



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE INGENIERÍA EN SISTEMAS
ELECTRÓNICA E INDUSTRIAL**

DIRECCIÓN DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL Y AMBIENTAL
VERSIÓN II**

TEMA:

“FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL RELACIONADOS CON EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA”.

Trabajo de Titulación

Previo a la Obtención del Grado Académico de Magister en Seguridad e Higiene Industrial y Ambiental.

Autor: Psi. Ind. Yazmina Viviana Cruz Melvi

Director: Dra. Jane de Lourdes Toro Toro Mg.

Ambato – Ecuador

2016

**A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ingeniería en Sistemas
Electrónica e Industrial**

El tribunal receptor de la defensa del trabajo de investigación presidido por Ing. José vicente morales lozada Mg, e integrado por los señores Ing. Carlos Matehu González Mg., Ing. Thalía Danniela San Antonio Serrano PhD., Ing. Francisco Hernán Jácome Jimenez Mg., designados por el consejo de Posgrado de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el trabajo de investigación con el tema:“Factores de Riesgo Psicosocial Relacionados con el Estrés Laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda”, Elaborado y presentado por la Psi. Ind. Yazmina Viviana Cruz Melvi, para optar por el Grado Académico de Magister en Seguridad e Higiene Industrial y Ambiental; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Investigación el tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

.....
Ing. José Vicente Morales Lozada Mg.
Presidente del Tribunal

.....
Ing. Carlos Matehu González Mg.
Miembro del Tribunal

.....
Ing. Thalía Danniela San Antonio Serrano PhD.
Miembro del Tribunal

.....
Ing. Francisco Hernán Jácome Jimenez Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORIA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Las responsabilidades de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de investigación con el tema: “FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL RELACIONADOS CON EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA”, le corresponde exclusivamente a: Psi. Ind. Yazmina Viviana Cruz Melvi, Autora bajo la Dirección de Dra. Jane de Lourdes Toro Toro Mg., Directora del trabajo de investigación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

.....

Psi. Ind. Yazmina Viviana Cruz Melvi

C.C. 180331569-4

AUTORA

.....

Dra. Jane de Lourdes Toro Toro Mg.

C.C.180150156-8

DIRECTORA

DERECHOS DEL AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el trabajo de investigación, sirva como documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública además apruebo la reproducción de esta, dentro de las regulaciones de la Universidad.

.....

Psi. Ind. Yazmina Viviana Cruz Melvi

c.c. 180331569-4

Índice General de Contenidos

Portada.....	I	
Al Consejo de Posgrado de la UTA	II	
Autoría del trabajo de investigación.....	III	
Derechos del autor.....	IV	
Agradecimiento	XI	
Dedicatoria	XII	
Índice General de Contenidos	V	
Índice de Cuadros y de Gráficos.....	IX	
Resumen ejecutivo	XIII	
Introducción	XIV	
CAPÍTULO I		
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN		1
1.1. Tema:	1	
1.2. Planteamiento del Problema	1	
Contextualización.....	1	
Árbol de Problemas.....	6	
Análisis Crítico	7	
Prognosis	8	
Formulación del Problema	9	
Interrogantes	9	
Delimitación de la Investigación	9	
Delimitación Espacial:.....	10	
Delimitación Temporal:.....	10	
1.3. Justificación.....	11	
1.4. Objetivos.....	13	
Objetivo General	13	
Objetivos Específicos.....	13	
CAPÍTULO II		
MARCO TEÓRICO		14
2.1 Antecedentes Investigativos	14	
Fundamentación.....	18	
2.2 Teórica.....	18	
Metodología	21	

2.3 Conceptual	26
2.4 Filosófica.....	29
2.5 Legal	29
2.6 Categorías Fundamentales	33
Red de Inclusiones Conceptuales	33
Constelación de Ideas de la Variable Independiente	34
Constelación de Ideas de la Variable Dependiente.....	35
2.7 Hipótesis	36
2.8 Señalamiento de Variables.....	36
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA	37
Modalidad básica de Investigación	37
Tipos o Niveles de Investigación.....	38
Población y Muestra.....	39
Operacionalización de Variables	40
Operacionalización de la Variable Independiente	40
Operacionalización de la Variable Dependiente	41
Plan de recolección de la Información	42
Plan de Procesamiento de la Información.....	43
Técnicas e Instrumentos	43
Validez y Confiabilidad.....	44
Análisis e Interpretación de los Resultados	44
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	45
Ritmo de Trabajo.....	50
Inseguridad sobre el Empleo	51
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	52
Conflicto de rol.....	53
Exigencias emocionales.....	54
Exigencias de esconder emociones	55
Influencia.....	56
Exigencias cuantitativas.....	57
Apoyo social de compañeros	58
Doble presencia	59
Apoyo social de superiores.....	60

Previsibilidad	61
Claridad de rol	62
Calidad de liderazgo.....	63
Sentimiento de grupo	64
Justicia	65
Posibilidades de desarrollo.....	66
Sentido del trabajo.....	67
Confianza vertical.....	68
Reconocimiento	69
CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	70
Conclusiones	70
Recomendaciones	73
CAPÍTULO VI	
PROPUESTA	77
Datos Informativos	77
Tema	77
Institución Ejecutora	77
Beneficiarios	77
6.1.1 Ubicación.....	78
Tiempo Estimado para la Ejecución.....	78
6.1.6 Equipo Técnico Responsable	78
Costo Estimado.....	78
Antecedentes de la Propuesta.....	79
Justificación	80
Objetivos	81
6.4.1 General.....	81
Específicos	81
Análisis de Factibilidad	81
6.5.1 Factibilidad Organizacional.....	81
6.5.2 Factibilidad Económico-Financiera.....	82
Factibilidad Legal.....	82
Fundamentación Científico-Técnica	83
6.6.1 Metodología COPSOQ-ISTAS21	84
6.6.2 Posibilidades de Intervención.....	85

6.6.3 Cambios Organizacionales para combatir los riesgos psicosociales.....	86
Metodología: Modelo Operativo	90
Administración de la Propuesta.	99
Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta.	100
Conclusiones y Recomendaciones.....	101
6.10.1 Conclusiones.	101
6.10.2 Recomendaciones	102
Glosario	103
MATERIALES DE REFERENCIA	110
BIBLIOGRAFÍA.....	110
INTERNET	112
ANEXOS.....	113

Índice de Cuadros, Tablas y de Gráficos

Gráfico N°1: Árbol de Problemas	6
Gráfico N°2: Red de Inclusiones Conceptuales	33
Gráfico N° 3: Constelación de Ideas VI.....	34
Gráfico N° 4: Constelación de Ideas VD	35
Gráfico N°5: Riesgo Psicosocial con Relación al Estrés en Personas de Menos de 31 años	45
Gráfico N°6: Riesgo Psicosocial con Relación al Estrés en Personas entre 31 – 45 años	46
Gráfico N°7: Riesgo Psicosocial con Relación al Estrés en Personas más de 45 años ...	47
Gráfico N°8: Exposiciones Psicosociales en Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.	49
Grafico N°9: Ritmo de Trabajo.....	50
Grafico N°10: Inseguridad Sobre el Empleo.....	51
Grafico N°11: Inseguridad Sobre las Codiciones de Trabajo.....	52
Grafico N°12: Conflicto de Rol	53
Grafico N°13: Exigencias Emocionales.....	54
Grafico N°14: Exigencias Esconder Emociones.....	55
Grafico N°15: Influencia	56
Grafico N°16: Exigencias Cuantitativas	57
Grafico N°17: Apoyo Social Compañeros	58
Grafico N°18: Doble Presencia.....	59
Grafico N°19: Apoyo Social de Superiores.....	60
Grafico N°20: Previsibilidad.....	61
Grafico N°21: Claridad de Rol	62
Grafico N°22: Calidad de Liderazgo.....	63
Grafico N°23: Sentimiento de Grupo.....	64
Grafico N°24: Justicia.....	65
Grafico N°25: Posibilidades de Desarrollo	66
Grafico N°26: Sentido de Trabajo	67
Grafico N°27: Confianza Vertical	68
Grafico N°28: Reconocimiento.....	69
Grafico N° 29: Organigrama de Administración de la Propuesta	99

Cuadro N° 1: Población y Muestra.....	39
Cuadro N° 2: Variable Independiente Riesgos Psicosociales	40
Cuadro N° 3: Variable Dependiente Estrés Laboral	41
Cuadro N° 4: Recolección de la Información	42
Cuadro N°. 5 Objetivos y Acciones de la Propuesta	90
Cuadro N°. 6 Objetivos y Acciones de la Propuesta (Continuación).....	91
Cuadro N°. 7 Objetivos y Acciones de la Propuesta (Continuación).....	92
Cuadro N°. 8 Estrategias para el Cumplimiento de la Propuesta.....	93
Cuadro N°. 9 Estrategias para el Cumplimiento de la Propuesta (Continuación).....	94
Cuadro N°. 10 Estrategias para el Cumplimiento de la Propuesta (Continuación).....	95
Cuadro N°. 11 Seguimiento del Cumplimiento de la Propuesta.....	96
Cuadro N°. 12 Seguimiento del Cumplimiento de la Propuesta (Continuación).....	97
Cuadro N°. 13 Seguimiento del Cumplimiento de la Propuesta (Continuación).....	98
Cuadro N°. 14 Monitoreo y Evaluación	100

Tabla 4: Exposiciones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., ordenadas en función del porcentaje de trabajadores/as en la situación más desfavorable para la salud (rojo)	48
---	----

AGRADECIMIENTO

A Dios por la vida, el conocimiento y la sabiduría ser maravilloso que me dio fuerza y fe para creer lo que me parecía imposible terminar.

A mi esposo por su ayuda en impulsarme a terminar este proyecto.

Dra. Alexandra Segura Gerente Administrativa Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., por abrirme las puertas para realizar esta investigación.

A la Dra. Jane Toro Mg., tutora de esta tesis, por su orientación, apoyo para la realización de este estudio y por brindarme sus conocimientos y experiencia profesional en cada una de las fases de la investigación.

DEDICATORIA

A mi amado esposo Santiago por su apoyo, comprensión y ayuda incondicional en cada etapa de este reto, y la motivación para seguir estudiando.

A mi familia por su ejemplo de responsabilidad, dedicación y constancia.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE INGENIERÍA EN SISTEMAS ELECTRÓNICA E
INDUSTRIAL
MAESTRÍA EN SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL Y AMBIENTAL

TEMA:

“FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL RELACIONADOS CON EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA”

Autor: Psi. Ind. Yazmina Viviana Cruz Melvi

Tutor: Dra. Mg. Jane de Lourdes Toro Toro

Fecha: 14 de junio de 2016

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de tesis pretende abordar de manera específica los riesgos psicosociales que afectan al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., mediante un enfoque basado en la prevención aplicando el cuestionario con la metodología ISTAS 21 con validez internacional.

Como resultado de este trabajo de investigación se presenta un plan de prevención de los riesgos significativos identificados como desfavorables para la salud del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de manera que la Unidad de Seguridad de Salud Ocupacional y la Gerencia General puedan tomar los correctivos necesarios para el fiel cumplimiento de la legislación vigente y de manera principal disminuir los efectos nocivos para la salud de los trabajadores.

DESCRIPTORES:

CoPspQ-ISTAS 21(versión2.0), salud laboral, factores Psicosociales, Plan de Intervención, evaluación, Procesos de Intervención.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ENGINEERING AND INDUSTRIAL ELECTRONIC SYSTEMS
MASTERS DEGREE IN SAFETY INDUSTRIAL AND ENVIRONMENTAL
HYGIENE**

TOPIC:

“PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS RELATED TO WORK STRESS IN WORKERS
AT “COOPERTIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA”

Author: Psi. Ind. Yazmina Viviana Cruz Melvi

Tutor: Dra. Jane de Lourdes Toro Toro Mg.

Date: June 14th, 2016

EXECUTIVE SUMMARY

This thesis project aims to specifically address psychosocial risks affecting staff at “Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda”, through a system based on prevention by applying the questionnaire with the ISTAS 21 methodology which is a valid international approach.

As a result of this research a plan of prevention is presented, the same which is identified as being applied to avoid significant risks and unfavorable matters for the health of the staff at “Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda”, moreover the Security Unit of Occupational Health and General Management can make the necessary corrections to the faithful compliance with the existing legislation and be able to reduce the harmful effects on the health of workers.

DESCRIPTORS:

CoPspQ - ISTAS 21 (Version2.0), occupational health, psychosocial factors, Intervention Plan, evaluation, intervention processes.

INTRODUCCIÓN

El Trabajo de investigación tiene como tema: **Factores de riesgo psicosocial relacionados con el estrés laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.** La importancia del presente proyecto investigativo radica en la necesidad de detectar e identificar los factores psicosociales de riesgo con la finalidad de disminuir o controlar el cansancio y estrés laboral en la institución, además de generar una cultura de prevención en los trabajadores y adecuar un ambiente favorable para el desarrollo de todas las labores diarias.

La presente investigación está estructurada por cuatro capítulos con los siguientes contenidos cada uno:

CAPÍTULO I, denominado “El Problema” contiene la contextualización, análisis crítico, pronóstico, formulación del problema, interrogantes de la investigación, delimitación del objeto de la investigación, justificación, objetivos general y específicos.

CAPÍTULO II, conformado por los antecedentes investigativos, fundamentación filosófica, fundamentación tecnológica, fundamentación legal, categorías fundamentales, hipótesis y señalamiento de variables.

CAPÍTULO III, conformado por la modalidad básica de la investigación, el nivel o tipo de investigación, la población y muestra, operacionalización de variables, el plan de recolección de la información, el plan de procesamiento de la información análisis e interpretación de resultados.

CAPÍTULO IV, conformado por el análisis e interpretación de los datos.

CAPÍTULO V, conformado por las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO VI, conformado por la propuesta del trabajo de investigación

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Tema:

Factores de riesgo psicosocial relacionados con el estrés laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

Planteamiento del Problema

Contextualización

A lo largo del siglo XX el estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado, con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral. De hecho, las diferentes encuestas sobre condiciones de trabajo ponen de manifiesto que se trata de un fenómeno ampliamente extendido y son múltiples las fuentes de estrés que producen esta experiencia laboral, que suele ir asociada con consecuencias negativas. Así, por ejemplo, en una encuesta reciente patrocinada por la Comisión Europea, entre casi 16,000 trabajadores de los 15 estados miembros de la Unión Europea el 42% indica que su ritmo de trabajo es demasiado alto. (Paoli, 1997).

Por otra parte, en la III Encuesta sobre Condiciones de Trabajo realizada en España (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1997) se ofrecen datos en esta misma dirección sobre la población trabajadora española.

Al tiempo que ha ido creciendo la importancia del estrés en la sociedad, ha ido aumentando también la investigación sobre este fenómeno planteada desde diversos ámbitos disciplinares como la biología, la psicofisiología, la psicología y otras ciencias sociales. En el marco de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones se han desarrollado diversos modelos que han puesto de relieve diversos aspectos significativos. Entre esos modelos han cobrado cada vez más importancia los que defienden un planteamiento interaccionista y transaccional (Peiró, 1999). Ahora bien, estos planteamientos han puesto el énfasis en una conceptualización individual del estrés, que arranca de una consideración psicofisiológica y subjetiva del mismo y tomado en consideración su componente experiencial y sus consecuencias para la salud y el bienestar personal.

El estrés en el trabajo se ha convertido en una característica común de la vida moderna. Los resultados de una encuesta aplicada a 28.000 trabajadores de 15 organizaciones en los Estados Unidos revelaron una poderosa asociación del estrés ocupacional con deficiente ejecución en el trabajo, problemas de salud agudos y crónicos y “burnout” en los empleados (Williams y Cooper 1998). En una encuesta realizada a miles de trabajadores estadounidenses, más del 40% de los encuestados señalaron una carga de trabajo excesiva y afirmaron que al final de la jornada se encontraban agotados y emocionalmente exhaustos (Galinski, Bond y Friedman 1993).

En el año 1996, mucho antes de que el estrés laboral y los factores psicosociales formaran parte del vocabulario en el trabajo, el Ministerio de Sanidad Estadounidense presentó un informe especial titulado “Protecting the Health of Eighty Million Workers” con el fin de orientar los programas generales de salud en el trabajo; entre una de las

tantas observaciones que señalaba se definió “Que el estrés psicológico era un hecho cada vez más frecuente en el ámbito laboral, donde presentaba nuevas y sutiles amenazas para la salud mental y un posible riesgo de trastorno somático como enfermedades cardiovasculares”.

Un estudio realizado en el año 1985 por el National Council on Compensation Insurance se comprobó que una causa de absentismo laboral, fue debido al estrés mental progresivo que llegó a representar el 11% del total de indemnizaciones por enfermedad profesional (National Council Compensation Insurance 1985). En tal virtud la repercusión de este problema en términos de pérdida de productividad, enfermedad y deterioro de la calidad de vida es sin duda enorme, aunque difícil de estimar de manera fiable.

El medio organizacional ha evolucionado considerablemente en los últimos años, y ha dejado atrás a las empresas tradicionales caracterizadas por las tareas operativas, los trabajos en línea, la toma de decisiones centralizadas, entre otros aspectos; que reducían la importancia del rol del trabajador. En la actualidad el mercado laboral se ha vuelto cada vez más competitivo, se requiere de empresas organizadas, dinámicas y con altos estándares de calidad, niveles de atención, concentración, responsabilidad elevada y ritmos de trabajo acelerados que puedan adaptarse fácilmente a un entorno cambiante y exigente, permitiendo que los factores de riesgo psicosociales se presenten en el trabajo de una manera innegable, independientemente del tipo de actividad a la cual se dedique la empresa.

Los factores psicosociales han cobrado especial importancia en la actualidad, por cuanto los estudios acerca del estrés y sus consecuencias muestran un crecimiento notorio de las afecciones de salud en la población trabajadora, la misma que se encuentra expuesta a condiciones laborales riesgosas, alcanzando cifras significativas que pueden catalogarse como un “problema emergente de la Salud Ocupacional”. (Moncada, 2004)

Los estresores extraorganizacionales son los que se plantean fuera del ámbito de la empresa. Comprenden los factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo. Si bien estudios recientes sugieren que es mayor la incidencia de los factores estresantes laborales sobre la vida familiar y conyugal, no se puede dejar de mencionar la interrelación existente entre el ámbito laboral y el hogar o la vida de relación social.

La inadecuada interconexión hogar-trabajo genera conflictos psicológicos y fatiga mental, falta de motivación y disminución de la productividad, como así también un deterioro de la relación conyugal y familiar.

Es indudable que los problemas o estresores organizacionales o intra - organizacionales, es decir, los que se presentan dentro del ámbito laboral, inciden en la vida personal del sujeto, provocando dificultades hogareñas, que al aumentar se potencian luego, generando un estrés posterior que se lleva nuevamente al ámbito laboral y genera dificultades en el rendimiento laboral, produciéndose así un círculo vicioso de realimentación mutua.

Se debe tener en cuenta el hecho de que las personas invierten una gran parte de su tiempo en su trabajo, encontrando una parte sustancial de su identidad y gratificación personal en sus tareas. Sin embargo, estas consideraciones no siempre son adecuadamente valoradas por las empresas, ni aun por los propios trabajadores.

El estrés laboral en la actualidad es una de las principales afectaciones psicológicas negativas presente en el día a día del trabajador, en la mayoría de los casos se asocia a ciertos factores de orden psicológico y social como: carga mental, autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión, participación, definición de rol, interés por el trabajador y las relaciones personales que mantiene en el trabajo.

En Ecuador existen organismos encargados de controlar el cumplimiento de leyes que garantice la seguridad y la salud al trabajador en su entorno laboral, tales como, la Dirección Nacional del Seguro General Riesgos del Trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y el Ministerio de Trabajo, teniendo como uno de sus objetivos disminuir los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, todo esto se encuentra tipificado en la Constitución de la República del Ecuador del año 2008, en su capítulo sexto.

Además el país como miembro de la Comunidad Andina de Naciones (CAN) tiene la obligatoriedad de cumplir con lo establecido con el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, que consiste en contar con una política de prevención de riesgos laborales, además de las obligaciones y derechos de empleadores, trabajadores y personal vulnerable. Así también el Seguro General Riesgos del Trabajo (SGRT) busca adaptar y aplicar legalmente a la realidad nacional el modelo propuesto por el reglamento de aplicación del instrumento anteriormente mencionado. El sistema de administración de la salud y seguridad en el trabajo tendrá un tiempo de implementación, su mantenimiento será por medio de auditorías internas y su incumplimiento será motivo de multas contempladas en la Ley.

En la provincia existen estudios de riesgo psicosocial enfocados al sector obrero, entre ellos un estudio en la empresa Plasticaucho, mismo que indica que el 60% de trabajadores está expuesto a este riesgo, siendo básicamente su factor de incidencia los problemas constantes inmersos en el proceso productivo, mismos que influyen directamente en la productividad y porcentaje de producto no conforme.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., al implementar el reglamento de seguridad y salud; identificaron en la matriz de riesgos que uno de los factores más importantes de riesgo es el psicosocial debido a que su actividad es el trato directo con las personas; es por este motivo la factibilidad del estudio con más profundidad.

Árbol de Problemas

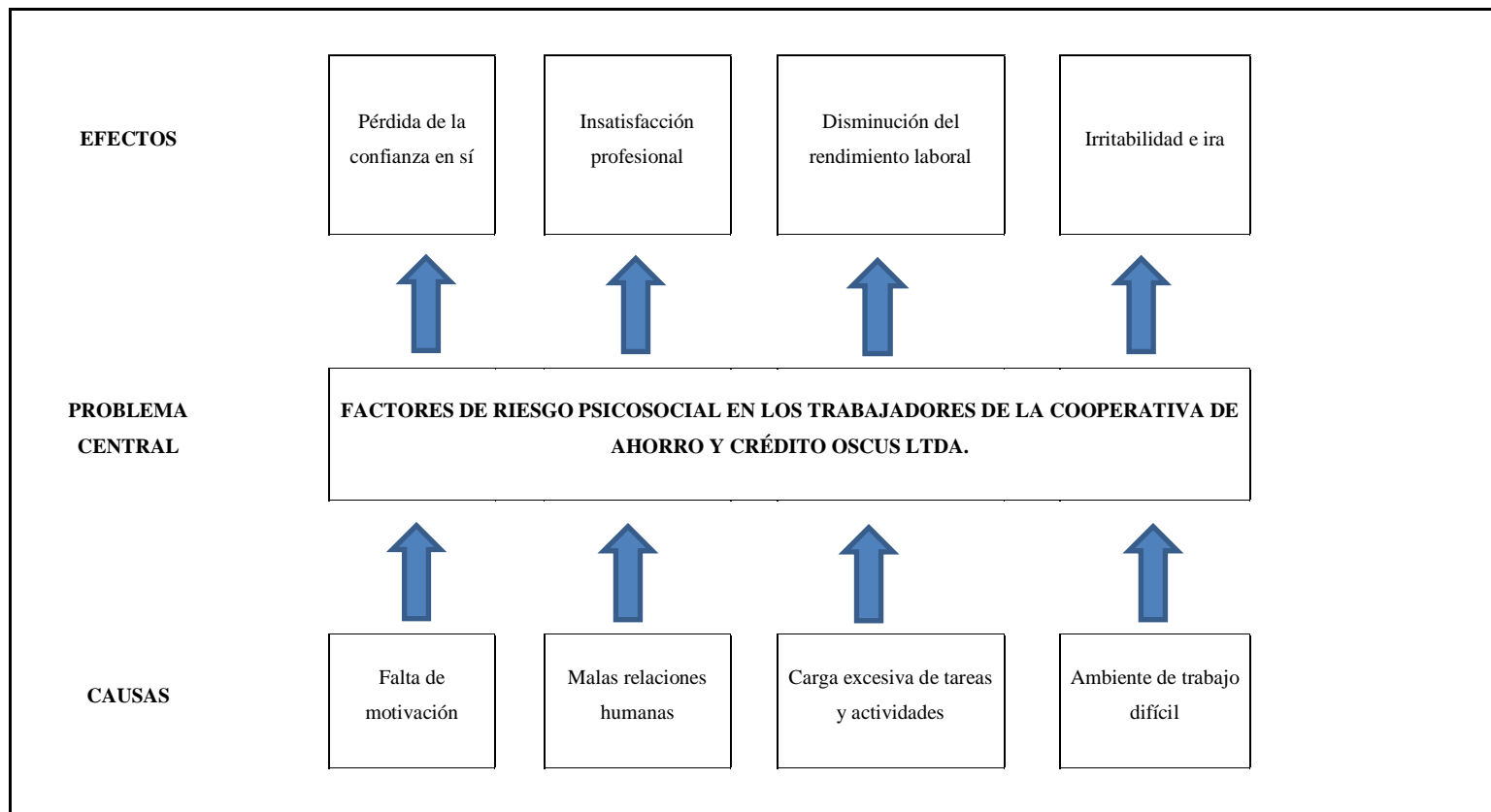


Gráfico N°1: Árbol de Problemas

Elaborado por: Investigador

Análisis Crítico

Al existir una falta de motivación, hay una pérdida de confianza en el trabajador, por esta razón los factores motivacionales están bajo el control del individuo e involucran aspectos como la realización de un buen trabajo, el logro, la responsabilidad, el reconocimiento y las posibilidades de desarrollo y avance personal.

Las malas relaciones humanas entre los miembros del equipo de trabajo generan insatisfacción profesional, malas relaciones con los compañeros; en ocasiones también con familiares y eso constituye una fuente de estrés para el personal.

La carga excesiva de tareas y actividades, es el principal factor que impide cumplir con las tareas propuestas por la empresa en tiempos definidos, provocando disminución del rendimiento laboral. A veces no se sabe si se están cumpliendo las exigencias requeridas y si se podrán responder a las expectativas, esto suele manifestarse en la incertidumbre proporcionada por los diagnósticos y la toma de decisiones.

El ambiente de trabajo difícil dificulta la adaptación del individuo a las exigencias del medio, su éxito o fracaso, lo que lleva a considerar el concepto de “inadecuación” entre los seres humanos y su entorno cuando estas exigencias no corresponden a sus capacidades, necesidades o expectativas, y someten al individuo a un mayor grado de estrés causando irritabilidad e ira en la persona.

Prognosis

De no controlar la falta de motivación en el individuo se producirá descontento en el mismo; llegando a que tomen la determinación de buscar un nuevo trabajo, de no cumplir eficientemente con las actividades destinadas; produciendo cierto nivel de estrés al ir a su trabajo y aumentando el índice de rotación de personal en la empresa.

De no mejorar las buenas relaciones humanas, los equipos de trabajo no funcionan de la mejor manera surgiendo entre el personal diferencias y retrasos en las tareas por entregar; provocando un ambiente de trabajo difícil.

De no existir un control en la carga excesiva de tareas y actividades en los trabajadores se observará el incumplimiento de objetivos y metas de la empresa, además la disminución de rendimiento laboral.

Al no dar prioridad a buscar la mejora del ambiente de trabajo difícil, la empresa verá afectado su crecimiento y desenvolvimiento normal, porque somete al trabajador a un mayor grado de estrés causando ira e irritabilidad en el mismo.

Formulación del Problema

¿Qué relación existe entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.?

Interrogantes

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.?

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.?

¿Es posible disminuir el estrés laboral mediante la aplicación de un instrumento de evaluación psicosocial?

Delimitación de la Investigación

Campo: Seguridad Industrial

Área: Psicología

Aspecto: Riesgos Psicosociales.

Delimitación Espacial:

La investigación se desarrollará en la oficina matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., en la ciudad de Ambato

Delimitación Temporal:

La investigación tendrá lugar en el semestre de marzo - agosto del año 2016

Unidades de Observación:

- Gerencia General
- Subgerente Administrativo Financiero
- Responsable de Recursos Humanos
- Subgerente de Negocios
- Responsable de Marketing y Comunicaciones
- Medico Ocupacional
- Asistentes
- Asesores de Negocios
- Cajeros
- Asistentes de Call Center

Justificación

Una forma segura de gestionar con éxito una organización o una actividad consiste en conseguir el involucramiento de las personas en ese compromiso. Más que procesos de "Reingeniería" se debe hablar y pensar en la "Rehumanización" de las empresas y organizaciones.

"El personal, a todos los niveles, son la esencia de una organización y su total compromiso e involucramiento permite que sus capacidades puedan ser utilizadas por el máximo beneficio de la Organización".

Con el argumento expuesto anteriormente se muestra claramente el **interés** de la presente investigación por mejorar el bienestar laboral de los miembros de la Cooperativa, descubriendo lo que está generando los factores psicosociales de riesgo relacionados con el estrés laboral, mediante una evaluación que facilitará dicho conocimiento y permitirá dar la solución adecuada para el mismo.

La importancia de la presente investigación es el lograr erradicar los problemas psicosociales generados por la carga o demandas de trabajo, con la finalidad de prevenir futuros problemas de estrés del personal en sus puestos de trabajo, garantizando de esa manera el desarrollo de las personas y de la organización.

Para realizar la presente investigación se dispone de todos los recursos necesarios para la elaboración de la misma como son: el conocimiento necesario por parte del investigador sobre el tema, la facilidad de encontrar suficiente información, y de poseer recursos tecnológicos y económicos para culminar el proyecto, por lo cual la investigación posee **factibilidad**.

La visión y misión de la empresa podrá llegar a su cumplimiento gracias a la presente investigación, ya que la misma favorecerá en el crecimiento de la cooperativa y llegará a hacer una organización de gran calidad.

La **utilidad teórica – práctica** de esta investigación radica en que gracias a la misma otras instituciones podrán mejorar y prevenir que se produzcan problemas dentro de su organización, pues van a poseer un estudio que les servirá de guía para evitarlo.

Los **beneficiarios** de dicha investigación serán principalmente los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., los estudiantes de la Universidad Técnica de Ambato y demás personas que muestren interés sobre este tema, ya que van a poseer un documento a toda su disposición para consultar.

Objetivos

Objetivo General

Evaluar los factores de riesgo psicosocial relacionados con el estrés laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

Objetivos Específicos

- Determinar los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.
- Establecer el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.
- Plantear una alternativa de solución para disminuir la presencia de riesgo psicosocial y el estrés laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

En búsqueda de información se ha consultado varios libros, revistas, artículos, que nos sirvan de base para la realización de la parte teórica.

FAUDEZ V. & WILKE C.,(2012)

En la actualidad el estrés laboral se sitúa dentro de los principales problemas que afectan a las organizaciones laborales en todo el mundo, con enormes costes económicos evaluados en billones de dólares por conceptos de demandas, ausentismo, pérdida de productividad y salud mental (Cox,Karanika, Griffiths y Houdmont, 2007; Jawahar, Stone y Kisamore, 2007).

La condición que surge del estrés laboral, y que los individuos y las organizaciones deberían comprender y saber cómo actuar ante su aparición (Maslach y Goldberg, 1998). Muchos estudios han intentado identificar las principales causas de este síndrome, y sus relaciones con el contexto organizacional circundante, con el objetivo

de desarrollar estrategias de intervención adecuadas (Maslach y Leiter, 2008). Este fenómeno ha ido aumentando considerablemente (Maslach, 2003), teniendo cada vez más alcances, siendo considerado en la actualidad como uno de los fenómenos laborales negativos de carácter psicosocial más importantes (Gil-Monte, 2005).

Un problema socio - laboral consecuencia del estrés laboral crónico, una reacción nociva, lenta y progresiva, ante una intensa y sostenida tensión ocupacional.

Parece existir un consenso a la hora de identificar al sector servicios como uno de los más proclives a sufrir estos riesgos psicosociales (Eriksen y Einarsen, 2004). Algunos estudios muestran que el deterioro en la salud mental, producto de la actividad laboral, surge con mayor propensión en las organizaciones de servicios (Arita y Arauz, 2001). Investigaciones realizadas en distintos países demuestran que el contacto continuo con otras personas y la alta carga emocional, propician un gran deterioro en la salud mental de estos trabajadores (Maslach, 2004). Son varias las profesiones de servicios humanos que cumplen estos criterios, entre estas se encuentra la asistencia sanitaria, los servicios sociales, los servicios de salud mental, el derecho penal, la educación y, en este último tiempo, el teletrabajo, el sector bancario, los servicios de administración pública, los empleados, técnicos y administrativos, etc. (Bakker, Demerouti, y Schaufeli, 2002; Gutiérrez, 2001; Manzano, 2001, Maslach, 1998; Zaldúa, Bottinelli, Pawlowicz y Nabergoi, 2007). Estas profesiones se caracterizan por poseer una relación estructurada, focalizada en torno al problema del destinatario (psicológico, social y/o físico), que muchas veces es muy difícil dar una adecuada solución.¹

En los organismos públicos la atención individualizada de problemas personales rara vez se plantea. Por lo general la organización se centra exclusivamente en el trabajo, pero pocas veces trata de averiguar el buen estado psicológico de sus trabajadores, lo

¹Congreso Social «La Persona en el Corazón del Desarrollo» • Pontificia Universidad Católica de Chile • Mayo 2012 suma frustración y ambigüedad en la situación profesional, y conlleva a un gran riesgo de padecer el estrés laboral (Maslach, 1998).

que se traduce en una mala gestión de recursos humanos, absentismo laboral, etc. Todo esto genera en los profesionales de administración y servicios consecuencias negativas que son producto de estresores que varían según el tipo de organización y las características personales de los trabajadores que, en general, invierten más tiempo y más recursos personales en sus clientes que lo que les es retribuido a cambio en forma de retroinformación positiva, apreciación o gratitud, sufriendo en consecuencia mayores grados de estrés (Manzano, 2001; Lozano y Montalbán, 1999).

En la aparición de este síndrome intervienen importantes variables como la ambigüedad de rol y la baja autoeficacia, cuyas relaciones con el síndrome son de necesario estudio (Gil-Monte, 2005).

(Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). Se da ambigüedad de rol cuando la persona no tiene claro el papel que ha de desempeñar en su trabajo, lo cual se debe a la incertidumbre que el individuo que desempeña un rol tiene respecto del mismo por falta de información. Las áreas en las que el individuo puede encontrar ambigüedad en los roles son: límites de sus competencias, procedimientos y métodos para desempeñarlos, criterios y métodos de evaluación del trabajo propio, y expectativas de los miembros del conjunto de rol sobre su desempeño (Peiró, 1991, p. 340).

Las investigaciones han demostrado que la ambigüedad de rol tiene correlaciones estadísticamente significativas con varias de las dimensiones del síndrome del quemado en el trabajo (Kilfedder, Power y Wells, 2001)

González-Camino, Bardera y Peiró, (2003), lo que se ha visto apoyado por el meta-análisis realizado por Collins (2000), quien al revisar 81 estudios encontró que los estresores de rol junto con predecir el estrés laboral, configuraban de manera especial y significativa una relación con las dimensiones de cansancio emocional y

despersonalización, la cual habitualmente ha sido positiva (Gil-Monte y Peiró, 1998). En otro meta-análisis realizado por Örtqvist y Wincent (2006), la sobrecarga de rol se sitúa en primer lugar como la relación más importante con el agotamiento emocional, en segundo lugar la ambigüedad de rol y por último, la relación con el conflicto de rol, que es la más débil. Con respecto a la realización personal en el trabajo, la única relación que se encuentra es con la ambigüedad de rol. En² referencia, a la despersonalización, la ambigüedad de rol y la sobrecarga de rol mantienen una relación positiva con despersonalización, pero no hay efectos significativos con conflicto de rol. Por otra parte otros autores han destacado que, principalmente, la sobrecarga laboral y el conflicto y la ambigüedad de rol son antecedentes sobre todo del agotamiento emocional, relacionándose en menor medida con la despersonalización y la baja realización personal (Lee y Ashforth, 1996). Cabe destacar que estos estresores han sido incluidos en diferentes modelos sobre el estrés laboral (Gil-Monte, Peiró y Valcárcel, 1998; Schwab, Jackson y Schuler, 1986), lo cual evidencia su importancia en el desarrollo de esta patología. De la misma forma, la autoeficacia también ha sido considerada como una variable relevante para el desarrollo y prevención del estrés, siendo definida como el conjunto de creencias sobre las propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos, que producirán determinados logros o resultados (Bandura, 1997). Estas creencias se aprenden en las relaciones interpersonales que se adquieren por el propio aprendizaje de éxito o por la observación y modelado del comportamiento de otros. También pueden adquirirse a través de la persuasión verbal o por la inferencia personal derivada de estados fisiológicos y aprendidos (Bandura, 1987).

El estrés laboral se relaciona con la incapacidad para alcanzar un sentido de competencia o éxito en el trabajo y, en este contexto, cobra especial importancia la variable control en la explicación de las respuestas al estrés porque, tal y como señala Bandura, la experiencia de estrés es el resultado de una baja eficacia para ejercer control sobre las condiciones o situaciones estresantes (Bandura, 1997). Los estudios empíricos han señalado que las creencias de autoeficacia pueden influir en el desarrollo de los

² Congreso Social «La Persona en el Corazón del Desarrollo» • Pontificia Universidad Católica de Chile • Mayo 2012

niveles del estrés laboral tanto de forma directa como de forma moduladora (Lang y Lee, 2005; Schwarzer y Hallum, 2008).

La comunicación, el liderazgo, el trabajo en equipo, son temas importantes que se han mejorado debido a la capacitación constante de los trabajadores, los mismos que mediante evaluaciones demuestran los conocimientos y dominio de parámetros generales en el área productiva, estimulando el aprendizaje individual y grupal de equipo de trabajo, esto se refleja en la armonía y la adaptación a los cambios permanentes en la programación de la producción. (Zambrano Mauricio, 2013)

Fundamentación

2.2 Teórica

La evolución del proceso de trabajo, caracterizado por las nuevas tecnologías de producción y servicios ha obligado a mirar la salud en el trabajo con otros ojos, ya no hablamos solo de riesgos físicos y químicos, sino también se incorpora la propia subjetividad, el contenido del trabajo y los mecanismos socio - psicológicos que influyen en la salud. Esta tendencia mundial hace que los factores psicosociales sean prioridad de salud laboral en los próximos años en la OIT, NIOSH y UE. Estos factores psicosociales abarcan distintos niveles de la persona y su organización laboral, donde se consideran afecciones a nivel individual, del entorno y externos del trabajo. La salud, la calidad de vida y el bienestar laboral dependen en gran parte de características ambientales, contextuales y culturales.

Los riesgos psicosociales son entendidos como todas las situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, los cuales tienen la capacidad de afectar, en forma negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica y/o social) de las personas y sus condiciones de

trabajo. Los factores de riesgo van acompañado de una serie de problemas de salud, entre los que se incluyen trastornos del comportamiento y enfermedades psicosomáticas. Si es que el trabajador o la trabajadora están expuestos a algún factor de riesgo psicosocial existirán una serie de sintomatologías a nivel individual y de la organización. Además esto afectara su desempeño óptimo, dejando de lado la calidad y productividad de las tareas asignadas. Algunas de estas sintomatologías son expresadas en alteraciones del sueño, angustia, depresión, despersonalización, insatisfacción laboral, ausentismo, rotación etc. Así mismo esto puede traer problemas músculo - esquelético (contracturas) especialmente de cuello, hombro y espalda, enfermedades cardiovasculares y enfermedades inflamatorias del tracto digestivo.

Es en este contexto que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., comienza a regir el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, siendo necesario contar con una metodología que establezca un estándar mínimo de salud del ambiente psicosocial laboral en todas las sucursales. El objetivo principal de este protocolo es poder identificar la presencia y el nivel de exposición de todos los trabajadores a los riesgos psicosociales.

A través del Protocolo se busca medir la existencia y magnitud de estos factores en las distintas sucursales y departamentos de la institución, generando recomendaciones para disminuir la incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores.

Para esto la empresa deberá evaluar con el cuestionario ISTAS 21 versión breve y luego intervenir utilizando, por ejemplo, el instrumento de evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo.

Los factores de riesgo psicosocial son aquellas características de las condiciones de trabajo y, concretamente de la organización del trabajo para las que existe evidencia

científica que afectan la salud. Actúan a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés. En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la exposición, la organización del trabajo es el origen de ésta, y el estrés el precursor de la enfermedad o el trastorno de salud que hay que evitar. Son muchas las enfermedades y los problemas de salud que se relacionan con los riesgos psicosociales, pero debemos destacar, por su importancia poblacional, los trastornos cardiovasculares y de la salud mental.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales de España (Ley de Prevención de Riesgos Laborales) determina los principios aplicables a la prevención. Los riesgos psicosociales, como los otros riesgos para la salud, deberán ser evitados y, si no se han podido evitar, evaluados y combatidos en origen (Art. 15 Ley de Prevención de Riesgos Laborales).

La evaluación de riesgos psicosociales es el primer paso de un proceso que, basado en el conocimiento y el diálogo social, pretende lograr una organización del trabajo más saludable. No es ni una investigación académica ni un instrumento de generación automática de soluciones. Su objeto es obtener información y utilizarla para adoptar medidas preventivas en origen (Art 16 Ley de Prevención de Riesgos Laborales y Art. 2.3 y 3.1 del Reglamento de los Servicios de Prevención, RSP- RD 39/1997).

La participación de directivos, trabajadores/as y sus representantes y técnicos de prevención es un requisito indispensable, desde un punto de vista técnico y operativo, además de un imperativo legal en cualquier proceso de prevención de riesgos. Esta participación permite abordar la prevención tanto desde la perspectiva del conocimiento técnico como del conocimiento derivado de la experiencia, complementariedad indispensable para la eficacia de la prevención.

Como señala la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Art. 16) la evaluación de riesgos y la planificación de la actividad preventiva son los instrumentos esenciales para la gestión y la aplicación del plan de prevención, y ambas actividades deberán estar plasmadas en sendos documentos (Art. 23 Ley de Prevención de Riesgos Laborales y Art. 7 del Reglamento de los Servicios de Prevención de España). Este informe identifica, localiza y valora la exposición a riesgos psicosociales. Se deberá discutir en el seno del Grupo de Trabajo para identificar las condiciones de trabajo que se encuentran en el origen de las exposiciones detectadas y acordar las medidas de prevención necesarias. Con el resultado de este trabajo podremos configurar el Informe de Evaluación de Riesgos Psicosociales que contendrá el detalle de las exposiciones y sus orígenes así como las propuestas de medidas preventivas.

Durante el proceso de evaluación las medidas preventivas que se acuerden se concretarán y se implementarán. Las medidas preventivas acordadas que no puedan llevarse a cabo de forma inmediata serán priorizadas y concretadas en una planificación específica de actividades preventivas.

Metodología

El método CoPsoQ-istas21 es la adaptación al Estado español del Copenhagen Psychosocial Questionnaire que es un instrumento de referencia en la disciplina de Psicología Laboral a nivel internacional.

Es un método de evaluación orientado a la prevención: identifica los riesgos al menor nivel de complejidad posible (20 dimensiones), localiza y valora la exposición y facilita el diseño de medidas preventivas. Es una herramienta socio-técnica que combina el método científico (qué hay que medir y cómo), una visión de proceso (“paso a paso” de la prevención) y el diálogo social (acuerdo entre agentes).

Sus principales características son:

Está basado en la Teoría General de estrés, que integra los modelos conceptuales "demanda-control-apoyo social" de Karasek, Theorell y Johnson, y "esfuerzo-compensaciones" de Siegrist (que aportan el marco conceptual más consolidado sobre la relación entre factores psicosociales laborales y salud) y otros relevantes como, por ejemplo, los relacionados con el trabajo emocional (Zapf), la inseguridad (Ferrie) o los conflictos originados en la necesidad de compaginar tareas y tiempos laborales y familiares (Chandola).

Está concebido para evaluar cualquier tipo de empleo, en cualquier sector de actividad económica, y puede ser utilizado para evaluar todos los puestos de trabajo de una misma organización, ya sea empresa privada o administración pública.

Focaliza la identificación de las condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden ser nocivas para la salud y no las características individuales o de personalidad, de acuerdo con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de España.

Se fundamenta, operativamente, en la participación de los diferentes agentes en la empresa: trabajadores/as y sus representantes así como directivos/as integran el Grupo de Trabajo, que organiza y acuerda todas las fases del proceso de intervención y que cuenta para ello con el asesoramiento del personal técnico. Así, se nutre de la complementariedad de los conocimientos y experiencias diversas, fomenta la implicación activa de todos los agentes para lograr una prevención eficaz y cumple con las obligaciones legales (Art. 14, 18, 33, 34, 36 Ley de Prevención de Riesgos Laborales de España).

Permite estimar la magnitud de los riesgos mediante el porcentaje de trabajadores/as expuestos (prevalencia de la exposición) (Art. 3.1. y 8 del Reglamento de los Servicios de Prevención de España), utilizando un cuestionario estandarizado, el método epidemiológico y valores de referencia que han sido obtenidos a partir de una encuesta representativa de la población asalariada en España.

El cuestionario utilizado está validado (se ha comprobado que mide efectivamente lo que dice medir); y es fiable (se ha comprobado que todas las medidas que produce son repetibles).

La presentación de los resultados se expone para distintas unidades de análisis. Por defecto siempre se presentan 4: conjunto del ámbito de evaluación (empresa habitualmente), puesto de trabajo (Art. 4.1. a) Reglamento de los Servicios de Prevención de España), sexo y departamento o sección. También es posible obtener resultados de otras 4 unidades de análisis, a partir de la aplicación informática. De esta manera se localizan las exposiciones y se facilita la identificación y concreción de medidas preventivas (Art. 4, Reglamento de los Servicios de Prevención de España).

“Triangula” los resultados, es decir, éstos requieren una interpretación discutida y acordada en el seno del Grupo de Trabajo, lo que constituye la mayor garantía de objetividad y facilita que las medidas preventivas propuestas sean factibles y oportunas.

El proceso del método garantiza la elaboración de los documentos de evaluación de riesgos y de planificación de la acción preventiva (Art. 23, Ley de Prevención de Riesgos Laborales, Art. 7, Reglamento de los Servicios de Prevención de España) y el cumplimiento riguroso de los requisitos legales aplicables.

PROCESO DE INTERVENCIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.

Acuerdo de Evaluación de riesgos psicosociales y Planificación de la actividad preventiva.

La firma del acuerdo para la realización de la evaluación de riesgos psicosociales y la planificación de la actividad preventiva, utilizando el método COPSOQ-ISTAS21, se ha realizado en Ambato, julio de 2015.

Dicho acuerdo contempla:

La creación del GRUPO DE TRABAJO (a partir de ahora GT) que está compuesto por representantes de los trabajadores y trabajadoras, y representantes de la dirección es: Lucía Flores en calidad de representante de los trabajadores y Sandra Velasco en calidad de representante del empleador.

Realizar la evaluación en el conjunto de la empresa.

Adaptación del cuestionario.

El trabajo de adaptación de las preguntas que pueden modificarse o suprimirse ha sido realizado por el GT entre 08/06/2015 y 10/01/2015.

El cuestionario puede verse en el Anexo I de este informe.

Información, distribución y recogida.

El trabajo de campo se ha iniciado en fecha 08/06/2015 y ha terminado en fecha 30/01/2016.

El Servicio de prevención ha informado a la plantilla mediante reuniones (sesiones presenciales). El Servicio de prevención ha realizado la distribución del cuestionario.

La respuesta del cuestionario se ha realizado en el puesto de trabajo.

El Servicio de prevención ha realizado la recogida de los cuestionarios mediante sesión presencial.

Informe preliminar para la evaluación de riesgos psicosociales.

La informatización de datos ha sido realizada por Psi. Ind. Yazmina Cruz Melvi, se ha iniciado en fecha 11/11/2015 y finalizado en fecha 31/03/2016.

El Informe preliminar se ha generado en fecha 31/03/2016.

Discusión del Informe Preliminar.

El GT debe trabajar el informe preliminar: analizar los datos, discutir el origen de las exposiciones y proponer las medidas preventivas, siguiendo las instrucciones que aparecen en este informe.

Elaboración del documento de evaluación de riesgos.

2.3 Conceptual

Ritmo de trabajo.- Constituye la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo.

Inseguridad sobre el empleo.- Es la preocupación por el futuro en relación a la ocupación.

Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.- Es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales.

Exigencias emocionales.- Son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo,

especialmente en ocupaciones de atención a las personas en las que se pretende inducir cambios en ellas (por ejemplo: que sigan un tratamiento médico, que adquieran una habilidad...), y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones.

Conflicto de rol.- Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético.

Exigencias cuantitativas.- Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado.

Exigencias de esconder emociones.- Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, compañeros, superiores, proveedores u otras personas.

Doble presencia.- Son las exigencias sincrónicas, simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar.

Influencia.- Es el margen de decisión que tiene la persona que realiza el trabajo en el día a día de su actividad, en concreto, en relación a las tareas a realizar y cómo realizarlas.

Apoyo social de compañeros.- Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo.

Apoyo social de superiores.- Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo.

Previsibilidad.- Es disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos).

Calidad de liderazgo.- Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores.

Claridad de rol.- Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo.

Sentimiento de grupo.- Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día.

Justicia.- Se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo.

Posibilidades de desarrollo.- Es el nivel de oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos.

Sentido del trabajo.- Es la relación que el trabajo tiene con otros valores distintos de tener un empleo y obtener ingresos, tales como la utilidad, la importancia o el valor social o el aprendizaje que implica.

Reconocimiento.- Es la valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección en el trabajo.

Confianza vertical.- Es la seguridad que se tiene de que dirección y trabajadores actuarán de manera adecuada o competente. En una relación de poder desigual, la confianza implica la seguridad de que quien ostenta más poder no sacará ventaja de la situación de vulnerabilidad de otras personas.

2.4 Filosófica

El investigador para realizar la presente investigación acoge los principios filosóficos del paradigma, crítico propositivo ya que se va a proceder a explicar, interpretar y comprender los factores psicosociales a causa de su relación con el estrés por exigencias laborales, es crítico porque se va a cuestionar cada uno de los planteamientos que existan respecto al tema sobre si las exigencias laborales ocasionan la presencia de factores psicosociales de riesgo y esto a su vez es el desencadenante del estrés laboral, todos los argumentos serán analizados y comentados, y es propositivo porque una vez que se analicen cada uno de los argumentos se propondrá la solución correspondiente a este problema con la finalidad de mejorar el bienestar de los trabajadores.

2.5 Legal

La investigación se sustentará en una estructura legal contemplada en:

Constitución de la República del Ecuador

Art. 326 El derecho de trabajo se sustenta en los siguientes principios. **5)** Toda persona tendrá derecho a realizar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

Convenio 121 de la OIT: Relativo a las Prestaciones en caso de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales

Decisión 584: Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Capítulo IV.

De los Derechos y Obligaciones de los Trabajadores

Artículo 18.- Todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar.

Los derechos de consulta, participación, formación, vigilancia y control de la salud en materia de prevención, forman parte del derecho de los trabajadores a una adecuada protección en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Código Del Trabajo

Capitulo III. Art. 38.- Los riesgos provenientes del trabajo.- Los riesgos provenientes de trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos,

el trabajador sufre daño personal, estarán en la obligación de indemnizarle de acuerdo a las disposiciones de este código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el IESS.

Capítulo IV. De las obligaciones del Empleador y del Trabajador. Art. 42, No 2).- Instalar fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene en el trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias.

Decreto Ejecutivo 2393: Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo

Del Comité Interinstitucional de Seguridad e Higiene del Trabajo. Art. 2. Para el correcto cumplimiento de sus funciones, el Comité Interinstitucional efectuará, entre otras, las acciones siguientes:

- a) Colaborar en la elaboración de los planes y programas del Ministerio de Trabajo, Ministerio de Salud y demás organismos del sector público, en materia de seguridad e higiene del trabajo y mejoramiento del medio ambiente de trabajo.

Ley de Seguridad Social, Título VII, Artículo 155, dice: El Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al afiliado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, y acciones de reparación de los daños derivados de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física, mental y la reinserción laboral.

Resolución 957: Reglamento de Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Del Servicio de Salud en el Trabajo

Artículo 4.- El Servicio de Salud en el Trabajo tendrá un carácter esencialmente preventivo y podrá conformarse de manera multidisciplinaria. Brindará asesoría al empleador, a los trabajadores y a sus representantes en la empresa en los siguientes rubros:

a) Establecimiento y conservación de un medio ambiente de trabajo digno, seguro y sano que favorezca la capacidad física, mental y social de los trabajadores temporales y permanentes;

Resolución 957: Reglamento de Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Artículo 11.- El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo tendrá, entre otras, las siguientes funciones:

e) Hacer recomendaciones apropiadas para el mejoramiento de las condiciones y el medio ambiente de trabajo, velar porque se lleven a cabo las medidas adoptadas y examinar su eficiencia;

f) Vigilar el cumplimiento de la legislación, normas internas y las especificaciones técnicas del trabajo relacionadas con la seguridad y salud en el lugar de trabajo;

g) Procurar el compromiso, colaboración y participación activa de todos los trabajadores en el fomento de la prevención de riesgos en el lugar de trabajo.

Resolución C.D. 513: Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo

Capitulo II.- De las enfermedades profesionales u ocupacionales.

Capitulo XI.- De la prevención de riesgos del trabajo.

2.6 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

Red de Inclusiones Conceptuales

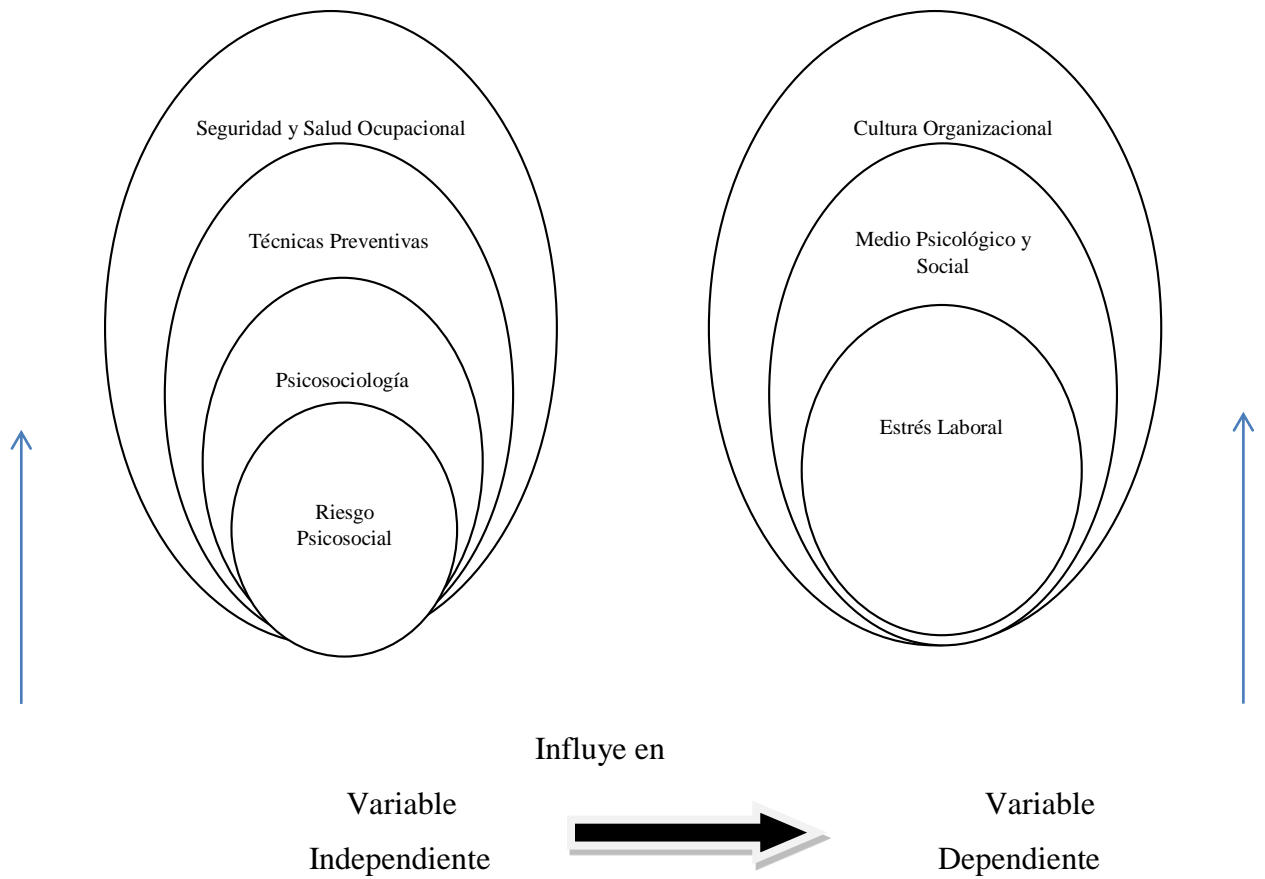


Gráfico N°2: Red de Inclusiones Conceptuales

Elaborado por: Investigador

Constelación de Ideas de la Variable Independiente

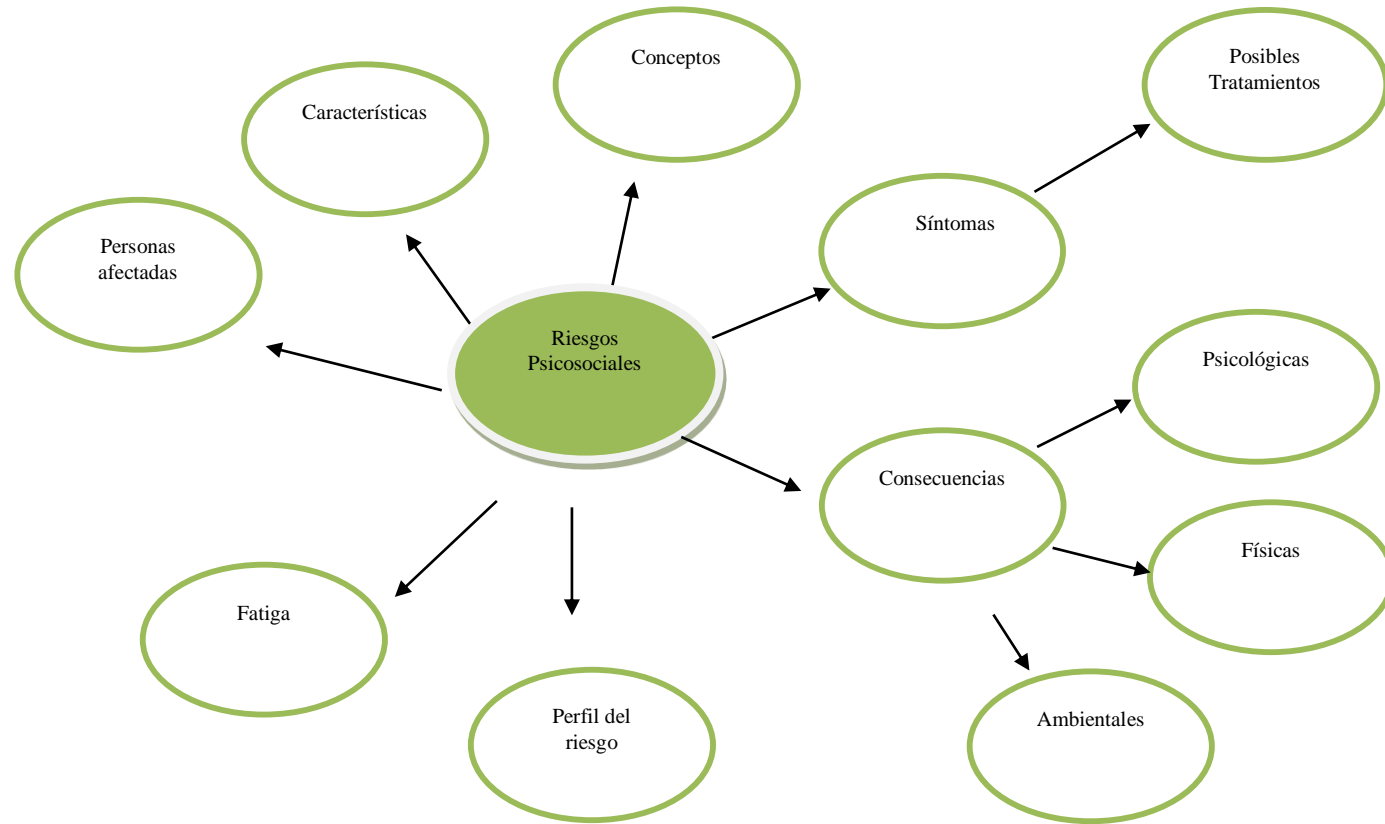


Gráfico N° 3: Constelación de Ideas VI

Elaborado por: Investigador

Constelación de Ideas de la Variable Dependiente

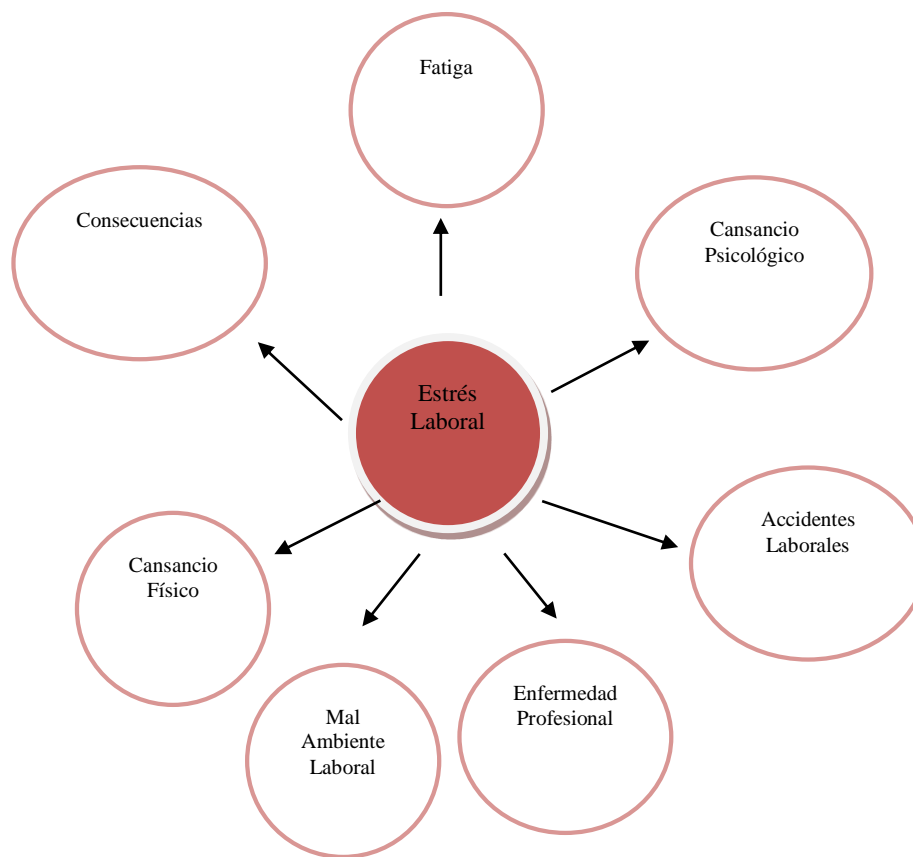


Gráfico N° 4: Constelación de Ideas VD

Elaborado por: Investigador

2.7 Hipótesis

Existe una relación directa entre los factores psicosociales laborales y el nivel de estrés laboral en los trabajadores.

2.8 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

Variable Independiente

Riesgo Psicosocial

Variable Dependiente

Estrés Laboral

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Modalidad básica de Investigación

Bibliográfica – Documental

La presente investigación tendrá la modalidad bibliográfica- documental porque se acudirá a fuentes de información como son libros, revistas, artículos, internet, estudios confiables realizados anteriormente, entre otros. Toda esta información recolectada será la base de la fundamentación teórica del proyecto.

De Campo

Se trabajará con la modalidad de investigación de campo porque el investigador acudirá al lugar en donde se producen los hechos para interactuar y recabar información de la realidad o contexto determinado, lo cual ayudará a que la investigación sea confiable y precisa.

De Investigación Social o Proyecto Factible

Conjuntamente con las modalidades anteriores la investigación asume la modalidad de proyecto factible porque se planteará una propuesta de solución al problema que genere el mejoramiento o erradicación del mismo.

Tipos o Niveles de Investigación

Exploratorio

Porque permite reconocer variables de interés investigativo, sondeando un problema desconocido en un contexto particular. Se iniciará con una exploración superficial del problema sin que se llegue a determinar sus causas y efectos.

Descriptivo

Porque permite clasificar fenómenos, elementos y estructuras que pudieran ser considerados aisladamente y cuya descripción estará procesada de manera ordenada y sistemática.

Asociación de Variables

Porque permite medir el grado de relación entre variables con los mismos sujetos de un contexto determinado.

Población y Muestra

En el siguiente cuadro representa la población con la que se va a realizar el estudio.

Poblaciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Control	6	5%
Captaciones	11	9.16%
Colocaciones	14	11.67%
Cobranza	5	4.17%
Cajas	20	16.67%
Servicios Financieros Complementarios	5	4.17%
Administrativo	10	8.33%
Asesoría Jurídica	1	0.83%
Calidad y Procesos	1	0.83%
Marketing y Comunicaciones	1	0.83%
Talento Humano	1	0.83%
TIC Informática	1	0.83%
Contable	3	2.6%
Tesorería	1	0.83%
Gestión Operativa	9	7.6%
Gestión de Gobierno	1	0.83%
Gestión Ejecutiva	1	0.83%
Gestión de Negocios	29	24.17%
Total	120	100%

Cuadro N° 1: Población y Muestra

Elaborado por: Investigador

Por solicitud de la Institución se trabajará con todo el universo sin que sea necesario sacar muestras representativas.

Operacionalización de Variables
Operacionalización de la Variable Independiente

Cuadro N° 2: Variable Independiente Riesgos Psicosociales

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e Instrumentos
<p>Consisten en interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización por una parte y por otra las capacidades de los trabajadores, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.</p>	Medio Ambiente	Entorno Laboral	¿Cómo afecta el entorno laboral en el desempeño de los trabajadores?	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario Ista 21 • Cuestionario Ista 21 • Cuestionario Ista 21
	Capacidades de los Trabajadores	Desempeño Laboral	¿Qué factores inciden en el desempeño laboral?	
	Satisfacción en el Trabajo	Actitud en el trabajo Realización personal Productividad	¿Qué actitud demuestras en el trabajo? ¿Te sientes realizado en tu trabajo?	

Elaborado por: Investigador

Operacionalización de la Variable Dependiente

Cuadro N° 3: Variable Dependiente Estrés Laboral

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e Instrumentos
<p>El estrés es la respuesta involuntaria y natural de nuestro cuerpo ante los entornos que nos resultan amenazadores o retadores, necesaria para la supervivencia, a pesar de lo cual hoy en día se confunde con una patología. El estrés puede afectar a todos en cualquier momento y a cualquier edad. Los síntomas del estrés son elementos cotidianos que por separado no nos hacen demasiado daño, pero que juntas pueden ser perjudiciales.</p>	Patología	Síntomas Causas Consecuencia	¿Qué manifestaciones presentan los trabajadores diagnosticados con estrés?	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario Ista 21
	Cotidianos	Amenazadores	¿Cómo identificar si la procedencia del estrés es amenazadora?	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario Ista 21
	Perjudiciales	Social Trabajo Familia	¿Con qué frecuencia se siente afectado el colaborador en las áreas sociales, familiares y laborales?	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario Ista 21

Elaborado por: Investigador

Plan de recolección de la Información

Cuadro N° 4: Recolección de la Información

Preguntas Básicas	Explicación
1. ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación.
2. ¿De qué persona u objetos?	Sujetos: persona u objetos que van a ser investigados.
3. ¿Sobre qué aspectos?	Indicadores (matriz de Operacionalización de variables)
4. ¿Quién, quienes?	Investigador
5. ¿Cuándo?	Julio 2015 – Marzo 2016.
6. ¿Dónde?	Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.
7. ¿Cuántas veces?	Una
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Tests
9. ¿Con qué?	Cuestionario ISTAS 21
10. ¿En qué situación?	En horarios autorizados por la institución

Elaborado por: Investigador

Plan de Procesamiento de la Información

Los datos recogidos se transforman siguiendo ciertos procedimientos:

- Revisión crítica de la información recogida, es decir se examinará y eliminará la información defectuosa, contradictoria, incompleta, entre otros.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis, cuadros de una sola variable, cuadro con cruce de variables.
- Manejo de información (reajuste de cuadros con casillas vacías o con datos tan reducidos cuantitativamente, que no influyen significativamente en los análisis)
- Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

Técnicas e Instrumentos

Se aplicó a todo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., ya que todos se encuentran inmersos en el problema y es muy importante conocer el punto de vista de cada uno de los miembros de la organización.

Test: El instrumento que se utilizó es ISTAS 21 Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales, una vez realizada la encuesta y entrevista al personal, se lo aplicó a todos los miembros de la institución.

Validez y Confiabilidad

Según el Manual del Método COPSOQ-ISTAS21, añade conocimiento y metodología científica; incorpora un cuestionario estandarizado válido y fiable; es decir el uso de este tipo de cuestionarios es imprescindible para la evaluación de riesgos psicosociales y constituye un elemento esencial en prácticamente todos los países.

Es un instrumento internacional de prestigio, con validez científica contrastada que permite proporcionar confianza basada en la triangulación de resultados, así como en la validez y fiabilidad de la herramienta de identificación y medida (Art. 5. Procedimiento 2. Del Reglamento de los Servicios de Prevención)³.

Análisis e Interpretación de los Resultados

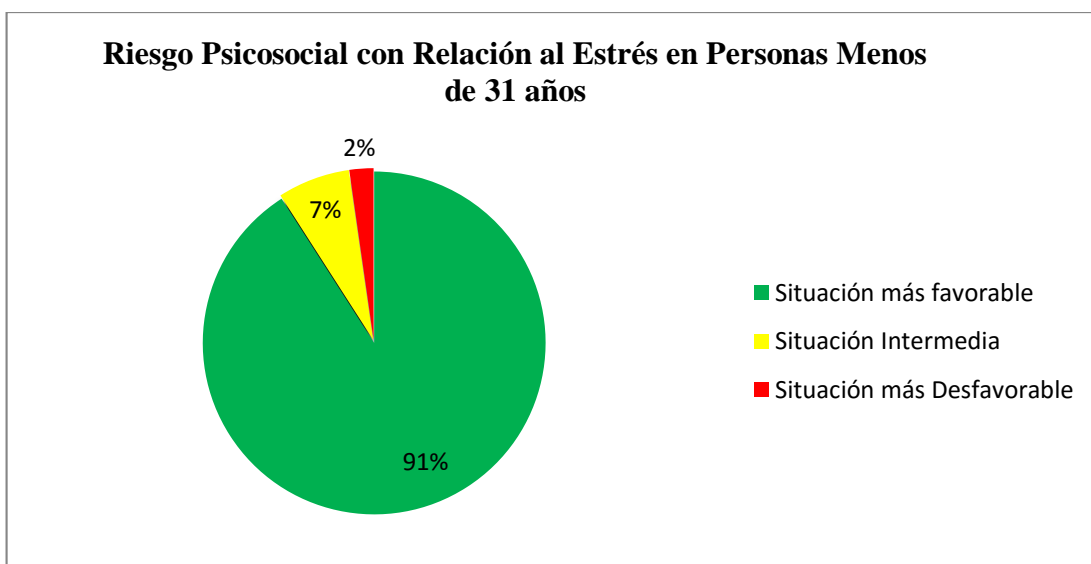
- Análisis de los resultados estadísticos destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Comprobación de hipótesis para la verificación estadística, conviene seguir la asesoría de un especialista.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones

³ Art. 5.- PROCEDIMIENTO: 2.- El procedimiento de evaluación utilizado deberá proporcionar confianza sobre su resultado. En caso de duda deberán adoptarse las medidas preventivas más favorables, desde el punto de vista de la prevención. La evaluación incluirá la realización de las mediciones, análisis o ensayos que se consideren necesarios, salvo que se trate de operaciones, actividades o procesos en los que la directa apreciación profesional acreditada permita llegar a una conclusión sin necesidad de recurrir a aquéllos, siempre que se cumpla lo dispuesto en el párrafo anterior. En cualquier caso, si existiera normativa específica de aplicación, el procedimiento de evaluación deberá ajustarse a las condiciones concretas establecidas en la misma.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

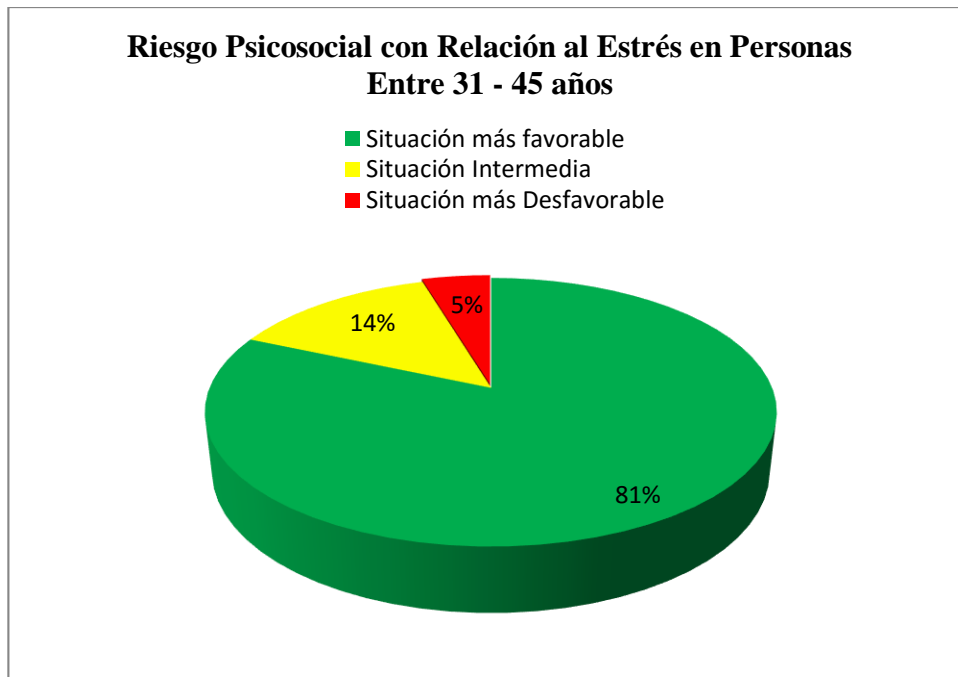
Gráfico N°5: Riesgo Psicosocial con Relación al Estrés en Personas de Menos de 31 años



Elaborado por: Psi. Ind. Yazmina Cruz

Nos podemos dar cuenta que el grupo de personas de menos de 31 años, que se encuentra dentro del 91%, no tiene una relación de riesgo psicosocial con el estrés laboral y se encuentra en la situación más favorable para la salud. El 7% de los colaboradores se encuentra en una situación intermedia y el 2% se encuentra en una situación más desfavorable, esto quiere decir que debemos tomar medidas de acción para disminuir esa población que se encuentra en relación del riesgo psicosocial relacionado al estrés laboral.

Gráfico N°6: Riesgo Psicosocial con Relación al Estrés en Personas entre 31 – 45 años



Elaborado por: Psi. Ind. Yazmina Cruz

Respecto del grupo de personas que se encuentran entre 31 hasta 45 años, el 81% no tiene una relación de riesgo psicosocial con el estrés laboral y se encuentra en una situación favorable para su salud. El 7% está en una situación intermedia y el 5% se encuentra en una situación más desfavorable para la salud, eso nos indica que en este rango de edad debemos realizar trabajos específicos para disminuir el nivel de estrés laboral.

Gráfico N°7: Riesgo Psicosocial con Relación al Estrés en Personas más de 45 años

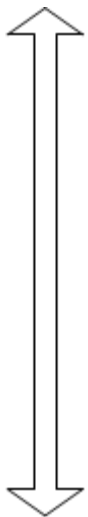


Elaborado por: Psi. Ind. Yazmina Cruz

En el grupo de personas de más de 45 años, el 90% no tiene una relación de riesgo psicosocial con el estrés, el 10% está en una situación intermedia, finalmente se puede establecer que en el rango de personas de más de 45 años, no existe relación de estrés laboral, eso nos indica que a esta edad el personal sabe como realizar su trabajo sin que afecte su salud mental y relaciones familiares.

La tabla 4 presenta la prevalencia de exposición en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. (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.

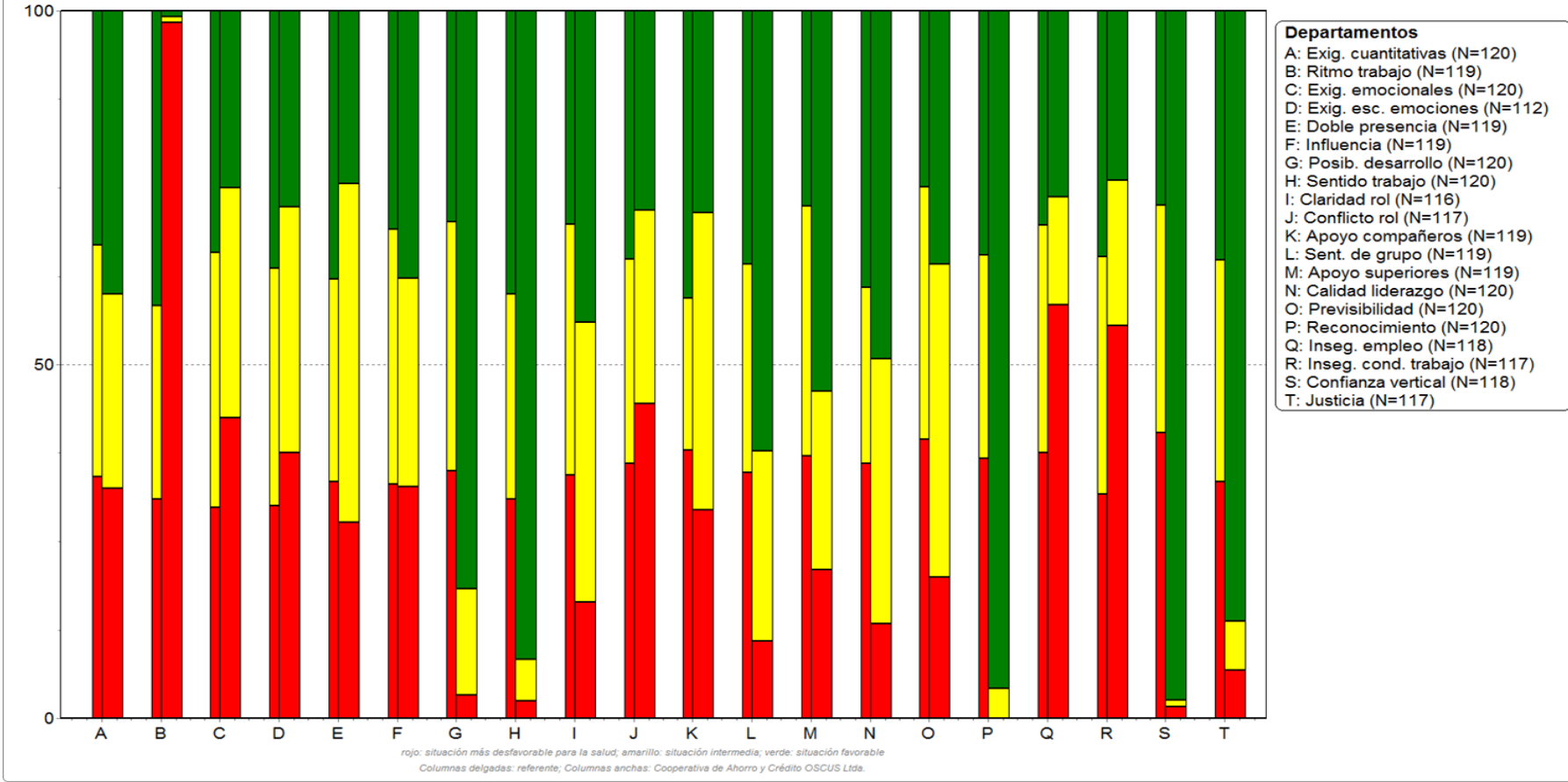
Tabla 4: Exposiciones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., ordenadas en función del porcentaje de trabajadores/as en la situación más desfavorable para la salud (rojo)

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
 <p>MÁS PROBLEMÁTICAS</p> <p>MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES</p>	Ritmo de trabajo	98,3	0,8	0,8
	Inseguridad sobre el empleo	58,5	15,3	26,3
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	55,6	20,5	23,9
	Conflicto de rol	44,4	27,4	28,2
	Exigencias emocionales	42,5	32,5	25
	Exigencias de esconder emociones	37,5	34,8	27,7
	Influencia	32,8	29,4	37,8
	Exigencias cuantitativas	32,5	27,5	40
	Apoyo social de compañeros	29,4	42	28,6
	Doble presencia	27,7	47,9	24,4
	Apoyo social de superiores	21	25,2	53,8
	Previsibilidad	20	44,2	35,8
	Claridad de rol	16,4	39,7	44
	Calidad de liderazgo	13,3	37,5	49,2
	Sentimiento de grupo	10,9	26,9	62,2
	Justicia	6,8	6,8	86,3
	Posibilidades de desarrollo	3,3	15	81,7
Sentido del trabajo	2,5	5,8	91,7	
Confianza vertical	1,7	0,8	97,5	
Reconocimiento	0	4,2	95,8	

Elaborado por: Psi. Ind. Yazmina Cruz

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

**Exposiciones psicosociales en Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda..
Porcentaje de población en cada nivel de referencia.**



Rojo: Tercil más desfavorable para la salud, **Amarillo:** Tercil intermedio, **Verde:** Tercil más favorable para la salud
Gráfico N°8: Exposiciones Psicosociales en Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

Elaborado por: Psi. Ind. Yazmina Cruz

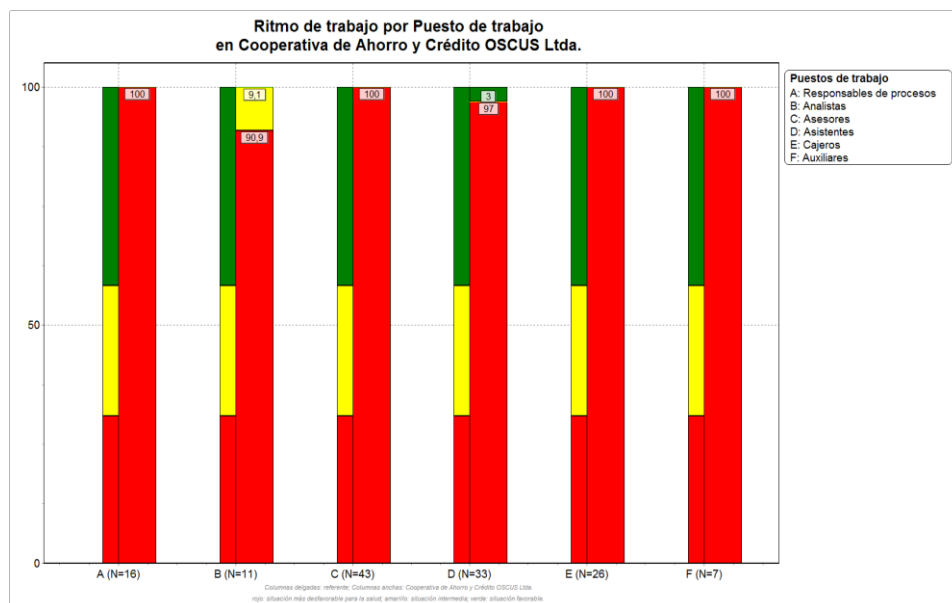
Ritmo de Trabajo

Se refiere al tiempo necesario para realizar una determinada tarea, que se manifiesta en trabajar a una cierta velocidad, la que puede ser constante o variable.

Los ritmos intensos producen mayor demanda de esfuerzo físico y mental, por lo tanto, fatiga y riesgo de accidentes, además de insatisfacción. A la larga, pueden ser improductivos.

	Situación Más Desfavorable
	Situación Intermedia
	Situación Más Favorable

Un 98,3% de trabajadores/as de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., están expuestos a la situación más desfavorable para la salud, un 0,8% a la situación intermedia y un 0,8% a la más favorable para la salud respecto al Ritmo de trabajo. Esto nos indica que debemos tomar medidas urgentes para mitigar este riesgo.



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

Grafico N°9: Ritmo de Trabajo

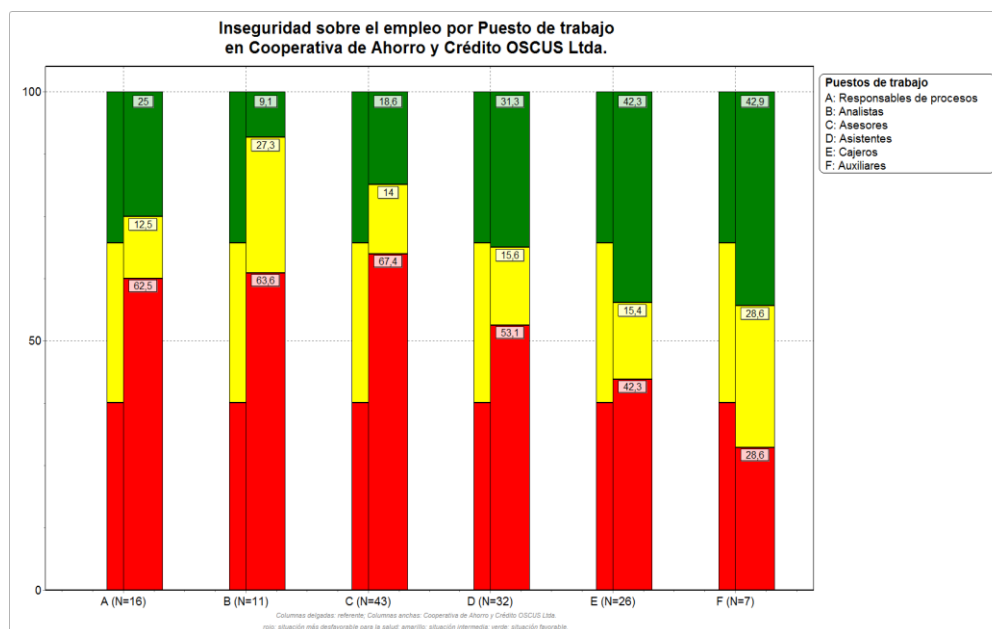
Elaborado por: Psi. Ind. Yazmina Cruz

Inseguridad sobre el Empleo

Es la preocupación por el futuro en relación a la estabilidad del puesto de trabajo. Tiene que ver, por una parte con la estabilidad en el mercado laboral y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia.

	Situación Más Desfavorable
	Situación Intermedia
	Situación Más Favorable

Un 58,5% de trabajadores/as de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., están expuestos a la situación más desfavorable de inseguridad sobre el empleo esto quiere decir de se debe analizar de manera inmediata las causas que pueden ser diversas por ejemplo trabajadores en periodo de prueba o posible de no renovación de contrato o puede suceder que la inseguridad se refiera a que no tiene claro sus funciones que está realizando. El 15,3% se encuentra en la situación intermedia y un 26,3% en la situación más favorable para la salud respecto a la inseguridad sobre el empleo.



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

Grafico N°10: Inseguridad Sobre el Empleo

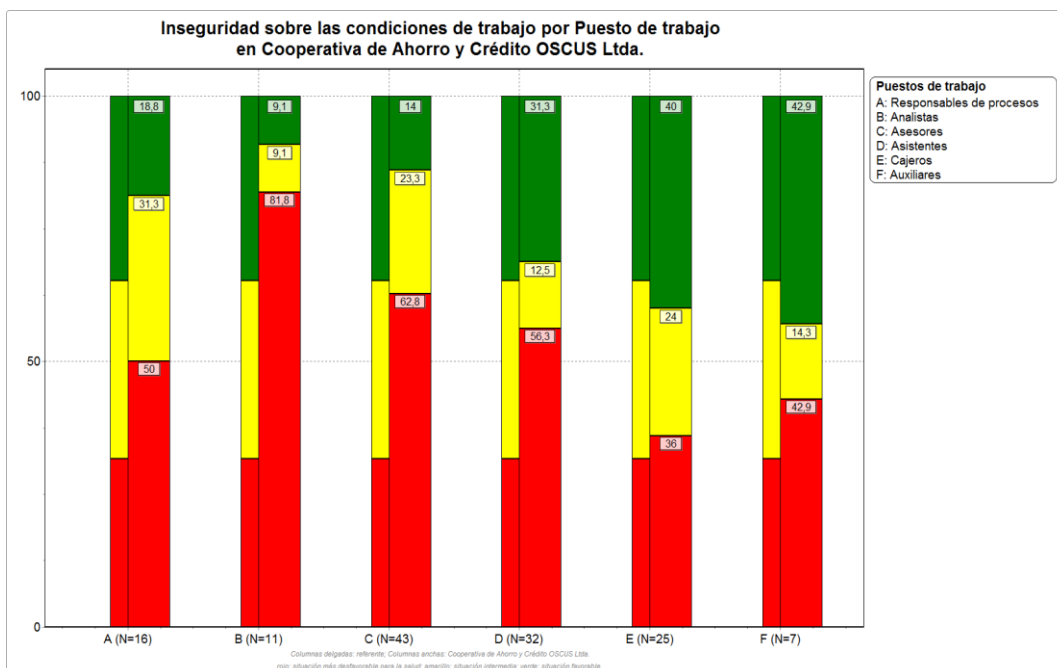
Elaborado por: Psi. Ind. Yazmina Cruz

Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

Se refiere a la percepción o no, que tiene el trabajador sobre las condiciones de estabilidad en la cooperativa, esto se puede dar por varias razones, por ejemplo si esta dentro del periodo de prueba, la idea de saber si se renovara o no su contrato laboral, los llamados de atención frecuentes, etc.

	Situación Más Desfavorable
	Situación Intermedia
	Situación Más Favorable

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., un 55,6% de trabajadores/as, están expuestos a la situación más desfavorable de inseguridad sobre las condiciones de trabajo, esto me indica que se debe tomar acciones correctivas para disminuir este riesgo que afecta a la salud mental y física de los trabajadores; el 20,5% se encuentra en situación intermedia y un 23,9% a la más favorable para la salud respecto a la inseguridad sobre las condiciones de trabajo.



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

Grafico N°11: Inseguridad Sobre las Codiciones de Trabajo

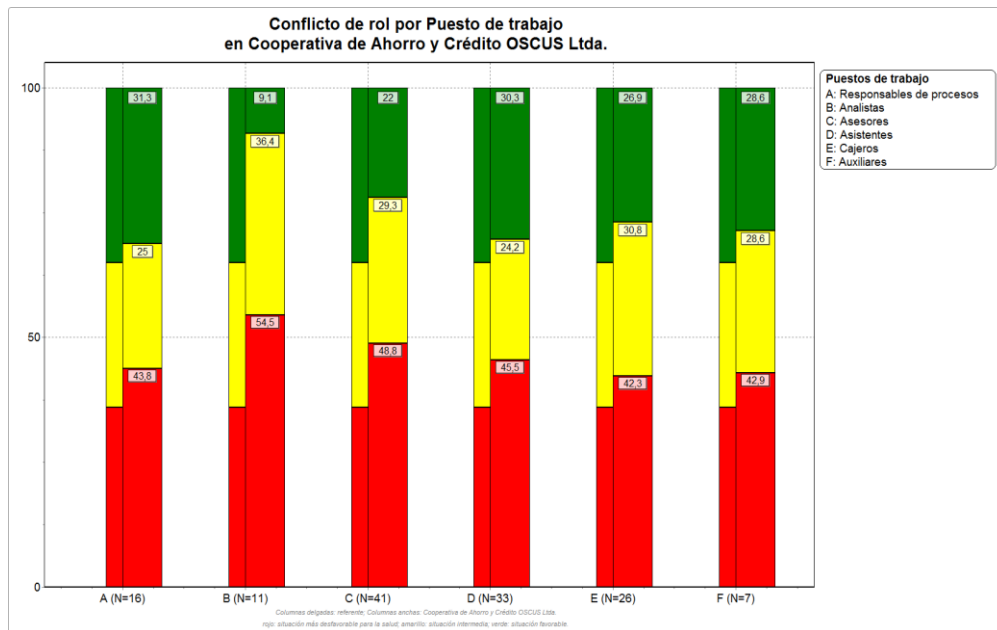
Elaborado por: Psi. Ind. Yazmina Cruz

Conflicto de rol

Esto se presenta cuando el colaborador no tiene bien definidas sus funciones o cuando al momento de ingresar a la institución, no recibió una inducción adecuada, respecto de su puesto de trabajo.

	Situación Más Desfavorable
	Situación Intermedia
	Situación Más Favorable

Un 44,4% de trabajadores/as de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., están expuestos a la situación más desfavorable para la salud, un 27,4% se encuentra en la situación intermedia y un 28,2% a la más favorable para la salud respecto del conflicto de rol.



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

Grafico N°12: Conflicto de Rol

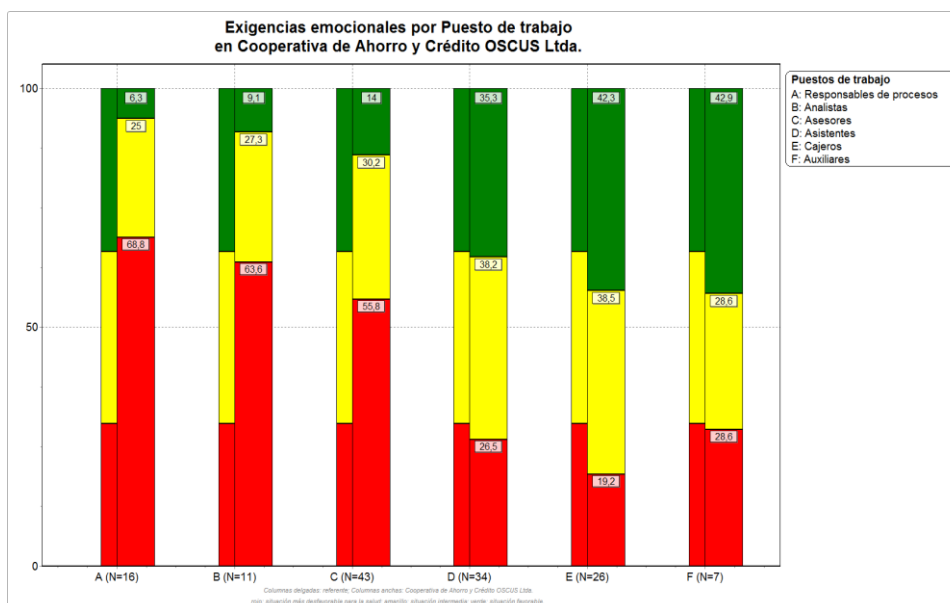
Elaborado por: Psi. Ind. Yazmina Cruz

Exigencias emocionales

Son aquellas que afectan los sentimientos del trabajador, sobre todo cuando se requiere entender la situación de las otras personas; como es el caso de socios o clientes sean estos internos o externos.

	Situación Más Desfavorable
	Situación Intermedia
	Situación Más Favorable

En la Cooperativa de la Ahorro y Crédito Oscus Ltda., el 42,5% de trabajadores/as están expuestos a la situación más desfavorable para la salud, lo que me indica que se debe tomar medidas de acción urgentes ya que la mayoría de procesos son de atención al público. El 32,5% a la intermedia y un 25% a la más favorable para la salud, respecto a las exigencias emocionales.



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

Grafico N°13: Exigencias Emocionales

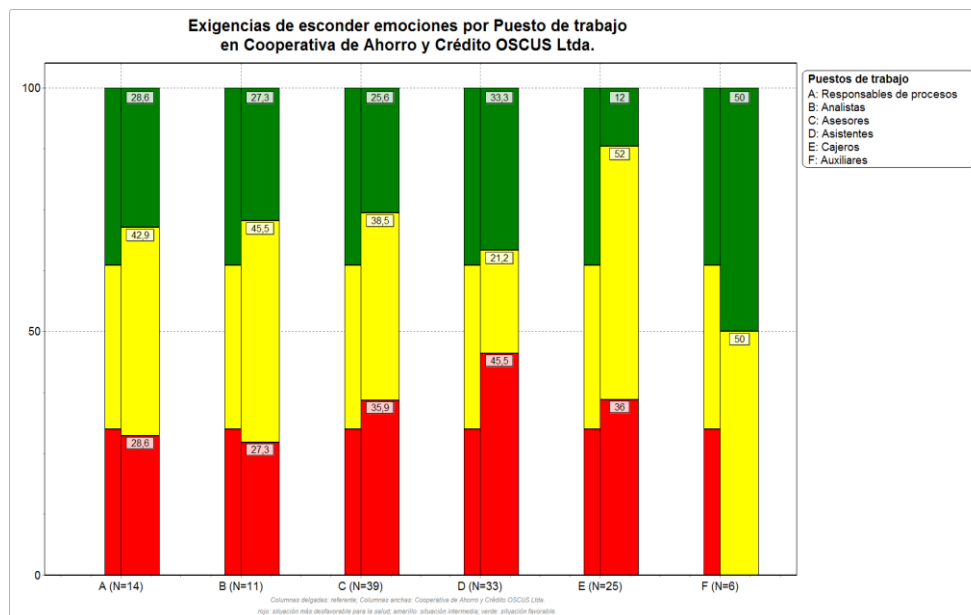
Elaborado por: Psi. Ind. Yazmina Cruz

Exigencias de esconder emociones

Se trata de las opiniones y reacciones negativas que el colaborador esconde a los clientes, superiores y compañeros por razones profesionales.

	Situación Más Desfavorable
	Situación Intermedia
	Situación Más Favorable

Un 37,5% de trabajadores/as de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., están expuestos a la situación más desfavorable, por lo que debemos entregar las técnicas necesarias para mejorar esta situación. Un 34,8% a la intermedia y un 27,7% a la más favorable para la salud respecto a las exigencias de esconder emociones.



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

Grafico N°14: Exigencias Esconder Emociones

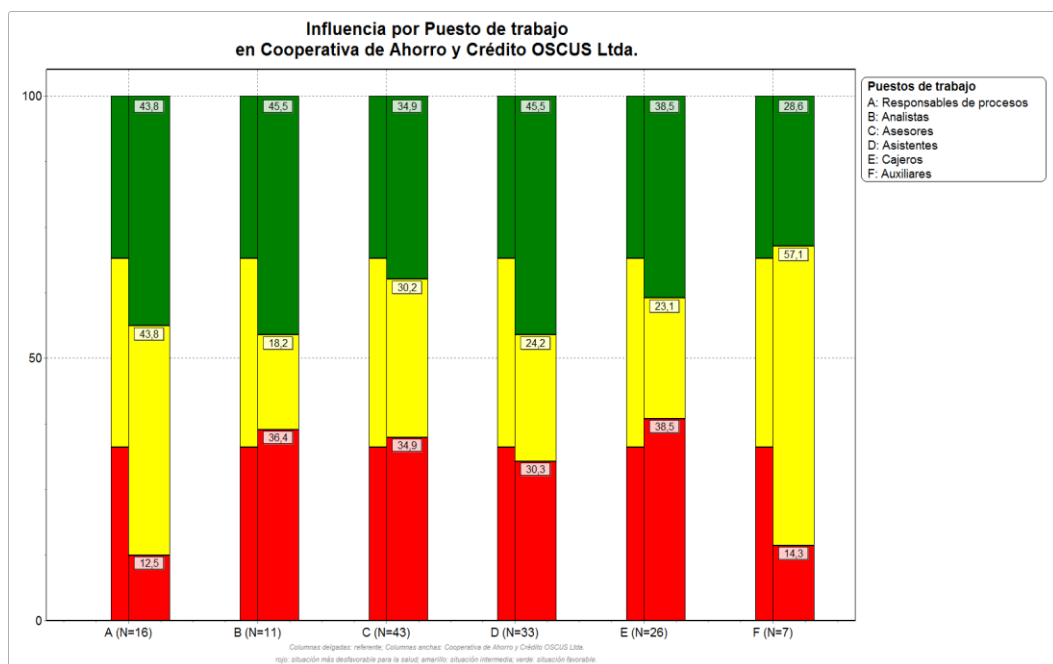
Elaborado por: Psi. Ind. Yazmina Cruz

Influencia

Se refiere al margen de decisión y autonomía, respecto al contenido del trabajo como por ejemplo el orden, los métodos a utilizar, la cantidad de trabajo entre otros.

	Situación Más Desfavorable
	Situación Intermedia
	Situación Más Favorable

El 32,8% de trabajadores/as de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. están expuestos a la situación más desfavorable para la salud. El 29,4% en la intermedia y un 37,8% a la más favorable para la salud.



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

Grafico N°15: Influencia

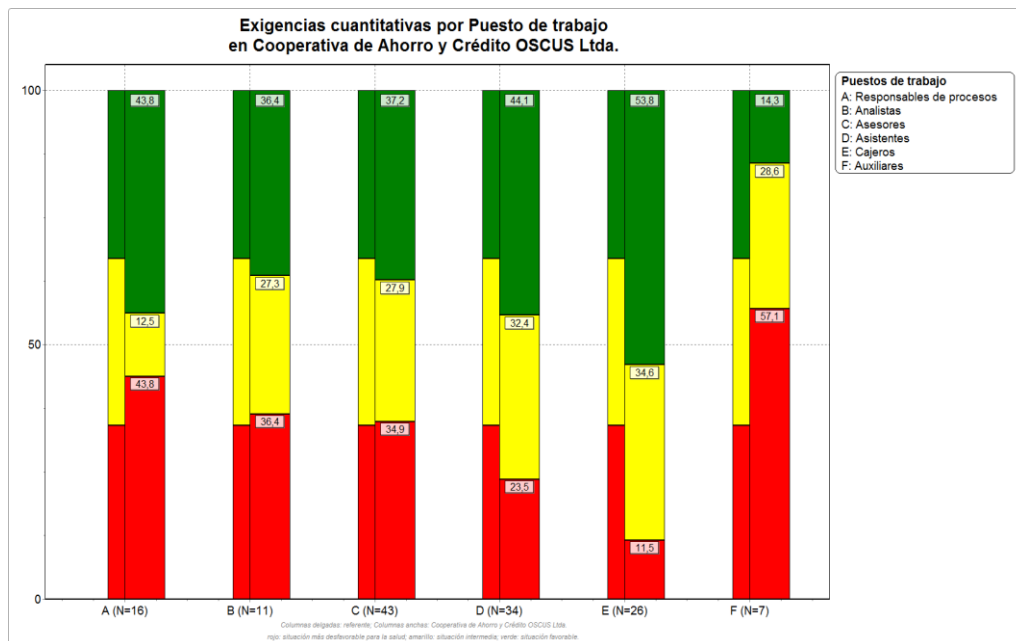
Elaborado por: Psi. Ind. Yazmina Cruz

Exigencias cuantitativas

Es la relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo, es decir, cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado.

	Situación Más Desfavorable
	Situación Intermedia
	Situación Más Favorable

Un 32,5% de trabajadores/as de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., están expuestos a la situación más desfavorable, un 27,5% a la intermedia y un 40% a la más favorable para la salud respecto a las exigencias cuantitativas.



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

Gráfico N°16: Exigencias Cuantitativas

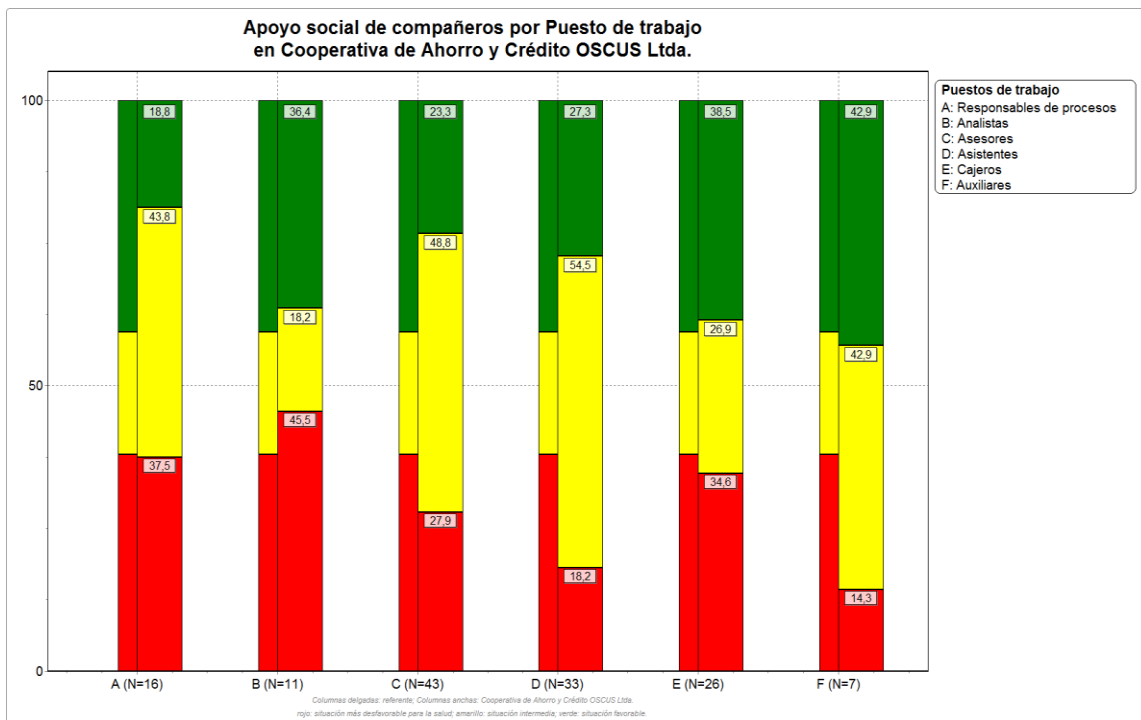
Elaborado por: Psi. Ind. Yazmina Cruz

Apoyo social de compañeros

Se refiere al apoyo que se recibe de los compañeros para realizar una tarea específica solicitada por los superiores.

	Situación Más Desfavorable
	Situación Intermedia
	Situación Más Favorable

Un 29,4% de trabajadores/as de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., están expuestos a la situación más desfavorable para la salud, un 42% a la intermedia y un 28,6% a la más favorable para la salud respecto al apoyo social de compañeros.



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

Grafico N°17: Apoyo Social Compañeros

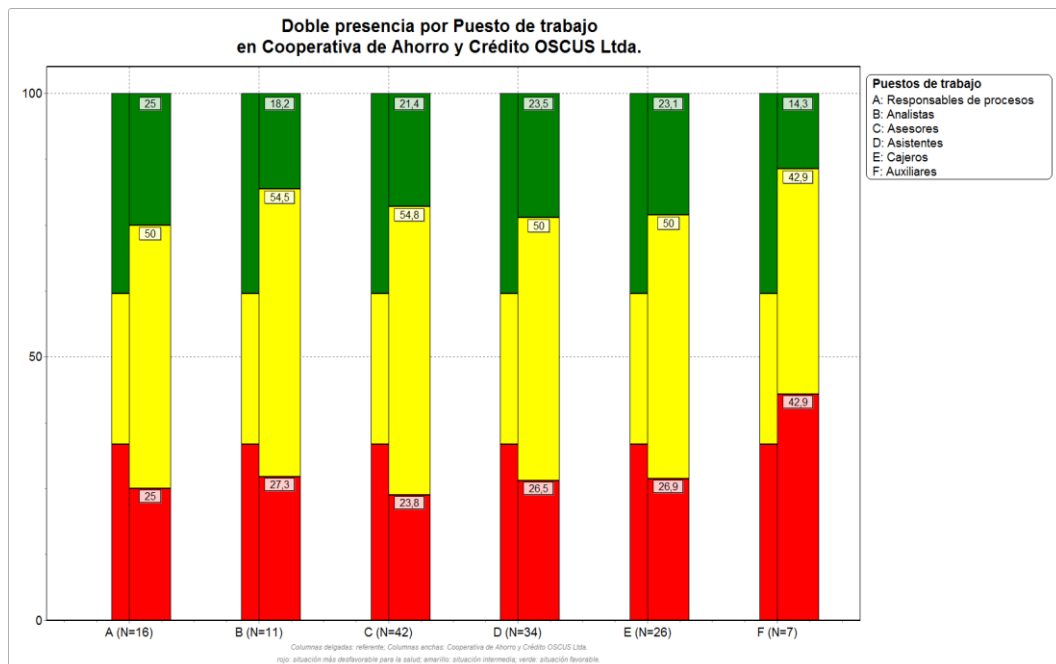
Elaborado por: Psi. Ind. Yazmina Cruz

Doble presencia

Se presenta cuando recae en el trabajador la necesidad de cumplir con las obligaciones de su trabajo y las demandas del trabajo doméstico – familiar.

	Situación Más Desfavorable
	Situación Intermedia
	Situación Más Favorable

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., el 27,7% de trabajadores/as están expuestos a la situación más desfavorable para la salud; lo que nos indica que debemos tomar medidas de acción para mejorar este punto ya que afecta a la salud mental de los trabajadores. El 47,9% se encuentra en la situación intermedia y el 24,4% a la más favorable para la salud respecto a la doble presencia.



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

Grafico N°18: Doble Presencia

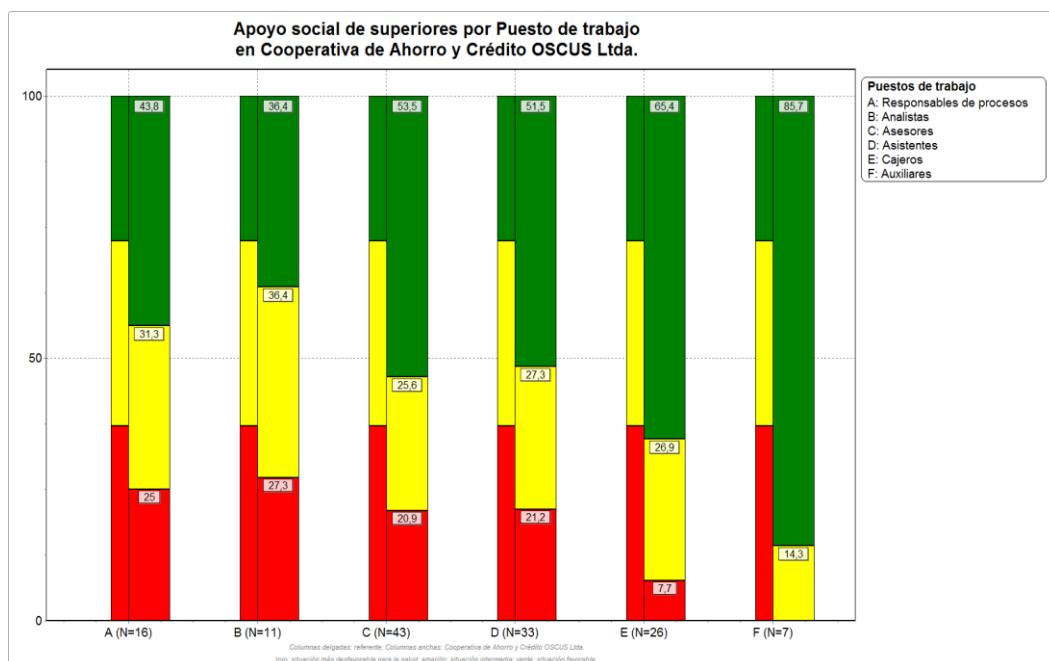
Elaborado por: Psi. Ind. Yazmina Cruz

Apoyo social de superiores

Se refiere al apoyo que se recibe de los superiores, indicaciones específicas o ayuda para realizar las tareas designadas.

	Situación Más Desfavorable
	Situación Intermedia
	Situación Más Favorable

El 21% de trabajadores/as de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., están expuestos a la situación más desfavorable para la salud, el 25,2% se encuentra en la situación intermedia y el 53,8% a la más favorable para la salud respecto al apoyo social de superiores.



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

Grafico N°19: Apoyo Social de Superiores

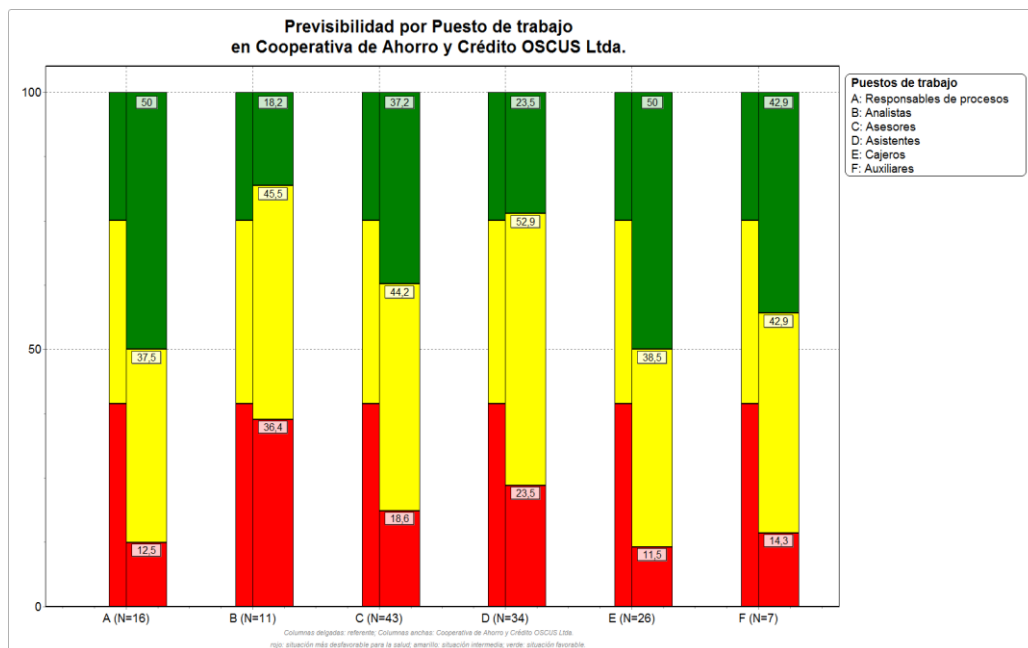
Elaborado por: Psi. Ind. Yazmina Cruz

Previsibilidad.

Se refiere al hecho de que las personas necesitamos adaptarnos a los cambios que pueden afectar nuestra vida, por tal motivo es indispensable que se entregue la información adecuada, suficiente y a tiempo.

	Situación Más Desfavorable
	Situación Intermedia
	Situación Más Favorable

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., El 20% de trabajadores/as., están expuestos a la situación más desfavorable para la salud, el 44,2% se encuentra en la situación intermedia y el 35,8% a la situación más favorable para la salud respecto a la previsibilidad.



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

Grafico N°20: Previsibilidad

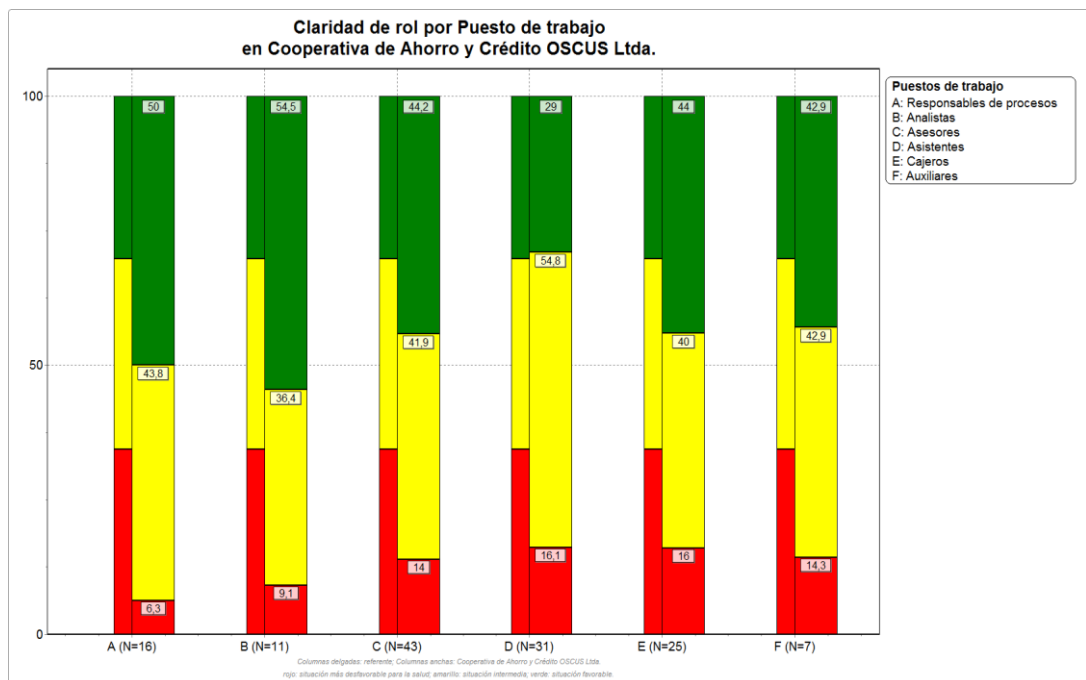
Elaborado por: Psi. Ind. Yazmina Cruz

Claridad de rol

Es el conocimiento adecuado de las tareas a realizar, de los objetivos y del margen de autonomía que cada trabajador.

	Situación Más Desfavorable
	Situación Intermedia
	Situación Más Favorable

Un 16,4% de trabajadores/as de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., están expuestos a la situación más desfavorable, un 39,7% a la intermedia y un 44% a la más favorable para la salud respecto a la claridad de rol.



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

Gráfico N°21: Claridad de Rol

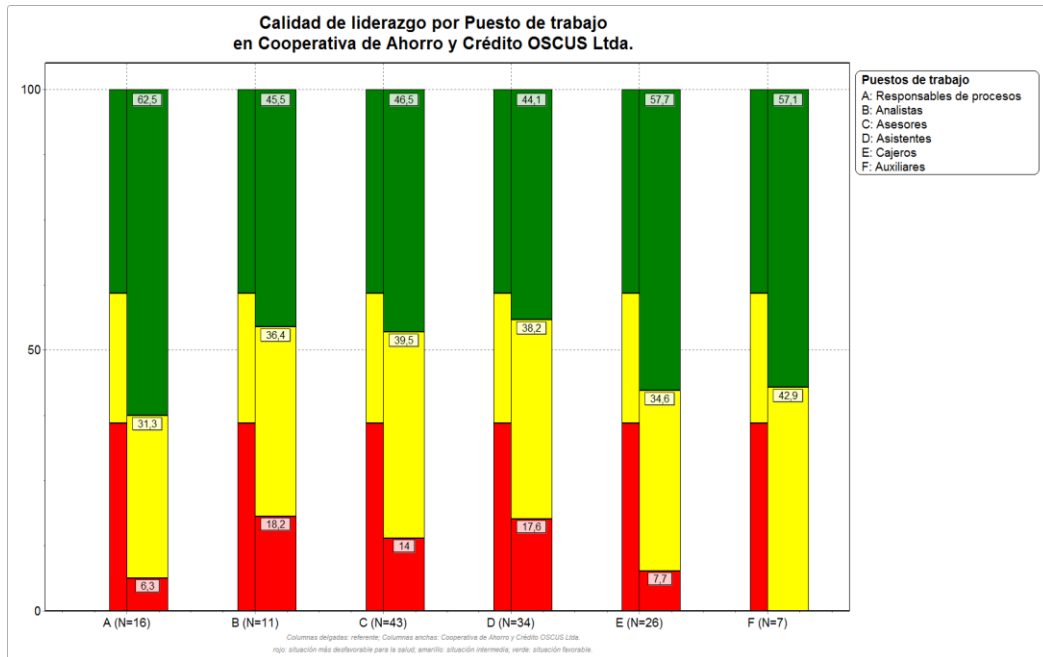
Elaborado por: Psi. Ind. Yazmina Cruz

Calidad de Liderazgo

Se refiere a saber dirigir adecuadamente al grupo de personas que están a su cargo.

	Situación Más Desfavorable
	Situación Intermedia
	Situación Más Favorable

Un 13,3% de trabajadores/as de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., están expuestos a la situación más desfavorable para la salud, un 37,5% a la situación intermedia y el 49,2% a la más favorable para la salud respecto a la calidad de liderazgo.



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

Grafico N°22: Calidad de Liderazgo

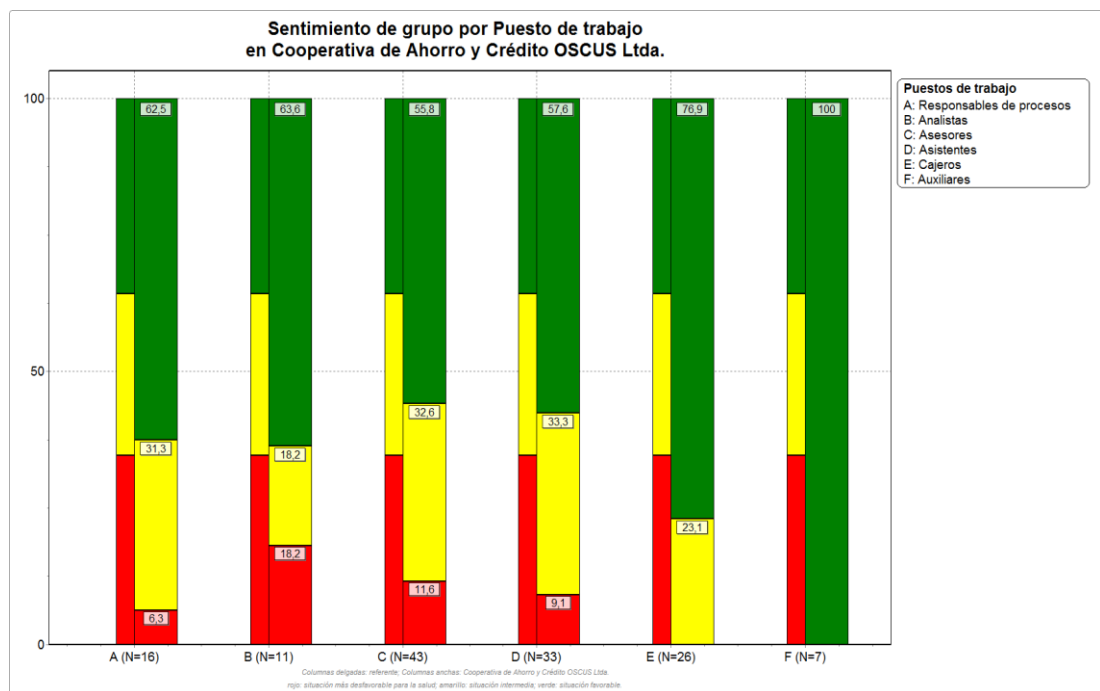
Elaborado por: Psi. Ind. Yazmina Cruz

Sentimiento de Grupo

Se refiere a la identificación que tiene el trabajador con sus compañeros de trabajo.

	Situación Más Desfavorable
	Situación Intermedia
	Situación Más Favorable

El 10,9% de trabajadores/as de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., están expuestos a la situación más desfavorable para la salud, el 26,9% se encuentra en la situación intermedia y un 62,2% a la más favorable para la salud respecto al sentimiento de grupo.



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

Grafico N°23: Sentimiento de Grupo

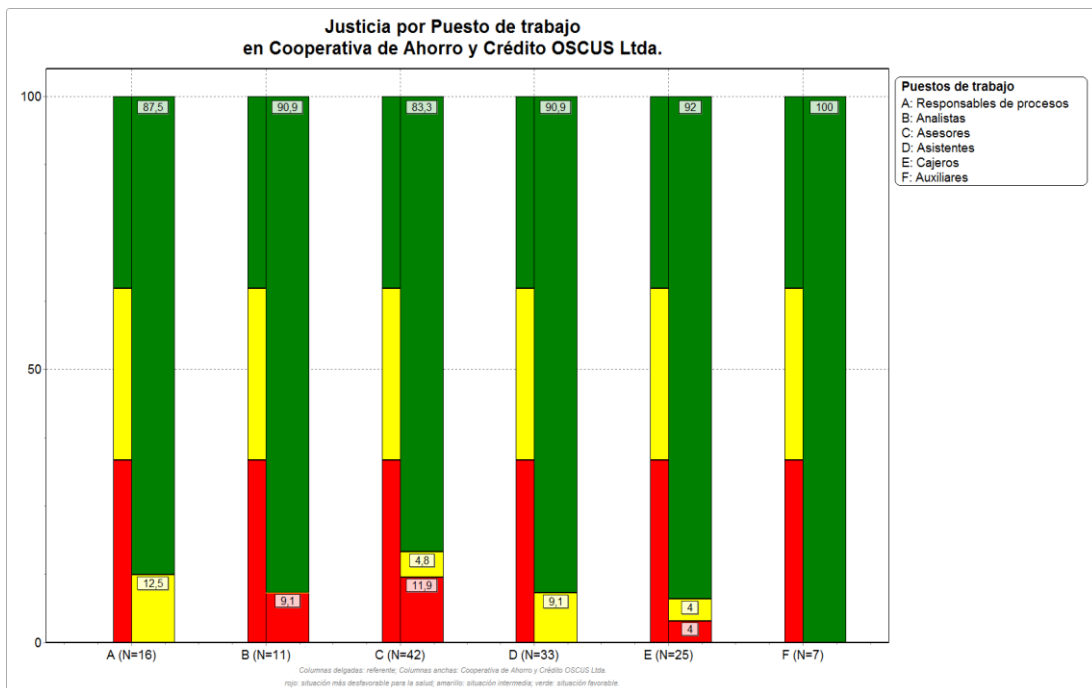
Elaborado por: Psi. Ind. Yazmina Cruz

Justicia

Se refiere a que el trabajador debe sentir en la institución que a todos les tratan por igual.

	Situación Más Desfavorable
	Situación Intermedia
	Situación Más Favorable

Un 6,8% de trabajadores/as de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., están expuestos a la situación más desfavorable para la salud, un 6,8% se encuentra en la situación intermedia y el 86,3% en la situación más favorable para la salud respecto a la justicia.



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

Grafico N°24: Justicia

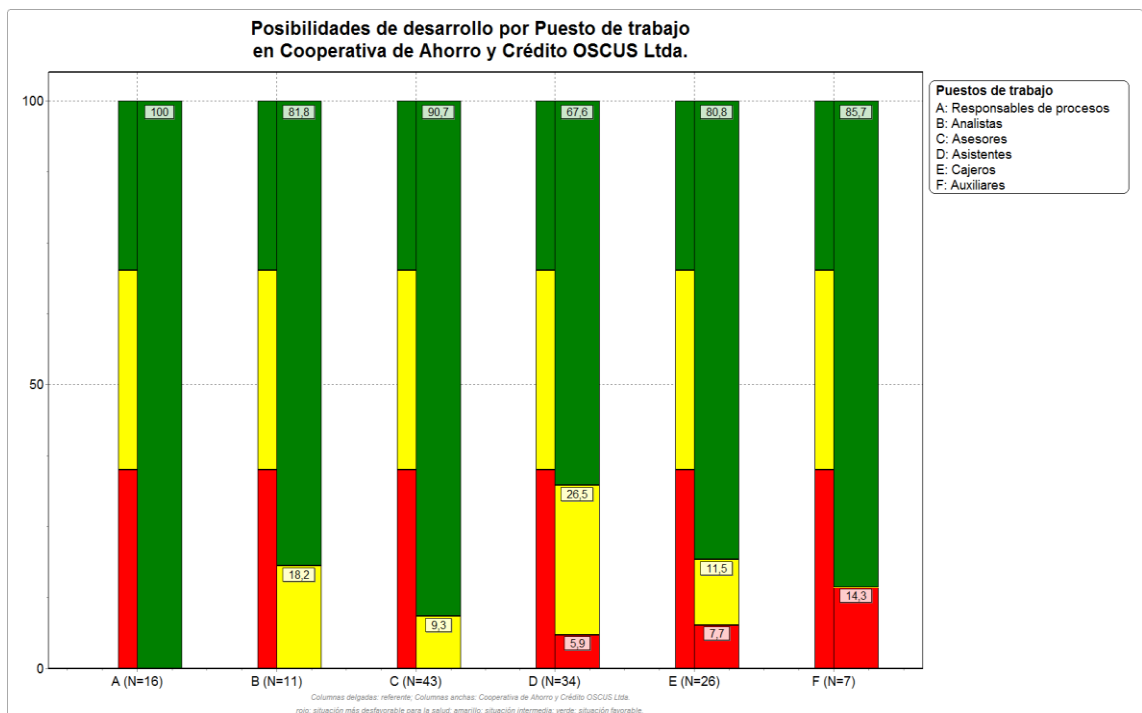
Elaborado por: Psi. Ind. Yazmina Cruz

Posibilidades de Desarrollo

Son las oportunidades y expectativas que tiene el trabajador para seguir creciendo en su trabajo y que este sea reconocido.

	Situación Más Desfavorable
	Situación Intermedia
	Situación Más Favorable

Un 3,3% de trabajadores/as de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., están expuestos a la situación más desfavorable para la salud, un 15% se encuentra en la situación intermedia y un 81,7% a la situación más favorable para la salud respecto a las posibilidades de desarrollo.



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

Grafico N°25: Posibilidades de Desarrollo

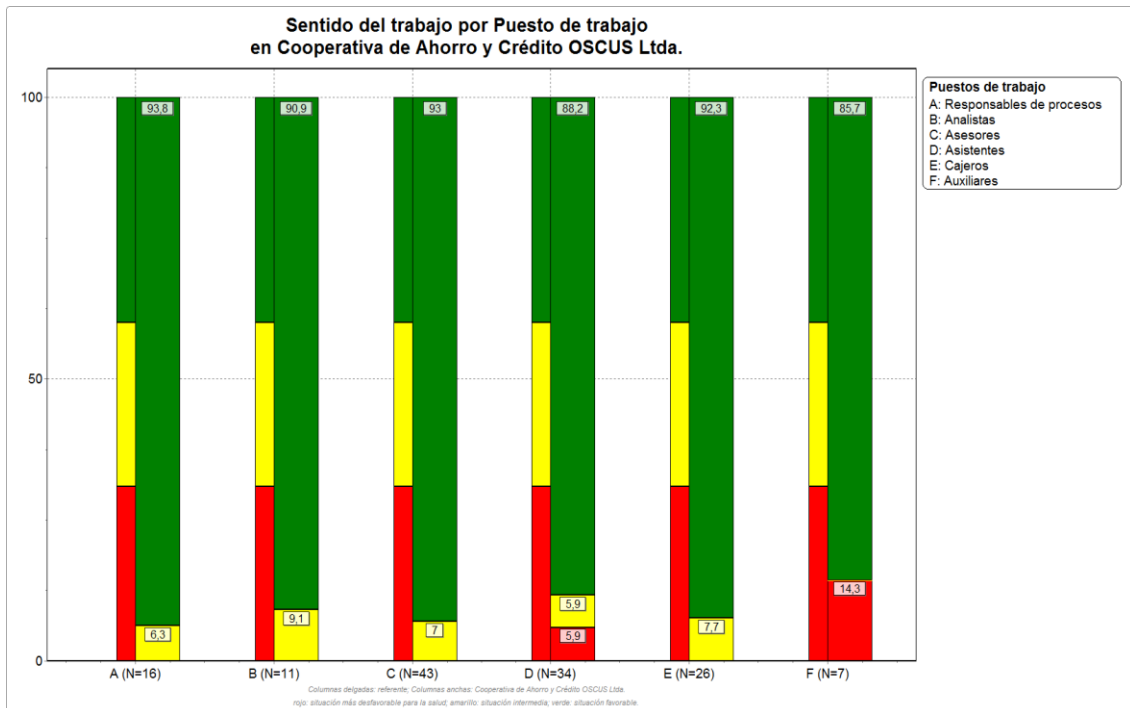
Elaborado por: Psi. Ind. Yazmina Cruz

Sentido del Trabajo

Se refiere a la conciencia que cada trabajador debe tener sobre las actividades y obligaciones que realiza diariamente.

	Situación Más Desfavorable
	Situación Intermedia
	Situación Más Favorable

Un 2,5% de trabajadores/as de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., están expuestos a la situación más desfavorable para la salud, el 5,8% se encuentra en la situación intermedia y el 91,7% se encuentra en la situación más favorable para la salud respecto al sentido del trabajo.



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

Grafico N°26: Sentido de Trabajo

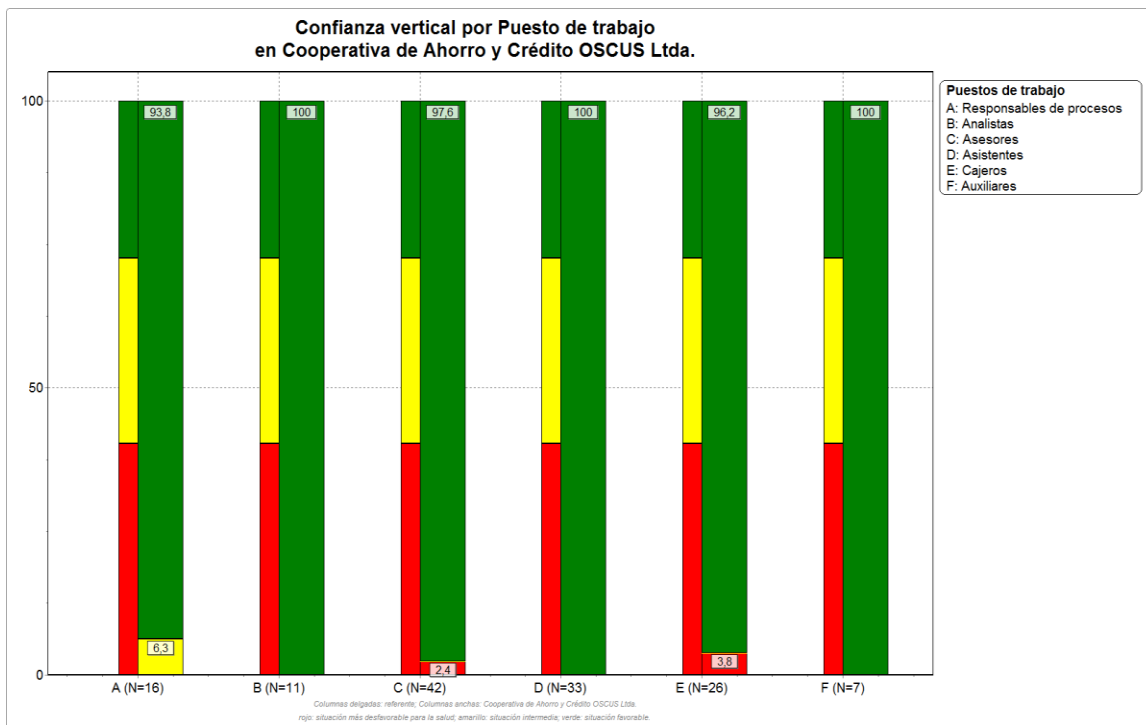
Elaborado por: Psi. Ind. Yazmina Cruz

Confianza Vertical

Sentir el apoyo desde sus superiores.

	Situación Más Desfavorable
	Situación Intermedia
	Situación Más Favorable

Un 1,7% de trabajadores/as de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., están expuestos a la situación más desfavorable para la salud, el 0,8% se encuentra en la situación intermedia y el 97,5% en la situación más favorable para la salud respecto a la confianza vertical.



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

Grafico N°27: Confianza Vertical

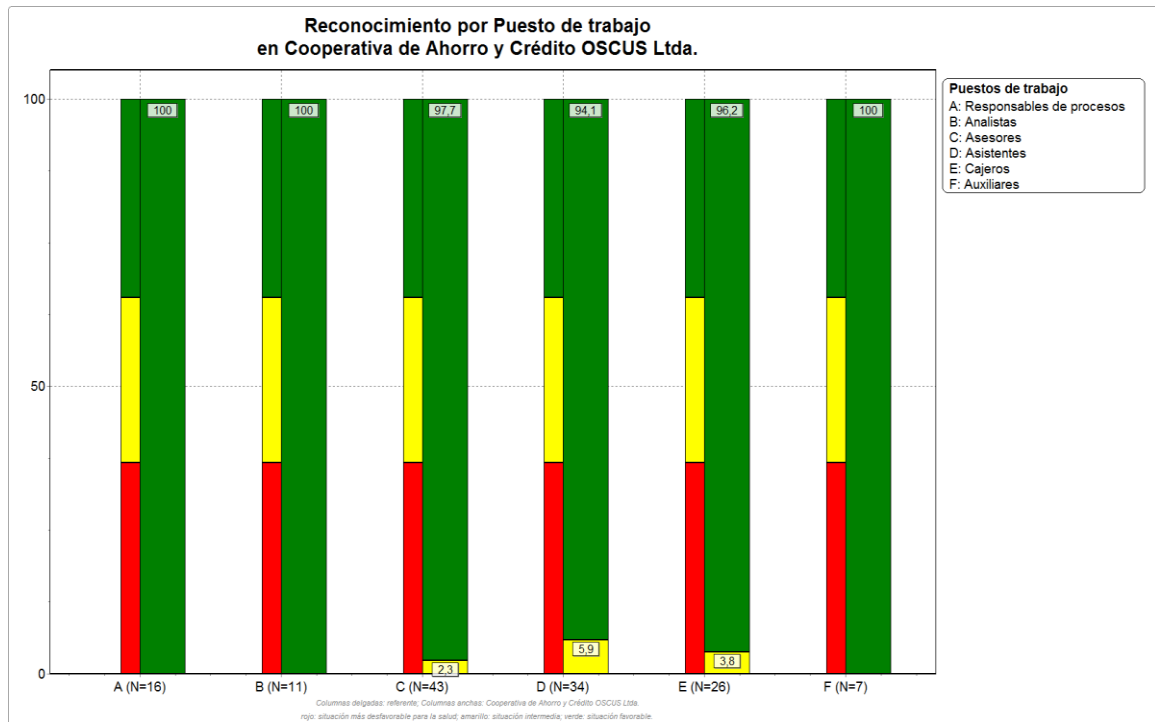
Elaborado por: Psi. Ind. Yazmina Cruz

Reconocimiento

Valorar los logros u objetivos alcanzados por más mínimos que sean dentro del trabajo.

	Situación Más Desfavorable
	Situación Intermedia
	Situación Más Favorable

Un 0% de trabajadores/as de Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., están expuestos a la situación más desfavorable, un 4,2% a la intermedia y un 95,8% a la más favorable para la salud respecto al reconocimiento.



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

Grafico N°28: Reconocimiento

Elaborado por: Psi. Ind. Yazmina Cruz

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Este trabajo de investigación, en cuanto a su finalidad principal, que es la de identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial, relacionados con el estrés laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., ha permitido comprobar lo que empíricamente se venía analizando (ritmo de trabajo exigente, inseguridad sobre el empleo, inseguridad sobre las condiciones de trabajo, exigencias emocionales, conflicto de roles).

La exposición de los trabajadores a los riesgos antes mencionados es alta, lo que implica que han de emprenderse medidas preventivas que precautelen la salud, satisfacción y condiciones de trabajo.

Se ha visto afectada la salud por la exposición alta a riesgos de tipo psicosocial es por esto que el organismo humano responde con reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento (estrés) y puede también ser un factor en la disminución de la productividad y satisfacción de los trabajadores en especial de las áreas operativas, consecuencia de esto debería aplicarse medidas correctivas para que en un futuro, estas se conviertan en medidas preventivas en temas relacionados con la Salud y Seguridad, siendo las conclusiones las siguientes:

- Los resultados obtenidos, reflejan que los índices más altos de valoración, en cuanto a riesgo psicosocial, recaen sobre **Ritmo de trabajo**, de lo que se entiende que al ser una Institución Financiera, la necesidad de que los resultados se entreguen de manera inmediata, obliga que los servicios prestados, así como la atención a los clientes y a sus asociados sean más ágiles y eficientes; teniendo así un ritmo de trabajo elevado ocasionado un alto nivel de estrés en los colaboradores al no poder cumplir sus obligaciones en los tiempos establecidos, posiblemente por una falta de organización interna, distribución del trabajo o determinación exacta de roles o funciones.
- Consecuencia de la valoración antes indicada, el incumplimiento de objetivos y metas establecidas por sus superiores, conlleva a que se genere una **Inseguridad sobre el empleo**, valoración que se encuentra en un segundo nivel de situación más desfavorable; ya que dicho incumplimiento podría ocasionar, en algunos casos, la terminación de los contratos y esto ha ocasionado que el personal de la Cooperativa se encuentre con esa inseguridad.
- **Inseguridad sobre las condiciones de trabajo**, siendo este otro factor que influye en los empleados, es decir, el modo en que se presta el trabajo asalariado, los tipos de contratos, la jornada, el reparto de género de las tareas, la doble jornada, entre otras.
- **Exigencias emocionales**, son las que se derivan de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, entre compañeros, sus superiores y viceversa. La expansión que el sector de servicios está teniendo sobre el productivo es una de las características diferenciales de la sociedad actual. Esto implica que cada día más personas se ven inmersas en interacciones personales en su actividad laboral. Interacciones para las que han de poseer unas competencias emocionales determinadas en este contexto, el trabajo emocional está convirtiéndose en frecuente objeto de estudio, entendido éste como el esfuerzo de control de

emociones que debe tener el empleado para atender las demandas de su trabajo (generalmente de cara al público).

- **Conflicto de rol** son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético. En la institución muchas veces los colaboradores deben afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o tener órdenes contradictorias de los diferentes mandos que no estén bien definidos o encaminadas de acuerdo a la función respecto de la que fueron contratados.
- **Exigencias cuantitativas** entendiéndose así, el hecho de que en la institución, al tener demasiada cantidad de trabajo y poco tiempo disponible para realizarlo, (volumen, ritmo, interrupciones e intensidad de trabajo) cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado, esto llega a ocasionar alargamiento de la jornada laboral, sin poder cumplir con los objetivos finales establecidos, dentro del tiempo fijado.
- En la Cooperativa todo el personal debe mantener una apariencia neutral independientemente, respecto del comportamiento ante sus clientes o usuarios, especialmente cuando sus funciones son atender directamente a los usuarios; llegando a estar en una situación más desfavorable en **Exigencias de esconder emociones**.
- Al existir jornadas laborales extensas estas interfieren con las familiares ocasionando la **Doble presencia**, ocasionándose una falta de atención directa en sus obligaciones, por lo que se tendría que analizar un análisis de tiempos de trabajo y funciones del puesto.

Del estudio realizado se ha identificado que los factores que afectan en mayor grado a los trabajadores de la Cooperativa guardan estrecha relación entre sí, ya que todos tienen que ver con la inducción general y entrega de funciones que al vincularse a la cooperativa se le debería proporcionar, obteniendo consecuentemente una afectación en

el nivel de estrés de cada empleado de la cooperativa; con lo que se ha demostrado la hipótesis planteada al inicio de este trabajo.

Recomendaciones

En este punto, la organización debe tener en consideración que la evaluación no es un fin en sí mismo, sino, una herramienta para la acción correctiva que en un futuro será preventiva. Por ello, existen una serie de recomendaciones y sugerencias que apuntan a mitigar y eliminar los factores de riesgo presentes en los ambientes de trabajo.

- ✓ Para mejorar el **Ritmo de trabajo**, al que están expuestos los colaboradores de la Cooperativa, se realizaría las siguientes acciones: realizar campañas de manejo del tiempo con charlas, dípticos, tips de reuniones efectivas, administración del tiempo, capacitaciones de cómo priorizar las actividades diarias, dejando un tiempo para las actividades que aparezcan en ese momento y se deba dar solución inmediata, restringiendo las páginas de internet como: Facebook, Youtube, entre otras, para que el tiempo sea efectivo. Así también, incluir un programa de pausas activas con un responsable por área para que se de cumplimiento de dichas pausas.
- ✓ Para mejorar la **Inseguridad sobre el empleo** se debe aplicar lo que establece el Art. 1 literal c), numerales 3 y 6 de la Resolución No. 957 del Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo⁴; mejorando la comunicación, fortaleciendo el adiestramiento en el puesto de trabajo.
- ✓ Para eliminar la **Inseguridad sobre las condiciones de trabajo** siguiendo el Art. 1 literal c), numeral 7 del cuerpo legal antes mencionado, es recomendable

⁴ Artículo 1.- Según lo dispuesto por el artículo 9 de la Decisión 584, los Países Miembros desarrollarán los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para lo cual se podrán tener en cuenta los siguientes aspectos:

c) Gestión del talento humano:

3. Comunicación
6. Adiestramiento

que la Institución busque opciones para mejorar los Incentivos, estímulos y motivación de los trabajadores.

- ✓ Para disminuir las **Exigencias emocionales**, se recomienda, que cada colaborador pueda tomar decisiones de forma autónoma, respecto a cada una de sus funciones, establecidas sobre cada puesto de trabajo (orden, métodos a utilizar, tareas a realizar, calidad de trabajo, cantidad de trabajo, etc.).

La falta de autonomía supone una situación de riesgo para la salud. La exposición a la falta de influencia es la dimensión más importante de los factores de riesgo psicosocial cuando se considera cada una de las exposiciones por separado. Se ha demostrado que es la que tiene más efecto negativo en la salud, tanto física como mental.

- ✓ Para el **Conflicto de rol** se debe mejorar la claridad y la transparencia organizativa, definiendo los puestos de trabajo, las tareas asignadas y el margen de autonomía, elaborando un manual claro y exacto de funciones, respecto de cada puesto de trabajo.
- ✓ Se debe realizar una distribución de realización de las tareas, con una buena planificación, realizando reuniones de área para la presentación de documentos y realizando de una mejor manera, la entrega del servicio a los socios y clientes, así con una buena planificación tendríamos un mejor servicio y las **Exigencia cuantitativas** disminuirían.
- ✓ Debemos fortalecer los estándares de atención al cliente, para mantener una apariencia neutral, capacitando en técnicas de atención y servicio, sin que afecte la respuesta del cliente hacia la institución, así, las **Exigencias de esconder emociones** disminuirán.
- ✓ Para disminuir el riesgo de **Doble presencia**, se debería gestionar e incentivar un plan de trabajo efectivo, atado de la mano del cumplimiento de objetivos del

manual de funciones, con la finalidad de que el horario establecido sea más productivo.

Finalmente como recomendaciones de carácter general, respecto de las conclusiones antes establecidas, podríamos anotar las siguientes:

- ✓ Determinar de manera precisa los recursos con que habrá que dotar al proyecto de prevención de Riesgos Psicosociales, en los cuales intervienen recursos económicos, técnicos y talento humano calificado.
- ✓ Promover con claridad y transparencia la conformación interna de la organización para que todo el personal conozca el área a la que pertenece.
- ✓ Reforzar el trato justo, garantizando la seguridad y la estabilidad en el empleo y en las condiciones de trabajo (jornada, sueldo). Explicar claramente al trabajador cuales son las reglas y cuáles son sus limitaciones para evitar que se pueda encontrar con sensaciones que puedan acrecentar los factores de riesgo psicosocial.
- ✓ Definir claramente las tareas asignadas y margen de autonomía con el que el personal cuenta, proporcionar formación y habilidades directivas no autoritarias. Con esto el trabajador estará más confiado y podrá realizar su trabajo con mayor eficacia
- ✓ Establecer una organización de trabajo más saludable proveyendo a las personas las suficientes oportunidades para que éstas tengan control sobre sus propias vidas, lo que de forma muy especial afecta la estabilidad en el empleo, el control sobre los cambios de las condiciones de trabajo (muy especialmente de jornada y horarios de trabajo).
- ✓ Trabajar más profundamente en la contratación del personal y su seguimiento que deberá ser por lo menos anual, en donde participe el área de Recursos

Humanos, la Trabajadora Social y el Medico Ocupacional de la empresa. Para lograr un control más puntual de los factores psicosociales que se puedan presentar Art. 1 literal c) Gestión de Talento Humano Resolución 957.

- ✓ Limitar la temporalidad del empleo y negociar los cambios en las condiciones de trabajo.
- ✓ Anualmente se deberá realizar un examen psicológico / psicosocial a los trabajadores para determinar si existe alguna desviación que pueda llevar al trabajador a un deterioro de su salud.
- ✓ Las recomendaciones que se derivan de este estudio servirán para la implantación de mejoras dentro de la cooperativa, con el fin de optimizar el ambiente de trabajo y la satisfacción de los trabajadores. Procurando que cada una de estas se las pueda ejecutar en el menor tiempo posible y en medida de lo posible, no ameriten un mayor gasto económico para la cooperativa.
- ✓ Estas recomendaciones no deben ser consideradas como universalmente válidas y de aplicación univoca, sino que deben ser de guía general sobre los aspectos importantes a considerar en cada factor.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

Datos Informativos

Tema

“PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON EL ESTRÉS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.”

Institución Ejecutora

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.

Beneficiarios

Responsables de procesos

Analistas

Asesores

Asistentes

Cajeros

Auxiliares

6.1.1 Ubicación

Provincia: Tungurahua

Ciudad: Ambato

Tiempo Estimado para la Ejecución

1 Año , 3 meses

Inicio: Septiembre 2016

Fin: Diciembre 2017

6.1.6 Equipo Técnico Responsable

Departamento de Talento Humano

Técnico de Seguridad y Salud

Trabajadora Social

Investigador

Costo Estimado

1500 USD

Antecedentes de la Propuesta

Uno de los principios institucionales que tiene La Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., es velar por la seguridad y salud de sus trabajadores” por tal razón, los últimos años, la Gerencia General ha dado una atención especial al fortalecimiento del comité de seguridad y salud ocupacional, orientando procesos y actividades destinadas al mejoramiento continuo con la finalidad de minimizar los accidentes de trabajo.

La orientación de la seguridad y salud de la organización está fijada en la evaluación de los riesgos ergonómicos, más no habido un compromiso con la parte psico y social de parte de los colaboradores, situación que no le ha permitido alcanzar los mejores resultados en la gestión de la seguridad y salud ocupacional, en cuanto a riesgos psicosociales se refiere. La orientación bajo la que es formulada la propuesta, tiene como finalidad que el estudio, control y evaluación de riesgos psicosociales sea el punto de partida para satisfacer necesidades de toda la organización y de los organismos externos de control.

La validación de la propuesta se realiza utilizando una metodología internacional como es el método de evaluación ISTAS 21, el análisis aplicado es importante ya que se obtienen resultados significativos para mejorar las condiciones de vida psicosocial de los trabajadores, resultados que han sido evidentes en varias organizaciones a nivel nacional.

Por ello la necesidad de proponer un programa de intervención para la prevención de riesgos psicosociales de manera que permita alcanzar las metas y objetivos propuestos en la misión y visión de la empresa.

Justificación

El propósito de desarrollar un programa de intervención para la prevención de riesgos psicosociales en la Cooperativa de Ahorro Oscus Ltda., es con el fin de minimizar o eliminar los riesgos más significativos en los colaboradores de diferentes áreas de la institución, la empresa en mención tiene bien definida la gestión del riesgo, más sin embargo es necesario la acción preventiva en materia psicosocial con el fin de promover la participación y desempeño idóneo de los trabajadores de manera que respondan con eficiencia y eficacia a las demandas intrínsecas de los diferentes procesos.

Es necesario identificar los diferentes riesgos existentes en el proceso, las causas raíces y las consecuencias de los mismos, de manera de poder generar un proceso controlado que muestre los beneficios laborales, sociales y de salud para los trabajadores de la institución logrando con ello mantener estándares óptimos de seguridad.

Una vez identificadas las exposiciones a riesgos psicosociales es ineludible desarrollar medidas preventivas para su eliminación o control utilizando métodos científicamente comprobados y cumpliendo la normativa vigente ya que no se puede quedar solo en análisis obviando la finalidad preventiva de la evaluación.

Objetivos

6.4.1 General

Desarrollar un Programa de Intervención para la Prevención de los Riesgos Psicosociales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

Específicos

- Definir las actividades a corto, mediano y largo plazo para la reducción de riesgos psicosociales en las diferentes áreas de acuerdo a la metodología ISTAS21, acorde a la realidad de la Cooperativa Oscus Ltda.
- Definir el grupo responsable de la administración del plan de intervención y mantener una interacción y comunicación dentro de las actividades propuestas.
- Presentar al Gerente Administrativo Financiero los resultados del análisis y el plan de intervención para el seguimiento y cumplimiento de lo propuesto.

Análisis de Factibilidad

6.5.1 Factibilidad Organizacional

En el ámbito organizacional permite conocer la realidad de la parte psicosocial del personal de manera que se pueden tomar los correctivos necesarios para mejorar dicha situación inicial.

6.5.2 Factibilidad Económico-Financiera

La propuesta tiene interés económico financiero ya que después de la intervención se obtendrán mejores resultados en las diferentes áreas, por tener colaboradores capacitados y psicosocialmente preparados para un óptimo rendimiento en el proceso.

Factibilidad Legal

La presente propuesta está basada en parámetros legales vigentes correspondientes a:

- **Código de Trabajo Art. 38.-** Riesgos provenientes del trabajo.- Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufra daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las obligaciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- **Código de Trabajo Art. 41.-** Responsabilidad solidaria de empleadores.- Cuando el trabajo se realice para dos o más empleadores interesados en la misma empresa, como condueños, socios o copartícipes, ellos serán solidariamente responsables de toda obligación para con el trabajador.
- **Código de Trabajo Art. 416.-** Obligaciones respecto a la prevención de riesgos.- Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presente peligro para su salud o su vida. Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo.

Fundamentación Científico-Técnica

Como se ha visto en el desarrollo de la investigación, los riesgos psicosociales son condiciones de trabajo, derivadas de la organización del trabajo, que pueden perjudicar la salud de los trabajadores y trabajadoras.

En el ámbito laboral, desde la perspectiva de la prevención, los riesgos psicosociales representan la exposición (es decir, aquello que habrá que identificar, localizar y medir y que queremos reducir o eliminar), la organización del trabajo el origen (es decir, aquello sobre lo que habrá que actuar para eliminar, reducir o controlar la exposición a los riesgos psicosociales), y el estrés, el precursor de las enfermedades o trastornos (cardiovasculares, musculoesqueléticas o de salud mental entre muchos otros) que son los efectos en salud de esta relación nociva.

Atendiendo la evidencia del estudio y siguiendo las directrices de la normativa vigente nacional (Instrumento Andino, Código de Trabajo, Reglamento de la Seguridad y Salud de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.) para prevenir los riesgos psicosociales es importante combatir los mismos en su origen de manera que evitar que todo proceso sea monótono y repetitivo. Es decir la prevención de riesgos psicosociales implicaría introducir cambios en la organización del trabajo.

6.6.1 Metodología COPSOQ-ISTAS 21

En la última década esta metodología se ha convertido en un instrumento de referencia a nivel internacional, una metodología de orientación socio-técnica que ha integrado aportaciones fundamentales desde los diversos ámbitos de la investigación social y de la salud, de la organización del trabajo y de la práctica de la intervención de riesgos laborales.

En España la aparición de esta metodología se dio en el año 2003 y desde ese entonces se han hecho un sin número de intervenciones por ser un instrumento de dominio público y gratuito, de ahí la experiencia acumulada que ha permitido mejorar la primera versión, apareciendo en el año 2015 la versión 2.1 que es la última actualización de la metodología la misma que incorpora diversos cambios que facilitan el trabajo de profesionales de la prevención y agentes sociales. Por lo que se detalla sus facilidades:

- Simplifica el proceso de intervención haciéndolo más claro y adaptable a la empresa, y agiliza los instrumentos de apoyo: manuales páginas web y aplicación informática.
- La mejora más notable es la presentación automatizada de todos los resultados del análisis de los datos que constituyen el informe preliminar.
- Se ha mejorado algunos aspectos del contenido, se han reformulado varias dimensiones y otras se han eliminado respecto a la versión original.
- Los niveles de referencia se han reformulado a un formato más comprensible y actualizado, y se han introducido algunas preguntas que facilitan los orígenes de los riesgos psicosociales para facilitar la determinación de medidas preventivas eficaces.

6.6.2 Posibilidades de Intervención

Es importante mencionar que la intervención puede ser terapéutica o preventiva, entendiendo por terapéutica el tratamiento médico que se requiera ante la anomalía a la salud detectada en la evaluación. Entenderemos por intervención preventiva las acciones que se den antes de que se produzca la anomalía de la salud o bien las acciones que se apliquen para que se controle el nivel de riesgo y la anomalía no sea reiterativa.

En las últimas décadas como señalan Benavides, García y Frutos citando diversos estudios, las intervenciones preventivas han demostrado un mayor grado de impacto sobre la salud del conjunto de la población que las intervenciones terapéuticas. A pesar de ello, las intervenciones preventivas son escasas. El problema de su puesta en práctica se señala en una doble vertiente: por una parte, unos resultados poco visibles a corto plazo que requieren la participación de personas que nunca desarrollarán la enfermedad; y por otra, determinados intereses económicos y políticos por conservar situaciones que aunque peligrosas para la salud de la mayoría, son beneficiosas para una minoría.

La intervención preventiva tiene dos campos de acción: la prevención y el tratamiento. El tratamiento incluye tratar a corto plazo las sintomatologías de la anomalía producida; y a largo plazo las enfermedades derivadas de dicha anomalía, sin embargo es importante aclarar que por más efectos positivos demande el tratamiento, estos efectos no serán duraderos si el trabajador regresa a un entorno laboral nocivo donde persistan los mismos riesgos.

La prevención de los riesgos psicosociales puede implicar medidas dirigidas a cambiar los factores de riesgo psicosocial o cambiar la mentalidad de los trabajadores desarrollando capacidades para afrontar esos factores de riesgos puede ser medidas tendientes a eliminar el riesgo o medidas tendientes a proteger del riesgo.

Los programas de prevención cuyo núcleo de cambio son los factores de riesgo psicosocial, consisten en modificar el contenido de las tareas, las relaciones entre trabajadores y entre trabajadores y superiores en la realización de la tarea, las prácticas empresariales de gestión de la mano de obra (contratación, asignación de tareas, promoción, movilidad funcional y geográfica, ordenación de la jornada, estructura salarial) y de la producción de bienes o servicios (tecnologías, métodos de trabajo, subcontratación).

Por ejemplo el enriquecimiento de los contenidos del trabajo bien a través de la movilidad funcional ascendente bien a través de la recomposición de procesos, aumentar las posibilidades de decisión de los trabajadores en la realización de su trabajo, diseñar el trabajo para realizarlo en equipo, flexibilizar la ordenación de la jornada teniendo en cuenta tanto las necesidades de servicio como de los trabajadores/as, el aumento de las habilidades y conocimientos de los mandos intermedios para la gestión participativa, el incremento de la influencia de los trabajadores antes los cambios de las condiciones de trabajo, el reconocimiento del trabajo bien hecho, cambiar herramientas para que sean más productivos, adecuar la planificación.

Unas transformaciones que implican a su vez, cambios en la política global de la empresa, del papel de los directivos, mandos intermedios y colaboradores.

6.6.3 Cambios Organizacionales para combatir los riesgos psicosociales.

La mayoría de investigadores en el campo de la psicología están de acuerdo en considerar que la intervención preventiva centrada en los cambios organizacionales es la más efectiva desde el punto de vista de la salud en el trabajo. Estos cambios se dirigen al origen de la exposición lo que implica perdurabilidad de la condición de trabajo saludable.

Los objetivos de estos cambios organizacionales deben ser que las exigencias del trabajo sean razonables, que el contenido de las tareas con lleva autonomía y posibilidades de aplicar y desarrollar las habilidades y conocimientos de los trabajadores, que el trabajo permita recibir ayuda de superiores y compañeros en la realización las tareas, y que éste proporcione seguridad y compensaciones justas. Para ello es necesario implementar diferentes estrategias que implicaran principalmente cambios en la organización del trabajo.

Las fórmulas organizativas que ahora se proponen son utilizadas ya en muchas empresas de este país, al menos en algún segmento de la plantilla. La cuestión es que la fórmula organizativa en sí no garantiza el objetivo que es eliminar o controlar la exposición a los riesgos psicosociales. Para que quede garantizado la introducción de la fórmula organizativa ha de inspirarse en un principio: la mejora de las condiciones de trabajo y la salud y el bienestar en el empleo.

Nos centramos en cómo reducir o eliminar la exposición a una baja influencia en el trabajo, a pocas posibilidades de desarrollar y aprender habilidades y conocimientos, a un bajo sentido del trabajo y al conflicto de rol. En algunos casos mejora la exposición nociva de estima y las relativas al apoyo social.

Desde el punto de vista de la prevención, la recomposición de procesos e incrementar las posibilidades de control de los trabajadores sobre su propio trabajo son la base de los cambios en este sentido, con ello se logra diseñar tareas de un contenido más complejo, más creativas, consiguiendo un enriquecimiento del trabajo.

Con esta finalidad las fórmulas organizativas más útiles pueden ser por un lado, la rotación entre puestos y por otro, desarrollar alguna forma de participación directa de los colaboradores.

Formas de participación directa.- Es importante promocionar la autonomía de los trabajadores, potenciando su participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con la realización de la propia tarea, se trata de establecer mecanismos para aumentar la autogestión en el contenido y en las condiciones de trabajo.

Trabajar en forma cooperativa.- Se trata del bajo apoyo y refuerzo de compañeros y superiores en el momento de realizar el trabajo la baja calidad de liderazgo, la claridad de rol, la baja estima y las altas exigencias de esconder emociones. Desde el punto de vista de la prevención es proponer medios para evitar la competencia entre trabajadores y evitar problemas organizacionales como la personalidad individual y social de los trabajadores.

Jornada compatible.- Centrarse en combatir la doble presencia, la falta de control sobre los tiempos, y la inseguridad en relación a la jornada y horario. Se trata de prevenir aumentando el control de los tiempos en un doble sentido, por un lado disponer de tiempos de descanso, vacaciones, cuando son más necesarios para los trabajadores y no simplemente aprovechando los tiempos muertos de descanso; por otro lado la flexibilización de la jornada y horarios de trabajo, flexibilidad de entrada y salida.

Exigencias razonables.- Prevenir las exigencias cuantitativas, desde el punto de vista de la prevención, la cantidad de trabajo debe adecuarse al tiempo que dura la jornada, debe ser razonable ni demasiado trabajo ni demasiado poco. Una buena planificación y programación de las tareas, tener la plantilla necesaria para realizarla cantidad de trabajo, una asignación correcta de estándares y la mejora de procesos productivos pueden ser elementos que faciliten a la eliminación de las exigencias cuantitativas que tanto daño hacen a la salud.

Estabilidad en el empleo.- La exigencias empresariales, los cambios de tareas y jornadas laborales sin planificación, asumir tareas adicionales, la extensión de jornadas

de trabajo son exposiciones nocivas para la inseguridad y estima. Se trata de prevenir teniendo una organización de trabajo saludable con suficientes oportunidades para que los trabajadores tengan control de sus propias vidas, estableciendo procedimientos conocidos por toda la plantilla.

Metodología: Modelo Operativo

Cuadro N°. 5 OBJETIVOS Y ACCIONES DE LA PROPUESTA

GRUPO DE ANÁLISIS: TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.			
FECHA DE PLANIFICACIÓN: ABRIL DE 2016		FECHA DE IMPLANTACIÓN: SEPTIEMBRE DE 2016	
OBJETIVOS	FACTOR/ES SOBRE LOS QUE SE ACTÚA	ACCIONES Y DESTINATARIOS	OBS.
<p>Propender que los factores psicosociales que se encuentran en niveles "Más desfavorables", pasen a "Situación Intermedia" y/o "Más favorables"</p>	<p>RITMO DE TRABAJO</p>	1.- Realizar campañas del manejo del tiempo que incluye charlas, dípticos	
		2.- Elaborar Tips de reuniones efectivas y administración del tiempo	
		3.- Capacitaciones de planificación de actividades	
		4.- Elaborar un procedimiento de pausas laborales programadas, creando espacios adecuados para dichas pausas donde el colaborador pueda tener un verdadero descanso, para relajarse en un ambiente distinto al del área.	
		<ul style="list-style-type: none"> Las pausas programadas deben ser por 10 minutos cada dos horas, están supervisadas por los líderes de piso. 	
		<ul style="list-style-type: none"> El lugar de ejecución de dichas pausas es en un área destinada para las mismas, donde existirán sillas confortables, dispensador de agua y cafetera. 	
	<p>INSEGURIDAD SOBRE EL EMPLEO</p>	5.- Desarrollar políticas de comunicación respecto a los riesgos psicosociales.	
		6.- Desarrollar un programa de adiestramiento en el puesto de trabajo	

Cuadro N°. 6 OBJETIVOS Y ACCIONES DE LA PROPUESTA (Continuación)

GRUPO DE ANÁLISIS: TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.			
FECHA DE PLANIFICACIÓN: ABRIL DE 2016		FECHA DE IMPLANTACIÓN: SEPTIEMBRE DE 2016	
OBJETIVOS	FACTOR/ES SOBRE LOS QUE SE ACTÚA	ACCIONES Y DESTINATARIOS	OBS.
<p>Propender que los factores psicosociales que se encuentran en niveles "Más desfavorables", pasen a "Situación Intermedia" y/o "Más favorables"</p>	<p>INGURIDAD SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO</p>	7.- Realizar un programa de incentivos relacionados con la mejora del riesgo psicosocial.	-
		8.- Incluir en el plan de capacitación charlas motivacionales al personal que pase el periodo de prueba	
	<p>EXIGENCIAS EMOCIONALES</p>	9.- Realizar reuniones bi mensuales para exponer los indicadores y que los colaboradores puedan expresar sus ideas para mejorar	
		10.- Realizar convenios con gimnasios para que los colaboradores puedan asistir y de esta manera puedan relajarse y descargar emociones	
	<p>CONFLICTO DE ROL</p>	11.- Realizar la actualización del manual de funciones, eliminando los cargos que no existen, incluyendo los nuevos, estas funciones deben ser claras y precisas de las actividades que realizan cada colaborador.	
		12.- entregar a cada funcionario las funciones actualizadas, archivando un recibido en el expediente de personal.	

Cuadro N°. 7 OBJETIVOS Y ACCIONES DE LA PROPUESTA (Continuación)

GRUPO DE ANÁLISIS: TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.			
FECHA DE PLANIFICACIÓN: ABRIL DE 2016		FECHA DE IMPLANTACIÓN: SEPTIEMBRE DE 2016	
OBJETIVOS	FACTOR/ES SOBRE LOS QUE SE ACTÚA	ACCIONES Y DESTINATARIOS	OBS.
<p>Propender que los factores psicosociales que se encuentran en niveles "Más desfavorables", pasen a "Situación Intermedia" y/o "Más favorables"</p>	<p>EXIGENCIAS CUANTITATIVAS</p>	13.- Evaluar y ajustar de forma periódica (trimestral, semestral, anual, etc.) la carga de trabajo total de los colaboradores es en función de su perfil de cargo	
		14.-Generar protocolos claros y conocidos cuando un colaborador tenga que asumir mayor carga de trabajo frente a una eventualidad	
		15.- Respetar las tareas asociadas a cada perfil de cargo.	
		16.-Facilitar la distribución de tareas y tiempos al interior de los propios equipos o grupos de colaboradores	
	<p>EXIGENCIAS DE ESCONDER EMOCIONES</p>	17.- Mejorar el diseño de los flujos de procesos, procurando ajustarse a las realidades organizacionales (número de colaboradores, disponibilidad de tecnologías y tiempo disponible)	
		18.- Establecer medidas y límites para evitar las jornadas de trabajo excesivamente largas.	
		19.- Generar reemplazos para cubrir a los colaboradores que se encuentran con vacaciones o licencias médicas	
		20.- Generar pausas programadas de a lo menos 10 minutos cada una hora, para ser utilizadas por los colaboradores	
	<p>DOBLE PRESENCIA</p>	21.- Desarrollar políticas de Apoyo Social a la estructura familiar para evitar que los conflictos familiares afecten negativamente al desempeño de los trabajadores.	
		22.- Generar visitas domiciliarias	
		23.- Generar planes de capacitación para conyugues e hijos	

Cuadro N°. 8 ESTRATEGIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA PROPUESTA

GRUPO DE ANALISIS:		TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.					
FECHA DE PLANIFICACIÓN:		ABRIL DE 2016					
FECHA DE IMPLANTACIÓN:		SEPTIEMBRE DE 2016					
Acciones	Plazos Implementación	Agentes Implicados		Recursos			Observaciones
		Responsable	Otros participantes	Materiales	Temporales	Económicos	
1 Realizar campañas del manejo del tiempo que incluye charlas, dípticos respecto al riesgo psicosocial	Mediano 60 días	Departamento de Talento Humano	Técnico de Seguridad	Computador Impresora	2 meses	Bajo	Incluye afiches, dípticos, correos electrónicos
2.- Elaborar Tips de reuniones efectivas y administración del tiempo	Mediano 60 días	Departamento de Talento Humano	Gerencia Administrativa	Computador Impresora	2 meses	Bajo	
3.- Capacitaciones de planificación de actividades	Mediano 60 días	Departamento de Talento Humano		Computador Impresora	2 meses	Bajo	Incluye en el plan de capacitación anual
4.- Elaborar un procedimiento de pausas laborales programadas, creando espacios adecuados para dichas pausas donde el colaborador pueda tener un verdadero descanso, relajado y con un ambiente distinto al del área. <ul style="list-style-type: none"> Las pausas programadas deben ser por 10 minutos cada dos horas, están supervisadas por los líderes de piso. El lugar de ejecución de dichas pausas es en un área destinada para las mismas, donde existirán sillas confortables, dispensador de agua y cafetera. 	Mediano 60 días	Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional	Médico Ocupacional	Computador Impresora	2 meses		
	Largo 180 días	Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional	Gerencia Administrativa	Sillas, Cafetera, Dispensadores de Agua	6 meses	Alto	Se incluye en la remodelación del edificio
5.- Desarrollar políticas de comunicación respecto a los riesgos psicosociales.	Mediano 60 días	Departamento de Talento Humano	Gerencia Administrativa	Computador Impresora	2 meses	Bajo	
6.- Desarrollar un programa de adiestramiento en el puesto de trabajo	Mediano 60 días	Departamento de Talento Humano	Gerencia Administrativa	Computador Impresora	2 meses	Bajo	

Cuadro N°. 9 ESTRATEGIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA PROPUESTA (Continuación)

GRUPO DE ANALISIS:		TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.					
FECHA DE PLANIFICACIÓN: ABRIL DE 2016		FECHA DE IMPLANTACIÓN: SEPTIEMBRE DE 2016					
Acciones	Plazos Implementación	Agentes Implicados		Recursos			Observaciones
		Responsable	Otros participantes	Materiales	Temporales	Económicos	
7.- Realizar un programa de incentivos relacionados con la mejora del riesgo psicosocial.	Mediano 60 días	Departamento de Talento Humano	Gerencia Administrativa	Computador Impresora	2 meses	Bajo	
8.- Incluir en el plan de capacitación charlas motivacionales al personal que pase el periodo de prueba	Mediano 60 días	Departamento de Talento Humano		Computador Impresora	2 meses	Bajo	Incluye en el plan de capacitación anual
9.- Realizar reuniones bi mensuales para exponer los indicadores y que los colaboradores puedan expresar sus ideas para mejorar	Mediano 60 días	Gerencias Departamentales		Computador	2 meses	Bajo	Actas de Reuniones
10.- Realizar convenios con gimnasios para que los colaboradores puedan asistir y de esta manera puedan relajarse y descargar emociones	Largo 180 días	Departamento de Talento Humano	Gerencia Administrativa	Cotizaciones	6 meses	Alto	Acuerdo Firmado
11.- Realizar la actualización del manual de funciones, eliminando los cargos que no existen, incluyendo los nuevos, estas funciones deben ser claras y precisas de las actividades que realizan cada colaborador.	Largo 180 días	Departamento de Talento Humano	Gerencia Administrativa	Computador Impresora	6 meses	Bajo	Manual de Funciones Aprobado
12.- entregar a cada funcionario las funciones actualizadas, archivando un recibido en el expediente de personal.	Corto 30 días	Departamento de Talento Humano		Computador Impresora	1 mes	Bajo	Documento archivado en el manual de funciones
13.- Evaluar y ajustar de forma periódica (trimestral, semestral, anual, etc.) la carga de trabajo total de los colaboradores es en funcion de su perfil de cargo	Mediano 60 días	Departamento de Talento Humano		Computador Impresora	2 meses	Bajo	
14.-Generar protocolos claros y conocidos cuando un colaborador tenga que asumir mayor carga de trabajo frente a una eventualidad	Mediano 60 días	Departamento de Talento Humano		Computador Impresora	2 meses	Bajo	

Cuadro N°. 10 ESTRATEGIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA PROPUESTA (Continuación)

GRUPO DE ANALISIS:		TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.					
FECHA DE PLANIFICACIÓN: ABRIL DE 2016		FECHA DE IMPLANTACIÓN: SEPTIEMBRE DE 2016					
Acciones	Plazos Implementación	Agentes Implicados		Recursos			Observaciones
		Responsable	Otros participantes	Materiales	Temporales	Económicos	
15.- Respetar las tareas asociadas a cada perfil de cargo.	Corto 30 días	Departamento de Talento Humano	Gerencia Administrativa	Computador Impresora	2 meses	Bajo	
16.-Facilitar la distribución de tareas y tiempos al interior de los propios equipos o grupos de colaboradores	Corto 30 días	Departamento de Talento Humano		Computador Impresora	2 meses	Bajo	
17.- Mejorar el diseño de los flujos de procesos, procurando ajustarse a las realidades organizacionales (número de colaboradores, disponibilidad de tecnologías y tiempo disponible)	Mediano 60 días	Departamento de Talento Humano	Gerencia Administrativa	Computador	2 meses	Bajo	Diseño de flujos de procesos aprobado
18.- Establecer medidas y límites para evitar las jornadas de trabajo excesivamente largas.	Mediano 60 días	Departamento de Talento Humano	Gerencia Administrativa	Cotizaciones	2 meses	Alto	
19.- Generar reemplazos para cubrir a los colaboradores que se encuentran con vacaciones o licencias médicas	Mediano 60 días	Departamento de Talento Humano	Gerencia Administrativa	Computador Impresora	6 meses	Bajo	
20.- Generar pausas programadas de a lo menos 10 minutos cada una hora, para ser utilizadas por los colaboradores	Mediano 60 días	Departamento de Talento Humano		Computador Impresora	1 mes	Bajo	
21.- Desarrollar políticas de Apoyo Social a la estructura familiar para evitar que los conflictos familiares afecten negativamente al desempeño de los trabajadores.	Mediano 60 días	Departamento de Talento Humano		Computador Impresora	2 meses	Bajo	
22.- Generar visitas domiciliarias	Mediano 60 días	Departamento de Talento Humano	Trabajadora Social	Computador Impresora	2 meses	Bajo	
23.- Generar planes de capacitación para conyugues e hijos	Largo 180 días	Departamento de Talento Humano		Cotizaciones	6 meses	Alto	Incluir en el plande capacitación Anual

Cuadro N°. 11 SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LA PROPUESTA

GRUPO DE ANALISIS:		TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.				
FECHA DE PLANIFICACIÓN: ABRIL DE 2016		FECHA DE IMPLANTACIÓN: SEPTIEMBRE DE 2016				
Acciones	Indicadores	Seguimiento			Responsables	Observaciones
		Plazos				
		Tiempo	Fecha de Inicio	Fecha Fin		
1 Realizar campañas del manejo del tiempo que incluye charlas, dípticos respecto al riesgo psicosocial	(# de Actividades ejecutadas / # de Actividades Planteadas)*100	Mediano 60 días	sep-16	oct-16	Departamento de Talento Humano / Técnico de Seguridad / Departamento de Marketing	
2.- Elaborar Tips de reuniones efectivas y administración del tiempo	(Tips ejecutados en reuniones / Tips establecidos)*100	Mediano 60 días	nov-16	dic-16	Departamento de Talento Humano / Gerencia Administrativa	
3.- Capacitaciones de planificación de actividades	(# de capacitaciones impartidas / Total de capacitaciones planificadas)*100	Mediano 60 días	ene-17	feb-17	Departamento de Talento Humano	
4.- Elaborar un procedimiento de pausas laborales programadas, creando espacios adecuados para dichas pausas donde el colaborador pueda tener un verdadero descanso, relajado y con un ambiente distinto al del área.	(Procedimientos Implantados / Procedimientos Elaborados)*100	Mediano 60 días	mar-17	abr-17	Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional / Técnico de Seguridad / Médico Ocupacional	
<ul style="list-style-type: none"> Las pausas programadas deben ser por 10 minutos cada dos horas, están supervisadas por los líderes de piso. 	(# Pausas elaboradas / Pausas programadas) *100					
<ul style="list-style-type: none"> El lugar de ejecución de dichas pausas es en un área destinada para las mismas, donde existirán sillas confortables, dispensador de agua y cafetera. 		Largo 180 días	sep-16	feb-17	Gerencia Administrativa / Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional	
5.- Desarrollar políticas de comunicación respecto a los riesgos psicosociales	(Políticas Difundidas / Políticas Desarrolladas)*100	Mediano 60 días	may-17	jun-17	Departamento de Talento Humano / Gerencia Administrativa / Departamento de Marketing	
6.- Desarrollar un programa de adiestramiento en el puesto de trabajo	(Evaluaciones Realizadas / Evaluaciones Programadas)*100	Mediano 60 días	jul-17	ago-17	Departamento de Talento Humano / Gerencia Administrativa	Se realiza la evaluación del adiestramiento del puesto de trabajo

Cuadro N°. 12 SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LA PROPUESTA (Continuación)

GRUPO DE ANALISIS:		TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.				
FECHA DE PLANIFICACIÓN:		ABRIL DE 2016				
FECHA DE IMPLANTACIÓN:		SEPTIEMBRE DE 2016				
Acciones	Indicadores	Seguimiento			Responsables	Observaciones
		Plazos				
		Tiempo	Fecha de Inicio	Fecha Fin		
7.- Realizar un programa de incentivos relacionados con la mejora del riesgo psicosocial.	(Programas Ejecutados / Programas Elaborados)*100	Mediano 60 días	sep-16	oct-16	Departamento de Talento Humano	
8.- Incluir en el plan de capacitación charlas motivacionales al personal que pase el periodo de prueba	(Charlas Elaboradas / Charlas Programadas) * 100	Mediano 60 días	ene-17	feb-17	Departamento de Talento Humano	Charlas programadas de todo el personal que se encuentra en el periodo de prueba
9.- Realizar reuniones bi mensuales para exponer los indicadores y que los colaboradores puedan expresar sus ideas para mejorar	(Reuniones ejecutadas / Reuniones Planeadas) *100	Mediano 60 días	sep-16	oct-16	Gerencias Departamentales	Permanente / Revisión de Actas de Reuniones
10.- Realizar convenios con gimnasios para que los colaboradores puedan asistir y de esta manera puedan relajarse y descargar emociones	(# de convenios realizados / # de convenios esperados)* 100	Largo 180 días	ene-17	jun-17	Departamento de Talento Humano /Gerencia Administrativa	
11.- Realizar la actualización del manual de funciones, eliminando los cargos que no existen, incluyendo los nuevos, estas funciones deben ser claras y precisas de las actividades que realizan cada colaborador.	Manual de funciones actualizado y aprobado por consejo de administración	Largo 180 días	ene-17	jun-17	Departamento de Talento Humano	
12.- Entregar a cada funcionario las funciones actualizadas, archivando un recibido en el expediente de personal.	Acta de entrega / recepción de funciones archivados en el expediente de personal	Corto 30 días	01 de julio 2017	31 de julio 2017	Departamento de Talento Humano	
13.- Evaluar y ajustar de forma periódica (trimestral, semestral, anual, etc.) la carga de trabajo total de los colaboradores es en funcion de su perfil de cargo	(# de ajustes realizados / # de ajustes implantados) * 100	Mediano 60 días	ago-17	sep-17	Departamento de Talento Humano	Revisiones Permanente
14.-Generar protocolos claros y conocidos cuando un colaborador tenga que asumir mayor carga de trabajo frente a una eventualidad	(Protocolos Ejecutados / Protocolos realizados) * 100	Mediano 60 días	sep-17	oct-17	Departamento de Talento Humano	

Cuadro N°. 13 SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LA PROPUESTA (Continuación)

GRUPO DE ANALISIS:		TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.				
FECHA DE PLANIFICACIÓN: ABRIL DE 2016		FECHA DE IMPLANTACIÓN: SEPTIEMBRE DE 2016				
Acciones	Indicadores	Seguimiento			Responsables	Observaciones
		Plazos				
		Tiempo	Fecha de Inicio	Fecha Fin		
15.- Respetar las tareas asociadas a cada perfil de cargo.	(Verificaciones Ejecutadas / Verificaciones Planeadas) * 100	Corto 30 días	ago-17	sep-17	Departamento de Talento Humano	Revisiones Permanentes
16.- Facilitar la distribución de tareas y tiempos al interior de los propios equipos o grupos de colaboradores	(Estrategias Ejecutadas / Estrategias definidas) * 100	Corto 30 días	ago-17	sep-17	Departamento de Talento Humano	
17.- Mejorar el diseño de los flujos de procesos, procurando ajustarse a las realidades organizacionales (número de colaboradores, disponibilidad de tecnologías y tiempo disponible)	Procesos actualizados y mejorados	Mediano 60 días	ene-17	feb-17	Departamento de Talento Humano	
18.- Establecer medidas y límites para evitar las jornadas de trabajo excesivamente largas.	(# de personas que salen fuera de horario / # de personas que salen en horario establecido) * 100	Mediano 60 días	sep-16	oct-16	Departamento de Talento Humano	Revisiones Permanentes
19.- Generar reemplazos para cubrir a los colaboradores que se encuentran con vacaciones o licencias médicas	Establecer políticas para seleccionar Backup	Mediano 60 días	ene-17	feb-17	Departamento de Talento Humano	
20.- Generar pausas programadas de a lo menos 10 minutos cada una hora, para ser utilizadas por los colaboradores	(Pausas ejecutadas / Pausas programadas)*100	Mediano 60 días	mar-17	abr-17	Departamento de Talento Humano / Técnico de Seguridad / Medico Ocupacional	Permanente
21.- Desarrollar políticas de Apoyo Social a la estructura familiar para evitar que los conflictos familiares afecten negativamente al desempeño de los trabajadores.	(Políticas Difundidas / Políticas Desarrolladas)*100	Mediano 60 días	ene-17	feb-17	Departamento de Talento Humano	
22.- Generar visitas domiciliarias	(# de visitas realizadas / # de visitas programadas)*100	Mediano 60 días	sep-16	oct-16	Departamento de Talento Humano / Trabajadora Social	Permanente, Revisiones y Analisis de las Visitas domiciliaria en el comité de seguridad
23.- Generar planes de capacitación para conyugues e hijos	(# de capacitaciones ejecutadas / # de capacitaciones planificadas)*100	largo 180 días	ene-17	feb-17	Departamento de Talento Humano	

Administración de la Propuesta.

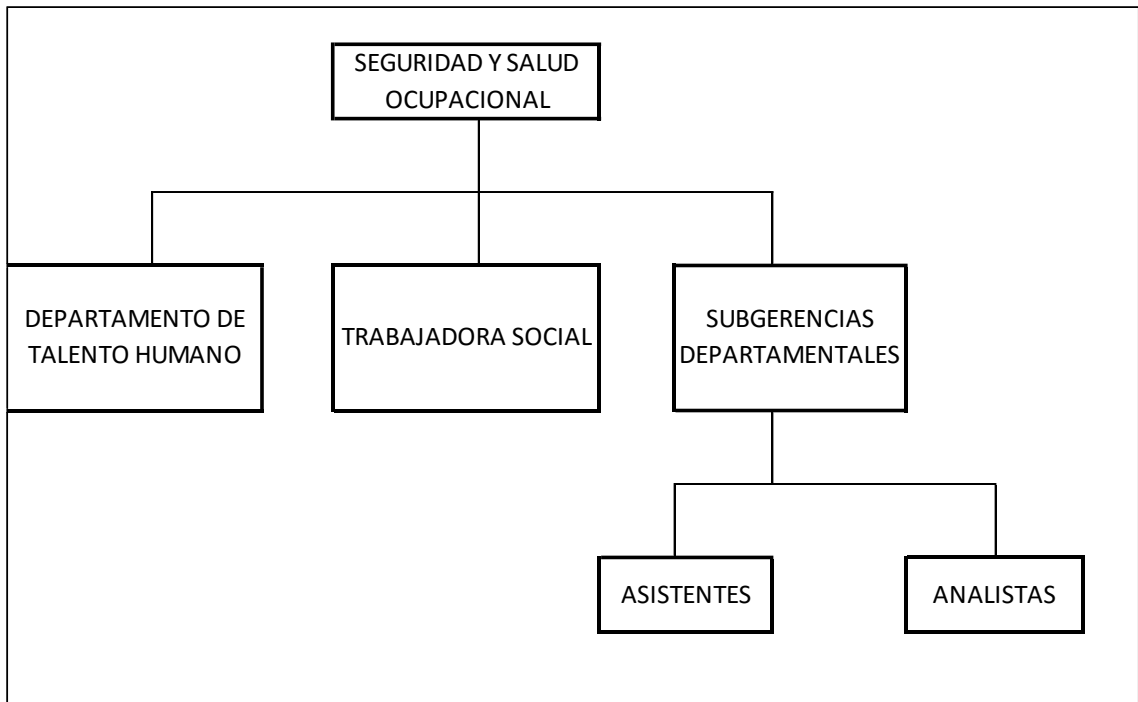


Grafico N° 29: Organigrama de Administración de la Propuesta

Elaborado por: Psi. Ind. Yazmina Cruz Melvi

Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta.

Cuadro N°. 14 Monitoreo y Evaluación

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Quién solicitan evaluar?	Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional Departamento de Talento Humano Gerencia Administrativa
2. ¿Por qué evaluar?	Porque hay evidencias de no cumplimientos en actividades de mejora.
3. ¿Para qué evaluar?	Para garantizar el cumplimiento de la Propuesta por ende mejorar la situación inicial en psicología.
4. ¿Qué evaluar?	Los avances de las acciones preventivas.
5. ¿Quién evalúa?	Unidad de Seguridad y Salud
6. ¿Cuándo evaluar?	A decisión de la organización. Se sugiere que se lo realice en la fecha fin de cada una de las acciones que se encuentran estipuladas en la Matriz de Seguimiento del Cumplimiento de la Propuesta y/o al terminar cada acción.
7. ¿Cómo evaluar?	Recolección de Evaluaciones realizadas
8. ¿Con qué evaluar?	Indicadores preestablecidos. Capacitaciones. Evidencias en campo. Evaluaciones.

Elaborado por: Psi. Ind. Yazmina Cruz Melvi

Conclusiones y Recomendaciones

6.10.1 Conclusiones.

- Una vez que han sido identificados los riesgos con más alto nivel de afectación para los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., mediante el planteamiento de esta propuesta se ha considerado como un elemento fundamental el desarrollo y establecimiento de un programa de intervención para la Prevención de los Riesgos Psicosociales.
- Uno de los objetivos principales es el establecimiento de tiempos de trabajo buscando la reducción de los riesgos identificados, es decir que es fundamental una planeación estratégica bien definida para la adecuada aplicación de este planteamiento buscando obtener los mejores resultados.
- Finalmente podemos indicar que la adecuada aplicación de cada una de las propuestas establecidas en este proyecto en primera instancia ayudarán a controlar y disminuir los riesgos identificados para que en lo posterior y dando un adecuado seguimiento se puedan ser aplicadas como medidas preventivas y no correctivas.
- Que solo la interrelación de todos los departamentos logra una intervención eficaz del plan de prevención, de manera que las actividades en conjunto son de estricto cumplimiento para mantener un control adecuado de dichos riesgos.

6.10.2 Recomendaciones

Se recomienda implementar y desarrollar la propuesta presentada.

- ✓ Establecer condiciones de trabajo favorables, que posibiliten un ambiente laboral más saludable y actúe de forma positiva sobre el comportamiento de las personas, evitando los efectos emocionales que pueden causar el estrés, fomentando y estimulando la participación voluntaria de los trabajadores en eventos de capacitación, promover ascensos acorde a los conocimientos, experiencia y competencias que destaquen ciertos trabajadores, para generar el reconocimiento e interés del aprendizaje.
- ✓ La institución debe generar estrategias que fortalezcan las relaciones interpersonales impactando esto de una forma adecuada en la disminución de la rotación de personal, ausentismo y enfermedades profesionales; considerando que, las personas son la razón de ser de toda empresa y depende de ellas que estas puedan crecer o desarrollarse; por lo tanto, los aportes de los trabajadores y su autonomía va a generar niveles de satisfacción que se verán reflejados en el desarrollo de la cooperativa.
- ✓ El área de Talento Humano debe direccionar una estrategia de fortalecimiento, enfocada a mejorar especialmente los ámbitos de salud ocupacional, selección, bienestar y desarrollo. Así también debe estar basada en el reconocimiento y valor que se le da a las personas, estas hacen parte del recurso de las empresas, siendo activadores inteligentes, con habilidades, destrezas, capaces de conducir a la excelencia y al éxito, indispensables para la gestión y dinamización de los recursos organizacionales.

Para poder suplir las necesidades de desarrollo del ser humano dentro de la Cooperativa y cumplir con uno de los requerimientos del Sistema de Gestión, se sugiere asignar un profesional que esté a cargo de la Gestión de Talento Humano y sus procesos (Res. 957, Art.1 Literal c).

- ✓ Se hace necesario implementar la presente propuesta de estudio de los factores de riesgos psicosociales en la planeación estratégica, realizando el debido seguimiento para que los niveles más desfavorables se conviertan en situación intermedia y llegar a la situación más favorable, en el menor tiempo posible.
- ✓ Se recomienda la sinergia constante entre los involucrados en el proceso productivo, de manera que toda decisión sea en consenso, donde la gestión administrativa sea el principal ejecutor de las decisiones, sin afectar la parte psicológica de los trabajadores, realizando el seguimiento respectivo al plan de intervención preventivo.

Glosario

Accidente de trabajo.- Es todo suceso imprevisto y repentino que ocasione al afiliado una lesión corporal o perturbación funcional, o la muerte inmediata o posterior, con ocasión o como consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena. También se considera accidente de trabajo, el que sufre el asegurado al trasladarse directamente desde su domicilio al lugar de trabajo o viceversa.

Antrópico.- Conjunto de procesos de degradación de un artículo o procedimiento causado por la acción del hombre.

Apoyo social de los compañeros.- Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesite por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo.

Apoyo social de superiores.- Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesite por parte de los superiores para realizar bien el trabajo.

Calidad de liderazgo.- Se refiere a la calidad de gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión es muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores.

Claridad de rol.- Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo.

Compromiso.- Es la implicación de cada trabajador con su trabajo, considerando como la actividad laboral y la globalidad de circunstancias en las que ésta se desarrolla. Está estrechamente relacionada con el sentido y con el conjunto de intercambios materiales y emocionales que se producen entre el trabajo y quien lo realiza.

Condiciones de trabajo.- Aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores.

Conflicto de rol.- Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que pueden suponer conflictos de carácter profesional o ético.

Control sobre los tiempos a disposición.- Identifica el margen de autonomía de los trabajadores sobre algunos aspectos del tiempo de trabajo y de descanso. Puede contribuir a integrar con éxito las necesidades del trabajo y de la vida privada.

Crispación.- Contracción repentina o pasajera de un músculo.

Delegado de seguridad y salud.- Trabajador nominado por sus compañeros para apoyar las acciones de seguridad y salud en el trabajo, en aquellas empresas en que la legislación no exige la conformación del comité paritario.

Doble presencia.- Son las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico – familiar. Son altas cuando las exigencias laborales intervienen con las familiares.

Empleabilidad.- Capacidad de una persona de acceder a un puesto de trabajo, de mantenerse y reubicarse en un puesto laboral, adaptándose a un cambio continuo.

Enfermedades profesionales u Ocupacionales.- Son las afecciones crónicas, causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o trabajo que realiza el asegurado y que producen incapacidad.

Equipos de protección personal.- Son equipos específicos destinados a ser utilizados adecuadamente por el trabajador para la protección de uno o varios riesgos, que amenacen su seguridad y su salud.

Ergonomía.- Es la técnica que se encarga de adaptar el trabajo al hombre, teniendo en cuenta sus características anatómicas, fisiológicas, psicológicas y sociológicas con el fin de conseguir una óptima productividad con el mínimo esfuerzo y sin perjudicar la salud.

Especialista en seguridad y salud.- Profesional con título de posgrado específico en seguridad y salud en el trabajo.

Estima.- Se refiere al respeto, al reconocimiento, y al trato justo que obtenemos a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo.

Exigencias de esconder emociones.- Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, especialmente en los puestos de trabajo cuyas tareas centrales son prestar servicios. En otro contexto estas exigencias tienen que ver con la relación con supervisores y compañeros de trabajo.

Exigencia psicológicas cognitivas.- Se refiere al manejo de conocimientos, y no son ni negativas ni positivas por si mismas sino que deben valorarse en función a las posibilidades de desarrollo.

Exigencias psicológicas cuantitativas.- Es la cantidad del trabajo y el tiempo disponible para realizarlo, volumen, ritmo, interrupciones e intensidad de trabajo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizarlo en el tiempo asignado.

Exigencias psicológicas emocionales.- Son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en aquellas ocupaciones en las que se prestan servicios a las personas y se pretende inducir cambios en ellas.

Factor de riesgo.- Es el elemento agresor o contaminante presente en el área laboral, que actuando sobre el trabajador o los medios de producción evidencia la presencia del riesgo. Sobre este elemento es que debemos actuar para prevenir los riesgos.

Higiene Industrial.- Sistema de principios y reglas orientadas al control de contaminantes del área laboral con la finalidad de evitar la generación de enfermedades profesionales relacionadas con el trabajo.

Identificación sociodemográfica.- Son todas las características del ser humano, sean sociales, laborales o educativas que sirven para entender el diagnóstico que identifique los rasgos demográficos y sociales de una persona.

Incidente.- Suceso acaecido en el curso de trabajo en relación con el trabajo en el que la persona afectada no sufre lesiones corporales o en el que estos solo requieren cuidados de primeros auxilios.

Influencia.- Es el margen de autonomía en el día a día del trabajo, en las tareas a realizar y su cantidad, en el orden de realización de las mismas, en los métodos a emplear, etc.

Inseguridad sobre el futuro.- Es la preocupación por el futuro en relación a la

pérdida de empleo y a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales.

Lugar o centro de trabajo.- Son todos los sitios donde los trabajadores deben permanecer o a donde tienen que acudir en razón de su trabajo y que se hallan bajo el control directo o indirecto del empleador.

Medicina del Trabajo.- Es la ciencia que se encarga del estudio, investigación, prevención de los efectos sobre los trabajadores, ocurridos por el ejercicio de su ocupación.

Mobbing.- Presencia de síntomas psicossomáticos y reacciones anormales hacia el trabajo y el ambiente laboral producto de una violencia psicológica extrema en su lugar de trabajo. Conocido también como psicoterror laboral y hostigamiento psicológico en el trabajo.

Peligro.- Característica o condición física de un sistema, proceso, equipo y/o elemento con potencial de daño a las personas, instalaciones o medio ambiente o una combinación de estos. Situación que tiene un riesgo de convertirse en causa de accidente.

Posibilidades de desarrollo.- Son las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos.

Posibilidades de relación social.- Son las posibilidades reales que tenemos en el trabajo. Es la condición necesaria para que pueda existir el apoyo en el trabajo.

Prevención de riesgos laborales.- El conjunto de acciones de las ciencias biomédicas, sociales y técnicas tendientes a eliminar o controlar los riesgos que afectan la salud de

los trabajadores, la economía empresarial y el equilibrio medio ambiental.

Previsibilidad.- Disponer de la relación adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios.

Psicosociología laboral.- La ciencia que estudia la conducta humana y su aplicación a sus áreas de trabajo. Analiza el entorno laboral y familiar, los hábitos y sus repercusiones, previene y controla los factores de riesgos que inciden en el rendimiento y salud de los trabajadores.

Responsable de prevención de riesgos.- Persona que tiene a cargo la coordinación de las acciones de seguridad y salud en el centro de trabajo, cuando la legislación no exige la conformación de una unidad especializada, puede ser el propio gerente. Acreditará formación en lamateria.

Riesgo del trabajo.- Es la posibilidad de que ocurra un daño a la salud de las personas mediante la presencia de accidentes, enfermedades y estados de insatisfacción ocasionados por factores o agentes de riesgo presentes en el proceso productivo.

Salud.- Se denomina así el completo estado de bienestar y equilibrio físico, mental y social. No únicamente la ausencia de enfermedad.

Seguridad Industrial.- El conjunto de técnicas aplicadas en las áreas laborales que hacen posible la prevención de accidentes e incidentes de trabajo y averías en los grupos e instalaciones.

Seguridad y Salud en el trabajo (SST).- Es la ciencia y técnica multidisciplinaria, que se ocupa de la valoración de las condiciones de trabajo y la prevención de riesgos ocupacionales, a favor del bienestar físico, mental y social de los trabajadores

potenciando el crecimiento económico y la productividad.

Sentido del trabajo.- Tiene que ver con el contenido del trabajo, con el significado de las tareas por sí mismas y la visualización de su contribución al producto o servicio final.

Sentimiento de grupo.- Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día, y puede verse como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo; es el componente emocional del apoyo social y está relacionado con las posibilidades de relación social.

Trabajador.- La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

Trabajo.- Es toda actividad humana que tiene como finalidad la producción de bienes o servicios.

MATERIALES DE REFERENCIA

BIBLIOGRAFÍA:

1. De los Ríos Castillo, J. L., Ocampo Mancilla, M., Landero López, M., Burnout en personal administrativo de una dependencia gubernamental: análisis de sus factores relacionados. *Investigación y Ciencia*, 37, 26-34, Ávila Rojas, T., & Tristán Alejo, L., 2007.
2. Faúndez, V. O., & Wilke, C. J. Efectos de la ambigüedad de rol y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Estudio longitudinal en profesionales de administración y servicios
3. George W. Bohlander, Scott Snell, *Administración de Recursos Humanos*, Cengage Learning Editores, pag 91-92, 2008.
4. Henao, S., 1982. Salud mental y trabajo. *Revista Centroamericana de Ciencias de la Salud*, 8:57-64.
5. International Labour Organisation Sectoral Activities Programme, *La evolución del empleo, el tiempo de trabajo y la formación en la industria*, pag 40-44
6. ITACA (Interactive training Advanced Computer Applications, S, L), *Prevención de riesgos derivados de la organización y la carga de trabajo*, CD interactivo, Ediciones Cenac 2006.
7. José M° Acosta, *Gestión del Estrés: Como entenderlo, como controlarlo y como sacarle provecho*, Profit Editorial Inmobiliaria S.L. Barcelona,2011, pag, 13, 81, 2011,
8. José M° Peiró Silla, *Estrés Laboral y Riesgos Psicosociales*, Publicaciones Universidad de Valencia, pag, 17 – 20, 2009.
9. Josep María Blanch Ribas, María Jesus Espuny Tomás, Carolina Gala Duran, Antonio Martín Artiles, *Teorías de las Relaciones Laborales: Fundamentos*, Editorial UOC, pag, 128-144, 2003.

10. María Dolores Vidal, José Sanchis Pérez de León SPL, Sistemas de Información CoPsoQ istas 21 versión 2. Manual de uso del programa informático. Barcelona Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud 2014.
11. Monte, Pedro R. Gil. "Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional." Información psicológica 100, pag, 68-83, 2013.
12. Monte, P. R. G. Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional. Información psicológica, 100, 68-83, 2013.
13. Monte, Pedro R. Gil. "Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional." Información psicológica 100. 68-83, 2013.
14. Marsollier, R., & Aparicio, M., Las autopercepciones laborales y su influencia en el desgaste profesional. Perspectivas en Psicología, 9, 2013.
15. Programa Informático CoPsoQ Ista 21, Version 2.
16. Villalobos, María Eugenia, and Walther Mauricio Zúñiga. "Perspectiva clínica de la consciencia del riesgo en la accidentalidad laboral: un estudio cualitativo." Pensamiento Psicológico 9.16 pag, 55-68, 2011.
17. Villalobos, M. E., & Zúñiga, W. M., Perspectiva clínica de la consciencia del riesgo en la accidentalidad laboral: un estudio cualitativo. Pensamiento Psicológico, 9(16), 55-68, 2011.
18. Villalobos, María Eugenia, and Walther Mauricio Zúñiga. "Perspectiva clínica de la consciencia del riesgo en la accidentalidad laboral: un estudio cualitativo." Pensamiento Psicológico 9, no 16 pag, 55-68, 2011.
19. Villarruel Vizcaino, Mayra Alejandra. Villacrés Arteaga, Fernando Mauricio. Diagnóstico de factores psicosociales presentes en los empleados que trabajan en el área de producción Quito del grupo corporativo Sic Contact Center en Ecuador y su incidencia en el estrés laboral negativo. Facultad de Psicología. PUCE. Quito. 119 p, 2011.
20. Zambrano Jordán, Robinson Mauricio, Factores psicosociales y la salud laboral en operadores de máquinas inyectoras de botas de PVC del área de calzado plástico de la empresa Plasticaucho Industrial de la ciudad de Ambato. Facultad

de Ingeniería en Sistemas Electrónica e Industrial. Universidad técnica de Ambato UTA. Ambato, 2013.

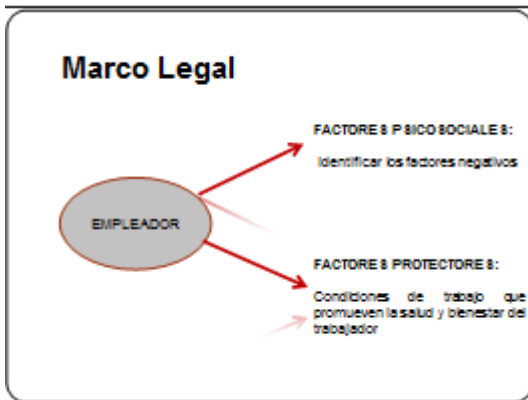
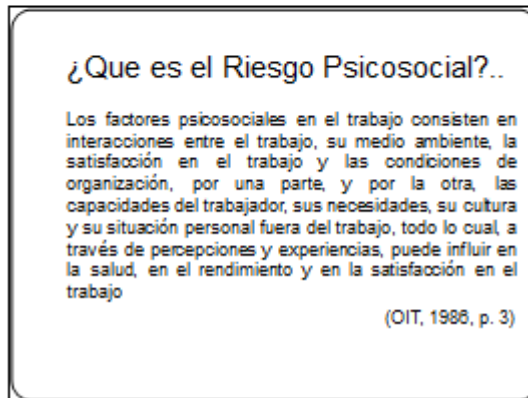
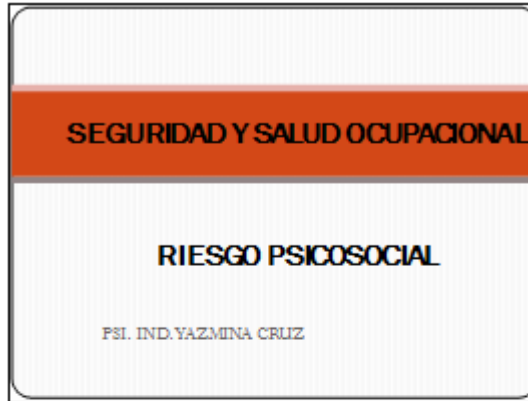
INTERNET

1. Doval, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R. (2004). Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características Y Formas De Afrontamiento. **Extraído el 02 de marzo, 2006,**
de http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/argonro01_1.htm
2. Escala, S. E. (2004). Cómo enfrentarse al Estrés Laboral. **Extraído el 02 de marzo, 2006,**
de <http://www.ondasalud.com/edicion/noticia/0,2458,235850,00.html>
3. Martínez Susana, Méndez Ignacio, Noriega Mariano, Laurell Cristina, Villegas Jorge, S.F, Interacción de las exigencias de trabajo en la generación de sufrimiento mental, Universidad Autónoma Metropolitana de Xochimilco.
<Http://www.scielo.br/pdf/csp/v16n4/3604.pdf>
4. Pose, G. (2005). Estrés En La Evaluación Institucional. **Extraído el 06 de abril, 2006, de** <http://evaluacioninstitucional.idoneos.com/index.php/345577>
5. Sindicato de Enfermeras de España (SATSE). Prevención del Estrés Laboral. **Extraído el 02 de marzo, 2006,**
de http://geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estres_laboral.htm
6. Slipack, O. E. (1996). **Estrés Laboral. Extraído el 02 de marzo, 2006,**
de http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/19/a19_03.htm
7. Villalobos, J. (1999). Estrés Y Trabajo. **Extraído el 02 de marzo, 2006,**
de http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm

ANEXOS

ANEXO I

Capacitación de riesgo psicosocial a los miembros de comité y gerencia administrativa.



Constitución de la República del Ecuador

Art. 331

“Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo”

Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo

Capítulo III

Art. 11 literal b)

“Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos;”

Resolución 957 Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo

Art. 1 literal b)

Gestión Técnica

- > Identificación de los Factores de Riesgo
- > Evaluación de los Factores de Riesgo
- > Control de los Factores de Riesgo
- > Seguimiento de Medidas de Control

Resolución CD 333 Reglamento para el Sistema de Auditoría de Riesgos de Trabajo

Art. 9 numeral 2 Gestión Técnica Literal 2.2 Medición y/o Evaluación

- a) “Se han Realizado mediciones de los factores de riesgo ocupacional a todos los puestos de trabajo con métodos de medición (cuali-cuantitativo según corresponda), utilizando procedimientos reconocidos en el ámbito nacional o internacional a la falta de los primeros
- b) “La medición tiene una estrategia de muestreo definida técnicamente;”

Objetivos

- Proteger la salud y el bienestar de los trabajadores
- Eliminar o atenuar los Factores de Riesgo Psicosocial
- Establecer medidas preventivas oportunas y efectivas

Los Factores de Riesgo Psicosocial



Que factores de Riesgo psicosocial deben ser Evaluados

1. Factores de Riesgo Psicosocial Individuales
2. Factores de Riesgo Psicosocial Extra Laborales
3. Factores de Riesgo Psicosocial Intra laborales

Factores de Riesgo Psicosocial Individuales

1. Información Socio demográfico:
 - Sexo
 - Edad
 - Escolaridad
 - La convivencia de pareja
 - Ocupación
 - Área de trabajo
2. Características de la personalidad y estilos de afrontamiento, estos deben de ser evaluados por instrumentos clínicos y psicométricos aplicados por expertos.

Factores de Riesgo Psicosocial Extralaborales

- Utilización del tiempo libre (oficios domésticos, recreación, deporte, educación y otros trabajos)
- Tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizado para trasladarse de la casa al trabajo y viceversa
- Pertenece a redes de apoyo social (familia, grupos sociales comunitarios o de salud)
- Características de la vivienda (status social, vivienda propia o alquilada, acceso a vías y servicios públicos)
- Acceso a servicio de salud IESS.

Factores de Riesgo Psicosocial Intralaborales

Gestión de la Organización.

- > Estilos de Mando
- > Modalidades de pago y contratación
- > Participación
- > Acceso a actividades de Inducción y Capacitación
- > Servicio de Bienestar Social
- > Mecanismos de Evaluación y Desempeño
- > Estrategias para el Manejo de los Cambios que afectan a las personas.

Características de la Organización del Trabajo

- > Comunicación
- > Tecnología
- > Modalidades de Organización del Trabajo
- > Demandas Cualitativas y Cuantitativas de la labor

Factores Presentes en el medio Ambiente del Trabajo

- > Jornadas de trabajo
- > Número de trabajadores por tipo de contrato
- > Tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa
- > Programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores.

Los Riesgos Psicosociales

- > Insatisfacción laboral
- > Estrés Laboral
- > Burnout



Violencia laboral:

- > Violencia en el Trabajo
- > Acoso psicológico Mobbing



MOBBING



Efectos en el Trabajador

- > Problemas en la salud (físicas y psicológicas)
- > Depresión
- > Problemas Neuropsicológicos
- > Demotivación e insatisfacción



- > Actitudes y hábitos Inadecuados
- > Dificultad en las relaciones interpersonales
- > Conflictos intergrupales
- > Exposición a los accidentes
- > Ausentismos laborales



¿Cómo vamos a evaluar los riesgos psicosociales?...



El método a utilizar es el Sistema de ISTAS 21

Es un instrumento internacional para la investigación, la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales.

La metodología COPSOQ (de la que COPSOQ-Istas21 y PSQ CAT21- COPSOQ forman parte) ha adquirido una importante dimensión internacional, siendo uno de los instrumentos de medida de riesgos psicosociales más utilizados en evaluación de riesgos e investigación.

¿Cómo evaluamos?...

1. Generamos el cuestionario en el sistema
2. Escogemos el equipo de trabajo que debe estar conformado por:
 - a) Representante del empleador
 - b) Representante de los Trabajadores
 - c) Técnico en Seguridad y Salud Ocupacional
 - d) Técnico Asesor de evaluación de riesgo psicosocial
3. Escogemos el personal a evaluar
4. Fijamos fecha para la evaluación
5. Tabulamos y procesamos datos
6. Entrega de informe final

Gracias por su atención.

ANEXO II

Autorización de la Gerencia Administrativa Financiera para la elaboración del estudio.



Oficio No. 176 -SAF-2015
Ambato, 16 de junio de 2015

Psicóloga Industrial
Yazmina Cruz
Presente.-

De mi consideración:

En atención a su solicitud para realizar la evaluación de Riesgo Psicosocial a los trabajadores de la Cooperativa como parte de su trabajo de titulación de Cuarto Nivel, pongo en su conocimiento que la misma ha sido autorizada.

Por lo que le agradezco que se proporcione el cuestionario a aplicar, así como los resultados que se obtengan de la evaluación, incluyendo las recomendaciones, con el propósito de que este trabajo también sea de utilidad para la Institución.

Por lo que a través del Señor Cristian Calva, Analista de Seguridad se coordinará su ejecución, así como se prestará la disponibilidad que se requiera para el efecto.

Atentamente,



Alexandra Segura

SUBGERENTE ADMIN. FINANCIERO

www.oscus.coop
Lalama 06 - 39 entre Sucre y Bolívar
Telfs: (593-3) 282 1131 / 242 2146

ANEXO III

Ejemplo de Acta de Designación de equipo psicosocial

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.



CONFORMACIÓN EQUIPO PSICOSOCIAL

ACTA N° 1

En día 08 de junio de 2015 se conforma el equipo psicosocial para sensibilizar, evaluar e intervenir en riesgos psicosociales de la empresa.

Dicho equipo está conformado por:

Nombre: _____ Cargo: _____ Firma: _____

Nombre: _____ Cargo: _____ Firma: _____

Nombre: _____ Cargo: _____ Firma: _____

Nombre: _____ Cargo: _____ Firma: _____

Nombre: _____ Cargo: _____ Firma: _____

Quienes se comprometen a reunirse con una periodicidad mínima de un mes.

Fecha: 08 de junio de 2015

ANEXO IV

Carta de Comunicación a los colaboradores



Fecha _____

Estimados Colaboradores

Desde el 01 de julio de 2015 se realizará la evaluación de Riesgo Psicosocial, el objetivo principal es poder identificar la presencia y el nivel de exposición de todos los colaboradores a los riesgos psicosociales.

Los riesgos psicosociales son entendidos como todas las situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, los cuales tienen la capacidad de afectar, en forma negativa el bienestar y la salud (física, psíquica y/o social) de los colaboradores y sus condiciones de trabajo. A través de esta evaluación buscamos medir la existencia y magnitud de estos factores en las diferentes áreas de nuestra institución, generando recomendaciones para disminuir la incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental de los colaboradores.

Como institución evaluaremos los riesgos psicosociales con el cuestionario ISTAS 21 a cargo de la Psi. Ind. Yazmina Cruz Melvi de acuerdo al cronograma establecido.

Esperamos contar con vuestra colaboración y entusiasmo. Nos interesa generar un medio ambiente de trabajo saludable y seguro para ustedes y sus familias.

Les saluda cordialmente,

ANEXO V

Cuestionario ISTAS 21

 **CoPsoQ**
istas21

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: Cooperativa de Ahorro y Crédito O&CUB Ltda.	Fecha de respuesta: Julio 2016

Versión española del CoPsoQ. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO (www.copsq.istas21.net). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.



INSTRUCCIONES

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

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

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

La mayoría de preguntas tienen varias opciones de respuesta y debes señalar con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación, ESCOGIENDO UNA SOLA OPCIÓN entre las posibles respuestas: "siempre / muchas veces / algunas veces / sólo alguna vez / nunca". Si tienes más de un empleo, te pedimos que refieras todas tus respuestas solamente al que haces en Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCU8 Ltda. .

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

Forma de recogida del cuestionario: Se recoge el cuestionario dentro de un sobre cerrado. El día de recogida será el lunes, 20 de julio de 2016 .

Para llevar a cabo el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales, se ha creado un Grupo de Trabajo formado por representantes de la dirección de la empresa, Lucía Flores, representantes de los trabajadores/as, Sandra Velasco, y personal técnico del Servicio de Prevención, Psi. Ind. Yazmina Cruz Melvi. Si necesitas realizar alguna consulta te puedes dirigir a cualquiera de sus miembros.

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

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN



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

1) Eres:

- 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 Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. y tus condiciones de trabajo.

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

- 1 Control
- 2 Captaciones
- 3 Colocaciones
- 4 Cobranza
- 5 Cajas
- 6 Servicios Financieros Complementarios
- 7 Administrativo
- 8 Asesoría Jurídica
- 9 Calidad y Procesos
- 10 Marketing y Comunicaciones
- 11 Talento Humano
- 12 TIC Informática
- 13 Contable
- 14 Tesorería
- 15 Gestión Operativa
- 16 Gestión de Gobierno
- 17 Gestión Ejecutiva
- 18 Gestión de Negocios

3

4) Señala el o los puestos de trabajo que has ocupado en los últimos 12 meses. Si has ocupado dos o más puestos señáloslos.

- 1 Responsables de procesos
- 2 Analistas
- 3 Asesores
- 4 Asistentes
- 5 Cajeros
- 6 Auxiliares

5) ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

- 1 Generalmente no
- 2 SI, generalmente de nivel superior
- 3 SI, generalmente de nivel inferior
- 4 SI, generalmente del mismo nivel
- 5 SI, 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 Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.?

- 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 Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.?

- 1 Contrato Indefinido
- 2 Contrato Ocasional
- 3 Contrato Eventual

5

10) Desde que entraste en Cooperativa de Ahorro y Crédito OBCUS Ltda. ¿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)

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 Cooperativa de Ahorro y Crédito OSGUIS Ltda.?

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

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) Sientes 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 desahogantes 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) Sientes 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) Sientes 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) Sientes 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) Sientes 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) Sientes 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 las 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 Sientes 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 desgastador 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) sientes 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) sientes 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) se ayudan 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 tareas 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!