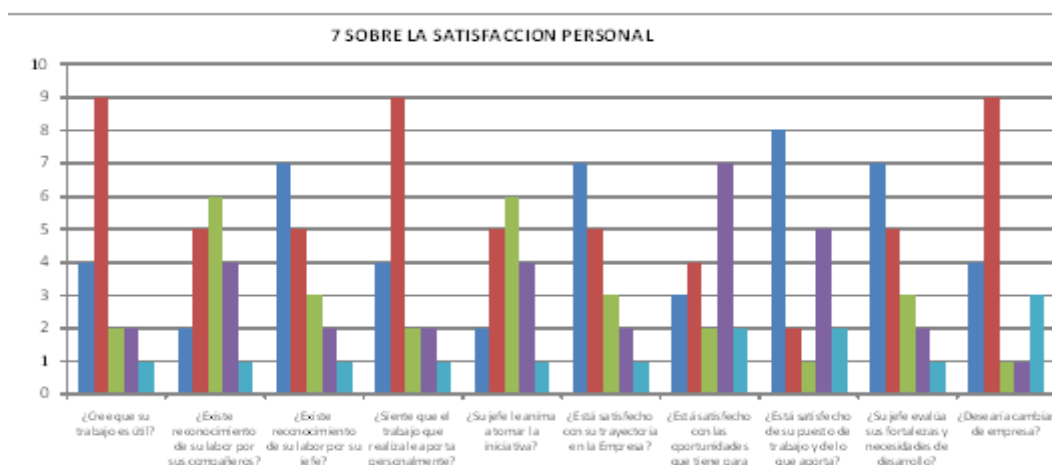
Tabla 3.9. Perfil valorativo sobre la satisfacción personal grupo operativo

<b>7 SOBRE LA SATISFACCION PERSONAL</b>		1	2	3	4	5
7.1	¿Cree que su trabajo es útil?	4	9	2	2	1
7.2	¿Existe reconocimiento de su labor por sus compañeros?	2	5	6	4	1
7.3	¿Existe reconocimiento de su labor por su jefe?	7	5	3	2	1
7.4	¿Siente que el trabajo que realiza le aporta personalmente?	4	9	2	2	1
7.5	¿Su jefe le anima a tomar la iniciativa?	2	5	6	4	1
7.6	¿Está satisfecho con su trayectoria en la Empresa?	7	5	3	2	1
7.7	¿Está satisfecho con las oportunidades que tiene para emplear sus habilidades en el trabajo?	3	4	2	7	2
7.8	¿Está satisfecho de su puesto de trabajo y de lo que aporta?	8	2	1	5	2
7.9	¿Su jefe evalúa sus fortalezas y necesidades de desarrollo?	7	5	3	2	1
7.10	¿Desearía cambiar de empresa?	4	9	1	1	3
<b>TOTAL</b>		<b>48</b>	<b>58</b>	<b>29</b>	<b>31</b>	<b>14</b>

Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

Gráfico 3.11. Perfil valorativo sobre la satisfacción personal grupo operativo



Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

**Análisis:** De acuerdo al gráfico, las condiciones existentes han generado cierta inestabilidad en las preguntas referentes a si se reconoce su labor, si el trabajo le brinda algún aporte personalmente y si desea cambiarse de empresa, entonces se encuentra que este ítem es el más alto en esta área de trabajo

- Grupo mantenimiento

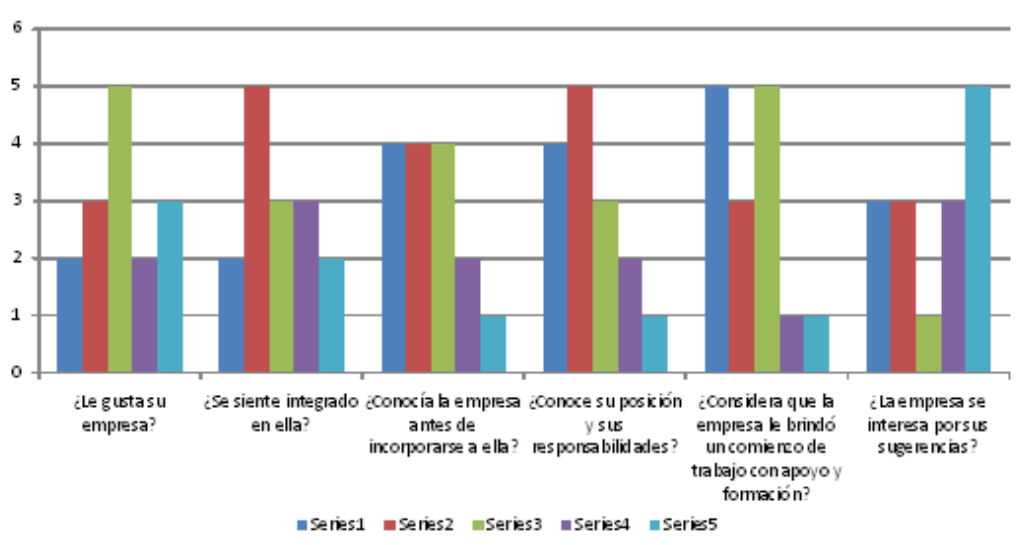
Tabla 3.10. Perfil valorativo sobre la empresa grupo mantenimiento

1 SOBRE LA EMPRESA		1	2	3	4	5
1.1	¿Le gusta su empresa?	2	3	5	2	3
1.2	¿Se siente integrado en ella?	2	5	3	3	2
1.3	¿Conoció la empresa antes de incorporarse a ella?	4	4	4	2	1
1.4	¿Conoce su posición y sus responsabilidades?	4	5	3	2	1
1.5	¿Considera que la empresa le brindó un comienzo de trabajo con apoyo y formación?	5	3	5	1	1
1.6	¿La empresa se interesa por sus sugerencias?	3	3	1	3	5
TOTAL		20	23	21	13	13

Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

Gráfico 3.12. Perfil valorativo sobre la empresa grupo mantenimiento



Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

**Análisis:** De acuerdo al gráfico, las condiciones existentes han generado cierta inestabilidad en las preguntas referentes a si se siente integrado a la empresa y si conoce su posición y sus responsabilidades, esto nos demuestra que no están claras las funciones de esta área de trabajo ni se conoce la visión general de la misma.

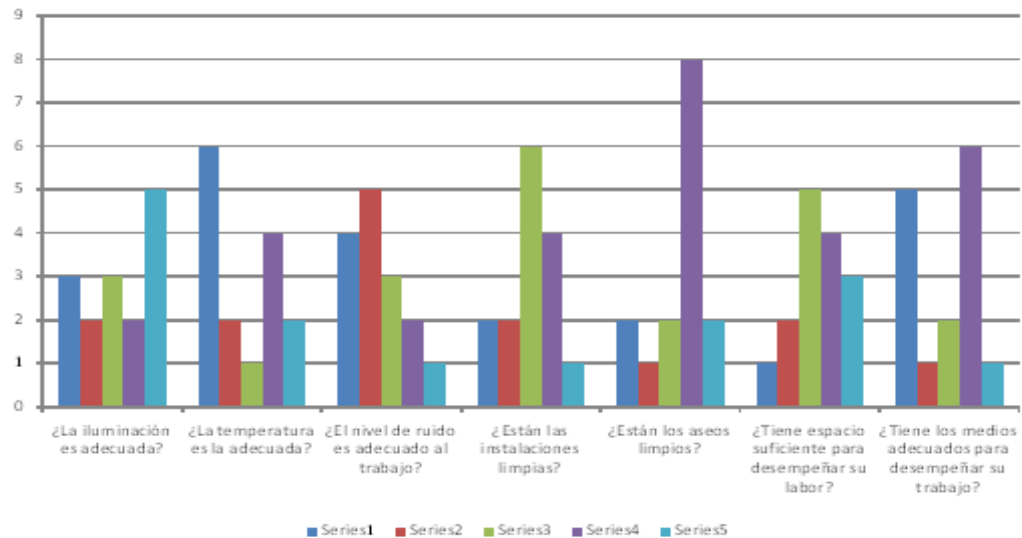
Tabla 3.11. Perfil valorativo sobre el puesto de trabajo (general) grupo mantenimiento

2 SOBRE EL PUESTO DE TRABAJO (GENERAL)		1	2	3	4	5
2.1	¿La iluminación es adecuada?	3	2	3	2	5
2.2	¿La temperatura es la adecuada?	6	2	1	4	2
2.3	¿El nivel de ruido es adecuado al trabajo?	4	5	3	2	1
2.4	¿Están las instalaciones limpias?	2	2	6	4	1
2.5	¿Están los aseos limpios?	2	1	2	8	2
2.6	¿Tiene espacio suficiente para desempeñar su labor?	1	2	5	4	3
2.7	¿Tiene los medios adecuados para desempeñar su trabajo?	5	1	2	6	1
TOTAL		23	15	22	30	15

Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

Gráfico 3.13. Perfil valorativo sobre el puesto de trabajo (general) grupo mantenimiento



Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

**Análisis:** De acuerdo al gráfico, las condiciones existentes han generado cierta inestabilidad en las preguntas referentes a si tienen los medios adecuados para desempeñar el trabajo y si el nivel de ruido es el adecuado en el trabajo, ya que por ser una área de utilización de máquinas y herramientas se concentra el sonido de manera más fuerte, tomando en cuenta que también no se cuenta con la ventilación ni desfogue indicado.

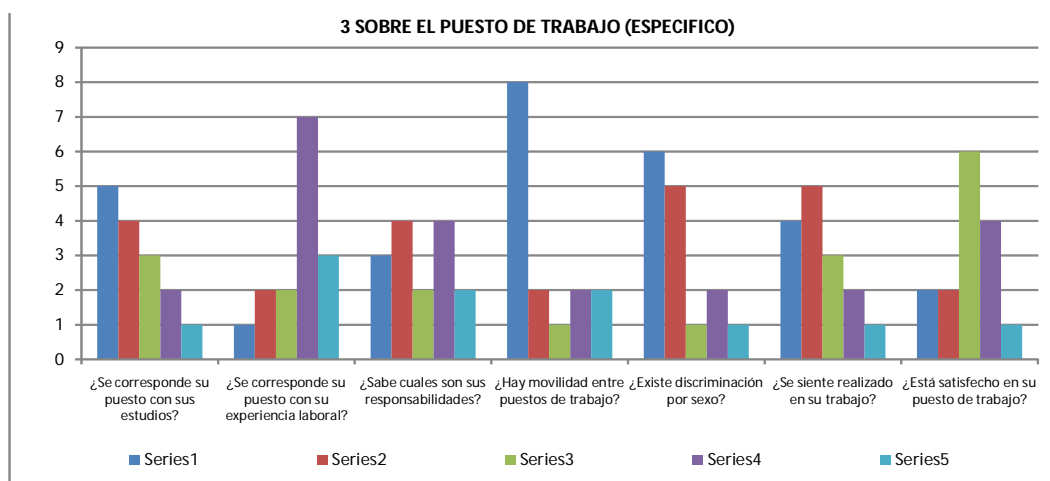
Tabla 3.12. Perfil valorativo sobre puesto de trabajo (especifico) grupo mantenimiento

3 SOBRE EL PUESTO DE TRABAJO (ESPECIFICO)					
	1	2	3	4	5
3.1 ¿Se corresponde su puesto con sus estudios?	5	4	3	2	1
3.2 ¿Se corresponde su puesto con su experiencia laboral?	1	2	2	7	3
3.3 ¿Sabe cuales son sus responsabilidades?	3	4	2	4	2
3.4 ¿Hay movilidad entre puestos de trabajo?	8	2	1	2	2
3.5 ¿Existe discriminación por sexo?	6	5	1	2	1
3.6 ¿Se siente realizado en su trabajo?	4	5	3	2	1
3.7 ¿Está satisfecho en su puesto de trabajo?	2	2	6	4	1
TOTAL	29	24	18	23	11

Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

Gráfico 3.14. Perfil valorativo sobre puesto de trabajo (especifico) grupo mantenimiento



Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

**Análisis:** De acuerdo al gráfico, las condiciones existentes han generado cierta inestabilidad en las preguntas referentes a si existe discriminación por sexo, denotando que en esta área la mayoría de personas son hombres, demostrando que aquí existe este tipo de problemas los cuales deben ser tomados en cuenta

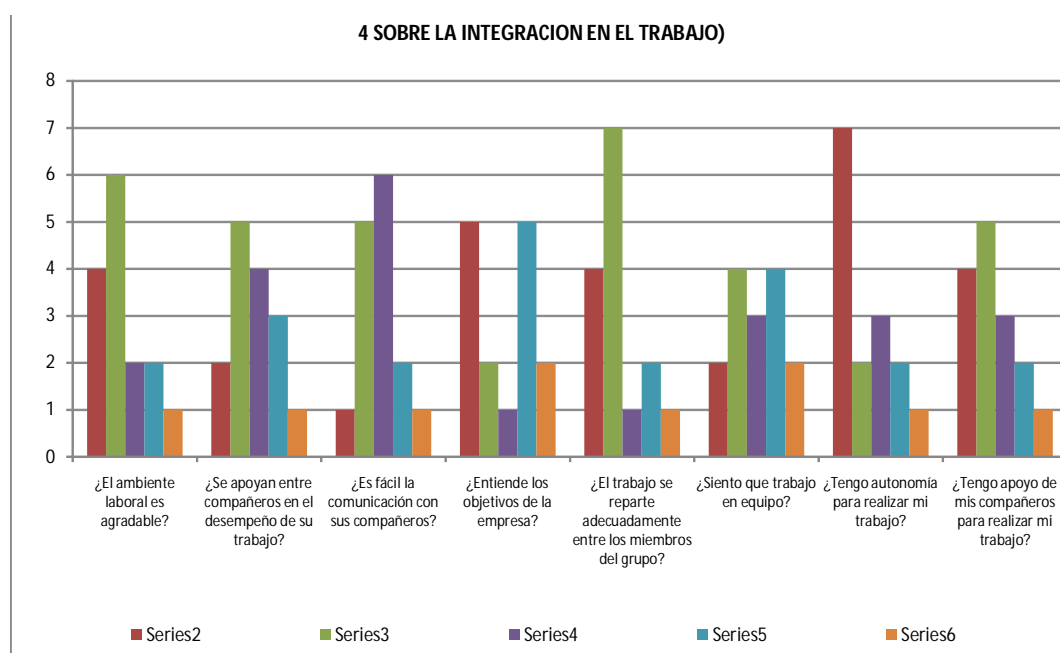
Tabla 3.13. Perfil valorativo sobre la integración en el trabajo grupo mantenimiento

4 SOBRE LA INTEGRACION EN EL TRABAJO					
	1	2	3	4	5
4.1 ¿El ambiente laboral es agradable?	4	6	2	2	1
4.2 ¿Se apoyan entre compañeros en el desempeño de su trabajo?	2	5	4	3	1
4.3 ¿Es fácil la comunicación con sus compañeros?	1	5	6	2	1
4.4 ¿Entiende los objetivos de la empresa?	5	2	1	5	2
4.5 ¿El trabajo se reparte adecuadamente entre los miembros del grupo?	4	7	1	2	1
4.6 ¿Siento que trabajo en equipo?	2	4	3	4	2
4.7 ¿Tengo autonomía para realizar mi trabajo?	7	2	3	2	1
4.8 ¿Tengo apoyo de mis compañeros para realizar mi trabajo?	4	5	3	2	1
TOTAL	29	36	23	22	10

Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

Gráfico 3.15. Perfil valorativo sobre la integración en el trabajo grupo mantenimiento



Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

**Análisis:** De acuerdo al gráfico, las condiciones existentes han generado cierta inestabilidad en las preguntas referentes a si existe autonomía en sus actividades, denotando que en esta área no existe trabajo independiente.

Tabla 3.14 Perfil valorativo sobre su jefe directo o superiores grupo

mantenimiento		5 SOBRE SU JEFE DIRECTO O SUPERIORES				
		1	2	3	4	5
5.1	¿La comunicación con su jefe directo es satisfactoria?	5	4	4	1	1
5.2	¿Es accesible la dirección?	3	3	1	6	2
5.3	¿Siente un trato agradable?	4	6	2	2	1
5.4	¿Le proporciona apoyo su jefe en el desempeño del trabajo?	2	2	6	4	1
5.5	¿Considera el nivel de exigencia adecuado?	7	2	3	2	1
TOTAL		22	19	19	19	11

Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

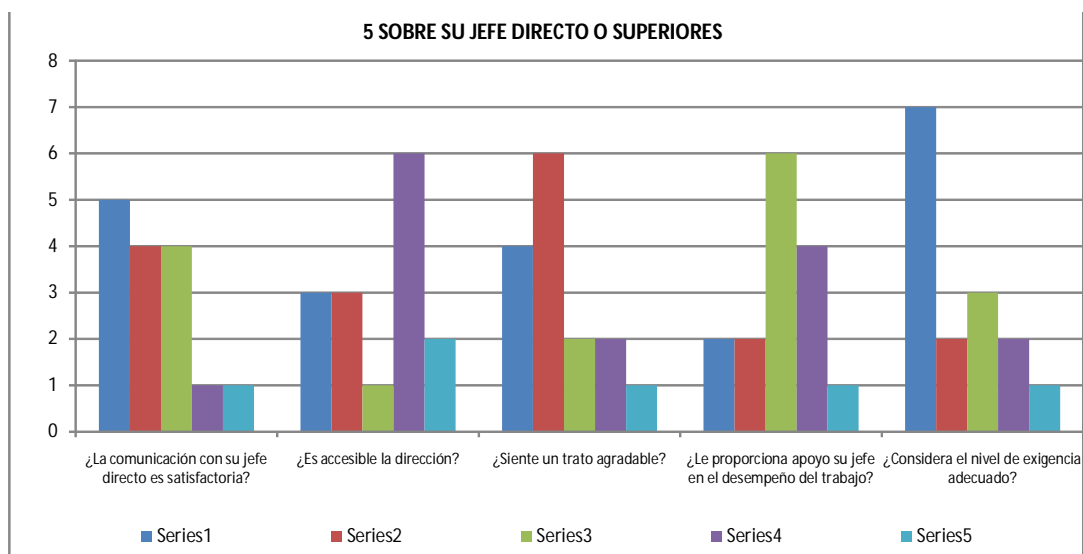


Gráfico 3.15. Perfil valorativo sobre su jefe directo o superiores grupo mantenimiento

Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

**Análisis:** De acuerdo al gráfico, las condiciones existentes han generado cierta inestabilidad en las preguntas referentes a si el nivel de exigencias es el adecuado ya que en relación con los superiores y jefes hay más alto el nivel de demandas.

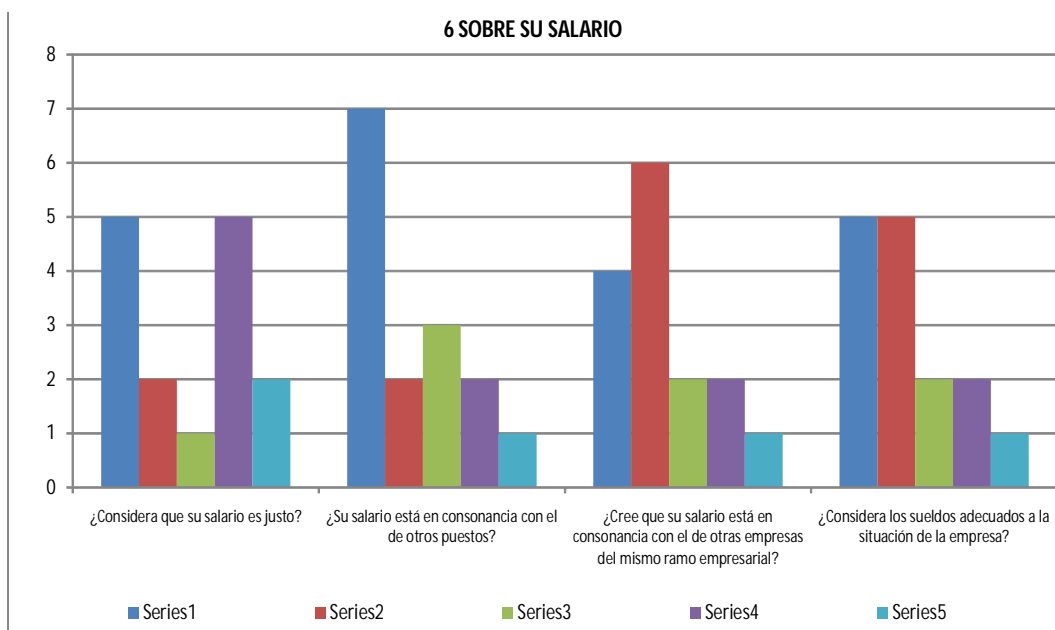
Tabla 3.15. Perfil valorativo sobre su salario grupo mantenimiento

6 SOBRE SU SALARIO		1	2	3	4	5
6.1	¿Considera que su salario es justo?	5	2	1	5	2
6.2	¿Su salario está en consonancia con el de otros puestos?	7	2	3	2	1
6.3	¿Cree que su salario está en consonancia con el de otras empresas del mismo ramo empresarial?	4	6	2	2	1
6.4	¿Considera los sueldos adecuados a la situación de la empresa?	5	5	2	2	1
TOTAL		21	15	8	11	5

Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

Gráfico 3.16. Perfil valorativo sobre su salario grupo mantenimiento



Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

**Análisis:** De acuerdo al gráfico, las condiciones existentes han generado cierta inestabilidad en las preguntas referentes a si el salario que recibe está en consonancia o acorde al de otros puestos, ya que se observa que el personal no está satisfecho con lo que está recibiendo.

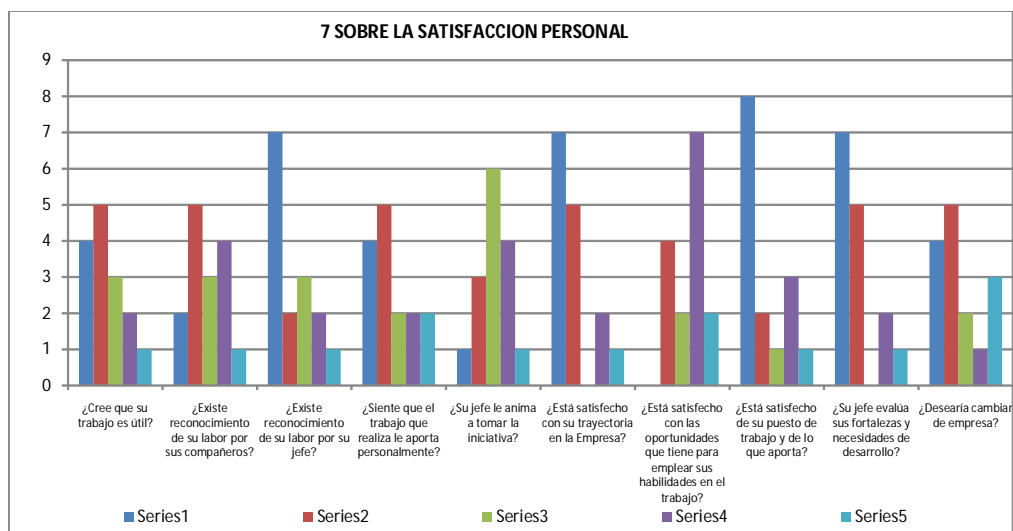
Tabla 3.16. Perfil valorativo sobre la satisfacción personal grupo mantenimiento

7 SOBRE LA SATISFACCION PERSONAL		1	2	3	4	5
7.1	¿Cree que su trabajo es útil?	4	5	3	2	1
7.2	¿Existe reconocimiento de su labor por sus compañeros?	2	5	3	4	1
7.3	¿Existe reconocimiento de su labor por su jefe?	7	2	3	2	1
7.4	¿Siente que el trabajo que realiza le aporta personalmente?	4	5	2	2	2
7.5	¿Su jefe le anima a tomar la iniciativa?	1	3	6	4	1
7.6	¿Está satisfecho con su trayectoria en la Empresa?	7	5	0	2	1
7.7	¿Está satisfecho con las oportunidades que tiene para emplear sus habilidades en el trabajo?	0	4	2	7	2
7.8	¿Está satisfecho de su puesto de trabajo y de lo que aporta?	8	2	1	3	1
7.9	¿Su jefe evalúa sus fortalezas y necesidades de desarrollo?	7	5	0	2	1
7.10	¿Desearía cambiar de empresa?	4	5	2	1	3
TOTAL		44	41	22	29	14

Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

Gráfico 3.16. Perfil valorativo sobre la satisfacción personal grupo mantenimiento



Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

**Análisis:** De acuerdo al gráfico, las condiciones existentes han generado cierta inestabilidad en varias preguntas, referentes a que sí reconoce la labor por parte del jefe directo, si está satisfecho con la trayectoria en la empresa, si está satisfecho con el puesto de trabajo y su aporte y si se toma en cuenta sus fortalezas y necesidades, siendo este el ítem más con mayor variabilidad en esta área.

### Grupo administrativo

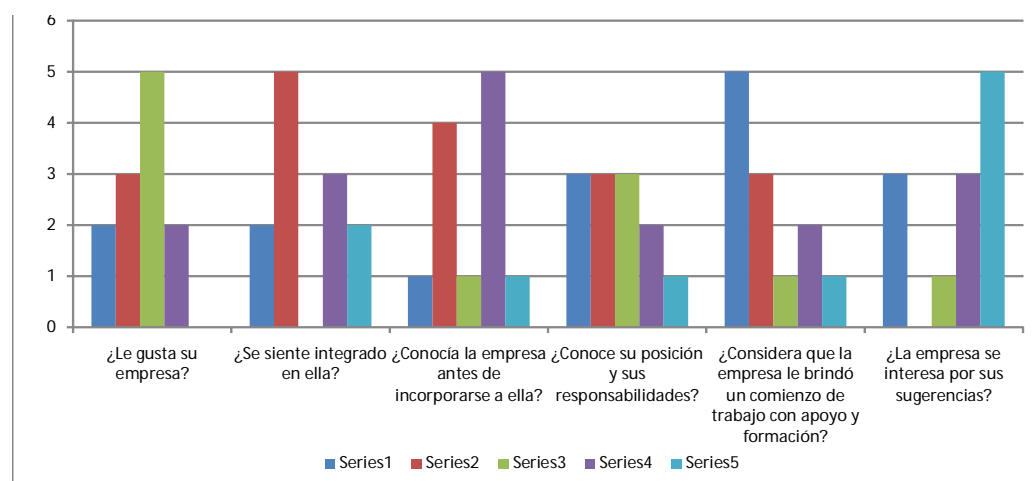
Tabla 3.17. Perfil valorativo sobre la empresa grupo administrativo

1 SOBRE LA EMPRESA					
	1	2	3	4	5
1.1 ¿Le gusta su empresa?	2	3	5	2	0
1.2 ¿Se siente integrado en ella?	2	5	0	3	2
1.3 ¿Conocía la empresa antes de incorporarse a ella?	1	4	1	5	1
1.4 ¿Conoce su posición y sus responsabilidades?	3	3	3	2	1
1.5 ¿Considera que la empresa le brindó un comienzo de trabajo con apoyo y formación?	5	3	1	2	1
1.6 ¿La empresa se interesa por sus sugerencias?	3	0	1	3	5
TOTAL	16	18	11	17	10

Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

Gráfico 3.17. Perfil valorativo sobre la empresa grupo administrativo



Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

**Análisis:** De acuerdo al gráfico, las condiciones existentes han generado cierta inestabilidad en varias preguntas, referentes a que si considera que la empresa le brindo desde un comienzo apoyo y formación tanto en conocimiento como en trayectoria profesional.

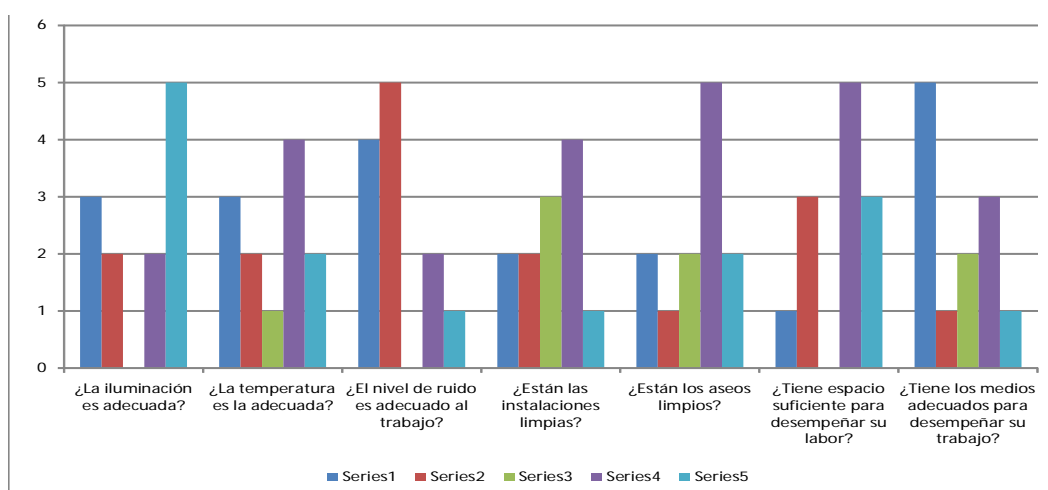
Tabla 3.18. Perfil valorativo sobre el puesto de trabajo (general) grupo administrativo

2 SOBRE EL PUESTO DE TRABAJO (GENERAL)		1	2	3	4	5
2.1	¿La iluminación es adecuada?	3	2	0	2	5
2.2	¿La temperatura es la adecuada?	3	2	1	4	2
2.3	¿El nivel de ruido es adecuado al trabajo?	4	5	0	2	1
2.4	¿Están las instalaciones limpias?	2	2	3	4	1
2.5	¿Están los aseos limpios?	2	1	2	5	2
2.6	¿Tiene espacio suficiente para desempeñar su labor?	1	3	0	5	3
2.7	¿Tiene los medios adecuados para desempeñar su trabajo?	5	1	2	3	1
TOTAL		20	16	8	25	15

Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

Gráfico 3.18. Perfil valorativo sobre el puesto de trabajo (general) grupo administrativo



Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

**Análisis:** De acuerdo al gráfico, las condiciones existentes han generado cierta inestabilidad en varias preguntas, referentes a que si tiene los medios necesarios para desempeñar su trabajo.

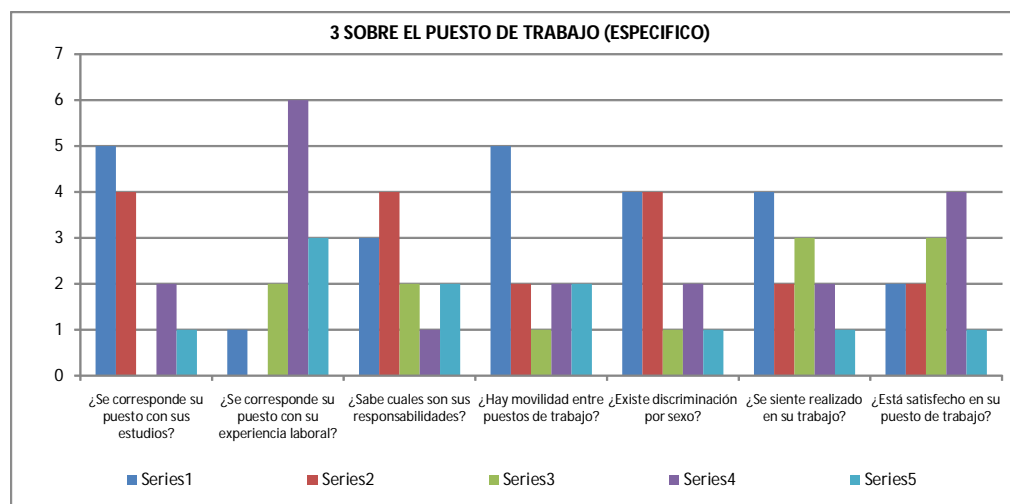
Tabla 3.19. Perfil valorativo sobre el puesto de trabajo (específico) grupo administrativo

3 SOBRE EL PUESTO DE TRABAJO (ESPECIFICO)		1	2	3	4	5
3.1	¿Se corresponde su puesto con sus estudios?	5	4	0	2	1
3.2	¿Se corresponde su puesto con su experiencia laboral?	1	0	2	6	3
3.3	¿Sabe cuales son sus responsabilidades?	3	4	2	1	2
3.4	¿Hay movilidad entre puestos de trabajo?	5	2	1	2	2
3.5	¿Existe discriminación por sexo?	4	4	1	2	1
3.6	¿Se siente realizado en su trabajo?	4	2	3	2	1
3.7	¿Está satisfecho en su puesto de trabajo?	2	2	3	4	1
TOTAL		24	18	12	19	11

Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

Gráfico 3.19. Perfil valorativo sobre el puesto de trabajo (específico) grupo administrativo



Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

**Análisis:** De acuerdo al gráfico, las condiciones existentes han generado cierta inestabilidad en varias preguntas, referentes a que si corresponde el puesto de trabajo con los estudios realizados y si hay movilidad entre puestos de trabajo.

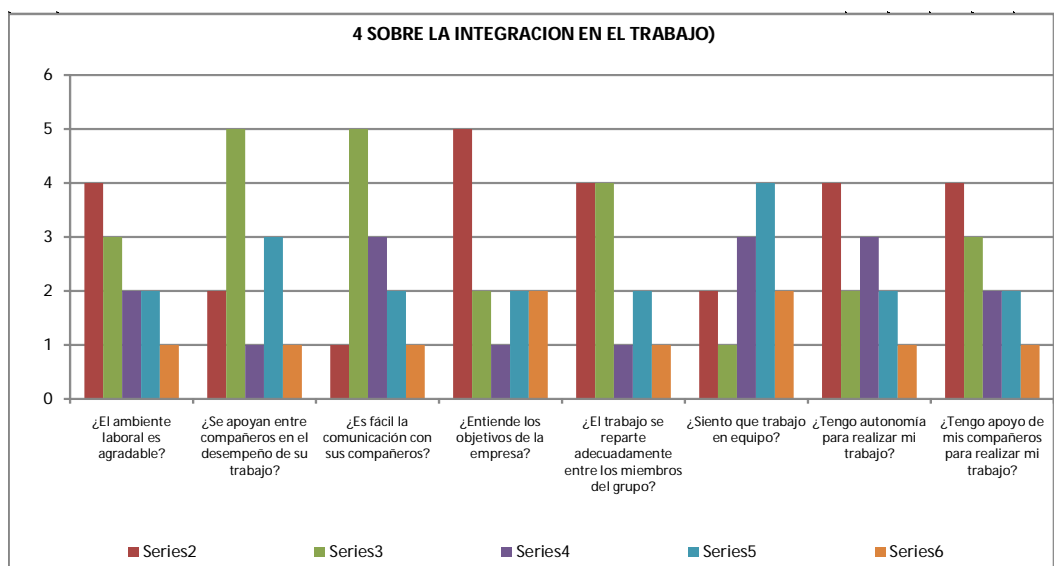
Tabla 3.20. Perfil valorativo sobre la integración en el trabajo grupo administrativo

4 SOBRE LA INTEGRACION EN EL TRABAJO		1	2	3	4	5
4.1	¿El ambiente laboral es agradable?	4	3	2	2	1
4.2	¿Se apoyan entre compañeros en el desempeño de su trabajo?	2	5	1	3	1
4.3	¿Es fácil la comunicación con sus compañeros?	1	5	3	2	1
4.4	¿Entiende los objetivos de la empresa?	5	2	1	2	2
4.5	¿El trabajo se reparte adecuadamente entre los miembros del grupo?	4	4	1	2	1
4.6	¿Siento que trabajo en equipo?	2	1	3	4	2
4.7	¿Tengo autonomía para realizar mi trabajo?	4	2	3	2	1
4.8	¿Tengo apoyo de mis compañeros para realizar mi trabajo?	4	3	2	2	1
TOTAL		26	25	16	19	10

Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

Gráfico 3.20. Perfil valorativo sobre la integración en el trabajo grupo administrativo



Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

**Análisis:** De acuerdo al gráfico, las condiciones existentes han generado cierta inestabilidad en varias preguntas, referentes a si tiene conocimiento sobre los objetivos y visión de la empresa, valorándose que existe incertidumbre en este tema.

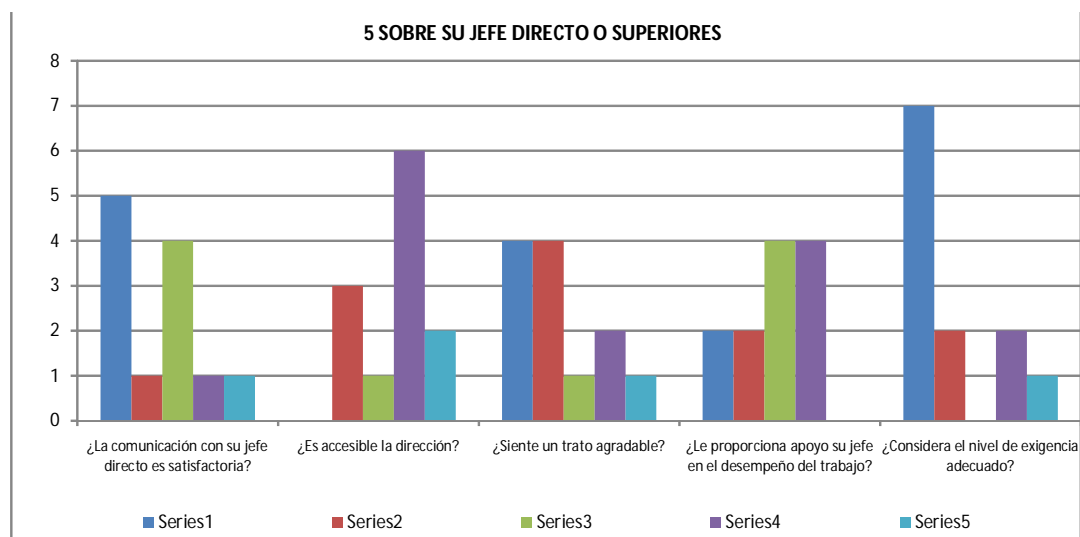
Tabla 3.21 Perfil valorativo sobre su jefe directo o superiores grupo administrativo

5 SOBRE SU JEFE DIRECTO O SUPERIORES					
	1	2	3	4	5
5.1 ¿La comunicación con su jefe directo es satisfactoria?	5	1	4	1	1
5.2 ¿Es accesible la dirección?	0	3	1	6	2
5.3 ¿Siente un trato agradable?	4	4	1	2	1
5.4 ¿Le proporciona apoyo su jefe en el desempeño del trabajo?	2	2	4	4	0
5.5 ¿Considera el nivel de exigencia adecuado?	7	2	0	2	1
TOTAL	19	14	13	19	10

Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

Gráfico 3.21. Perfil valorativo sobre su jefe directo o superiores grupo administrativo



Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

**Análisis:** De acuerdo al gráfico, las condiciones existentes han generado cierta inestabilidad en varias preguntas, referentes a si considera si el nivel de exigencias es el adecuado.

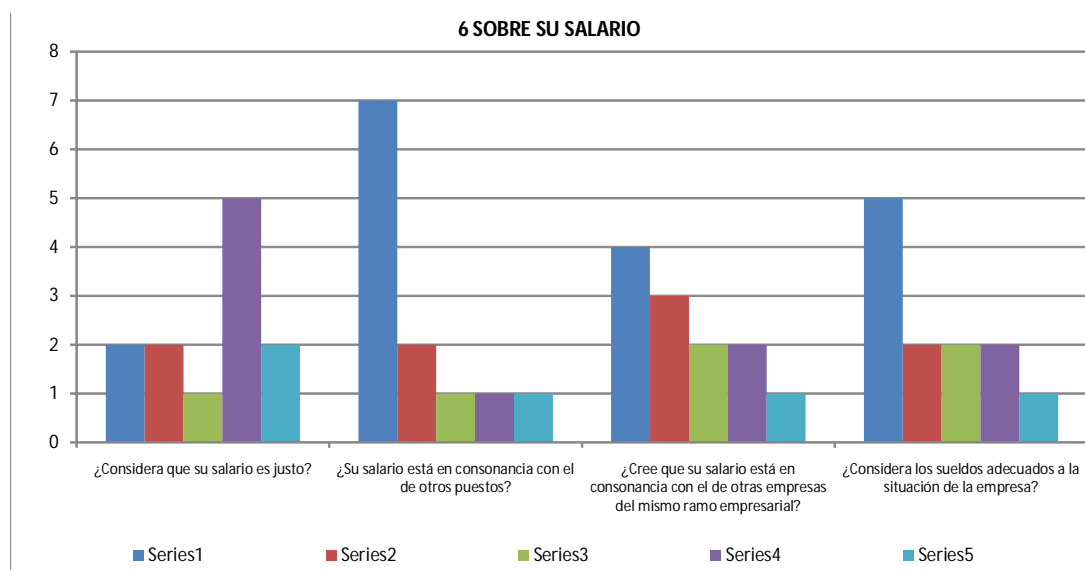
Tabla 3.22. Perfil valorativo sobre su salario grupo administrativo

6 SOBRE SU SALARIO		1	2	3	4	5
6.1	¿Considera que su salario es justo?	2	2	1	5	2
6.2	¿Su salario está en consonancia con el de otros puestos?	7	2	1	1	1
6.3	¿Cree que su salario está en consonancia con el de otras empresas del mismo ramo empresarial?	4	3	2	2	1
6.4	¿Considera los sueldos adecuados a la situación de la empresa?	5	2	2	2	1
TOTAL		18	9	6	10	5

Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

Gráfico 3.22. Perfil valorativo sobre su salario grupo administrativo



Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

**Análisis:** De acuerdo al gráfico, las condiciones existentes han generado cierta inestabilidad en varias preguntas, referentes a si su salario tiene consonancia con la de otros puestos, denotando que en las demás áreas se tiene el mismo inconveniente.

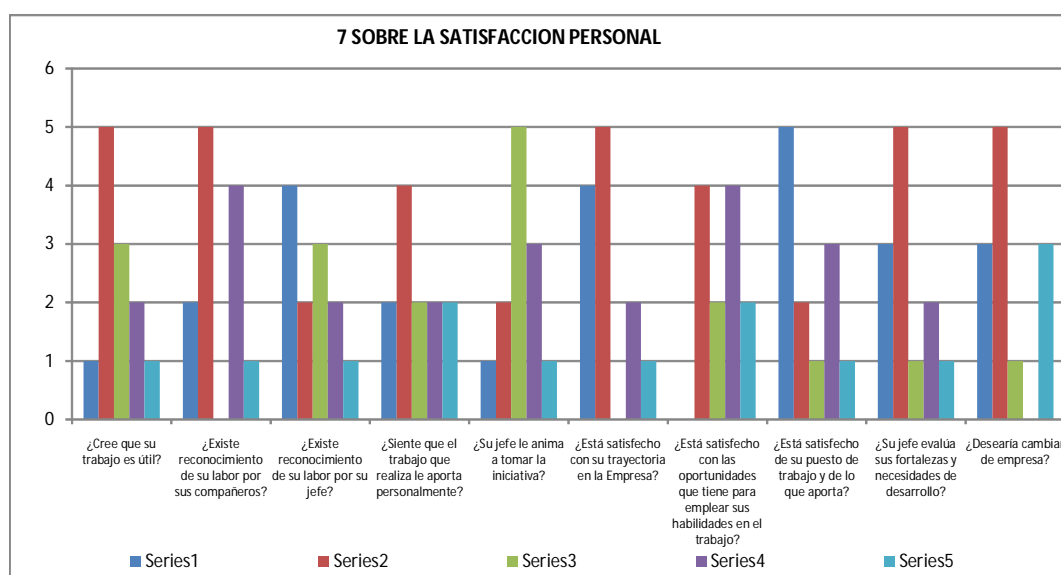
Tabla 3.23. Perfil valorativo sobre la satisfacción personal grupo administrativo

7 SOBRE LA SATISFACCION PERSONAL		1	2	3	4	5
7.1	¿Cree que su trabajo es útil?	1	5	3	2	1
7.2	¿Existe reconocimiento de su labor por sus compañeros?	2	5	0	4	1
7.3	¿Existe reconocimiento de su labor por su jefe?	4	2	3	2	1
7.4	¿Siente que el trabajo que realiza le aporta personalmente?	2	4	2	2	2
7.5	¿Su jefe le anima a tomar la iniciativa?	1	2	5	3	1
7.6	¿Está satisfecho con su trayectoria en la Empresa?	4	5	0	2	1
7.7	¿Está satisfecho con las oportunidades que tiene para emplear sus habilidades en el trabajo?	0	4	2	4	2
7.8	¿Está satisfecho de su puesto de trabajo y de lo que aporta?	5	2	1	3	1
7.9	¿Su jefe evalúa sus fortalezas y necesidades de desarrollo?	3	5	1	2	1
7.10	¿Desearía cambiar de empresa?	3	5	1	0	3
TOTAL		25	39	18	24	14

Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

Gráfico 3.23. Perfil valorativo sobre la satisfacción personal grupo administrativo



Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

**Análisis:** De acuerdo al gráfico, las condiciones existentes han generado cierta inestabilidad en varias preguntas, siendo este el ítem donde se encuentra menores valores en la mayoría de preguntas así como se ha demostrado en las otras áreas donde se ve el mismo problema reflejado en las estadísticas.

### 3.2. RELACIÓN DE LAS VARIABLES ANALIZADAS

Tabla 3.24. Relación entre variables

AREAS	ISTA 21 VERSION		ENCUESTA DE CLIMA	
	CORTA		ORGANIZACIONAL	
Mantenimiento		5.9		
	Carga Mental	4	Satisfacción Personal	16
	Autonomía	5.1		
	Temporal	3	Puesto de Trabajo (especifico)	15
Administrativos		6.3		
	Carga Mental	9	Satisfacción Personal	18
	Autonomía	4.2	Integración en el Puesto de	
	Temporal	6	Trabajo	15
Operativos		6.5		
	Carga Mental	5	Satisfacción Personal	18
	Autonomía	4.5		
	Temporal	7	Salario	16

Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

Al momento de realizar las evaluaciones y comparar los resultados se pudo notar que hay un vínculo muy grande con la carga mental, la autonomía temporal dentro de los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral, de acuerdo a los valores más altos dentro del clima laboral, donde también se observa que el puesto de trabajo, la integración y el salario son ítems que relucen, los mismos que se entrelazan ya que son factores que influyen sobre el personal concluyendo que los riesgos psicosociales están afectando al clima laboral.

Toda esta información es muy útil y radica en que mediante estos resultados es posible comprobar cómo los riesgos psicosociales influyen en el clima laboral inclusive en el comportamiento de los trabajadores; también como se producen sus percepciones, y cómo estos métodos de análisis de resultados mediante el test y la encuesta son un filtro de su realidad para ver el funcionamiento del rendimiento y la motivación y así esto constituya en un factor importante al analizar los factores de riesgo psicosocial a los que se ve expuesto un trabajador en determinado contexto organizacional fusionado con el clima laboral.

De acuerdo con lo analizado anteriormente enfocándose principalmente en los resultados arrojados que fueron en alto grado la Carga Mental y La satisfacción Laboral reducida permite a la empresa ser de gran utilidad como guía para orientar la planificación y secuencia de las estrategias de intervención puesto que estos puntos resultan ser los más influyentes.

### 3.3 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Tabla 3.25. Verificación de la hipótesis

AREAS	ISTA 21 VERSION CORTA	ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL
Mantenimiento	Carga Mental	Satisfacción Personal
	Autonomía Temporal	Puesto de Trabajo (especifico)
Administrativos	Carga Mental	Satisfacción Personal
	Autonomía Temporal	Integración en el Puesto de Trabajo
Operativos	Carga Mental	Satisfacción Personal
	Autonomía Temporal	Salario

Fuente: Investigación De Campo

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

Según los resultados obtenidos de las evaluaciones se observa que en el área de mantenimiento, esta presenta índices altos en relación a la carga mental y la autonomía temporal (riesgos psicosociales) y satisfacción personal y puesto de trabajo específico (clima laboral), en el área administrativa los índices con mayor influencia son la carga mental y la autonomía temporal (riesgos psicosociales) y satisfacción personal e integración en el trabajo (clima laboral), con respecto al área operativa de igual manera se obtiene resultados negativos en los ítems relacionados a la carga mental y la autonomía temporal (riesgos psicosociales) y satisfacción personal y salarios (clima laboral).

Los factores de riesgos psicosociales encontrados mediante la herramienta ISTAS 21 versión corta y el clima laboral evaluado mediante la Encuesta de

Clima Organizacional ECO identificó dos dimensiones desfavorables enlazadas: la carga mental y la satisfacción personal, las mismas que fueron obtenidos con valores más altos cuando se realizó el análisis con las dos herramientas como se muestra con los resultados anteriormente mencionados, esto nos permite confirmar que la hipótesis propuesta es real ya que se evidenció que si influyen los riesgos psicosociales como es el caso de la carga mental y en el clima laboral que se demuestra como satisfacción personal, ya que se dijo que por el exceso de trabajo el personal está siendo víctima de conflictos personales, considerándolas como manifestaciones tempranas de la salud de los trabajadores, esto debe ser tratado de una manera urgente desde su origen y así continuar con el proceso de intervención preventivo con el fin de minimizar los conflictos mencionados.

## CAPÍTULO IV

### 4.1 CONCLUSIONES

Este análisis nos ha permitido identificar las áreas con posibles problema y así obtener las causas principales donde se está afectando y causando conflicto, por esta razón se ha podido concluir lo siguiente:

- Se tiene un alto porcentaje de carga mental en las áreas donde se ve mayor incidencia de trabajo.
- La autonomía temporal tiene un porcentaje moderado con tendencia a aumentar esto nos indica que los niveles de independencia son bastante bajos, presentándose varias jefaturas las mismas que no permiten una soltura en las labores la duración , esto se ha dado porque no existen pausa ni tampoco hay adaptación de horario puesto que los sobre tiempos son excesivos.
- En a la evaluación de clima laboral los resultados son iguales en las tres áreas con respecto a la satisfacción laboral pero varia en el segundo ítem dependiendo el área específica de trabajo.
- Todo lo evaluado con los instrumentos propuestos tiene relación comprobándose la hipótesis propuesta.
- Los procedimiento empleados para la realización de las tareas no son los indicados ya que por cumplir con las tareas no se está dando importancia a los sobre esfuerzos.
- La sobrecarga mental detectada no permite regular el ritmo de trabajo, además

- esto se puede resolver reduciendo periodo de tiempo expuesto a la misma.
- El trabajador no tiene la posibilidad de tomar decisiones puesto que se le debe permitir organizar su trabajo, regulando su ritmo, determinando el orden y la forma de realizar las tareas encomendadas, interviniendo en la resolución de los conflictos.
  - Según los análisis realizados no permite tener gran iniciativa puesto que la satisfacción laboral es bastante baja sin tener la posibilidad que el trabajador realice propuestas e incluso adelantarse a la aparición de problemas.
  - Las responsabilidades se ven afectadas ya que los trabajadores deben tener la capacidad de conocer y aceptar las consecuencias de las decisiones tomadas para realizar una tarea.
  - El control sobre la toma de decisiones se deberá extender a todas las áreas ya que por no tener la facultad de realizar las tareas todo queda inconcluso
  - La responsabilidad en cada área ya que ellos tienen la capacidad de conocer y ejecutar sus actividades de la manera más eficaz, siendo conocedores de su área propia de labores; pero aceptando las consecuencias de las decisiones tomadas para realizar una tarea.
  - Existe gran demanda de cambio de personal por la falta de colaboración de altos mandos
  - La propuesta presentada se la realizó en conjunto con la Gerencia General la cual fue implantada con las actividades posibles a realizar las mismas que fueron enfocadas a la realidad de la misma.
  - Los trabajadores que colaboran varios años en la empresa se les está recargando de trabajo y esto da pauta a q no cumplan con sus labores y puede ser un causal de accidente de trabajo o enfermedad profesional.

## 5.2 RECOMENDACIONES

- Considerar realizar el seguimiento a las actividades propuestas en el plan de mejoramiento continuo que fomente una cultura organizacional apalancada en los valores empresariales sobre la base de los principios básicos de convivencia.
- Se recomienda reforzar la definición de los perfiles de liderazgo de la organización, mediante la formación y aplicación de herramientas que permitan a los responsables aplicarlos en su gestión.
- Establecer o redefinir el rol y alcance de los puestos de trabajo, alineado a los procesos de la organización con un enfoque a la productividad, desarrollo y bienestar.
- Se recomienda establecer un programa de rotación enfocado al desarrollo y bienestar de los trabajadores.
- Realizar un análisis de puestos de trabajo con funciones de cada área..
- Se recomienda que haya un involucramiento de mandos supervisores y altos y así se haya mas relación con los trabajadores.
- La planificación y la organización del trabajo en la empresa para que así se minimicen los riesgos y haya más control teniendo seguridad derivada de la elección de los equipos, la determinación y la adecuación de las condiciones de trabajo y el impacto de los factores ambientales en el trabajo.
- Se recomienda promover el apoyo social y un mejoramiento de sueldos en todos sus niveles, prestando principal atención al apoyo de los subordinados por parte de sus superiores.
- Se debe sensibilizar a todos los miembros de la empresa sobre la importancia de las relaciones personales, estableciendo cursos sobre trabajo en equipo con el

propósito de establecer estrategias que les permitan mejorar las relaciones entre ellos.

- Fomentar la participación de los trabajadores en las distintas áreas y las diferentes tareas que integran el trabajo, desde la propia organización, distribución y planificación de las tareas a realizar.
- Canalizar la participación de los distintos agentes para que así sean los adecuados, ágiles y eficaces y así analizar qué aspectos pueden mejorarse.

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1 Título**

Plan de mejoramiento continuo de riesgos psicosociales y clima laboral

#### **5.2 Antecedentes**

La empresa Impolplast ha venido denotando gran índice de ausentismos laborales por varias causas lo cual provoca preocupación en sus colaboradores, se ha realizado estudios y se ha obtenido como resultado que la carga laboral que presentan está afectando a todas las áreas, puesto que la productividad se ha visto disminuida y se fundamenta en valores de ventas en su mercado.

Por esta razón se propone el presente plan de mejora continua basada en resultados obtenidos según encuestas y test realizados.

#### **5.3 Justificación**

El mejoramiento continuo de los riesgos psicosociales se la debe enfocar tomando dos aspectos esenciales como son: la organización y el individuo, ya que el abordaje en los dos aspectos mencionados permiten atenuar las dimensiones desfavorables identificadas

con el fin de minimizar manifestaciones en la salud de los colaboradores.

Es fundamental aplicar estrategias de mejoramiento continuo a través de acciones que promuevan la gestión del talento humano, mejorando la calidad del entorno laboral de los trabajadores, disminuyendo la <sup>107</sup> trabajo innecesarias, desarrollando un clima organizacional óptimo para el desenvolvimiento del personal según área y departamento.

#### **5.4 Valores a incentivarse**

- Regulación de salarios
- Autonomía
- Carga de Trabajo
- Comunicación
- Satisfacción Laboral
- Satisfacción Personal

#### **5.5 Objetivos**

##### **General**

Desarrollar un plan de mejoramiento continuo en las áreas de mayor grado de riesgos psicosociales en los que están siendo afectados el clima laboral de la empresa.

##### **Específicos**

- Establecer estrategias enfocadas al mejoramiento continuo en la minimización de riesgos psicosociales en conjunto con el clima laboral que ayuden a minimizarlos.

- Implementar las actividades propuestas en el cronograma por medio de estrategias basadas en métodos básicos que permitan la intervención para el mejoramiento del clima organizacional.

## **5.6 Fundamentación**

- Tecnológica

Es factible porque se cuenta con las herramientas tecnológicas para su implementación para el desarrollo de actividades formación y capacitación, y la ejecución según lo planificado por la dirección.

- Organizacional

Es posible por ser parte de las actividades para la implementación de la presente propuesta en donde abarca los riesgos psicosociales con el clima laboral, los cuales fueron evaluados a través del método ISTAS 21 versión corta y la encuesta ECO, como parte de la gestión del talento humano.

- Teórica

### **Plan de mejoramiento continuo**

Un plan de mejoramiento continuo es un conjunto de acciones organizadas que tienen como objetivo el seguimiento de actividades propuestas enfocadas al trabajador, como consecuencia de derivados del trabajo o de la actividad industrial. Para que un plan de mejoramiento continuo pueda garantizar su eficacia deberá estructurarse en torno a las siguientes fases:

- Compromiso de la dirección.
- Identificación, análisis y valoración de las causas.

- Estudio y propuesta de soluciones.
- Diseño de la intervención (cómo, dónde, cuándo, quién, etc.).
- Llevar a cabo la intervención.
- Seguimiento, control y evaluación.
- Puesta en marcha del plan de mejoramiento continuo
- Minimizar riesgos y disminuir conflictos
- Tratar de combatir los riesgos y conflictos en su origen.
- Una continua labor de información para tener en cuenta la evolución de la técnica y para sustituir los procesos por otros nuevos.

### **5.7 Modelo operativo de la propuesta**

Para que exista el mejoramiento continuo dentro de la empresa se debe enfocar al análisis en las áreas con mayor índice negativo, los mismos que se presentan en las condiciones de trabajo latentes a partir de la dimensión desfavorable identificada mediante los test realizados.

### **Estrategias que sitúa la dimensión más desfavorable según los resultados**

Las principales estrategias y observaciones obtenidas para todo el personal llevan a resultados paralelos en las dos variables que son: riesgos psicosociales y clima laboral que se ven distribuidos en dos estrategias principales las que se detallan a continuación.

Tabla 5.1. Estrategias de intervención en la empresa

DIMENSION	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Factores Psicosociales y Clima Laboral	- La carga mental se enfoca en la sobrecarga de trabajo y la autonomía temporal enfocada a la falta de colaboración y malos liderazgos.	-Talleres, seminarios, capacitaciones para líderes, evaluación de clima laboral.	- Talento Humano
	- Los salarios desfavorables y la satisfacción personal con los compañeros de trabajo.	-Revisar los salarios del personal asociándolos a la competencia y las demás áreas	- Talento Humano

Fuente: Análisis de Variables según test

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

### **Estrategias enfocadas al mejoramiento continuo del área con mayor incidencia de riesgos psicosociales y clima laboral negativo.**

El principal objetivo de enfocar estrategias de mejoramiento al área de mayor incidencia es para enfrentar situaciones de sobrecarga mental y satisfacción personal, permitiéndole mantener el rendimiento positivo en el desempeño en el trabajo.

### **Estrategias que sitúa la dimensión más desfavorable según los resultados**

En las Áreas Operativas encontramos índices altos de disconformidad en los siguientes ítems: Carga Mental, Autonomía Temporal (Riesgos Psicosociales) y Satisfacción Personal y Salario (Clima Laboral) y exponen a situaciones más perjudiciales para la salud.

Tabla 5.2. Estrategias de intervención en el individuo

DIMENSION	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	AREA	RESPONSABLE
Carga Mental y Autonomía Temporal (Riesgos Psicosociales)	- Realizar análisis de resultados de las evaluaciones ejecutadas a gerencia para observar la magnitud de la situación para así lograr cumplir con la actividades propuestas en el plan de mejoramiento continuo	- Actividades grupales, charlas de liderazgo	Operativa	Gerencia General

Fuente: Análisis de Variables según test

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

Tabla 5.3. Estrategias de mejoramiento continuo

DIMENSIÓN	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES		RESPONSABLE
Satisfacción Personal y Salario (Clima Laboral)	- Innovar al personal mediante de pensamientos positivos	- Realizar charlas de incentivos y escuela de lideres	- Operativa	- Talento Humano
	- Realizar evaluaciones de desempeño donde reluzca el personal a incentivarse.	- Enfocarse a un estudio especializado con personal técnico en el área de evaluaciones con resultados veraces.	- Operativa	- Talento Humano

Fuente: Análisis de Variables según test

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

## 5.8 Plan de implementación de la propuesta

Tabla 5.4. Modelo operativo a implementar

FASES	ETAPAS	METAS	ESTRATEGIAS	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
INICIAL	Identificación de los riesgos y conflictos laborales	-Tipificación de los riesgos y conflictos a analizar mediante la utilización de test, -Entrega de	Obtener los resultados según test realizados.  Coordinar con el	Plan a implementarse. Laptop, materiales de oficina y Departamento	-Talento Humano - Jefes de Área- Daniela Oviedo	3 semanas

		resultados a Gerencia -Aprobación de charlas por parte de Gerencia General a las áreas de mayor incidencia negativa	Jefe del área de mayor incidencia las estrategias propuestas para implantar.	de recursos humanos		1 semana
CENTRAL	Planificación e Implementación	-Realización de cronograma de actividades la cual presenta los índices más negativos.  -Realización de charla de concientización de las áreas resultantes del estudio con la duración de 2 horas  -Realizar una evaluación al año de desempeño Laboral para medir rendimientos y así Implementar incentivos, esta	-Presentar cronograma y compromiso de cumplimiento de actividades por escrito al Jefe del Área.  -Coordinar actividad con Gerente General el mismo que deberá realizar seguimiento de las actividades para una mejora continua.  -Talento Humano deberá implementar Evaluaciones de Desempeño según el área de trabajo con aprobación de Gerencia General y los socios.	-Plan a implementarse. Laptop, materiales de oficina y Departamento de recursos Humanos.  -Laptop, diapositivas, lugar donde dictar las charlas y materiales de oficina.  -Estudio anual de las áreas a evaluar Desempeño laboral.	Talento Humano, Jefes de Áreas y Daniela Oviedo  Jefes de Áreas y Daniela Oviedo  Jefes de Áreas y Talento Humano  Departamento Financiero y talento Humano	1 semana  1 semana  6 meses

		<p>actividad será estudiada por Gerencia General y los socios.</p> <p>-Realizar estudio de mercado enfocado a los salarios tanto dentro de la empresa como con empresas similares y proponer reformas en Junta de Socios.</p>	<p>-Departamento Financiero y Talento Humano</p>	<p>-Estudio de salarios por área y empresas parecidas</p>		3 meses
FINAL	Mejoramiento Continuo	<p>Realizar seguimiento de actividades propuestas de acuerdo al cronograma</p>	<p>Según lo propuesto asesorarse a cerca de estudios de Desempeño Laboral y análisis de sueldos</p>	<p>Plan a implementarse. Laptop, materiales de oficina y Departamento de recursos humanos</p>	Toda la empresa	1 año

Fuente: Análisis de Variables según test

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

## 5.9 Evaluación del Plan de Mejoramiento Continuo

El área con mayor afectación es la Operativa la misma que nos permitió conocer los test realizados ISTAS 21 y ECO a la cual va enfocada la implementación del mismo, realizando las siguientes preguntas:

Tabla 5.5. Evaluación del plan de mejoramiento continuo

PREGUNTAS BASICAS	EXPLICACION
¿Quiénes solicitan evaluar?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Socios y dueños.</li> <li>• Trabajadores</li> <li>• Jefes de áreas</li> </ul>
¿Por qué evaluar la Propuesta?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para conocer la eficacia de los métodos y estrategias a utilizarse y el tiempo que conlleva</li> </ul>
¿Para qué evaluar?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para realizar las mejoras en las áreas que presentan mayor incidencia de riesgos y conflictos</li> </ul>
¿Qué evaluar?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metas</li> <li>• Tiempo de ejecución</li> <li>• Niveles de riesgos y mayor incidencia de conflictos con áreas.</li> </ul>
¿Quién evalúa?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talento Humano</li> <li>• Jefes de áreas</li> </ul>
¿Cuándo evaluar?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Periódicamente cada 6 meses</li> </ul>
¿Con qué evaluar?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas</li> <li>• Desempeño Laboral</li> <li>• Observación directa</li> <li>• Entrevistas</li> <li>• Correo Electrónico</li> </ul>

Fuente: Análisis de Variables según test realizados.

Elaborado por: Oviedo, Daniela 2014

## 5.10 Cronograma de Mejoramiento Continuo

El presente cronograma se detalla todas las actividades con tiempos los mismos que deberán ser aprobados por gerencia general para su realización.

Tabla 5.6. Cronograma de Actividades

FECHAS	FASES	ETAPAS	RESPONSABLES	TIEMPO DE EJECUCION
mar-14	inicial	Aplicación de test y encuesta	Daniela Oviedo, Jefes de areas, talento Humano	3 SEMANAS
		Entrega de resultados a Gerencia General	Gerencia General, Daniela Oviedo	1 SEMANA
		Aprobacion de charlas por parte de Gerencia General al area con mayor incidencia	Gerencia General, Daniela Oviedo	
abr-14	Central	Cronograma de Actividades	Daniela Oviedo	1 SEMANA
		Charla de concientización al area con mayor incidencia negativa	Daniela Oviedo	1 SEMANA
jun-14		Evaluaciones de desempeño	Talento Humano	6 MESES
sep-14		Análisis comparativo de salarios por areas y con empresas del mismo nivel	Area Financiera, Talento Humano	3 MESES

### - Observaciones

La presente propuesta será ejecutada con el apoyo principalmente de los socios de la empresa y Gerencia General, la misma que cuenta con todos los recursos indispensables para su realización, por esta razón se pondrá en práctica el cronograma planteado

mediante autorización de los dirigentes para ejecutarla en el tiempo indicado, obteniendo resultados enfocados a la mejora continua de la misma, haciendo uso de los valores que se tendrá mediante la aplicación de los test para su conveniencia ya que se podrá implantar de la mejor manera contando con asesoría de la autora, quedando a disposición de la empresa todos los resultados y actividades propuestas.

## CAPÍTULO VI

### REFERENCIAS

Bañares, A. (1989). *Conjunto de los humanos y su interrelación con los riesgos*.  
Idealista.

Brunet. (1993). *eclac.org*. Recuperado el 12 de febrero de 2014, de  
[www.eclac.org/publicaciones/xml/9/27819/Serie\\_127.pdf](http://www.eclac.org/publicaciones/xml/9/27819/Serie_127.pdf)

Cantera, L. (2008). *Violencia ocupacional: El caso de los profesionales sanitarios*.  
Recuperado el 13 de febrero de 2014, de <http://www.papelesdelpsicologo.es/>

Chiavenato, I. (1988). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.

Cordero Saavedra, L. (2002). *El acoso moral u hostigamiento psicológico en el trabajo*.  
kairos.

El Instituto de Seguridad Laboral. (2014). *isl.gob.cl*. Recuperado el 20 de enero de  
2014, de <http://www.isl.gob.cl>

Estella, F., Aizpiri Díaz, J., & Barrado Alonso, J. (2002). *Síndrome de Burnout en el  
médico general*. Debate.

Fuentes, J. C. (2011). *bdigital.unal.edu.com*. Recuperado el 13 de febrero de 2014, de  
<http://www.bdigital.unal.edu.co/6445/1/539319.2011.pdf>

Fuertes, A. F. (2011). *dspace.uce.edu.ec*. Recuperado el 13 de febrero de 2014, de  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1733/1/T-UCE-0007-39.pdf>

García Pérez, T. (1998). *Psicológica en las empresas*. Interamericana.

- Garrosa, E. M. (2003). *Los procesos emocionales de resistencia: un afrontamiento adaptativo ante el desgaste profesional. Estudio en una muestra de enfermería*. Madrid: 3Temas.
- Garzón, P. (2002). *Síndrome de Burnout en el médico general*. Argentina: Bado.
- González de Rivera, J. (2000). *El síndrome del acoso institucional*. Recuperado el 28 de marzo de 2014, de <http://www.diariomedico.com/>
- González Gutiérrez, J. (2005). *Carga mental y fatiga laboral*. Madrid: Pirámide.
- Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo. (1995). *insht.es*. Recuperado el 31 de marzo de 2014, de <http://www.insht.es/portal/site/Insht/>
- Mansilla Izquierdo, F. (2006). *ripsol.org*. Recuperado el 15 de marzo de 2014, de <http://ripsol.org/Data/Elementos/607.pdf>
- Navarro Botella, J., & Gómez González, E. .. (1998). *La incidencia de las drogas en el mundo laboral*. Madrid: Piramide.
- Organizacion Internacional del Trabajo. (2014). *ilo.org*. Recuperado el 14 de febrero de 2014, de [www.ilo.org/global/standards/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/global/standards/lang--es/index.htm)
- Organizacion Mundial de la Salud. (2008). *who.int*. Recuperado el 11 de febrero de 2014, de [www.who.int/whr/2008/08\\_report\\_es.pdf](http://www.who.int/whr/2008/08_report_es.pdf)
- Piñuel y Zabala, I. (2001). *Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Médica Panamericana.
- Price waterhouse. (2014). *pwc.com*. Recuperado el 10 de febrero de 2014, de [www.pwc.com](http://www.pwc.com)

Sanchez-Anguita Muñoz, A. (2006). *Salud Laboral. Autoeficacia, ansiedad y satisfacción*. Salamanca: Destino.

Sauter, S. L., & Murphy, L. R. (s.f.). *insht.es*. Recuperado el 20 de febrero de 2014, de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/34.pdf>

Suárez, R., Iglesias, & C. (2009). *psiquiatria.com*. Recuperado el 17 de marzo de 2014, de [www.psiquiatria.com/bibliopsiquis/handle/10401/5036](http://www.psiquiatria.com/bibliopsiquis/handle/10401/5036)

Vidal Palmer, L., & Pérez González, .. (2011). *Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales*. Pearson.

## GLOSARIO

**CARGA DE TRABAJO:** Nivel de actividad o esfuerzo que el trabajador debe realizar para cumplir con los requisitos estipulados del trabajo.

**CARGA DINÁMICA:** Nivel de carga que tiene un trabajo debido a los desplazamientos, esfuerzos musculares y manutención de carga que se realizan en el trabajo.

**CONTROL DE RIESGOS:** Proceso de toma de decisiones para tratar y/o reducir los riesgos, para implantar las medidas correctoras, exigir su cumplimiento y la evaluación periódica de su eficacia.

**EFFECTO DEL TRABAJADOR SANO:** Es un fenómeno observado en los estudios de las enfermedades profesionales: los trabajadores suelen presentar unas tasas globales de mortalidad inferiores a las de la población general, debido al hecho de que los afectados por enfermedades importantes o incapacitantes son habitualmente excluidos del empleo.

**ENFERMEDAD PROFESIONAL:** La contraída a consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena en las actividades indicadas en el cuadro de enfermedades profesionales.

**ERGONOMÍA:** Ciencia multidisciplinaria que tiene por objetivo adaptar la realización de un trabajo a las condiciones fisiológicas y psicológicas del individuo, a través de la investigación y la adecuación del puesto de trabajo y su entorno. Sus funciones son: atender y analizar la organización y las condiciones del trabajo, los horarios, los turnos, los ritmos de producción, los descansos y las pausas, el diseño del puesto de trabajo, la comunicación interna, así como las limitaciones físicas y psíquicas de los empleados.

Adecuación entre las distintas capacidades de las personas y las exigencias de las tareas.

Relación entre la persona y su trabajo, equipamiento y entorno; aplicación de

conocimientos anatómicos, fisiológicos y psicológicos a los problemas que resultan de esta relación.

**ESTRÉS:** Cambios reversibles o irreversibles en el organismo, provocados por un desequilibrio entre las demandas de factores externos (tanto ambientales como psicológicos o sociales) y los recursos que provocan una disminución del rendimiento.

**ESTRÉS LABORAL:** Es un desequilibrio importante entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias. Según esta definición, se produciría estrés cuando el individuo percibe que las demandas del entorno superan a sus capacidades para afrontarlas y, además, valora esta situación como amenazante para su estabilidad

**FATÍGA PROVOCADA POR EL TRABAJO:** Manifestación general o local, no patológica, de la tensión provocada por el trabajo, que puede ser eliminada completamente mediante el descanso adecuado.

**HIGIENE INDUSTRIAL:** Disciplina que tiene por objeto el reconocimiento, evaluación y control de aquellos factores ambientales o tensiones que se originan en el lugar de trabajo y que pueden causar enfermedades, perjuicios a la salud o al bienestar, incomodidades e ineficiencia entre los trabajadores o entre los ciudadanos de la comunidad.

**INCIDENTE:** Cualquier suceso no esperado ni deseado que no dando lugar a pérdidas de salud o lesiones a las personas, pueda ocasionar daños a la propiedad, equipos, productos o al medio ambiente, pérdidas de la producción o aumento de las responsabilidades legales.

**MEDICINA DEL TRABAJO:** Es una disciplina que, partiendo del conocimiento del funcionamiento del cuerpo humano y del medio en que éste desarrolla su actividad, en este caso el laboral, tiene como objetivos la promoción de la salud (o prevención de la

pérdida de salud), la curación de las enfermedades y la rehabilitación

**OBSERVACIONES PLANIFICADAS DEL TRABAJO (OPT):** Técnica que permite controlar con mayor énfasis las actuaciones de los trabajadores en el desempeño de sus funciones en relación a la seguridad para asegurar que el trabajo se realiza de forma segura y de acuerdo a lo establecido.

**OMS:** Organización Mundial de la Salud

**OIT:** Organización Internacional de Trabajo

**PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES:** Es la disciplina que busca promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a un proceso productivo, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenir los riesgos derivados del trabajo.

**PRL:** Siglas con que se conoce la Prevención de Riesgo Laboral

**RIESGO LABORAL:** Todo aquel aspecto del trabajo que tiene la potencialidad de causar un daño.

**RIESGO LABORAL:** La posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valoraran conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo.

**SALUD OCUPACIONAL:** Disciplina que tiene por finalidad promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; evitar el desmejoramiento de la salud causado por las condiciones de trabajo; protegerlos en sus ocupaciones de los riesgos resultantes de los agentes nocivos; ubicar y mantener a los trabajadores de manera adecuada a sus aptitudes

fisiológicas y psicológicas; y en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo.

**SEGURIDAD OCUPACIONAL:** Estudio específico de los factores de seguridad en sectores profesionales específicos: minería, submarinismo, etc.

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### Oficio de aprobación de cronograma de propuesta a implementarse

Ambato, 10 de Febrero del 2014

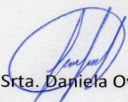
Ingeniera

Erica Aguilar

En su despacho.-

Reciba un atento y cordial saludo, la presente tiene por objeto hacerle llegar el cronograma obtenidos en el estudio realizado "Influencia de los Riesgos Psicosociales en el Clima Laboral" previo a la obtención del Título de Psicología Organizacional en la Pontificia Universidad Católica Sede Ambato, los cuales serán realizados a todo el personal de su prestigiosa empresa; razón por la cual solicito se digne en autorizar las actividades propuestas y coordinar con el personal que propongo en el mismo, para que gestioné la implementación de mencionado estudio

Por su atención que se digne dar a la presente, mis agradecimientos.

  
Srta. Daniela Oviedo

Egresada de la Escuela de Psicología Organizacional



Aprobado 10 de febrero 2014

**ANEXO 2**

## Oficio de aprobación de resultados de test realizados

Ambato, 26 de Marzo del 2014

Ingeniera

Erica Aguilar

En su despacho.-

Reciba un atento y cordial saludo, la presente tiene por objeto hacerle la entrega de los resultados obtenidos en el estudio realizado "Influencia de los Riesgos Psicosociales en el Clima Laboral" previo a la obtención del Título de Psicología Organizacional en la Pontificia Universidad Católica Sede Ambato, lo mismos que fueron realizados a todo el personal de la empresa; los cuales cuentan con conclusiones y recomendaciones; razón por la cual solicito se digne en autorizarme a continuar con las actividades planteadas dentro del cronograma propuesto anteriormente.

Por su atención que se digne dar a la presente, mis agradecimientos.

  
Srta. Daniela Oviedo

Egresada de la Escuela de Psicología Organizacional



Aprobado 26 de Marzo 2014

### ANEXO 3

## CONTROL DE ASISTENCIA A CHARLA DE CAPACITACION IMPARTIDA Y

### FOTOS DE RESPALDO

#### PLAN DE IMPLEMENTACION DE PROPUESTA

#### CONTROL DE ASISTENCIA A CHARLA DE CAPACITACIÓN

EMPRESA: In pol plast  
 TEMA: "Influencia de los Riesgos Psicosociales en el Clima Laboral"  
 CAPACITADOR Daniela Quiroga  
 HORA: 14#30

NOMBRE

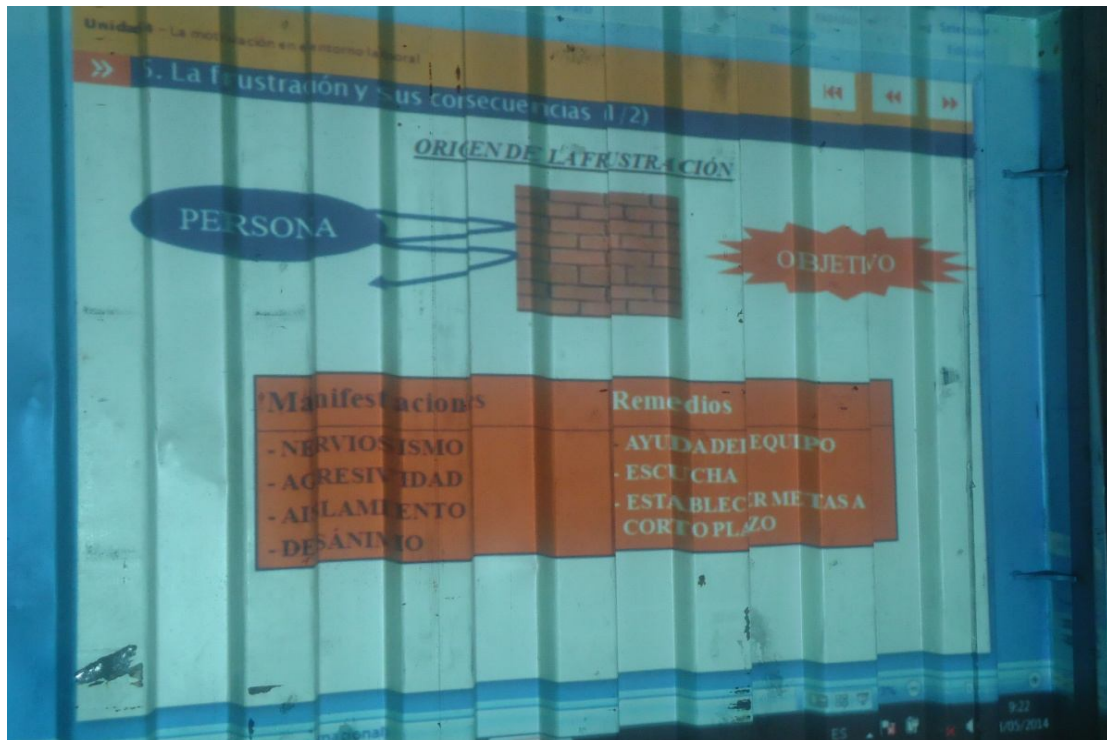
FIRMA

<u>Carlos Tolosa</u>	<u>Carlos Tolosa</u>
<u>Hernando Tujillo</u>	<u>Hernando Tujillo</u>
<u>Angel Alarcón</u>	<u>Angel Alarcón</u>
<u>Edwin Sierra</u>	<u>Edwin Sierra</u>
<u>German Chuycho</u>	<u>German Chuycho</u>
<u>Milton Condemaita</u>	<u>Milton Condemaita</u>
<u>Guillermo Pedraza</u>	<u>Guillermo Pedraza</u>
<u>Jorge Analuisa</u>	<u>Jorge Analuisa</u>
<u>Leonardo</u>	<u>Leonardo</u>
<u>Luis Asas</u>	<u>Luis Asas</u>
<u>Jorge Suarez</u>	<u>Jorge Suarez</u>
<u>Angel Vivas</u>	<u>Angel Vivas</u>
<u>Galvan Mestanza</u>	<u>Galvan Mestanza</u>

FIRMA DEL CAPACITADOR:

  
 172256278 6







## ANEXO 4

### Carta del gerente general de Inpolplast



#### CERTIFICADO

A petición verbal de la señorita **DANIELA ESTEFANÍA OVIEDO TIRADO**, con C.I.172256218-6, estudiante de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato,

#### CERTIFICO

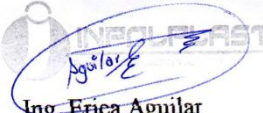
QUE: la antes mencionada señorita contó con la respectiva autorización para aplicar encuestas en esta empresa programadas en su plan de investigación.

Seguros estamos que las conclusiones obtenidas, servirán de aporte para el desarrollo de esta organización.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, pudiendo la interesada hacer uso legal de este documento de acuerdo a sus intereses.

Ambato, 21 de mayo de 2014

Atentamente,



Ing. Erica Aguilar  
**GERENTE GENERAL**

## ANEXO 5

### Encuesta de clima organizacional eco

<b>1 SOBRE LA EMPRESA</b>		1	2	3	4	5
1.1	¿Le gusta su empresa?					
1.2	¿Se siente integrado en ella?					
1.3	¿Conocía la empresa antes de incorporarse a ella?					
1.4	¿Conoce su posición y sus responsabilidades?					
1.5	¿Considera que la empresa le brindó un comienzo de trabajo con apoyo y formación?					
1.6	¿La empresa se interesa por sus sugerencias?					
<b>TOTAL</b>		0	0	0	0	0

<b>2 SOBRE EL PUESTO DE TRABAJO (GENERAL)</b>		1	2	3	4	5
2.1	¿La iluminación es adecuada?					
2.2	¿La temperatura es la adecuada?					
2.3	¿El nivel de ruido es adecuado al trabajo?					
2.4	¿Están las instalaciones limpias?					
2.5	¿Están los aseos limpios?					
2.6	¿Tiene espacio suficiente para desempeñar su labor?					
2.7	¿Tiene los medios adecuados para desempeñar su trabajo?					
<b>TOTAL</b>		0	0	0	0	0

	<b>3 SOBRE EL PUESTO DE TRABAJO (ESPECIFICO)</b>	1	2	3	4	5
3.1	¿Se corresponde su puesto con sus estudios?					
3.2	¿Se corresponde su puesto con su experiencia laboral?					
3.3	¿Sabe cuáles son sus responsabilidades?					
3.4	¿Hay movilidad entre puestos de trabajo?					
3.5	¿Existe discriminación por sexo?					
3.6	¿Se siente realizado en su trabajo?					
3.7	¿Está satisfecho en su puesto de trabajo?					
	<b>TOTAL</b>	0	0	0	0	0

	<b>4 SOBRE LA INTEGRACION EN EL TRABAJO</b>	1	2	3	4	5
4.1	¿El ambiente laboral es agradable?					
4.2	¿Se apoyan entre compañeros en el desempeño de su trabajo?					
4.3	¿Es fácil la comunicación con sus compañeros?					
4.4	¿Entiende los objetivos de la empresa?					
4.5	¿El trabajo se reparte adecuadamente entre los miembros del grupo?					
4.6	¿Siento que trabajo en equipo?					
4.7	¿Tengo autonomía para realizar mi trabajo?					
4.8	¿Tengo apoyo de mis compañeros para realizar mi trabajo?					
	<b>TOTAL</b>	0	0	0	0	0

	<b>5 SOBRE SU JEFE DIRECTO O SUPERIORES</b>	1	2	3	4	5
5.1	¿La comunicación con su jefe directo es satisfactoria?					
5.2	¿Es accesible la dirección?					
5.3	¿Siente un trato agradable?					
5.4	¿Le proporciona apoyo su jefe en el desempeño del trabajo?					
5.5	¿Considera el nivel de exigencia adecuado?					
	<b>TOTAL</b>	1	2	3	4	5

	<b>6 SOBRE SU SALARIO</b>	1	2	3	4	5
6.1	¿Considera que su salario es justo?					
6.2	¿Su salario está en consonancia con el de otros puestos?					
6.3	¿Cree que su salario está en consonancia con el de otras empresas del mismo ramo empresarial?					
6.4	¿Considera los sueldos adecuados a la situación de la empresa?					
	<b>TOTAL</b>	0	0	0	0	0

	<b>7 SOBRE LA SATISFACCION PERSONAL</b>	1	2	3	4	5
7.1	¿Cree que su trabajo es útil?					
7.2	¿Existe reconocimiento de su labor por sus compañeros?					
7.3	¿Existe reconocimiento de su labor por su jefe?					
7.4	¿Siente que el trabajo que realiza le aporta personalmente?					
7.5	¿Su jefe le anima a tomar la iniciativa?					

7.6	¿Está satisfecho con su trayectoria en la Empresa?					
7.7	¿Está satisfecho con las oportunidades que tiene para emplear sus habilidades en el trabajo?					
7.8	¿Está satisfecho de su puesto de trabajo y de lo que aporta?					
7.9	¿Su jefe evalúa sus fortalezas y necesidades de desarrollo?					
7.10	¿Desearía cambiar de empresa?					
	TOTAL	0	0	0	0	0

## ANEXO 6

Istas 21 versión corta

### APARTADO 1

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

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

<b>SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 1 a 6 =</b>	<b>puntos</b>
---	---------------

### APARTADO 2

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

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
7) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	4	3	2	1	0
8) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	4	3	2	1	0
9) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	4	3	2	1	0
10) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	4	3	2	1	0
11) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	4	3	2	1	0
12) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	4	3	2	1	0

13) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0
14) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	4	3	2	1	0
15) ¿Tienen sentido tus tareas?	4	3	2	1	0
16) ¿Habras con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	4	3	2	1	0

<b>SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 7 a 16 =</b>	<b>puntos</b>
--	---------------

### APARTADO 3

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

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

<b>SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 17 A 20=</b>	<b>puntos</b>
--	---------------

<b>APARTADO 4</b>
-------------------

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

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

<b>SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 21 A 30 =</b>	<b>puntos</b>
---	---------------

<b>APARTADO 5</b>
-------------------

**DE LA SIGUIENTE PREGUNTA, ELIGE LA RESPUESTA QUE MEJOR DESCRIBA TU SITUACIÓN:**

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

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

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

<b>SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 31 A 34=</b>	<b>puntos</b>
--	---------------

<b>APARTADO 6</b>
-------------------

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

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

<b>SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 35 a 38 =</b>	<b>puntos</b>
---	---------------

## ANEXO 7

Las presentes fotografías fueron tomadas en el transcurso de la realización de las dos encuestas en la sala de reuniones de Inpolplast.



