



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

**PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL
ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE
DESECHOS SÓLIDOS EN AMBATO.**

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

Líneas de investigación:

Recursos Humanos y/o riesgo laboral

Autora:

Evelin Fernanda Moya Rubio

Director:

Lic. M.A. Segundo Gonzalo Pazmay Ramos

Ambato – Ecuador

Septiembre 2016

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE
AMBATO**

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

“Plan de prevención de riesgos psicosociales en el área administrativa de una
empresa de servicios de desechos sólidos en Ambato”

Líneas de investigación:

Recursos Humanos y/o riesgo laboral

Autora:

Evelin Fernanda Moya Rubio

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

CALIFICADOR

Amparito del Rocío Pérez Barrionuevo, Ing. Mg. f. _____

CALIFICADORA

Eleonor Virginia Pardo Paredes, Psc. Ind. Mg. f. _____

CALIFICADORA

Aitor Larzabal Fernández, Lic. Mg. f. _____

DIRECTOR ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr. Msc. f. _____

SECRETARIO GENERAL PUCESA

Ambato – Ecuador

Septiembre 2016

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Evelyn Fernanda Moya Rubio, portadora de la cédula de ciudadanía No 050378739-2, declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo a la obtención del título de PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL son absolutamente originales, auténticos y personales.

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

Evelin Fernanda Moya Rubio

C.I. 050378739-2

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi Dios por permitirme llegar a cumplir uno de mis sueños, a mis padres que han sido un pilar fundamental en mi vida gracias a ellos he podido educarme en esta prestigiosa Universidad, y en donde conocí amigos excepcionales que de una u otra manera aportaron en esta importante etapa.

Infinitas gracias a los docentes de la Escuela de Psicología, desde mis inicios supieron impartir sabias enseñanzas y valores éticos a lo largo de mi carrera, en especial a mi tutor de proyecto Gonzalo Pazmay por la paciencia y conocimientos compartidos. No podría dejar de lado el agradecimiento infinito a la Dra. Luisa Herrera quien me abrió las puertas a la vida laboral, me brindó su apoyo y confianza en mis últimos pasos por la universidad.

Finalmente, Agradezco la empresa EPM- GIDSA, que fue donde inicié mis prácticas pre profesionales y me apoyaron para realizar mi proyecto de investigación.

Evelin Fernanda Moya Rubio

DEDICATORIA

Con profundo amor dedico este proyecto de investigación a mi abuelito Julián Moya, quien desde el cielo ha guiado mis pasos y he sentido su amor y protección siempre, a mis padres Gustavo y Laura por su apoyo y amor incondicional, mis hermanas Jenny y Laura por estar siempre a mi lado dándome fuerza para ahora poder cristalizar unos de mis sueños.

Evelin Fernanda Moya Rubio

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal diseñar un plan de prevención de riesgos psicosociales en el área administrativa de una empresa de servicios EPM-GIDSA, mediante la aplicación de la herramienta psicométrica COPSOQ ISTAS 21 versión 2.0, del cual se obtuvo resultados en porcentajes por cada factor y fue evaluado por departamentos. La mayoría de los resultados obtenidos del test de riesgos psicosociales fueron desfavorables para la salud (color rojo) ya que el factor de ritmo de trabajo obtuvo un 97%; la zona de situación intermedia para la salud (color amarillo) 3%, además de pocos resultados favorables para la salud (color verde) que en ritmo de trabajo se representó con el 0%. Se aplicó la metodología cuantitativa y cualitativa que buscó definir la propuesta como un método que permitirá a la empresa aportar con ideas de mejora continua en el sistema, para aumentar y garantizar la calidad de la vida laboral, y que al aplicarlo ayude a conseguir una cultura en prevención en la organización, para lo cual existe la predisposición de ayuda de las autoridades de EPM-GIDSA. Por último se realizaron recomendaciones para la empresa en la que se realizó la investigación, con la finalidad de que sean ejecutadas y mejorar los aspectos con porcentajes desfavorables.

Palabras Clave: riesgos psicosociales, plan de prevención.

ABSTRACT

The main aim of this study is to design a psycho-social risk prevention plan in the administration area of a service company called EPM-GIDSA through the application of the psychometric tool COPSOQ ISTAS 21 version 2.0 from which results were obtained in percentages for each factor and evaluated by departments. The majority of the results obtained from the psycho-social risk test were unfavorable for health (red color) since the factor of work rhythm obtained 97%; the zone of intermediate situation for health (yellow color) is 3%; besides very few favorable results for health (green color) in which work rhythm was represented with 0%. The quantitative and qualitative methodology was applied, which looks to define the proposal as a method that will allow the company to contribute with ideas of continuous improvement in the system that increases and guarantees the quality of working life, and upon applying it, helps to create a culture in prevention in the organization. For this reason, there is the predisposition of help from the authorities of EPM-GIDSA. Finally, recommendations were prepared for the company where the study took place for them to be carried out and improve the aspects with unfavorable percentages.

Key words: psycho-social risks, prevention plan.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PRELIMINARES

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

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA DE TRABAJO	3
1.1 Antecedentes	3
1.2 Problema	4
1.2.1 Descripción del problema	4
1.2.2 Preguntas Básicas.....	5
1.3 Justificación.....	6
1.4 Objetivos:	6
1.4.1 Objetivo General	6
1.4.2 Objetivos Específicos.....	7
1.5 Pregunta de Estudio, Meta y/o Hipótesis de Trabajo.....	7
1.5.1 Meta:	7
1.5.2 Hipótesis de trabajo:.....	7
1.5.3 Pregunta de estudio:	7

1.6 Variables	7
1.7 Delimitación funcional.....	7
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO.....	9
2.1 Psicología Organizacional.....	9
2.1.1 Administración del Talento Humano	10
2.1.2 Talento Humano.....	11
2.1.3 Importancia de la Gestión de Talento Humano.....	11
2.2 Seguridad Industrial	12
2.2.1 Salud Ocupacional	13
2.2.2 Higiene Industrial.....	14
2.2.3 Salud y Trabajo	15
2.2.3.1 Condiciones de Trabajo.....	16
2.2.3.2 Tipos de Condiciones de Trabajo.....	17
2.3 Riesgos Laborales.	18
2.3.1 Tipos de Riesgos Laborales.	20
2.3.2 Definición de Riesgos Psicosociales.....	21
2.3.2.1 Características de los Riesgos Psicosociales.....	22
2.3.2.2 Factores Psicosociales.....	23
2.3.2.3 Tipos de Riesgos Psicosociales.....	24
2.3.2.3.1 Estrés Laboral.....	24
2.3.2.3.2 Burnout.....	26
2.3.2.3.3 Mobbing	27
2.3.2.4 Consecuencias de los Riesgos Psicosociales.....	28
2.3.2.5 Evaluación de Riesgos Psicosociales.	29

2.3.2.5.1 Principales Métodos de Evaluación	30
2.3.2.5.2 Herramienta De Evaluación CoPsoq-Istas21	32
2.3.2.5.2.1 Dimensiones Psicosociales De Istas 21	33
2.3.2.6 Gestión de Prevención e Intervención de Riesgos Psicosociales.....	35

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA	38
3.1 Población por departamentos	39
3.2 Cuestionario Utilizado en la Investigación	39
3.2.1 Herramientas investigativas categorizadas	40
3.3CoPsoQ ISTAS 21 versión 2.0.....	40
3.4 Tabulación de datos en versión informática de la herramienta CoPsoQ ISTAS 21	42
3.4.1Simbología para el análisis.....	42

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y RESULTADOS.....	44
4.1 Factores de Riesgos Psicosociales	44
4.1.1 Exigencias Cuantitativas	44
4.1.2 Ritmo de Trabajo.....	45
4.1.3 Exigencias Emocionales.....	46
4.1.4 Exigencia de Esconder Emociones	47
4.1.5 Doble Presencia.....	48
4.1.6 Influencia.....	49
4.1.7 Posibilidades de Desarrollo.....	50
4.1.8 Sentido del Trabajo	51
4.1.9 Apoyo Social de los Compañeros	52
4.1.10 Apoyo Social de los Superiores	53

4.1.11 Calidad de Liderazgo	54
4.1.12 Sentimiento de Grupo	55
4.1.13 Previsibilidad.....	56
4.1.14 Claridad de Rol	57
4.1.15 Conflicto de Rol	58
4.1.16 Reconocimiento.....	59
4.1.17 Inseguridad Sobre el Empleo	60
4.1.18 Inseguridad Sobre las Condiciones de Trabajo.....	61
4.1.19 Justicia.....	62
4.1.20 Confianza Vertical	63
CAPÍTULO V	
5.1 Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales	67
5.2 Presentación del Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales para la Empresa de Servicios de Desechos Sólidos GIDSA.....	70
5.3 Valoración del Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales	89
CAPÍTULO VI	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	90
6.1 Conclusiones	90
6.2 Recomendaciones.....	92
BIBLIOGRAFÍA.....	94
GLOSARIO.....	97
ANEXOS.....	99

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráficos

Gráfico 4.1: Resultados Exigencias Cuantitativas	44
Gráfico 4.2: Resultados Ritmo de Trabajo	45
Gráfico 4.3: Resultados Exigencias Emocionales	46
Gráfico 4.4: Resultados Exigencias de Esconder Emociones	47
Gráfico 4.5: Resultados Doble Presencia	48
Gráfico 4.6: Resultados Influencia	49
Gráfico 4.7: Resultados Posibilidades de Desarrollo	50
Gráfico 4.8: Resultados Sentido del Trabajo	51
Gráfico 4.9: Resultados Apoyo Social de los Compañeros.....	52
Gráfico 4.10: Resultados Apoyo Social de los Superiores.....	53
Gráfico 4.11: Resultados Calidad de Liderazgo	54
Gráfico 4.12: Resultados Sentimiento de Grupo	55
Gráfico 4.13: Resultados Previsibilidad	56
Gráfico 4.14: Resultados Claridad de Rol	57
Gráfico 4.15: Resultados Conflicto de Rol	58
Gráfico 4.16: Resultados Reconocimiento	59

Gráfico 4.17: Resultados Inseguridad Sobre el Empleo	60
Gráfico 4.18: Resultados Inseguridad Sobre las Condiciones de Trabajo	61
Gráfico 4.19: Resultados Justicia	62
Gráfico 4.20: Resultados Confianza Vertical	63

Tablas

Tabla 2.1: Tipos de Condiciones de Trabajo	18
Tabla 2.2: Tipos de Riesgos Laborales	20
Tabla 2.3: Consecuencias de los Riesgos Laborales	29
Tabla 2.4: Instrumentos de Evaluación de Riesgos Laborales	30
Tabla 3.1: Población por departamentos.....	39
Tabla 3.2: Cuestionario Utilizado en la Investigación	40
Tabla 3.3: Dimensiones CoPsoQ ISTAS 21	40
Tabla 3.4: Dimensiones de Salud, Estrés y Satisfacción CoPsoQ ISTAS 21	41
Tabla 3.5: Simbología para el Análisis	43
Tabla 5.1: Dimensión Exigencias Cuantitativas.....	71
Tabla 5.2: Dimensión Ritmo de Trabajo	72
Tabla 5.3: Dimensión Exigencias Emocionales.....	73
Tabla 5.4: Dimensión Exigencias de Esconder Emociones	74
Tabla 5.5: Dimensión Doble Presencia	75

Tabla 5.6: Dimensión Influencia	76
Tabla 5.7: Dimensión Posibilidades de Desarrollo	77
Tabla 5.8: Dimensión Sentido del Trabajo	78
Tabla 5.9: Dimensión Apoyo Social de los Compañeros	79
Tabla 5.10: Dimensión Apoyo Social de los Superiores	80
Tabla 5.11: Dimensión Calidad de Liderazgo	81
Tabla 5.12: Dimensión Sentimiento de Grupo	82
Tabla 5.13: Dimensión Previsibilidad	83
Tabla 5.14: Dimensión Claridad de Rol- Conflicto de Rol	84
Tabla 5.15: Dimensión Reconocimiento	85
Tabla 5.16: Dimensión Inseguridad sobre el Empleo	86
Tabla 5.17: Dimensión Inseguridad sobre las Condiciones de Trabajo	87
Tabla 5.18: Dimensión Justicia-Confianza Vertical	88

INTRODUCCIÓN

A través de los años, las empresas se han enfocado en diagnosticar aquellos factores o condiciones inadecuadas de trabajo únicamente para un cumplimiento de normativa, que en realidad no benefician al trabajador e impiden que se desarrolle de manera adecuada; ya que poco a poco se ha podido observar los problemas que un mal ambiente de trabajo podría acarrear y lo perjudicial que puede ser para la salud física y mental del trabajador y la organización.

El objetivo del presente proyecto de investigación es evaluar las condiciones y detectar la presencia de riesgos psicosociales dentro de la organización para de esta manera diseñar una intervención adecuada con respecto a los resultados y gracias a ellos se pueda aplicar este método preventivo o correctivo como herramienta. A continuación se detalla el desarrollo de los capítulos:

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

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

En el capítulo III, se define la metodología de investigación, el método aplicado, el instrumento utilizado para la recolección de datos y la población.

En el capítulo IV, se presentan los resultados del método de investigación aplicado y el análisis de éstos.

El capítulo V, se presenta el plan de prevención elaborado y su validación por expertos y beneficiarios.

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

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA DE TRABAJO

1.1 Antecedentes

Existen muchos trabajos elaborados en base a riesgos psicosociales en donde se elabore un plan de prevención o intervención; sin embargo no se ha podido encontrar algún trabajo o estudio dirigido a una empresa de servicios de desechos sólidos; por tanto, se puede decir es un tema innovador para la gestión del talento humano y también para la seguridad ocupacional. Por lo general, el diseño de cualquier plan de prevención se realiza basándose en los resultados de todos los riesgos de una empresa; y, mediante la investigación que se ha realizado en este proyecto de investigación, se ha podido observar que en el Ecuador y en otros países, existen trabajos o investigaciones basados en un solo riesgo psicosocial entre los que podemos mencionar (estrés, burnout, mobbing, drogodependencia, violencia en el trabajo etc.), también se ha encontrado investigaciones tales como: La V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, (2007) de Ecuador dedica dos apartados al análisis de los Riesgos Psicosociales: La Carga Mental de Trabajo y los Factores Psicosociales propiamente dichos o estudios realizados en la Unión Europea (UE), (2007) han concluido que el estrés laboral es un problema importante y que supone un coste económico y social importante. El estrés laboral ocupa el cuarto lugar en la frecuencia de problemas de salud informados por los trabajadores de la UE, entre otros. Sin embargo, por ser pocas las empresas en el país y la única empresa de

servicios de desechos sólidos en la ciudad de Ambato, no se ha podido encontrar trabajos similares.

1.2 Problema

En toda empresa es indispensable promover estrategias que mejoren el ambiente o las condiciones de trabajo, si los trabajadores se desenvuelven en inadecuadas condiciones se perjudican sus actividades y por consecuencia también la productividad de la organización ya sea de servicios o producción, se observa que existen riesgos psicosociales, para lo cual es necesario mejorar las condiciones y así se disminuirán ciertas afecciones que puedan existir.

1.2.1 Descripción del problema

Dentro de esta empresa de servicios EPM-GIDSA, las empresas son susceptibles de experimentar riesgos psicosociales, uno de los principales problemas en el ámbito laboral, ya que diariamente el trabajador se ve involucrado con actividades y condiciones de trabajo estresantes que a la final se pueden ver afectados negativamente. Como consecuencias se puede mencionar que en la actualidad existen varios factores que han repercutido para que se genere este tipo de riesgos como los de desconocimiento de los trabajadores en cuanto a los riesgos que posee la empresa ese sería el principal factor ya que los mismos no se encuentran informados y de lo que puede causar en su salud y bienestar o causas como el dolor de espalda y otros trastornos músculo esquelético, de diversos tipos respiratorios, gastrointestinales. Debido a la carga de actividades diarias y las exigencias de cada puesto se da la monotonía al realizar a las tareas, se puede observar también discusiones por

información distorsionada, Conductas sociales relacionadas con la salud como sedentarismo, falta de participación social, las que por falta de una orientación y seguimiento se ha pasado por alto el intervenir en este tipo de problemática. Y lo que este trabajo desea obtener es una amplia evidencia de las manifestaciones en la salud mental y física de los colaboradores expuestos a factores laborales dentro de los riesgos psicosociales.

Muchas personas no toman en cuenta que el trabajo puede reflejarse en enfermedades; es por esto que se ha pensado específicamente en trabajar con este tipo de riesgos que han repercutido tanto a la salud mental y física de los trabajadores. En base a la situación problema se constata que esto provoca en el personal un alto índice de estrés, de cansancio mental, ocasionando en el grupo discusiones, mal entendidos y bajo rendimiento, los cuales repercuten en su comportamiento de manera negativa, este proyecto puede ser implementado en la empresa y se contaría como fuente de información y mejora de su calidad de vida propia y laboral.

1.2.2 Preguntas Básicas

¿Cómo aparece el problema que se pretende solucionar?

El problema aparece como producto de la monotonía y repetitividad de las tareas que se realizan en cada actividad laboral, así como la comunicación e información escasa o distorsionada, conflictivas relaciones personales.

¿Por qué se origina?

La sobrecarga de trabajo y monotonía al realizar las tareas.

¿Que lo origina?

No existe la debida supervisión en la ejecución de funciones de cada puesto.

¿Dónde se detecta?

En el área administrativa de la empresa EPM-GIDSA

1.3 Justificación

La idea de realizar un trabajo de investigación con el tema de riesgos psicosociales, surge al momento de realizar prácticas pre profesionales en una empresa de servicios de desechos sólidos EPM-GIDSA, pues es la mejor manera de observar y detectar aquellos factores que requieran pronta atención e intervención; Se pudo observar además condiciones inadecuadas de trabajo como: distorsión de información, cambios frecuentes de personas encargadas del cargo de gerencia, desvinculaciones por motivos desconocidos, muy poca comunicación entre compañeros sobrecarga de trabajo, entre otros, y por lo tanto se puede decir que era probable que exista riesgos psicosociales dentro de la organización, para lo cual era necesario evaluar éstas condiciones. En toda empresa de servicios se pueden observar en mayor medida dos tipos de riesgos: psicosociales y ergonómicos; pero se creyó más importante comenzar por los riesgos psicosociales.

Sin embargo, después de diagnosticar riesgos psicosociales, es indispensable desarrollar y poner en marcha medidas preventivas o de intervención, para disminuir los puntajes desfavorables y mejorar la calidad de vida en el trabajo.

1.4 Objetivos:

1.4.1 Objetivo General

- Diseñar el plan de prevención de factores de riesgo psicosociales del área administrativa en la empresa EPM- GIDSA

1.4.2 Objetivos Específicos

- Determinar los referentes teóricos necesarios para el diseño del plan de prevención de factores de riesgos psicosociales.
- Diagnosticar los tipos de riesgos psicosociales que afectan a los colaboradores del área administrativa de la empresa EPM-GIDSA
- Elaborar un plan de prevención de factores psicosociales.
- Valorar el diseño del plan de prevención mediante encuestas de opinión respondida por los beneficiarios.

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

1.5.1 Meta:

Disponer de un plan de prevención de riesgos psicosociales.

1.5.2 Hipótesis de trabajo:

No aplica

1.5.3 Pregunta de estudio:

No aplica

1.6 Variables

No aplica

1.7 Delimitación funcional

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

- Aportar a la empresa con el diseño de un plan de prevención de riesgos psicosociales y por ende ayude a prevenir el estrés, falta de comunicación y malas relaciones interpersonales entre otros.

- Proporcionar información al personal del área administrativa sobre la gestión del plan de prevención de riesgos psicosociales.

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

No aplica

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Psicología Organizacional.

El talento humano de una empresa requiere control durante todas las etapas o procesos de una organización, para ello la psicología organizacional o industrial se encarga del manejo del personal; en acciones tales como reclutamiento, selección, inducción, capacitación y evaluación de varios factores importantes como: desempeño, motivación, satisfacción, entre otros, en todos los trabajadores de una empresa, así como también del ambiente laboral para el desarrollo de la actividad profesional. El psicólogo organizacional es el encargado de velar por el bienestar tanto físico como mental del talento humano, así como también de hacer cumplir las normas y políticas tanto institucionales como constitucionales. Al respecto Myers (2004) afirma que:

Los psicólogos pueden asistir a las organizaciones en diversas etapas de selección y evaluación de empleados. Pueden ayudar a identificar las habilidades laborales necesarias, decidir sobre los métodos de selección, reclutar y evaluar postulantes, presentar y formar nuevos empleados y evaluar su rendimiento. (p. 487).

Por lo tanto, la psicología organizacional y sus profesionales serán los encargados de realizar todo aquello vinculado con el personal de una empresa, es decir de la administración del talento humano, cuidando tanto los intereses de la empresa así como también procurando sobre los derechos y el bienestar de los trabajadores.

2.1.1 Administración del Talento Humano

La gestión de talento humano o administración de recursos humanos es un proceso importante integral, pues del cuidado y buen manejo del talento humano dependerá el éxito o fracaso que pueda llegar a tener una empresa. La finalidad, es promover y desarrollar cada una de las competencias y habilidades de los trabajadores de una organización, promoviendo así su formación y desarrollo, y consecuentemente su realización tanto en el aspecto profesional como también en el personal. (Atehortúa, Bustamente y Valencia, 2008)

Según Alles (2012) administrar el talento humano o recursos humanos no depende únicamente de ser director o gerente de una empresa grande con todos los procesos determinados y señalados en un manual, ya que al ser dueño de su propia empresa por más pequeña que ésta sea, se encontrará rodeado de personas que colaboran con la organización, y aunque no se tengan procesos bien definidos o subsistemas de talento humano, deberá realizar todo lo posible por cuidar su personal y mantenerlos satisfechos con la empresa.

2.1.2 Talento Humano

El personal o talento humano de una organización, es el elemento más importante, y por quien se deberá velar en todo momento; y, de eso se trata la administración de recursos humanos, el encargado intentará reclutar el personal idóneo para el puesto vacante y posteriormente integrar a todos los trabajadores de una empresa, bajo un mismo objetivo, generando identidad del trabajador para con la empresa y consecuentemente cumpliendo los objetivos y metas de la empresa. En virtud de lo señalado Barquero (2005) señala lo siguiente:

Los recursos humanos, empero, constituyen el activo más importante y, por ende, el que más atención demanda; en la actualidad, la administración del recurso humano, la gente, significa, por su naturaleza e implicaciones para la organización, una responsabilidad medular. El elemento humano está presente en todas las actividades de la empresa, y el gerente o director que desee obtener resultados positivos necesita, de manera imprescindible, de la colaboración y el esfuerzo productivo de sus subordinados. (p. 21).

Es así, que la administración de recursos humanos es importante dentro de cualquier organización, pues el talento humano deberá ser cuidado y capacitado con el fin de obtener buenos resultados y mayor productividad para la empresa, pues si el personal se encuentra motivado y satisfecho, producirá más y mejor y tanto los trabajadores como la empresa serán ganadores y saldrán beneficiados.

2.1.3 Importancia de la Gestión de Talento Humano.

Los autores Atehortúa, Bustamente y Valencia (2008) mencionan la norma OHSAS 18001, en donde se señala específicamente la importancia de la gestión de talento

humano; que se sintetiza en una actividad muy importante que debería ser ejecutada en cualquier organización como es la protección de la salud y seguridad del personal; lo cual incluye incentivar el bienestar o salud tanto físico, como mental. Para esto, se ha instaurado en la mayor parte de las empresas un área que se encargará específicamente de la salud de los trabajadores procurando que los riesgos existentes no causen algún malestar, y trabajará conjuntamente con el área de talento humano, denominada seguridad industrial.

2.2 Seguridad Industrial

La seguridad industrial o seguridad en el trabajo es aquella que permite a toda empresa evaluar los diferentes tipos de riesgos que puedan darse como: físico, químico, ergonómico, psicosocial, biológico, natural; y así planificar y ejecutar procedimientos para disminuir los riesgos que se hayan detectado o prevenir su aparición dentro de la organización, basado en una gestión de riesgos; es importante puesto que permite crear en todos los colaboradores una cultura de seguridad, cumpliendo y haciendo cumplir las normativas legales e institucionales. En virtud de lo cual Menéndez, Fernández, Llanea, Vásquez, Rodríguez y Espeso (2009) mencionan que la seguridad en el trabajo es la “Técnica que lucha contra los accidentes de trabajo. Fundamentalmente actúa sobre los factores mecánicos agresivos del ambiente en el que se desarrolla el trabajo y frente a otros factores que se presentan súbitamente” (p. 49). Por lo tanto, la seguridad ocupacional, es la encargada de llevar a cabo actividades que prevenga la aparición de factores que puedan amenazar la salud y bienestar tanto física y psíquica de los trabajadores, así como de eliminarlos en caso de que aparezcan, con el fin de crear un ambiente

satisfactorio en el cual el personal de una empresa pueda desarrollar adecuadamente sus actividades.

Si una organización no instaura seguridad industrial y consecuentemente toma medidas adecuadas de prevención o intervención, dependiendo de cómo se encuentren los riesgos, podrían desarrollarse efectos negativos en los trabajadores como accidentes o enfermedades profesionales, el profesional encargado del área de seguridad industrial será el encargado de velar por el bienestar de todos los colaboradores de una institución. Al respecto Chinchilla (2002) citando a Bestratén menciona que la seguridad industrial u ocupacional es “el conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto eliminar o disminuir el riesgo de que se produzcan los accidentes de trabajo” (p. 39). En base a lo señalado por el autor, la seguridad industrial es aquella que impide que los trabajadores de una empresa, sufran accidentes o enfermedades derivadas de su actividad profesional; para lo cual pone en marcha actividades que aminoren los riesgos que puedan presentarse en cualquier institución, procurando la salud ocupacional.

2.2.1 Salud Ocupacional

Según Contador (1993) citando a la OMS y a la OIT, la salud ocupacional es aquella que se encarga de prevenir cualquier factor que pueda causar malestar o deterioro físico en los trabajadores de una empresa, como por ejemplo los riesgos laborales; así como también del control de éstos en caso de aparición y también del control y tratamiento de cualquier enfermedad ocasionada por el desarrollo de la actividad profesional; la salud ocupacional se encarga específicamente de cuidar el bienestar de todo el personal.

La salud ocupacional es aquella que vela por mantener el bienestar de toda una organización, controlando todos los factores que puedan ir en contra del bienestar de ellos, e impidiendo la aparición de enfermedades o accidentes, dada por el desarrollo de la actividad profesional o interviniendo si ya existieran. En virtud de lo señalado Marín y Pico (2004) citando a la Organización Internacional del Trabajo y a la Organizacional Mundial de la Salud mencionan que la salud ocupacional es:

El proceso vital humano no sólo, limitado a la prevención y control de los accidentes y las enfermedades ocupacionales dentro y fuera de su labor, sino enfatizado en el reconocimiento y control de los agentes de riesgo en su entorno biopsicosocial. (p. 16).

Por lo tanto, la salud ocupacional se encarga de mantener la salud y el bienestar de los trabajadores de una empresa en tres aspectos; físico, psíquico y social; tal como lo hace la higiene industrial; de tal forma que se pueda impedir cualquier accidente o enfermedad profesional derivado de los riesgos laborales.

2.2.2 Higiene Industrial.

Una empresa deberá tomar precauciones no solo para velar por el bienestar de los trabajadores, sino también para prevenir algún daño a la salud de personas cercanas a la empresa o también por otras empresas que puedan resultar afectadas; para lo cual es necesario controlar aquellos factores de cualquier tipo que se puedan presentar. Para lo cual es inminente señalar lo que menciona Chinchilla (2002) citando a Calleja y Martí acerca de la higiene industrial: “la disciplina que tiene como objetivo la prevención de enfermedades profesionales mediante el control de los agentes

químicos, físicos o biológicos presentes en el medio ambiente laboral” (p. 39). En base a lo expuesto por el autor anteriormente señalado, los agentes dañinos para los trabajadores de una empresa, pueden ser químicos, físicos o biológicos, convirtiéndose en riesgos para la salud; y la higiene industrial será la ciencia que prevenga cualquier daño que puedan sufrir ellos así como también cualquier persona externa a la organización como proveedores o vecinos y también a empresas que se encuentren cerca y que puedan resultar afectadas por la actividad profesional a la que se dedica.

Por otro lado Rubio y Rubio (2005) citando a la American Industrial Hygiene Association, la higiene industrial es aquella ciencia que se encarga de identificar y controlar los factores dañinos desarrollados en el puesto de trabajo, y que puedan afectar a la salud o al bienestar de los trabajadores de una organización, causando accidentes o enfermedades profesionales, afectando consecuentemente al rendimiento del personal y a la productividad de la empresa.

2.2.3 Salud y Trabajo

Según Cortés (2007) la salud y el trabajo se encuentran estrechamente relacionados, puesto que el trabajo puede ocasionar riesgos, los cuales afectarán a la salud del trabajador; por lo cual los directivos de toda empresa deben buscar conseguir un ambiente de trabajo adecuado, en donde sea posible desarrollar la actividad profesional adecuadamente y se convierta en un lugar satisfactorio, y el cual no perjudique de ningún modo la salud de los trabajadores, consiguiendo así una mejor calidad de vida laboral y muchos beneficios más.

Por otro lado Sánchez (2003), señala la importancia del trabajo en la vida de una persona, pues permite satisfacer sus necesidades con la retribución que recibe, y de esta forma mejorar la calidad de vida; sin embargo, el trabajo también puede afectar a la salud, ya que la pérdida o ausencia de éste puede perturbar ya sea a nivel psicológico o social, o también lo puede hacer el ambiente o las condiciones en las que se desarrolle el trabajo; y en caso de que un trabajador se encuentre con su salud deteriorada, se verá afectado consecuentemente su trabajo.

2.2.3.1 Condiciones de Trabajo

Para los autores Caldas, Castellanos e Hidalgo (2014) las condiciones de trabajo son todas las características o factores que se dan dentro del ámbito laboral, y que dependiendo de cómo se presenten pueden ser causantes de la aparición de riesgos tanto para la salud del trabajador como para la empresa. Las características o factores pueden ser los siguientes:

- El tipo de local y sus instalaciones, en donde se puede tomar en cuenta la altura de los techos, el espacio de trabajo de cada persona, salidas de emergencia, orden y aseo, adecuados servicios higiénicos, correcta señalización de seguridad, etc.
- En segundo lugar los equipos, productos y útiles que son ocupados en la empresa, como elementos o productos combustibles, equipo de oficina, elementos corto punzantes, etc.
- También se encuentra la distribución de cada organización y del trabajo, como por ejemplo la carga del trabajo físico o mental; actividades que

requieran movimientos repetitivos, posturas inadecuadas, manipulación manual de cargas, alto nivel de concentración y responsabilidad, intensidad elevada de trabajo, distribución horaria, etc.

Por otro lado, González, Mateo y González (2006) señalan que las condiciones de trabajo son aquellas características del trabajo o del ámbito laboral que pueda tener influencia para desarrollar riesgos que afecten la seguridad o salud para los colaboradores de una organización. Incluyendo factores como:

- Características como instalaciones, equipos y útiles de trabajo, de los locales comerciales.
- Procedencia, intensidad o niveles de factores físicos, químicos o biológicos, a causa del trabajo.
- Procesos y procedimientos que se utilizan para el manejo y control de los agentes o factores físicos, químicos o biológicos; que pueden causar riesgos.
- Todas las características derivadas de la actividad profesional y del lugar de trabajo, que puedan tener influencia en el desarrollo de riesgos laborales.

Sin embargo existen varias condiciones de trabajo, que se presentan a continuación.

2.2.3.2 Tipos de Condiciones de Trabajo

Para Cortés (2007), los tipos de condiciones de trabajo son tres: orgánico, Biológico y social; para lo cual se ha desarrollado un cuadro explicativo de los tipos de condiciones de trabajo:

Tabla 2.1: Tipos de Condiciones de Trabajo

Tipos de Condiciones de Trabajo		
Ambiente Orgánico	Factores mecánico	Aquí se encuentran elementos corto punzantes, maquinaria, herramientas y carga, entre otros.
	Factores físicos	Dentro de estos factores, se encuentran condiciones como ruido, iluminación, vibración, radiación, presión atmosférica, etc.
	Factores químicos	Aquí se encuentran productos utilizados en la producción de la empresa, y que pueden contaminar, ya sean sólidos, líquidos o en forma de gas.
Ambiente Psicológico	En este tipo de ambiente, se pueden mencionar factores derivados del trabajo, como monotonía, ritmo e intensidad del trabajo, etc.	
Ambiente social	Como ambiente social, se encuentran factores derivados de las relaciones interpersonales o intrapersonales del trabajador y del clima laboral, sin dejar de lado factores psicosociales como acoso o mobbing, drogodependencia, estrés entre otros.	

Fuente: Díaz (2007)

Es así que, debido a las inadecuadas condiciones de trabajo, se pueden desarrollar riesgos laborales que pueden afectar a los trabajadores.

2.3 Riesgos Laborales.

El desarrollo de la actividad profesional puede dar grandes beneficios a los trabajadores que pueden ayudar a su autorrealización, pero si las condiciones en las

que se desenvuelve son inadecuadas, puede afectar en gran medida a la persona en varios aspectos de su vida, ya que puede haber un deterioro en la salud; es decir, puede convertirse en un riesgo para su seguridad, los cuales son conocidos como riesgos laborales. Es inminente señalar la definición de riesgos laborales de Sánchez (2003) “la probabilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo” (p. 6). Por lo tanto un riesgo laboral, como lo dice la palabra se deriva de las tareas que demandan su actividad profesional, y que constituyen un riesgo para los colaboradores de una organización, puesto que puede ocasionar en la persona, accidentes o enfermedades profesionales, afectando no solo al trabajador sino también a la empresa y su productividad.

Por otra parte, según Viñas (2014) los riesgos laborales es la posibilidad de que cualquier trabajador de una organización sufra un detrimento o daño en su salud a causa de actividades relacionadas a su trabajo; y es necesaria su evaluación y valoración de cada factor que puede ser causante de un tipo de riesgo, para saber su gravedad y las consecuencias que puede tener en la persona. Todo riesgo puede causar accidentes o enfermedades profesionales, y es necesario el control de la seguridad de los colaboradores de una institución. A pesar de todos los años que han transcurrido, los riesgos no ha disminuido, al contrario, éstos han ido aumentando, ya que han ido apareciendo nuevos factores que pueden originarlos. Existen varios tipos de riesgos laborales, que se expondrán más adelante.

2.3.1 Tipos de Riesgos Laborales.

Menéndez, Fernández, Llaneza, Vásquez, Rodríguez y Espeso (2009), mencionan 6 tipos de riesgos laborales, expuestos en una tabla en la que se los resume:

Tabla 2.2: Tipos de Riesgos Laborales

TIPOS DE RIESGOS LABORALES	
Riesgos Físicos	Temperatura: calor o frío.
	Humedad
	Velocidad del aire
	Presión Atmosférica
	Radiaciones: pueden ser luminosas, infrarrojas, ionizantes o no, entre otros.
	Vibraciones: maquinaria que emita vibración como lijadoras, motorizados, etc.
	Ruidos: continuos o intermitentes.
	Iluminación: puede ser natural o artificial.
Riesgo Químico	<p style="text-align: center;">Contaminantes sólidos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Polvos: se encuentran en el aire, por trituración o molienda de rocas u otros materiales. - Humos: se encuentran en el aire, a causa de procesos químicos, o por descomposición de otros materiales.
	<p style="text-align: center;">Contaminantes líquidos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nieblas: partículas de forma gaseosa, o sólidas humedecidas. - Aerosoles: partículas más finas que las nieblas.
	<p style="text-align: center;">Contaminantes gaseosos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gases: cuando la sustancia es gaseoso. - Vapores: cuando la sustancia no es gaseoso.
Riesgos Mecánicos	Se da a causa de las instalaciones o de los equipos utilizados en las empresas, para procesos productos, o dependiendo de la actividad de la institución.
Riesgo biológico	<p>Es causado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Virus - Bacterias - Parásitos - Hongos <p>Los mismos que podrían causar infecciones o en el peor de los casos pandemias.</p>
Riesgos Psíquicos	Pueden ser causados por inadaptación en el trabajo, debido a varios problemas que podrían existir como modernización de instrumentos o maquinaria o la automatización de los procesos de la empresa.

Riesgos Sociales	Es causado en primer lugar por las condiciones psíquicas, pues después las relaciones interpersonales de los trabajadores, se ven afectadas y deterioradas.
------------------	---

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

A partir de estos tipos de riesgos, se hablará únicamente de los riesgos psicosociales, que son el tema de investigación.

2.3.2 Definición de Riesgos Psicosociales

Según Fernández (2010) los riesgos psicosociales son aquellos factores derivados de la organización del trabajo y que pueden tener gran influencia en la realización personal y profesional de cada persona. Interacciones producidas por:

- En primer lugar el trabajo, es decir las condiciones o el ambiente en las que realiza la actividad profesional; y, el ritmo e intensidad de las tareas que desempeña el trabajador.
- En segundo lugar las personas, pues tienen mucho que ver con sus compañeros de trabajo, y, con las personas que comparte extra laboralmente o fuera de su lugar de trabajo. Tendrá gran influencia en la satisfacción y consecuentemente en el desempeño de la persona.

Aquellos factores relacionados con el trabajo como la tarea y las relaciones con superiores y compañeros; tendrán la capacidad de promover la autorealización de cada trabajador ya sea personal o profesional, el bienestar de todo colaborador debe ser buscada por los directivos de toda organización, generando satisfacción y motivación, consiguiendo trabajadores productivo, influyendo positivamente en su desempeño laboral y obteniendo mejores resultados. En virtud de lo señalado

Llaneza (2009) señala que los riesgos psicosociales son: “un conjunto muy elevado de aspectos relacionados con la gestión y organización del trabajo que pueden tener diferentes objetivos como son la mejora de la salud laboral, la eficacia del desempeño en el trabajo, clima y la satisfacción laboral” (p. 436). Los riesgos psicosociales son factores derivados de las inadecuadas condiciones de trabajo, que pueden influir seriamente en la salud del trabajador de manera negativa, si estas son adecuadas se pueden conseguir excelentes resultados; se los puede diferenciar de otros riesgos por los síntomas o características que presentan.

2.3.2.1 Características de los Riesgos Psicosociales

Fernández (2010) señala algunas características de los riesgos psicosociales, que se detallan a continuación:

- El estrés laboral, el acoso dentro de la empresa o el malestar por varias tareas que sufren los trabajadores, pueden deberse a una mala organización o dirección de la institución, y no a problemas personales o familiares.
- Los grandes cambios que se han ido dando a través de los años en la tecnología, economía, entre otros; han ido provocando grandes cambios ante los ojos de los trabajadores, lo que ha podido afectar su salud mental e ir desarrollando algún tipo de riesgo psicosocial.
- En el siglo XXI, los riesgos psicosociales son uno de los mayores problemas que se observan en la mayor parte de las organizaciones, y sus efectos pueden ser negativos y en ocasiones irreparables para los trabajadores y la empresa, en caso de no ser detectados a tiempo e intervenidos.

Los riesgos psicosociales se desarrollan debido a las inadecuadas condiciones de trabajo, que son denominados factores de riesgos psicosociales.

2.3.2.2 Factores Psicosociales

Las condiciones o el ambiente en que una persona realiza su trabajo, son factores de riesgos psicosociales que en caso de ser inadecuadas pueden llegar a causar daño o malestar en el bienestar o salud de los trabajadores así como: accidentes o enfermedades (físicas o psíquicas); y, consecuentemente podría afectar al desempeño del trabajador y al de sus compañeros de trabajo, sin dejar de lado lo perjudicada que se vería la productividad de la empresa, pues si disminuye el rendimiento de un colaborador, también se retrasarán los procesos de la organización. En virtud de lo cual Cortés (2007) señala que los factores psicosociales son:

El conjunto de interacciones que tienen lugar en la empresa entre, por una parte el contenido del trabajo y el entorno en el que se desarrolla y por otra la persona, con sus características individuales y su entorno extra-laboral, que pueden incidir negativamente sobre la seguridad, la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajador. (p. 590).

Por lo tanto, los factores psicosociales o factores de riesgos psicosociales, son aquellas condiciones de trabajo, que pueden incidir de manera significativa en la vida laboral de un trabajador; pero que de manera negativa puede producir que se desarrollen riesgos psicosociales, afectando no solo al trabajador sino también a la empresa.

Los factores de riesgos psicosociales, son las condiciones laborales o el ambiente en el que desempeña el trabajador, se encuentra estrechamente relacionado con el trabajo y la tarea, y podrían perjudicar en gran medida a la salud del trabajador y también puedan afectar fuertemente a la rentabilidad de la empresa. Al respecto los autores Menéndez, Fernández, Llana, Vásquez, Rodríguez y Espeso (2009) señalan que:

Los factores de naturaleza psicosocial son los comprendidos en las condiciones de trabajo, directamente relacionado con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y tienen capacidad para afectar tanto a la salud del trabajador como al desarrollo del trabajo. (p. 496)

Los factores psicosociales o condiciones de trabajo, deberán ser evaluados en toda organización, de esta forma podrán prevenirse o intervenirse diferentes problemas que puedan ser detectados en la evaluación, y se podrían evitar algunos de los diferentes tipos de riesgos psicosociales que podrían causar mucho daño a los trabajadores.

2.3.2.3 Tipos de Riesgos Psicosociales

2.3.2.3.1 Estrés Laboral

Llana (2009) señala dos definiciones de estrés laboral: el primero citando a la organización Internacional del Trabajo, define al estrés como una grave enfermedad que puede afectar en gran medida todos los países que se encuentre en vías de desarrollo; pues afecta y disminuye la productividad de las organizaciones y

desarrolla problemas psicofisiológicos en los trabajadores de una empresa. Por otro lado, define al estrés como una respuesta del organismo de un trabajador para adaptarse a las demandas de entorno laboral en el que se desenvuelve una persona, que puedan ser perjudiciales para su bienestar o salud.

Por otro lado Caldas, Castellanos e Hidalgo (2014) señalan que el estrés se produce cuando un trabajador percibe que se le pide más de lo que puede dar, la tensión tan fuerte generada, provocará que se desarrollen trastornos psicofisiológicos en cualquier colaborador de la empresa. Los autores citando al Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, señalan que es una respuesta física, psíquica y del comportamiento del organismo para adaptarse ante presiones internas o externas. Es causado por un desajuste entre la interacción del trabajador con el puesto de trabajo y la empresa.

Los mismos autores; Caldas, Castellanos e Hidalgo (2014) señalan los síntomas tanto físicos como psicológicos, como consecuencia del estrés, entre los que tenemos:

- Dolores musculares
- Problemas gastrointestinales
- Problemas cardíacos como taquicardia
- Agotamiento, cansancio o fatiga
- Depresión
- Accidentes profesionales
- Incapacidad de concluir con las tareas encomendadas
- Angustia o preocupación

Sin embargo, si el estrés no es controlado y manejado correctamente puede agravarse y convertirse en burnout.

2.3.2.3.2 Burnout

La sensación de un trabajador al no poder realizar alguna tarea, o al tener excesiva carga de trabajo y sentirse incapaz de terminarlo en un plazo determinado, puede provocar frustración en la persona y esto puede ir aumentando mientras no se tomen medidas al respecto; consecuentemente se pueden generar otros síntomas y malestares que van agotando al trabajador, no solo en el ámbito laboral, pues esto también repercute en otros ámbitos de la vida de una persona, por ejemplo en la vida familiar; problema que se conoce como burnout o síndrome del quemado. En virtud de lo señalado González, Lacasta y Ordoñez (2008) citando a Pines, Aronson y Kafry mencionan que el Burnout es “el estado de agotamiento mental, físico y emocional producido por el involucramiento crónico en el trabajo en situaciones emocionalmente demandantes” (p. 3). Por lo tanto, en base a lo expuesto anteriormente por los autores mencionados, el burnout es el cansancio excesivo o crónico a nivel emocional y psicofisiológico, debido a las demandas de trabajo que rebasan las capacidades del trabajador, y que requieren mucho esfuerzo y sacrificio por parte de él.

Por otra parte, González, Mateo y González (2003) señala que el agotamiento psíquico o burnout, surge cuando el trabajador se siente defraudado por no cumplir las expectativas que tenía con respecto al ámbito laboral; o cuando se siente incapaz

de cambiar la situación en la que se desenvuelve en su trabajo, es decir por falta de autonomía. La persona con burnout presenta características como:

- Agotamiento emocional y psicofisiológico.
- Aislación y enfriamiento de relaciones interpersonales, falta de compromiso con el trabajo.
- Se siente incapaz, al no poder realizar adecuadamente las tareas encomendadas.

Para continuar con los tipos de riesgos laborales, es necesario conocer la definición de mobbing, que se detalla a continuación.

2.3.2.3.3 Mobbing

La violencia en el trabajo, o mejor conocido como Mobbing es ejercer maltrato y/o acoso, de forma física o psicológica, de manera repetitiva y constante a uno o más compañeros de trabajo, con la finalidad de que la víctima de mobbing se sienta intimidada y acepte todo lo que le digan o hagan los victimarios, en ocasiones logrando que abandonen el trabajo por lo insoportable que se vuelve la situación; sin embargo, habrá ocasiones en donde la persona intente vivir su vida laboral de esa manera por las diversas necesidades que tenga; como consecuencia de esta gran problemática, el desempeño del colaborador no será lo mismo y podría ser desvinculado de la organización por falta de rendimiento. Es inminente señalar lo que menciona Rivas (2003) citando a Piñuel, quien da una breve definición de mobbing:

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

Es así que, el mobbing es el maltrato deliberado y constante por parte de una o más personas hacia un compañero de trabajo, con lo cual pretenden destruirlo laboral y psicológicamente, realizando varias cosas para que la persona trate de huir y se desvincule de la organización a la que pertenece.

Por otra parte, los autores Rojo y Cervera (2005) citando a Leyman, señalan que el mobbing es la violencia extrema ejercida constantemente hacia otra persona o hacia un grupo de personas dentro del lugar de trabajo, con el propósito de destruir cualquier relación o comunicación que pueda tener la persona con sus compañeros, perturbar su vida laboral, o lograr que la víctima termine por renunciar a la organización con la que colabora; provocando graves consecuencias no solo en la persona sino también en la empresa que labora.

2.3.2.4 Consecuencias de los Riesgos Psicosociales.

González y Pérez (2015), señalan algunas consecuencias que se dan a causa de los riesgos psicosociales, expuesto en la tabla a continuación:

Tabla 2.3: Consecuencias de los Riesgos Laborales

CONSECUENCIAS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES	
Insatisfacción Laboral	<p>Caracterizado por el rechazo a cualquier actividad relacionada con el trabajo, afectando a la productividad. Se da por los siguientes factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sobrecarga de trabajo - Liderazgo autoritario - Inadecuada comunicación - Problemas personales o familiares
Degaste profesional	<p>Es producido por el trabajo, y se caracteriza por un cansancio emocional y físico. Y la persona se cree incapaz de atender sus actividades del trabajo.</p>
Estrés	<p>Es causado cuando las exigencias que demanda el trabajo son muy altas, y el trabajador es o se cree incapaz de terminar las tareas encomendadas. El trabajador intentara terminar la tarea, pero si esto se da constantemente, el cansancio o agotamiento será mucho mayor, derivando problemas somáticos como dolores gastrointestinales, mareos, etc.</p>

Fuente: González y Pérez (2015)

Por lo tanto, es necesaria la evaluación de los riesgos psicosociales, y de esta manera prevenir la aparición de síntomas que puedan afectar a los trabajadores.

2.3.2.5 Evaluación de Riesgos Psicosociales.

Según Llaneza (2009), la evaluación de los riesgos psicosociales, no es una evaluación de la salud, sino una valoración de los factores que desarrollan riesgos (organización de la empresa o tarea, demanda de trabajo, etc.) y que pueden tener

grandes efectos en la salud del trabajador; ésta evaluación será en base a las condiciones de trabajo y se la realiza a partir de la aplicación de encuestas, entrevistas o test, y que podría contener opiniones subjetivas de los trabajadores. La evaluación es importante pero no suficiente, ya que se pueden necesitar otros datos para el diagnóstico de riesgos psicosociales. Para complementar la evaluación, es necesario conocer datos fundamentales del trabajador, como información personal, laboral, familiar, cultural, entre otros. La evaluación junto con la información recolectada del trabajador será la base para comenzar la intervención de riesgos psicosociales.

Por otro lado, Peiró (2010) señala que se deben identificar y evaluar todas las características y condiciones de toda empresa, no sólo para prevenir la aparición de riesgos, sino también para poder tener una oportunidad de crear una organización saludable; para lo cual existen varios métodos de evaluación, de entre los que se puede elegir.

2.3.2.5.1 Principales Métodos de Evaluación

Tabla 2.4: Instrumentos de Evaluación de Riesgos Psicosociales

INSTRUMENTOS DE EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES	
Método de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO	Es el primer instrumento desarrollado de todos los presentados en este documento. Se trata del método oficial del Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo (Martín y Pérez, 1997) que tiene el objetivo de evaluar las condiciones psicosociales en las organizaciones y la identificación de riesgos. Otros documentos complementarios de interés son los de Meseguer y colaboradores (2007) y Nogareda (2006).
Método PREVENLAB –PSICOSOCIAL	Es un método de evaluación de riesgos psicosociales

	(Peiró, 1999b; 2003) elaborado en la Universidad de Valencia que se basa en el modelo AMIGO (Modelo de Análisis Multifacético para la Intervención y Gestión Organizacional) (Peiró, 1999a).
Métodos del Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL)	En el 2002 se publicó la primera edición del método del Instituto Navarro de Salud Laboral (NPT 840; Lahera, 2006). Actualmente, tras años de uso se encuentra en fase de revisión.
Método MARC-UV	Es el Método de Evaluación de Riesgos Psicosociales y comportamentales, elaborado en la Universidad de Valencia, formado por dos baterías que se complementan que se pueden usar por separado. Son la batería Valencia PREVACC y la Batería de Factores Psicosociales de Salud Laboral (BFPSL).
Métodos del Instituto de Ergonomía MAPFRE (INERMAP)	La actual metodología INERMAP desarrollada por el instituto MAPFRE se basa en el trabajo realizado por Gracia Camón en 2003 que tiene como objetivo evaluar riesgos psicosociales partiendo de la idea de evaluación de puestos.
Método ISTAS-21	Este método se desarrolló en Barcelona, por el año 2000, la finalidad fue promover y desarrollar organizaciones más saludables, para lo cual se toma en cuenta primordialmente la evaluación de riesgos psicosociales, a todos los miembros de la institución, entre los que se encuentran los directivos y demás colaboradores, esto mediante el método CoPsoQ ISTAS 21, para prevenir la aparición de éstos.

Fuente: Compendio de varios autores.

Recuperado de: (INSHT)

En esta investigación, se tomará el método de evaluación CoPsoQ ISTAS 21, el cual se detallará a continuación.

2.3.2.5.2 Herramienta De Evaluación CoPsoq-Istas21

Según Fernández (2010), el instrumento de evaluación de riesgos psicosociales llamado CoPsoQ ISTAS 21, está basado en la Teoría General del Estrés, e integra modelos de Karsek, Therorell y Siegrist. Evalúa o mide factores de riesgos psicosociales, es decir las condiciones de trabajo de cada empresa, que pueden afectar a la salud de los trabajadores. Puede ser utilizado en cualquier tipo de organización, instrumento que incluye 21 dimensiones psicosociales, para evaluar la mayor cantidad de factores psicosociales a los que se expone una persona. El instrumento permite identificar los riesgos sin dificultad, lo que hace más comprensible el análisis de resultados y desarrollar medidas preventivas e de intervención, para tener una organización más saludable. Existen dos versiones, de acuerdo al tamaño de la empresa; la primera versión es para empresas con más de 25 trabajadores, y una segunda versión para empresas con menos de 25 trabajadores. Existe la versión para evaluación personal. El cuestionario es anónimo y confidencial, y se pueden modificar las preguntas de acuerdo al país o lengua. Los resultados de esta herramienta son de tipo cualitativos y cuantitativos, lo cual permite un mejor análisis con mayor objetividad e impidiendo el sesgo. La aplicación de la herramienta se puede dar de dos formas, en primer lugar a partir de la versión informática, en donde se obtienen los resultados de manera directa; y la segunda forma es a través de la presentación de cuestionarios llenos de forma manual y presentados a los directivos para su calificación mediante el protocolo. Los resultados se presentan en base a parejas de mejora y prevalencia de exposición a cada una de las dimensiones.

Por otro lado, el CoPsoQ, es un instrumento para la investigación, evaluación y prevención de riesgos psicosociales, es una de las herramientas de evaluación más utilizadas. El CoPsoQ Ista 21, es la versión española del COPSOQ; existiendo tres versiones desde su creación, la 1 en el 2003, la 1.5 en el 2010 y la 2 en el 2014. El instrumento es gratuito y cualquier persona puede tener acceso a éste accediendo a la página web. Cuenta con dos versiones, la versión media utilizada para empresas con más de 25 trabajadores; y, la versión corta para empresas con menos de 25 trabajadores o autoevaluación; la cual presenta 21 dimensiones. (CoPsoQ Ista 2, s.f.)

2.3.2.5.2.1 Dimensiones Psicosociales De Ista 21

Según la página Web CoPsoQ ISTAS 21 los grandes grupos psicosociales son los siguientes:

- Exigencias Psicológicas: se refiere a la cantidad o volumen de trabajo en relación al tiempo que el trabajador tiene para terminarlo. Dentro de este grupo encontramos exigencias psicológicas cuantitativas, ritmo de trabajo, exigencias de esconder emociones y exigencias psicológicas emocionales.
- Conflicto trabajo-familia: surge debido a la necesidad de responder tanto a las tareas del lugar de trabajo como a las exigencias del hogar o la familia; el principal problema es el tiempo, ya que es muy difícil responder a dos diferentes demandas al mismo tiempo, lo cual afecta negativamente a la salud y el bienestar. En este grupo se encuentra la dimensión de doble presencia.

- Control sobre el trabajo: se refiere al nivel de influencia o autonomía que tiene un trabajador en las actividades que realiza, así como también la posibilidad que le da la empresa a la persona para desarrollar habilidades y destrezas, es decir la posibilidad de aprendizaje que tiene el trabajador, lo cual genera sentido del trabajo. Este grupo comprende las dimensiones de influencias, posibilidades de desarrollo y sentido del trabajo.
- Apoyo social y calidad de liderazgo: en el lugar de trabajo se generan varias relaciones, lo cual puede tener gran influencia en la salud de la persona ya sea positiva o negativamente, puesto que las jerarquías de cualquier empresa pueden afectar o generar complejidad en estas relaciones y en el rol que cada persona deba desempeñar. Se encuentran las dimensiones de apoyo social de los compañeros, apoyo social de supervisores, calidad de liderazgo, sentimiento de grupo, previsibilidad, claridad de rol y conflicto de rol.
- Compensaciones del trabajo: la recompensa que obtiene un trabajador a cambio del trabajo realizado, tiene gran influencia en la salud de todo colaborador; es decir que las compensaciones obtenidas son importantes para el colaborador. Esto incluye el salario, y la estabilidad laboral. En este grupo se encuentran las dimensiones de reconocimiento, inseguridad sobre el empleo e inseguridad sobre las condiciones de trabajo.
- Capital social: se refiere a la ayuda brindada entre compañeros, a pesar de las desigualdades de mandos jerárquicos, brindando así justicia entre todos los colaboradores de la empresa. Se pueden mencionar las dimensiones de justicia y confianza vertical.

A continuación se detallan las dimensiones de salud, estrés y satisfacción que menciona el instrumento de evaluación CoPsoQ ISTAS 21:

- Satisfacción con el trabajo: la insatisfacción laboral puede repercutir en varios factores de la vida laboral de una persona, así como también se debe tener en cuenta que depende de varios factores y que éstos pueden ser diversos en todas las personas.
- Salud general: esta dimensión es importante evaluar y reconocer para disminuir mortalidad y morbilidad o por lo menos conocer sus índices para actuar.
- Salud mental: es muy importante e indispensable, pues es el pilar fundamental en la calidad de vida de una persona; se incluye la depresión, ansiedad, control de la conducta y el control emocional.
- Estrés: es muy importante para toda organización conocer el nivel de estrés que existe, pues mediante estos indicadores se puede ver como se encuentra la exposición psicosocial en la empresa, es decir la empresa deberá implementar una adecuada gestión de prevención o intervención, dependiendo de las necesidades de la organización.
http://www.istas.net/copsoq/index.asp?ra_id=45

2.3.2.6 Gestión de Prevención e Intervención de Riesgos Psicosociales.

Llaneza (2009) señala que la prevención o intervención de riesgos psicosociales, ayuda a la disminución de las consecuencias negativas que se puedan dar en una organización a causa de este tipo de riesgos, así como también de la excesiva

rotación de personal; gestionando de esta manera una salud organizacional adecuada.

Existen dos tipos de prevención:

- Prevención primaria, con este tipo de prevención se disminuyen o aminoran aquellos factores de riesgos psicosociales o condiciones que producen efectos negativos para la salud de los trabajadores y la organización; estos factores pueden ser carga de trabajo, relaciones, comunicación, absentismo, rotación, etc. como ejemplos de prevención primaria se encuentran, incentivar una comunicación adecuada, crear equipos de trabajo en donde se discutan los problemas y se den soluciones, mejorar las relaciones entre compañeros y también a nivel jerárquico, analizar los puesto y elaborar planes de desarrollo profesional como planes de carrera o sucesión; entre muchos otros.
- Prevención secundaria, mediante esta prevención se pretende desarrollar en los trabajadores habilidades o destrezas reacciones adecuadas ante situaciones de riesgo que se puedan presentar. La finalidad es detectar o controlar la aparición de psicopatologías derivadas de los factores de riesgo a los que están expuestos los colaboradores de una empresa. Por ejemplo: información de los factores de riesgos y patologías derivadas de éstas, desarrollo de habilidades o destrezas; entre otros.
- Por último la prevención terciaria, en donde se da tratamiento a los trabajadores que ya han adquirido patologías provenientes de factores o condiciones psicosociales, posteriormente se pretende reincorporar a su trabajo a los trabajadores continuando con su seguimiento acerca de aquellas patologías que ha sufrido; se refiere a la intervención.

Los factores de riesgos psicosociales o condiciones de trabajo, pueden causar consecuencias negativas en los trabajadores y también a la organización; es por esto que la empresa debe gestionar una adecuada prevención e intervención para evitar todos los problemas que conllevan los riesgos psicosociales; para esto se deben analizar las causas de los riesgos y los métodos que puedan ayudar a su evaluación y prevención. Por tanto es inminente señalar lo que menciona Peiró (2010), señala que: “una adecuada prevención de los riesgos psicosociales requiere su análisis riguroso, la determinación de sus causas y el desarrollo de tecnologías y metodologías que permitan su evaluación y prevención” (p. 10). La prevención de riesgos psicosociales, es muy importante ya que mediante una tecnología y métodos adecuados de evaluación, incluyendo el análisis de las causas de los riesgos psicosociales; permitirá una adecuada prevención o intervención de riesgos y gestionar una salud laboral adecuada tanto para los trabajadores como para la empresa.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Los métodos usados en este proyecto de investigación con el tema Plan de prevención de riesgos psicosociales en el área administrativa de una empresa de servicios de desechos sólidos en Ambato, fueron: método general científico y método específico descriptivo; mediante lo cual se llegó a los productos que se detallan a continuación:

- Investigación de información bibliográfica con respecto al tema.
- Categorización de la variable y elaboración del esqueleto de temas y subtemas para el desarrollo del marco teórico.
- Evaluación de riesgos psicosociales en una empresa de servicios de desechos sólidos en Ambato, mediante la aplicación de la herramienta CoPsoQ ISTAS 21.
- Análisis de resultados de las evaluaciones aplicadas por departamentos.
- Diseño de un plan de prevención e intervención de riesgos psicosociales para una empresa de servicios de desechos sólidos en Ambato
- Valoración del plan de prevención de riesgos psicosociales por expertos y/o beneficiarios.

La investigación que se realizó en la empresa EPM-GIDSA, se la desarrolló únicamente con la población del área administrativa; el personal evaluado estuvo

dividido o separado en distintos departamentos, basándose en el organigrama organizacional. La población estuvo conformada por los datos de 33 personas.

3.1 Población por departamentos

Tabla 3.1: Población por departamentos

DEPARTAMENTO	N° COLABORADORES
Administrativo Financiero	11
Planificación	9
Operaciones y Mantenimiento	10
Comercialización	3
TOTAL	33

Fuente: Elaboración propia en base a investigación

3.2 Cuestionario Utilizado en la Investigación

Para la evaluación de riesgos psicosociales, se utilizó la herramienta CoPsoQ- Ista 21, con la versión 2.0 que es la más actualizada, versión media: utilizada para evaluar más de 25 trabajadores; y, la tabulación se la hizo mediante la versión o programa informático, en donde se introducen los datos del cuestionario de cada trabajador, arrojando un informe en el que se detallan los resultados de riesgos psicosociales de la empresa EPM-GIDSA.

Tabla 3.2: Cuestionario Utilizado en la Investigación

CUESTIONARIO	RIESGO DE ESTUDIO
CoPsoQ- Istars 21 versión 2.0 (más actualizada) (versión media)	Factores de Riesgos Psicosociales

Fuente: CoPsoQ ISTAS 21

3.2.1 Herramientas investigativas categorizadas

Para la categorización del tema del presente proyecto de investigación de riesgos psicosociales se han tomado como punto de partida las diversas dimensiones propuestas por el instrumento de evaluación CoPsoQ ISTAS 21 englobados en los siguientes grupos psicosociales, los cuales son: exigencias psicológicas, conflicto trabajo-familia, control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones del trabajo, capital social; Cada grupo contiene sus respectivas dimensiones psicosociales. La herramienta también evalúa dimensiones de estrés, salud y satisfacción.

3.3 CoPsoQ ISTAS 21 versión 2.0

Tabla 3.3: Dimensiones Psicosociales CoPsoQ ISTAS 21

GRANDES GRUPOS	DIMENSIÓN
Exigencias Psicológicas	Exigencias Cuantitativas
	Ritmo de Trabajo
	Exigencias Emocionales

	Exigencias de Esconder Emociones
Conflicto Trabajo Familia	Doble Presencia
Control Sobre el Trabajo	Influencia
	Posibilidades de Desarrollo
	Sentido del Trabajo
Apoyo Social y Calidad de Liderazgo	Apoyo Social de los Compañeros
	Apoyo Social de los Superiores
	Calidad de Liderazgo
	Sentimiento de Grupo
	Previsibilidad
	Claridad de Rol
	Conflicto de Rol
Compensaciones del Trabajo	Reconocimiento
	Inseguridad Sobre el Empleo
	Inseguridad sobre las Condiciones de Trabajo
Capital Social	Justicia
	Confianza Vertical

Fuente: CoPsoQ ISTAS 21

Tabla 3.4: Dimensiones de Salud, Estrés y Satisfacción CoPsoQ ISTAS 21

DIMENSIONES DE SALUD, ESTRÉS Y SATISFACCIÓN
Satisfacción con el trabajo
Salud General
Salud Mental
Estrés
Burnout

Fuente: CoPsoQ ISTAS 21

3.4 Tabulación de datos en la versión informática de la herramienta CoPsoQ

ISTAS 21




A continuación con los datos recopilados de la evaluación aplicada introducir a través de los cuestionarios, en la versión informática del instrumento de evaluación de riesgos psicosociales CoPsoQ ISTAS 21; en primer lugar es importante crear un “Nuevo fichero”, es decir el nombre y los datos de la empresa con la que se trabajó en la evaluación de riesgos psicosociales. Estos datos siempre podrán ser modificados cuando el responsable de la investigación lo requiera, mediante la opción configurar empresa; para iniciar, es preciso elegir la empresa con la que se trabajará o abrir el fichero necesario para la introducción de datos, posteriormente se debe configurar el cuestionario, adaptándolo a la realidad de la empresa en donde se va a realizar la evaluación; es decir se podrá ingresar los departamentos con los que se trabajará. Una vez que se hayan completado todos los campos, el programa permite generar un documento en PDF con el cuestionario que se entregará a los trabajadores para ser llenado. Cuando los cuestionarios se encuentran llenados por los trabajadores, los datos pueden ser ingresados directamente a la base de datos del programa informático del CoPsoQ ISTAS 21, después de lo cual el programa arroja un informe con los resultados detectados de riesgos psicosociales y con estos resultados se procede a realizar un análisis en base a la interpretación gráfica y significado de colores de la propia herramienta.

3.4.1 Simbología para el análisis

Para la diferenciación e interpretación de resultados, se asignó un color de acuerdo a la intensidad de los resultados utilizando la metodología del semáforo. Más

desfavorable para la salud es decir resultados de color rojo, intermedia o resultados de color amarillo y por último más favorable para la salud o resultados de color verde. Tal como lo propone la herramienta CoPsoQ ISTAS 21 en su grafico a continuacion.

Tabla 3.5: Simbología para el análisis

COLOR	INTERPRETACIÓN
	Más Desfavorable
	Situación intermedia
	Más favorable

Fuente: CoPsoQ ISTAS 21

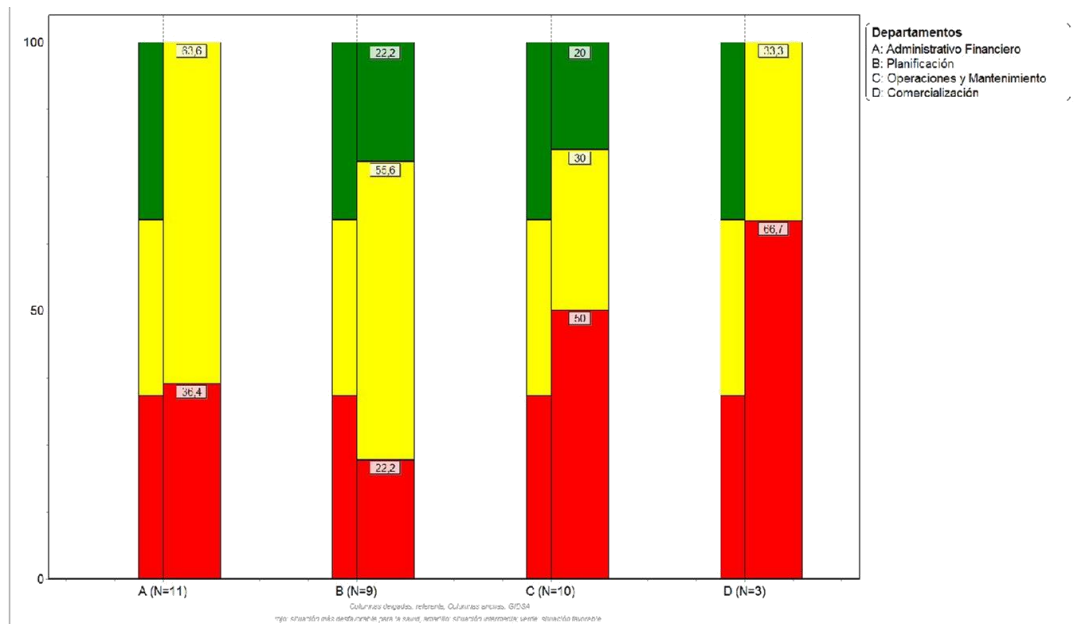
CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y RESULTADOS

4.1 Factores de Riesgos Psicosociales

4.1.1 Exigencias Cuantitativas

Gráfico 4.1: Resultados Exigencias Cuantitativas



Fuente: Resultados en base a investigación de campo

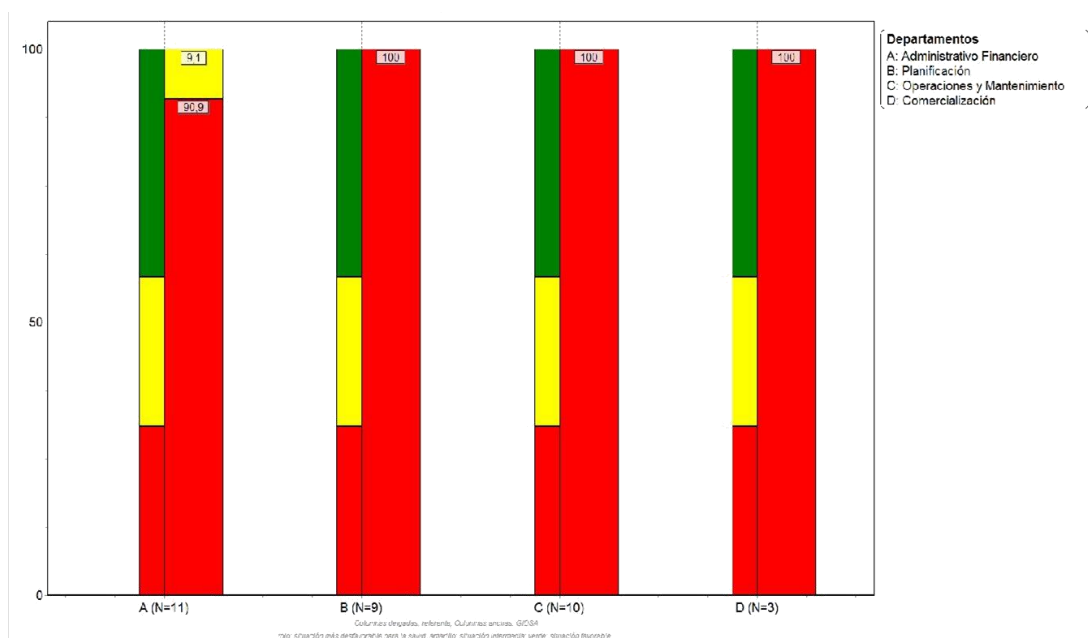
Análisis

Como se puede observar en el gráfico, en cuanto a exigencias cuantitativas, un 39,4% de trabajadores de GIDSA está expuesto a la situación más desfavorable o color rojo, mientras que un 48,5% a la intermedia o color amarillo y por último un 12,1% a la más favorable para la salud o color verde. Los departamentos con porcentajes más elevados en color rojo o más desfavorable para la salud, son el

departamento de comercialización con un 66,7%, seguido del departamento de operaciones y mantenimiento con un 50%, por último los departamentos financiero y el de planificación presentan porcentajes de 36,4% y 22,% respectivamente. El departamento de planificación presenta un mayor porcentaje en color verde o más favorable con un 22,2%, mientras que el departamento financiero no presenta resultados en color verde. En cuanto a zona intermedia se observan los siguientes resultados; financiero 63,6%, planificación 55,6%, operaciones y mantenimiento 30%, y finalmente 33,3%.

4.1.2 Ritmo de Trabajo

Gráfico 4.2: Resultados Ritmo de Trabajo



Fuente: Resultados en base a investigación de campo

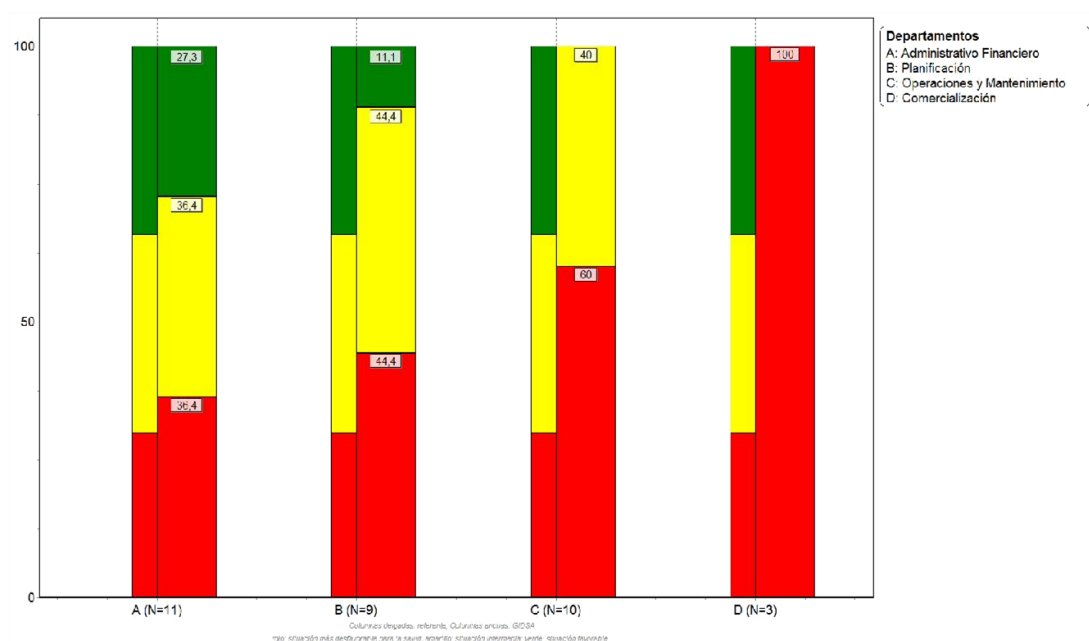
Análisis

Del 100% de los trabajadores del área administrativa, un 97% de trabajadores está expuesto a la situación más desfavorable, un 3% a la intermedia y un 0% a la más favorable para la salud respecto al Ritmo de trabajo. Los departamentos de Planificación, Operaciones y Mantenimiento y Comercialización presentan un 100%

cada uno en zona más desfavorable, mientras que únicamente el departamento Financiero presenta un 90,9%. En cuanto a zona intermedia solo el departamento financiero presenta 9,1%. En ningún departamento se observaron resultados en zona más favorable.

4.1.3 Exigencias Emocionales

Gráfico 4.3: Resultados de Exigencias Emocionales



Fuente: Resultados en base a investigación de campo

Análisis

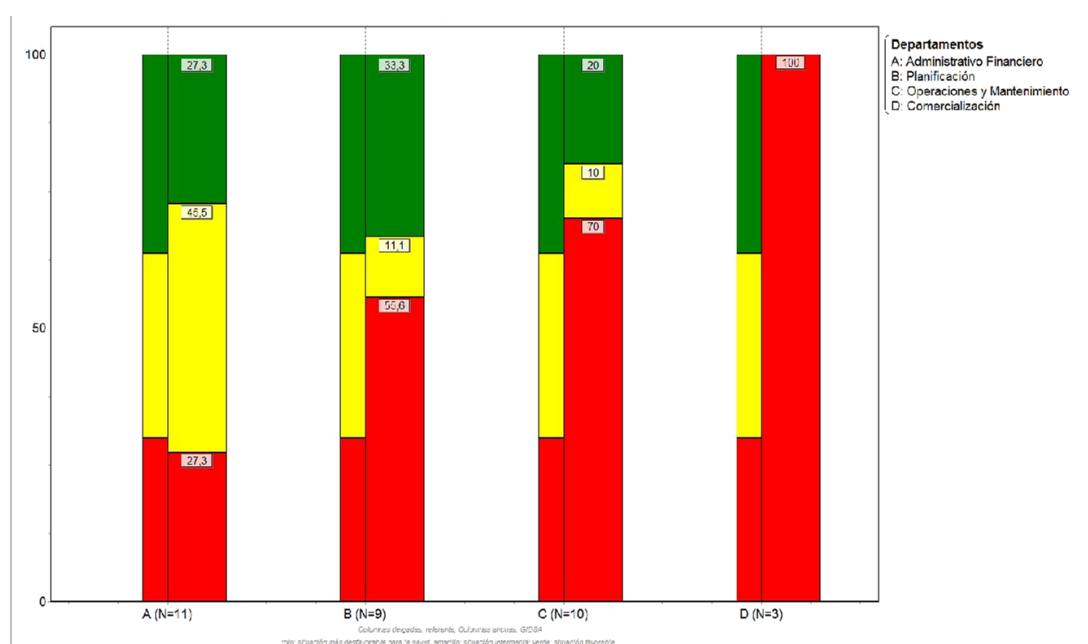
En zona más desfavorable, el departamento financiero presenta un 36,4%, planificación 44,4%, operaciones y mantenimiento 60% y por último comercialización 100%. En zona intermedia el departamento financiero presenta un 36,4%, planificación 44,4%, operaciones y mantenimiento 40%, mientras que comercialización no presenta resultados en esta zona. Para finalizar la gráfica expone que en zona favorable el departamento financiero presenta 27,3%, planificación

11,1%, mientras que los departamentos de operaciones y mantenimiento y comercialización no presentan porcentajes en esta zona de color verde.

En general, se observa que el personal administrativo con un 51,5% de trabajadores está expuesto a la situación más desfavorable, un 36,4% a la intermedia y un 12,1% a la más favorable para la salud respecto a las Exigencias emocionales.

4.1.4 Exigencia de Esconder Emociones

Gráfico 4.4: Resultados de Exigencia de Esconder Emociones



Fuente: Resultados en base a investigación de campo

Análisis

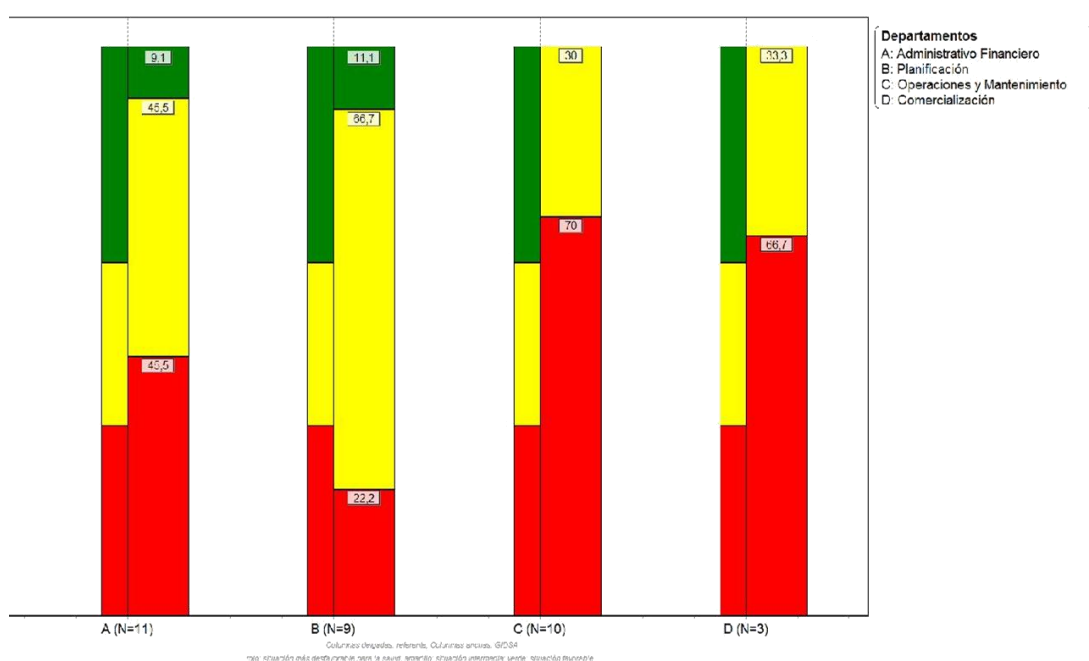
En exigencias de esconder emociones, como se puede observar en la gráfica expuesta anteriormente, el departamento financiero presenta los siguientes resultados; zona favorable con 27,3%, zona intermedia con 45,5%, y zona desfavorable con 27,3%. Por otro lado el departamento de planificación presenta resultados en zona favorable con 33,3%, en zona intermedia con 11,1% y en zona desfavorable con 55,6%. En el

departamento de operaciones y mantenimiento se observan un 20% en zona favorable, 10% en zona intermedia y 70% en zona desfavorable. En el último departamento de comercialización no se observan resultados en zona favorable y zona intermedia, únicamente se observa un 100% en zona desfavorable.

En general, se puede decir que un 54,5% de trabajadores está expuesto a la situación más desfavorable o resultados de color rojo, un 21,2% a la intermedia o color amarillo y un 24,2% a la más favorable para la salud o color verde, con respecto a las Exigencias de esconder emociones.

4.1.5 Doble Presencia

Gráfico 4.5: Resultados de Doble Presencia



Fuente: Resultados en base a investigación de campo

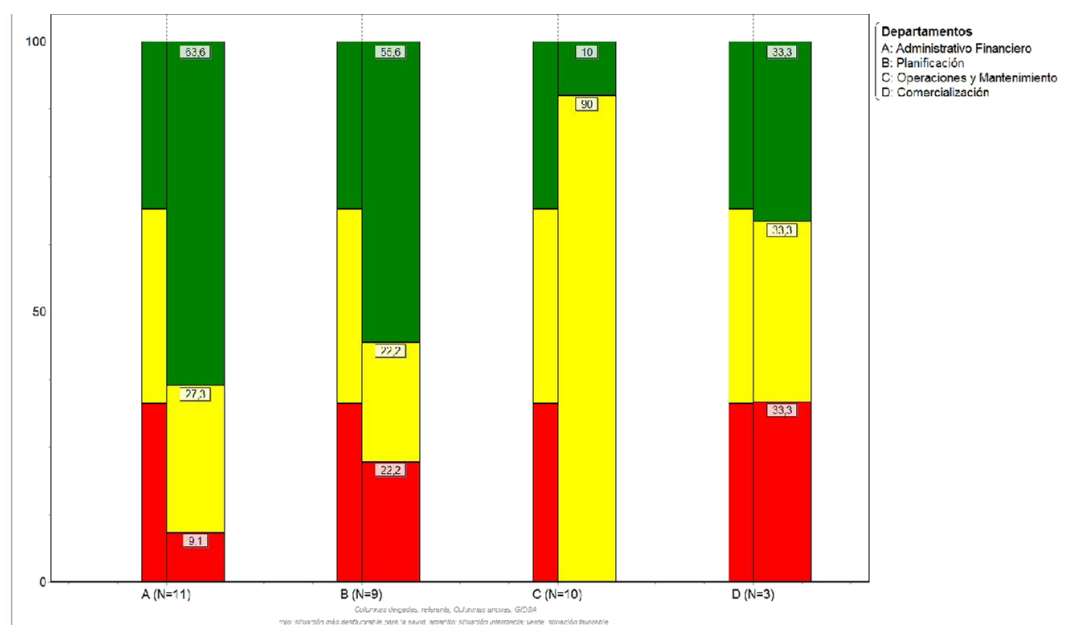
Análisis

En la gráfica se puede demostrar que un 48,5% de trabajadores está expuesto a la situación más desfavorable, un 45,5% a la intermedia y un 6,1% a la más favorable para la salud respecto a la Doble presencia.

Los porcentajes se han distribuido de la siguiente manera, el departamento financiero con un 9,1% en zona favorable, un 45,5% en zona intermedia y un 45,4% en zona desfavorable. El departamento de planificación presenta un 11,1%, 66,7% y 22,2%, en zona favorable, zona intermedia y zona desfavorable respectivamente. En el departamento de operaciones y mantenimiento se observa un 30% en zona intermedia y un 70% en zona desfavorable, sin resultados en zona favorable. Por último el departamento de comercialización no presenta resultados en zona favorable, un 33,3% en zona intermedia y un 66,7 en zona desfavorable.

4.1.6 Influencia

Gráfico 4.6: Resultados de Influencia



Fuente: Resultados en base a investigación de campo

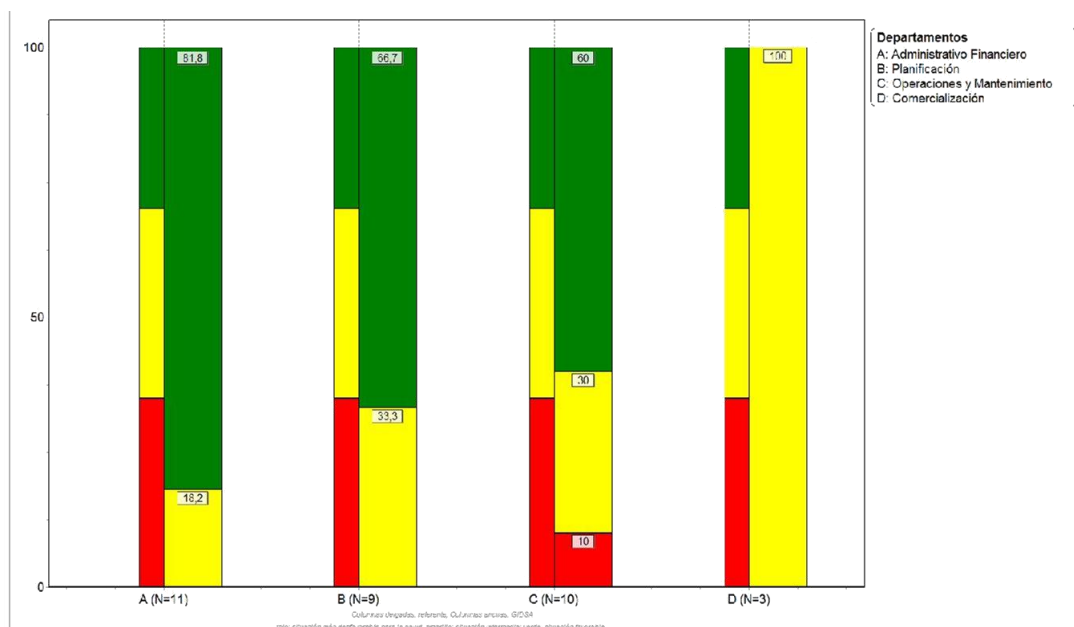
Análisis

Con respecto a la dimensión de influencia, un 12,1% de trabajadores está expuesto a la situación más desfavorable, un 45,5% a la intermedia y un 42,4% a la más favorable para la salud.

El departamento financiero presenta un 63,6% en zona favorable, un 27,3% en zona intermedia y un 9,1% en zona desfavorable. En el departamento de planificación se observa que un 55,6% se ubican en zona favorable, un 22,2% en zona intermedia y un 22,2% también se ubica en zona desfavorable. El siguiente departamento es de operaciones y mantenimiento, en donde se presenta un 10% en zona favorable y un 90% en zona intermedia, mientras que no se presentan resultados en zona desfavorable. Por ultimo en el departamento de comercialización un 33,3% de trabajadores e encuentran en zona favorable, un 33,3% en zona intermedia y también un 33,3% en zona desfavorable.

4.1.7 Posibilidades de Desarrollo

Gráfico 4.7: Resultados de Posibilidades de Desarrollo



Fuente: Resultados en base a investigación de campo

Análisis

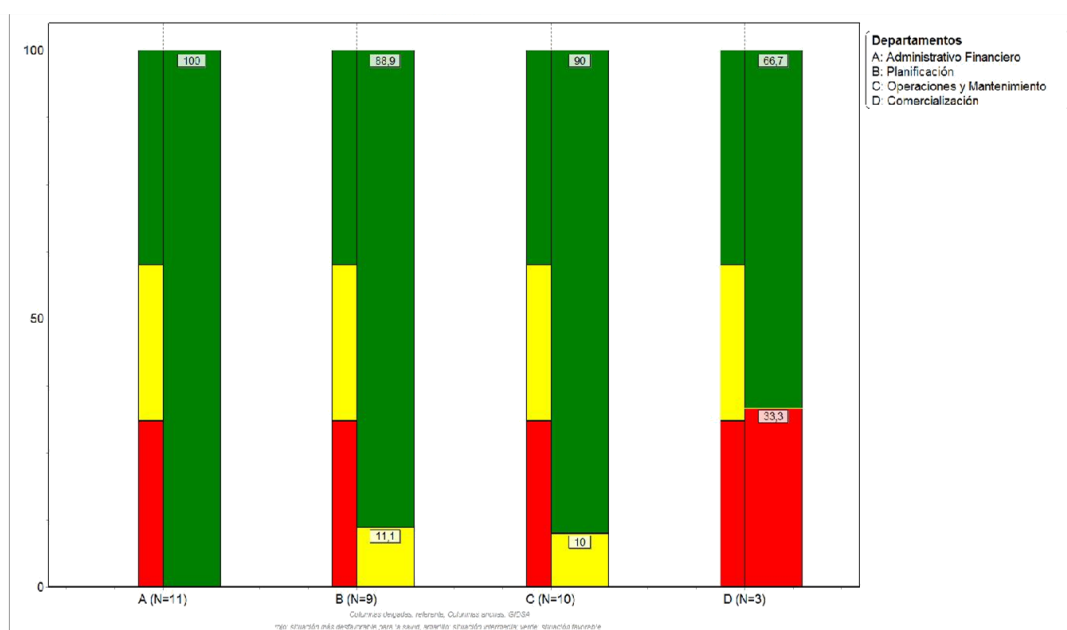
Los resultados expuestos en el gráfico anterior, demuestran que del 100% de los trabajadores de cada área; el 81,8% del departamento financiero se encuentra en zona favorable, 18,2% en zona intermedia, y no se encuentran resultados en zona

desfavorable. En el departamento de planificación 66,7% en zona favorable, 33,3% en zona intermedia, y 0% en zona desfavorable. Por otro lado en el departamento de operaciones y mantenimiento se observan los siguientes resultados; 60%, 30% y 10% en zonas favorable, intermedia y desfavorable respectivamente. Por último, en el departamento de comercialización el 100% de los trabajadores se encuentran en zona intermedia, no se encuentran resultados en zona favorable y desfavorable.

En general, un 3% de trabajadores del área administrativa está expuesto a la situación más desfavorable, un 33,3% a la intermedia y un 63,6% a la más favorable.

4.1.8 Sentido del Trabajo

Gráfico 4.8: Resultados de Sentido del Trabajo



Fuente: Resultados en base a investigación de campo

Análisis

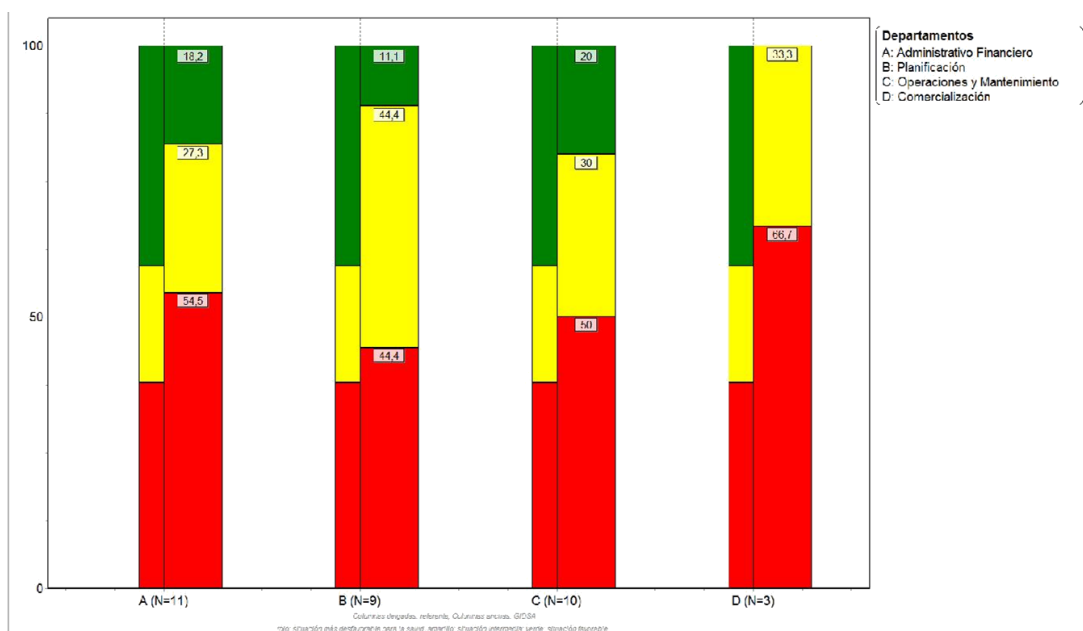
Como se puede observar en el gráfico, en el departamento financiero un 100% de trabajadores se ubican en zona favorable. En el departamento de planificación un 88,9% de trabajadores presentan porcentajes en zona favorable, mientras que un

11,1% en zona intermedia, sin observar resultados en zona desfavorable. En el departamento de operaciones y mantenimiento se presentan resultados repartidos en zona favorable e intermedia con 90% y 10% respectivamente. Por último en el departamento de comercialización no se observan resultados en zona intermedia, se presentan porcentajes en zona favorable y desfavorable con 66,7% y 33,3% respectivamente.

Para concluir, un 3% de trabajadores está expuesto a la situación más desfavorable, un 6,1% a la intermedia y un 90,9% a la más favorable para la salud.

4.1.9 Apoyo Social de los Compañeros

Gráfico 4.9: Resultados de Apoyo Social de los Compañeros



Fuente: Resultados en base a investigación de campo

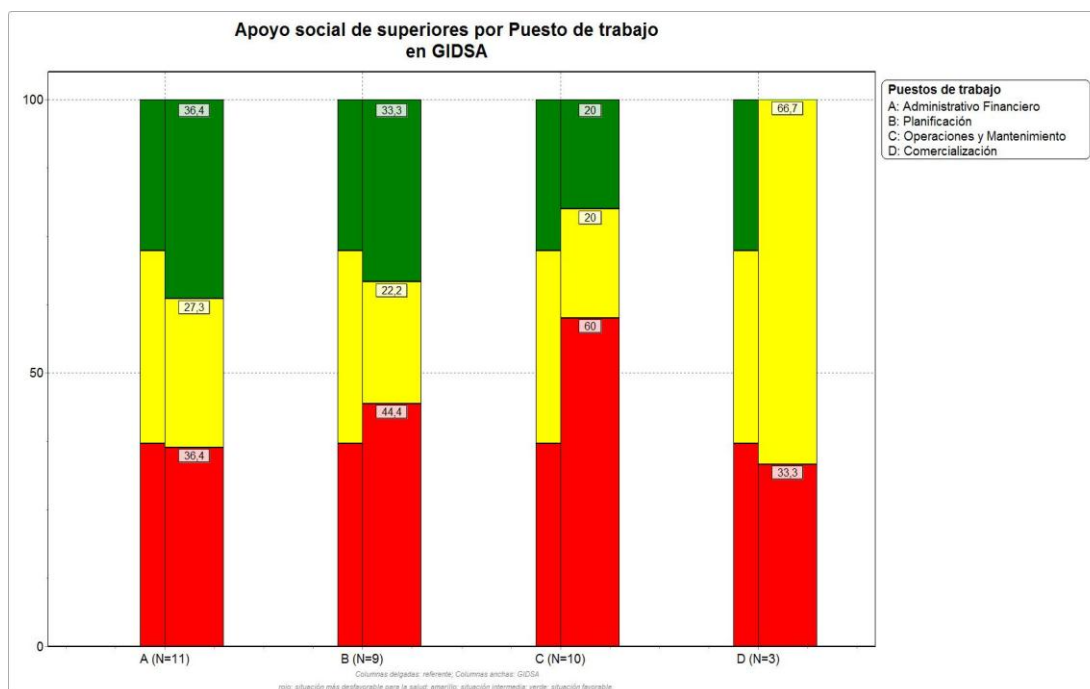
Análisis

En la gráfica se puede demostrar que en el personal administrativo con un 51,5% de trabajadores está expuesto a la situación más desfavorable, un 33,3% a la intermedia y un 15,2% a la más favorable para la salud respecto al Apoyo social de compañeros.

Los porcentajes indicados anteriormente se dividen de la siguiente manera; en el departamento financiero 18,2% en zona favorable, en zona intermedia un 27,3% y 54,5% en zona desfavorable. Por otro lado en el departamento de planificación se observan que un 11,1% se encuentran en zona favorable, 44,4% en cada una de las zonas intermedia y desfavorable. En el departamento de operaciones y mantenimiento se observa un 20% y 30% en las zonas favorable e intermedia respectivamente, mientras que en la zona desfavorable se presenta un 50%. Por ultimo en el departamento de comercialización se observa un 33% en zona intermedia y 66,7% en zona desfavorable.

4.1.10 Apoyo Social de los Superiores

Gráfico 4.10: Resultados de Apoyo Social de los Superiores



Fuente: Resultados en base a investigación de campo

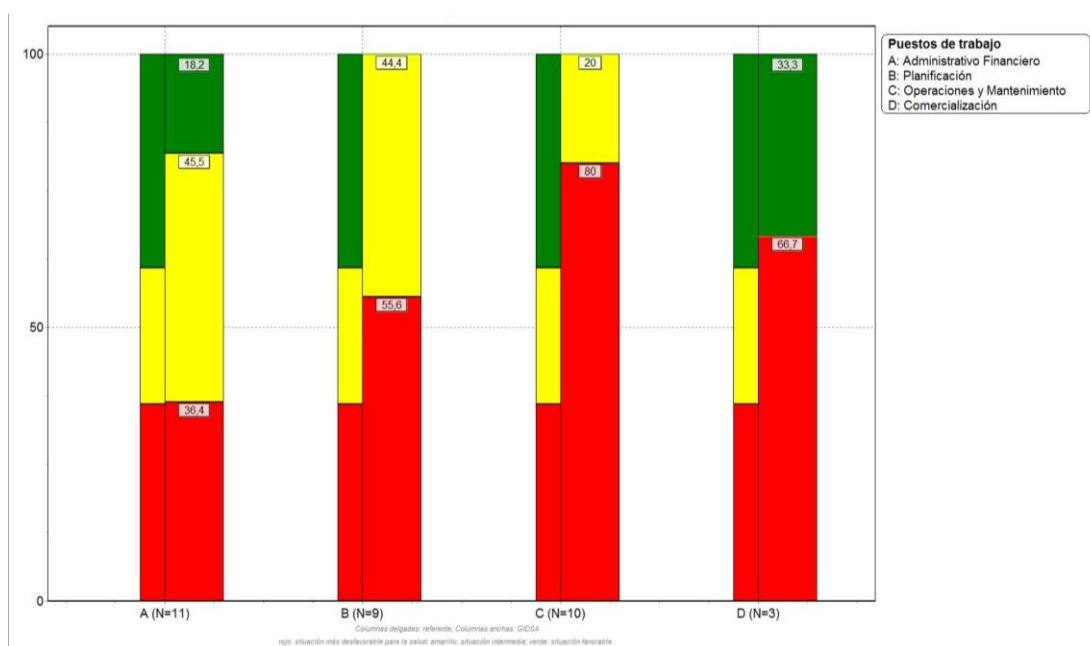
Análisis

Como se puede observar en la gráfica expuesta anteriormente, en el departamento financiero existen porcentajes de 36,4% en zona favorable, 27,3% en zona intermedia y 36,4% en zona desfavorable. Los porcentajes del departamento de planificación son; 33,3%, 22,2% y 44,4% en las zonas favorable, intermedia y desfavorable respectivamente. Para el departamento de operaciones y mantenimiento los resultados de 29% para cada una de las zonas de favorable e intermedia, y un 60% para la zona desfavorable. Por otro lado en el departamento de comercialización los porcentajes de 66,7% y 33,3% para las zonas intermedia y desfavorable.

En general, un 45,5% de trabajadores está expuesto a la situación más desfavorable, un 27,3% a la intermedia y un 27,3% a la más favorable para la salud.

4.1.11 Calidad de Liderazgo

Gráfico 4.11: Resultados de Calidad de Liderazgo



Fuente: Resultados en base a investigación de campo

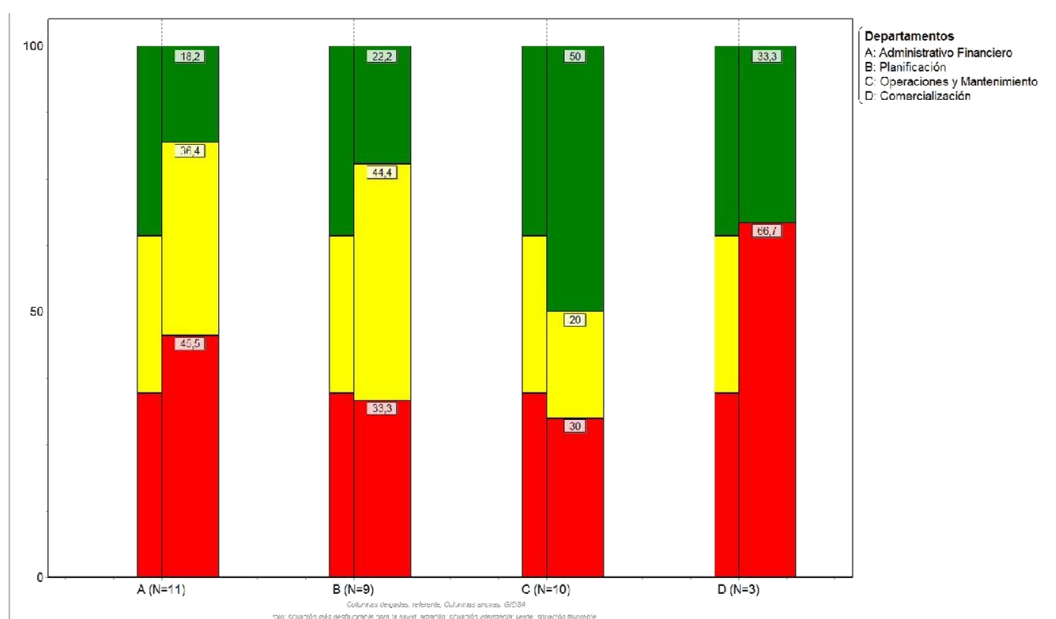
Análisis

En cuanto a calidad de liderazgo, en la gráfica se puede demostrar que un 57,6% de trabajadores está expuesto a la situación más desfavorable, un 33,3% a la intermedia y un 9,1% a la más favorable para la salud.

Los porcentajes se han dividido de la siguiente manera; 18,2%, 45,5% y 36,4% en el departamento financiero para las zonas favorable, intermedia y desfavorable respectivamente. En el departamento de planificación se presentan resultados en zona intermedia con 44,4% y en zona desfavorable con 55,6%. En operaciones y mantenimiento 20% y 80% para las zonas intermedia y desfavorable respectivamente. Por último en el departamento de comercialización, se presentan los siguientes porcentajes; 33,3% en zona favorable y 66,7% en zona desfavorable.

4.1.12 Sentimiento de Grupo

Gráfico 4.12: Resultados de Sentimiento de Grupo



Fuente: Resultados en base a investigación de campo

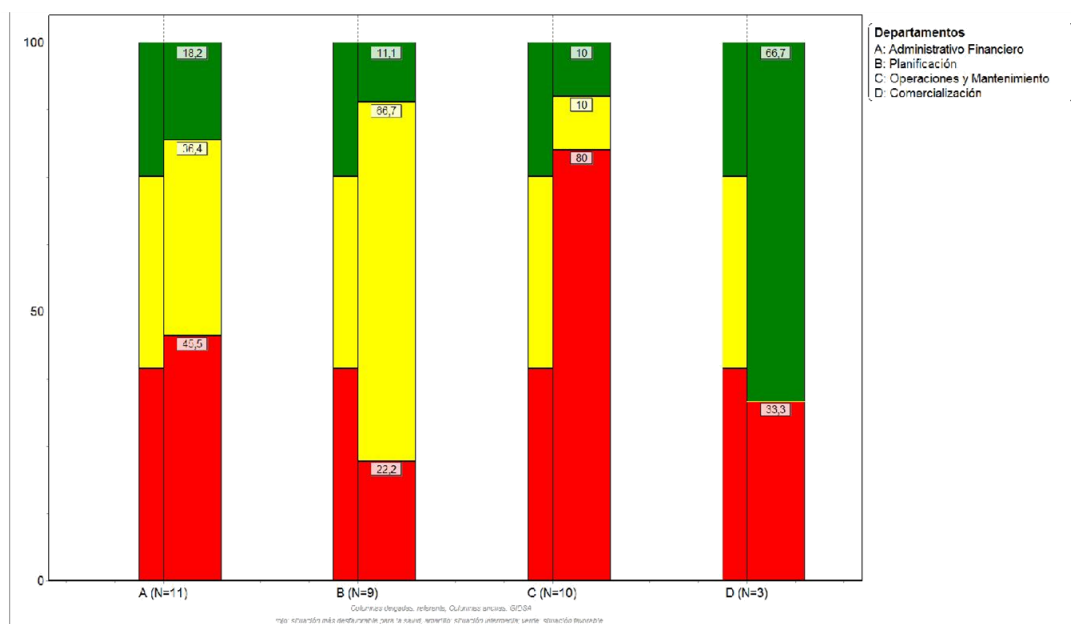
Análisis

Un 39,4% de trabajadores está expuesto a la situación más desfavorable, un 30,3% a la intermedia y un 30,3% a la más favorable para la salud respecto al Sentimiento de grupo.

Para sentimiento de grupo, la gráfica demuestra que en el departamento financiero existen resultados de 18,2% en zona favorable, 36,4% en zona intermedia y 45,5% en zona desfavorable. En el departamento de planificación los porcentajes de 22,2%, 44,4% y 33,3% para las zonas favorable, intermedia y desfavorable respectivamente. Así mismo en operaciones y mantenimiento, un 50% en zona favorable o de color verde, 20% en zona intermedia o de color amarillo y 30% en zona desfavorable o de color rojo. En el último departamento de comercialización, los porcentajes de 33,3% y 66,7% en las zonas favorable y desfavorable respectivamente.

4.1.13 Previsibilidad

Gráfico 4.13: Resultados de Previsibilidad



Fuente: Resultados en base a investigación de campo

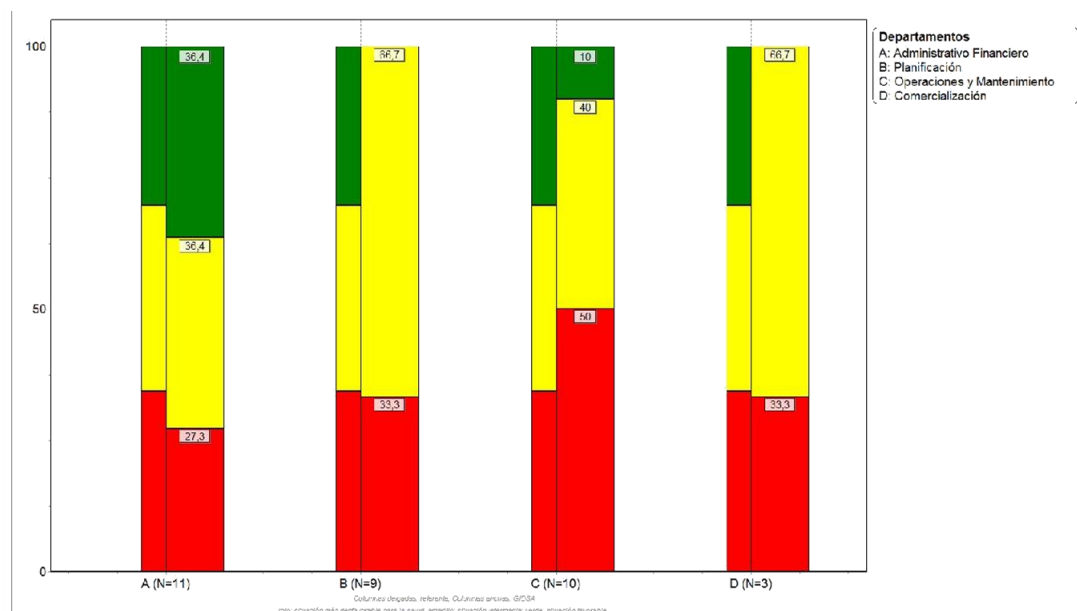
Análisis

Para Previsibilidad, se observan los resultados de 18,2% para zona favorable, 36,4 en zona intermedia y 45,5 en zona desfavorable del departamento financiero. Por otro lado, en el departamento de planificación se observan los porcentajes de 11,1%, 66,7% y 22,2% en zonas favorable, intermedia y desfavorable respectivamente. En operaciones y mantenimiento 10% para cada una de las zonas favorable e intermedia y 80% para la zona desfavorable. En el departamento de comercialización se observó los siguientes resultados; 66,7% para zona favorable, 0% para zona intermedia y 3,3% en zona desfavorable.

Para concluir, con respecto a Previsibilidad, un 48,5% de trabajadores del área administrativa está expuesto a la situación más desfavorable, un 33,3% a la intermedia y un 18,2% a la más favorable para la salud.

4.1.14 Claridad de Rol

Gráfico 4.14: Resultados de Claridad de Rol



Fuente: Resultados en base a investigación de campo

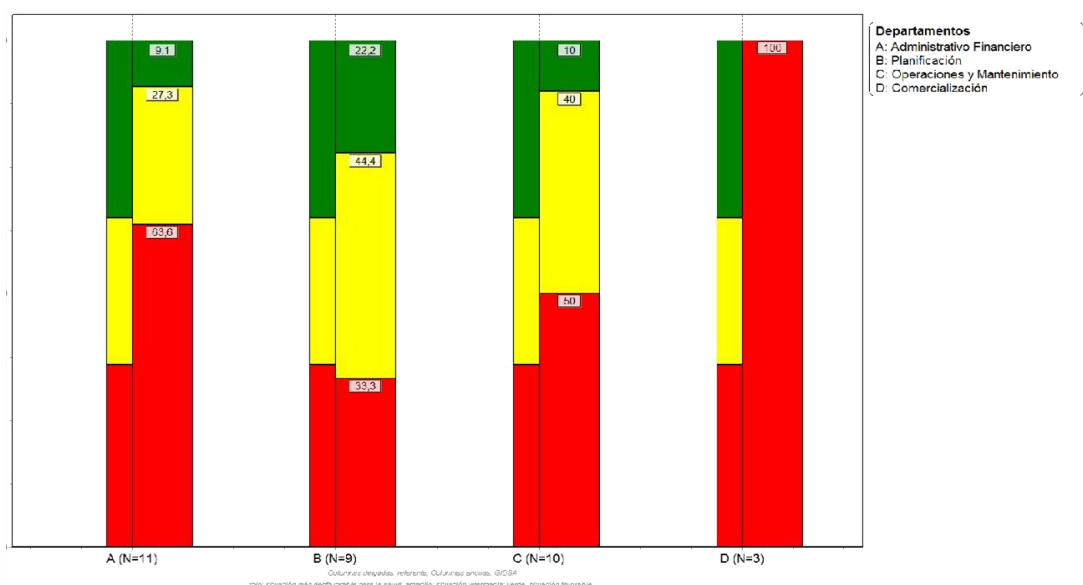
Análisis

Como se puede observar en la gráfica expuesta anteriormente, los porcentajes de 36,4%, para las zonas de favorable e intermedia, y 27,3% para la zona desfavorable, esto en el departamento financiero. Un 66,7% para la zona intermedia del departamento de planificación y 33,3% en zona desfavorable, sin resultados en zona favorable. En el departamento de operaciones y mantenimiento los porcentajes de 10%, 40% y 50% en las zonas favorable, intermedia y desfavorable respectivamente. El último departamento de comercialización, no se encuentran resultados en zona favorable, sin embargo un 66,7% de trabajadores se encuentran en zona intermedia y un 33,3% en zona desfavorable.

En general, un 36,4% de trabajadores está expuesto a la situación más desfavorable, un 48,5% a la intermedia y un 15,2% a la más favorable para la salud.

4.1.15 Conflicto de Rol

Gráfico 4.15: Resultados de Conflicto de Rol



Fuente: Resultados en base a investigación de campo

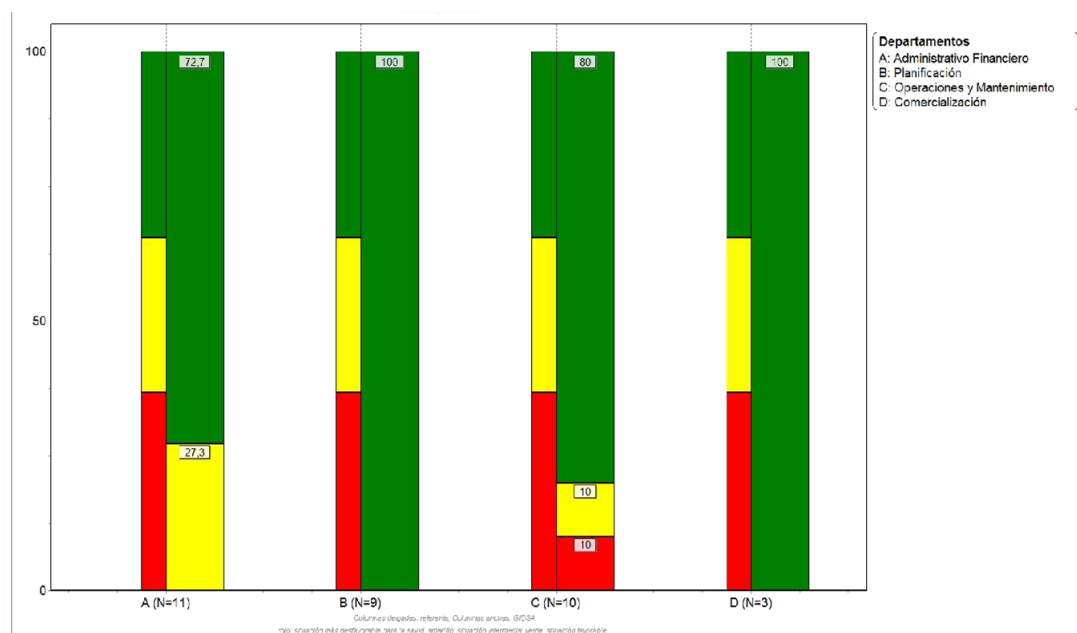
Análisis

En la gráfica se puede demostrar que un 54,5% de trabajadores está expuesto a la situación más desfavorable, un 33,3% a la intermedia y un 12,1% a la más favorable para la salud respecto al Conflicto de rol.

Los porcentajes se han distribuido de la siguiente manera; en el departamento financiero un 9,1% en zona favorable, 27,3% en zona intermedia y 63,6% en zona desfavorable. En el departamento de planificación se observan los porcentajes de 22,2%, 44,4% 33,3% en las zonas favorable, intermedia y desfavorable respectivamente. En operaciones y mantenimiento un 10% de trabajadores se ubican en zona favorable, un 40% en zona intermedia y por último un 50% en zona desfavorable. Por otro lado, en el departamento de comercialización el 100% de los trabajadores se encuentran en zona desfavorable para la salud o de color rojo.

4.1.16 Reconocimiento

Gráfico 4.16: Resultados de Reconocimiento



Fuente: Resultados en base a investigación de campo

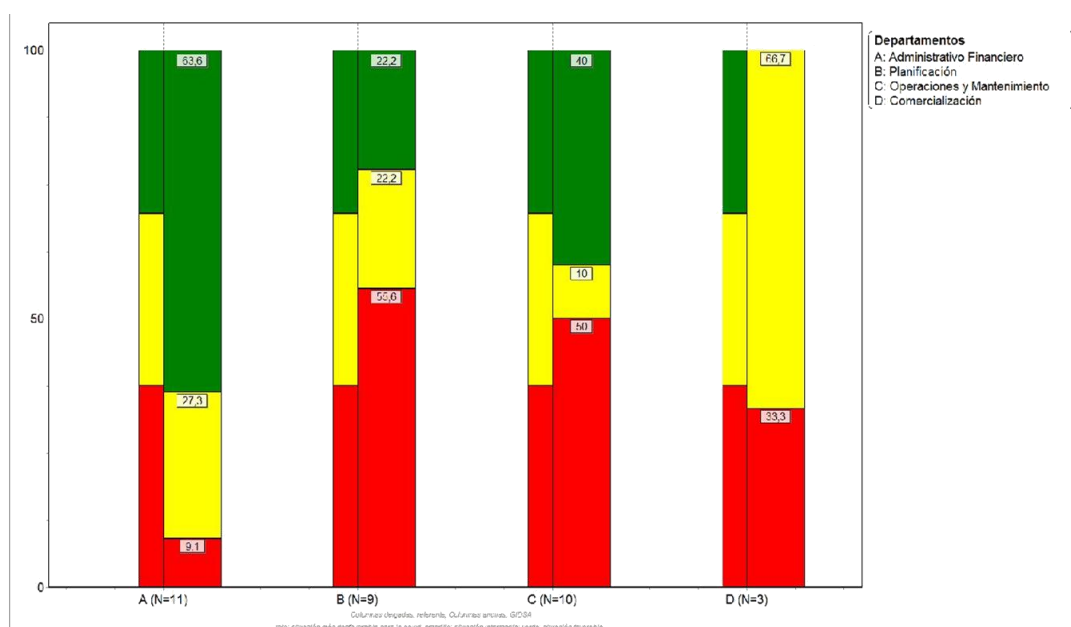
Análisis

Como se puede observar en el gráfico expuesto, un 3% de trabajadores está expuesto a la situación desfavorable, 12,1% a la más intermedia y un 84,8% a la más favorable para la salud.

Los porcentajes se han dividido de la siguiente manera; para el departamento financiero 72,7% en la zona favorable y un 27,3% en zona intermedia. En el departamento de planificación el 100% de los trabajadores se encuentran en zona favorable, no se observan resultados en zona intermedia y desfavorable. En el departamento de operaciones y mantenimiento los porcentajes de 80% para zona favorable y 10% para cada una de las zonas intermedia y desfavorable. Por otro lado en el departamento de comercialización el 100% de los trabajadores se ubican en zona favorable para la salud, 0% para las zonas intermedia y desfavorable.

4.1.17 Inseguridad Sobre el Empleo

Gráfico 4.17: Resultados de Inseguridad Sobre el Empleo



Fuente: Resultados en base a investigación de campo

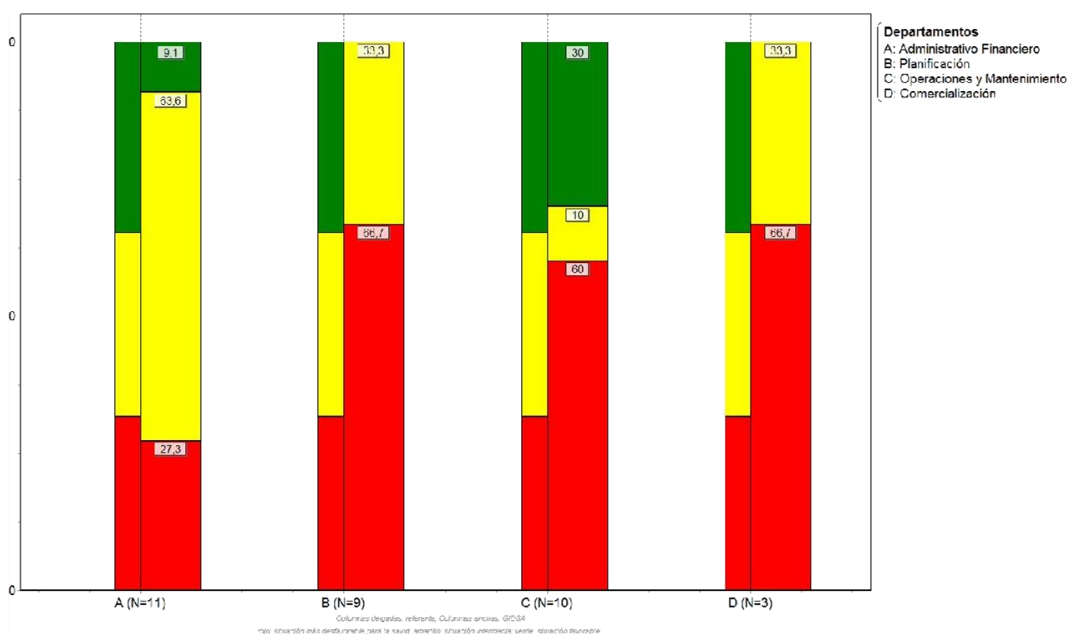
Análisis

Como se puede observar en el gráfico expuesto anteriormente, el 63,6%, 27,3% y 9,1% se ubican en las zonas favorable, intermedia y desfavorable respectivamente para el departamento financiero. En el departamento de planificación se observa un 22,2% para cada una de las zonas favorable e intermedia y un 55,6% para la zona desfavorable. En operaciones y mantenimiento se presenta un 40% para zona favorable, 10% para zona intermedia y 50% para zona desfavorable. Para el último departamento no se observan resultados en zona favorable, 66,7% en zona intermedia y 33,3% para la zona desfavorable.

Para concluir, sobre los resultados de inseguridad sobre el empleo, un 36,4% de los trabajadores está expuesto a la situación desfavorable, un 24,2% a la más intermedia y un 39,4% a la más favorable para la salud.

4.1.18 Inseguridad Sobre las Condiciones de Trabajo

Gráfico 4.18: Resultados de Inseguridad Sobre las Condiciones de Trabajo



Fuente: Resultados en base a investigación de campo

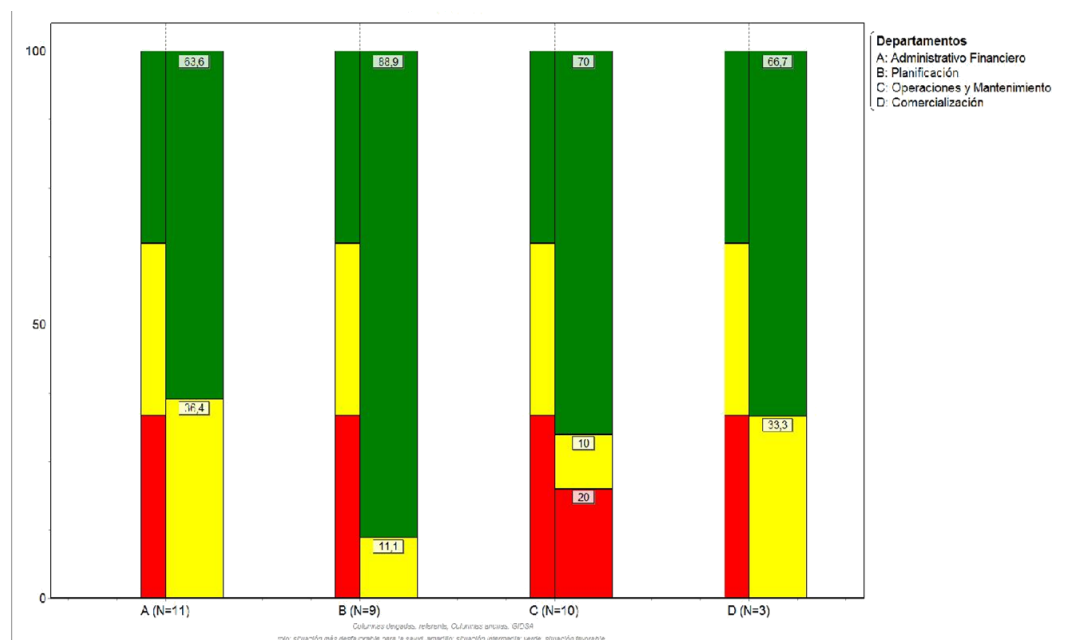
Análisis

De los resultados presentados anteriormente, en el departamento financiero un 9,1% se ubican en zona favorable, un 63,6% en zona intermedia y un 27,3% en zona desfavorable. Los porcentajes de planificación son 33,3% en zona intermedia y 66,7% en zona desfavorable, no se observan resultados en zona favorable. En operaciones y mantenimiento los resultados de 30%, 10% y 60% para las zonas favorable, intermedia y desfavorable respectivamente. Por último en comercialización se puede observar 0% para color verde o zona favorable, 33,3% para el color amarillo o zona intermedia y 66,7% para el color rojo o zona desfavorable.

En general, un 51,5% de trabajadores está expuesto a la situación más desfavorable, un 36,4% a la intermedia y un 12,1% a la más favorable para la salud.

4.1.19 Justicia

Gráfico 4.19: Resultados de Justicia



Fuente: Resultados en base a investigación de campo

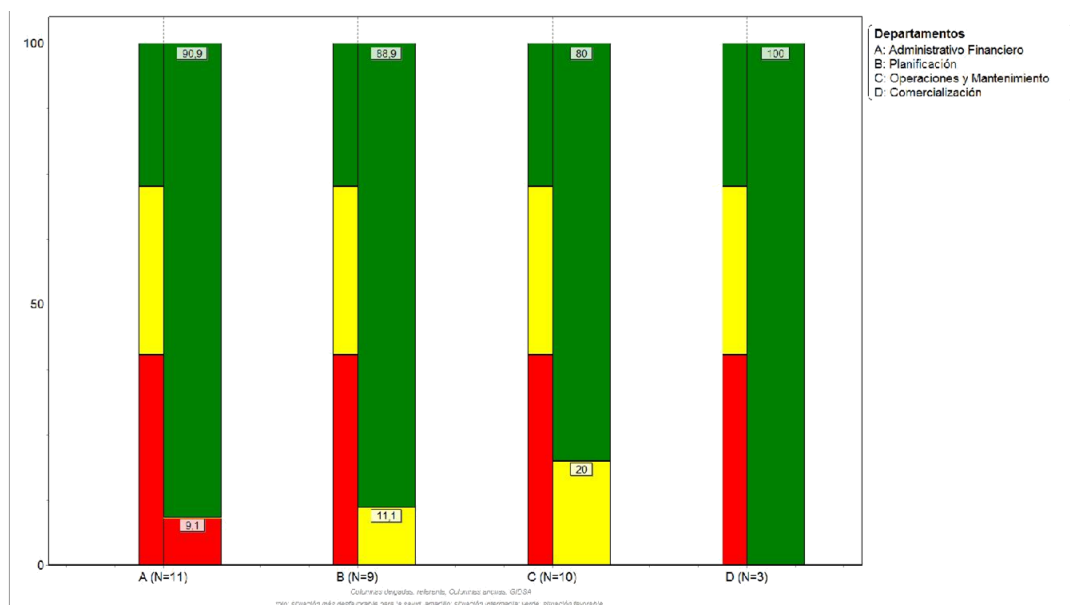
Análisis

Como se puede observar en la gráfica expuesta anteriormente, en el departamento financiero un 63,6% de los trabajadores se encuentran en zona favorable y un 36,4% en zona intermedia. En el departamento de planificación se observan los porcentajes de 88,9% y 11,1% en las zonas favorable e intermedia respectivamente, no se han encontrado resultados en zona desfavorable. Para el departamento de operaciones y mantenimiento 70% en zona favorable, 10% en zona intermedia y 20% en zona desfavorable. En comercialización un 66,7% de los trabajadores se ubican en zona favorable, un 33,3% en zona intermedia y 0% en zona desfavorable.

Para concluir un 6,1% de trabajadores del área administrativa está expuesto a la situación más desfavorable, un 21,2% a la intermedia y un 72,7% a la más favorable para la salud respecto a la Justicia.

4.1.20 Confianza Vertical

Gráfico 4.20: Resultados de Confianza Vertical



Fuente: Resultados en base a investigación de campo

Análisis

Los porcentajes de 90,9% en zona favorable y 9,1 en zona desfavorable se pueden observar en el departamento financiero, en donde no se encuentran resultados en zona intermedia. En el departamento de planificación los porcentajes de 88,9% y 11,1% en zonas favorable e intermedia respectivamente. En operaciones y mantenimiento 80% para zona favorable y 20% para zona intermedia, sin resultados en zona desfavorable. En el último departamento de comercialización se puede observar que el 100% de los trabajadores se ubican en zona favorable, sin resultados en zonas intermedia y desfavorable.

En general, un 3% de trabajadores está expuesto a la situación más desfavorable, un 9,1% a la intermedia y un 87,9% a la más favorable para la salud respecto a la Confianza vertical.

ANÁLISIS GENERAL

En la dimensión de exigencias cuantitativas la mayor parte de porcentajes se dividen entre los colores rojo y amarillo, mientras que un bajo porcentaje de respuestas es de color verde. En ritmo de trabajo los porcentajes de los cuatro departamentos es de color rojo, con excepción del administrativo financiero que presenta un bajo porcentaje en color amarillo. Por otro lado en exigencias emocionales la mayor parte de respuestas de los trabajadores se dividen entre rojo y amarillo, únicamente administrativo financiero y planificación presentan bajos porcentajes en color verde.

La dimensión de exigencias de esconder emociones muestra un mayor número de respuestas en color rojo, y bajos en color verde y amarillo. En doble presencia la

mayor parte de porcentajes se dividen entre los colores rojo y amarillo, con excepción del administrativo financiero y planificación que presentan porcentajes en verde. Por otra parte en la dimensión de influencia, se observa un bajo porcentaje de respuestas en color rojo, mientras que entre amarillo y verde se dividen las demás áreas.

Posibilidades de desarrollo presenta mayor porcentaje en verde, en comercialización solo porcentajes en color amarillo y el departamento de operaciones y mantenimiento es el único con un bajo número de respuesta en color rojo. En la dimensión de sentido del trabajo, el administrativo financiero presenta únicamente color verde; planificación y comercialización mayor porcentaje en verde y bajo en amarillo, comercialización es el único con porcentajes en rojo.

En la dimensión de apoyo social de los compañeros, los porcentajes se encuentran repartidos entre los tres colores; al igual que sucede en apoyo social de los superiores, en donde únicamente comercialización posee porcentajes en amarillo y rojo. Por otra parte en calidad de liderazgo, existen mayores porcentajes en rojo y menor en color verde.

Sentimiento de grupo, porcentajes compartidos entre los tres colores, con excepto de comercialización que sus porcentajes divide entre verde y rojo. Previsibilidad presenta mayor porcentaje en rojo y menor en verde.

En la dimensión de claridad de rol, la mayor parte de porcentajes se divide entre rojo y amarillo; mientras que únicamente el administrativo y financiero y operaciones y mantenimiento presentan porcentajes en verde. Por otro lado conflicto de rol, se

observan mayores porcentajes en rojo y los demás dividido entre verde y amarillo, excepto comercialización que solo tiene porcentajes en rojo.

Reconocimiento presenta todos los porcentajes en verde, únicamente las áreas de administrativo financiero y operaciones y mantenimiento presentan bajos porcentajes en amarillo y rojo. Inseguridad sobre el empleo presenta porcentajes divididos en los tres colores. En inseguridad sobre las condiciones de trabajo, se observan mayores porcentajes en rojo y menores en color amarillo. Por otro lado en la dimensión de Justicia la mayor parte de porcentajes se ubican en color verde y menos porcentajes en amarillo; rojo se observa únicamente en el área de operaciones y mantenimiento.

Por ultimo en confianza vertical, la mayoría de los porcentajes se ubican en color verde; y muy bajos porcentajes divididos entre color amarillo y rojo.

Con los resultados obtenidos de esta evaluación y la mayoría de ellos se encuentran en una situación desfavorable o cercana a ella y muy pocos en color verde se procede a diseñar un plan direccionado a las 21 áreas que maneja esta herramienta, con el fin de no solo intervenir en áreas de riesgos si no el de tomar medidas preventivas y correctivas.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales

TEMA: PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE DESECHOS SÓLIDOS EN AMBATO

Reseña EPM-GIDSA

La EPM-GIDSA es una empresa pública municipal que presta servicios de calidad en la gestión integral de desechos sólidos del cantón Ambato que contribuyen a mantener la salud, bienestar de los habitantes y la protección del ambiente, con la participación activa de la ciudadanía y utilizando efectivamente el talento humano y los recursos. La EPM-GIDSA hasta el 2020 será una empresa sustentable, innovadora, tecnificada y referente como modelo en la gestión integral de desechos sólidos, siendo un ente facilitador de la reducción, reutilización y reciclaje, contribuyendo conjuntamente con la ciudadanía al equilibrio ecológico.

Antecedentes metodológicos del Plan

Mediante la evaluación de factores de riesgos psicosociales mediante la herramienta CoPsoQ ISTAS 21, se pudieron observar mayor cantidad de resultados o porcentajes en zona o situación más desfavorable para la salud (color rojo), así como también en zona o situación intermedia (color amarillo); por lo tanto se puede decir que los trabajadores

del área administrativa de la empresa de servicios de desechos sólidos GIDSA, se encuentran en zona de riesgo, y existe una mayor probabilidad de que se desarrolle algún riesgo psicosocial dentro de la empresa.

Es así, que la empresa deberá tomar medidas de intervención para los factores de riesgos psicosociales, que deberán ejecutarse a corto plazo. Con esto se pretende reducir factores de riesgos psicosociales y así prevenir la aparición de riesgos psicosociales dentro de la organización. Debido a esto, se ha pensado en la elaboración de un plan de prevención de riesgos psicosociales, en donde se trabajará o intervendrá en cada uno de los factores de riesgos psicosociales, estudiados en este proyecto de investigación.

El plan de prevención muestra las actividades y estrategias para cada una de las dimensiones o factores psicosociales, junto con las metas, tiempo, responsable, participante y recursos que se detalla a continuación:

La siguiente propuesta es un modelo básico que propone la misma herramienta como intervención de los 21 factores de riesgos adaptado a la realidad del personal administrativo de EPM- GIDSA.

1. Diagnostico con la herramienta CoPsoQISTAS21
2. El plan consta de cuadros independientes por cada factor y proponer varias actividades en donde se cumpla una meta mediante un objetivo.

Exigencias cuantitativas	
Ritmo de trabajo	
Exigencias de esconder emociones	
Exigencias emocionales	
Doble presencia	
Influencia	
Posibilidades de desarrollo	
Sentido del trabajo	
Apoyo social de los compañeros	
Apoyo social de los superiores	
Calidad de liderazgo	
Sentimiento de grupo	
previsibilidad	
Calidad de rol	
Conflicto de rol	
reconocimiento	
Inseguridad sobre el empleo	
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	
Confianza vertical	

Fuente: Evelin Moya (2016)

5.2 Presentación del Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales para la Empresa de Servicios de Desechos Sólidos GIDSA

INTRODUCCIÓN

El plan de prevención de riesgos psicosociales que se presenta a continuación, fue desarrollado en base a actividades basadas en el manual de la herramienta de evaluación CoPsoQ ISTAS 21, en donde se observan varias estrategias por cada uno de los factores de riesgos psicosociales, así como también ciertas actividades relacionadas al mejoramiento de las condiciones de trabajado que pudieran estar afectando la salud del trabajador.

El instrumento CoPsoQ ISTAS 21, al proponer varias estrategias pretende mejorar la gestión de personal y producción, para consecuentemente llegar a tener y disfrutar de una organización saludable.

Otras actividades para el plan de prevención se han desarrollado, basándose en ideas propuestas por expertos en el tema de seguridad industrial y también expertos en talento humano, quienes por sus amplios conocimientos son los más aptos para ayudar a elaborar el plan de prevención de riesgos psicosociales.

El objetivo del Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales, es intervenir en los factores de riesgos psicosociales, para prevenir en la aparición de riesgos psicosociales.

OBJETIVO: Aminorar el estrés y la tensión de los trabajadores causados por la cantidad de trabajo.

Tabla 5.1: Dimensión Exigencias Cuantitativas

DIMENSIÓN	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
Exigencias cuantitativas	“Día de la Familia- Personal Administrativo- GIDSA 2016”.	Disminuir el estrés derivado de la cantidad de trabajo	Incentivar al personal, con actividades extra laborales, que disminuyan el estrés de los trabajadores.	Talento humano	1 día	Área Administrativa y sus familiares.	Material lúdico. Pelotas. Material de juegos populares. Premios Sorpresas.

Fuente: Evelin Moya (2016)

OBJETIVO: Implantar tiempos de descanso en la rutina laboral de los trabajadores, y así disminuir la tensión del personal.

Tabla 5.2: Dimensión Ritmo de Trabajo

DIMENSIÓN	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
Ritmo de trabajo	Sistema operativo en red para computadoras, con rutina de ejercicios de relajación durante 10 minutos.	Disminuir la tensión de los trabajadores por la cantidad e intensidad del trabajo, mediante la ejecución de pausas activas.	Lograr que el personal inserte en su rutina diaria las pausas activas, sin necesidad de un previo aviso.	Talento humano Sistemas	Todos los días, cada 4 horas.	Personal administrativo	Computadoras.

Fuente: Evelin Moya (2016)

OBJETIVO: Mejorar las relaciones entre compañeros de trabajo, incluyendo a los mandos altos; mediante la ejecución de actividades de responsabilidad social.

Tabla 5.3: Dimensión Exigencias de Esconder Emociones

DIMENSIÓN	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
Exigencias de Esconder Emociones	Crear grupos de ayuda social o ambiental.	Compartir actividades de ayuda con compañeros de trabajo, aun cuando no existan buenas relaciones.	Lograr que todo el personal se involucre en actividades en las que tengan que compartir ideas.	Talento humano	Cada trimestre-3 meses	Personal administrativo. Los grupos se definirán indistintamente cada trimestre.	Los materiales dependerán de las actividades trimestrales.

Fuente: Evelin Moya (2016)

OBJETIVO: Disminuir las barreras existentes entre compañeros de trabajo y también con el cliente externo.

Tabla 5.4: Dimensión Exigencias Emocionales

DIMENSIÓN	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
Exigencias Emocionales	Taller de afrontamiento de problemas interpersonales. “¿Cómo tratar a compañeros con los que no tengo buenas relaciones?”	Incentivar buenas relaciones laborales, mediante talleres en donde los trabajadores puedan exponer los problemas que existan y diversas soluciones a estos.	Lograr que el personal tenga una buena relación laboral, independiente de los problemas que existan	Talento humano	Cada semestre-6 meses	Personal administrativo.	<u>Materiales:</u> Laptop Proyector Folletos Cuadernos Esferos <u>Humanos:</u> Conferencista o Experto

Fuente: Evelin Moya (2016)

OBJETIVO: Facilitar la vinculación tanto de la vida laboral como familiar de los trabajadores.

Tabla 5.5: Dimensión Doble Presencia

DIMENSIÓN	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
Doble Presencia	Procedimiento de asignación de cambios en la jornada de manera rotativa.	Reducir tensión ocasionada por problemas familiares-laborales, mediante cambios rotativos en los horarios de trabajo.	Lograr que el personal tenga mayor facilidad en vincular la vida familiar y laboral.	Talento humano	Cada año	Personal administrativo.	Calendario de asignación de cambios de jornada

Fuente: Evelin Moya (2016)

OBJETIVO: Desarrollar e incentivar autonomía y responsabilidad en cada uno de los colaboradores.

Tabla 5.6: Dimensión Influencia

DIMENSIÓN	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
Influencia	Crear un calendario de actividades o programas anuales, en donde los responsables para cada una de las actividades se elijan indistintamente.	Estimular autonomía en los trabajadores, mediante la asignación de diversas responsabilidades	Lograr un personal autónomo con capacidad de toma de decisiones.	Talento Humano Los responsables de cada programa o actividad dependerán del calendario de programas anuales.	Cada año	Personal administrativo.	Calendario de actividades anuales.

Fuente: Evelin Moya (2016)

OBJETIVO: Desarrollar las habilidades y destrezas en el área administrativa de la empresa.

Tabla 5.7: Dimensión Posibilidades de Desarrollo

DIMENSIÓN	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
Posibilidades de Desarrollo	Capacitaciones especializadas para cada uno de los departamentos del área administrativa	Proveer al personal de actividades para obtener mayor aprendizaje en su área de trabajo.	Contar con personal capacitado, preparado e idóneo para el trabajo.	Talento Humano	Trimestralmente- cada tres meses	Personal administrativo.	Calendario de capacitaciones.

Fuente: Evelin Moya (2016)

OBJETIVO: Generar identidad de los trabajadores para con la organización.

Tabla 5.8: Dimensión Sentido del Trabajo

DIMENSIÓN	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
Sentido del Trabajo	Creación de un plan de sucesión en el área administrativa.	Generar utilidad y aprendizaje por parte del trabajo hacia el personal, mediante procesos de crecimiento profesional.	Personal identificado con la empresa y su cultura.	Talento Humano	Anualmente- Cada año	Personal administrativo.	Recursos informáticos

Fuente: Evelin Moya (2016)

OBJETIVO: Mejorar las relaciones y cooperación entre compañeros o pares de trabajo.

Tabla 5.9: Dimensión Apoyo Social de los Compañeros

DIMENSIÓN	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
Apoyo Social de los Compañeros	Festejo de los cumpleaños del mes, realizando una reunión mensual, para la que se destine una hora laboral. Cada mes tendrá diferentes responsables de la organización del festejo.	Mantener buenas relaciones entre compañeros, mediante organización de festejos entre grupos de trabajo.	Contar con compañeros de trabajo más cohesionados.	Talento Humano Los responsables de cada mes serán electos indistintamente.	Mensualmente- Cada mes	Personal administrativo.	Calendario de cumpleaños y responsables de la organización de la actividad.

Fuente: Evelin Moya (2016)

OBJETIVO: Incentivar el apoyo en las actividades laborales de los superiores a sus colaboradores.

Tabla 5.10: Dimensión Apoyo Social de los Superiores

DIMENSIÓN	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
Apoyo Social de los Superiores	Feedback obligatorio, posterior a reuniones, capacitaciones, talleres, etc. Destinar un tiempo posterior a cualquier reunión para retroalimentar al personal.	Ayudar a los trabajadores de la empresa, mediante la respectiva retroalimentación del tema que lo requiera.	Personal apoyado y bien direccionado por sus superiores	Talento Humano Mandos superiores	El tiempo dependerá de las reuniones, capacitaciones o talleres.	Personal administrativo.	Los recursos dependerán de las necesidades del feedback.

Fuente: Evelin Moya (2016)

OBJETIVO: Desarrollar la habilidad de liderazgo en los mandos altos del área administrativa.

Tabla 5.11: Dimensión Calidad de Liderazgo

DIMENSIÓN	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
Calidad de Liderazgo	Crear un plan de desarrollo de liderazgo que contenga: Capacitaciones Trabajos Talleres Dinámicas, entre otros.	Mejorar la capacidad para liderar, mediante un plan de desarrollo de líderes.	Mandos altos con liderazgo adecuado y efectivo.	Talento Humano	Anualmente- Cada año	Mandos superiores del área administrativa	Dependerá de la actividad que corresponda al plan de desarrollo de liderazgo

Fuente: Evelin Moya (2016)

OBJETIVO: Desarrollar grupos o departamentos de trabajo cohesionados y cooperativos.

Tabla 5.12: Dimensión Sentimiento de Grupo

DIMENSIÓN	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
Sentimiento de Grupo	Gestionar reuniones por departamentos de trabajo, con el fin de resolver conflictos entre compañeros de trabajo. Se realizarán con la aprobación de los miembros, y dentro del período laboral.	Mejorar la vinculación de los miembros de cada grupo de trabajo, mediante reuniones necesarias.	Equipos de trabajo vinculados y cooperativos.	Talento Humano	Cada que los miembros así lo requieran.	Personal Administrativo	Equipo informático Caudernos Folletos Esferos

Fuente: Evelin Moya (2016)

OBJETIVO: Proveer al personal de los suficientes conocimientos e información para realizar su trabajo adecuada y eficazmente.

Tabla 5.13: Dimensión Previsibilidad

DIMENSIÓN	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
Previsibilidad	Capacitaciones acerca de nuevos métodos de trabajo como: Nueva tecnología Nuevos productos Nuevos procesos Nuevos procedimientos Reestructuraciones, entre otros. Concentración del personal para la presentación de nuevos trabajadores.	Formar y entrenar al personal en cuanto a actividades o métodos propios de la actividad profesional.	Personal bien formado y capacitado para desarrollar sus tareas profesionales.	Talento Humano	Cada que la actividad lo requiera.	Personal Administrativo	<u>Materiales</u> Laptop Proyector Cuadernos Esferos Equipos propios del tema de capacitación <u>Humanos</u> Capacitador o experto

Fuente: Evelin Moya (2016)

OBJETIVO: Clarificar el papel y las actividades que cumple cada trabajador dentro de la empresa, así como disminuir los problemas referentes al puesto de trabajo.

Tabla 5.14: Dimensión Claridad de Rol-Conflicto de Rol

DIMENSIÓN	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
Claridad de Rol Conflicto de Rol	Desarrollo y difusión de una planificación estratégica dirigida hacia el área administrativa, en donde se expongan los objetivos organizacionales, así como los objetivos de cada departamento y las funciones de cada puesto de trabajo.	Ayudar a disminuir los conflictos en cuanto a las actividades de cada trabajador, mediante una planificación con la que se aclaren las dudas de trabajo.	Lograr trabajadores claros en sus objetivos y tareas a cumplir.	Talento Humano	Trimestralmente- Cada tres meses	Personal Administrativo	Laptop Información organizacional.

Fuente: Evelin Moya (2016)

OBJETIVO: Reconocer el esfuerzo, dedicación y sacrificio de los trabajadores de la empresa.

Tabla 5.15: Dimensión Reconocimiento

DIMENSIÓN	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
Reconocimiento	Reconocimiento al personal que cumpla con metas mensuales como por ejemplo: Día de Spa. Bonos. Cenas familiares. Cenas de grupos de trabajo. Paseos, etc.	Incentivar al personal para obtener mayor compromiso y dedicación, mediante premios a los trabajadores por el trabajo bien hecho.	Personal incentivado e identificado con la empresa y con su trabajo.	Talento Humano	Mensualmente- Cada mes.	Personal Administrativo	Calendario de metas. Lista de premios a los ganadores.

Fuente: Evelin Moya (2016)

OBJETIVO: Mantener personal sin preocupaciones y concentrado en su actividad profesional.

Tabla 5.16: Dimensión Inseguridad sobre el Empleo

DIMENSIÓN	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
Inseguridad sobre el Empleo	Planificación y previa socialización de actividades dedicadas a los trabajadores, en donde ellos participen activamente, definiendo responsables para actividad.	Dar seguridad a los trabajadores acerca de su empleo, mediante una planificación con actividades en donde todos los colaboradores se sientan importantes y primordiales dentro de la organización.	Personal motivado y concentrado en las actividades laborales.	Talento Humano Los responsables para cada actividad se definirán indistintamente.	Anualmente- Cada año.	Personal Administrativo	Calendario de actividades y responsables anuales.

Fuente: Evelin Moya (2016)

OBJETIVO: Salvaguardar, incentivar y motivar el personal de la empresa.

Tabla 5.17: Dimensión Inseguridad sobre las Condiciones de Trabajo

DIMENSIÓN	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
Inseguridad sobre las Condiciones de Trabajo	Elaborar un Calendario y programación anual, en donde se definan: Jornadas de trabajo. Horarios de entrada y salida. Vacaciones. Días festivos. Sueldos. Bonos. Posteriormente, se socializará con cada puesto de trabajo.	Incentivar al personal, para mantener trabajadores activos y productivos, mediante una programación en donde se aseguren las condiciones laborales.	Personal seguro y confiado de las condiciones de trabajo.	Talento Humano Gerencia	Anualmente- A principios de cada año	Personal Administrativo	Programación anual

Fuente: Evelin Moya (2016)

5.3 Valoración del Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales

El plan de prevención de riesgos psicosociales que se elaboró en este proyecto de investigación, fue revisado por expertos y beneficiarios, quienes revisaron su funcionalidad y originalidad, pero sobre todo si las actividades pueden ser ejecutadas en la empresa, posteriormente emitieron un certificado de valoración que reposa en la sección de anexos.

El beneficiario que valoró el plan de prevención de riesgos psicosociales fue Pilar Ramos, Psc. Mg. Analista del departamento de Seguridad Ocupacional en la EPM-GIDSA.

Por otro lado, el experto que valoró el plan de prevención de riesgos psicosociales fue Eleonor Virginia Pardo Paredes, Psc. Ind. Mg. Docente de la escuela de Psicología de la PUCESA.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- Para la elaboración del plan de prevención de riesgos psicosociales, fue necesario la búsqueda exhaustiva de información y referentes teóricos sobre temas relacionados a riesgos psicosociales, el fin de conocer el tema y tener una base amplia para desarrollar los elementos que intervienen en la prevención de riesgos psicosociales; de este modo EPM- GIDSA podrá contar con una herramienta original y confiable, y con actividades que puedan ser aplicadas y ejecutadas, pero sobretodo que tengan efectos positivos posterior a su ejecución.
- Después de haber evaluado los 21 factores de riesgos psicosociales tales como: Exigencias cuantitativas, Ritmo de trabajo, Exigencias de esconder emociones, Exigencias emocionales, Doble presencia, Influencia, Posibilidades de desarrollo, Sentido del trabajo, Apoyo social de los compañeros, Apoyo social de los superiores, Calidad de liderazgo, Sentimiento de grupo, previsibilidad, Calidad de rol, Conflicto de rol, Reconocimiento, Inseguridad sobre el empleo, Inseguridad sobre las condiciones de trabajo, Confianza vertical, los cuales generan o desarrollan riesgos psicosociales a 33 trabajadores del área administrativa de la empresa de servicios de desechos sólidos GIDSA, utilizando como instrumento de evaluación CoPsoQ ISTAS 21 versión media, se obtuvo como resultados, porcentajes muy bajos en la mayor parte de los factores de

riesgos psicosociales evaluados, situándose en zona de situación desfavorable (color rojo) y zona de situación intermedia para la salud (color amarillo). Se observaron muy pocos resultados en zona favorable para la salud.

- Posterior a la tabulación de datos en el programa informático del CoPsoQ ISTAS 21 y el correspondiente análisis de resultados, se elaboró un plan de prevención de riesgos psicosociales para la empresa de servicios de desechos sólidos GIDSA, en donde se detallan actividades dirigidas para cada uno de los factores de riesgos psicosociales, con el fin de que la empresa ejecute todas las actividades; y, de esta forma disminuir el impacto que pueden tener los factores de riesgos psicosociales en la salud organizacional, evitando así la aparición de cualquier riesgo psicosocial que pueda afectar a los trabajadores de la empresa. Las actividades en el plan de prevención están acompañadas de la dimensión a la que pertenecen, estrategias, metas, responsable, tiempo, participantes y recursos.
- Posterior a la elaboración del plan de prevención de riesgos psicosociales para la empresa de servicios de desechos sólidos GIDSA, fue valorado por un experto y un beneficiario, quienes revisaron la herramienta junto con sus actividades y aprobaron su originalidad y funcionalidad. Para constancia de la validación, el experto y el beneficiario, emitieron un certificado de validación.

6.2 Recomendaciones

- Todo investigador, que desee evaluar algún tipo de riesgo o cualquier factor organizacional y posteriormente realizar un plan de prevención o intervención, debe tener conocimientos suficientes acerca del tema; es por eso que se recomienda a todos los investigadores, primeramente realizar una búsqueda acerca de suficiente información acerca del tema investigado, para así despejar cualquier duda que se pueda tener, y luego ya poder realizar las actividades que tenía planificadas.
- Se recomienda a la empresa de servicios de desechos sólidos GIDSA, tomar medidas de intervención para disminuir los porcentajes en zonas intermedia y desfavorable que se encontraron en la evaluación de factores de riesgos psicosociales, y por otro lado medidas de prevención para los factores que presentaron resultados en zona favorable y así impedir aparición de riesgos psicosociales dentro de la empresa. Para esto se puede utilizar la herramienta creada y valorada en este proyecto de investigación, denominada Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales.
- Es necesario que toda empresa que realice cualquier tipo de evaluación a sus trabajadores, analice los resultados obtenidos y en base a los porcentajes que se ha encontrado realice un plan con el cual se pueda mejorar los resultados obtenidos, con el fin de que no quede la evaluación únicamente en resultados, sino que sirva para analizar cómo se encuentra la empresa y buscar métodos para solucionar los problemas detectados.

- Es recomendable, que toda herramienta que sea creada por cualquier persona o investigador, sea primeramente revisada por la dirección o la persona encargada de la empresa, y posteriormente por una persona que tenga amplios conocimientos, es decir un experto sobre el tema que se pretende corregir; esto con el fin de analizar si la herramienta contiene actividades que pueden ser puestas en marcha, y si las actividades que se están planificando son las adecuadas para cada uno de los factores que se pretende mejorar. De esta forma, ellos serán los encargados de ayudar a mejorar el instrumento que se ha creado, mediante sugerencias o cambios pensados en la empresa, pues depende mucho de las características y necesidades de la población

BIBLIOGRAFÍA

Alles, M. (2012). *Diccionario de Términos de Recursos Humanos* (Primera ed.). Buenos Aires: Granica.

Atehortúa, F., Bustamante, R., & Valencia, J. (2008). *Sistema de Gestión Integral* (Primera ed.). Medellín: Universidad de Antioquía.

Barquero, A. (2005). *Administración de Recursos Humanos* (Primera ed.). San Juan: EUNED.

Caldas, M., Castellanos, A., & Hidalgo, M. (2014). *Prevención de Riesgos Laborales* (Primera ed.). Madrid: Editex.

Chinchilla, R. (2002). *Salud y Seguridad* (Primera ed.). San Juan: EUNED.

Contador, P. (1993). *La Prevención de Riesgos en la Ley de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales N° 16.744* (Primera ed.). Santiago de Chile: Editorial Jurídica de Chile.

CoPsoQ Ista 21 (n.d.) Recuperado de <http://www.istas.net/copsoq/>

Cortés, J. (2007). *Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales: Seguridad e Higiene del Trabajo* (Novena ed.). Madrid: Tébar.

Definición abc (n.d.) Recuperado de <http://www.definicionabc.com/>

Definición.de (n.d.) Recuperado de <http://definicion.de/>

- Fernández, R. (2010). *La Productividad y el Riesgo Psicosocial o Derivado de la Organización del Trabajo* (Primera ed.). San Vicente: Editorial Club Universitario.
- González, A., Mateo, P., & González, D. (2003). *Manual para la Prevención de Riesgos Laborales en las Oficinas* (Primera ed.). Madrid: Fundación Confemetal.
- González, J., & Pérez, R. (2015). *Formación y Orientación Laboral* (Segunda ed.). Madrid: Paraninfo.
- González, M., Lacasta, M., & Ordoñez, A. (2008). *El Síndrome de Agotamiento Profesional en Oncología* (Primera ed.). Madrid: Editorial Médica Panamericana.
- Llaneza, F. (2009). *Ergonomía y Psicología Aplicada. Manual para la Formación del Especialista* (Doceava ed.). Valladolid: Lex Nova.
- Marín, M., & Pico, M. (2004). *Fundamentos en Salud Ocupacional* (Primera ed.). Manizales: Universidad de Caldas.
- Mateo, P., González, A., y González, D. (2006). *Manual para el Técnico en Prevención de Riesgos Laborales* (Quinta ed.). Madrid: Fundación Confemetal
- Menéndez, F., Fernández, F., Llaneza, F., Vásquez, I., Rodríguez, J., y Espeso, M. (2009). *Formación Superior en Prevención de Riesgos Laborales* (Cuarta ed.). Valladolid: LEX NOVA.
- Myers, D. (2004). *Psicología* (Séptima ed.). New York: Worth Publishers.

- Peiró, J. (2010). *Estrés Laboral y Riesgos Psicosociales: Investigaciones Recientes para su Análisis y Prevención*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Rivas, L. (2003). *Mobbing: Terrorismo Psicológico en el Trabajo* (Segunda ed.). Madrid: Entrelíneas.
- Rojo, J., y Cervera, A. (2005). *Mobbing o Acoso Laboral*. Madrid: Tébar.
- Rubio, J., & Rubio, M. (2005). *Manual de Coordinación de Seguridad y Salud en las Obras de Construcción* (Primera ed.). Madrid: Díaz de Santos.
- Sánchez, Y. (2003). *Salud Laboral: Seguridad, Higiene, Ergonomía y Psicología* (Primera ed.). Vigo: Ideas Propias.
- Todo fp (n.d.) Recuperado de <http://www.todofp.es/todofp>
- Viñas, J. (2014). *Formación Básica en Prevención de Riesgos Laborales* (Primera ed.). Valladolid: Lex Nova.

GLOSARIO

- **Colaborador.-** Proviene de la acción de colaborar, es decir, se refiere a trabajar en conjunto con otras personas para finalizar un trabajo o tarea. (Definición.de, s.f.)
- **Ergonomía.-** disciplina que se encarga de estudiar la relación entre una persona y otros elementos, el objetivo es gestionar el bienestar del personal de una empresa y su productividad. (Definición.de, s.f.)
- **Interacción.-** Relación bilateral entre dos o más personas, elementos, agentes, métodos, entre otros. (Definición.de, s.f.)
- **Intervención.-** Se refiere a la acción y efecto de intervenir en algo, una situación, estado, oficina, elementos, acciones, entre otros. (Definición abc, s.f.)
- **Monotonía.-** Se llama monotonía a la repetición de acciones o tareas, ejecutando éstas mecánicamente, lo que genera que el colaborador de una empresa se desmotive y disminuya su productividad. Puede tener consecuencias negativas, que desencadenen en enfermedades. (Definición.de, s.f.)
- **Organización.-** Sistema que se ha creado o desarrollado para alcanzar metas y objetivos, y pueden estar conformados por otros subsistemas que cumplen funciones definidas. (Definición.de, s.f.)
- **Pandemias.-** Epidemias causadas por enfermedades, que se caracterizan porque puede trascender o extenderse a otras poblaciones o países, o por otro lado llegar a afectar a la mayor parte de individuos de cualquier región. (Definición.de, s.f.)
- **Patología.-** Enfermedad, padecimiento o dolencia que puede sufrir una persona. (Definición abc, s.f.)

- **Plan.-** Se caracteriza por su dinamismo, pues depende de los cambios o modificaciones necesarias para obtener los resultados que se esperen. (Definición abc, s.f.)
- **Prevención.-** Acción de prevenir, es decir, preparar anticipadamente lo que sea necesario para obtener o llegar un fin, y así evitar un daño o una lesión para la persona o algún elemento. (Definición.de, s.f.)
- **Productividad.-** Se define como la capacidad de producir, dependiendo del objetivo o razón de ser de la empresa. (Definición.de, s.f.)
- **Psicopatología.-** Disciplina encargada de analizar y estudiar las características de las enfermedades mentales. Estudio que puede realizarse mediante varios enfoques o modelos, como el biomédico, el psicodinámico, el socio-biológico o el conductual. (Definición.de, s.f.)
- **Rendimiento.-** Se refiere el producto o la utilidad que se obtiene de una persona o un elemento. (Definición abc, s.f.)
- **Riesgo.-** Posibilidad de que cualquier persona o elemento de llegar a sufrir cualquier daño, perjuicio o detrimento. (Concepto.de, s.f.)

ANEXOS
Instrumento CoPsoQ ISTAS 21



CoPsoQ
istas 21

versión 2

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS

PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Versión media para empresas de 25 y más trabajadores/as

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

Empresa: GIDSA	Fecha de respuesta: mayo 2015
----------------	-------------------------------

1) Eres:

- 1 Mujer
- 2 Hombre

2) ¿Qué edad tienes?

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

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

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

- 1 Administrativo Financiero
- 2 Planificación
- 3 Operaciones y Mantenimiento
- 4 Comercialización

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

- 1 Administrativo Financiero
- 2 Planificación
- 3 Operaciones y Mantenimiento
- 4 Comercialización

5) ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

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

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

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

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

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

8) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en PICOSA?

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

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

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

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

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

11) Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?

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

12) Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?

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

13) ¿Cuál es tu horario de trabajo?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

21) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

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

22) Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?

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

23) Tu salario es:

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

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

Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

30) En general ¿dirías que tu salud es?

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

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

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

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

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

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

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

¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!

Informe Instrumento CoPsoQ ISTAS 21 – VERSIÓN INFORMÁTICA



VERSIÓN MEDIA PARA EMPRESAS DE 25 O MÁS TRABAJADORES/AS

INFORME PRELIMINAR DE LA EVALUACIÓN DE
RIESGOS PSICOSOCIALES EN GIDSA

Informe generado por: Evelyn Moya en fecha: 30 de marzo de 2015

4. RESULTADOS EN GIDSA

4.1. TASA DE RESPUESTA

La tasa de respuesta en GIDSA ha sido del 100,0% (contestaron 33 trabajadores/as de los 33 a los que se les suministró el cuestionario).

La tabla siguiente muestra la tasa de respuesta por las unidades de análisis: puesto de trabajo, sexo y departamento o sección.

Tabla 1: Tasa de respuesta por unidades de análisis

Unidad de análisis	Tasa de respuesta para cada categoría
Puesto de trabajo	Administrativo Financiero 1100,0% [N=11]
	Planificación 450,0% [N=9]
	Operaciones y Mantenimiento 333,3% [N=10]
	Comercialización 75,0% [N=3]
Sexo	Mujer 0,0% [N=6] (*)
	Hombre 81,8% [N=27]
Departamento o sección	Administrativo Financiero 0,0% [N=11] (*)
	Planificación 0,0% [N=9] (*)
	Operaciones y Mantenimiento 0,0% [N=10] (*)

(*) = "La tasa de respuesta no es suficiente para garantizar la validez de la información, que podría ser poco representativa para esta categoría de análisis"

CÓMO CONTINUAR:

Para valorar el alcance real de la evaluación y actuar al respecto, el GT debe preguntarse:



Hay una tasa de respuesta igual o superior al 60% para todas las categorías de todas las unidades de análisis?

Si es el caso, podemos seguir adelante con la interpretación de los resultados.

Si una o más tasas de respuesta son inferiores al 60%, el GT deberá preguntarse dos cuestiones:

- ¿Qué explicación tiene cada una de las tasas de respuesta inferiores al 60%? Por ejemplo, podría ser

4.2. CONDICIONES DE TRABAJO

Las tablas siguientes nos dan pistas sobre las condiciones de trabajo que pueden estar en el origen de las exposiciones detectadas como problemáticas en GDSA (ver apartados siguientes). Es muy importante tener en cuenta esta información en la discusión del origen de las exposiciones y de las medidas preventivas a aplicar.

CARACTERÍSTICAS SOCIO-DEMOGRÁFICAS de la plantilla:

Tabla 2: Sexo

Eres:	N	%
Mujer	6	18,2%
Hombre	27	81,8%
No contesta	0	
Total	33	

Tabla 3: Edad

¿Qué edad tienes?	N	%
Menos de 31 años	12	36,4%
Entre 31 y 45 años	20	60,6%
Más de 45 años	1	3,0%
No contesta	0	
Total	33	

Distribución de la plantilla por PUESTOS DE TRABAJO Y DEPARTAMENTOS/SECCIONES.

Tabla 4: Puesto de trabajo

Indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad. Señala únicamente una opción.	N	%
Administrativo Financiero	11	33,3%
Planificación	9	27,3%
Operaciones y Mantenimiento	10	30,3%
Comercialización	3	9,1%
No contesta	0	
Total	33	

Tabla 5: Departamento/Sección

Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción.	N	%
Administrativo Financiero	11	33,3%
Planificación	9	27,3%
Operaciones y Mantenimiento	10	30,3%
Comercialización	3	9,1%
No contesta	0	
Total	33	

Características relativas al DISEÑO DE LA TAREA.

Tabla 6: Movilidad funcional

¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?	N	%
Generalmente no	20	60,6%
Sí, generalmente de nivel superior	8	24,2%
Sí, generalmente de nivel inferior	0	0,0%
Sí, generalmente del mismo nivel	4	12,1%
Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel	1	3,0%
No lo sé	0	0,0%
No contesta	0	
Total	33	

Tabla 7: Participación directa consultiva

¿En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?	N	%
Siempre + Muchas veces	12	36,4%
Algunas veces	12	36,4%
Sólo alguna vez + Nunca	9	27,3%
No contesta	0	
Total	33	

Características relativas a la CONTRATACIÓN.

Tabla 8: Relación laboral

¿Qué tipo de relación laboral tienes con GIDSA?	N	%
Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)	24	72,7%
Soy fijo discontinuo	7	21,2%
Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)	2	6,1%
Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)	0	0,0%
Soy funcionario	0	0,0%
Soy interino	0	0,0%
Soy un/a trade (aún siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes)	0	0,0%
Soy becario/a	0	0,0%
Trabajo sin contrato	0	0,0%
No contesta	0	
Total	33	

Tabla 9: Antigüedad

¿Cuánto tiempo llevas trabajando en GIDSA?	N	%
Menos de 30 días	0	0,0%
Entre 1 mes y hasta 6 meses	3	9,1%
Más de 6 meses y hasta 2 años	12	36,4%
Más de 2 años y hasta 5 años	9	27,3%
Más de 5 años y hasta 10 años	3	9,1%
Más de 10 años	6	18,2%
No contesta	0	
Total	33	

Características relativas a la JORNADA.

Tabla 10: Horas semanales

¿Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para GIDSA?	N	%
30 horas o menos	0	0,0%
De 31 a 35 horas	0	0,0%
De 36 a 40 horas	11	33,3%
De 41 a 45 horas	8	24,2%
Más de 45 horas	14	42,4%
No contesta	0	
Total	33	

Tabla 11: Horario

¿Cuál es tu horario de trabajo?	N	%
Jornada partida (mañana y tarde)	33	100,0%
Turno fijo de mañana	0	0,0%
Turno fijo de tarde	0	0,0%
Turno fijo de noche	0	0,0%
Turnos rotatorios excepto el de noche	0	0,0%
Turnos rotatorios con el de noche	0	0,0%
No contesta	0	
Total	33	

Tablas 12, 13 y 14. Adaptabilidad del tiempo de trabajo

Tabla 12:

¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?	N	%
No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida	33	100,0%
Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos	0	0,0%
Tengo hasta 30 minutos de margen	0	0,0%
Tengo más de media hora y hasta una hora de margen	0	0,0%
Tengo más de una hora de margen	0	0,0%
No contesta	0	
Total	33	

Tabla 13:

¿Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?	N	%
Siempre + Muchas veces	6	18,2%
Algunas veces	11	33,3%
Sólo alguna vez + Nunca	16	48,5%
No contesta	0	
Total	33	

Tabla 14:

¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	N	%
Siempre + Muchas veces	1	3,0%
Algunas veces	5	15,2%
Sólo alguna vez + Nunca	27	81,8%
No contesta	0	

Tabla 15:

¿Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?	N	%
Ninguno	3	9,1%
Alguno excepcionalmente	2	6,1%
Un sábado al mes	5	15,2%
Dos sábados	6	18,2%
Tres ó más sábados al mes	17	51,5%
No contesta	0	
Total	33	

Tabla 16:

¿Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?	N	%
Ninguno	32	97,0%
Alguno excepcionalmente	1	3,0%
Un domingo al mes	0	0,0%
Dos domingos	0	0,0%
Tres ó más domingos al mes	0	0,0%
No contesta	0	
Total	33	

Tablas 17 y 18. Exigencias de disponibilidad

Tabla 17:

¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?	N	%
Siempre + Muchas veces	2	6,1%
Algunas veces	0	0,0%
Sólo alguna vez + Nunca	31	93,9%
No contesta	0	
Total	33	

Tabla 18:

¿Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?	N	%
Ninguno	3	9,1%
Algún día excepcionalmente	5	15,2%
De 1 a 5 días al mes	5	15,2%
De 6 a 10 días al mes	0	0,0%
11 o más días al mes	20	60,6%
No contesta	0	
Total	33	

Tabla 19: Trabajo doméstico-familiar

¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	N	%
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas	8	24,2%
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	10	30,3%
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	8	24,2%
Sólo hago tareas muy puntuales	5	15,2%
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	2	6,1%
No contesta	0	
Total	33	

Las tablas siguientes muestran las características de algunos RECURSOS

Tabla 20:

En tu departamento o sección falta personal	N	%
Siempre + Muchas veces	8	24,2%
Algunas veces	13	39,4%
Sólo alguna vez + Nunca	12	36,4%
No contesta	0	
Total	33	

Tabla 21:

La planificación es realista	N	%
Siempre + Muchas veces	13	39,4%
Algunas veces	14	42,4%
Sólo alguna vez + Nunca	6	18,2%
No contesta	0	
Total	33	

Tabla 22:

La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	N	%
Siempre + Muchas veces	19	57,6%
Algunas veces	9	27,3%
Sólo alguna vez + Nunca	5	15,2%
No contesta	0	
Total	33	

Características relativas al **SALARIO**.

Tabla 23: Salario

¿Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?	N	%
300 euros o menos	4	12,1%
Entre 301 y 450 euros	15	45,5%
Entre 451 y 600 euros	8	24,2%
Entre 601 y 750 euros	3	9,1%
Entre 751 y 900 euros	1	3,0%
Entre 901 y 1.200 euros	1	3,0%
Entre 1.201 y 1.500 euros	0	0,0%
Entre 1.501 y 1.800 euros	1	3,0%
Entre 1.801 y 2.100 euros	0	0,0%
Entre 2.101 y 2.400 euros	0	0,0%
Entre 2.401 y 2.700 euros	0	0,0%
Entre 2.701 y 3.000 euros	0	0,0%
Más de 3.000 euros	0	0,0%
No contesta	0	
Total	33	

Tabla 24: Composición del salario

Tu salario es:	N	%
Fijo	20	60,6%
Una parte fija y otra variable	11	33,3%
Todo variable (a destajo, a comisión)	2	6,1%
No contesta	0	
Total	33	

Tabla 25: Correspondencia trabajo-salario

¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?	N	%
Sí	19	57,6%
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)	8	24,2%
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial)	2	6,1%
No lo sé	4	12,1%
No contesta	0	
Total	33	

La tabla siguiente muestra la **PROMOCIÓN**.

Tabla 26: Promoción

¿Desde que entraste en GDSA ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?	N	%
No	18	54,5%
Sí, una vez	12	36,4%
Sí, dos veces	2	6,1%
Sí, tres o más veces	1	3,0%
No contesta	0	
Total	33	

4.3.1. EXPOSICIONES

La tabla 27 presenta la **prevalencia de exposición en GIDSA** (conjunto del ámbito de evaluación). Los datos están ordenados según el porcentaje de trabajadores/as en la situación más desfavorable para la salud, es decir, la primera exposición es la que afecta a mayor proporción de la plantilla y, la última, es la que concentra menor proporción de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable. En función de este orden, se analizan las dimensiones en el punto 4.4.

Tabla 27: Exposiciones en GIDSA ordenadas en función del porcentaje de trabajadores/as en la situación más desfavorable para la salud (rojo)

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
MÁS	Ritmo de trabajo	97	3	0
PROBLEMÁTICAS	Calidad de liderazgo	57,6	33,3	9,1
	Exigencias de esconder emociones	54,5	21,2	24,2
	Conflicto de rol	54,5	33,3	12,1
	Exigencias emocionales	51,5	36,4	12,1
	Apoyo social de compañeros	51,5	33,3	15,2
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	51,5	36,4	12,1
	Doble presencia	48,5	45,5	6,1
	Previsibilidad	48,5	33,3	18,2
	Apoyo social de superiores	45,5	27,3	27,3
	Exigencias cuantitativas	39,4	48,5	12,1
	Sentimiento de grupo	39,4	30,3	30,3
	Claridad de rol	36,4	48,5	15,2
	Inseguridad sobre el empleo	36,4	24,2	39,4
	Influencia	12,1	45,5	42,4
	Justicia	6,1	21,2	72,7
	Posibilidades de desarrollo	3	33,3	63,6
	MENOS	Sentido del trabajo	3	6,1
PROBLEMÁTICAS	Reconocimiento	3	12,1	84,8
O FAVORABLES	Confianza vertical	3	9,1	87,9

Rojo: tercil más desfavorable para la salud, **Amarillo:** tercil intermedio, **Verde:** tercil más favorable para la salud

Certificados de Valoración



Ambato de 12 de Julio, 2016

CERTIFICADO DE VALIDACION

A QUIEN INTERESE

Yo, Patricia del Pilar Ramos Córdova, portador de la cedula de identidad N.- 1803542529 ejerciendo actualmente el cargo de Analista de Seguridad y Salud Ocupacional en la Empresa Pública Municipal de Gestión de Desechos Sólidos del Cantón Ambato.

Por medio de la presente hago constar con fines de validación el proyecto de investigación titulado: ***“PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE DESECHOS SÓLIDOS EN AMBATO”***, desarrollado por la señorita Evelin Fernanda Moya Rubio, portadora de la cédula de identidad N.- 0503787392, para optar por el título de Psicóloga Organizacional, por esta razón certifico la validez del proyecto de investigación antes mencionado.

Es todo cuanto puedo certificar.

Atentamente;


Patricia del Pilar Ramos Córdova

ANALISTA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.



Ambato 26 de julio del 2016

Licenciado Mg.
Aitor Larzabal F.
DIRECTOR
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
Presente.

De mi consideración,

En mi calidad de docente de la Escuela de Psicología de la PUCESA, a través del presente indico que se ha hecho la revisión del proyecto de investigación intitulado: **PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE DESECHOS SÓLIDOS EN AMBATO**, elaborado por la señorita Evelin Fernanda Moya Rubio, respecto del que puedo indicar su funcionalidad y aplicabilidad a los contextos de la gestión empresarial ambateña y tungurahuense, digno de socializarse a otras organizaciones que carecen de este proceso en contextos similares; por tanto se valida.

Comunico el particular, para los fines consiguientes.

Atentamente,

Ps. Ind. Eleonor Virginia Pardo Paredes Mg.
DOCENTE VALIDADORA
ESCUELA DE PSICOLOGÍA

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA
SEDE AMBATO
ESCUELA DE PSICOLOGIA

RECIBIDO Oly Lopez
FECHA 26-07-2016 HORA: 17:34