



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**MODALIDAD: PRESENCIAL**

**Informe final del trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención  
del Título de Psicólogo Industrial**

**TEMA:**

---

**“RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA – EMPRESA MUNICIPAL  
MERCADO MAYORISTA DE AMBATO”**

---

**AUTOR:** Pedro Santiago Obando Rojano

**TUTOR:** Ing. Mg. María Fernanda Vargas

**AMBATO – ECUADOR  
2017**

***APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE  
GRADUACIÓN O TITULACIÓN***

***CERTIFICA:***

Yo, Ing. Mg. María Fernanda Vargas Ramos; CC.: 0501856330, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el Tema: “RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA – EMPRESA MUNICIPAL MERCADO MAYORISTA DE AMBATO”, desarrollado por el estudiante: Pedro Santiago Obando Rojano CON CC.: 1804088670, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios; autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.



.....  
Ing. Mg. María Fernanda Vargas Ramos

C.C. 0501856330

***TUTORA***

## *AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN*

Dejo constancia que el presente informe es el resultado de la Investigación de el autor, quien basado en los estudios realizados durante la carrera, investigación científica, revisión documental y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios vertidos en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'PEDRO SANTIAGO O. ROJANO', with a horizontal line drawn through it.

.....  
Pedro Santiago Obando Rojano

CC: 1804088670

***AUTOR***

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Yo, Obando Rojano Pedro Santiago, cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA – EMPRESA MUNICIPAL MERCADO MAYORISTA DE AMBATO”, autorizo parte de la reproducción de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.



.....  
Pedro Santiago Obando Rojano

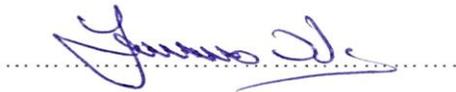
CC: 1804088670

***AUTOR***

*AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN*

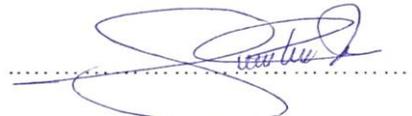
La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA – EMPRESA MUNICIPAL MERCADO MAYORISTA DE AMBATO”, presentada por Pedro Santiago Obando Rojano, egresado de la Carrera de Psicología Industrial; Modalidad Presencial, Promoción Abril – Septiembre del 2016, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo pertinente.



MIEMBRO

Dr. Mg. Irma Edith Ortiz



MIEMBRO

Lic. Mg. María Gabriela Romero

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo se ha desarrollado gracias al apoyo de personas que confiaron en mi capacidad y conocimiento; agradezco infinitamente a mi familia y amigos que me han apoyado incondicionalmente en mi carrera universitaria, en especial a mi madre que se ha esforzado día a día en criarme con principios y valores que me han ayudado a cumplir una meta más en vida, como es ser un profesional competente y de servicio a la sociedad.

**Pedro Obando**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco al Gerente de la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista de Ambato, el Ing. Jacobo Suárez por permitirme desarrollar este proyecto en la Institución a la cual dirige.

Cabe recalcar mis agradecimientos a mis docentes que durante todo mi periodo universitario me brindaron su apoyo y de quienes he aprendido todos los conocimientos que poseo, en especial a mi Tutora María Fernanda Vargas por la ayuda y el tiempo dedicado para que yo pueda culminar con este Proyecto Investigativo, brindándome sus conocimientos científicos que me han permitido elaborar mi tema

Agradezco también a DIOS por permitir seguir adelante con todos mis objetivos propuestos.

**Pedro Obando**

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Contenidos	Páginas
Portada.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	iv
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO .....	xiv
EXECUTIVE SUMMARY.....	xv
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA .....	3
1.1 Tema.....	3
1.2 Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.2 Análisis Crítico .....	6
1.2.3 Prognosis .....	6
1.2.4 Formulación del Problema .....	7
1.2.5 Preguntas Directrices .....	7
1.2.6 Delimitación del problema.....	7
1.2.6.1 Delimitación de contenido .....	7
1.2.6.2 Delimitación espacial .....	7
1.2.6.3 Delimitación temporal.....	8

1.3 Justificación.....	8
1.4 Objetivos.....	9
1.4.1 Objetivo General .....	9
1.4.2 Objetivos Específicos.....	9
CAPÍTULO II .....	10
MARCO TEÓRICO.....	10
2.1 Antecedentes Investigativos.....	10
2.2 Fundamentación Filosófica .....	11
2.2.1 Fundamentación Epistemológica .....	11
2.2.2 Fundamentación Axiológica .....	12
2.2.4 Fundamentación Ontológica .....	12
2.3 Fundamentación Legal .....	12
2.4 Categorías Fundamentales .....	15
2.4.1 Fundamentación Teórica. Variable independiente.....	18
2.4.1.1 Definiciones .....	18
2.4.1.2 Factores Psicosociales .....	19
2.4.1.3 Factores Organizativos.....	21
2.4.2 Riesgos Laborales .....	22
2.4.2.1 Antecedentes .....	22
2.4.2.2 Peligro .....	22
2.4.2.3 Definiciones .....	23
2.4.2.4 Enfermedades Profesionales .....	24
2.4.2.4 Factores de Riesgo .....	24
2.4.3 Seguridad Industrial .....	24
2.4.3.1 Definiciones .....	25
2.4.3.2 Seguridad en el Trabajo .....	25
2.4.3.3 Relación Ambiente – Salud en el trabajo.....	27
2.4.2 Fundamentación Teórica. Variable dependiente.....	28
2.4.4 Desarrollo Organizacional .....	28
2.4.4.1 Definición.....	28
2.4.4.2 Procesos de desarrollo organizacional .....	28
2.4.4.3 Técnicas del desarrollo organizacional .....	29

2.4.5. Cultura Organizacional .....	31
2.4.5.1. Definiciones .....	32
2.4.5.2 Características de la cultura organizacional .....	32
2.4.5.3 Tipos de cultura organizacional .....	33
2.4.6 CLIMA ORGANIZACIONAL .....	35
2.4.6.1 Definición.....	35
2.4.6.2 Premisas de motivación .....	35
2.4.6.3 El comportamiento humano en las organizaciones .....	36
2.5 Hipótesis.....	38
2.6 Señalamiento de variables.....	38
2.6.1 Variable independiente: Riesgos Psicosociales .....	38
2.6.2 Variable dependiente: Clima Organizacional .....	39
CAPÍTULO III.....	40
METODOLOGÍA .....	40
3.1 Enfoque de la investigación .....	40
3.2 Modalidad básica de la investigación .....	40
3.2.1 Investigación Documental y Bibliográfica.....	41
3.2.2 Investigación de Campo .....	41
3.3 Nivel o tipos de investigación .....	41
3.3.1 Tipo Exploratorio .....	41
3.3.2 Tipo Descriptivo.....	41
3.3.3 Tipo Correlacional .....	42
3.4 Población.....	42
3.5 Operacionalización de variables .....	43
3.5.1 Variable Independiente: Riesgos Psicosociales .....	43
Contextualización.....	43
Dimensión .....	43
Indicador .....	43
Ítems.....	43
Técnicas e instrumentos .....	43
Encuesta .....	43

Cuestionario .....	43
3.5.2 Variable Dependiente: Clima Organizacional .....	44
Contextualización.....	44
Dimensión .....	44
Indicador .....	44
Ítems.....	44
Técnicas e instrumentos .....	44
3.6 Técnicas e instrumentos .....	45
3.6.1 Encuesta .....	45
3.6.2 Cuestionario .....	45
3.6.3. Validez y confiabilidad .....	45
3.6 Recolección de la información.....	45
3.7 Procesamiento y análisis .....	47
3.7.1 Procesamiento .....	47
3.7.2 Análisis.....	47
CAPÍTULO IV.....	49
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	49
4.1 Análisis e interpretación de resultados de la ficha de la encuesta aplicada a 75 colaboradores de la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista de Ambato.....	49
4.2 Verificación de la Hipótesis .....	59
4.2.1 Modelo Lógico .....	59
4.2.2 Modelo Matemático .....	59
4.2.3 Modelo Estadístico.....	59
4.2.4 Nivel de Significación, grados de libertad, resta de decisión .....	60
CAPÍTULO V .....	64
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	64
5.1 Conclusiones .....	64
5.2 Recomendaciones.....	65
ARTÍCULO CIENTÍFICO .....	66
MATERIAL DE REFERENCIA .....	80

BIBLIOGRAFIA .....	80
ANEXOS .....	84
Anexo. A. ENCUESTA .....	85
Anexo B. Cuestionario ISTAS 21 .....	86
Anexo C. Fotografías .....	102

## *ÍNDICE DE GRÁFICOS*

Contenidos	Páginas
Gráfico N° 1 Planteamiento del problema .....	5
Gráfico N° 2 Categorías fundamentales.....	15
Gráfico N° 3 Constelación de ideas. Variable independiente .....	16
Gráfico N° 4 Constelación de ideas. Variable dependiente .....	17
Gráfico N° 5 Tareas Familiares .....	49
Gráfico N° 6 Apoyo Necesario.....	50
Gráfico N° 7 Encuesta .....	51
Gráfico N° 8 Trabajo .....	52
Gráfico N° 9 Emociones .....	53
Gráfico N° 10 Ambiente de Respeto .....	54
Gráfico N° 11 Encuesta .....	55
Gráfico N° 12 Relaciones Interpersonales .....	56
Gráfico N° 13 Capacitación.....	57
Gráfico N° 14 Valores .....	58
Gráfico N° 15 Zona de aceptación de la Hipótesis .....	63
Gráfico N° 16 Zona de aceptación de la Hipótesis ; <b>Error! Marcador no definido.</b>	

## *ÍNDICE DE TABLAS*

Contenidos	Páginas
Tabla N° 1 Población .....	42
Tabla N° 2 Variable independiente .....	43
Tabla N° 3 Variable dependiente .....	44
Tabla N° 4 Recolección de información .....	46
Tabla N° 5 Tareas Familiares .....	49
Tabla N° 6 Apoyo Necesario .....	50
Tabla N° 7 Encuesta .....	51
Tabla N° 8 Trabajo .....	52
Tabla N° 9 Emociones .....	53
Tabla N° 10 Ambiente de Respeto .....	54
Tabla N° 11 Encuesta .....	55
Tabla N° 12 Relaciones Interpersonales .....	56
Tabla N° 13 Capacitación .....	57
Tabla N° 14 Valores .....	58
Tabla N° 15 Frecuencias Observadas .....	60
Tabla N° 16 Frecuencias Esperadas .....	61
Tabla N° 17 Cálculo de $X^2_c$ .....	61
Tabla N° 18 Distribución Chi Cuadrado $X^2_c$ .....	62
Tabla N° 20 Dimensiones evaluadas .....	75

*UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO*  
*FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA*  
*EDUCACIÓN*  
*CARRERA DE: PSICOLOGÍA INDUSTRIAL*

**TEMA:** “RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA – EMPRESA MUNICIPAL MERCADO MAYORISTA DE AMBATO”

**AUTORA:** Pedro Santiago Obando Rojano

**DIRECTOR:** Ing. Mg. María Fernanda Vargas Ramos

***RESUMEN EJECUTIVO***

La investigación sobre Riesgos psicosociales en el clima organizacional se enfoca en la relación importante que existe entre estas variables, el obtener un clima laboral adecuado entre los colaboradores ayuda al logro de objetivos y metas planteadas por la empresa, debido a la efectividad del trabajo que realice cada uno de los colaboradores de la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista De Ambato, generando de esta manera un desempeño óptimo por parte de los trabajadores.

Las relaciones interpersonales que en la empresa se genera deben estar basadas en principios y valores que aporten al desarrollo organizacional, personal y profesional de cada uno de los que conforman la Institución, por medio de una comunicación asertiva se puede contribuir a la mejora del ambiente laboral que se produce en cada puesto de trabajo.

Al alcanzar un clima organizacional eficiente los riesgos que existen en la empresa tienden a minorarse, produciendo en los trabajadores satisfacción laboral, debido a que se previene los diferentes accidentes que se pueden originar en el puesto de trabajo, evitando las enfermedades profesionales y los riesgos psicosociales que afectan a la parte física como emocional de cada persona.

**Descriptor:** riesgos psicosociales, clima organizacional, objetivos, efectividad, desempeño, relaciones interpersonales, desarrollo organizacional, comunicación asertiva, satisfacción laboral, enfermedades profesionales.

*TECHNICAL UNIVERSITY AMBATO*  
*FACULTY OF HUMANITIES AND EDUCATION*  
*CAREER NURSERY EDUCATION*  
*BLENDED MODE STUDIES*

**TOPIC:** “RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA – EMPRESA MUNICIPAL MERCADO MAYORISTA DE AMBATO”

**AUTORA:** Pedro Santiago Obando Rojano

**DIRECTOR:** Ing. Mg. María Fernanda Vargas Ramos

*EXECUTIVE SUMMARY*

Research on psychosocial factors in the organizational climate focuses on the relationship between these variables, obtaining an adequate working environment among employees, achieving objectives and goals raised by the company, due to the effectiveness of the work that Perform each one of the collaborators of the Public Company - Municipal Wholesale Market of Ambato, generating in this way an optimal performance on the part of the workers.

The interpersonal relations that in the company are forced to be based on principles and values that contribute to the organizational, personal and professional development of each one of those that conform the institution, through an assertive communication can contribute to the improvement of the working environment that Is produced in each job.

By achieving an organizational climate efficiently the risks that exist in the company are of less importance, they produce in the workers a job satisfaction, due to the prevention of the different accidents that can originate in the workplace, avoiding occupational diseases and Psychosocial risks that affect the physical and emotional part of each person.

**Descriptors:** Psychosocial risks, organizational climate, objectives, effectiveness, performance, interpersonal relationships, organizational development, assertive communication, job satisfaction, occupational diseases.

## *INTRODUCCIÓN*

El tema denominado: “RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA – EMPRESA MUNICIPAL MERCADO MAYORISTA DE AMBATO”

Las ventajas de realizar un control de riesgos psicosociales es de vital importancia para la organización debido a la prevención y eliminación que se puede dar a los factores que influyen en el desarrollo organización; aportando al mejoramiento de la productividad, a las condiciones del ambiente de trabajo y a la calidad de vida laboral, a la reducción de accidentes de trabajo, al empoderamiento y compromiso con la empresa.

Las ventajas de poseer un clima organizacional eficiente y de gran calidad en la organización, ayuda al mejoramiento de la productividad y de las relaciones interpersonales entre colaboradores de la empresa, produciendo una comunicación asertiva que refleje el buen funcionamiento del personal y la satisfacción laboral, reduciendo los accidentes tanto físicos como mentales en los trabajadores.

En la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación se establecieron lineamientos y normativas, las cuales las utilizaremos para desarrollar los cinco capítulos del proyecto de investigación.

**CAPÍTULO I.** El Problema, es la parte principal y más importante del proyecto investigativo, haciendo referencia a la contextualización del problema, basándose a las diferentes perspectivas, análisis, y delimitaciones del estudio a realizar.

**CAPÍTULO II.** El Marco Teórico, es un estudio que se basa en el desarrollo de los antecedentes investigativos, las Fundamentaciones, las categorías fundamentales, constelación de ideas de sus respectivas variables, la hipótesis y el señalamiento de variables.

**CAPÍTULO III.** Metodología de la investigación es el estudio de los enfoques en los que se desarrolla la investigación, sus niveles, población y muestra, la operacionalización de variables, el plan de recolección de la muestra, el plan de procesamiento y análisis de la información.

**CAPÍTULO IV.** Análisis e interpretación de resultados está conformado por: tablas, gráficos, análisis e interpretación que nos facilitará la verificación de la hipótesis; mediante la aplicación de la fórmula del Chi cuadrado, visualizando la zona de aceptación y rechazo de la hipótesis.

**CAPÍTULO V.** Son todas las conclusiones y recomendaciones que obtendremos como resultado del proyecto de investigación, basándose en la realidad de la empresa y del problema.

Finalmente se concluye con la bibliografía, anexos respectivos, y el artículo académico del estudio realizado.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1 Tema

“Riesgos Psicosociales en el Clima Organizacional de los trabajadores de la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista De Ambato”

### 1.2 Planteamiento del Problema

#### 1.2.1 Contextualización

*Los factores psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. Gil Monte (2012)*

A nivel **mundial** los riesgos psicosociales afectan en el clima organizacional, generando relaciones interpersonales deficientes entre los colaboradores, clientes y autoridades de la empresa, causando una insatisfacción laboral debido a la falta de un buen ambiente organizacional.

*En Ecuador la existencia de los Factores Psicosociales y la intervención sobre el rendimiento de las personas, es sin duda la gran asignatura pendiente hoy en día en las instituciones, dado que dicha mediación debe basarse en un diagnóstico de situación previo que debe precisarse a través de una evaluación de riesgos psicosociales y su influencia en la salud del trabajador. Morales (2016, p. 4)*

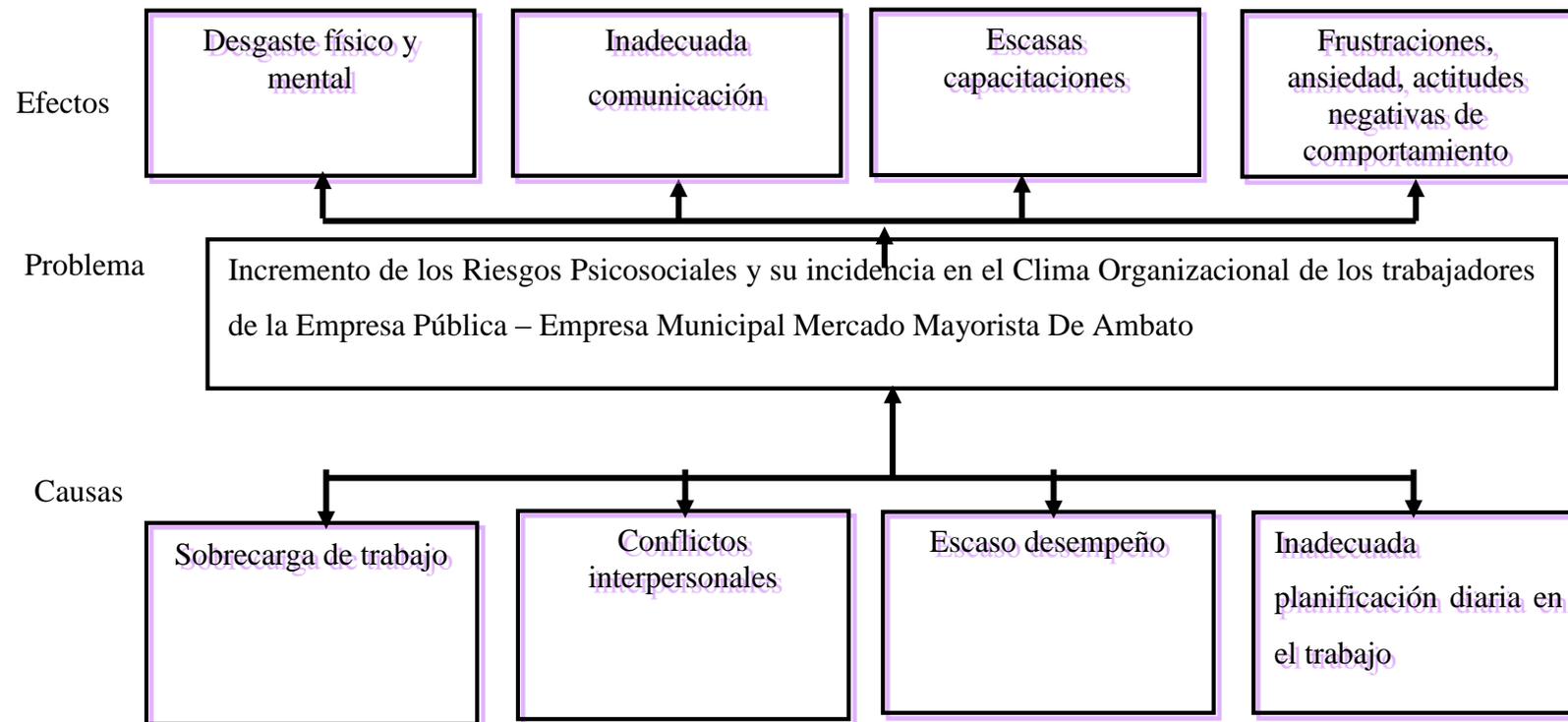
Los factores de riesgos psicosociales en nuestro **país** influyen mucho en la productividad y en el desempeño laboral de los trabajadores, aumentando de esta manera las enfermedades profesionales y perjudicando la salud de los colaboradores, afectando de una manera inadecuada al clima organizacional de la empresa.

En la **Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista de Ambato** se ha realizado estudios preliminares acorde a riesgos psicosociales.

*Los factores psicosociales son los que afectan directa e indirectamente a los trabajadores y usuarios, ya que esta labor requiere de una atención adecuada y una forma de tratar idónea ante los problemas existentes como son: la entrada de los trabajadores ambulantes, el cuidado de la mercadería, el control del pago de los arrendatarios, el ingreso y salida de vehículos que causan congestión al interior de la empresa y otras falencias. Gualli (2015, p. 5)*

El Clima Organizacional en la empresa es inadecuado debido a los diferentes factores de riesgos psicosociales existentes en la organización, causando de esta manera una insatisfacción por medio de cada uno de los colaboradores que conforman la misma, afectando a la salud tanto física como psicológica de los trabajadores.

## Árbol de Problemas



**Gráfico N° 1 Planteamiento del problema**  
Elaborado por: (Pedro Santiago Obando Rojano, 2017)

### **1.2.2 Análisis Crítico**

La sobrecarga de trabajo es una causa que influye en la problemática debido al gran desgaste físico y mental que genera en cada uno de los trabajadores, ocasionando un clima organizacional de desgaste personal, ético y profesional por parte de cada uno de los colaboradores.

Al evidenciar una inadecuada comunicación entre los clientes, colaboradores del área operativa y administrativa de la empresa, se producen conflictos en las relaciones interpersonales, provocando irrespeto, acumulación de estrés.

Las escasas capacitaciones sobre temas que ayuden al desarrollo del individuo en el ámbito de trabajo provocan conflictos en el desempeño, debido al escaso conocimiento para poder dirigirse, controlar las situaciones del día a día en su puesto de trabajo.

La inadecuada planificación en el trabajo produce una frustración por medio de los trabajadores, existiendo desconocimiento de los procesos, debido a un inadecuado diseño de perfiles de cargos, ocasionando actitudes negativas de comportamiento, inundando de un clima organizacional deficiente para el desempeño de la empresa.

### **1.2.3 Prognosis**

De no darse solución al problema planteado se evidenciará un clima organizacional negativo, comportamientos inadecuados generando insatisfacción laboral afectando al prestigio y desarrollo de la organización, tanto para los clientes como para la salud de los trabajadores.

#### **1.2.4 Formulación del Problema**

¿De qué manera inciden los Riesgos Psicosociales en el Clima Organizacional de los trabajadores de la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista De Ambato?

#### **1.2.5 Preguntas Directrices**

- ¿Cuáles son los riesgos psicosociales existentes en la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista De Ambato?
- ¿Cuál es el clima organizacional en el que se desarrollan los trabajadores de la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista De Ambato?
- ¿Se puede presentar los resultados a través de un artículo académico?

#### **1.2.6 Delimitación del problema**

##### **1.2.6.1 Delimitación de contenido**

**Campo:** Seguridad organizacional y Desarrollo organizacional

**Área:** Psicología Industrial

**Aspecto:** Psicosocial

##### **1.2.6.2 Delimitación espacial**

El presente trabajo investigativo se efectuará en la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista De Ambato con la siguiente ubicación:

**Parroquia:** Huachi Loreto

**Cantón:** Ambato

**Provincia:** Tungurahua

### 1.2.6.3 Delimitación temporal

La investigación comprende el periodo, octubre 2016 a Marzo del 2017

## 1.3 Justificación

El trabajo investigativo es de **interés** al contribuir con la empresa los mecanismos de prevención de riesgos psicosociales que interfieren en el clima organizacional, interviniendo para la mejora del ambiente laboral y la satisfacción de cada uno de los colaboradores.

La investigación es de **importancia** para el trabajador en el aspecto psicosocial, debido a que estos factores de riesgo son importantes en la salud y seguridad de los colaboradores de la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato.

El trabajo investigativo es **novedoso** al fomentar un estudio de riesgos psicosociales en el clima organizacional, debido que dentro de la organización no existe estudio pertinente a dicha temática.

La investigación es de **utilidad** al resaltar aspectos relevantes relacionados con la ley que rige en las organizaciones, como puede ser la seguridad y salud ocupacional, previniendo enfermedades profesionales en los colaboradores que es una fuente importante para el desarrollo de la organización.

La investigación relacionada con riesgos psicosociales con el clima organizacional es de **impacto** al constituirse en un instrumento que orienta el fortalecimiento de la organización, previniendo relaciones interpersonales deficientes entre las diferentes áreas de la empresa.

El trabajo es **factible**; debido a las facilidades que presenta la empresa para la realización de la investigación, al igual que el investigador posee el conocimiento

necesario y relevante acerca de riesgos psicosociales en el clima organizacional, debido a su trayectoria de estudio y las experiencias adquiridas en sus prácticas académicas.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

Investigar la incidencia de los Riesgos Psicosociales en el Clima Organizacional de los trabajadores de la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista De Ambato

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar los riesgos psicosociales existentes en la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista De Ambato.
- Identificar el clima organizacional en el que se desarrollan los trabajadores de la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista De Ambato.
- Exponer los resultados a través de un artículo académico.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes Investigativos

*En España, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo viene efectuando las encuestas periódicas nacionales en las que se incluyen los factores psicosociales. Sin embargo, el mismo origen de las encuestas sobre las condiciones de trabajo, centradas en aspectos de seguridad e higiene, no ha facilitado la inclusión de nuevos aspectos psicosociales y de riesgos psicosociales emergentes.* Moreno (2013, p. 85)

Los riesgos psicosociales deben ser estudiados en el trabajador por aspectos de seguridad e higiene, por medio de encuestas de seguimiento periódico influyentes en el desarrollo de la empresa, afectando al clima organizacional y a la salud ocupacional de cada uno de los trabajadores.

*Aunque existen algunas iniciativas interesantes en nuestro país respecto a la evaluación y valoración de riesgos psicosociales, queda mucho por hacer, y estas actuaciones suponen un reto para el objetivo común de mejorar la calidad de vida en el trabajo.* Schaufeli & Salanova (2002, p. 6)

Evidentemente los riesgos psicosociales son los factores de gran incidencia en las organizaciones, existente varias alternativas para el control de estos factores pero la gran demanda de estos afecta de una manera negativa a la calidad de vida de los trabajadores

*Cabe aclarar que dichos factores son el resultante de la interacción entre el contenido del cargo, la organización y la gestión del trabajo, las condiciones ambientales y organizacionales, así como de las aptitudes, las competencias y las necesidades de los empleados.* Contreras et, al (2009, p. 2)

La responsabilidad que toda organización tiene para los trabajadores es brindarles seguridad en el puesto en el que se desempeña, evitando todo tipo de enfermedad

profesional que afecte a las labores cotidianas del trabajador, generando productividad deficiente y pérdidas para la organización.

*Los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida laboral de las personas. En el primer caso fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar. En este caso hablamos de riesgo psicosocial, que es fuente de estrés laboral, o estresor, y que tiene el potencial de causar daño psicológico, físico, o social a los individuos.* Gil Monte (2012)

Los riesgos psicosociales son de trascendencia en la vida de los trabajadores, generando daños tanto físicos como psicológicos, produciendo enfermedades profesionales que afectan al desarrollo personal del trabajador, perjudicando a la salud y al bienestar de los mismos.

*El clima organizacional se interesa en el cambio planificado; en lograr que los individuos, los equipos y las organizaciones funcionen mejor. El cambio implica sentido común; un trabajo arduo aplicado con diligencia a lo largo del tiempo; un enfoque sistemático orientado a metas, y un conocimiento sobre la dinámica de la persona, los grupos y la organización, del comportamiento de las personas y de los mismos procesos de cambio.* Salazar et, al (2009)

El clima organizacional es una variable importante en el desarrollo de la organización, optimizando el cambio, el trabajo en equipo y el mejor funcionamiento de la organización, alcanzando de esta manera las metas y objetivos de la empresa.

## **2.2 Fundamentación Filosófica**

El desarrollo de la investigación se basa en el enfoque crítico – propositivo, recolectando la información por medio de cuestionamientos a los esquemas sociales, aplicando alternativas de solución al problema obtenido, ayudando a la interpretación y comprensión de los factores existentes.

### **2.2.1 Fundamentación Epistemológica**

En la fundamentación epistemológica, la investigación se basa en el conocimiento existente por parte de los trabajadores, desarrollando la parte cognitiva, generando un clima organizacional óptimo, mejorando el comportamiento de los colaboradores.

### **2.2.2 Fundamentación Axiológica**

Los valores fomentados en la organización son muy importantes para las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la empresa, incidiendo en el clima organizacional y por ende en los riesgos psicosociales existentes, generando un buen ambiente laboral ayuda al desarrollo de la organización.

### **2.2.4 Fundamentación Ontológica**

La investigación tiene como propósito mejorar el ambiente laboral en el que se desarrolla el trabajador, aportando con herramientas que motiven a los colaboradores a ser eficientes en su puesto de trabajo, cuidando la salud y las relaciones interpersonales.

## **2.3 Fundamentación Legal**

**Constitución de la República del Ecuador (2008):** en la sección octava que menciona sobre Trabajo y Seguridad Social tenemos:

*El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Art. 33)*

*El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo. (Art. 34)*

Para hablar del derecho al trabajo en nuestro país se puede decir que se encuentra sustentado en los siguientes principios:

*Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. (Art. 326 Núm. 5)*

*Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley. (Art. 326 Núm. 6)*

**CONVENIO 121 DE LA OIT** tenemos:

*El Convenio sobre las prestaciones en caso de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales fue aprobado en Ginebra por el Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo en 1964. Todo miembro del presente convenio tendrá la obligación de prescribir una lista de enfermedades, incluir en su legislación una definición general de las enfermedades profesionales, establecer una lista de enfermedades. Además de garantizar a las personas protegidas asistencia médica y prestaciones monetarias en caso de contingencias.*

**Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Decisión 584:**

hacemos referencia en la (págs. 4 - 6) del CAPÍTULO I:

*Salud: Es un derecho fundamental que significa no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también de los elementos y factores que afectan negativamente el estado físico o mental del trabajador y están directamente relacionados con los componentes del ambiente del trabajo. (Art. 1. Lit c.)*

*Enfermedad profesional: Una enfermedad contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral. (Art. 1. Lit m.)*

**La Ley del Código del Trabajo (2005):**

De los factores de contrato de trabajo podemos decir que:

*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. (Art. 38)*

*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. (Art. 416)*

## **Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio público en el Decreto Ejecutivo N° 710**

En concordancia con el IESS, en su Reglamento General a la Ley Orgánica de Servicio Público, 2011, (págs. 51-52), manifiesta lo siguiente:

**Enfermedades Profesionales.** *“Se definen como tales aquellas afecciones agudas o crónicas que tengan probada relación de causa efecto entre el trabajo desempeñado y la afección resultante o por causa de este, en la o el servidor que podrían producirle incapacidad o muerte, de conformidad con las normas que regulan la seguridad social” (Art. 234)*

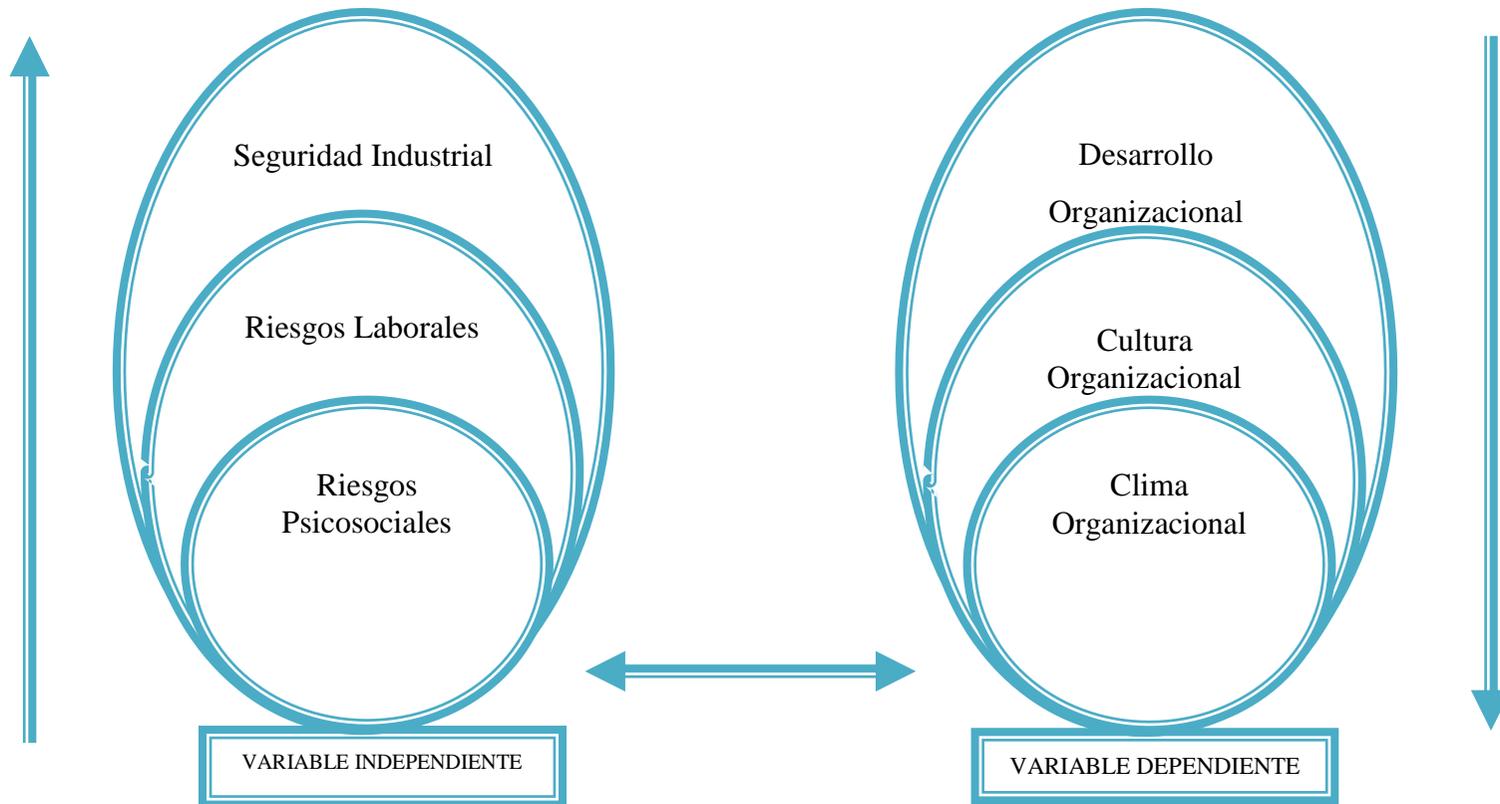
## **Decreto Ejecutivo 2393 Ecuador**

DECRETO EJECUTIVO 2393

REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO, IESS, (1986)

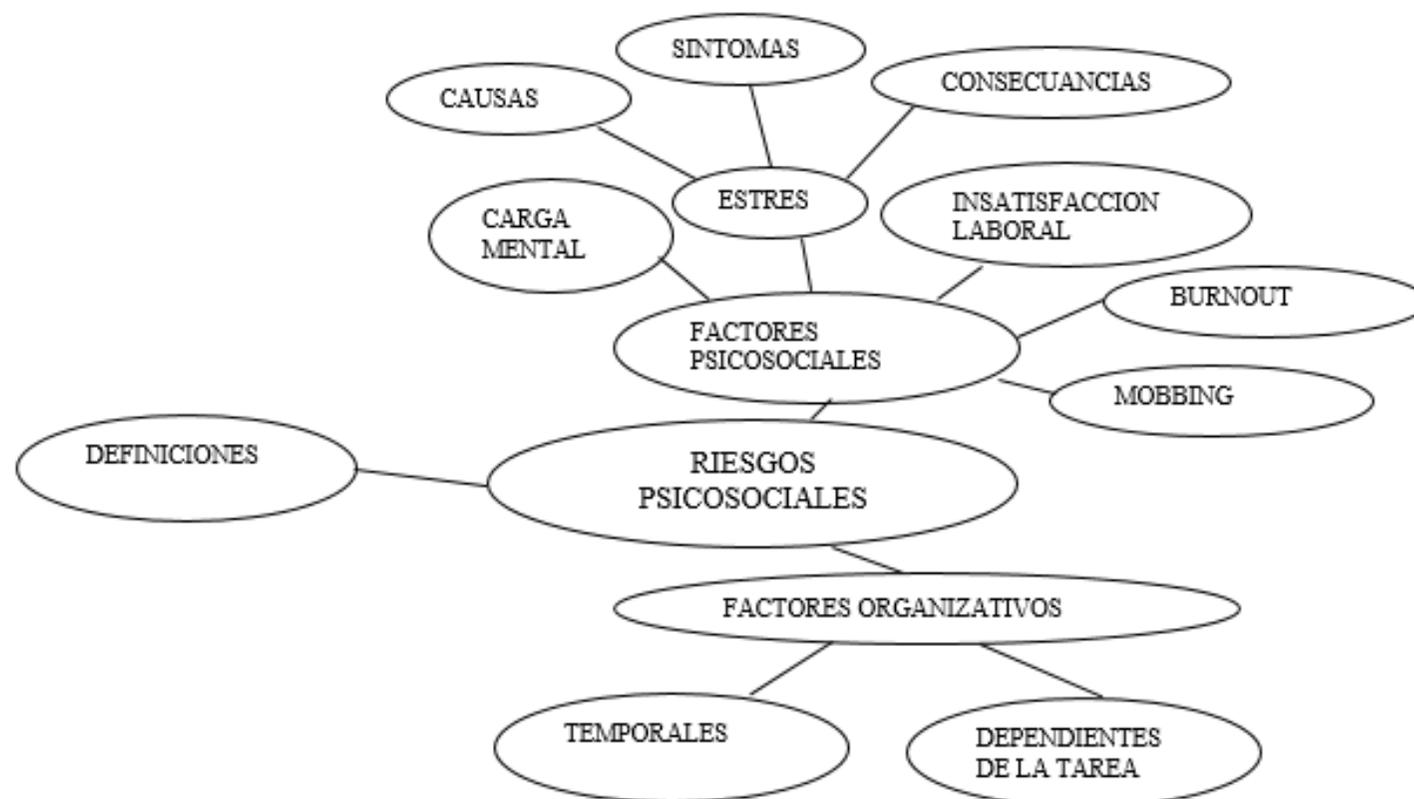
**Ámbito De Aplicación.** *Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo. (Art.1)*

## 2.4 Categorías Fundamentales



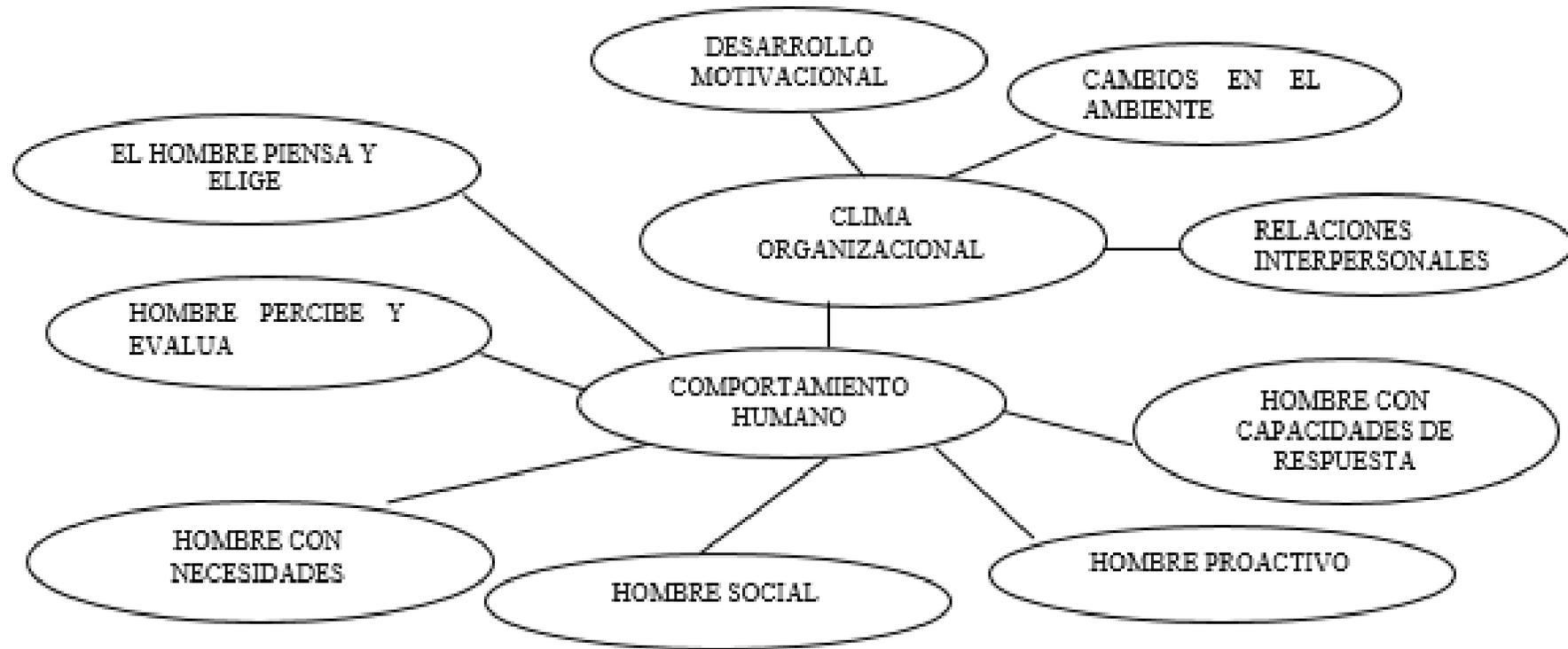
**Gráfico N° 2 Categorías fundamentales**  
**Elaborado por:** (Pedro Santiago Obando Rojano, 2017)

**Constelación de ideas para profundizar en el estudio de la variable independiente**



**Gráfico N° 3 Constelación de ideas. Variable independiente**  
Elaborado por: (Pedro Santiago Obando Rojano, 2017)

**Constelación de ideas para profundizar el estudio de la variable dependiente**



**Gráfico N° 4 Constelación de ideas. Variable dependiente**  
Elaborado por: (Pedro Santiago Obando Rojano, 2017)

## **2.4.1 Fundamentación Teórica. Variable independiente**

### **RIESGOS PSICOSOCIALES**

#### **2.4.1.1 Definiciones**

Para poder hablar sobre los riesgos psicosociales se debe saber el significado y la interpretación de esta variable por algunos autores, tomando en cuenta que los riesgos psicosociales son de gran importancia para el desarrollo de la organización. Floría et, al (2012) p. 27 *“Factores de riesgo serán los elementos que hay que analizar para controlar que las condiciones de trabajo sean las adecuadas para mantener la salud de los trabajadores.”*

Los factores de riesgos psicosociales son elementos que se deben analizar en toda organización entendiéndose cuál es el problema y de qué manera afectan estos riesgos en la salud de los trabajadores.

De la Sota & López (2003, p. 19) *“Los factores psicosociales vendrán determinados fundamentalmente por la naturaleza de la tarea o actividad, pero además, dependerá de la personalidad de cada uno (la emotividad y la sensibilidad de la persona).”*

Los factores psicosociales dependen principalmente de la personalidad de cada trabajador para poder afrontar el problema, las tareas y actividades que ejerce el colaborador en su lugar de trabajo debe ser realizada de una manera óptima que ayude al desarrollo de la organización.

Floría et, al (2012, p28) *“Entenderemos como factor de riesgo aquella condición de trabajo que puede provocar un riesgo para la seguridad y salud de los trabajadores.”*

Todo riesgo psicosocial es de gran importancia en las organizaciones debido a que afecta tanto en la salud física como mental de los colaboradores, poniendo en peligro la integridad del trabajador si no se tiene una seguridad industrial efectiva.

#### **2.4.1.2 Factores Psicosociales**

De la Sota & López (2003, p. 20) *“Las posibles consecuencias para la salud de los trabajadores derivadas de los efectos negativos de este tipo de factores pueden ser:*

- *Problemas psíquicos: apatía, irritabilidad, ansiedad, depresión, etc.*
- *Problemas generales: estrés, fatiga e insatisfacción.*
- *Inadaptación.”*

La salud de los trabajadores tiene derivaciones de problemas psíquicos, generales y de inadaptaciones que se generan en el puesto de trabajo, todo efecto negativo da como consecuencias problemas a los trabajadores, interviniendo en el desarrollo organizacional.

***En el ámbito laboral, no solo los aspectos técnicos suponen una amenaza sobre los individuos. Aunque los daños producidos por estos sean más visibles o evidentes, los de origen psico-social comienzan a aumentar como consecuencia de la evolución de la sociedad y de los aspectos organizativos de la empresa. González (2003, p. 8)***

En toda organización se puede observar de una manera más amplia y visible que los aspectos técnicos son una amenaza para el trabajador, sin analizar que los riesgos psicosociales son daños no visibles para el ojo humano, pero que intervienen de gran manera en el desarrollo de la empresa, afectando en el clima de la organización y las relaciones interpersonales de la misma.

***Estos daños tienen graves repercusiones, no solo sobre la salud y el bienestar del individuo, sino también sobre el rendimiento, la calidad del trabajo etc. Todo esto deriva en “nuevas” patologías como:***

- ***Carga mental***
- ***Estrés laboral***
- ***Insatisfacción laboral.***
- ***Síndrome del quemado (síndrome del burnout)***

- *Acoso psicológico o moral en el trabajo (mobbing) González (2003, p. 8)*

Las nuevas patologías influyen en el rendimiento, la calidad de trabajo y en la salud de los trabajadores, ocasionando daños graves a los colaboradores.

Se mencionara las patologías que influyen como factores de riesgos psicosociales.

- Carga mental: son las tensiones que tiene el trabajador al dar un esfuerzo extra, debilitándose mentalmente al pasar el tiempo.
- Estrés laboral: son los factores que se desarrollan en el entorno laboral, saturando su capacidad física como mental.
- Insatisfacción laboral: son efectos que se desarrollan por la falta de incentivos y motivaciones por parte de la organización hacia el trabajador.
- Síndrome del quemado (burnout): son aquellas alteraciones que sufre el individuo por ansiedad o depresión en el puesto del trabajo.
- Acoso psicológico o moral en el trabajo (mobbing): son factores que se desarrollan por el hostigamiento de una o más personas, generando temor y miedo hacia el trabajador.

Se puede evidenciar que todos estos factores mencionados se complementan, produciendo el estrés, causado por la sobrecarga de trabajo, presión del tiempo, cambio de roles, inestabilidad laboral, déficit de relaciones interpersonales, afectando en el clima organizacional.

Los síntomas del estrés se dan por medio de las emociones (como es la ansiedad, el miedo, la irritabilidad, la inseguridad, la depresión, la baja autoestima y la inaptitud para la toma de decisiones) y síntomas a nivel físico (como es la sudoración excesiva, dolor de cabeza, mareos, náuseas, taquicardia y la sequedad de la boca).

Si la situación de estrés permanente no se controla a tiempo puede llevar a la etapa de Burnout, teniendo como consecuencias daños tanto físicos (herpes, pérdida de cabello, acné, menstruación irregular, reducción del apetito sexual, úlceras, enfermedades cardiacas) como psicológicas (fobias, depresión, trastornos de personalidad, alteraciones del sueño, dificultad de concentración, conductas obsesivas y compulsivas).

### 2.4.1.3 Factores Organizativos

González (2003, p. 6) *”No debemos olvidarnos de analizar los factores relacionados con la organización del trabajo, ya que dichos factores podrán tener consecuencias para la salud de los trabajadores a nivel físico y, sobre todo, a nivel mental y social.”*

Todo factor relacionado con la organización es de vital importancia para el desarrollo organizacional, debido a que dichos factores pueden interferir en los trabajadores, perjudicando la salud tanto física, mental y social de los colaboradores.

*Algunos factores a considerar son la forma en que se divide el trabajo en tareas elementales, reparto de estas entre diferentes individuos, división horaria, velocidad de ejecución, relaciones dentro del centro de trabajo, etc., teniendo en cuenta:*

- *Factores de organización temporal: jornada y ritmo de trabajo, trabajo a turnos o nocturno, etc.*
- *Factores dependientes de la tarea: automatización, comunicación y relaciones, monotonía, identificación de tareas, etc. González (2003, p. 6)*

Se puede encontrar varias causas que intervienen en los riesgos de la organización, los cuales, se han dividido en dos grandes factores que perjudican al desarrollo organizacional.

- Factores de organización temporal: son factores que influyen en la parte fisiológica de la persona, produciendo alteraciones en el sueño, en los hábitos alimenticios, entre otros.
- Factores dependientes de la tarea: son factores generados por la propia organización, influyendo en el entorno y en el ámbito social del individuo, generando de esta manera un clima ineficiente para poder laborar óptimamente.

## 2.4.2 Riesgos Laborales

### 2.4.2.1 Antecedentes

*La utilización de los bienes de la naturaleza no se hace de la forma en que tales bienes se presentan, sino que se transforman para obtener de ellos un mayor rendimiento. Este proceso de transformación en adelante se conocerá como trabajo.*

*El proceso de transformación de los elementos de la naturaleza que constituye el trabajo requiere de una actividad que aúne esfuerzos, dando paso a la tecnificación, la especialización y la organización.*  
Floría et, al (2012, p. 20).

Para la transformación de la materia prima en los diferentes productos que nosotros conocemos se necesita dar esfuerzos tanto físicos como mentales, desde el principio de la historia humana, nuestros ancestros han excedido sus esfuerzos para poder sobrevivir y saciar sus necesidades.

*En ocasiones estos nuevos factores exceden de las capacidades de los individuos, pudiéndose llegar a circunstancias en las que un descontrol de aquellas amenaza su salud, siendo esta posibilidad de daño para la salud la que recibe el nombre de peligro, el cual muestra una característica intrínseca de un estado o situación para producir daños.* Floría et, al (2012, p. 20).

En ocasiones el sobreesfuerzo que genera el individuo para alcanzar la meta de trabajo que se le asigna, genera una amenaza que descontrola la salud del trabajador, poniendo en peligro su integridad, ocasionando daños en el funcionamiento tanto físico, mental y social del individuo.

### 2.4.2.2 Peligro

Para poder entender acerca de los riesgos laborales, se debe tener en cuenta que todo peligro amenaza a la salud del trabajador, por ello se cita este significado que según Floría et, al (2012, p. 20) “*peligro es la característica propia de una situación material o equipo capaz de producir daño para las personas, el medio ambiente, la flora, la fauna o el patrimonio*”.

Dentro de cada puesto de trabajo se encontrara amenazas de peligro para los trabajadores, debido a que los accidentes laborales están presentes en el ambiente de trabajo, causando daños a la integridad del colaborador.

### **2.4.2.3 Definiciones**

Según Floría et, al (2012, p. 21) *“Riesgo laboral, posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca y la severidad del mismo”*.

Se define a un riesgo laboral como la posibilidad que tiene un colaborador de sufrir un daño dentro del puesto de trabajo, pueden ser considerados de gravedad dependiendo la situación y la severidad del mismo.

***Por riesgos laboral entendemos la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo, cuando hablamos de peligro estamos refiriéndonos a la propiedad o aptitud intrínseca de algo (por ejemplo, materiales de trabajo, equipos, métodos o prácticas laborales) para ocasionar daños. González (2003, p. 4)***

Todo peligro que se desarrolle en el puesto de trabajo se lo considera como riesgo laboral, debido a que perjudica a la salud ocupacional del trabajador, generando daños al individuo, y pérdidas a la organización. Los riesgos laborales pueden darse manual o mentalmente.

González (2003, p. 6) cita *Ley de Prevención de Riesgos Laborales (art. 4.3)* *“los daños derivados del trabajo son las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo. Estos daños se clasifican, principalmente en accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, aunque existen otras patologías”*.

Todo daño o enfermedad producida en el lugar de trabajo son considerados como enfermedades profesionales o accidentes de trabajo, tomando en cuenta que existen otras patologías que afectan a los riesgos laborales existentes en el lugar de trabajo.

#### **2.4.2.4 Enfermedades Profesionales**

*Se entenderá por enfermedades profesionales la contraída a consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena en las actividades que se especifiquen en el cuadro que se apruebe por las disposiciones de aplicación y desarrollo de esta Ley, y que este provocada por la acción de los elementos o sustancias que en dicho cuadro se indiquen para cada enfermedad profesional. Ley General de la Seguridad Social (ART. 116)*

Las enfermedades profesionales son los daños generados por el lugar de trabajo, consecuencia de las actividades que realiza el trabajador para poder cumplir las funciones designadas por parte de la organización, dichas enfermedades pueden estar asociadas con el medio ambiente.

#### **2.4.2.4 Factores de Riesgo**

*Cuando hablamos de factores de riesgo estamos haciendo referencia a todo elemento que puede provocar un riesgo al realizar una tarea de forma incorrecta.*

*Estos factores pueden clasificarse en los siguientes:*

- *Factores o condiciones de seguridad.*
- *Factores de origen físico, químico y biológico o condiciones medioambientales.*
- *Factores derivados de las características del trabajo.*
- *Factores derivados de la organización del trabajo.* González (2003, p. 5)

Al realizar una tarea o una actividad de manera incorrecta dentro del puesto de trabajo, se provoca un riesgo laboral a causa de los factores que se generan en el ambiente.

#### **2.4.3 Seguridad Industrial**

### 2.4.3.1 Definiciones

Para poder entender el término seguridad industrial se debe enfocar en la conceptualización de seguridad, tomando en cuenta que hay diferentes conceptos por parte de los autores.

*Es un estado deseable de las personas frente a los riesgos. La graduación de ese estado o situación del ser humano y su entorno es variable desde el punto de vista subjetivo. De ahí los diferentes criterios a la hora de adoptar medidas que nos deben conducir al objetivo.* Rodellar (1999, p. 22)

La seguridad es el estado en que la persona se siente protegido y estable de algún riesgo o de algún daño que le puede ocurrir, la seguridad varía dependiendo del entorno en el que se encuentra el individuo, mirándolo de distintas perspectivas, debido a las perspectivas se producen medidas de prevención de riesgos.

*La seguridad industrial está directamente vinculada a la actividad y, dentro de ella, fundamentalmente a los medios que se emplean en la actividad industrial, locales, instalaciones, equipos y productos, y su control relativo al daño que pudieran sufrir tanto las personas como el medio ambiente o el patrimonio.* Floría et, al (2012, p. 48)

La seguridad industrial esta direccionada a todo el ámbito y medios de la organización, nos ayuda a mejorar la calidad de trabajo de los trabajadores, por medio de las prevenciones de accidentes y enfermedades que se producen en el lugar de trabajo.

### 2.4.3.2 Seguridad en el Trabajo

*La seguridad en el trabajo controla la actuación del trabajador en su entorno laboral en relación con la tarea que realiza, en especial con los espacios de trabajo, maquinas, útiles, herramientas, materiales, procesos y organización, así como las instalaciones utilizadas o por las que puede verse afectado para lograr el objetivo empresarial.* Floría et, al (2012, p. 48).

La seguridad en el trabajo consiste en todo el control existente para el trabajador en medio de su entorno laboral por las actividades que realiza, en especial con todos los lugares y espacios de trabajo en el que desarrolla las funciones, alcanzando el desarrollo organizacional.

*Según González (2003, p. 9) “La seguridad en el trabajo es la disciplina teórico - práctico que se sirve de un conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto eliminar o reducir el riesgo de que se produzcan accidentes de trabajo”.* Para poder obtener una seguridad en el trabajo de óptima calidad, es importante poseer técnicas y mecanismos acordes a la prevención de riesgos, intentando controlarlos o eliminarlos por completos para evitar los accidentes de trabajo, y dar una integridad completa a los trabajadores.

Para González (2003, p. 9) *“Las acciones realizadas con el fin de detectar y corregir los distintos factores de riesgo de accidentes de trabajo y controlar sus posibles consecuencias se denominan técnicas de seguridad”.* La organización debe poseer una técnica de seguridad óptima y completa, con el propósito de detectar y eliminar los distintos factores de riesgos existentes en el puesto de trabajo, provocando un control sobre los accidentes laborales que puedan existir. Floría et, al (2012, p. 49). *“Podemos definir la seguridad en el trabajo como el conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto eliminar o disminuir el riesgo de que se produzcan los accidentes de trabajo”.* En conclusión se define a la seguridad en el trabajo como la asociación de procedimientos y técnicas que aportan a la organización eliminando y disminuyendo riesgos laborales que provocan accidentes de trabajo, perjudicando la salud de los colaboradores.

***El hombre, en su trabajo diario, produce una serie de modificaciones en el ambiente de trabajo que van a actuar sobre el individuo, ejerciendo sobre él una influencia que puede dar lugar a la pérdida del equilibrio de la salud y a lo que conocemos como “patologías o daños del trabajo, que son enfermedades o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo”. El trabajo y la salud, por tanto, están claramente interrelacionados.*** González (2003, p. 4)

Todo individuo en el ambiente de trabajo esta propenso a tener daños y enfermedades que perjudiquen a la salud de cada trabajador, por las diferentes funciones que cumplen en su puesto de trabajo, desequilibrando a la persona tanto emocional, física y social.

#### **2.4.3.3 Relación Ambiente – Salud en el trabajo**

*El sistema ecológico ocupacional, constituido por el hombre – ambiente de trabajo, constituye un subsistema de vital importancia en el suprasistema ecológico total de la población, ya que el hombre permanece un cuarto de su vida en el ambiente de trabajo y los trabajadores constituyen una parte importante de la población total. Cortés (2012, p. 34)*

*Podemos deducir que el equilibrio individual de la salud no depende solo del correcto funcionamiento de su estructura orgánica y psíquica, sino que se ve influenciado en gran medida por los factores ambientales, en el que se encuentra incluido y en primer lugar las condiciones de trabajo. Cortés (2012, p. 34)*

La relación existente entre el hombre y el ambiente de trabajo es de vital importancia debido a la influencia existente en la población laboral. El equilibrio individual depende del buen funcionamiento de las partes de la organización, de esta manera podremos obtener una salud óptima para cada trabajador.

*En este sentido, por ambiente o condiciones de trabajo no solo debemos entender los factores de naturaleza física, química o técnica (materias utilizadas o producidas, equipos empleados y métodos de producción aplicados), que pueden existir en el puesto de trabajo, sino que también deberán considerarse incluidos aquellos otros factores de carácter psicológico o social que puedan afectar de forma orgánica, psíquica o social a la salud del trabajador. Cortés (2012, p. 35)*

Se describen las condiciones de trabajo se puede tener en cuenta que no solo consiste en la parte física del puesto de trabajo, hay que comprender que la parte psicológica y emocional cumplen un gran papel en el desequilibrio del trabajador, las relaciones interpersonales deben ser de gran importancia en la parte social del individuo para q pueda desarrollarse y cumplir las metas necesarias.

## **2.4.2 Fundamentación Teórica. Variable dependiente**

### **2.4.4 Desarrollo Organizacional**

#### **2.4.4.1 Definición**

*Chiavenato (2002, p. 343) “Es un enfoque especial de cambio organizacional en que los propios empleados formulan el cambio necesario y lo implementan, muchas veces con la ayuda de un consultor interno o externo”.* En conclusión se puede definir al desarrollo organizacional como el cambio especial que se le da la organización, empezando con los empleados, mediante técnicas que implementan para la mejora continua de la empresa, se puede utilizar un consultor interno o externo.

#### **2.4.4.2 Procesos de desarrollo organizacional**

Los procesos de desarrollo organizacional que se deben utilizar en la organización son:

- 1. **Recolección y análisis de datos:** consiste en la determinación de los datos necesarios y de los métodos que se utilizarán para recabarlos dentro de la organización. La actividad de recolectar y analizar los datos es una de las más difíciles del DO e incluye técnicas y métodos para describir el sistema organizacional, las relaciones entre sus elementos o subsistemas y las formas para identificar problemas y asuntos importantes. Chiavenato (2007, p. 422)*

Es la recolección de los datos necesarios y de los mecanismos que se utilizarán para identificar las relaciones entre los elementos existentes en la organización; los problemas que abarcan para que la empresa tenga que realizar el análisis necesario de desarrollo organizacional.

- 2. **Diagnostico organizacional:** a partir del análisis de los datos recolectados, se pasa a su interpretación y diagnóstico. Se trata de identificar preocupaciones y problemas, sus consecuencias, establecer prioridades, así como las metas y objetivos. En el diagnostico se confirman las estrategias alternativas y los planes para su implementación. Chiavenato (2007, p. 422)*

Se realiza la interpretación y diagnóstico para identificar las estrategias alternativas, que ayudan a conocer las preocupaciones y problemas existentes en la organización, definiendo las metas y objetivos organizacionales que se desea cumplir en la empresa.

- 3. Acción de intervención: es la fase de implementación del proceso de DO. La acción de intervención es la fase de acción planeada del proceso de DO que le sigue a la fase del diagnóstico. En esta fase de acción se selecciona la intervención más adecuada para resolver un problema particular de la organización. Esta fase no es la final del DO, dado que este es continuo. La intervención se puede efectuar por medio de diversas técnicas. Chiavenato (2007, p. 422)*

La implementación no es el último proceso de desarrollo organizacional, ayuda a verificar cual es la intervención adecuada para la resolución del problema o del conflicto; esta fase se desarrolla por diversas técnicas que estén enfocadas al mejoramiento de la organización.

- 4. Evaluación: es la etapa que concluye el proceso y que funciona en forma de ciclo cerrado. El resultado de la evaluación implica la necesidad de modificar el diagnóstico, lo cual lleva a nuevas auditorías, un nuevo planteamiento, una nueva implementación y así sucesivamente. Con esto, el proceso adquiere una dinámica propia, la cual provoca que se desarrolle sin necesidad de una intervención externa. Chiavenato (2007, p. 422)*

Es el último proceso de desarrollo organizacional, es el seguimiento que se realiza después de aplicada la implementación, para comprobar si lo que se realiza ayuda a la mejora de la organización, o no se da ningún cambio en la empresa, no se necesita la intervención externa.

#### **2.4.4.3 Técnicas del desarrollo organizacional**

- 1. Entrenamiento de la sensibilidad: es la técnica más antigua y amplia de DO. Consiste en reunir grupos denominados grupos E (grupos de entrenamiento) orientados por un líder entrenado para aumentar la sensibilidad en cuanto a sus habilidades y*

*dificultades en las relaciones interpersonales. Chiavenato (2002, p. 344)*

Se aplica desde las jerarquías superiores, consiste en dejar las indiferencias de lado para tener unas buenas relaciones interpersonales, se debe aplicar en grupos y guiarse de un líder que ayude a la sensibilidad de cada persona.

- 2. *Análisis transaccional (AT): técnica que busca el autodiagnóstico de las relaciones interpersonales. Las relaciones interpersonales ocurren mediante transacciones. La transacción es cualquier forma de comunicación, mensaje o relación con los demás. El AT es una técnica destinada a individuos y no a grupos, pues se concentra en los estilos y contenidos de las comunicaciones personales. Chiavenato (2002, p. 345)***

Busca obtener una buena comunicación entre los colaboradores, mejorando las relaciones interpersonales, ayuda a potencializar el mensaje que se envía y que se recibe por medio de los trabajadores.

- 3. *Desarrollo de equipos: técnica de modificación del comportamiento en que se reúnen varias personas y varios niveles y áreas de la organización bajo la coordinación de un consultor o líder y se critican mutuamente buscando un punto de encuentro para que la colaboración sea más fructífera, eliminando las barreras interpersonales de comunicación mediante el esclarecimiento y la comprensión de sus causas. Chiavenato (2002, p. 345)***

La idea fundamental de esta técnica consiste en eliminar las barreras entre los niveles jerárquicos, para obtener una comunicación horizontal y potencializar el ambiente laboral de los trabajadores, dejando de lado las diferencias personales y profesionales existentes.

- 4. *Consultoría de procesos: técnica en que cada equipo es coordinado por un consultor cuya actuación varía mucho. La coordinación permite ciertas intervenciones para que los equipos sean más sensibles a los procesos internos de establecimiento de metas y objetivos, de participación, de sentimientos, de liderazgo, de toma de decisiones, confianza y creatividad. Chiavenato (2002, p. 345)***

El líder ayuda a potencializar las habilidades de los trabajadores para que cada uno pueda alcanzar los objetivos y metas que tienen en su puesto de trabajo, dejando de lado las rivalidades, sobresaliendo el compañerismo obteniendo un trabajo eficaz.

- 5. Reunión de confrontación: técnica de modificación de comportamiento, con la ayuda de un consultor externo o interno (denominado tercera parte). Dos grupos antagónicos en conflicto (desconfianza recíproca, discrepancia, antagonismo, hostilidad, etc.) pueden ser tratados a través de una reunión de confrontación que dura un día, en la que cada grupo se autoevalúa y evalúa el comportamiento del otro como si estuviese delante de un espejo. Chiavenato (2002, p. 346 )**

Es una técnica dirigida por un consultor, que puede ser externo o interno, consiste en autoevaluar y evaluar a los grupos y confrontarlos con respeto, serenidad para eliminar las diferencias existentes entre los colaboradores; es una técnica de enfoque socio terapéutico

- 6. Retroalimentación de datos (feedback de datos): técnica de cambio de comportamientos que parte del principio de que cuantos más datos cognitivos recibe el individuo, mayor será su posibilidad de organizarlos y actuar con claridad. La retroalimentación de datos proporciona aprendizaje de nuevos datos de sí mismo, de los demás procesos grupales o de la dinámica de toda la organización, datos que no siempre se tienen en cuenta. La retroalimentación se refiere a las actividades y procesos que reflejan la manera como una persona es percibida o vista por las demás. Chiavenato (2002, p. 346 )**

Es importante saber todos los datos que el individuo necesita conocer para ayudarlo en el cambio de comportamientos, es una técnica que requiere una óptima comunicación, y flujo de información para que cada trabajador tenga conciencia de los cambios que deben generar en la organización.

#### **2.4.5. Cultura Organizacional**

#### **2.4.5.1. Definiciones**

*Es un conjunto de temas básicos compartidos por un grupo que aprendió la manera de resolver sus problemas de adaptación externa e integración interna, y que funciona bien hasta el punto de ser considerada válida y deseable para ser transmitida a los nuevos miembros como la manera correcta de percibir, pensar y sentir frente a los problemas. Chiavenato (2002, p. 143)*

La cultura es el conjunto de reglamentos que ayudan a resolver los problemas de adaptación en la organización, consiste en mantenerse respetando a los nuevos colaboradores y ayudar a expresar sus formas de pensar y sentir los problemas dentro de la organización.

*Una forma de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y relaciones, representativos todos de determinada organización. Cada organización es un sistema complejo y humano, con características propias, como su propia cultura y con un sistema de valores. Todo este conjunto de variables se debe observar, analizar e interpretar continuamente. La cultura organizacional influye en el clima que existe en la organización. Chiavenato (2007, p. 418)*

La cultura organizacional es de gran influencia en el clima organizacional, debido a que cada organización tiene características propias como: creencias, valores, expectativas y diferentes formas de relacionarse tanto con los colaboradores como con los clientes.

#### **2.4.5.2 Características de la cultura organizacional**

En la cultura organizacional es importante que se tenga en cuenta las siguientes características.

1. Chiavenato (2009, p. 126) “Regularidad de los comportamientos observados: las interacciones entre los miembros se caracterizan por un lenguaje común, terminología propia y rituales relativos a las conductas y

*diferencias*”. Es de vital importancia que los colaboradores tengan una comunicación fluida y dar a notar una buena conducta

2. *Chiavenato (2009, p. 126) “Normas: pautas de comportamiento, políticas de trabajo, reglamentos y lineamientos sobre la manera de hacer las cosas”*. En toda organización es un valor poseer políticas y normas que se rijan en el desarrollo organizacional.
3. *Chiavenato (2009, p. 126) “Valores dominantes: son los principios que defiende la organización y que espera que sus miembros compartan, como calidad de los productos, bajo ausentismo y elevada eficiencia”*. Todos los colaboradores deben regir y cumplir con los valores dominantes que posee la organización.
4. *Chiavenato (2009, p. 126) “Filosofía: las políticas que reflejan las creencias sobre el trato que deben recibir los empleados o los clientes”*. La organización debe poseer las políticas que ayuden a que los trabajadores se sientan satisfechos con el trato entre ellos.
5. *Chiavenato (2009, p. 126) “Reglas: guías establecidas que se refieren al comportamiento dentro de la organización. Los nuevos miembros deben aprenderlas para ser aceptados en el grupo”*. En toda organización debe existir reglas que ayuden a que los nuevos trabajadores se sientan aceptados por los demás.
6. *Chiavenato (2009, p. 126) “Clima organizacional: la sensación que transmite el local, la forma en que interactúan las personas, el trato a los clientes y proveedores, etcétera”*. El clima en que los colaboradores se encuentran debe ser óptimo para la interacción de las personas tanto entre clientes y trabajadores.

#### **2.4.5.3 Tipos de cultura organizacional**

1. ***Sistema 1. Auditorio coercitivo: un sistema administrativo autocrático, fuerte, coercitivo y muy arbitrario que controla en forma muy rígida todo lo que ocurre dentro de la organización. Es el sistema más duro y cerrado. Lo encontramos en industrias con procesos productivos muy intensos y tecnología rudimentaria,***

*como la construcción o la producción masiva. Chiavenato (2009, p. 127)*

Es un sistema cerrado y duro, se caracteriza por ser de control rígido en los procesos de la organización, se encuentra en industrias de producción masiva y de términos muy intensos.

**2. Sistema 2. Autoritario benevolente: sistema administrativo autoritario que solo es una versión atenuada del sistema 1. Es más condescendiente y menos rígido que el anterior. Se observa en empresas industriales que utilizan tecnología más moderna y mano de obra más especializada. Chiavenato (2009, p. 127)**

Es un sistema derivado del sistema coercitivo, se diferencia en ser menos rígido que el anterior, siendo de esta manera condescendiente, se lo puede observar en industrias modernas.

**3. Sistema 3. Consultivo: se inclina más hacia el lado participativo que hacia el autocrático e impositivo. En cierta medida se aleja de la arbitrariedad organizacional. Los encontramos en empresas de servicios, como bancos e instituciones financieras, y en ciertas áreas administrativas de empresas industriales más avanzadas. Chiavenato (2009, p. 127)**

Sistema inclinado al lado participativo de los trabajadores, no es rígida ni autocrática, se encuentra en organizaciones financieras y en diferentes áreas administrativas.

**4. Sistema 4. Participativo: es un sistema administrativo democrático y abierto. Lo encontramos en agencias de publicidad y despachos de consultoría y en negocios que utilizan tecnología moderna y tienen personal altamente especializado y capacitado. Chiavenato (2009, p. 128)**

Este sistema se caracteriza por ser abierto y democrático a los trabajadores, pidiendo opiniones que ayuden a los trabajos de la empresa, se lo encuentra en agencias de publicidad y consultorías.

## 2.4.6 CLIMA ORGANIZACIONAL

### 2.4.6.1 Definición

*Estado de adaptación, el cual se refiere no solo a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la necesidad de pertenecer a un grupo social, necesidad de autoestima y autorrealización. La imposibilidad de satisfacer estas necesidades superiores causa muchos problemas de adaptación. Puesto que la satisfacción de ellas depende de otras personas –en especial de aquellas que tienen autoridad-, es importante que la administración comprenda la naturaleza de la adaptación o desadaptación de las personas. Chiavenato (2000, p. 85)*

El clima organizacional es una variable de importante en la organización, es aquella que tiene que ver con el ambiente de los trabajadores, los colaboradores deben tener un ambiente de satisfacción laboral para que así puedan laborar de mejor manera y puedan cumplir con todos los objetivos de la empresa.

### 2.4.6.2 Premisas de motivación

*Chiavenato (2000, p. 85) “Atkinson desarrollo un modelo que estudia el comportamiento motivacional teniendo en cuenta los determinantes ambientales de motivación. Este modelo parte de las siguientes premisas:”*

1. *Chiavenato (2000, p. 86) “Los individuos tienen ciertos motivos o necesidades básicas que representan comportamientos potenciales, que solo influyen en el comportamiento cuando son provocados”. En el individuo las necesidades básicas son de gran influencia para la conducta del trabajador.*
2. *Chiavenato (2000, p. 86) Provocar o no estos comportamientos depende de la situación o del ambiente percibido por el individuo”. Para que el trabajador posea un buen comportamiento se debe dar un clima laboral óptimo.*

3. Chiavenato (2000, p. 86) *“Las propiedades particulares del ambiente sirven para estimular o provocar determinados motivos. Es decir, un motivo específico solo influirá en el comportamiento cuando sea provocado por la influencia ambiental apropiada”*. En los trabajadores hay estímulos específicos que perjudican al comportamiento del colaborador.
4. Chiavenato (2000, p. 86) *“Los cambios en el ambiente que se percibe originaran algunos cambios en el patrón de la motivación provocada”*. La motivación del trabajador depende del ambiente de trabajo en que se desarrolla sus funciones.
5. Chiavenato (2000, p. 86) *“Cada clase de motivación se dirige a satisfacer un tipo de necesidad. El patrón de la motivación provocado determina el comportamiento; un cambio en ese patrón generara un cambio de comportamiento”*. El cambio de comportamiento para generar un buen clima laboral, está basado en una buena motivación para el trabajador.

#### **2.4.6.3 El comportamiento humano en las organizaciones**

*Chiavenato (2000, p. 95) “conviene destacar algunas características genéricas de las personas como personas, ya que esto mejorará la comprensión que tengamos acerca del comportamiento humano en las organizaciones.”*

*Las características del comportamiento de las personas son:*

1. ***El hombre es proactivo. El comportamiento de las personas se orienta hacia la satisfacción de sus necesidades y el logro de sus objetivos y aspiraciones. Por esto reacciona y responde frente a su ambiente, bien sea a las políticas y los procedimientos de la organización o colaborar con ellos, dependiendo de las estrategias de liderazgo que adopte el supervisor. Chiavenato (2000, p. 96)***

El comportamiento de los trabajadores se basa primeramente en satisfacer las necesidades y en obtener las metas organizacionales, se tiene una reacción a todas políticas y reglamentos existentes en la organización que son parte de las estrategias del líder.

- 2. El hombre es social. Participar en organizaciones es muy importante en la vida de las personas, ya que ello las lleva a relacionarse con otras personas o con algunos grupos. Los individuos tratan de mantener su identidad y su bienestar psicológicos en los grupos o en las organizaciones. Algunas veces utilizan las relaciones con otras personas para conseguir información de sí mismos y del ambiente en que viven. Chiavenato (2000, p. 96)***

En toda organización es favorable mantener unas buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores, debido a que viven relacionándose entre ellos en toda su jornada laboral, al tener relaciones interpersonal óptimas el clima organizacional será de satisfacción para los empleados.

- 3. El hombre tiene necesidades diversas. Los seres humanos se encuentran motivados por gran variedad de necesidades. Un actor puede motivar un comportamiento hoy y, sin embargo quizá no tenga fuerza para hacerlo mañana. Así mismo, el comportamiento de las personas está influenciado simultáneamente por un conjunto de necesidades que presentan valencias y cantidades diferentes. Chiavenato (2000, p. 96)***

En todo trabajador el saber cuáles son las necesidades que tiene al realizar alguna tarea es satisfactorio, debido a que estas acciones son de importantes para mantener un clima efectivo por medio de las motivaciones que requiera el colaborador.

- 4. El hombre percibe y evalúa. La experiencia que el hombre acumula en el ambiente es un proceso activo porque selecciona los datos de los diversos aspectos del ambiente, los evalúa en función de sus propias experiencias y en función de lo que está experimentando, de acuerdo con sus necesidades y valores. Chiavenato (2000, p. 96)***

El trabajador asocia todas sus experiencias con los principios y valores que este posee, el ambiente laboral va modificándose según estas asociaciones, seleccionando los datos de las mejores experiencias que ha tenido, para tener un comportamiento adecuado en las diferentes circunstancias laborales.

- 5. El hombre piensa y elige. El comportamiento humano es activo en su propósito, orientación y conocimiento, y puede analizarse***

*según los planes de comportamiento que elige, desarrolla y ejecuta para tratar con los estímulos a que se enfrenta y para alcanzar sus objetivos personales. La teoría de la expectativa sirve para explicar la manera genérica como el individuo selecciona y escoge las alternativas. Chiavenato (2000, p. 96)*

En la organización todo trabajador es conocedor de su comportamiento, el comportamiento humano se puede analizar, elegir y desarrollar dependiendo el propósito de cada trabajador, cada colaborador puede tener la libertad de comportarse de diferente manera cuando sea necesario siempre y cuando se respete las políticas organizacionales.

**6. *El hombre posee capacidad limitada de respuesta. El hombre tiene capacidad limitada de respuesta para actuar de acuerdo con lo que pretende o ambiciona. La manera como las personas se comportan está muy restringida, puesto que las características personales son limitadas. Las diferencias individuales hacen que los comportamientos de las personas varíen considerablemente. La capacidad de respuesta está dada en función de las aptitudes (innatas) y del aprendizaje (adquisición). Tanto la capacidad intelectual como la física están sujetas a limitaciones. Chiavenato (2000, p. 97)***

Las características personales del trabajador tienen limitaciones, es por eso que el colaborador tiene una capacidad limitada de respuesta ante cualquier circunstancia, por ende los comportamientos de los trabajadores serán restringidos y limitados.

## **2.5 Hipótesis**

Riesgos Psicosociales incide en el Clima Organizacional de los trabajadores de la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista De Ambato

## **2.6 Señalamiento de variables**

**2.6.1 Variable independiente:** Riesgos Psicosociales

## **2.6.2 Variable dependiente: Clima Organizacional**

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Enfoque de la investigación**

La investigación se enmarcó en un estudio que englobó los enfoques: cualitativo, cuantitativo.

##### **3.1.1. Enfoque cualitativo**

La investigación tiene un enfoque cualitativo, al describir las cualidades de un fenómeno por medio de la observación, entendiendo lo más profundo de la realidad en la que se encuentra, sin tener una medición del grado de las variables, induciendo al problema por diferentes teorías existentes.

##### **3.1.2. Enfoque cuantitativo**

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, permitiendo a las variables examinar datos numéricos por medio de parámetros estadísticos, comprobando la hipótesis para poder obtener conclusiones y recomendación que aportan al estudio relacionado de riesgos psicosociales.

#### **3.2 Modalidad básica de la investigación**

Para desarrollar, sustentar y profundizar el presente estudio de investigación se acudió a las siguientes fuentes de información:

### **3.2.1 Investigación Documental y Bibliográfica**

Para obtener estudios óptimos de la investigación se ha recolectado datos y material necesario en revistas, libros, internet, documentos acerca de información pertinente a las variables que utilizamos en el estudio, obteniendo análisis del mismo.

### **3.2.2 Investigación de Campo**

La investigación sobre riesgos psicosociales en el clima organizacional es de campo porque la información que obtendremos será basada en el contacto con los trabajadores de la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista de Ambato, realizando visitas a la organización por medio de la interacción del investigador con los colaboradores.

### **3.3 Nivel o tipos de investigación**

Para determinar la relación entre las variables de estudio se utilizó los tipos de investigación: exploratorio, descriptivo, explicativo.

#### **3.3.1 Tipo Exploratorio**

Se exploró la relación de los riesgos psicosociales en el clima organizacional, por medio de la perspectiva de los autores con la información pertinente al tema.

#### **3.3.2 Tipo Descriptivo**

La investigación tiene como finalidad describir las situaciones existentes a riesgos psicosociales en el clima organizacional para obtener los resultados e interpretaciones basadas en el marco teórico.

### 3.3.3 Tipo Correlacional

La investigación es correlacional debido a la relación de las variables, generando la causa - efecto existente en la problemática analizada de la organización, conociendo el porqué de los hechos.

### 3.4 Población

La población de la Empresa Pública – Empresa municipal Mercado Mayorista de Ambato que se investigará está conformada por 75 trabajadores entre el área administrativa y operativa. No se obtendrá una muestra debido a que el estudio de las variables se aplicara a toda la población de la organización.

**Tabla N° 1** Población

<b>AREA</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
ADMINISTRATIVA	17	23%
OPERATIVA	58	77%
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** (Pedro Santiago Obando Rojano, 2017)

### 3.5 Operacionalización de variables

#### 3.5.1 Variable Independiente: Riesgos Psicosociales

Contextualización	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnicas e instrumentos
<p><i>“aquellos aspectos del diseño del trabajo, de la organización y de la dirección del trabajo y sus contextos sociales y organizacionales que tienen el potencial de causar daño psicológico o físico.”</i> (Cox, Griffiths, 1996)</p>	Aspectos	Familiar Laboral	Cuando está en la empresa, ¿piensa en las tareas domésticas y familiares?	Encuesta Cuestionario
	Trabajo	Puesto Cargo	<p>En las situaciones difíciles en el trabajo recibe el apoyo necesario</p> <p>Tiene influencia sobre el orden en el que realiza las tareas?</p> <p>Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?</p> <p>Su trabajo requiere que esconda sus emociones?</p>	
	Daños	Psicológico Físico Biológicos		

**Tabla N° 2** Variable independiente

**Elaborado por:** (Pedro Santiago Obando Rojano, 2017)

### 3.5.2 Variable Dependiente: Clima Organizacional

Contextualización	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnicas e instrumentos
<p><i>Propiedades normalmente permanentes de un entorno laboral, que son percibidas y vivenciadas por los miembros de la organización y que ejercen influencia sobre su comportamiento en el trabajo. Es una vivencia real pero subjetiva, dependiente de la percepción y de los valores de cada individuo.</i> (Guillén, Guil, 2000).</p>	Entorno	Laboral Social	<p>Su entorno laboral genera un ambiente de respeto entre los colaboradores?</p> <p>Se siente satisfecho con la labor que realiza en la organización?</p>	Encuesta Cuestionario
	Miembros de la organización	Externos Internos	<p>Las relaciones interpersonales entre los colaboradores y los clientes son cordiales?</p> <p>Recibe capacitaciones que ayuden al desarrollo de las relaciones interpersonales?</p>	
	Comportamiento	Agresivo Pasivo Asertivo	<p>Su comportamiento en el lugar de trabajo es óptimo y basado en buenos valores?</p>	

**Tabla N° 3** Variable dependiente

**Elaborado por:** (Pedro Santiago Obando Rojano, 2017)

### **3.6 Técnicas e instrumentos**

Para la investigación utilizaremos las siguientes técnicas de estudio:

#### **3.6.1 Encuesta**

Se aplicará una encuesta a los trabajadores de la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista de Ambato pertinente al clima organizacional, destacando la problemática existente, nos facilitara la recolección de la información necesaria para la comprobación de la hipótesis.

#### **3.6.2 Cuestionario**

Se aplicará un cuestionario que ayudará al análisis de las variables, también se aplicará el test de riesgos psicosociales, que nos colaborará a recolectar datos acerca de los problemas que ponen en riesgo a los trabajadores de la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista De Ambato.

#### **3.6.3. Validez y confiabilidad**

La investigación tiene validez gracias a la factibilidad que nos otorga la empresa para poder recolectar datos, siendo confiable por aplicar instrumentos con certificados y licencias que ayuden a la evaluación de las variables.

### **3.6 Recolección de la información**

**Tabla N° 4** Recolección de información

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
1. ¿Para qué?	Para Investigar la incidencia de los Riesgos Psicosociales en el Clima Organizacional de los trabajadores de la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista De Ambato
2. ¿De qué personas u objetos?	De los trabajadores del área administrativa y operativa de la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista De Ambato
3. ¿Sobre qué aspectos?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Familiar</li> <li>2. Laboral</li> <li>3. Puesto</li> <li>4. Cargo</li> <li>5. Psicológico</li> <li>6. Físico</li> <li>7. Biológicos</li> <li>8. Laboral</li> <li>9. Social</li> <li>10. Externos</li> <li>11. Internos</li> <li>12. Agresivo</li> <li>13. Pasivo</li> <li>14. Asertivo</li> </ol>
4. ¿Quién?	El investigador: Pedro Santiago Obando Rojano
5. ¿Quiénes?	75 Trabajadores de la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista De Ambato
6. ¿Cuándo?	Periodo Académico Octubre 2016 – Marzo 2017

7. ¿Dónde?	Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista De Ambato
8. ¿Cuántas veces?	Dos veces: Recolección de información Aplicación de encuestas
9. ¿Qué técnicas de recolección?	Test de Riesgos Psicosociales Encuesta estructurada
10. ¿Con qué?	Con instructivo del test

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** (Pedro Santiago Obando Rojano, 2017)

### 3.7 Procesamiento y análisis

#### 3.7.1 Procesamiento

- Recolección de la información
- Revisión de la información obtenida
- Selección de la información necesaria para el estudio d las variables
- Tabulación de resultados
- Grafica de los resultados

#### 3.7.2 Análisis

- Análisis de porcentajes
- Interpretación de resultados
- Comprobación de la hipótesis
- Definición de conclusiones y recomendaciones



## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Análisis e interpretación de resultados de la ficha de la encuesta aplicada a 75 colaboradores de la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista de Ambato

**Pregunta N. 1:** Cuando está en la empresa, ¿piensa en las tareas domésticas y familiares?

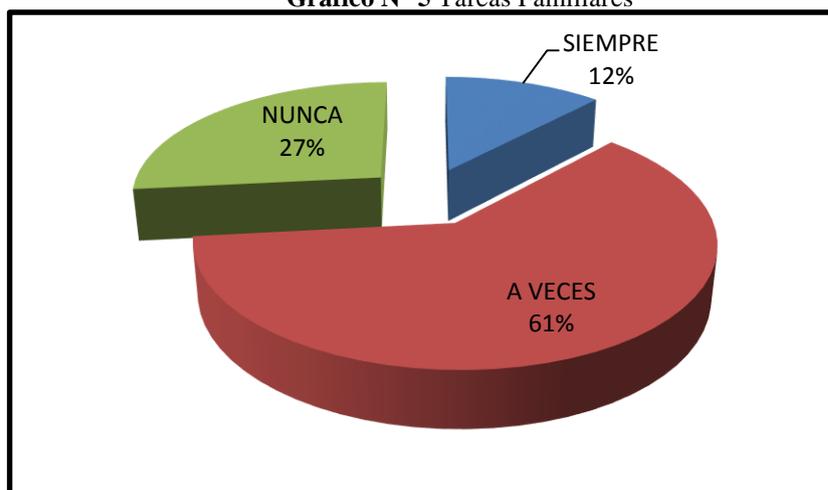
**Tabla N° 5** Tareas Familiares

<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
SIEMPRE	9	12
A VECES	46	61
NUNCA	20	27
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** (Pedro Santiago Obando Rojano, 2017)

**Gráfico N° 5** Tareas Familiares



**Elaborado por:** (Pedro Santiago Obando Rojano, 2017)

#### **Análisis**

Del 100% de los empleados, el 61% a veces piensa en las tareas domésticas y familiares; mientras el 27% nunca involucra las tareas familiares en el área laboral; el 12% manifiesta que si intervienen las tareas domésticas y familiares en su puesto de trabajo.

#### **Interpretación**

La mayoría de empleado de la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista de Ambato tiende a veces a involucrar las tareas domésticas y familiares en su puesto de trabajo influenciando de esta manera al clima organizacional de la empresa.

**Pregunta N. 2:** En las situaciones difíciles en el trabajo recibe el apoyo necesario?

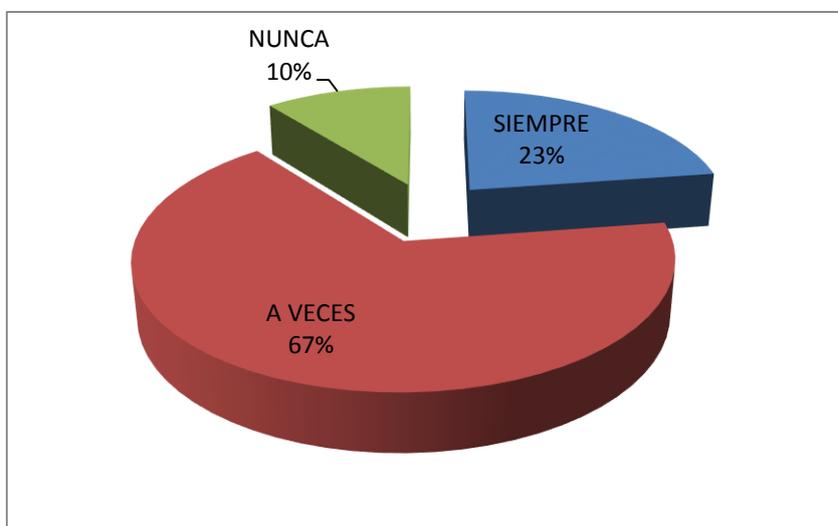
**Tabla N° 6** Apoyo Necesario

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SIEMPRE	17	23
A VECES	50	67
NUNCA	8	10
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** (Pedro Santiago Obando Rojano, 2017)

**Gráfico N° 6** Apoyo Necesario



**Elaborado por:** (Pedro Santiago Obando Rojano, 2017)

### **Análisis**

Del 100% de colaboradores, el 67% a veces recibe el apoyo por parte de sus compañeros; mientras el 23% siempre tiene el apoyo de los colaboradores, un porcentaje del 10% manifiesta nunca tener apoyo en su puesto de trabajo.

### **Interpretación**

Se puede evidenciar que la ayuda entre compañeros no se da adecuadamente, por tal motivo este factor afecta a la cooperación y al desarrollo del ambiente en el que se desempeñan los trabajadores.

**Pregunta N. 3:** Tiene influencia sobre el orden en el que realiza las tareas?

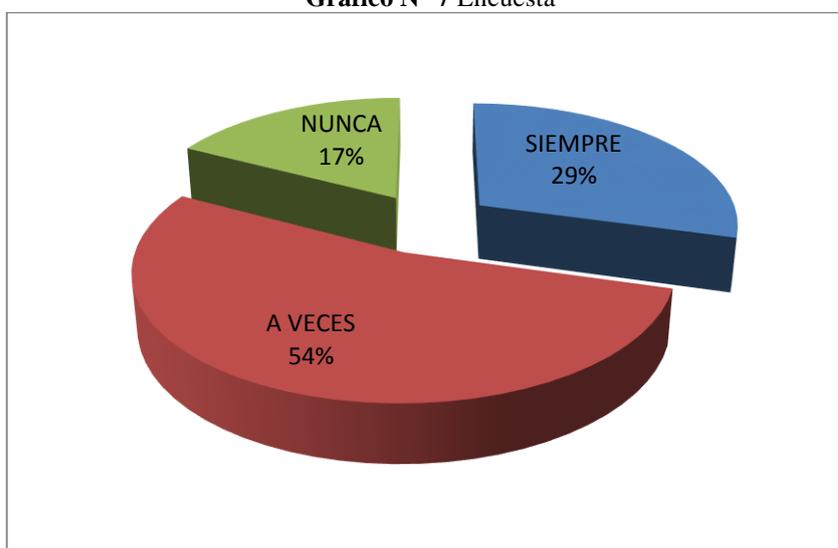
**Tabla N° 7** Encuesta

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SIEMPRE	22	29
A VECES	40	54
NUNCA	13	17
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** (Pedro Santiago Obando Rojano, 2017)

**Gráfico N° 7** Encuesta



**Elaborado por:** (Pedro Santiago Obando Rojano, 2017)

### **Análisis**

Del 100% de empleados, el 54% a veces tiene influencia en el orden de las actividades que realiza; mientras que el 29% siempre tiene la facilidad de ordenar las tareas como a ellos les convenga; el 17% nunca tiene la posibilidad de ordenar las tareas a del puesto de trabajo.

### **Interpretación**

La mayoría de empleados rara vez puede decidir el orden de las tareas que ellos ejercen en su puesto de trabajo, generando un malestar en los trabajadores por el motivo de la libertad para decidir.

**Pregunta N. 4:** Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?

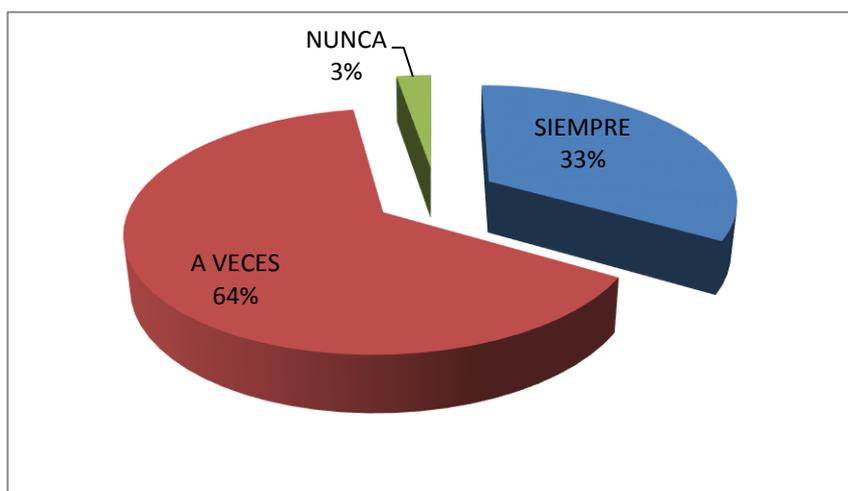
**Tabla N° 8 Trabajo**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SIEMPRE	25	33
A VECES	48	64
NUNCA	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** (Pedro Santiago Obando Rojano, 2017)

**Gráfico N° 8 Trabajo**



**Elaborado por:** (Pedro Santiago Obando Rojano, 2017)

### **Análisis**

Del 100% de empleados, el 64% a veces posee de la información necesaria para poder realizar sus actividades; mientras el 33% siempre recibe de buena manera la información del trabajo que debe realizar; el 3% nunca es informado bien de lo que necesita para poder realizar su trabajo.

### **Interpretación**

En la organización no existe una buena comunicación por parte de los superiores, motivo por el cual los empleados no poseen de la información necesaria para poder cumplir eficientemente su trabajo, generando así un clima organizacional defectuoso.

**Pregunta N. 5:** Su trabajo requiere que esconda sus emociones?

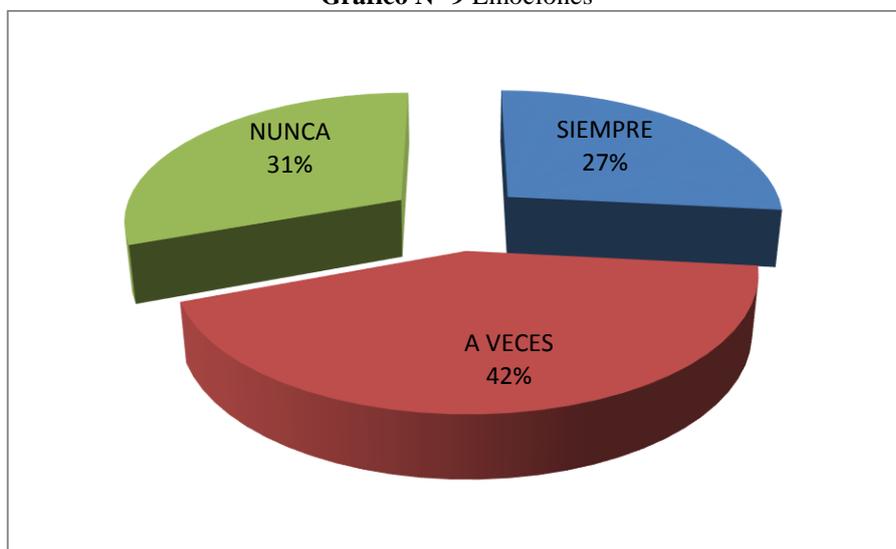
**Tabla N° 9** Emociones

<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
SIEMPRE	20	27
A VECES	32	42
NUNCA	23	31
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** (Pedro Santiago Obando Rojano, 2017)

**Gráfico N° 9** Emociones



**Elaborado por:** (Pedro Santiago Obando Rojano, 2017)

### **Análisis**

Del 100% de empleados, el 42% a veces intenta esconder sus emociones en el puesto de trabajo; mientras el 31% nunca esconde sus emociones al momento de trabajar; el 27% de los empleados siempre esconden las emociones para que no afecte en su vida laboral.

### **Interpretación**

La mayoría de trabajadores en ocasiones esconde sus emociones, debido a que influye en su desenvolvimiento laboral, afectando así al clima en el que se encuentran laborando.

**Pregunta N. 6:** Su entorno laboral genera un ambiente de respeto entre los colaboradores?

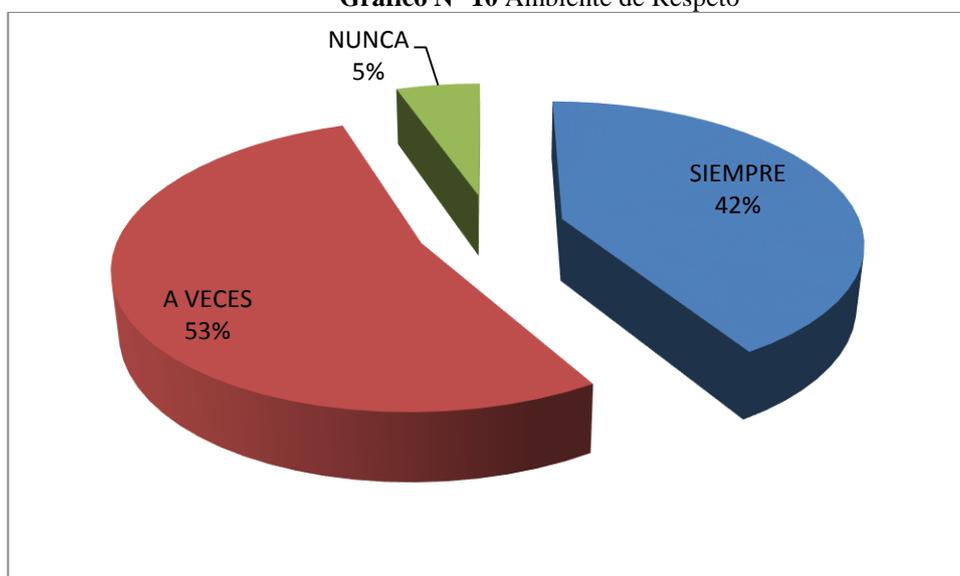
**Tabla N° 10** Ambiente de Respeto

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SIEMPRE	31	42
A VECES	40	53
NUNCA	4	5
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** (Pedro Santiago Obando Rojano, 2017)

**Gráfico N° 10** Ambiente de Respeto



**Elaborado por:** (Pedro Santiago Obando Rojano, 2017)

### **Análisis**

Del 100% de empleados, el 53% manifiesta que a veces el ambiente laboral genera respeto entre compañeros; mientras el 42% siempre da respeto para todos los colaboradores; el 5% manifiesta que no existe respeto entre compañeros.

### **Interpretación**

El ambiente existente en la organización no es eficiente para laborar debido a que la mayoría de empleados manifiestan que no se sienten satisfechos con el respeto que existe entre compañeros, de esta manera afecta a las relaciones interpersonales de la empresa.

**Pregunta N. 7:** Se siente satisfecho con la labor que realiza en la organización?

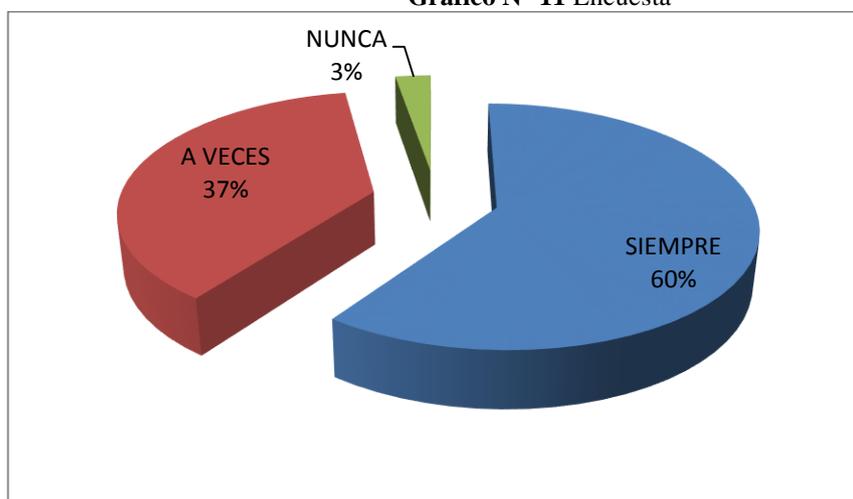
**Tabla N° 11** Encuesta

<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
SIEMPRE	45	60
A VECES	28	37
NUNCA	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** (Pedro Santiago Obando Rojano, 2017)

**Gráfico N° 11** Encuesta



**Elaborado por:** (Pedro Santiago Obando Rojano, 2017)

### **Análisis**

Del 100% de empleados, el 60% siempre se siente satisfecho con la labor y funciones que realiza en la organización; mientras el 37% a veces se siente empoderado con las funciones que cumple; el 3% nunca está satisfecho con la labor que realiza en la empresa.

### **Interpretación**

Se puede evidenciar que existe satisfacción laboral por parte de los trabajadores de la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista de Ambato, debido a que los salarios son otorgados a tiempo sin retrasos y la organización mantiene un buen control en los beneficios de ley que los trabajadores deben recibir.

**Pregunta N. 8:** Las relaciones interpersonales entre los colaboradores y los clientes son cordiales?

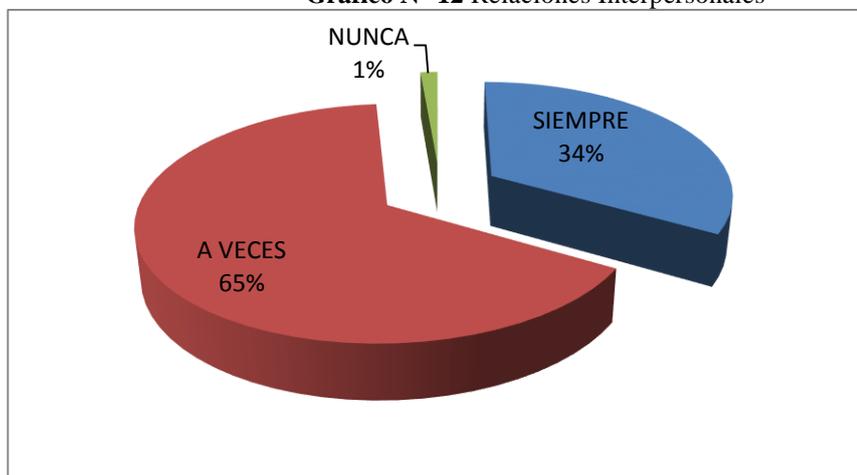
**Tabla N° 12** Relaciones Interpersonales

<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
SIEMPRE	25	33
A VECES	49	65
NUNCA	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** (Pedro Santiago Obando Rojano, 2017)

**Gráfico N° 12** Relaciones Interpersonales



**Elaborado por:** (Pedro Santiago Obando Rojano, 2017)

### **Análisis**

Del 100% de empleados, el 65% menciona que a veces las relaciones interpersonales entre colaboradores y clientes son cordiales; mientras el 34% manifiesta que siempre son buenas las relaciones interpersonales en la organización; el 1% manifiesta que nunca existen buenas relaciones interpersonales.

### **Interpretación**

Los resultados manifiestan que las relaciones interpersonales entre los trabajadores y los clientes de la organización no son eficientes, por lo cual el respeto se desvanece y afecta en el desarrollo del puesto de trabajo en el que laboran los colaboradores de la empresa.

**Pregunta N. 9:** Recibe capacitaciones que ayuden al desarrollo de las relaciones interpersonales?

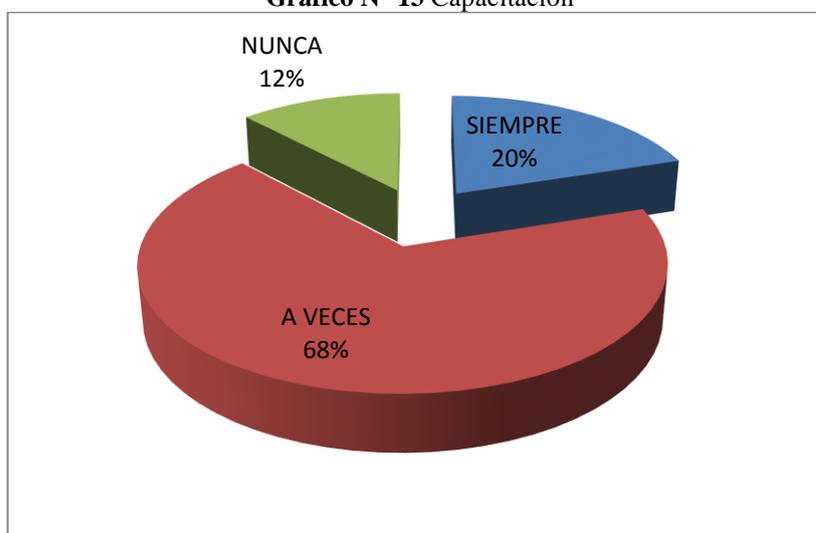
**Tabla N° 13** Capacitación

<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
SIEMPRE	15	20
A VECES	51	68
NUNCA	9	12
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** (Pedro Santiago Obando Rojano, 2017)

**Gráfico N° 13** Capacitación



**Elaborado por:** (Pedro Santiago Obando Rojano, 2017)

### **Análisis**

Del 100% de empleados, el 68% manifiesta que a veces reciben capacitaciones que ayuden a las relaciones interpersonales; mientras el 20% menciona siempre estar en capacitaciones para mejorar las relaciones interpersonales, el 12% de los trabajadores nunca ha recibido capacitaciones.

### **Interpretación**

En la organización no existe un plan de capacitaciones que ayude a mejorar el clima organizacional, por ende esto afecta a las relaciones interpersonales, debido a que los trabajadores no tienen una guía sobre el tema.

**Pregunta N. 10:** Su comportamiento en el lugar de trabajo es óptimo y basado en buenos valores?

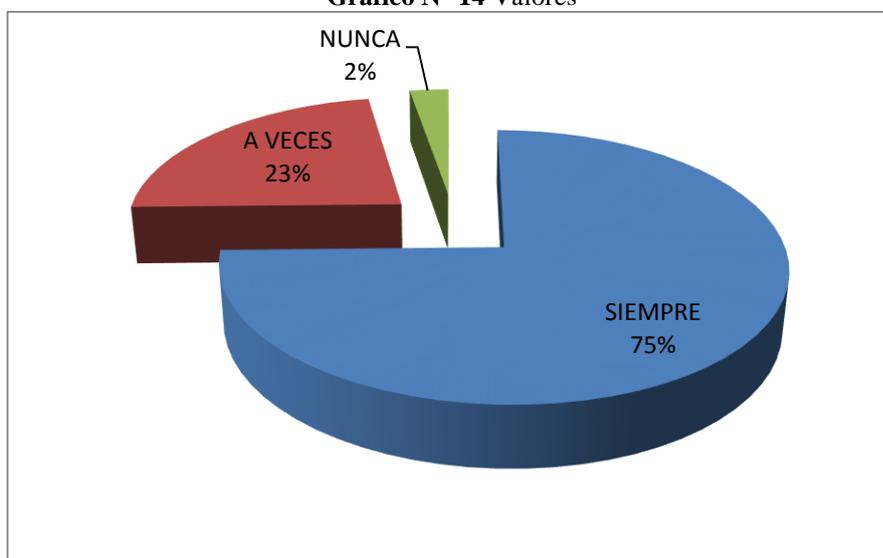
**Tabla N° 14** Valores

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SIEMPRE	56	75
A VECES	17	23
NUNCA	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** (Pedro Santiago Obando Rojano, 2017)

**Gráfico N° 14** Valores



**Elaborado por:** (Pedro Santiago Obando Rojano, 2017)

### **Análisis**

Del 100% de empleados, el 75% siempre da a notar sus buenos valores para todos los miembros de la organización; mientras el 23% a veces expresa sus buenos valores en la organización; el 2% menciona que nunca poseen un comportamiento basado en valores.

### **Interpretación**

La mayoría de empleados manifiestan que poseen unos buenos principios y valores, los cuales los demuestran con cada acto para sus compañeros y clientes que llegan a la organización, esto ayuda a que el ambiente laboral no genere malestar entre ellos.

## 4.2 Verificación de la Hipótesis

### 4.2.1 Modelo Lógico

#### Hipótesis nula:

H<sub>0</sub>: “Riesgos Psicosociales no inciden en el Clima Organizacional de los trabajadores de la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista De Ambato”

#### Hipótesis alternativa:

H<sub>1</sub>: “Riesgos Psicosociales si inciden en el Clima Organizacional de los trabajadores de la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista De Ambato”

### 4.2.2 Modelo Matemático

H<sub>0</sub>: O = E

H<sub>a</sub>: O ≠ E

#### Dónde:

$X_c^2$  = Chi cuadrado

$\Sigma$  = Sumatoria.

O = Frecuencia observada.

E = Frecuencia esperada

### 4.2.3 Modelo Estadístico

$$X_c^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

#### 4.2.4 Nivel de Significación, grados de libertad, resta de decisión

$$\alpha = 0.05$$

95% de Confiabilidad

$$gl = (f-1) (c-1)$$

$$gl = (4- 1) (3 -1)$$

$$gl = 6$$

Para un nivel de significación  $\alpha = 0.05$  y un grado de libertad, se acepta la hipótesis nula  $H_0$  si el valor de  $\chi^2$  es  $\leq$  menor o igual al valor de  $\chi^2$  tabular caso contrario (3,84), se la rechazará y se aceptará la hipótesis alterna  $H_1$ .

#### Recolección de datos y cálculos estadísticos

Tabla N° 15 Frecuencias Observadas

	CATEGORÍAS			Subtotal
	Siempre	A veces	Nunca	
PREGUNTA 2	17	50	8	75
PREGUNTA 4	25	48	2	75
PREGUNTA 8	25	49	1	75
PREGUNTA 9	15	51	9	75
<b>SUBTOTALES</b>	82	198	20	<b>300</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: (Pedro Santiago Obando Rojano, 2017)

**Tabla N° 16 Frecuencias Esperadas**

	CATEGORÍAS					
	Siempre	FE	A veces	FE	Nunca	FE
PREGUNTA 2	17	20,50	50	49,50	8	5
PREGUNTA 4	25	20,50	48	49,50	2	5
PREGUNTA 8	25	20,50	49	49,50	1	5
PREGUNTA 9	15	20,50	51	49,50	9	5

**Fuente:** Encuesta.

**Elaborado por:** (Pedro Santiago Obando Rojano, 2017)

**Cálculo de  $X^2_c$**

**Tabla N° 17 Cálculo de  $X^2_c$**

FO	FE	(O - E)	(O - E) <sup>2</sup>	$X^2C = \sum (FO - FE)^2 / FE$
17	20,50	-3,5	12,25	0,029
25	20,50	4,5	20,25	0,987
25	20,50	4,5	20,25	0,987
15	20,50	-5,5	30,25	1,475
50	49,50	0,5	0,25	5,050
48	49,50	1,5	2,25	0,045
49	49,50	-0,5	0,25	5,050
51	49,50	1,5	2,25	0,045
8	5	3	9	1,8
2	5	-3	9	1,8

1	5	-4	16	3,2
9	5	4	16	3,2
<b>300</b>	<b>300</b>			<b>23,668</b>

Elaborado por: (Pedro Santiago Obando Rojano, 2017)

### Zona de rechazo de la hipótesis nula

### Distribución Chi Cuadrado $\chi^2$

Tabla N° 18 Distribución Chi Cuadrado  $\chi^2_c$

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,81647	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	<b>12,5916</b>	10,644

Fuente: [www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf](http://www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf)

Elaborado por: (Pedro Santiago Obando Rojano, 2017)

Tenemos, el valor tabulado de  $X^2$  con 6 grados de libertad y un nivel de significación de 0,05 es de 12,5916 (valor encontrado en la tabla de: Puntos porcentuales de la distribución  $X^2$ )

## Comparar los valores

En este punto tenemos los siguientes datos:

Valor calculado: 23,668

Valor de la tabla: 12,5916

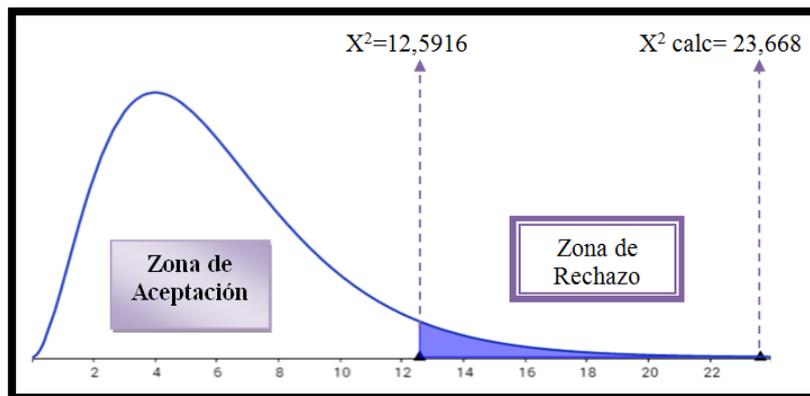
### Es decir:

Chi cuadrado real 23,668

Chi-cuadrado teórico 12,5916

## Zona de rechazo de la hipótesis nula

Gráfico N° 15 Zona de aceptación de la Hipótesis



Elaborado por: (Pedro Santiago Obando Rojano, 2017)

## Decisión Estadística

Con 6 grados de libertad y 95% de confiabilidad la  $X^2_c$  es de 23,668 este valor cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula ( $H_0$ ) por ser superior a  $X^2_t$  que es de 12,5916; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). “Riesgos Psicosociales inciden en el Clima Organizacional de los trabajadores de la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista De Ambato”

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

Los riesgos psicosociales desarrollados y en procesos de desarrollo en los diferentes puestos de trabajo de los colaboradores inciden en el clima organizacional de la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista De Ambato, afectando a la salud y al bienestar de los integrantes de dicha Institución, el déficit de herramientas de control y prevención de estos riesgos produce insatisfacción y limitado rendimiento laboral entre los trabajadores de la empresa, tanto externamente como internamente por la disminución de la comunicación entre ellos.

En la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista De Ambato se han detectado riesgos psicosociales existentes como los problemas familiares y domésticos que interfieren en el puesto de trabajo, el control de las emociones que son factores que afectan a la salud física y mental de los trabajadores.

En el clima organizacional existente es inadecuado para el desarrollo de los trabajadores, debido al déficit de comunicación y a las relaciones interpersonales inadecuadas entre los trabajadores, generando un ambiente no propicio para la colaboración entre compañeros de la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista De Ambato

En la Institución no existe un documento científico que aporte a la investigación de los riesgos psicosociales y su incidencia en el clima organizacional.

## **5.2 Recomendaciones**

Realizar evaluaciones sobre riesgos psicosociales con el Test ISTAS 21, de esta manera se ayudará a los trabajadores en la prevención y mitigación de enfermedades, mejorando aspectos en el clima organizacional, incrementando la productividad de los trabajadores.

Implementar planes de capacitaciones para desarrollar habilidades enfocadas en el manejo adecuado de las emociones, mejorando las condiciones personales y profesionales, ayudando a la salud física y mental del trabajador.

Realizar talleres que aporten a la identificación de los canales, al desarrollo de la comunicación, mejorando las relaciones interpersonales internas y externas que aportan al desempeño laboral.

Elaborar un artículo académico que plasme los resultados evidenciados en el estudio de los riesgos psicosociales en el clima organizacional de la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista de Ambato.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**MODALIDAD: PRESENCIAL**

**ARTICULO CIENTIFICO**

**TEMA:**

---

**“RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA PÚBLICA – EMPRESA MUNICIPAL  
MERCADO MAYORISTA DE AMBATO”**

---

**AUTOR:** Pedro Santiago Obando Rojano

**TUTOR:** Ing. Mg. María Fernanda Vargas

**AMBATO – ECUADOR**

**2017**

**ARTÍCULO CIENTÍFICO**

**“Riesgos Psicosociales en el Clima Organizacional de los trabajadores de la  
Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista De Ambato”**

**Pedro Santiago Obando Rojano**

**María Fernanda Vargas Ramos**

[santiagobandor\\_24@hotmail.com](mailto:santiagobandor_24@hotmail.com)

[mf.vargas@uta.edu.ec](mailto:mf.vargas@uta.edu.ec)

**Octubre 2016 – Marzo 2017**

***I. RESUMEN***

El presente trabajo se enfoca en determinar la incidencia de los riesgos psicosociales en el clima organizacional de los trabajadores de la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista De Ambato, sabiendo que estos riesgos son de gran influencia en el desarrollo personal como profesional de cada trabajador, debido que pueden perjudicar a la salud tanto física como mental de cada empleado, involucrando el ámbito familiar con el ámbito laboral de la empresa.

El clima organizacional va de la mano con los riesgos psicosociales, debido a la relación importante que existe entre el ambiente laboral y el trabajador, se puede evidenciar que un clima organizacional inadecuado, produce un confort no apto para las relaciones interpersonales que se desarrollan día a día entre los colaboradores que intervienen en la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista De Ambato.

**Palabras Claves:** riesgos psicosociales, clima organizacional, desarrollo personal, desarrollo profesional, salud, ámbito familiar, ámbito laboral, relaciones interpersonales.

## SCIENTIFIC ARTICLE

*Universidad Técnica de Ambato  
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación  
Carrera de Psicología Industrial*

### **“Riesgos Psicosociales en el Clima Organizacional de los trabajadores de la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista De Ambato”**

**Pedro Santiago Obando Rojano  
María Fernanda Vargas Ramos**

[santiagobandor\\_24@hotmail.com](mailto:santiagobandor_24@hotmail.com)  
[mf.vargas@uta.edu.ec](mailto:mf.vargas@uta.edu.ec)

**Octubre 2016 – Marzo 2017**

#### ***II. ABSTRACT***

The present work focuses on determining the incidence of psychosocial risks in the organizational climate of the Public Company Employees - Empresa Municipal Mercado Mayorista De Ambato, knowing that these risks are of great influence in the personal development as professional of each worker, Because they can harm the physical and mental health of each employee, involving the family with the workplace of the company.

The organizational climate goes hand in hand with the psychosocial risks, due to the important relationship that exists between the work environment and the worker, it can be evidenced that an inadequate organizational climate, produces a comfort that is not suitable for the interpersonal relationships that are developed day to day. Day among the collaborators involved in the Public Company - Municipal Wholesale Market of Ambato.

**Keywords:** psychosocial risks, organizational climate, personal development, professional development, health, family environment, work environment, interpersonal relationships.

### **III. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad se evidencian diferentes riesgos psicosociales que influyen en el clima laboral de todas las organizaciones, produciendo una insatisfacción de trabajo para cada uno de los colaboradores de las empresas, en este caso los “Riesgos Psicosociales inciden en el Clima Organizacional de los trabajadores de la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista De Ambato”, provocando daños que debilitan la salud de cada empleado.

Las condiciones laborales existentes en el puesto de trabajo y en la organización son de influencia en el origen de los riesgos psicosociales, existen varios factores de riesgos psicosociales que influyen en el trabajador afectando el desarrollo organizacional que espera generar la empresa. El ambiente presente en la organización es perjudicial para las relaciones interpersonales entre colaboradores de la organización, tanto para los trabajadores como para los clientes que asisten a la empresa.

En la institución no existe un control adecuado para la prevención de riesgos psicosociales, por lo cual estos factores influyen en los trabajadores de la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista De Ambato, generando un clima organizacional inadecuado para poder desarrollarse y cumplir con los objetivos en el puesto de trabajo, ocasionando conflictos y accidentes laborales que perjudican a la economía y productividad de la empresa.

La investigación toma como referentes el análisis de los trabajos científicos realizados por: Gil Monte, (2012); Meliá, (2013); Arenas, (2013); Romero, (2012); Fernández, (2012); Segredo, (2013).

El objetivo de la investigación fue indagar la incidencia de los Riesgos Psicosociales en el Clima Organizacional de los trabajadores de la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista De Ambato

## **Los Riesgos Psicosociales en el Clima Organizacional.**

En toda organización podemos evidenciar que los riesgos psicosociales influyen de gran manera en el clima de los colaboradores, produciendo malestar en los puestos de trabajo.

*“Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” OIT (1986, p. 3)*

Para la Organización Internacional Del Trabajo los factores de riesgos psicosociales son interacciones entre el ambiente en el que se desempeña el trabajador, las capacidades del colaborador y las necesidades que posee cada uno de los trabajadores para poder cumplir los objetivos organizacionales, todos estos factores de riesgos psicosociales pueden influir en el rendimiento, en la salud y en la satisfacción de los trabajadores para la empresa.

*Gil Monte (2012) “los factores de riesgos psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de tareas, afectando el desarrollo del trabajo y la salud de las personas trabajadoras”; para Meliá (2013) “son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral directamente relacionándose con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea”.*

Diferentes autores tienen una relación entre la definición de lo que son los riesgos psicosociales, expresándonos que son factores que se presentan en cualquier condición de trabajo que inciden en una manera perjudicial al desarrollo y a la salud de cada uno de los trabajadores, generando un ambiente inadecuado para la realización de sus funciones en el puesto de trabajo.

*Se entiende como riesgo psicosocial cualquier posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño en su salud física o psíquica, bien de la inadaptación de los puestos, métodos y procesos de trabajo a las competencias del trabajador o como consecuencia de la*

***influencia negativa de la organización y condiciones de trabajo así como de las relaciones sociales en la empresa y de cualquier otro factor ambiental del trabajo. Fernández (2012).***

La inadaptación de los métodos y procedimientos utilizados en la organización para la gestión del talento humano son la influencia negativa para generar condiciones en las que se producen los riesgos psicosociales, incidiendo en la salud tanto física como mental de los trabajadores, por ende el clima organizacional de cada puesto de trabajo es inadecuado para el desarrollo de funciones.

*Arenas (2013) “estos factores están asociados con situaciones organizacionales desfavorables como los accidentes laborales, la baja productividad, el clima laboral negativo y problemas de salud tanto físicos como psíquicos de los trabajadores”.*

Entre las situaciones organizacionales que influyen en los riesgos psicosociales tenemos la baja productividad, el ambiente laboral desfavorable y la salud de los trabajadores tanto física como mental; todas estas situaciones pueden terminar en accidentes laborales que perjudiquen a la integridad de la persona.

***Los factores psicosociales de riesgo pueden impactar en forma negativa no sólo a los trabajadores, sino también al funcionamiento de la organización; los trabajadores expuestos a este tipo de factores reducen su desempeño, pudiendo comprometer aspectos como el desempeño laboral, la productividad y la imagen de la empresa. Romero (2012).***

La imagen de la empresa es de vital importancia para el desarrollo de la organización, si los clientes no son bien atendidos la empresa no podrá satisfacer las necesidades de los demás, el clima organizacional que se desarrolle entre los colaboradores es lo fundamental para poder retener a los clientes, para alcanzar esa efectividad en el clima organizacional debemos prevenir los riesgos psicosociales que se generen en la empresa.

El clima organizacional es de importancia para el desarrollo de la organización, al poseer un buen ambiente de trabajo evidenciamos un desempeño óptimo por parte de los trabajadores.

*El clima organizacional repercute en las motivaciones y el comportamiento que tienen los miembros de una organización, su origen está en la sociología en donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas, enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo por su participación en un sistema social. Segredo (2013).*

El clima organizacional es una variable que repercute en la forma de conducta que tiene cada uno de los trabajadores de la empresa, las relaciones humanas son de gran importancia para el desempeño de los colaboradores en sus puestos de trabajo, ayudando a cumplir con los objetivos organizacionales.

*Actualmente, se le da gran importancia a la valoración del clima organizacional en las instituciones porque constituye un elemento esencial en el desarrollo de su estrategia organizacional planificada y posibilita a los directivos una visión futura de la organización, es, además, un elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, puesto que permite identificar las necesidades reales de la institución en relación con el futuro deseado, para de esta forma trazar las acciones que deben iniciarse en el presente y que permitirán alcanzar la visión del futuro diseñado para la institución. Segredo (2013).*

En la actualidad el ambiente laboral es valorado como la parte fundamental en la organización, debido a que un buen trato entre colaboradores (clientes, directivos, trabajadores) de la organización genera un ambiente favorable para el desempeño de los trabajadores, evitando malos entendidos y accidente laborales que perjudican al bienestar y salud de los empleados.

Los riesgos psicosociales son la incidencia causada por el ambiente inadecuado, producido por un déficit de seguimientos para la prevención de factores que alteran el comportamiento de cada uno de los trabajadores que en la empresa laboran.

Se pueden evidenciar en la Empresa Pública- Empresa Municipal Mercado Mayorista de Ambato los siguientes factores de riesgos psicosociales que perjudican al desarrollo de un buen clima organizacional: horarios nocturnos, burnout, doble presencia, liderazgo inadecuado, escasas de apoyo entre compañeros, entre otros.

#### **IV. METODOLOGÍA**

La población de la Empresa Pública – Empresa municipal Mercado Mayorista de Ambato que fue investigada está conformada por 75 trabajadores entre el área

administrativa y operativa. No se obtuvo una muestra debido a que el estudio de las variables se aplicó a toda la población de la organización.

La investigación tiene un enfoque cualitativo, al describir las cualidades de un fenómeno por medio de la observación, entendiendo lo más profundo de la realidad en la que se encuentra, sin tener una medición del grado de las variables, induciendo al problema por diferentes teorías existentes. El enfoque cuantitativo también está presente, permitiendo a las variables examinar datos numéricos por medio de parámetros estadísticos, comprobando la hipótesis para poder obtener conclusiones y recomendación que aportan al estudio relacionado de riesgos psicosociales.

Para desarrollar, sustentar y profundizar el presente estudio de investigación se acudió a las siguientes fuentes de información: estudios previos de las variables de la investigación, se ha recolectado datos y material necesario en revistas, libros, artículos científicos, internet, documentos acerca de información pertinente a las variables que se utilizó en el estudio, obteniendo análisis del mismo.

La investigación sobre riesgos psicosociales en el clima organizacional es modalidad de campo porque la información que se obtuvo se basó en el contacto con los trabajadores de la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista de Ambato, realizando visitas a la organización por medio de la interacción del investigador con los colaboradores.

Para determinar la relación entre las variables de estudio se utilizó los tipos de investigación: exploratorio, descriptivo, explicativo.

Se exploró la relación de los riesgos psicosociales en el clima organizacional, por medio de la perspectiva de los autores con la información pertinente al tema.

La investigación tiene como finalidad describir las situaciones existentes a riesgos psicosociales en el clima organizacional para obtener los resultados e interpretaciones basadas en el marco teórico.

La investigación es explicativa debido a la relación de las variables, generando la causa - efecto existente en la problemática analizada de la organización, conociendo el porqué de los hechos.

Se realizó la operacionalización de la variable independiente: riesgos psicosociales con sus categorías: aspectos; trabajo; daños, con sus indicadores: familiar, laboral;

puesto, cargo; psicológico, físico; conllevando a la obtención de los ítems básicos; aplicándose como técnica la encuesta y como instrumento el test de riesgos psicosociales ISTAS 21.

*El método COPSQ es un instrumento internacional para la investigación, la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales que tiene su origen en Dinamarca. La primera versión fue realizada por un grupo de investigadores del National Research Centre for the Working Environment en el año 2000. La metodología COPSQ (de la que COPSQ-Istas21 y PSQ CAT21-COPSQ 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. Disponible en más de 25 lenguas, puede encontrarse en más de 140 publicaciones en revistas científicas indexadas en Medline (PubMed), y es citado como un método de referencia en documentos de instituciones internacionales como la Organización Mundial de la Salud, mostrado como ejemplo de buena práctica por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo y el Institute of Work, Health and Organisations, y utilizado en investigaciones de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. Actualmente, su desarrollo es gestionado de forma cooperativa bajo los principios de investigación orientada a la acción por la COPSQ International Network (<http://www.copsoq-network.org>), colaboración que facilita y garantiza su actualización y adaptación a los cambios en el mundo del trabajo y al avance del conocimiento científico de forma regular y rigurosa. Moncada et, al (2014)*

El cuestionario COPSQ es una evaluación perteneciente a ISTAS 21, un instrumento utilizado para la medición, prevención de riesgos psicosociales, es el cuestionario más utilizado a nivel mundial para poder evaluar estos factores ya que existe en 25 idiomas.

Se realizó la operacionalización de la variable dependiente: desempeño laboral con sus categorías: entorno; miembros de la organización; comportamiento, con sus indicadores: laboral, social; externos, internos; agresivo, pasivo, asertivo; conllevando a la obtención de los ítems básicos; aplicándose como técnica e instrumento la encuesta.

Se aplicó el análisis e interpretación de datos evidenciando las falencias existentes en la organización sobre el tema estudiado, en la verificación de la hipótesis se

utilizó el método estadístico del chi cuadrado que permitió establecer una comparación entre el cálculo de la frecuencia observada y la frecuencia esperada; en este modelo se integra la aplicación de los grados de libertad que es igual a la fórmula: fila menos uno por columna menos uno y el chi cuadrado es igual a la sumatoria de la frecuencia observada menos la frecuencia esperada elevadas al cuadrado sobre la frecuencia esperada; teniendo la confiabilidad del noventa y cinco por ciento, aplicándose un error del cinco por ciento, un nivel de significancia del cero coma cero cinco, evidenciando en la tabla de distribución del chi cuadrado que con seis grados de libertad y el nivel de significación de cero coma cero cinco se obtiene como chi cuadrado teórico el equivalente a doce coma cincuenta y nueve.

En la zona de aceptación y rechazo de la hipótesis, el chi cuadrado calculado de veinte y tres coma sesenta y seis es mayor al chi cuadrado teórico de doce coma cincuenta y nueve; aceptándose la hipótesis alternativa: “Riesgos psicosociales inciden en el clima organizacional de la Empresa Pública – Empresa municipal Mercado Mayorista de Ambato”.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

El test de riesgos psicosociales ISTAS 21 que se encarga de indagar los factores del mismo nombre fue aplicado a todos los trabajadores de la Empresa Pública – Empresa municipal Mercado Mayorista de Ambato, obteniendo la información del 100% del personal de la organización.

DIMENSIONES	BAJO (Verde)		MEDIO (Amarillo)		ALTO (Rojo)	
	FREC.	PORC. %	FREC.	PORC. %	FREC.	PORC. %
<b>Exigencias psicológicas en el trabajo.</b>	15	20	25	33	35	47
<b>Conflictos trabajo - familia</b>	20	27	25	33	30	40
<b>Control sobre el trabajo</b>	10	13	20	27	45	60
<b>Apoyo social y calidad de liderazgo</b>	5	6	30	35	50	59
<b>Compensaciones del trabajo</b>	15	20	30	40	30	40
<b>Capital social</b>	20	24	30	35	35	41

Tabla N° 19 Dimensiones evaluadas

Elaborado por: (Pedro Santiago Obando Rojano, 2017)

## **Exigencias psicológicas en el trabajo.**

*Las exigencias psicológicas tienen una doble vertiente, la cuantitativa y el tipo de tarea. Desde el punto de vista cuantitativo se refieren al volumen de trabajo en relación al tiempo disponible para hacerlo. Desde el punto de vista del tipo de tarea, las exigencias psicológicas son distintas en función de si se trabaja o no con y para personas, definiéndose las exigencias psicológicas de tipo emocional". Moncada et, al (2014)*

Este factor de riesgo influye de una manera imprescindible en los colaboradores de la Empresa Pública- Empresa Municipal Mercado Mayorista de Ambato, debido al exceso de trabajo existente en los puestos de trabajo, influye también el rol de funciones inadecuado que posee la empresa.

## **Conflictos trabajo – familia**

*La necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar puede afectar negativamente a la salud y el bienestar. La realización del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar aumenta las demandas y horas de trabajo totales (doble exposición o doble trabajo) y la necesidad de compaginar ambos trabajos plantea también un conflicto de tiempos, puesto que ambos forman parte de la misma realidad social, principalmente para las mujeres, y presentan interferencias frecuentes en el tiempo y momentos que es necesario responder a la vez a las demandas de ambos espacios. Moncada et, al (2014)*

Las responsabilidades pertinentes al ámbito familiar que existe en los trabajadores de la Empresa Pública- Empresa Municipal Mercado Mayorista de Ambato no afecta al desarrollo de la persona, debido a que el estado de doble presencia no son un factor que interfiere en el clima organizacional, se debe prevenir antes que dicho factor crezca.

## **Control sobre el trabajo**

*El concepto de control sobre el trabajo es central en relación a la salud y, según Karasek, consiste en dos dimensiones: influencia (o autonomía) y desarrollo de habilidades. Un alto nivel de control en el trabajo constituye la base objetiva para el trabajo activo y el aprendizaje, para lo que también es importante el sentido del trabajo. Moncada et, al (2014)*

Se evidencia que en la Empresa Pública- Empresa Municipal Mercado Mayorista de Ambato la autonomía con la que se debe manejar el personal no se la permite desarrollar, generando una insatisfacción y un clima inadecuado de trabajo por parte de los colaboradores si alcanzar al logro de objetivos organizacionales.

## **Apoyo social y calidad de liderazgo**

*El trabajo ofrece diversas posibilidades de relación entre las personas, y éstas se relacionan con la salud de diversas formas. El apoyo social representa el aspecto funcional de estas relaciones mientras que el sentimiento de grupo representa su componente emocional. Por otro lado, la existencia de jerarquías, compañeros de trabajo y superiores, añade otros aspectos de complejidad a estas relaciones. Moncada et,al (2014)*

El liderazgo existente en la Empresa Pública- Empresa Municipal Mercado Mayorista de Ambato es inadecuado y sin autoridad, por lo que los colaboradores no se sienten satisfechos generando un ambiente laboral que no coopere con las relaciones interpersonales, sin favorecer al compañerismo entre trabajadores

### **Compensaciones del trabajo**

*El equilibrio entre las compensaciones obtenidas a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo constituye el eje central del “modelo esfuerzo – recompensa”. La interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de compensaciones a largo plazo representa un riesgo para la salud. Además del salario, el reconocimiento y la estabilidad laboral suponen dos de las compensaciones más importantes. Más allá de la estabilidad del empleo, la investigación ha demostrado que la inseguridad sobre las condiciones de trabajo fundamentales es también de gran importancia para la salud. Moncada et, al (2014)*

El factor de compensaciones e incentivos en la organización se encuentra en un nivel intermedio, debido a que la parte salarial se encuentra basada en la ley sin perjudicar ni aventajar a los trabajadores de la Empresa Pública- Empresa Municipal Mercado Mayorista de Ambato, puede producir que se produzca un peligro en la organización.

### **Capital social**

*Desde los trabajos iniciales de Bourdieu, el concepto de capital social se ha aplicado a las organizaciones y se ha conceptualizado como el conjunto de recursos colectivos que permiten a sus miembros solucionar entre todos la tarea clave de ésta. Dado que los distintos miembros de la organización ostentan niveles de poder desiguales, la colaboración requerida entre ellos no será posible sin la confianza que se genera a partir de la existencia de justicia organizativa. Sería pues un recurso que una red o un grupo construyen juntos y que beneficia a sus miembros, basado en el establecimiento de relaciones mutuamente vinculantes y que ha mostrado relación con la salud. Moncada et, al (2014)*

Este factor se produce en la Empresa Pública- Empresa Municipal Mercado Mayorista de Ambato por el favoritismo existente entre mando jerárquicos altos con algunos trabajadores de la empresa, genera un ambiente laboral inadecuado por

resentimientos y envidias entre compañeros, perjudicando al desarrollo organizacional.

### **Discusión**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación debemos priorizar las dimensiones como son las exigencias psicológicas en el trabajo, control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo, capital social; debido a que estos factores se encuentran en un nivel de peligro, pueden provocar daños tanto físicos como mentales perjudicando así a la salud e integridad de cada trabajador de la Empresa Pública – Empresa municipal Mercado Mayorista de Ambato.

Al poseer un clima organizacional inadecuado genera que las relaciones interpersonales entre colaboradores se debiliten y provoque una imagen negativa para la empresa.

*En la VI Encuesta de Condiciones de Trabajo en España elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, los riesgos psicosociales en el trabajo fueron una de las principales causas de enfermedades y de accidentes; tal es así que el 70,9% de los trabajadores encuestados señalaba riesgos para tener accidentes laborales. En algunos colectivos ocupacionales este porcentaje es algo más elevado. En el caso del personal sanitario el porcentaje asciende al 74,9%. Gil Monte (2012).*

*El puntaje total en la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial en la institución de salud evaluada, se encuentra en un nivel de riesgo medio para todo el personal con cargos de jefatura (forma A). El dominio Demandas del trabajo es calificado en un nivel de riesgo alto (así como todas sus dimensiones a excepción de Demandas ambientales y de Esfuerzo físico). Los demás dominios obtuvieron una calificación media. Puntuaron en un nivel de riesgo alto las dimensiones: Capacitación, y Reconocimiento y Compensación. Arenas (2013)*

Se puede evidencia que por medio de los estudios de estos dos autores, los riesgos psicosociales afectan de gran manera en la salud de los trabajadores, estos autores obtuvieron un índice y porcentaje elevado en los resultados sobre el peligro existente en la organización que es generado por estos factores, pueden provocar problemas tanto económicos como de productividad para la Empresa Pública – Empresa municipal Mercado Mayorista de Ambato.

## **VI. CONCLUSIONES**

Los riesgos psicosociales son factores que no solo influyen a la salud de los trabajadores, sino que también intervienen en el desempeño laboral, clima organizacional, en la productividad, afectando de esta manera en el desarrollo organizacional de la Empresa Pública – Empresa municipal Mercado Mayorista de Ambato.

Las evaluaciones de riesgos psicosociales son eficientes para poder indagar acerca de las problemáticas existentes en una empresa, nos ayuda a encontrar falencias de todo ámbito que perjudican a cada uno de los trabajadores.

La prevención de los riesgos psicosociales se debe tener presente en todo proceso, debido a la influencia que estos factores tienen sobre el personal de toda empresa, la prevención de los riesgos psicosociales nos ayuda a mejorar la productividad y las relaciones interpersonales entre colaboradores de la Empresa Pública – Empresa municipal Mercado Mayorista de Ambato.

## MATERIAL DE REFERENCIA

### BIBLIOGRAFIA

- GIL MONTE, Pedro R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Rev. perú. med. exp. salud publica v.29 n.2 Lima.
- MORALES, Luis Alejandro. (2016). Los riesgos psicosociales en las enfermedades profesionales de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Cristóbal de Patate, provincia de Tungurahua. Repositorio UTA. Ambato. Ecuador.
- GUALLI, Piedad Gabriela. (2015). Factores psicosociales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores y servidores públicos de la empresa pública municipal mercado mayorista de Ambato. Repositorio UTA. Ambato. Ecuador.
- MORENO, Bernardo. (2013). Factores y riesgos psicosociales formas, consecuencias INSHT. Universidad Autónoma de Madrid. Madrid. España.
- SCHAUFELI, Wilmar. SALANOVA, María Luisa. (2002). ¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo?. WONT (Work & New Technology) de la Universitat Jaume 1 de Castellón.
- CONTRERAS, Françoise. BARBOSA, David. JUÁREZ, Fernando. URIBE, Ana. MEJÍA, Camilo. (2009). *Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud. Un estudio comparativo*. Acta Colombiana de Psicología. Colombia.

- SALAZAR, José. GUERRERO, Julio. MACHADO, Yadira. CAÑEDO, Rubén. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. ACIMED v.20 n.4 Ciudad de La Habana
- OIT-OMS. (24 de 09 de 1984). Factores Psicosociales en el Trabajo. Obtenido de Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, I. E. (Jun de 2000). Decisión 584. Obtenido de Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Instituto Ecuatoriano de seguridad social iess. (17 de nov de 1986). Decreto ejecutivo 2393 reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo. Obtenido de instituto ecuatoriano de seguridad social, seguro general de riesgos del trabajo
- FLORIA, Pedro. GONZÁLEZ, Diego. GONZÁLEZ, Agustín. (2012). Manual para el técnico en prevención de riesgos laborales: nivel básico. Octava edición. Fundación Confemetal. España.
- DE LA SOTA, Sergio. LOPEZ, José. (2003). Prevención de riesgos laborales. Thomson Paraninfo. Madrid. España.
- GONZALEZ, Ramón. (2003). Manual básico, Prevención de riesgos laborales. Thomson Paraninfo. Madrid. España.
- RODELLAR, Adolfo. (1999). Seguridad e Higiene en el trabajo. Alfaomega Grupo Editor, S.A. de C.V. México D.F. México

- CORTÉS, José María. (2012). Técnicas de prevención de riesgos laborales, seguridad e higiene del trabajo. Décima edición. Editorial Tébar. Madrid. España.
- CHIAVENATO, Idalberto. (2002). Gestión del talento humano. McGraw-Hill. Bogotá. Colombia.
- CHIAVENATO, Idalberto. (2007). Administración de recursos humanos. Octava edición. McGraw-Hill. México D.F. México.
- CHIAVENATO, Idalberto. (2009). Comportamiento organizacional. McGraw-Hill. México D.F. México.
- CHIAVENATO, Idalberto. (2000). Administración de recursos humanos. Quinta edición. McGraw-Hill. Bogotá. Colombia.
- COX, T., & GRIFFITHS, A. (1996). Assessment of Psychosocial Hazards at Work. Handbook of Health Psychology.
- GUILLEN, Irene. ADUNA, Alma. (2008). La influencia de la cultura y del estilo de gestión sobre el clima organizacional. Estudio de caso de la mediana empresa en la delegación iztapalapa. estud.gerenc. vol.24 no.106. Cali. Colombia.
- MELIÁ, J. (2013). *Principios Comunes para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en la Empresa: Trabajo y Salud*. Barcelona, España.
- ARENAS, F. (2013). *Factores de Riesgo Psicosocial y Compromiso con el Trabajo: Salud y Trabajo*. Cali, Colombia.

- FERNÁNDEZ, R. (2012). *La productividad y el Riesgo Psicosocial o derivado de la Organización del Trabajo*: Club Universitario. Alicante, España.
- ROMERO, A. (2012). *Control y Gestión de los Riesgos Psicosociales: Trabajo y Salud*. México D.D, México.
- OIT. (1986). *Medicina de Trabajo*. Ginebra, Suiza.
- SEGREDO, Alina. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Rev Cubana Salud Publica* vol. 39 no.2. Habana. Cuba.
- MONCADA, S. LLORENS, C. ANDRÉS, R. MOLINERO, E. MORENO, N. (2014). Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)- CCOO

# ANEXOS

## **Anexo. A. ENCUESTA**

**OBJETIVO:** Identificar los riesgos psicosociales que interfieren en el clima organizacional de la Empresa Pública- Empresa Municipal Mercado Mayorista de Ambato.

**INSTRUCCIONES:** Encierre con un circulo el literal de la respuesta correcta.

1. Cuando está en la empresa, ¿piensa en las tareas domésticas y familiares?
  - a. Siempre
  - b. A veces
  - c. Nunca
2. En las situaciones difíciles en el trabajo recibe el apoyo necesario?
  - a. Siempre
  - b. A veces
  - c. Nunca
3. Tiene influencia sobre el orden en el que realiza las tareas?
  - a. Siempre
  - b. A veces
  - c. Nunca
4. Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?
  - a. Siempre
  - b. A veces
  - c. Nunca
5. Su trabajo requiere que esconda sus emociones?
  - a. Siempre
  - b. A veces
  - c. Nunca
6. Su entorno laboral genera un ambiente de respeto entre los colaboradores?
  - a. Siempre
  - b. A veces
  - c. Nunca
7. Se siente satisfecho con la labor que realiza en la organización?
  - a. Siempre
  - b. A veces
  - c. Nunca
8. Las relaciones interpersonales entre los colaboradores y los clientes son cordiales?
  - a. Siempre
  - b. A veces
  - c. Nunca
9. Recibe capacitaciones que ayuden al desarrollo de las relaciones interpersonales?
  - a. Siempre
  - b. A veces
  - c. Nunca
10. Su comportamiento en el lugar de trabajo es óptimo y basado en buenos valores?
  - a. Siempre
  - b. A veces
  - c. Nunca

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION**

 **CoPsoQ**  
**istas21**  

---

**versión 2**

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO**

**Versión media para empresas de 25 o más trabajadores/as**  
**Adaptación del Cuestionario Psicosocial de Copenhagen**  
**(CoPsoQ) para su uso en el estado español (Versión 2, 2014)**

Empresa: XXXXXXXX	Fecha de respuesta: XXXXXX
-------------------	----------------------------



**INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS  
TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO DEL MÉTODO  
([www.copsoq.istas21.net](http://www.copsoq.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 XXXXX.

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:

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 y representantes de los trabajadores y trabajadoras: con el asesoramiento técnico de..... Si necesitas realizar alguna consulta te puedes dirigir a cualquiera de sus miembros.

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

1. Eres:

1 Mujer  
Homb

2 e

2. ¿Qué edad tienes?

Menos de 31

1 años

Entre 31 y 45

2 años

3 Más de 45 años

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

3.

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

b. Indica en que departamento(s) ó sección(es) has trabajado durante los últimos xxx meses. Si has trabajado en dos o más departamentos señálos.

1

4

---

2

5

---

3

6 ....

---

4.

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

b. Indica el o los puestos de trabajo que has ocupado en los últimos xxxx meses. Si has ocupado dos o más puestos señálos.

1

4

---

2

5

---

3

6 ....

---

5. ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

1 Generalmente no

2 Sí, generalmente de nivel superior

3 Sí, generalmente de nivel inferior

4 Sí, generalmente de mismo nivel

Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del

5 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 xxxx?

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 de 10 años

6 Más de 10 años

9. ¿Qué tipo de relación laboral tienes con xxxxx?

1 Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)

2 Soy fijo discontinuo

3 Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)

4 Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)

5 Soy funcionario

6 Soy interino

7 Soy un/una trade (aún siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes)

8 Soy becario/a

9 Trabajo sin contrato

10. Desde que entraste en xxxx ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

1 No

2 Sí, una vez

- 3 Sí, dos veces  
Sí, tres o más
- 4 veces
11. Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?
- 1 Ninguno  
Alguno
- 2 excepcionalmente
- 3 Un sábado al mes
- 4 Dos sábados  
Tres ó más sábados al
- 5 mes
12. Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?
- 1 Ninguno  
Alguno
- 2 excepcionalmente
- 3 Un domingo al mes
- 4 Dos domingos  
Tres ó más domingos al
- 5 mes
13. ¿Cuál es tu horario de trabajo?
- Jornada partida (mañana y
- 1 tarde)
- 2 Turno fijo de mañana
- 3 Turno fijo de tarde
- 4 Turno fijo de noche  
Turnos rotatorios excepto el de
- 5 noche  
Turnos rotatorios con el de
- 6 noche
14. ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?
- No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora
- 1 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  
Muchas
- 2 veces  
Algunas
- 3 veces  
Sólo alguna
- 4 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

Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y

2 domésticas

Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y

3 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

Muchas

2 veces

Algunas

3 veces

Sólo alguna

4 vez

5 Nunca

18. Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para xxxxxx?

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

Algún día

2 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

1       2       3       4       5

---

21. ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

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

22. Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?

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

23. Tu salario es:

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

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	SOLO ALGU NA VE Z	NUNCA
------------------------	---------	-----------------	------------------	-------------------------------	-------

a) tienes que trabajar muy rápido?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
------------------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

b) en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
---	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

c) te retrasas en la entrega de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
---	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

d) tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
--	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

e) la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
---	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

f) tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
---	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

g) tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
--	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

h) tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
--	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

i) tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
---	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

j) tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
--	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

k) tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
---	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

l) hay momentos en los que

necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?  1  2  3  4  5

---

m) sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?  1  2  3  4  5

---

n) sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?  1  2  3  4  5

---

o) piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?  1  2  3  4  5

---

p) te resulta imposible acabar tus tareas laborales?  1  2  3  4  5

---

q) en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?  1  2  3  4  5

---

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

	<b>EN</b>				
	<b>GRAN</b>	<b>EN</b>	<b>EN</b>	<b>EN</b>	<b>EN</b>
<b>¿En qué medida...</b>	<b>MEDIDA</b>	<b>BUENA</b>	<b>CIERTA</b>	<b>ALGUNA</b>	<b>NINGUNA</b>
	<b>MEDIDA</b>	<b>MEDIDA</b>	<b>MEDIDA</b>	<b>MEDIDA</b>	<b>MEDIDA</b>

---

a) tu trabajo requiere que tengas iniciativa?  1  2  3  4  5

---

b) tus tareas tienen sentido?  1  2  3  4  5

---

c) las tareas que haces te parecen importantes?  1  2  3  4  5

---

d) tu trabajo te afecta emocionalmente?  1  2  3  4  5

---

e) tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?  1  2  3  4  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
<hr/>					
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
<hr/>					
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
<hr/>					
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
<hr/>					
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
<hr/>					
k) te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
<hr/>					
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
<hr/>					
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
<hr/>					

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

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

---

j) tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?       1       2       3       4       5

---

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

**SIEMPR**

**EMUCHAS  
VECES**

**ALGUNAS  
VECES**

**SOLO  
ALGUNA  
VEZ**

**NUNCA**

**¿Con qué frecuencia...**

---

a) recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?       1       2       3       4       5

---

b) tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?       1       2       3       4       5

---

c) tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?       1       2       3       4       5

---

d) tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?       1       2       3       4       5

---

e) sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?       1       2       3       4       5

---

f) os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?       1       2       3       4       5

---

g) tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?       1       2       3       4       5

---

h) recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?       1       2       3       4       5

---

i) tu jefe inmediato habla

contigo sobre cómo haces tu trabajo?

1       2       3       4       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.

	<b>EN</b>				
	<b>GRAN</b>	<b>EN</b>	<b>EN</b>	<b>EN</b>	<b>EN</b>
<b>¿Estás preocupado/a por</b>	<b>MEDIDA</b>	<b>BUENA</b>	<b>CIERTA</b>	<b>ALGUNA</b>	<b>NINGUNA</b>
<b>...</b>		<b>MEDIDA</b>	<b>MEDIDA</b>	<b>MEDIDA</b>	<b>MEDIDA</b>

a) si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?

1       2       3       4       5

b) si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?

1       2       3       4       5

c) si te cambian de tareas contra tu voluntad?

1       2       3       4       5

d) si te despiden o no te renuevan el contrato?

1       2       3       4       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 especies...)?

1       2       3       4       5

f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?

1       2       3       4       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      EN      EN      EN      EN**

¿En qué medida...	GRAN MEDIDA	BUENA MEDIDA	CIERTA MEDIDA	ALGUNA MEDIDA	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?  1  2  3  4  5

---

m) tu actual jefe inmediato  
distribuye bien el trabajo?  1  2  3  4  5

---

n) tu actual jefe inmediato  
resuelve bien los conflictos?  1  2  3  4  5

---

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

30. En general ¿dirías que tu salud es?

- Excelent  
 1 e  
Muy  
 2 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	ALGUNAS	SOLO	NUNCA
	VECES	VECES	ALGUNA	VEZ	

---

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	SOLO 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!**

**Anexo C. Fotografías**



