



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD PRESENCIAL

Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Psicólogo
Industrial

TEMA:

“FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL DEL SINDICATO DE TRABAJADORES DEL
MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS”

AUTOR: Joseph Oswaldo Alvarado Calderón.

TUTOR: Ing. Mg. José Geovanny Vega Pérez.

AMBATO — ECUADOR

2016

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CERTIFICA:

Yo, **Ing. Mg. JOSÉ GEOVANNY VEGA PÉREZ**; CC.: **050262280-6**, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL SINDICATO DE TRABAJADORES DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS”**, desarrollado por el estudiante: Joseph Oswaldo Alvarado Calderón, alumno de la carrera de **PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**, de la facultad de **CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN** considero que dicho informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que 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 de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.



Ing. Mg. José Geovanny Vega Pérez

CI: 050262280-6

TUTOR

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Joseph Oswaldo Alvarado Calderón portador de la C.I. N° 160069145-3, dejo constancia de que el presente trabajo investigativo previo a la obtención del título de Psicólogo Industrial es el resultado de la investigación del autor, quien basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.



Joseph Oswaldo Alvarado Calderón

C.I. N° 160069145-3

AUTOR

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Joseph Oswaldo Alvarado Calderón, cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Proyecto de Investigación sobre el tema: “**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL SINDICATO DE TRABAJADORES DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS**”, autorizo su reproducción total o parte 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.



Joseph Oswaldo Alvarado Calderón

C.I. N° 160069145-3

AUTOR

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

La comisión de estudio y calificación del informe del Proyecto de Investigación, sobre el tema: “**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL SINDICATO DE TRABAJADORES DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS**”, presentada por el Sr. Joseph Oswaldo Alvarado Calderón, estudiante de la Carrera de Psicología Industrial; Modalidad Presencial, 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.

LA COMISIÓN



Dra. Irma Edith Ortíz Mora Mg.
170718607-6
MIEMBRO



Ing. Santiago Paúl Fiallos Bucaram Mg.
180327319-0
MIEMBRO

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación, fruto de mucho esfuerzo se lo dedico a mis padres Oswaldo Alvarado y Patricia Calderón, quienes con el ejemplo han sembrado en mí las bases de responsabilidad y deseo de superación.

A mi hermana que siempre ha estado junto a mí brindándome su apoyo incondicional y en muchas veces anteponiendo mis intereses a los suyos.

A mi familia en general por brindarme sus palabras de apoyo y por compartir conmigo los buenos y malos momentos.

Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres por todos los esfuerzos y paciencia brindada en el transcurso de mi carrera universitaria.

A Eliana Albán quien ha sido un pilar fundamental en este proceso y me ha brindado su valiosa ayuda de forma desinteresada, por ser quien me extendió su mano cuando lo necesité, por aportar al desarrollo de este trabajo y por compartir tantos momentos de felicidad.

Al Ing. Mg. Geovanny Vega, tutor del proyecto, quién ha sido el eje fundamental para el correcto encausamiento y desarrollo del mismo.

Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|------|
| 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 DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN..... | v |
| DEDICATORIA..... | vi |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | viii |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | xi |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS..... | xii |
| ÍNDICE DE CUADROS | xiii |
| RESUMEN EJECUTIVO..... | xiv |
| ABSTRACT..... | xv |
| INTRODUCCIÓN | xvi |
| | |
| EL PROBLEMA | 1 |
| 1.1.Tema de Investigación. | 1 |
| 1.2.Planteamiento del Problema..... | 1 |
| 1.2.1.Contextualización del Problema..... | 1 |
| 1.2.2.Análisis crítico | 5 |
| 1.2.3.Prognosis | 6 |
| 1.2.4.Formulación del Problema | 7 |
| 1.2.5.Interrogantes | 7 |
| 1.2.6.Delimitación del Objeto de Investigación. | 7 |
| 1.3.Justificación | 8 |
| 1.4.Objetivos | 9 |
| | |
| CAPÍTULO II..... | 10 |
| MARCO TEÓRICO | 10 |
| 2.1. Antecedentes Investigativos..... | 10 |
| 2.2. Fundamentación Filosófica..... | 13 |
| 2.3. Fundamentación Legal | 13 |
| 2.4. Categorías Fundamentales | 14 |

| | |
|---|-----------|
| 2.4.1. Red conceptual: Variable independiente..... | 15 |
| 2.4.2. Red conceptual: Variable dependiente..... | 16 |
| 2.4.3.Fundamentación teórica de la variable independiente | 17 |
| 2.4.3.1. Factores de Riesgo Psicosocial..... | 17 |
| 2.4.3.2. Seguridad Industrial | 40 |
| 2.4.3.3. Gestión de Riesgos..... | 44 |
| 2.4.4.Fundamentación teórica de la variable dependiente | 46 |
| 2.4.4.1. Gestión del Talento Humano | 46 |
| 2.4.4.2. Administración de Talento Humano..... | 49 |
| 2.4.4.3. Desempeño laboral | 53 |
| 2.5. Hipótesis..... | 67 |
| 2.6. Señalamiento de Variables de la Hipótesis | 67 |
| | |
| CAPÍTULO III..... | 68 |
| METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 68 |
| 3.1. Enfoque..... | 68 |
| 3.2. Modalidad Básica de la Investigación | 68 |
| 3.2.1 Investigación de campo..... | 68 |
| 3.2.2.Investigación Documental y Bibliográfica | 69 |
| 3.3. Nivel o Tipo de Investigación..... | 69 |
| 3.3.1.Nivel descriptivo | 69 |
| 3.3.2.Nivel Exploratorio | 69 |
| 3.3.3.Nivel correlacional..... | 69 |
| 3.4. Población..... | 70 |
| 3.5. Operacionalización de Variables..... | 71 |
| 3.6. Plan de Recolección de Información | 73 |
| 3.7. Plan de Procesamiento de la información..... | 73 |
| | |
| CAPÍTULO IV | 74 |
| ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS | 74 |
| 4.1 Análisis de los resultados: | 74 |
| 4.2 Interpretación de datos:..... | 74 |
| 4.3. Verificación de Hipótesis | 90 |
| 4.3.1.Planteamiento de la hipótesis | 90 |

| | |
|---|------------|
| 4.3.2. Modelo Estadístico | 90 |
| 4.3.3. Nivel de significación..... | 90 |
| 4.3.4. Especificación de las regiones de aceptación y rechazo | 91 |
| | |
| CAPÍTULO V | 94 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 94 |
| 5.1. Conclusiones:..... | 94 |
| 5.2. Recomendaciones: | 95 |
| | |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 96 |
| ARTÍCULO CIENTÍFICO | 101 |
| ANEXOS..... | 113 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla N° 3.01 Población..... | 70 |
| Tabla N° 4.01 Consecuencias del trabajo..... | 75 |
| Tabla N° 4.02 Dificultad para concentrarse..... | 76 |
| Tabla N° 4.03 Evaluación de desempeño..... | 77 |
| Tabla N° 4.04 Relaciones interpersonales..... | 78 |
| Tabla N° 4.05 Metas y objetivos..... | 79 |
| Tabla N° 4.06 Trabajo al día..... | 80 |
| Tabla N° 4.07 Participación en el trabajo..... | 81 |
| Tabla N° 4.08 Funciones y responsabilidades..... | 82 |
| Tabla N° 4.09 Entorno Laboral..... | 83 |
| Tabla N° 4.10 Especificaciones de la tarea..... | 84 |
| Tabla N° 4.11 Apoyo de superiores..... | 85 |
| Tabla N° 4.12 Motivación laboral..... | 86 |
| Tabla N° 4.13 Supervisión de jefes..... | 87 |
| Tabla N° 4.14 Preocupación por el talento humano..... | 88 |
| Tabla N° 4.15 Actividades contradictorias..... | 89 |
| Tabla N° 4.16 Frecuencias observadas..... | 92 |
| Tabla N° 4.17 Frecuencia esperada..... | 92 |
| Tabla N° 4.18 Chi cuadrado | 93 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico N° 1.01 Árbol de problemas..... | 4 |
| Gráfico N° 2.01 Categorías fundamentales..... | 14 |
| Gráfico N° 2.02 Red conceptual V.I..... | 15 |
| Gráfico N° 2.03 Red conceptual V.D..... | 16 |
| Gráfico N° 4.01 Consecuencias del trabajo..... | 75 |
| Gráfico N° 4.02 Dificultad para concentrarse..... | 76 |
| Gráfico N° 4.03 Evaluación de desempeño..... | 77 |
| Gráfico N° 4.04 Relaciones interpersonales..... | 78 |
| Gráfico N° 4.05 Metas y objetivos..... | 79 |
| Gráfico N° 4.06 Trabajo al día..... | 80 |
| Gráfico N° 4.07 Participación en el trabajo..... | 81 |
| Gráfico N° 4.08 Funciones y responsabilidades..... | 82 |
| Gráfico N° 4.09 Entorno Laboral..... | 83 |
| Gráfico N°4.10 Especificaciones de la tarea..... | 84 |
| Gráfico N°4.11 Apoyo de superiores..... | 85 |
| Gráfico N°4.12 Motivación laboral..... | 86 |
| Gráfico N°4.13 Supervisión de jefes..... | 87 |
| Gráfico N°4.14 Preocupación por el talento humano..... | 88 |
| Gráfico N°4.15 Actividades contradictorias..... | 89 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|---|----|
| Cuadro N° 2.01 Acoso sexual..... | 30 |
| Cuadro N° 2.02 Consecuencias y efectos..... | 37 |
| Cuadro N° 3.02 Variable Independiente..... | 71 |
| Cuadro N° 3.03 Variable Dependiente..... | 72 |
| Cuadro N° 3.04 Recolección de información..... | 73 |
| Cuadro N°4.01 Distribución de χ^2 | 91 |

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD PRESENCIAL

Tema: “FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL SINDICATO DE TRABAJADORES DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS”

Autor: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo.

Tutor: Ing. Mg. José Geovanny Vega Pérez.

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo de investigación fue desarrollado en el Sindicato de Trabajadores del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua, durante el periodo abril – septiembre de 2016. Se aborda de manera específica los Factores de Riesgo Psicosocial y su influencia en el Desempeño Laboral del capital humano de la organización. Los Riesgos Psicosociales son un tema que es desconocido para muchas personas, incluso para personas que gestionan el talento Humano como es el caso del MTOP de Tungurahua. Se ha realizado dos evaluaciones de Factores de Riesgo Psicosocial, la primera mediante el instrumento de evaluación de Riesgos Psicosociales F-PSICO en su versión 3.1 la cual identifica una clara presencia de riesgos, especialmente en: Supervisión / Participación, Relaciones y Apoyo Social, Interés por el Trabajador / Compensación y Desempeño de Rol.

La segunda valoración de riesgos se realizó mediante la aplicación de un cuestionario estructurado, los datos obtenidos fueron analizados de manera crítica e interpretados. Se pudo apreciar que el 60% de la población en estudio ha tenido consecuencias a la salud física debido a las condiciones de trabajo en las cuales realizan sus actividades laborales.

Descriptor: Factores de riesgo psicosocial, desempeño laboral, talento humano, evaluación de riesgos psicosociales y condiciones de trabajo.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF HUMAN AND EDUCATION
CAREER INDUSTRIAL PSYCHOLOGY
PRESENTLY MODALITY

Topic: Psychological risk factors and their influence on the personnel job's performance in the workers union ministry of transport and public works.

Author: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo.

Tuthor: Ing. Mg. José Geovanny Vega Pérez.

ABSTRACT

The investigative research was developed in the Union of Workers of the Ministry of Transportation and Public Works of the city of Ambato, Tungurahua province, during the period of April – September of 2016. These research is addressed specifically to the Psychological Risk Factors and their influence in the job performance of the human capital of the organization yet mentioned before. The Psychosocial Risks are an issue that is unknown to many people all over, including people who manage the Human Talent as is the case of the MTOP of Tungurahua. Two evaluations of Psychosocial Risk Factors have been conducted; the first has been made by assessment tool F-PSYCHO Psychosocial Risks, in its version 3.1 which identifies a clear presence of risks, especially in: Supervision / Participation, Relations and Social Support, Interests for the worker / Compensation and Roll Performance.

The second risks assessment was performed by applying a structured questionnaire, the obtained data was analyzed and interpreted of a critical way. We could observed that the 60% of the population in study has had physical health consequence due to the working conditions in which they perform their working activities.

Descriptors: Psychosocial Risk Factors, Human talent, Job Performance, Psychosocial risks assessments and working conditions.

INTRODUCCIÓN

En una organización el recurso más valioso e importante es el talento humano, motivo por el cual es necesario atraer, motivar y retener al capital humano más eficiente, sin embargo existen factores de riesgo de naturaleza psicosocial que obstaculizan el cumplimiento de tareas durante la jornada laboral, además de causar posibles daños a la salud física o mental del colaborador.

Crear medidas de prevención y tratamiento para los riesgos de tipo psicosocial trae consigo beneficios como: ayudar a mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores, prevenir enfermedades e incidentes de trabajo, evitar problemas legales, fortalecer un clima laboral positivo e incentivar una cultura organizacional de prevención.

La investigación cuenta de cinco capítulos desarrollados de acuerdo a la norma establecida en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato para la modalidad de tesis.

CAPÍTULO I. Conocido como El Problema, en él se realizan contextualizaciones de tipo macro, meso y micro. Se define las delimitaciones del problema, así como también la justificación, prognosis, interrogantes, formulación del problema y objetivos planteados para la investigación.

CAPÍTULO II. Denominado Marco Teórico, en este capítulo se encuentran los antecedentes investigativos del problema, fundamentaciones, categorías fundamentales, definición teórica de la variable dependiente e independiente, hipótesis y señalamiento de variables.

CAPÍTULO III. Llamado Metodología de la investigación, contiene información acerca de los enfoques de la investigación, modalidad básica de la investigación, tipo o niveles de la investigación, población y muestra, operacionalización de variables, plan de recolección de la información y finalmente el plan de procesamiento de información.

CAPÍTULO IV. Conocido como Análisis e Interpretación de Resultados, en este capítulo se puede apreciar los datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

estructurado aplicado a los miembros del Sindicato de Trabajadores. Contiene gráficos, tablas, cuadros, además del análisis e interpretación de cada pregunta, verificación de la hipótesis mediante el método de comprobación de hipótesis Chi – cuadrado y decisión que se acepta de acuerdo con el método aplicado.

CAPÍTULO V. Se encuentra en este capítulo las Conclusiones y Recomendaciones del trabajo investigativo a las cuales se pudo llegar gracias al análisis crítico e interpretación de resultados.

ARTÍCULO CIENTÍFICO. Se discute los hallazgos más importantes de la investigación. Contiene: Resumen, introducción, materiales y métodos, resultados, discusión, conclusiones y bibliografía. Además este artículo contribuirá con información relevante para futuras investigaciones en el campo de la psicología industrial.

Finalmente se concluye con la bibliografía de la investigación y anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema de Investigación.

“FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL SINDICATO DE TRABAJADORES DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS”

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Contextualización del Problema

Con el paso del tiempo el **mundo** se ha desarrollado en el sector social e industrial, y como consecuencia ha generado varios cambios. Hoy en día las exigencias y requisitos para un puesto de trabajo son muy distintas a las de hace algunos años atrás, lo que ha originado la aparición de nuevos factores de riesgos llamados psicosociales.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) hace más de una década alertaba sobre cambios en la salud, en países desarrollados industrialmente, en especial con los riesgos psicosociales y las nuevas tecnologías.

Actualmente gracias a la innovación tecnológica se ha producido varios cambios en el campo laboral debido a la reducción de esfuerzo físico e incremento de la interacción psicosocial. Todos estos cambios no siempre resultan positivos para los trabajadores pues hay estudios que demuestran que los Factores de Riesgo Psicosocial afectan al desempeño del trabajador

En **Latinoamérica** en las últimas dos décadas, se han efectuado una serie de cambios en el contexto laboral, y no todas las personas están preparadas para afrontar las nuevas realidades de trabajo, una de las razones principales es que no

tienen los conocimientos necesarios para cumplir sus actividades laborales de una forma segura. Además un empleo en la actualidad por lo general implica, actualizaciones permanentes y demandas de disponibilidad, más allá de las capacidades y la formación académica.

Según el American National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH) –organización norteamericana encargada de realizar investigaciones sobre las condiciones laborales que pueden afectar el bienestar mental y físico de los colaboradores– la Psicología de la Salud Ocupacional (POS) tiene como principal objetivo la aplicación de la psicología en pro de la mejora de la calidad de vida laboral y a proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores.

En **Ecuador**, el Ministerio De Relaciones Laborales (MRL) (2013) en su publicación “Factores y riesgos laborales psicosociales: nuevos riesgos laborales emergentes e introducción a la evaluación” realizada el 2013/09/27 afirma que:

La preocupación por los riesgos laborales se ha centrado históricamente en los riesgos físicos y ambientales, pero se ha producido una atención creciente en los riesgos psicosociales. El mundo laboral ha sido impactado por el fenómeno de la globalización económica y el desarrollo de la ciencia y tecnología. Esto ha generado cambios en la estructura del empleo y en las condiciones de trabajo, que a su vez ha influido en el surgimiento de nuevos factores de riesgo psicosocial considerados peligrosos tanto para la seguridad y salud de los trabajadores como para la productividad de las empresas. (p.1)

Nuestro país al igual que los países vecinos se ha desarrollado tanto en el sector social como industrial sin embargo no se ha despreocupado el tema de salud ocupacional y todo lo contrario ha invertido recursos en la creación de leyes encaminadas al mejoramiento de las condiciones del trabajo.

En el **Sindicato de Trabajadores del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Tungurahua (MTOPTOP)** no se ha realizado jamás una evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales por lo cual es necesario la continuidad y correcto desarrollo

del presente trabajo de investigación para poder determinar con claridad los factores que están afectando al personal del sindicato de trabajadores

Debido a esta razón los miembros del sindicato de trabajadores se encuentran laborando bajo condiciones de inseguridad en el puesto de trabajo, mismas condiciones que influyen en forma negativa en el desempeño laboral según varios estudios de investigación realizados sobre el tema.

Los Factores de Riesgos Psicosocial no han sido tomados en cuenta a lo largo de la historia del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Tungurahua por lo cual no se han generado medidas de prevención adecuadas que contribuyan a reducir el impacto desfavorable que ocasionan sobre los trabajadores.

Gráfico N° 1.01 Árbol de problemas



Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

1.2.2. Análisis crítico

Las relaciones interpersonales inapropiadas entre los miembros del Sindicato de Trabajadores del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, provoca ciertas reacciones negativas en el capital humano, mismas que entorpecen y aportan al incumplimiento de metas y objetivos planteados.

Las inadecuadas condiciones de trabajo a las que están expuestos los miembros del sindicato de trabajadores día tras día generan insatisfacción, concentración limitada, inquietud, desmotivación, ansiedad, preocupación, etc. efectos que desencadenan un bajo nivel de rendimiento laboral.

La limitada prevención a los Factores de Riesgo Psicosocial por parte de las autoridades pertinentes ha formado una cultura organizacional en la cual se despreocupa el bienestar laboral y calidad de vida del colaborador en la organización. Se ha demostrado en varios estudios de investigación que al no prestar la debida atención a los Riesgos Psicosociales, estos pueden ocasionar varias afecciones a la salud.

El mobbing o acoso laboral ocasiona síntomas de: deterioro de la autoestima y de la confianza en sí mismo; desarrollo del sentimiento de culpa; trastornos psicológicos; indecisión y falta de confianza; reducción del interés en las actividades; sensación de desapego respecto a los demás. Se ha demostrado que cuanto más se prolongue la situación de acoso más graves y duraderos serán las consecuencias

1.2.3. Prognosis

En el caso de ignorar la presencia de los Factores de Riesgo Psicosocial que perjudican el Desempeño Laboral del personal del Sindicato de trabajadores de la Dirección Provincial del MTOP de Tungurahua, a futuro las relaciones interpersonales inapropiadas continuarán en la organización lo que podría generar graves conflictos interpersonales que impidan el correcto cumplimiento de metas y objetivos laborales.

De no prestar la debida atención a las condiciones de trabajo, los miembros del sindicato de trabajadores continuarán laborando con insatisfacción, inquietud, desmotivación, ansiedad, preocupación, etc. Lo que podría dar paso a problemas organizacionales como: baja productividad, personal desmotivado, insatisfacción laboral, incumplimiento de objetivos, mal clima organizacional, etcétera.

Los Factores de Riesgo Psicosocial en la organización podrían producir afecciones negativas a la salud de los colaboradores, tales como: consecuencias psicológicas demostradas en actitudes negativas, irritación, preocupación, tensión, ansiedad; reacciones de comportamiento como alteraciones de la vida familiar y social, mayor agresividad; problemas de salud como dolores musculares, disfunciones gástricas, síntomas respiratorios; accidentes e incidentes de trabajo como, trabajo mal organizado, insatisfacción.

El mobbing no tiene las mismas consecuencias ni reacciones en todas las personas sin embargo en su mayoría de casos deja consecuencias devastadoras para el acosado. Estas consecuencias pueden afectar también a la empresa en la que trabaja la persona afectada, ocasionando: estrés laboral, baja productividad, ausentismo, mal clima laboral, mayor frecuencia de accidentes, mala imagen corporativa. Un colaborador que es víctima de mobbing o acoso laboral por largos periodos de tiempo es propenso a padecer consecuencias más graves y severas.

Es recomendable realizar un estudio de los Factores de Riesgo Psicosocial en el Sindicato de Trabajadores del MTOP de Tungurahua, con el fin de prevenirlos en la organización, y de ser posible suprimirlos para evitar problemas mayores como los mencionados anteriormente.

1.2.4. Formulación del Problema

¿De qué manera influyen los Factores de Riesgo Psicosocial en el Desempeño laboral del personal del Sindicato de Trabajadores del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Tungurahua?

1.2.5. Interrogantes

- ◆ ¿Cuáles son los Factores de Riesgo Psicosocial que afectan el Desempeño Laboral del personal del Sindicato de Trabajadores del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Tungurahua?
- ◆ ¿Cuáles son los niveles de Desempeño Laboral dentro del MTOP de Tungurahua?
- ◆ ¿Existe un documento que integre los Factores de Riesgo Psicosocial y el Desempeño Laboral?

1.2.6. Delimitación del Objeto de Investigación.

1.2.6.1. Delimitación del Contenido

Campo: Empresarial

Área: Psicología Industrial

Aspecto: Factores de Riesgo Psicosocial. Desempeño Laboral

1.2.6.2. Delimitación Temporal

El trabajo de investigación tendrá lugar durante el periodo Abril – Septiembre de 2016

1.2.6.3. Delimitación Espacial

Los datos recabados en la presente investigación corresponden al Sindicato de Trabajadores de la Dirección Provincial del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Tungurahua.

1.3. Justificación

El trabajo investigativo es de **interés** ya que los Factores de Riesgo Psicosocial afectan de manera negativa al recurso más valioso e importante que posee una organización, además nos permite mejorar la calidad de vida de los trabajadores, prevenir enfermedades del trabajo, evitar sanciones legales, fortalecer un clima laboral positivo e incentivar a una cultura organizacional de prevención.

El presente estudio de investigación es **factible** ya que se cuenta con la predisposición y colaboración del personal del Sindicato de Trabajadores de la Dirección Provincial del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Tungurahua, para brindar recursos e información necesaria a fin de contribuir a la realización de la presente investigación que busca solucionar los inconvenientes generados a causa de los de Factores de Riesgo Psicosocial.

Es necesario y de considerable **importancia** para una organización tener conocimiento sobre aquellos factores que afectan de forma negativa en el Desempeño Laboral de sus colaboradores, conocimiento indispensable para poder determinar medidas que contribuyan a prevenir y tratar las consecuencias que los Factores de Riesgo Psicosocial generen en el estado físico y psicológico de las personas que laboran en el Sindicato de Trabajadores del MTOP.

En la **actualidad**, las autoridades encargadas de gestionar el talento humano en la Dirección Provincial del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Tungurahua, poseen un escaso conocimiento sobre la prevención de los Factores de Riesgo Psicosocial y las consecuencias que estos pueden generar cuando no son tratados adecuadamente.

1.4. Objetivos

General

- ◆ Investigar la influencia de los Factores de Riesgo Psicosocial en el Desempeño Laboral del personal del Sindicato de Trabajadores del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Tungurahua.

Específicos

- ◆ Identificar los Factores de Riesgo Psicosocial presentes en el personal del Sindicato de Trabajadores del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Tungurahua.
- ◆ Determinar los niveles de Desempeño Laboral en el personal del Sindicato de Trabajadores del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Tungurahua.
- ◆ Estructurar un documento científico que integre los Factores de Riesgo Psicosocial con el Desempeño Laboral.
- ◆ Proponer una alternativa de solución a los problemas generados por los Factores de Riesgo Psicosocial.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

La presente trabajo de investigación se fundamenta en investigaciones realizadas anteriormente con temas similares relacionados con el tema a investigar, detallados a continuación:

En la **Universidad Técnica de Ambato** existe una investigación con el tema: “Factores de Riesgo Psicosociales y el Desempeño Laboral del Personal en la Empresa Imporcalza S.A.”

Autor: Velásquez Beltrán Alex Javier

Año: 2014-2015

Carrera: Psicología Industrial

Objetivos:

General:

Investigar la relación que existe entre los Factores de Riesgo Psicosociales y el Desempeño laboral del personal de IMPORCALZA S.A.

Específicos

Identificar los factores de Riesgo Psicosociales del personal de IMPORCALZA S.A.

Establecer el nivel de Desempeño Laboral del personal de IMPORCALZA S.A.

Proponer alternativas de solución al problema generado a causa de los Factores de Riesgo Psicosociales.

Conclusiones:

El nivel de desempeño laboral se ve ralentizado por la falta de trabajo en equipo y por la poca eficacia con que se procesa la materia prima, generando una subutilización de recursos económicos y materiales.

Es evidente la falta de apoyo profesional, en materia de Gestión del Capital Humano, ya que, en la mayoría, de los aspectos evaluados, sus índices son significativos en cuanto a la presencia de riesgos del trabajo.

Los factores de Riesgo Psicosociales más influyentes en el Desempeño Laboral causan que el trabajador no cumpla con sus tareas frecuentes en el tiempo solicitado, disminuyendo la eficiencia de la empresa, a consecuencia de la carga laboral y la jornada de trabajo, además de la falta de capacitación al personal sobre temas específicos en cada área.

Comentario personal:

El apoyo de las autoridades y personal laboral para el cambio, es un factor importante ya que estos pueden causar que el trabajador no desempeñe sus actividades laborales de forma segura, lo que con el tiempo genera reducción de la eficacia organizacional además de un talento humano afectado de forma física y psicológica a causa de los Factores de Riesgo Psicosocial.

En el repositorio de la **Universidad Central del Ecuador** se encuentra una investigación con el tema: “Factores de Riesgos Psicosociales que afectan al Rendimiento del Personal de Producción de la Empresa Javier Diez Comunicación Visual Cia Ltda En Quito durante El Año 2011”

Autor: Psi. Jorge Ernesto Vallejos Cupuerán

Carrera: Trabajo Social **Año:** 2013

Objetivos:

General

Identificar factores de riesgos psicosociales que afectan el rendimiento del personal de producción de la empresa Javier Diez Comunicación Visual CIA LTDA en Quito durante el segundo semestre del año 2011.

Específicos

Implementar un programa de control de los factores de riesgo psicosociales a fin de mejorar el rendimiento de los trabajadores de producción de Javier Diez Comunicación Visual CIA. LTDA

Mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores de producción Javier Diez Comunicación Visual a través de la realización de un programa de control de los factores psicosociales.

Conclusiones:

La organización con sus políticas de trabajo de horas extras extendidas, al ser una empresa de rotulación y publicidad se convierte en una empresa de alto riesgo, trabajos en alturas, manejo de máquinas y herramientas corto punzantes, manejo de químicos es decir el contenido del trabajo genera factores de riesgos diversos y las tareas a realizar como trabajo con amoladora, sierras, discos cuando están planificadas de manera inadecuada se convierten en situaciones nocivas para la salud de los trabajadores y por ende afecta a su rendimiento laboral.

Es importante evaluar los factores de riesgos psicosociales en toda empresa al menos cada dos años, tener un plan de acciones de control del mismo

El control y tratamiento de los factores de riesgo psicosociales mejora considerablemente el clima laboral de la empresa y por consecuencia las relaciones interpersonales de los trabajadores de producción.

El profesional que evalúe los riesgos psicosociales debe ser un psicólogo con experiencia en evaluación de los mismos, además de respetar todas las etapas de evaluación psicosocial, se debe explicar la terminología a los trabajadores todo esto en las diferentes etapas las mismas que garantizan el éxito del proceso en general y como tal de los resultados.

Comentario personal:

Es beneficioso para una organización mantener un capital humano motivado por la seguridad laboral que percibe debido a la ausencia y tratamiento que se da a los colaboradores que se encuentren afectado por los Factores de Riesgo Psicosocial. El proceso de evaluación de riesgos psicosociales debe cumplir un proceso sistematizado, además que debe realizarse por un profesional con la capacidad de interpretar los resultados y proponer alternativas de solución

2.2. Fundamentación Filosófica

La presente investigación tiene un enfoque en el paradigma Crítico-Propositivo. Crítico porque se va a analizar tanto la variable dependiente como independiente y se determinará lo positivo y negativo para la organización y propositivo porque gracias a los resultados de la investigación de la variable dependiente como independiente se propondrá una alternativa de solución.

2.3. Fundamentación Legal

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008), Título VI, Régimen de Desarrollo (Capítulo sexto: Sección Tercera), manifiesta lo siguiente: “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (Artículo 326, Numeral 5).

De acuerdo con el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (2000), en su decisión 584 se indica lo siguiente: “Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos” (Artículo 11, Literal b.).

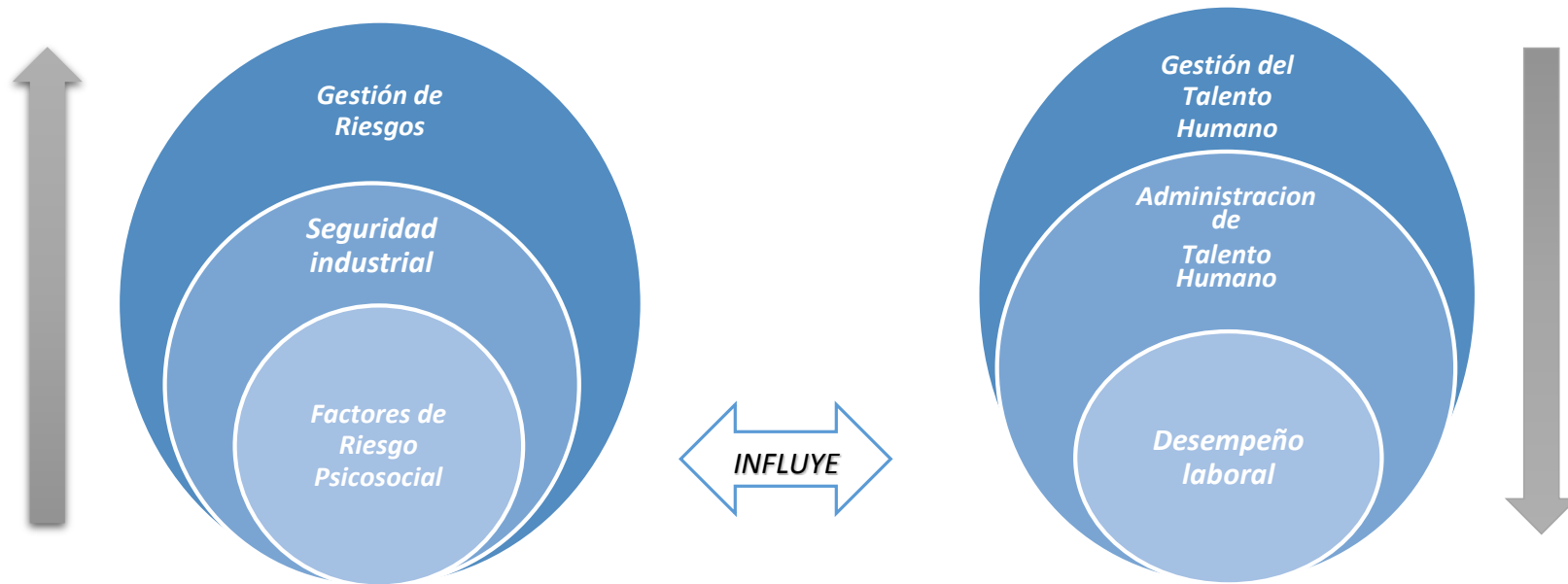
Según el Código de Trabajo del Ecuador (2013), podemos ampararnos legalmente en los siguientes artículos:

Riesgos provenientes del trabajo.- Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (Artículo. 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. (Artículo. 416)

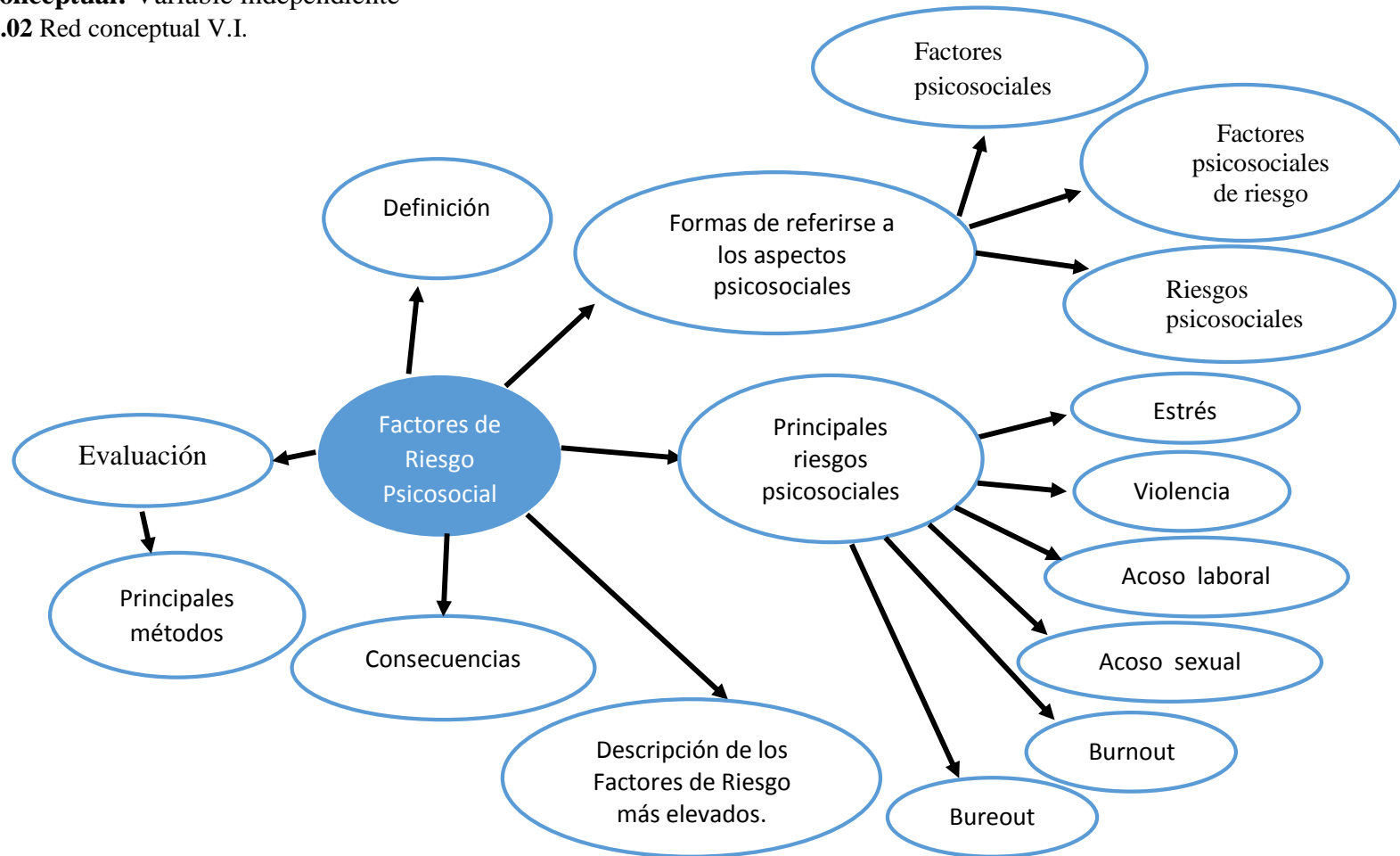
2.4. Categorías Fundamentales

Gráfico N° 2.01 Categorías Fundamentales



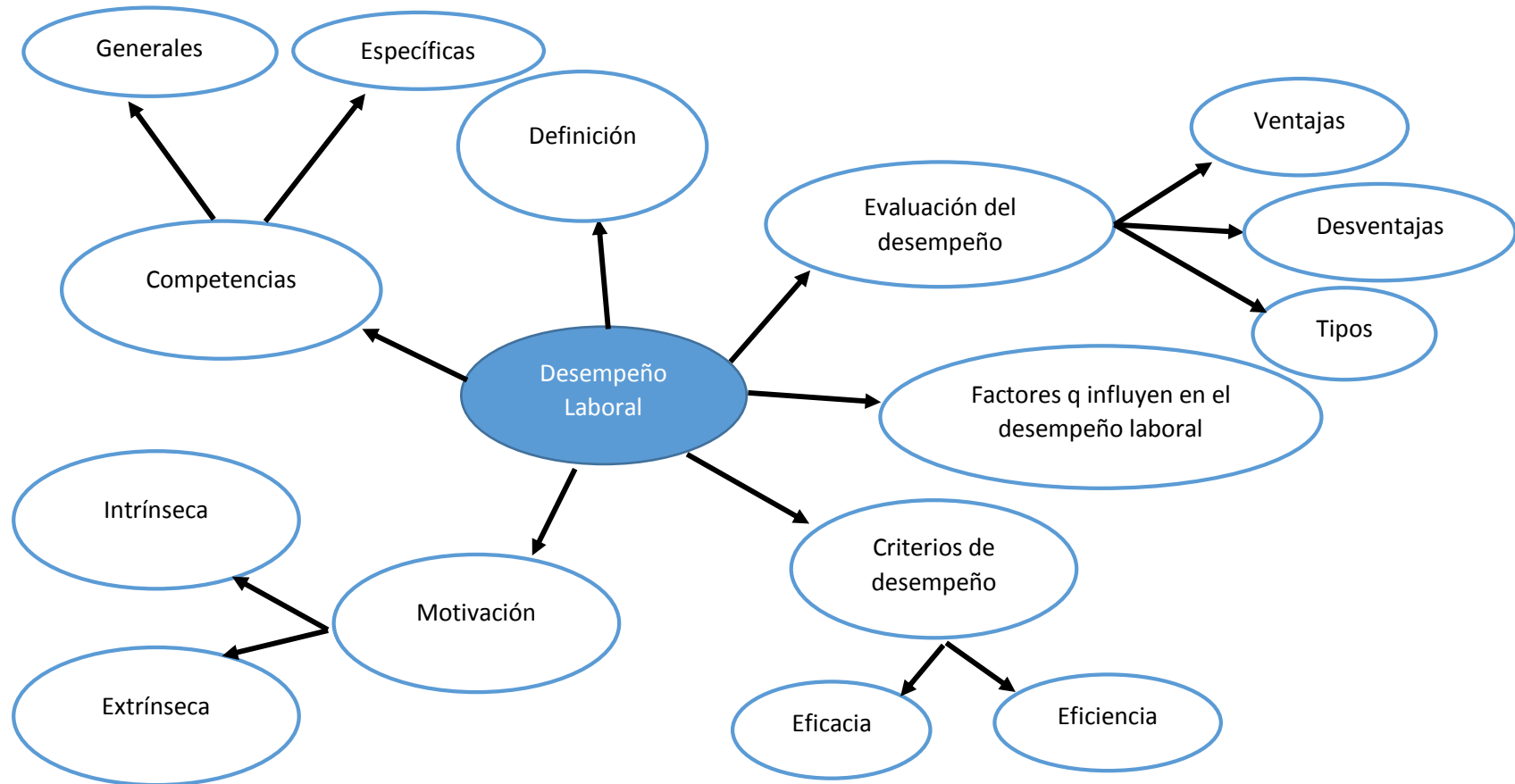
Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

2.4.1. Red conceptual: Variable independiente
Gráfico N° 2.02 Red conceptual V.I.



Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

2.4.2. Red conceptual: Variable dependiente
Gráfico N° 2.03 Red conceptual V.D.



Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

2.4.3. Fundamentación teórica de la variable independiente

2.4.3.1. Factores de Riesgo Psicosocial

◆ Definición

Para la Organización Internacional del Trabajo (1986) los factores psicosociales en el lugar de trabajo son:

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. (p. 3)

Muy a menudo los efectos perjudican la salud de los colaboradores aunque no todos reaccionan de la misma forma ante la presencia de riesgos psicosociales. Se ha demostrado que la salud mental, social o física de los trabajadores se puede ver afectada a causa de la presencia de riesgos psicosociales por largos periodos de tiempo.

De acuerdo con el informe técnico del Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2005), un Factor de Riesgo Psicosocial es “Todo aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores” (p.1).

De acuerdo con el informe publicado en la página oficial del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Redactado por Martín Daza y Pérez Bilbao (1997) definen los Factores de Riesgo Psicosocial como:

Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. (p.1)

A mi parecer los Factores de Riesgo Psicosocial son aquellas situaciones de trabajo que pueden afectar a la salud del trabajador, y que, depende de la percepción que cada persona tenga de ellos y de sus capacidades propias para asimilarlos y hacerles frente o darles respuesta. Es importante recalcar que las reacciones frente a una misma situación pueden ser muy diferentes, esto a causa de nuestras diferencias individuales, como pueden ser la personalidad, expectativas, vulnerabilidad, necesidades, adaptabilidad al cambio. Estas características únicas en cada persona determinan la magnitud y forma de reacción e incluso en sus consecuencias.

◆ **Formas de referirse a los aspectos psicosociales**

En concordancia con el trabajo realizado por Moreno, B. (2011) se puede resumir que: en la actualidad, se pueden encontrar tres formas diferentes para hacer referencia a los aspectos psicosociales: factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y riesgos psicosociales.

▪ ***Los factores psicosociales***

Son complejos y difíciles de entender, puesto que representan el conjunto de percepciones y experiencias del colaborador. Lastimosamente, se ha tomado mucho más en cuenta a los factores psicosociales negativos y no se ha prestado la debida atención a los efectos positivos que pueden causar en la organización, por ejemplo, una cultura organizacional en la que se practica la comunicación vertical, un clima laboral de apoyo y cohesión y un liderazgo de servicios, están facilitando el correcto funcionamiento de la institución a medio y largo plazo, y aportando al desarrollo profesional del capital humano de la organización.

Los factores psicosociales no necesariamente son riesgos laborales estos también pueden provocar respuestas positivas y adaptativas en los colaboradores. Probablemente tener una perspectiva de los efectos positivos de los factores psicosociales facilite ver el gasto como una inversión que se enfoca en la salud y seguridad laboral.

- ***Los factores psicosociales de riesgo***

Son aquellos que ocasionan disfunciones laborales y que generan una carga indebida o inconvenientes en un procedimiento para en el funcionamiento de la organización, hacen referencia a las condiciones organizacionales que tienen probabilidades de causar efectos perjudiciales sobre la salud de los trabajadores de la organización. Además son probables de daño a la salud.

Son factores de pueden generar estrés, alteran y desequilibran las capacidades del trabajador para realizar actividades laborales. Son numerosos y pueden proceder de varios componentes del trabajo como por ejemplo: la falta de control en el trabajo, sobrecarga de trabajo, ritmo de trabajo acelerado, jornada laboral extensa, horarios no establecidos o fijos, ambigüedad en el rol, mala comunicación dentro de la organización y otros muchos. Debido a que pueden provenir de cualquiera de los múltiples desequilibrios en el trabajo la lista es abierta y prácticamente interminable.

Los factores psicosociales de riesgo tienen características propias que dificultan su manejo, evaluación y control. Entre las más importantes podrían citarse las siguientes:

1. Se extienden en el espacio y el tiempo.
2. Difíciles de objetivar.
3. Afectan a los otros riesgos.
4. Escasa cobertura legal.
5. Son moderados por otros factores.
6. Son difíciles de modificar.

Todas estas características mencionadas dificultan la prevención, evaluación y control de los factores psicosociales de riesgo.

- ***Los riesgos psicosociales***

Tienen una alta probabilidad de generar daños graves la salud mental, física o social del talento humano y de afectar al funcionamiento organizacional a medio y

largo plazo. Es importante diferenciar que los factores de riesgo psicosocial habitualmente tienen diferentes niveles de probabilidad de ocasionar daños de todo tipo, mientras que los riesgos psicosociales tienen una alta probabilidad de generar efectos principalmente graves e importantes en el trabajador.

Entre los riesgos psicosociales y los factores psicosociales hay otras diferencias significativas, como que los riesgos psicosociales afectan a los derechos legales del trabajador que están amparados en la mayoría de constituciones nacionales actuales, y que por lo tanto tienen formas de protección legal, tanto a nivel nacional como internacional.

No resulta extraño que los riesgos psicosociales provoquen consecuencias mentales muy graves, que alteren el equilibrio mental de la persona con afecciones claramente psicopatológicas o psiquiátricas. Un ejemplo claro es el estrés postraumático, prácticamente inexistente en los factores psicosociales de riesgo, pero nada extraño en los riesgos psicosociales como las situaciones de acoso laboral, acoso sexual o violencia.

Posiblemente estas diferencias sean la razón principal por la que recientemente se ha producido mayor interés en los riesgos psicosociales. En una organización un clima laboral autoritario y desconsiderado es un factor psicosocial de riesgo, pero también genera el espacio propicio para que surjan riesgos psicosociales como la violencia, el abuso o el acoso. Teniendo esto en claro, la prevención empieza al nivel de los factores psicosociales de riesgo.

De la misma manera que no se puede dirigir la atención sólo a los accidentes mortales, sino que la correcta prevención inicia prestando atención a los incidentes laborales que posiblemente no ocasionen lesiones, la prevención psicosocial empieza con el análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial. Tratar sólo a los riesgos psicosociales presume enfocar la atención sólo a las manifestaciones más graves e importantes, descuidando su origen.

◆ Principales Riesgos Psicosociales

Resulta complejo elaborar una lista de riesgos psicosociales debido a las distintas experiencias y reacciones que tienen los trabajadores con el mismo estímulo. Sin embargo, se muestra a continuación información de cada uno de los riesgos psicosociales mencionados anteriormente:

- **Estrés.**

El estrés según la Agencia Europea es uno de los problemas de salud más comunes en el trabajo y posiblemente es el riesgo de tipo psicosocial que engloba a todos debido a que actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo.

La Comisión Europea (2007) define el estrés laboral como:

Un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos (p.7.)

Hans Selye fisiólogo y médico famoso por su teoría acerca de la influencia del estrés en la capacidad de las personas para enfrentarse o adaptarse a las consecuencias de lesiones o enfermedades. Menciona también que el estrés en muchas ocasiones involucra, una especie de desgaste anormal del funcionamiento de nuestro organismo.

En el área laboral, inclusive en sus circunstancias más apropiadas, se necesita realizar un esfuerzo para poder cumplir con las metas u objetivos propuestos, además del afrontamiento a todas las dificultades que puedan surgir en el desarrollo que supone este logro. De forma habitual estas dificultades suelen ser de tipo, grupales, organizacionales, interpersonales y físicas. En reacción a estas dificultades propias de la tarea es posible que el trabajador genere estrés y reduzca su capacidad productiva.

Resumiendo el trabajo realizado por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo en el año 2005. Se podría decir que el estrés es

un riesgo psicosocial de tipo general, que es resultado de los factores psicosociales de estrés existentes en la institución, que actúan sobre el trabajador ocasionando efectos negativos en la salud del trabajador y en el funcionamiento empresarial.

Las 3 fases del estrés según Selye:

La fase de alarma.

Es la primera fase del estrés en la cual aparecen síntomas de: respiración entrecortada y acelerada, aumento del ritmo cardiaco, aumento de la presión arterial, sensación de tener un nudo en la garganta o en el estómago, ansiedad, angustia.

Estas reacciones son provocadas por la secreción de hormonas como la adrenalina que surte efecto después de unos minutos y cuya función es la de preparar al cuerpo para una acción rápida.

La fase de resistencia.

Esta etapa, que es una continuación de la primera fase, permite compensar los gastos de energía ocasionados por el estado de estrés y, de este modo, impedir el agotamiento del organismo.

Durante esta etapa, el organismo secreta otras hormonas (los glucocorticoides) que elevan la glucosa al nivel que el organismo necesita para el buen funcionamiento del corazón, del cerebro y de los músculos.

A lo largo de esta etapa, las personas afectadas adoptan conductas diferentes: algunos se preparan para afrontar el estrés, otros siguen viviendo sin preocuparse por solucionar su estado o tratando de evitar situaciones que puedan activarlo.

La fase de agotamiento.

Cuando se presenta un cuadro constante y severo de estrés, el organismo pierde su capacidad de respuesta y se agota. El estado de estrés es tan intenso que la persona afectada ya no puede afrontar las agresiones.

El organismo se colapsa y ya no puede defenderse de las situaciones de agresión. Las reservas psíquicas y biológicas se agotan. Durante esta fase, es probable que la persona afectada desarrolle algunas patologías que provoquen que el organismo pierda su capacidad de activación.

Efectos del estrés.

Con el tiempo, el estrés puede causar afecciones a distintas partes del organismo y posiblemente, provocar enfermedades o problemas físicos, por ejemplo:

- Obesidad y sobrepeso.
- Pérdida de cabello.
- Depresión.
- Reducción del deseo sexual.
- Menstruación irregular.
- Acné.
- Úlceras gástricas.
- Insomnio.
- Disminución de fertilidad.
- Enfermedades cardíacas.
- Hipertensión.

▪ **Violencia laboral**

La Organización Internacional del Trabajo (2003) en su informe con el nombre: Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla. Publicado en su página oficial, en la cual define la violencia laboral como “Aquella acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma.” (p.4)

De acuerdo con un informe de la Organización Internacional del Trabajo (1998) publicado mediante prensa digital, acerca de la violencia en el trabajo. Podemos citar lo siguiente:

La violencia es un riesgo considerablemente mayor para las mujeres, puesto que se laboran en las ocupaciones más expuestas, como el comercio minorista, el trabajo social, la enseñanza, la banca y la enfermería.

Tanto los trabajadores como los empleadores reconocen cada vez más que las agresiones psicológicas son una forma grave de violencia. La violencia psicológica incluye el amedrentamiento de grupo, es decir, la intimidación y el hostigamiento psicológico colectivo. (O.I.T.)

Para la OMS et al. (2002) la violencia es “El uso intencional de la fuerza física o el poder contra uno mismo, hacia otra persona, grupos o comunidades y que tiene como consecuencias probables lesiones físicas, daños psicológicos, alteraciones del desarrollo, abandono e incluso la muerte” (p.3).

Violencia laboral son todas aquellas acciones que, durante un largo periodo de tiempo, afectan la dignidad del colaborador, su derecho legal a no ser discriminado, el respeto de su honra y su integridad moral, psíquica y física. Se han dado casos graves en los cuales, la persona afectada presenta daños psicológicos graves, pérdida del empleo e incluso suicidios. Hay personas que se ven tan afectadas por la violencia laboral que acaban renunciando y les resulta muy complicado reintegrarse al mundo laboral. Lo cual resulta, tanto como para la sociedad y la empresa una pérdida de una persona capacitada.

Clasificación

Hay varios criterios para diferenciar la violencia. Una de las clasificaciones más mencionada es la de Krug et al. (2003), elaborada para la Organización Mundial de la Salud, que parte de considerar quién ejecuta la violencia y contra quién. De esta manera, la violencia se puede clasificar como:

- a) **Autodirigida**, cuando víctima y agresor coinciden. Sus ejemplos paradigmáticos son el suicidio y las autolesiones.
- b) **Interpersonal**, cuando la perpetra un individuo o un grupo reducido de individuos contra otra persona. Los autores la subdividen a su vez en:

Familiar, cuando ocurre entre individuos que guardan parentesco y que, a menudo, sucede en el hogar. Puede ser perpetrada o padecida por hijos, miembros de la pareja de padres o personas mayores.

Comunitaria, cuando ocurre, por lo general, fuera del hogar, generalmente se da entre personas que no guardan parentesco y que no es necesario conocer a la otra persona.

Colectiva, cuando la practican grupos numerosos, como por ejemplo el Estado, contingentes políticos organizados, tropas irregulares y organizaciones terroristas. Puede ser, a su vez, social, política o económica, según sea el tipo de motivación que la presida:

Violencia social, es la practicada por grupos grandes para favorecer intereses sociales sectoriales.

Violencia política que incluye aspectos como la guerra y otros conflictos violentos

Violencia económica que incluye las agresiones por parte de colectivos más poderosos que principalmente buscan un fin de lucro.

Cómo reaccionar ante la violencia

De acuerdo con un informe de la OIT emitido mediante prensa digital, desde Ginebra/Suiza podemos hacer frente a la violencia en forma multifacética, aplicando medidas:

Preventivas, que tomen en cuenta las raíces de la violencia y no sólo sus consecuencias.

Múltiples, debido a que es necesario una forma diferente de reacción a cada tipo de violencia.

Inmediatas en necesario definir con anterioridad un plan de intervención, con el objetivo de reducir al máximo los efectos negativos de la violencia.

Favorables es recomendable contar con la participación, apoyo y predisposición de las personas afectadas de forma directa o indirecta.

A largo plazo, considerando que los efectos de la violencia también se manifiestan a largo plazo, por lo cual no es suficiente con las medidas anteriormente mencionadas.

▪ **Acoso laboral**

El acoso laboral es un riesgo del trabajo que tiene los factores necesario para considerarse como un delito, pues tiene autores intelectuales, materiales, cómplices y encubridores como sucede con el acoso sexual. Lo mencionado nos hace pensar que el acoso laboral no debe ser analizado solamente desde el punto de vista laboral sino también desde el aspecto legal.

Consiste en el maltrato moral y verbal continuo que recibe un colaborador independientemente del nivel de desempeño laboral. Las causas del acoso se deben a distintas situaciones como envidia, celos profesionales, prejuicios o, en muchos casos, se debe a diferencias personales. Cuando un colaborador es acosado, por lo general su rendimiento laboral disminuye y aumenta el ausentismo.

Las dificultades

Leyes. Para el colaborador resulta poco beneficioso realizar una denuncia de acoso cuando existe una legislación poco clara respecto a las normas de respeto.

Control. Una de las razones por las cuales se presenta el acoso laboral es por la falta de políticas laborales internas de seguridad para el empleado respecto a riesgos laborales y de evaluación de los daños físicos y psicológicos.

Conflicto. Los desacuerdos entre dos o más personas, cuando son mal gestionados por lo general terminan en un conflicto y en el caso de no encontrar solución el conflicto se vuelve personal y violento en los casos extremos.

Principales consecuencias psicológicas y laborales

- a. Deterioro de la confianza en sí mismo y en su capacidad profesional por parte de la persona acosada.
- b. Desvaloración personal.
- c. Desarrollo de la culpabilidad en la víctima (la propia familia suele cuestionarla sobre su comportamiento).
- d. Idea de haber cometido fallos, errores, o incumplimientos.
- e. Somatización del conflicto: como enfermedades físicas (por ejemplo, dolor de cabeza o síndrome del intestino irritable).
- f. Ansiedad, irritabilidad, insomnio, estrés, depresión, cambios de personalidad, angustia, fatiga, problemas de relación con la pareja.
- g. Falta de seguridad emocional, indecisión, torpeza, conflictos con otras personas e incluso familiares.
- h. Deterioro de la autoestima.
- i. Trastorno por estrés.
- j. Agresividad de la víctima con la familia.
- k. Aumento de la conflictividad con la familia.
- l. Retraimiento con la familia y amigos.

Por lo general la situación de acoso laboral desencadena en la salida del colaborador de la organización de manera forzosa o voluntaria. El proceso de recuperación de la persona afectada suele durar varios años y, en algunos casos graves la víctima jamás recupera su capacidad laboral. Además en muchos casos, los efectos del acoso persisten inclusive después de la salida del trabajador de la organización.

Evaluación del acoso en el trabajo

Actualmente el proceso de evaluación del acoso laboral se fundamenta especialmente en la aplicación de tests psicométricos, que gracias a su confiabilidad y validez experimental brindan información verídica, que debe ser analizada e interpretada por un profesional en el tema. Por lo cual es menester llevar a cabo un control al respecto. La evaluación de este factor resulta compleja debido a los escasos cuestionarios que cumplen con los parámetros de validez y confiabilidad

para el diagnóstico y tratamiento de este riesgo psicosocial en beneficio de la salud ocupacional de los colaboradores de la organización.

De tal forma que entre los principales instrumentos de medición que cuentan con estas características psicométricas y que son de los más empleados hoy en día para tal efecto, se encuentran:

Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT) de Leymann (1996)

NAQ (1997) de Einarsen y Raknes

Generalized Workplace Abuse (1999) de Richman

LIPT-60 (2003) de González de Rivera y Rodríguez,

Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Ninguneo, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales Cuestionario (CISNEROS) de Piñuel y Oñate (2002), entre otros.

La utilidad de estos instrumentos de evaluación se refleja en la identificación verídica de factores, que ayudan a proponer la prevención, manejo, control y tratamiento. De acuerdo con la constitución ecuatoriana toda persona merece respeto a su dignidad humana.

▪ **Acoso sexual**

De acuerdo con el Diccionario de la Real Academia de la Lengua define el acoso sexual como el que tiene por objeto obtener los favores sexuales de una persona cuando quien lo realiza abusa de su posición de superioridad sobre quien lo sufre.

Según trabajos realizados por la Organización Internacional del Trabajo (1995 - 1997), se puede decir que para que haya acoso sexual debe haber tres elementos:

1. Comportamiento de carácter sexual.
2. Que no sea deseado.
3. Que la víctima lo perciba como un condicionante hostil para su trabajo.

Lo cual termina convirtiendo la actividad laboral en algo humillante.

Podemos decir que el acoso sexual en el trabajo es cualquier tipo de aproximación o presión de naturaleza sexual tanto en forma física como de manera verbal no deseada, que se genera de la relación de empleo y que provoca un ambiente de trabajo hostil.

Será sancionada con pena privativa de libertad la persona que pretenda favores de naturaleza sexual y que agredan la integridad y dignidad de la otra persona. El acoso sexual se produce cuando una persona hombre o mujer realiza en forma inadecuada, peticiones de carácter sexual, no consentidos y que amenazan o perjudican la situación laboral.

Como identificar si existe acoso sexual

El acoso sexual puede ser complicado de probar con seguridad quien es el verdadero acosador, en Ecuador por ejemplo, que es un país con la cultura muy arraigada, de hacer halagos o llamar la atención al sexo opuesto. Sin embargo el sexo masculino también es acosado por las damas; aunque las mujeres tienen una forma más prudente, sutil o delicada de acosar, en comparación del hombre que lo realiza con exaltaciones más frontales o directas.

Acoso sexual desde el punto legal jurídico

El Código Orgánico Integral Penal del Ecuador, acerca del acoso laboral menciona que:

La persona que solicite algún acto de naturaleza sexual, para sí o para un tercero, prevaliéndose de situación de autoridad laboral, docente, religiosa o similar, sea tutora o tutor.

Curadora o curador, ministros de culto, profesional de la educación o de la salud, personal responsable en la atención y cuidado del paciente o que mantenga vínculo familiar o cualquier otra forma que implique subordinación de la víctima, con la amenaza de causar a la víctima o a un tercero, un mal relacionado con las legítimas expectativas que pueda tener en el ámbito de dicha relación, será sancionada con pena privativa de libertad de uno a tres años. (Artículo. 166)

Cuando la persona acosada en forma sexual sea menor de dieciocho años de edad o persona con discapacidad o cuando la persona no pueda comprender el significado del hecho o por cualquier causa no pueda resistirlo, será sancionada con pena privativa de libertad de tres a cinco años.

La persona que solicite favores de naturaleza sexual que atenten contra la integridad sexual de otra persona, y que no se encuentre previsto en el inciso primero de este artículo, será sancionada con pena privativa de libertad de seis meses a dos años.

Niveles de conductas:

- a. Acoso leve: piropos, chistes, conversaciones de contenido sexual.
- b. Acoso moderado: gestos lujuriosos, miradas, muecas.
- c. Acoso medio: presiones para salir o invitaciones con intenciones sexuales, llamadas telefónicas y cartas.
- d. Acoso fuerte: manoseos, acorralar o sujetar.
- e. Acoso muy fuerte: chantaje o presiones tanto físicas como psíquicas para tener contactos íntimos.

Coste del acoso sexual para:

Cuadro N°2.01 Acoso sexual

| VÍCTIMAS | EMPLEADORES | SOCIEDAD |
|--|---|---|
| <p>Sufrimiento Psicológico, como humillación, disminución de la motivación, pérdida de autoestima;</p> <p>Cambio de comportamiento, como aislamiento, deterioro de las relaciones sociales;</p> <p>Enfermedades físicas y mentales producidas por el estrés, como abuso de drogas y alcohol;</p> <p>Victimas antes de conseguir oportunidades profesionales, abandono del empleo o suicidio.</p> | <p>Disminución de la productividad de la empresa, debido a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • juicio injusto • peligro del trabajo en equipo • desmotivación • absentismo <p>No habrá candidatos para las vacantes en el lugar de trabajo donde se teme por el acoso sexual;</p> <p>El progreso y la innovación en el seno de la empresa están amenazados por un entorno en el que reina la desconfianza y la falta de espíritu de equipo;</p> | <p>Costes a largo plazo para la reintegración de las víctimas;</p> <p>Beneficios para el bienestar del desempleado y jubilación;</p> <p>Costes por invalidez para los discapacitados;</p> <p>Gastos en procesos legales y penales;</p> <p>Denegado el acceso de las mujeres a trabajos de alto nivel y buenos salarios, tradicionalmente dominados por los hombres;</p> |

Fuente: Organización Internacional del Trabajo

El acoso sexual incluye:

Conductas físicas de naturaleza sexual como tocamientos innecesarios, 'palmaditas', 'pellizquitos', roces con el cuerpo, hasta el intento de violación y la imposición para relaciones sexuales.

Conducta verbal de naturaleza sexual tales como proposiciones, insinuaciones sexuales molestas, coqueteos, comentarios ofensivos, e insinuaciones obscenas.

Conducta no verbal de naturaleza sexual que puede ir desde la exhibición de fotografías con contenido sexual o pornográfico, miradas con gestos obscenos o materiales escritos de tipo sexual.

Los casos de acoso sexual suelen describirse de las siguientes maneras:

- a. Un compañero se acerca demasiado o invade el espacio físico en reiteradas ocasiones.
- b. Un superior o compañero chantajea para mantener relaciones sexuales o salir juntos.
- c. Un superior ha insinuado mejoras en el aspecto laboral a cambio de favores de tipo sexual.
- d. Han sufrido pretensiones de tipo sexual por parte de alguien del trabajo.
- e. Sufren roces o tocamientos indeseados por parte de compañeros, jefes o clientes.

▪ **Burnout**

El Burnout (del inglés "burn-out": consumirse o agotarse) o síndrome del quemado se identifica por un progresivo agotamiento mental y físico, falta de motivación, y especialmente, por cambios de comportamiento. Por lo general éste cambio de actitud en el trabajador está relacionado con malos modales hacia los demás. Este es un indicador clave para poder identificar un caso de Burnout o síndrome del quemado en el trabajo.

El Burnout se presenta con mayor frecuencia en los puestos de trabajo que están relacionados con la atención a terceros, como personal sanitario, docentes o

personas que laboran en atención al cliente. Mientras el colaborador se encuentra laborando con este síndrome es posible que con el tiempo quede incapacitado mental y físicamente para realizar su trabajo.

Síntomas a nivel emocional

Alteraciones en el estado de ánimo: es uno de los principales síntomas y es probable que el empleado se encuentre irritado y de mal humor. Inclusive es posible que los buenos modales desaparecen y a causa de ello se generan problemas innecesarios con usuarios y clientes. Habitualmente la desconfianza, el sarcasmo y el estar a la defensiva suelen ser frecuentes en las personas con burnout. En algunos casos el trabajador sencillamente muestra indiferencia hacia los usuarios o clientes, e incluso hacia los compañeros de trabajo.

Desmotivación: El colaborador pierde la intención de trabajar. La superación de metas y objetivos quedan de lado posiblemente por tener que soportar día tras día circunstancias de estrés que superan su capacidad de afrontar la situación.

Desgaste mental: El agotamiento que produce el Burnout en el colaborador, hace que su capacidad de afrontar al estrés cada vez sea menor, por lo que con el tiempo al trabajador cada vez le cuesta más enfrentar las situaciones que generan estrés.

Baja energía y disminución del rendimiento: Básicamente es una consecuencia lógica del punto anterior (desgaste emocional); como el trabajador no tiene la capacidad suficiente para tolerar las situaciones de estrés disminuye su desempeño laboral. Una situación de estrés prolongada puede ocasionar pérdidas de memoria, falta de concentración y mayor dificultad para aprender tareas o nuevas habilidades.

Síntomas a nivel físico

El Síndrome de Burnout no afecta solamente a nivel emocional, sino también a nivel físico, entre los síntomas que produce están:

Sistema locomotor: Es usual la aparición de dolores articulares y musculares, que son el resultado de la tensión ocasionada por el estrés laboral.

Alteraciones psicosomáticas: tales como problemas cardiovasculares, gastrointestinales, mayor riesgo de obesidad, dolores de cabeza, afecciones de la piel, mareos, alteraciones del apetito sexual entre otros.

Causas

Puestos de trabajo con atención al público, clientes o usuarios: La razón es porque el trabajador se encuentra en contacto continuo con usuarios o clientes, y por consecuencia, reciben quejas, reclamaciones o peticiones por parte de los mismos. Esto ocasiona estrés en el colaborador y a largo tiempo puede afectar su conducta. Generalmente un cliente insatisfecho con el servicio brindado suele actuar de forma grosera y prepotente y esto puede acabar contagiando la conducta del empleado.

Nivel de responsabilidad elevado: Existen puestos de trabajo que requieren un gran nivel de concentración y atención. Un error en la realización de la tarea puede tener consecuencias. Por ejemplo el personal médico, de quienes muchas veces depende de ellos la vida de un paciente. Hay profesiones que tienen altos niveles de estrés y por tanto propensos a sufrir el Síndrome de Burnout.

Jornadas laborales: Una más de las causas del Síndrome de Burnout son las jornadas de trabajo demasiado largas o los turnos de trabajo mal organizados. Existen trabajos en los que el colaborador debe quedarse en su puesto de trabajo por largos periodos de tiempo que pueden llegar incluso a 16 horas, esta manera de trabajar aumenta considerablemente la posibilidad de padecer burnout.

Monotonía en el trabajo: De forma paradójica, los trabajos repetitivos, aburridos o carentes de incentivos pueden también ser causa del Burnout. El colaborador no encuentra motivación para realizar sus actividades laborales y esto le ocasiona estrés y frustración. Nadie pretende laborar en un ambiente laboral donde no se sienta cómodo ni motivado. El Síndrome de Burnout y el estrés laboral, comparten la mayoría de sus causas.

- **Bureout**

Es una situación de aburrimiento crónico dentro del puesto de trabajo, que puede llegar a desencadenar problemas de salud por ansiedad y estrés. Conocido también como Síndrome Boreout, está caracterizado por las alteraciones psicológicas que produce en el ser humano hasta tal punto de fingir que hace algo cuando en las 8 horas diarias de trabajo, no tiene nada que hacer. Boreout consiste en tres elementos: aburrimiento, falta de reto, y carencia del interés.

Entre las principales causas que lo provocan podemos mencionar las siguientes:

Falta de planificación de las actividades laborales

Tareas monótonas.

Falta de promoción del personal.

Falta de reconocimiento.

Duplicidad de funciones.

Sobrecualificación en conocimientos o experiencia.

Perdida de vocación.

Efectos sobre la salud:

Fatiga crónica.

Envejecimiento.

Perdida de concentración.

Hostilidad en el trabajo.

Tendencia al consumo de drogas.

Bajo rendimiento laboral.

◆ **Descripción de los Factores de Riesgo más elevados.**

- ***Participación / Supervisión***

En este factor podemos hablar de dos posibles dimensiones sobre el colaborador en su lugar de trabajo:

El control que tiene el colaborador mediante su **participación** en los aspectos relacionados con el trabajo. Explora los niveles de participación, implicación e intervención que el colaborador tiene con los diferentes aspectos de su trabajo y de la organización.

El control que ejerce la organización sobre el colaborador (**supervisión** de tareas) Que se refiere a la valoración que el colaborador tiene respecto al nivel de control que sus jefes inmediatos ejercen sobre él. Considerando que un riesgo psicosocial puede estar asociado a una supervisión inexistente como a una excesiva.

- ***Interés por el Trabajador / Compensación***

En este factor se busca apreciar el nivel de preocupación de la empresa por el trabajador. Estas cuestiones son posibles identificar en la preocupación que la organización tiene por el desarrollo, formación, promoción de sus colaboradores, seguridad en el trabajo y además el equilibrio entre el esfuerzo realizado y la recompensa.

- ***Desempeño del Rol***

Este factor abarca dos aspectos importantes a mencionar:

Ambigüedad del rol. Se relaciona con la ausencia de una definición clara de las responsabilidades y funciones del puesto de trabajo.

Conflicto de rol. Se refiere a las exigencias inadecuadas, contradictorias o incongruentes entre sí, o que a su vez puedan generar conflictos de carácter ético o moral para el colaborador.

- ***Relaciones y Apoyo Social***

Hace referencia a aquellas condiciones del puesto de trabajo que se derivan de las relaciones interpersonales en el puesto de trabajo. Se busca estudiar la posibilidad de tener apoyo o ayuda de otras personas del entorno laboral.

De igual manera las malas relaciones interpersonales en el entorno laboral pueden ser origen de distintas situaciones de conflicto que afectan al desempeño normal del trabajador.

◆ Consecuencias

Los efectos de los riesgos psicosociales no son iguales en todas las personas debido a las diferentes características propias de cada persona, las consecuencias más frecuentes en el trabajador son las siguientes:

- a. Enfermedades y problemas cardiovasculares.
- b. Ansiedad, depresión y otros trastornos de la salud mental,
- c. Dolor de espalda y trastornos músculo esqueléticos,
- d. Trastornos médicos de diverso tipo (gastrointestinales, respiratorios, etc.)
- e. Conductas sociales y relacionadas con la salud (fumar, falta de participación social, consumo de drogas, sedentarismo, etc.)
- f. Absentismo.
- g. Accidentes e incidentes en el trabajo.
- h. Descenso progresivo del desempeño laboral

Los efectos de los riesgos psicosociales afectan también a la organización en aspectos como:

La insatisfacción laboral, que puede provocar que el trabajador pierda el interés por la ejecución de la tarea y la forma de realizarla, cuando esta situación no es gestionada adecuadamente el colaborador por lo general se muestra más agresivo, lo que le puede llevar al empleado a adoptar una postura de rechazo frente a las políticas de seguridad de la organización, mostrando de esta manera su discordancia con la institución en la cual labora.

Desvinculación del personal, debido a que el colaborador no se siente parte de ella.

Ausencia de identificación con el proyecto de la empresa, ocasiona pérdida de interés, baja motivación del personal, y como consecuencia se pierde el compromiso del trabajador con la empresa.

Cuadro N°2.02 Consecuencias y Efectos.

| <i>CONSECUENCIAS/EFFECTOS</i> | |
|--|--|
| <i>Problemas relacionados con la salud</i> | Salud Física Salud Mental Consumo de sustancias Trastornos psicosomáticos |
| <i>Actitudes ante la empresa</i> | Satisfacción laboral Implicación laboral Conductas contraproducentes |
| <i>Tiempos de trabajo</i> | Rotación de personal Presentismo Bajas laborales Duración de las bajas |
| <i>Costes económicos</i> | Accidentes de trabajo Pérdida de materiales Rendimiento Productividad |

Fuente: Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. P. 55

La imagen anterior muestra las consecuencias de los riesgos psicosociales, clasificando en cuatro grupos de consecuencias con sus respectivos efectos. Cabe mencionar que todos estos inconvenientes se evitan mediante la prevención de riesgos psicosociales.

◆ Evaluación

La evaluación de riesgos psicosociales es un proceso de identificación y valoración de factores de aspecto psicosocial en el trabajo. Además de proponer medidas de prevención a fin de reducir el nivel de impacto de las consecuencias en los trabajadores de la organización.

La evaluación debe estructurarse contando con las siguientes fases:

- a.** Análisis previo de la empresa, recolección de datos acerca de la valoración de riesgos psicosociales.
- b.** En esta fase es el primer contacto directo con la población que será evaluada y en ella se informa a todos los miembros acerca de qué se trata la valoración de riesgos psicosociales.

- c. Se precisa contar con información relevante para llevar a cabo la evaluación de riesgos psicosociales, como por ejemplo tener conocimiento de: ubicación de la organización, actividad laboral a la que se dedica la empresa, nómina de trabajadores, horario de trabajo, datos demográficos, situación laboral, turnos, tipos de contrato de los trabajadores, organigrama de funciones y tareas, registro de accidentes, enfermedades comunes, absentismo y medidas de conciliación de la vida familiar y laboral.
- d. Determinar la técnica y método que se va a utilizar para la evaluación. Se debe tomar en cuenta técnicas como los cuestionarios, escalas, entrevistas, observación.
- e. Análisis de datos obtenidos.

- **Principales métodos**

Método Ista 21

Es un instrumento de evaluación e intervención preventiva de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Desarrollado por el Instituto Nacional de Salud de Dinamarca. Hay tres versiones del método: corta para organizaciones pequeñas de menos de 25 empleados, media: más de 25 empleados y versión larga, destinada a investigación. Se añadió la dimensión de doble presencia con la que suma 21 dimensiones psicosociales tratan de cubrir la mayoría de los riesgos psicosociales que pueden existir en el campo laboral. Es un instrumento de uso público y gratuito. Además cuenta con una aplicación informática.

Factores psicosociales. Identificación de las situaciones de riesgo.

Desarrollado por el Instituto Navarro de Salud Laboral, este método de evaluación de riesgos psicosociales ayuda a tener un primer acercamiento al estado general de la organización. Las áreas en las que se identifique inconvenientes serán el punto de inicio para realizar valoraciones de riesgo más específicas. Este método evalúa cuatro factores que son:

1. Participación, implicación, responsabilidad que define el grado de autonomía del trabajador respecto a la toma de decisiones.
2. Formación, información, comunicación que se refiere al nivel de interés que la organización muestra por sus colaboradores.
3. Gestión del tiempo que es el grado de autonomía que el colaborador tiene para decidir el ritmo de trabajo, tiempo de descanso, elección de vacaciones.
4. Cohesión de grupo este factor incluye aspectos como la solidaridad, atracción, ética, clima y cultura organizacional, etc.

Además el cuestionario de este instrumento tiene tres preguntas dirigidas a reconocer la vulnerabilidad de la organización al acoso laboral. El tiempo estimado para su aplicación es de 10 minutos. Este método dispone de aplicación informática.

Método Inermap

Desarrollado por el Instituto de Ergonomía MAPFRE, este método de evaluación de riesgos psicosociales tiene la finalidad de poder evaluar de manera fácil y objetiva los riesgos originados por los factores psicosociales en los diferentes puestos de trabajo. El método posee versiones específicas para cada área de trabajo:

PSICOMAP, para valorar riesgos psicosociales en la industria. Identifica trastornos del sueño producidos por el trabajo a turnos.

EDUMAP, dirigido al sector educativo.

SANIMAP, para el sector sanitario.

OFIMAP, enfocada para trabajos administrativos o de oficina.

TELEMAP, para evaluar riesgos en teleoperadores.

Método de evaluación F-PSICO

Para la valoración inicial de riesgos psicosociales en el Sindicato de Trabajadores del MTOP de Tungurahua se utiliza el presente método en su versión 3.1

Fue elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, su aplicación no discrimina el tamaño ni actividad de la organización. Su aplicación es mediante un cuestionario de 75 preguntas, es posible segmentar la valoración de riesgos por departamentos, áreas, categorías profesionales, etc. Este método tiene el propósito de sugerir medidas de prevención y tratamiento a fin de mejorar el clima psicosocial de la organización. También busca identificar condiciones de trabajo desfavorables.

F-PSICO evalúa nueve factores de riesgo de naturaleza psicosocial que son:

1. Tiempo de Trabajo
2. Autonomía
3. Carga de trabajo
4. Demandas psicológicas
5. Variedad / Contenido
6. Participación / Supervisión
7. Interés por el trabajador / Compensación
8. Desempeño de rol
9. Relaciones y apoyo social

El tiempo estimado para su aplicación es de 20 a 30 minutos. Dispone de una aplicación informática que permite la entrada de datos de cuestionarios llenados a mano. Información con la cual genera un informe con información detallada de cada factor de riesgo, además la aplicación informática brinda ciertas propuestas de mejora respecto a los riesgos psicosociales evaluados.

2.4.3.2. Seguridad Industrial

La Seguridad Industrial es una rama multidisciplinaria que se encarga de minimizar riesgos laborales además de las normas, procedimientos y estrategias, destinados a salvaguardar la integridad física de los colaboradores de una organización, básicamente la seguridad industrial busca prevenir accidentes en el trabajo, además de ofrecer condiciones favorables en el entorno laboral, con el fin de cuidar la salud del colaborador.

Con una correcta gestión de la seguridad industrial se puede conseguir un ambiente seguro de trabajo en el que se evita lesiones y muertes por accidentes en el trabajo. Cuando en el lugar de trabajo ocurren accidentes se pierde una parte del potencial laboral que tiene el colaborador y con ello una reducción de su nivel de productividad.

Es recomendable llevar un registro de accidentes y sus causas para detectar la disminución o avance de accidentes laborales. Este informe puede ayudar a elaboración de un plan de seguridad e higiene laboral. La seguridad industrial en cualquier organización es una parte fundamental debido a que trae proporciona muchos beneficios al evitar los accidentes e incidentes laborales. El resultado final de un accidente se traduce en pérdidas: de personas (temporal o permanente), tiempo, equipos, dinero, etcétera.

Los accidentes de trabajo ocurren por dos grupos de causas inmediatas: las condiciones inseguras, como son la falta de guardas sobre poleas y engranes, falta de protección contra incendio, estructuras o instalaciones que no son adecuadas al tipo de trabajo que se realiza, que no se suministre equipo de protección personal a los trabajadores, etc., o sea, son las condiciones de Inseguridad de las instalaciones, maquinaria y locales de trabajo.

El segundo grupo de estas causas son los actos inseguros que los obreros cometen cuando violan una norma de seguridad como puede ser no usar el equipo de protección que se les proporciona, usar herramientas inadecuadas, hacer bromas en los sitios de trabajo, bloquear los dispositivos de seguridad, llevar a cabo operaciones sin previo adiestramiento o sin autorización, etc.

Los actos inseguros, a su vez, son originados porque los trabajadores no reciben capacitación en seguridad y por factores personales que influyen en su comportamiento como son: El machismo que hace sentir a algunos trabajadores que sus características de valentía masculina se van a ver disminuidas si utilizan sus equipos de protección, y cuando este machismo es atávico, el individuo piensa que si su padre o abuelo se comportaron de una forma semejante, ellos difícilmente podrán cambiar su actitud. La suerte, no es difícil de encontrar a quien crea que mediante el uso de amuletos puede conseguir buena fortuna y así evitar los

accidentes. También la confianza excesiva, la irresponsabilidad y la actitud de incumplimiento a normas y procedimientos de trabajo establecidos como seguros, son los factores personales que más comúnmente originan que los trabajadores incurran en actos inseguros.

La seguridad industrial tiene diferentes enfoques:

Enfoque coercitivo: en el que la gente no evalúa correctamente los peligros, ni toma las precauciones adecuadas y para ello se deben imponer reglas.

Enfoque psicológico: que en si trata de premiar los actos a favor de la seguridad.

Enfoque de ingeniería: en el que se realiza el análisis de los diferentes factores de riesgo entrando el enfoque analítico.

Considerando lo anterior es necesario implementar planes de seguridad industrial, que busquen disminuir los riesgos y accidentes de los trabajadores de la organización, como pueden ser primeros auxilios, señalética, protección para la utilización de maquinaria, protección contra incendios, planes de evacuación y todas las medidas que aporten a la seguridad para la integridad física de los empleados.

En pocas palabras la seguridad industrial se enfoca tanto el bienestar psíquico como el bienestar emocional o físico de los trabajadores, mediante el cuidado y prevención de situaciones problemáticas que puedan generarse en el cumplimiento diario de sus actividades laborales. Y Se puede concluir que el objetivo general de la seguridad industrial es la prevención de los accidentes de trabajo.

Objetivos Específicos de la Seguridad Industrial

En concordancia con el trabajo realizado por Cavassa Ramírez, se puede mencionar 5 objetivos principales de la seguridad industrial:

1. Evitar lesiones y muertes por accidentes.
2. Disminución de los costos de producción. Obteniendo así la optimización de recursos y la maximización de beneficios.
3. Mejorar la imagen corporativa.

4. Tener un registro de accidentes que permita detectar el aumento o disminución de accidentes.
5. Montar un plan de Seguridad que encamine a la organización al cumplimiento de las medidas de seguridad e higiene en el trabajo.

Para cumplir con estos objetivos de la seguridad industrial es necesario llevar a cabo un plan que contenga estrategias que ayuden a prevenir riesgos laborales.

El mantenimiento de equipos, infraestructuras, herramientas, maquinaria, etc. representa una inversión que a mediano y largo plazo, que ofrece beneficios no sólo para el empresario, sino también los trabajadores ya que los índices de accidentalidad disminuirán.

La seguridad industrial representa una herramienta importante en el campo laboral, ya que un gran porcentaje de accidentes son causados por desperfectos en los equipos que pueden ser prevenidos. También el mantener las áreas y ambientes de trabajo con adecuado orden, limpieza, iluminación, etc. es parte del mantenimiento preventivo de los lugares de trabajo.

Para evitar que la empresa sufra demasiadas pérdidas debido a falta de seguridad es necesario que se tome en cuenta lo que es un plan general de seguridad en el que se encuentran incluidos dos partes fundamentales que son: diseñar una estrategia y llevar a cabo una planificación

La estrategia, encierra el concepto por el cual todos los factores pertinentes considerados en un orden lógico e interrelacionados, propenden mediante una previa planificación de los mismos a la consecución de objetivos. La estrategia nace de una relación bipolar entre los medios que tiene bajo control y al entorno al que debe enfrentarse, para conseguir sus objetivos.

La Planificación es un concepto que se acerca mucho a lo que es la estrategia, pero el rol que desempeña la planificación es una función básica de la administración de un sistema y consiste en analizar el futuro, a partir de la toma de decisiones del presente, con el objeto de minimizar los riesgos y obtener ventajas.

2.4.3.3. Gestión de Riesgos.

El Ministerio de Salud de Argentina expone en su página web oficial una definición clara de gestión de riesgos que dice lo siguiente:

Es la acción integral para el abordaje de una situación de desastre. Permite determinar los riesgos, intervenir para modificarlos, disminuirlos, eliminarlos o lograr la preparación pertinente para responder ante los daños que, sin duda, causará un determinado desastre. (p.1)

Se podría definir la gestión de riesgos como el proceso de identificar, analizar y considerar las posibilidades de daño y sus efectos secundarios frente a un desastre, a través de una secuencia de actividades humanas que incluyen evaluación de riesgo, estrategias de desarrollo para manejarlo y mitigación del riesgo utilizando recursos gerenciales.

Básicamente es un proceso realizado por el consejo directivo de una entidad, la administración y el personal de dicha entidad. Es aplicado en el establecimiento de estrategias de toda la empresa, diseñada para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad y administrar los riesgos para proporcionar una seguridad e integridad razonable referente al logro de objetivos

Varios han sido los autores que han propuesto medidas, métodos y fases de trabajo para mejorar la gestión de riesgos, con el propósito de definir un modelo válido que permita a una comunidad prepararse y de cierta forma hacer frente al riesgo. Para alcanzar ese propósito depende mucho de factores como: cultura, recursos económicos, medio natural o la religión de una determinada población.

El proceso de gestión de riesgos tiene objetivos a medio y largo plazo que para poder cumplirlos se necesita la aprobación de la colectividad, sabiendo que los especialistas en el tema y las personas que representan a la población encaminan su trabajo a la disminución de desastres humanos y naturales, y como consecuencia lógica, se mejora la calidad de vida y oportunidades de desarrollo de la colectividad.

Básicamente la gestión de riesgos es un plan de trabajo con estrategias para reducir el nivel de vulnerabilidad y tomar medidas de prevención frente a desastres naturales y antrópicos. Por lo general las estrategias consisten en transferir el riesgo a otra parte, evadir el riesgo, reducir los efectos negativos del riesgo y aceptar algunas o todas las consecuencias de un riesgo particular.

La gestión de riesgos implica gestionar medidas que permitan identificar y calcular la mayor cantidad de consecuencias relacionados con los riesgos para así tener mayor posibilidad de hacerles frente o, en el mejor de los casos, invalidarlos o anularlos. Para la elaboración de un plan de gestión de riesgos se necesita el conocimiento de técnicos calificados para la identificar la amenaza. En el contexto empresarial el riesgo puede definirse como: "los factores, acontecimientos, tanto internos como externos, a que está expuesta la empresa, y que ponen en peligro la consecución de los objetivos".

Principalmente se busca reducir diferentes riesgos relativos a un ámbito preseleccionado a un nivel aceptado por la sociedad. Puede referirse a numerosos tipos de amenazas causadas por el medio ambiente, la tecnología, los seres humanos, las organizaciones y la política. Por otro lado, involucra todos los recursos disponibles por los seres humanos o, en particular, por una entidad de manejo de riesgos. Algunas veces, el manejo de riesgos se centra en la contención de riesgo por causas físicas o legales (por ejemplo, desastres naturales o incendios, accidentes, muerte o demandas). Por otra parte, la gestión de riesgo financiero se enfoca en los riesgos que pueden ser manejados usando instrumentos financieros y comerciales.

El riesgo depende en gran parte de dos variables: la amenaza y la vulnerabilidad. Las dos son condiciones necesarias para considerarse un riesgo, el cual puede considerarse como la posibilidad de pérdidas, en un lugar geográfico determinado y en el trascurso de período de tiempo específico. Es claro que los sucesos naturales no siempre son predecibles, sin embargo la vulnerabilidad sí lo es.

La gestión del riesgo depende básicamente de:

- a. Identificación y análisis del riesgo.
- b. Condición económica.
- c. Aplicación de medidas de prevención.
- d. Disposiciones y acciones para los procesos de atención, rehabilitación y reconstrucción.

La gestión de riesgos es un proceso que busca reducir la incertidumbre inherente a una amenaza, mediante un conjunto de acciones humanas que incluyen la evaluación del riesgo y la elaboración de estrategias respecto al riesgo, que incluyen aspectos como: evaluar la posibilidad de transferir el riesgo a otra lugar, apartarse del riesgo, minimizar los efectos perjudiciales del riesgo y reconocer las consecuencias.

2.4.4. Fundamentación teórica de la variable dependiente

2.4.4.1. Gestión del Talento Humano

De acuerdo con Chiavenato Idalberto (2002) la gestión del talento humano es:

Un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional pues depende de aspectos como la cultura de cada organización , la estructura organizacional adoptada, los caracteres del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada , los procesos internos y otra infinidad de variable importantes. (p.18)

La gestión del talento humano hace referencia al proceso que desarrolla e incorpora a los nuevos miembros de la fuerza laboral, y que además retiene al capital humano ya existente. Este proceso de atraer y retener a trabajadores productivos en la organización, cada vez se hace más competitivo entre las instituciones. Incluso la han definido como una "guerra por el talento" en una época en la que la toda organización competitiva pretende tener a los mejores en sus nóminas.

Se ha redefinido la función del área de Talento Humano planteando su rol de gestión de desarrollo del capital humano, que busca satisfacer las necesidades de todos los miembros humanos que forman parte de la institución y también de aquellos aliados

estratégicos que aportan al desarrollo de la institución. El término, “gestión del talento humano” significa diversas cosas para distintas organizaciones. Para algunos es gerenciar a individuos de alto-valor o “muy capaces,” mientras que para otros, es cómo se maneja el talento humano en general

Las decisiones de la gestión del talento se basan generalmente en un sistema de competencias organizacionales y en competencias inherentes al cargo. El sistema de competencias puede incluir conocimientos, habilidades, experiencia y rasgos personales (demostrados por comportamientos definidos).

Una cultura organizacional en la que el desempeño laboral es alto facilita el proceso de atraer y retener a su talento humano, por esta razón la gestión de personas es indispensable para alcanzar el éxito debido a que así se contribuye a aumentar la productividad y satisfacción laboral.

El contexto de la gestión del talento humano está conformado por las personas y las organizaciones. Las personas pasan gran parte de sus vidas trabajando en las organizaciones, las cuales dependen de las personas para operar y alcanzar el éxito. Cuando las organizaciones son exitosas, tienden a crecer o, como mínimo a sobrevivir. El crecimiento exige mayor complejidad en los recursos necesarios para ejecutar las operaciones, ya que aumenta el capital, se incrementa la tecnología, las actividades de apoyo, etc., además provoca el aumento del número de personas y genera la necesidad de intensificar la aplicación de conocimientos habilidades y destrezas indispensables para mantener la competitividad del negocio, así se garantiza que los recursos materiales, financieros y tecnológicos se utilicen con eficiencia, eficacia, y que las personas representen la diferencia competitiva que mantiene promueve el éxito organizacional: constituyen la competencia básica de la organización, su principal ventaja competitiva en un mundo globalizado inestable, cambiante y competitivo en extremo.

Los trabajadores dependen de la institución en la cual laboran para cumplir sus metas y objetivos personales. Progresar en la vida y alcanzar el éxito por lo general es una consecuencia del crecimiento dentro de las organizaciones. Sin embargo es importan mencionar que las instituciones dependen en gran parte de sus

trabajadores, para producir bienes y servicios, atender clientes, ser competitivos en el mercado y para cumplir objetivos generales y estratégicos.

La gestión del talento humano dentro de una organización debe incluir:

- La gestión del desempeño
- El desarrollo del liderazgo
- La planificación de los recursos humanos/identificar las brechas de talento
- El reclutamiento
- Selección de personal.
- Análisis y descripción de cargos.
- Diseño de cargos.
- Administración de cargos y salarios.
- Incentivos y beneficios.
- Evaluación del desempeño.
- Desarrollo y capacitación de personal.

De acuerdo con Chiavenato Idalberto (2002) en su libro Gestión del Talento Humano menciona 6 procesos de la Gestión del Talento Humano los cuales son:

- 1) Admisión de personas, División de reclutamiento y selección de personal.
- 2) Aplicación de personas, División de cargos y salarios
- 3) Compensación de las personas, División de beneficios sociales.
- 4) Desarrollo de personas, División de capacitación.
- 5) Mantenimiento de personas, División de higiene y seguridad.
- 6) Evaluación de personas, División de personal. (p.7)

Según información obtenida mediante encuestas, estudios e investigaciones la Asociación de Gestión Humana del Ecuador determinó en el año 2013 que la principal causa de frustración de los trabajadores es: la falta de alineación entre jefe y colaborador. Enfocándose hacia el futuro tanto los trabajadores como empleadores deberían trabajar en forma conjunta y desempeñando de manera adecuada el rol de cada uno a fin de mejorar esta situación, q perjudica tanto al colaborador como a la institución.

Rol de la institución: Llevar a cabo un correcto proceso de selección de personal en el cual se exprese de manera clara las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo, así como también comunicar los planes de carrera y desarrollo que tiene la institución para con sus colaboradores.

Rol del trabajador: Un colaborador responsable de sus actividades laborales debe emprender la autogestión, tener en claro las metas y objetivos que esperan pueda cumplirlos, informarse acerca de su área de trabajo y sentirse comprometido e identificado con la organización.

2.4.4.2. Administración de Talento Humano

Según lo publicado en la página oficial del Instituto Nacional de Estadística y Censos de Ecuador la Dirección de Administración del Talento Humano es:

Responsable del macro proceso de Gestión del Talento Humano y Seguridad Integral, que se estructura con los procesos de Desarrollo Organizacional; Administración Técnica del Talento Humano; Seguridad Laboral y Salud Ocupacional; Gestión Ambiental; y Atención al Ciudadano. (P.1)

De acuerdo con Dessler, G. (2009) en su libro Administración de Recursos Humanos, decimoprimer edición menciona que “es el proceso de contratar, capacitar, evaluar y remunerar, así como de atender sus relaciones laborales, salud y seguridad, así como aspectos de justicia” (p. 2)

A continuación se mencionan algunas de las atribuciones y responsabilidades que debe realizar la persona encargada del proceso de administración del talento humano según lo publicado en la página oficial del Instituto Nacional de Estadística Y Censos De Ecuador:

Planificar, organizar, dirigir y controlar la ejecución de las actividades del macro-proceso de Gestión del Talento Humano y Seguridad Integral.

Elaborar un Plan Estratégico de la Dirección y los Planes Operativos de los procesos del macro-proceso de Gestión del Talento Humano y Seguridad

Integral, el Plan Táctico de aplicación y los Indicadores de Gestión de los procesos.

Liderar y responsabilizarse con su personal la Gestión del Talento Humano y Seguridad Integral.

Analizar y dar visto bueno de los informes de selección del personal, de su formación y capacitación y de los movimientos administrativos que se generen dentro de la organización.

Organizar, dirigir y aplicar el Sistema de Seguridad Integral donde se contemple la Seguridad Laboral, la Salud Ocupacional y la Gestión Ambiental conforme a las normativas vigentes del Sector Público y de las normas ISO.

Controlar la aplicación de las directrices de la Gestión del Talento Humano y de la Seguridad Integral institucional coordinadamente con los procesos habilitantes de apoyo.

Analizar y aprobar los productos, servicios e informes de gestión presentados por los procesos del macro-proceso de Gestión del Talento Humano y Seguridad Integral.

Asesorar, en el ámbito de su competencia, en la toma de decisiones de la Dirección Ejecutiva, Coordinación General Técnica y demás Direcciones de la organización.

Informar por escrito al Director/a Ejecutivo/a sobre el estado actual de dichos trabajos.

La administración del talento humano básicamente consiste en la planeación, organización, desarrollo, coordinación y control del capital humano con el propósito de promover y mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, facilitando así el cumplimiento de los objetivos personales relacionados directa o indirectamente con la actividad laboral, lo que incentiva a tener actitudes positivas y favorables en pro de la calidad de vida organizacional.

Actualmente el proceso de selección del personal busca evidenciar en los candidatos al puesto de trabajo actitudes y cualidades tales como las competencias generales y específicas necesarias para el desempeño adecuado en el puesto de trabajo. Esto es posible identificar mediante la aplicación de técnicas como la entrevista, pruebas de personalidad, pruebas de simulación, pruebas psicométricas, pruebas de capacidad.

Estas actividades pueden ser elaboradas por un especialista en el tema y coordinadas con los directivos de la institución. Tomando en cuenta que su principal objetivo es alinear las políticas de internas con las estrategias de la institución, en vista a que el área de Talento Humano usualmente se limita a procesos como: remuneraciones, reclutamiento y selección, motivación, y capacitación.

Se puede encontrar organizaciones en las que algunas de las funciones o responsabilidades del área de Talento Humano puedan tener algo que ver con funciones de otra área o departamento, se debe coordinar actividades para evitar la pérdida de recursos

Comúnmente hay trabajadores que se encuentran insatisfechos por alguna condición relacionada a su trabajo actual, como pueden ser tales: remuneración, relaciones interpersonales, tipo de comunicación, nivel de responsabilidad, carga y ritmo de trabajo, jornada de trabajo, en fin una gran cantidad de posibles condiciones que moleste a los miembros de la institución. Lo que ha generado inquietudes y preocupaciones a los dirigentes de las organizaciones. Se debe conocer que con el paso del tiempo los efectos de estos problemas se tornarán más importantes.

Las personas encargadas de dirigir la organización son personas con un alto nivel de influencia en los demás por lo cual son personas clave para el éxito de las técnicas de administración de personal a fin de aumentar el rendimiento laboral y productividad de su personal de trabajo.

En la realidad en Ecuador aún hay directivos de organizaciones que se preguntan si realmente las técnicas de administración de talento humano pueden generar impacto

en los resultados de su organización. Cuando se ha podido comprobar hace ya algunos años que verdaderamente dan resultados

Capacitación

La capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

La capacitación va dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones a él asignadas, producir resultados de calidad, dar excelentes servicios a sus clientes, prevenir y solucionar anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización. A través de la capacitación hacemos que el perfil del trabajador se adecue al perfil de conocimientos, habilidades y actitudes requerido en un puesto de trabajo.

La capacitación cuenta con objetivos muy claros, entre los cuales podemos mencionar:

- Conducir a la empresa a una mayor rentabilidad y a los empleados a tener una actitud más positiva.

- Mejorar el conocimiento del puesto a todos los niveles.

- Elevar la moral de la fuerza laboral

- Ayudar al personal a identificarse con los objetivos de la empresa.

- Obtener una mejor imagen.

- Fomentar la autenticidad, la apertura y la confianza.

- Mejorar la relación jefe-subalterno.

- Preparar guías para el trabajo.

- Agilizar la toma de decisiones y la solución de problemas.

- Promover el desarrollo con miras a la promoción.

- Contribuir a la formación de líderes dirigentes.

- Incrementar la productividad y calidad del trabajo.

- Promover la comunicación en toda la organización.

- Reducir la tensión y permitir el manejo de áreas de conflicto.

- Debido a la importancia que tiene la capacitación, ésta debe ser de forma permanente y continua, de forma que se puedan alcanzar las metas trazadas.

2.4.4.3. Desempeño laboral

◆ Definición

Según el escritor brasileño Chiavenato, I (2000) el Desempeño Laboral es: “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p.359).

Entendiendo así al desempeño laboral como la forma de reaccionar del trabajador frente a metas propuestas, tomando en cuenta que el resultado depende en gran medida del aporte individual que realiza el empleado de la institución.

Para Chávez, D (2013) “El desempeño laboral es el comportamiento que presentan los empleados en el desarrollo de las actividades laborales” (p.26). El Desempeño Laboral es aquel comportamiento que el trabajador tiene, frente a la realización de distintas actividades encomendadas por la organización. De tal manera este comportamiento puede ser positivo y apreciado por la institución, como también puede no ser el esperado y considerar al colaborador con un bajo rendimiento laboral.

Para Cuesta, F (2010) “El desempeño laboral ayuda al cumplimiento de los objetivos en el puesto de trabajo, aplicando un conjunto de normas y reglamentos estipulados por la empresa” (p.45). La organización determina un estándar de rendimiento laboral, el cual está basado en lo que la institución espera del trabajador en durante la realización de actividades.

El Desempeño Laboral refleja el nivel de idoneidad que tiene un trabajador con un puesto de trabajo determinado para lo cual es necesario emplear conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que ayudan a alcanzar los resultados esperados. El colaborador debe tener conocimiento acerca de las exigencias técnicas mediante las cuales se valorará su trabajo.

◆ Evaluación del Desempeño

De acuerdo con Chiavenato, I. (2000) en su libro Administración de Recursos Humanos la Evaluación del Desempeño “es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro”.

En pocas palabras la evaluación del desempeño es una técnica que permite evaluar y controlar el nivel de productividad de un colaborador. La aplicación de esta evaluación ayuda a identificar problemas de supervisión de personal, de inclusión del trabajador a la institución o al puesto de trabajo que está ocupando, falta de aprovechamiento de empleados con un potencial más elevado que el exigido para el puesto, de motivación, etc.

La evaluación es importante para el desarrollo organizacional, puesto que si no se identifican los puntos frágiles y fuertes del capital humano, resulta complicado dirigir los esfuerzos en la dirección adecuada. Para tener la certeza de que las personas que dirigen la organización están realizando su trabajo de administración eficazmente, se requiere valorar la manera en como cumplen con las funciones administrativas que son: planeación, organización, integración, dirección y control.

▪ Ventajas de la Evaluación del Desempeño

La evaluación del desempeño aplicada de una manera adecuada trae consigo un mejoramiento constante, además de ventajas como:

- a. Mejora el clima organizacional, generando confiabilidad y credibilidad del personal hacia la administración al eliminar los juicios arbitrarios.
- b. Ayuda al capital humano a conservar una perspectiva de mejoramiento permanente.
- c. Ayuda a identificar los puntos débiles de la organización.
- d. Gracias a la retroalimentación el colaborador puede darse cuenta de cómo se está desempeñando y que es lo que la empresa espera de él.
- e. Una evaluación constante exige de mucho trabajo para las personas encargadas de evaluar, lo que ayudaría a identificar a las personas más competentes de la empresa.

- f. La información obtenida ayuda a observar las necesidades de capacitación y desarrollo.
- g. Ayuda determinar quiénes merecen recibir aumentos.
- h. Brinda información que puede ayudar a tomar decisiones respecto a ascensos, transferencias, desvinculación de la empresa.
- i. Facilita la detección de errores en el diseño del puesto ya que un desempeño laboral insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto.
- j. Hay situaciones en las que el desempeño se ve influenciado por elementos ajenos a la organización como la familia, salud, finanzas, etc., que pueden ser identificados en las evaluaciones.

▪ **Desventajas de la evaluación de desempeño**

Para llevar a cabo una Evaluación de Desempeño con éxito depende de varios factores, sin embargo también hay elementos que dificultan el proceso de evaluación, por ejemplo:

- a. Es necesario contar con estándares de rendimiento que en muchos de los casos no existen en la organización.
- b. La evaluación debe planearse, dirigirse, realizarse y ser interpretada por una persona que cuente con los conocimientos necesarios acerca del tema, debido a que en ocasiones no se tiene en cuenta este aspecto.
- c. Basar la evaluación en el juicio subjetivo del jefe, lo que le resta credibilidad a causa de los desaciertos del evaluador.
- d. La evaluación de desempeño en ocasiones promueve en los colaboradores una preocupación
- e. Se puede encontrar trabajadores que mientras dura la evaluación se dedican más a la realización de sus actividades laborales lo que genera una pérdida de objetividad
- f. Una evaluación llevada a cabo por personas no calificadas puede entorpecer gravemente un proceso de evaluación de desempeño. Por lo que debe considerarse para esta actividad a personas con entrenamiento específico en el empleo del método con que se va a evaluar al trabajador. Esta persona debe tener experiencia en la conducción de entrevistas de evaluación y manejo de grupos.

▪ **Tipos de evaluación del desempeño laboral**

Escalas de puntuación.

En la evaluación del desempeño es común el uso de este método, en el cual la persona encargada del proceso de evaluación del desempeño debe realizar una valoración de forma subjetiva de las actividades laborales del colaborador de la organización, mediante una escala que va de bajo a alto. Este tipo de evaluaciones permite conocer la opinión de una persona acerca del desempeño de un empleado.

Con frecuencia se evalúan aspectos que no resultan importantes para el puesto de trabajo. En algunas organizaciones acostumbran asociar la puntuación obtenida en la evaluación del desempeño con los incrementos salariales.

Selección obligatoria

Este método obliga al evaluador a escoger la frase que mejor describa el desempeño del colaborador en cada par de expresiones que encuentra, a menudo ambas afirmaciones son de carácter negativo o positivo, en ocasiones el evaluador debe seleccionar la afirmación más descriptiva a partir de grupos de tres y hasta de cuatro frases.

Los resultados de estas evaluaciones permiten interpretar las áreas en las que se necesita mejoramiento. Sin embargo Las afirmaciones de carácter general en que se basa pueden o no estar específicamente relacionadas con el puesto de trabajo.

Evaluación de 360°

Las organizaciones que cuentan con estilos de gerencia modernos, utilizan mecanismos y herramientas que permiten la participación de los integrantes de la empresa para fortalecer sus competencias laborales.

La evaluación de 360° permite conocer la percepción del desempeño laboral de un colaborador por parte de jefes, compañeros de trabajo y subordinados, lo que permite identificar desde varios puntos de vista las debilidades y fortalezas del trabajador frente a las competencias y comportamientos que la organización define

como específicas para el cumplimiento de un cargo. También permite identificar oportunidades de mejora.

La finalidad de la evaluación 360° es dar al colaborador retroalimentación para mejorar su desempeño y comportamiento de una manera más objetiva al contar con diferentes puntos de vista y perspectivas que vienen desde jefes, compañeros, subordinados, clientes internos, etc.

Evaluación de 180°

Evaluación en la cual una persona es evaluada por su jefe, y sus pares (miembros del equipo) y eventualmente por los clientes, se eventualmente por los clientes, se diferencia de la evaluación 360° porque no incluye el nivel de los subordinados.

Sin embargo al permitirle dar una opinión al cliente sobre, sobre la competencia del servicio al cliente, puede distorsionar la información sobre el desarrollo humano al no conocer realmente empleado y su desempeño.

Evaluación de 90°

Se utiliza este método para evaluar a un colaborador de un nivel jerárquico inferior, es decir consiste en una valoración realizada por el jefe inmediato hacia su subordinado.

Los resultados de las evaluaciones del desempeño arrojan información valiosa que puede ser tomada como una herramienta de apoyo para gestionar planes de mejora en áreas específicas en las cuales se ha identificado un desempeño laboral no esperado.

◆ Factores que influyen en el Desempeño Laboral

Motivación: la motivación por parte de la organización, hacia el trabajador influye de manera considerable en el rendimiento del colaborador. El dinero es un factor que motiva a los trabajadores, sin embargo también hay personas que se motivan con incentivos no económicos.

Ambiente de trabajo: un factor importante es hacer sentir cómodo a la persona en su entorno de trabajo ya que así los miembros de la institución tienen mayores posibilidades de realizar su trabajo de forma correcta.

Establecimiento de objetivos: trabajar en base a objetivos es una de las técnicas que se utiliza para motivar a los trabajadores. Estos deben contar con indicadores de tiempo y calidad de trabajo. Los objetivos deben significar un desafío al colaborador, ser medibles y alcanzables.

Reconocimiento de metas cumplidas: esta es una de las técnicas más eficaces para incentivar y motivar a los empleados debido a que habitualmente se quejan de que cuando realizan un trabajo de calidad, el jefe no lo reconoce. Este escenario puede desmotivar incluso al mejor de los colaboradores. El reconocer un trabajo bien realizado aumenta la satisfacción del colaborador y no solamente no tiene un valor monetario sino que también aumenta la motivación puesto que se siente útil y apreciado en la institución.

Participación del empleado: si el colaborador es parte de la planificación de sus actividades laborales podrá sentirse con más confianza para realizarlas. Además quien mejor que el mismo empleado para planificar su trabajo, si es él quien lo va a realizar y por lo tanto quien puede sugerir modificaciones y mejoras.

Formación y desarrollo profesional: los colaboradores de la organización tienen más confianza en sí mismos y se sienten más motivados por su desarrollo profesional y personal, y por esta razón el favorecer la formación es positivo para mejorar el rendimiento y es parte fundamental para prevenir riesgos de tipo psicosocial que es a lo que está enfocado el presente trabajo de investigación.

◆ **Criterios de desempeño**

Son aquellas normas o estándares de evaluación que identifican o determinan el nivel de calidad con el que la actividad laboral debe ser realizada. En otras palabras los criterios de desempeño son los niveles de exigencia mínimos y su principal objetivo es que los colaboradores logren alcanzar las metas planteadas al nivel de calidad requerido.

- **Eficiencia**

La eficiencia demuestra el nivel de profesionalidad de un trabajador capaz y responsable de sus actividades laborales las cuales las realiza de una manera adecuada y cumpliendo con los niveles de calidad esperados. Un colaborador eficiente de cierta forma ofrece tranquilidad a su jefe que percibe la responsabilidad y compromiso con la organización, además el jefe tiene la confianza de delegar un trabajo y tener la certeza de que se lo realizará de la mejor manera.

Toda organización se encuentra conformada por el capital humano que se encarga de sumar valor al equipo de trabajo. Se necesita solamente la participación de un colaborador que no sea eficiente para que la actividad laboral se vea afectada. Actualmente el mundo laboral es muy competitivo, las organizaciones buscan atraer y retener a personas con un alto nivel de eficiencia, razón por la cual resulta fundamental mantenerse en una constante actualización de conocimientos

La eficiencia se encuentra relacionada con la perfección, y se debe tener especial cuidado para no pasar al perfeccionismo que hace pensar a las personas que el trabajo no se realizó lo suficientemente bien. Para evitar esta situación, es recomendable plantearse siempre un plazo de tiempo para el cumplimiento de algún objetivo y realizarlo de forma asertiva y positiva.

- **Eficacia**

La eficacia es considerada como la capacidad para alcanzar los resultados esperados o deseados tras la realización de una actividad. Se debe tener cuidado de no confundir este concepto con el de eficiencia, que como se mencionó anteriormente se refiere al cumplimiento de objetivos optimizando la mayor cantidad de recursos posibles.

Se puede entender a la eficacia como la relación existente entre los objetivos deseados y los resultados obtenidos. Esta relación se establece por la calidad del producto al evaluar el máximo número de efectos deseados y mínimo de indeseados. Reduciendo así, los reprocesos, de trabajo y el desperdicio de recursos, dentro de la institución

Con frecuencia se confunde el significado de eficiencia y eficacia, para evitar aquello se necesita conocer la principal diferencia entre estos términos. La eficacia se resume al cumplimiento de objetivos propuestos, mientras que la eficiencia busca el cumplimiento de objetivos mediante la optimización de recursos o incluso cuando se consiguen varios objetivos con la misma cantidad de recursos. Habitualmente, la combinación de eficiencia y eficacia significa la manera idónea de alcanzar objetivos.

◆ Motivación

La motivación es considerada como una de las mejores técnicas para mejorar el Desempeño Laboral del capital humano de una organización. La motivación requiere de incentivos que no necesariamente tienen que ser económicos como pueden ser darles mayores responsabilidades, delegarles una mayor autoridad, reconocimiento verbal por un trabajo de calidad, recompensar los logros obtenidos, ofrecer un buen clima laboral.

Se pueden encontrar varias técnicas para motivar al personal de trabajo sin embargo para identificar cual es la mejor para su empresa es necesario conocer las necesidades del colaborador y actuar en función a ello.

Algunos de los métodos más conocidos son:

Jerarquía de necesidades o pirámide de Maslow. Esta teoría manifiesta que mientras llegamos a satisfacer necesidades básicas del ser humano desarrollamos necesidades menos básicas, que de darlas cumplimiento la persona llegará a la autorrealización que es el punto máximo de satisfacción al que puede llegar una persona.

Teoría de los dos factores de Herzberg. De acuerdo con esta teoría las personas se encuentran influenciadas por dos factores que son la satisfacción y la insatisfacción.

Teoría X y Teoría Y de McGregor. La primera indica que los directivos de las organizaciones consideran que los colaboradores trabajan mejor mediante amenazas y la segunda teoría afirma que los jefes creen que sus empleados tienen el deseo de trabajar.

Teoría de la fijación de metas de Locke. De acuerdo con lo que plantea esta teoría la intención de cumplir metas es básica para motivar al personal.

- **Motivación extrínseca**

Se la puede definir como aquellos motivos externos que impulsan a la persona a la ejecución de alguna actividad. Estos motivos o incentivos pueden ser tanto positivos como negativos y de origen ajeno al sujeto y a la actividad. Por lo general el salario recibido por un trabajo realizado es la principal motivación laboral.

Esto se refiere a incentivos o reforzadores negativos o positivos externos al propio sujeto y actividad. Por ejemplo: es muy frecuente que se dé una motivación en el trabajo que sea extrínseca basada en conseguir determinados objetivos. Si se logra satisfacer las expectativas en el trabajo entonces se logra un premio de recompensa. Cuando el premio es extrínseco en lugar de intrínseco el rendimiento laboral reduce.

En los últimos años, se ha empezado a tomar en cuenta los incentivos no económicos como descansos, reconocimiento verbal por una tarea bien realizada, mayor responsabilidad, sin embargo aún se mantiene el factor material como gran incentivo.

La motivación extrínseca busca despertar el interés motivacional del colaborador con recompensas externas, tales como ascensos, recompensa económica, etc. En la mayoría de los casos el empleado labora con el objetivo de conseguir la recompensa, y no con el propósito de realizar la actividad. Como su nombre lo indica la motivación extrínseca tiene relación con todo tipo de incentivos que provengan del exterior, a diferencia de la motivación intrínseca o interna.

Un colaborador extrínsecamente motivado puede laborar de mejor manera, inclusive cuando no tenga interés por la tarea, gracias a la satisfacción anticipada que genera la recompensa. Por ejemplo: los estudiantes en la etapa del bachillerato por lo general no les gusta realizar deberes, tareas, preparar exposiciones, despertarse temprano, etc. Sin embargo realizan todas las actividades por que están motivados extrínsecamente mediante la recompensa que sería la calificación que

reciben por la actividad realizada. Se debe entender que esto no significa que el colaborador no va a tener ningún placer de trabajar.

El nivel de motivación en gran medida se ve influenciado por incentivos y recompensas, Las recompensas o incentivos funcionan como factor motivante cuando el trabajador no los tenga, los desee y tenga la idea de que puede obtenerlos ya que si ya los tiene el trabajador no lo percibirá como motivación

- **Motivación intrínseca**

Este tipo de motivación es aquella que nace del interior de una persona con el propósito de satisfacer sus deseos de autorrealización y crecimiento personal. Cuando un trabajador se encuentra intrínsecamente motivado labora no pensando en el cumplimiento de objetivos sino más bien disfruta del proceso de la realización de la tarea. Es por esta razón que no ven los errores como fracasos sino, como una experiencia de aprendizaje. Disfruta del proceso sin importar los resultados, porque habitualmente cuando se trabaja motivado se hacen bien las cosas.

Sin embargo no quiere decir que una persona no busque recibir incentivos. Solamente significa que para aquellas personas los incentivos externos no son suficientes para mantenerse motivada.

Algunos de los inconvenientes que se puede tener son:

1. La mayoría de las personas se motivan más mediante incentivos externos.
2. Todos los colaboradores incluso los motivados intrínsecamente tienen necesidades básicas que satisfacer. Para lo cual es necesario otras formas de compensación.
3. El percibir un reparto injusto de recompensas tiene un impacto altamente negativo en la motivación intrínseca. Fácilmente puede acabar con ella.

Estudios psicológicos han demostrado que en la motivación intrínseca influyen dos factores: la autodeterminación y competencia. La Autodeterminación que es aquella capacidad para elegir y que estas elecciones establezcan las acciones, mientras que la competencia es aquella interacción que la persona realiza con el ambiente, lo que

genera un sentimiento de eficacia. La autodeterminación y la competencia no necesitan de incentivos motivacionales externos para su aparición

La naturaleza misma del ser humano hace que queramos conocer nuestras capacidades, el saber que puedes hacerlo, y que tienes las competencias necesarias para aquello, tener la satisfacción de realizar la tarea.

La motivación intrínseca básicamente se refiere a la ejecución de actividades por simple satisfacción de realizarlas sin la necesidad de recibir recompensas externas. Un clásico ejemplo de motivación intrínseca es un hobby, al igual que la sensación de placer y la auto-superación.

Se puede utilizar la motivación extrínseca para que una persona realice determinada actividad que posiblemente no le guste, sin embargo la persona está motivada por la recompensa a recibir, y esta misma actividad después puede ser reforzada mediante motivadores intrínsecos. Hay que considerar que la motivación intrínseca depende de varias condiciones personales e individuales.

◆ **Competencias**

Las competencias son multidimensionales e implican el saber (conceptos, conocimientos, datos), saber hacer (métodos de actuación, destrezas, habilidades), saber ser (valores y actitudes). Lo que prácticamente se basa en la integración y activación de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores.

Actualmente el termino competencias esta se utiliza con mucha frecuencia en la gestión de talento humano en las instituciones. Las competencias son aquellos factores personales que distinguen a una persona de otra en relación a su desempeño en determinada actividad.

Implica también que en los procesos de evaluar, formar, desarrollar, capacitar, remunerar y evaluar el nivel de contribución al éxito de un trabajador se debe tener en cuenta los factores diferenciadores de éxito. Que es aquello que hace que un empleado se desempeñe mejor que otro en un puesto de trabajo y que ayuda a decidir quién tiene mayores posibilidades de desempeñarse con éxito en el cargo. Es

necesario mencionar que todas las competencias son susceptibles de desarrollo y entrenamiento, aunque cada una en distinto grado.

Alles M, (2000), citando a Spencer y Spencer, menciona que: “una competencia laboral es una característica subyacente en un individuo que está causalmente relacionada a un estándar de efectividad y/o a un desempeño superior en un trabajo o situación.” (p.59).

Y aclara que:

Una característica subyacente significa que la competencia es una parte profunda de la personalidad y es capaz de predecir el comportamiento en muchas situaciones y desafíos laborales.

Causalmente relacionada indica que la competencia origina o anticipa el comportamiento y el desempeño de una persona.

Estándar de efectividad hace referencia a que la competencia realmente puede predecir quién hace algo bien o pobremente, medido sobre un criterios de desempeño.

▪ **Competencias generales**

Son un conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que una persona debe tener para desempeñarse en cualquier entorno social y productivo, sin importar el sector económico, el nivel del cargo o el tipo de actividad, pues tienen el carácter de ser transferibles y genéricas. Estas competencias se pueden desarrollar desde los primeros años de educación escolar, y pueden ser útiles en procesos de formación en la educación superior y finalmente aportan, a una vida profesional con éxito.

Las personas utilizan las competencias generales como recursos permanentes para la realización de alguna actividad y no solamente en el aspecto laboral, sino también

de forma cotidiana en el diario vivir con aspectos no necesariamente relacionados al trabajo.

Las competencias generales pueden ayudar a:

- a. Actuar asertivamente.
- b. Saber trabajar en equipo.
- c. Tener sentido de la ética.
- d. Manejar de forma adecuada los recursos.
- e. Solucionar problemas.
- f. Habilidades para tener una inteligencia práctica.
- g. Mentalidad emprendedora.
- h. Además de tener bases para planear, crear y emprender actividades.

De acuerdo con un artículo publicado en la página oficial del Ministerio de Educación Nacional de Colombia las competencias laborales generales se clasifican en:

Personales. Con las cuales se busca desarrollar aspectos como la ética, dominio personal, inteligencia emocional, adaptación al cambio.

Intelectuales. Esta clase de competencias laborales se refiere a la toma de decisiones, concentración, memoria, atención, solución de problemas, creatividad.

Empresariales y para el emprendimiento. Que se enfocan a la identificación de oportunidades, elaboración de planes, consecución de recursos, capacidad para asumir el riesgo, mercadeo y ventas.

Interpersonales: que nos ayudan con la comunicación efectiva, trabajo en equipo, proactividad, capacidad de adaptación, manejo de conflictos, liderazgo

Organizacionales: Esta clase de competencias tiene relación con la gestión de información, responsabilidad ambiental, gestión y manejo de recursos, referenciación competitiva, orientación al servicio.

Tecnológicas: contribuyen a la persona a elaborar modelos tecnológicos, mejorar procedimientos, usar herramientas informáticas, crear adaptar, apropiar, manejar, y transferir tecnologías.

- **Competencias específicas**

Estas competencias se las adquieren con la asimilación por parte de la persona, a partir de una serie de conocimientos básicos y necesarios para un determinado puesto de trabajo como son los; habilidades de investigación, teorías, conceptos, utilización de instrumentos, formas de aplicación o estilos de trabajo que forman parte de la disciplina del colaborador. Estas competencias son indispensables para dominar conocimientos, que después son aplicados a un área en específico, se refieren a un conocimiento más especializado.

Las competencias específicas están orientadas a habilitar a una persona para desempeñar funciones fructíferas propias de una ocupación o funciones comunes a un conjunto de ocupaciones. Por lo general en el sector educativo, estas competencias han sido fomentadas tradicionalmente por las instituciones de educación media y superior.

Estas competencias aportan una cualificación profesional concreta a un colaborador, en otras palabras es tener los conocimientos necesario de determinado sector profesional. El dominio de estas competencias significa tener los conocimientos, actitudes, habilidades y valores propios de cada profesión ya se considera parte de lo que se conoce como saber profesional.

Las competencias laborales específicas, hacen referencia principalmente a los conocimientos particulares en cada una de los ámbitos profesionales y su aplicación técnica en la actividad laboral. Las mismas que deben estar alineadas con los

criterios de eficiencia, competitividad, productividad y eficacia de las organizaciones modernas.

Además estos conocimientos adquiridos de forma teórica, tienen relación con la experiencia laboral, pero, no pueden estar enmarcadas dentro de una lista de chequeo que el aspirante o el colaborador deben cumplir, sino, que a través de la gestión, se movilizan los talentos para lograr el desarrollo organizacional dentro de un entorno competitivo dinámico, complejo y de comportamiento aleatorio.

Es por esta razón, que se necesita que las competencias laborales permanezcan en constante cambio, permitiendo la adaptabilidad del capital humano a las instituciones, para que puedan responder como se espera, independientemente del tipo de institución, ya sea de carácter público o privado, con fines de lucro o no (pero sin la intención de tener pérdidas), deben satisfacer las necesidades del mercado, los objetivos y los procedimientos.

En pocas palabras las competencias específicas son aquellos conocimientos, actitudes, valores y habilidades que el colaborador pone en práctica en diferentes contextos de la vida laboral y cumplir con una actividad, se puede entender a estas competencias la capacidad real para logra un resultado esperado.

2.5. Hipótesis

Los Factores de Riesgo Psicosocial influyen en el desempeño laboral del personal del sindicato de trabajadores del Ministerio de Transporte y Obras Públicas

2.6. Señalamiento de Variables de la Hipótesis

Variable Independiente: Factores de Riesgo Psicosocial

Variable Dependiente: Desempeño laboral

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque

El presente proyecto de investigación sobre los Factores de Riesgo Psicosocial en el Sindicato de Trabajadores del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Tungurahua se desarrolla bajo el paradigma crítico propositivo con un enfoque cuali – cuantitativo.

Cualitativo ya que la información recolectada es analizada e interpretada, proceso mediante el cual se facilita la comprensión del problema.

Cuantitativo debido a que hay información numérica, que ha pasado por conteos y medición de datos estadísticos y además nos brinda la afirmación o negación de la hipótesis establecida

3.2. Modalidad Básica de la Investigación

Las modalidades empleadas en el presente trabajo de investigación son:

3.2.1 Investigación de campo.

El presente trabajo investigativo es de campo ya que es necesario acudir al lugar donde se encuentran las personas involucradas para mediante ese contacto directo, conseguir información verídica y mediante las múltiples visitas a las instalaciones tener un mayor conocimiento sobre la realidad del problema en la organización.

Esta modalidad de la investigación nos ayuda a conocer los detalles del día a día de las condiciones de trabajo. Con la importancia del caso se realiza una evaluación inicial con la ayuda de F-PSICO 3.1 (método de evaluación de riesgos

psicosociales). Posteriormente se aplica un cuestionario estructurado para fines investigativos, garantizando así la veracidad de los datos de la investigación.

3.2.2. Investigación Documental y Bibliográfica

Mediante el uso de esta modalidad nos es posible la recolección de datos a fuentes de información secundaria la cual será de vital importancia para el cumplimiento del presente trabajo. Con toda la información recabada es necesario un proceso de selección, evaluación y análisis para determinar que material es relevante y necesario para la investigación de Factores de Riesgo Psicosocial y su influencia en el Desempeño Laboral

3.3. Nivel o Tipo de Investigación.

Este trabajo de investigación se realiza bajo los siguientes niveles o tipos de investigación:

3.3.1. Nivel descriptivo

En la presente investigación se describe eventos y situaciones de manera ordenada y sistemática, mismos que permiten un análisis y descripción de forma crítica de las diferentes causas y efectos del problema. Lo cual nos ayuda a establecer comparaciones y relaciones entre las variables dependiente e independiente.

3.3.2. Nivel Exploratorio

Este trabajo investigativo es exploratorio ya que permite conocer las consecuencias del problema, al cual no se le ha prestado la debida atención hasta el día de hoy, a causa del desconocimiento de Factores de Riesgo Psicosocial, y a su influencia en el Desempeño Laboral.

3.3.3. Nivel correlacional

La presente investigación busca establecer el nivel de relación existente entre las variables que se manejan en el problema. De tal manera que se pueda conocer el grado de influencia entre la variable independiente (Factores de Riesgo Psicosocial) y la variable dependiente (Desempeño Laboral)

3.4. Población.

La población en estudio está constituida por 51 personas que forman parte del Sindicato de Trabajadores del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Tungurahua.

Tabla N° 3.01 Población

| NIVELES | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------------|------------|-------------|
| DIRECTIVO | 4 | 8% |
| OPERATIVO | 47 | 92% |
| TOTAL | 51 | 100% |

Fuente: MTOP de Tungurahua

Muestra

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se considera a la totalidad de la población en estudio, motivo por lo cual no existe la necesidad de extraer una muestra, debido a que la investigación es aplicada a toda la población.

Cuadro N° 3.03 Variable Dependiente

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

| Conceptualización | Dimensiones | Indicadores | Ítems Básicos | Técnicas e Instrumentos |
|---|--|--|---|---|
| <p>Es el <u>rendimiento laboral</u> donde el trabajador manifiesta el <u>desempeño</u> alcanzado dentro de la organización en un período de tiempo.</p> <p>(Araujo y Guerra, 2007: P.67).</p> | <p>Rendimiento laboral</p> <p>Criterios de desempeño</p> | <p>Metas cumplidas</p> <p>Dificultad de la tarea</p> <p>Eficiencia</p> <p>Eficacia</p> | <p>¿Considera usted que las relaciones interpersonales en su entorno laboral le dificultan su trabajo?</p> <p>¿Percibe usted que factores como la preocupación, ansiedad, estrés no le permite superar las metas u objetivos planteados por sus superiores?</p> <p>¿Las diferentes actividades encomendadas a usted le permiten llevar al día su trabajo?</p> | <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p> |

Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

Fuente: Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas

3.6. Plan de Recolección de Información

Cuadro N° 3.04 Recolección de información

| Preguntas básicas | Explicación |
|----------------------------------|---|
| 1. ¿Para qué? | Para cumplir con los objetivos de la investigación |
| 2. ¿De qué personas u objetos? | Sindicato de trabajadores del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Tungurahua |
| 3. ¿Sobre qué aspectos? | Riesgos Psicosociales Desempeño Laboral |
| 4. ¿Quién? ¿Quiénes? | Investigador: Joseph Alvarado |
| 5. ¿Cuándo? | Junio de 2016 |
| 6. ¿Dónde? | Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Tungurahua |
| 7. ¿Cuántas veces? | Una vez |
| 8. ¿Qué técnicas de recolección? | Encuesta, Test (F-Psico 3.1). |
| 9. ¿Con qué? | Cuestionario estructurado |

Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

3.7. Plan de Procesamiento de la información.

Procesamiento:

Los datos obtenidos serán procesados de la siguiente manera:

- ◆ Preparación del instrumento de recolección de información
- ◆ Aplicación del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales a los miembros del Sindicato de Trabajadores del MTOP de Tungurahua.
- ◆ Elaboración de la encuesta dirigida a los miembros del Sindicato de Trabajadores del MTOP de Tungurahua.
- ◆ Tabulación de los datos recolectados.
- ◆ Estudio estadístico de datos para representación de resultados

Análisis

Los datos obtenidos se analizan de la siguiente manera:

- ◆ Análisis crítico de la información recolectada.
- ◆ Interpretación de los resultados.
- ◆ Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1 Análisis de los resultados:

Con el propósito de recolectar la información necesaria para el desarrollo del presente trabajo de investigación, el día miércoles 06 de julio de 2016 se aplicó la Encuesta (ANEXO5) que abarca las variables de estudio. Con la ayuda de un cuestionario estructurado que se aplicó a la totalidad de la población en estudio, es decir a los 51 miembros del Sindicato de Trabajadores del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Tungurahua.

Mediante la encuesta aplicada se puede conocer datos de primera mano sobre las situaciones y condiciones de trabajo a las que están expuestos los colaboradores de la organización, además del análisis e interpretación de resultados la información obtenida permite realizar la prueba de comprobación de hipótesis a través de la metodología del χ^2 (Chi – Cuadrado)

4.2 Interpretación de datos:

Variable independiente: Factores de Riesgo Psicosocial.

Variable dependiente: Desempeño Laboral.

Pregunta N° 1: ¿Ha tenido fatiga, mareos, tensión muscular, cansancio mental como consecuencia de la realización de su trabajo?

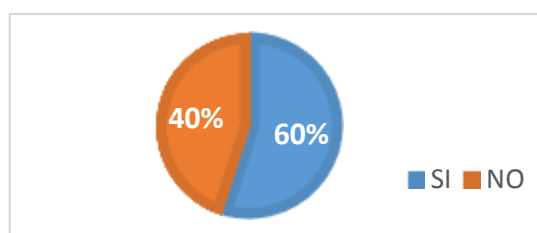
Tabla N°4.01 Consecuencias del Trabajo

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje % |
|--------------|------------|--------------|
| Si | 31 | 60 |
| No | 20 | 40 |
| Total | 51 | 100 |

Fuente: Sindicato de Trabajadores MTOP de Tungurahua

Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

Gráfico N°4.01 Consecuencias del Trabajo



Fuente: Sindicato de Trabajadores MTOP de Tungurahua

Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

Análisis

De un total de 51 trabajadores encuestados 31 se han identificado con la opción de respuesta “SI” que corresponde al 60% de la población y que afirma haber tenido consecuencias físicas en su salud a causa de la realización de su trabajo, mientras que 18 personas que representan el 40% han seleccionado la alternativa de respuesta “NO”

Interpretación

Se puede apreciar que más de la mitad de los colaboradores de la organización han tenido fatiga, mareos, tensión muscular, cansancio mental como una consecuencia de la realización de sus actividades laborales. Lo cual en el caso de no prestar la debida atención a la prevención y tratamiento de estos factores puede generar enfermedades profesionales además de problemas organizacionales. Mientras los trabajadores estén expuestos a estos factores por prolongados periodos de tiempo, los efectos suelen ser de mayor importancia.

Pregunta N° 2: ¿Tiene usted dificultad para concentrarse en sus actividades laborales?

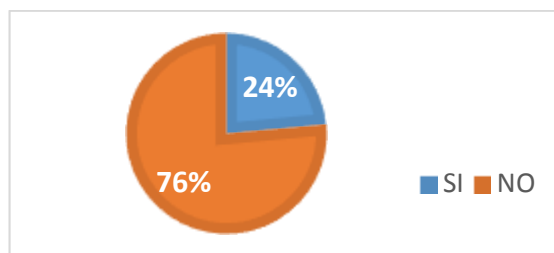
Tabla N°4.02 Dificultad para concentrarse

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje % |
|--------------|------------|--------------|
| Si | 12 | 34 |
| No | 39 | 66 |
| Total | 51 | 100 |

Fuente: Sindicato de Trabajadores MTOP de Tungurahua

Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

Gráfico N°4.02 Dificultad para concentrarse



Fuente: Sindicato de Trabajadores MTOP de Tungurahua

Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

Análisis:

En relación a la pregunta que evalúa su dificultad para concentrarse en sus actividades laborales el 34% de la población encuestada que la conforman 12 personas consideran que tienen problemas para concentrarse en el trabajo y el 66% de las personas encuestadas es decir, 39 trabajadores afirman no tener dificultad para concentrarse en sus actividades laborales.

Interpretación:

La tercera parte de la población encuestada afirma tener dificultad para concentrarse al momento de dar cumplimiento a sus actividades laborales. Por lo cual no se puede descuidar este factor debido a que la falta de concentración puede generar trabajo de baja calidad, incumplimiento de objetivos además de incidentes y accidentes de trabajo, que en definitiva se resume en pérdida de recursos pues se está perdiendo productividad del colaborador además de tiempo y dinero

Pregunta N° 3: ¿A su parecer la manera de evaluar su desempeño laboral es adecuada?

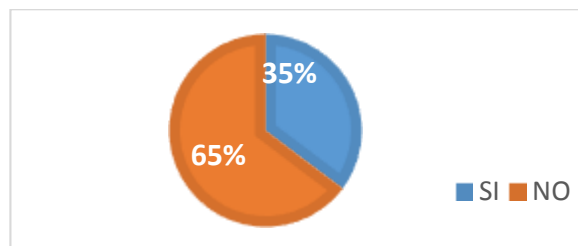
Tabla N°4.03 Evaluación de desempeño

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje % |
|--------------|------------|--------------|
| Si | 18 | 35 |
| No | 33 | 65 |
| Total | 51 | 100 |

Fuente: Sindicato de Trabajadores MTOP de Tungurahua

Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

Gráfico N°4.03 Evaluación de desempeño



Fuente: Sindicato de Trabajadores MTOP de Tungurahua

Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

Análisis:

El 35% de los miembros del Sindicato de Trabajadores que lo conforman 18 colaboradores opinan que el método que se utiliza para evaluar su Desempeño Laboral es el adecuado mientras que 33 de las personas encuestadas que representan el 65% de la población consideran que el método de evaluación que se utiliza no es el adecuado.

Interpretación:

Aproximadamente dos tercios de la población encuestada percibe que la manera en cómo se evalúa su Desempeño Laboral en la institución no es la adecuada, dando así espacio para que se genere un mal clima laboral puesto que el resto de trabajadores se encuentra conforme y a gusto sobre la manera en cómo se evalúa su desempeño. Cuando las diferentes opiniones o puntos de vista se gestionan de una manera inadecuada casi siempre terminan en conflicto, que aleja a los colaboradores de una situación laboral sana.

Pregunta N° 4: ¿Considera usted que las relaciones interpersonales en su entorno laboral le dificultan su trabajo?

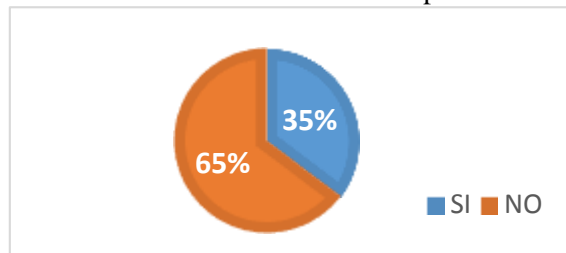
Tabla N°4.04 Relaciones interpersonales

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje % |
|--------------|------------|--------------|
| Si | 18 | 35 |
| No | 33 | 65 |
| Total | 51 | 100 |

Fuente: Sindicato de Trabajadores MTOP de Tungurahua

Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

Gráfico N°4.04 Relaciones interpersonales



Fuente: Sindicato de Trabajadores MTOP de Tungurahua

Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

Análisis:

De las 51 personas encuestadas 18 de ellos que suman el 35% de la población en estudio, asumen que la manera en cómo se dan las relaciones interpersonales les dificulta la realización de su trabajo, mientras que 33 personas que representan el 65% se inclinaron por la opción que asume que las relaciones interpersonales en su entorno laboral no les dificulta su trabajo.

Interpretación:

De la totalidad de la población encuestada más de la tercera parte del capital humano de la organización consideran que la forma en cómo se dan las relaciones interpersonales en su entorno afectan su Desempeño Laboral debido a que les resulta más complejo el cumplimiento de las actividades laborales de las cuales son responsables. Es decir, tienen la percepción de un clima organizacional que no es el adecuado.

Pregunta N° 5: ¿Percibe usted que factores como la preocupación, ansiedad, estrés no le permite superar las metas u objetivos planteados por sus superiores?

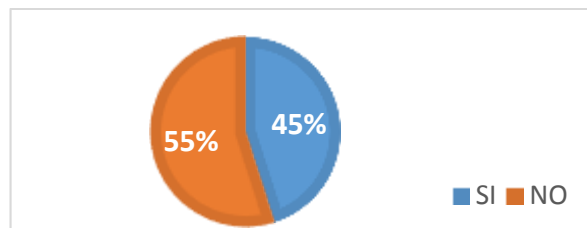
Tabla N°4.05 Metas y Objetivos

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje % |
|--------------|------------|--------------|
| Si | 23 | 45 |
| No | 28 | 55 |
| Total | 51 | 100 |

Fuente: Sindicato de Trabajadores MTOP de Tungurahua

Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

Gráfico N°4.05 Metas y Objetivos



Fuente: Sindicato de Trabajadores MTOP de Tungurahua

Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

Análisis:

De los 51 colaboradores 23 de ellos que representan el 45% respondieron “SI” en la encuesta asumiendo que factores como la preocupación, ansiedad y estrés no le permiten superar las metas u objetivos planteados por sus superiores y el 65% de ellos que lo conforman 28 colaboradores se inclinaron por la alternativa de respuesta “NO”

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos cerca de la mitad de los miembros del Sindicato de Trabajadores perciben que factores de aspecto psicosocial tales como la preocupación, ansiedad y estrés no les permiten tener un óptimo Desempeño Laboral. Los colaboradores no cuentan con el conocimiento necesario acerca de Factores de Riesgo Psicosocial, sin embargo, cerca de la mitad de ellos percibe los efectos de estos como una barrera para superar las metas u objetivos planteados por sus superiores.

Pregunta N° 6: ¿Las diferentes actividades encomendadas a usted le permiten llevar al día su trabajo?

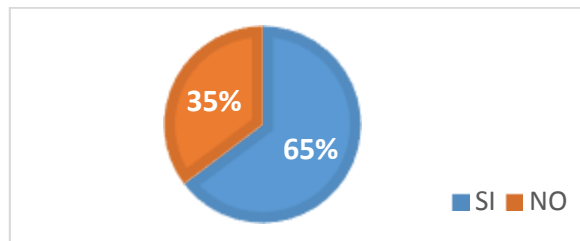
Tabla N°4.06 Trabajo al día

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje % |
|--------------|------------|--------------|
| Si | 33 | 65 |
| No | 18 | 35 |
| Total | 51 | 100 |

Fuente: Sindicato de Trabajadores MTOP de Tungurahua

Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

Gráfico N°4.06 Trabajo al día



Fuente: Sindicato de Trabajadores MTOP de Tungurahua

Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

Análisis:

De acuerdo con los resultados de la encuesta 33 trabajadores que representan el 65% tienen tiempo de llevar al día su trabajo además de dar cumplimiento a las actividades laborales encomendadas y 18 trabajadores que representan el 35% consideran que las actividades encomendadas no le permiten llevar al día su trabajo.

Interpretación:

De la totalidad de la población encuestada cerca de un tercio percibe no tener el tiempo suficiente para llevar al día su trabajo y cumplir con las actividades encomendadas por sus superiores. Lo que puede ser consecuencia de una escasa definición de funciones para el puesto de trabajo, o el efecto de una deficiente organización del tiempo durante la jornada laboral. Por lo cual se produce el incumplimiento de objetivos, además el trabajador con el tiempo se estresa y se vuelve menos productivo para la organización.

Pregunta N° 7: ¿Considera adecuada la participación que tiene en la toma de decisiones en aspectos relacionados a su trabajo?

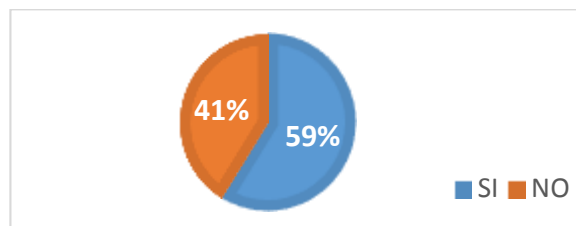
Tabla N°4.07 Participación en el trabajo

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje % |
|--------------|------------|--------------|
| Si | 30 | 59 |
| No | 21 | 41 |
| Total | 51 | 100 |

Fuente: Sindicato de Trabajadores MTOP de Tungurahua

Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

Gráfico N°4.07 Participación en el trabajo



Fuente: Sindicato de Trabajadores MTOP de Tungurahua

Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

Análisis:

Mediante los datos obtenidos de las 51 personas encuestadas se puede analizar que: 30 personas que conforman el 59% de la población se identificaron con la alternativa de respuesta “SI” que afirma tener una adecuada participación en la toma de decisiones en aspectos relacionados a su trabajo, mientras que las 21 personas restantes representan el 41% y consideran no tener la adecuada participación en la toma de decisiones. Sumando así un porcentaje de 100%

Interpretación:

Cerca de la mitad de los trabajadores opina que no se le considera lo suficientemente en cuenta en la toma de decisiones. Siendo este factor RAS (Relaciones y Apoyo Social) uno de los riesgos más elevados que se pudo identificar en la evaluación inicial mediante el cuestionario de riesgos psicosociales (F-PSICO 3.1) y que ahora se comprueba mediante los resultados de la Encuesta aplicada a los miembros del sindicato.

Pregunta N° 8: ¿Conoce con claridad las funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo?

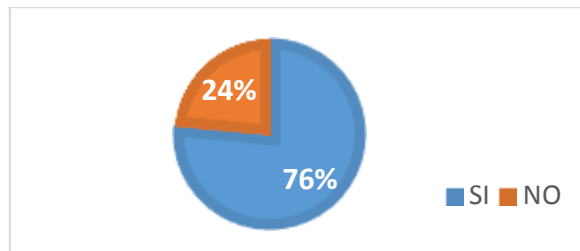
Tabla N°4.08 Funciones y responsabilidades

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje % |
|--------------|------------|--------------|
| Si | 39 | 76 |
| No | 12 | 24 |
| Total | 51 | 100 |

Fuente: Sindicato de Trabajadores MTOP de Tungurahua

Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

Gráfico N°4.08 Funciones y responsabilidades



Fuente: Sindicato de Trabajadores MTOP de Tungurahua

Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

Análisis:

Es posible evidenciar que de acuerdo a la interrogante: ¿Conoce con claridad las funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo? 39 personas que suman el 76% conocen con claridad sus funciones y responsabilidades y 12 de las personas encuestadas que representan el 24% no tienen un conocimiento claro de sus funciones y responsabilidades que tienen en su puesto de trabajo.

Interpretación:

Cerca de la cuarta parte de los miembros del Sindicato de Trabajadores del MTOP de Tungurahua laboran sin la información y conocimiento necesario para desempeñarse de forma adecuada y correcta en su puesto de trabajo. La falta de información necesaria y a tiempo puede generar problemas organizacionales que reducen la productividad del talento humano.

Pregunta N° 9: ¿A su parecer las relaciones interpersonales en su lugar de trabajo se dan de manera adecuada?

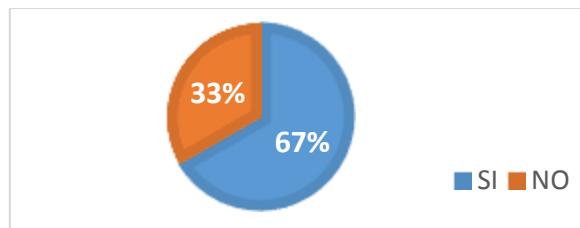
Tabla N°4.09 Entorno laboral

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje % |
|--------------|------------|--------------|
| Si | 34 | 67 |
| No | 17 | 33 |
| Total | 51 | 100 |

Fuente: Sindicato de Trabajadores MTOP de Tungurahua

Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

Gráfico N°4.09 Entorno laboral



Fuente: Sindicato de Trabajadores MTOP de Tungurahua

Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

Análisis:

La población encuestada refleja que a un 67% de los trabajadores, es decir, 34 trabajadores a los cuales les parece que en la organización las relaciones interpersonales se dan de una manera adecuada, mientras que el 33% que lo conforman 17 personas afirman que no es adecuada la manera en cómo se dan las relaciones personales en su entorno laboral.

Interpretación:

Aproximadamente un tercio de los colaboradores considera que el trato entre compañeros de trabajo no es el indicado, es decir que no les parece bien o adecuada la manera en cómo se dan las relaciones interpersonales. Lo que ocasiona desacuerdos internos, conflictos interpersonales, mobbing, insatisfacción laboral, etcétera y todo esto debido a que no todos se sienten cómodos en la manera en cómo los tratan o como tratan a los demás.

Pregunta N° 10: ¿Considera usted que en la organización el desempeño laboral se ve afectado por la falta de especificaciones de la tarea?

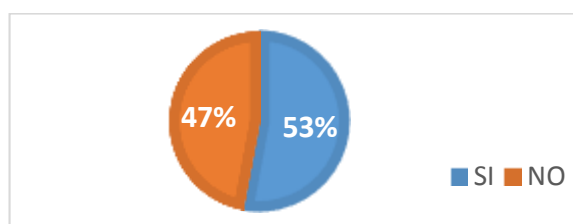
Tabla N°4.10 Especificaciones de la tarea

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje % |
|--------------|------------|--------------|
| Si | 27 | 53 |
| No | 24 | 47 |
| Total | 51 | 100 |

Fuente: Sindicato de Trabajadores MTOP de Tungurahua

Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

Gráfico N°4.10 Especificaciones de la tarea



Fuente: Sindicato de Trabajadores MTOP de Tungurahua

Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

Análisis:

La encuesta muestra que 27 trabajadores, que conforman el 53% de la población, consideran que el desempeño laboral se ve afectado por la falta de especificaciones de la tarea, mientras tanto que el 47% restante, es decir 24 personas afirman que el Desempeño Laboral no se ve afectado por la falta de información.

Interpretación:

Los trabajadores en su mayoría opinan que en la organización, la falta de información para realizar la tarea, es un factor que perjudica su Desempeño Laboral pues no se tiene en claro las disposiciones que se deben seguir para cumplir con la tarea. Y esta es la razón por la cual las actividades laborales encomendadas se realizan de manera inadecuada o simplemente no se realizan. La falta de comunicación dentro de una organización es un problema que de a poco genera inconvenientes laborales tanto en la persona que no recibe la información suficiente como para la organización en la cual labora.

Pregunta N° 11: ¿Existe apoyo de sus superiores en la realización del trabajo, designándose tareas definidas con la información adecuada y a tiempo?

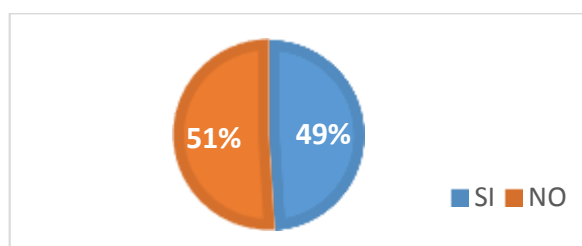
Tabla N°4.11 Apoyo de superiores

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje % |
|--------------|------------|--------------|
| Si | 25 | 49 |
| No | 26 | 51 |
| Total | 51 | 100 |

Fuente: Sindicato de Trabajadores MTOP de Tungurahua

Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

Gráfico N°4.11 Apoyo de superiores



Fuente: Sindicato de Trabajadores MTOP de Tungurahua

Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

Análisis:

Según los resultados de la encuesta 26 personas que representan el 51% de la población afirman que no existe el apoyo de sus superiores en la realización del trabajo, designándose tareas definidas con la información adecuada y a tiempo, y 25 personas que conforman el 49% restante de la población se inclina por la alternativa “SI” que supone si existe el apoyo necesario de sus superiores.

Interpretación:

Más de la mitad de las personas que conforman el Sindicato de Trabajadores afirman que no existe el apoyo necesario de sus jefes o superiores en la realización del trabajo posiblemente debido a que no se asigna tareas definidas con la información adecuada y a tiempo lo cual afecta de forma directa al rendimiento de los colaboradores, pues no cuentan con los recursos necesarios para la realización de la tarea.

Pregunta N° 12: ¿Considera que la organización reconoce su trabajo como se lo merece?

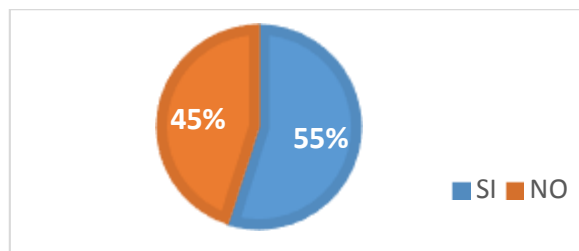
Tabla N°4.12 Motivación laboral

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje % |
|--------------|------------|--------------|
| Si | 28 | 55 |
| No | 23 | 45 |
| Total | 51 | 100 |

Fuente: Sindicato de Trabajadores MTOP de Tungurahua

Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

Gráfico N°4.12 Motivación laboral



Fuente: Sindicato de Trabajadores MTOP de Tungurahua

Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

Análisis:

De los 51 colaboradores encuestados 28 de ellos que representan el 55% afirma que la organización reconoce su trabajo como se lo merece, mientras que 23 personas que suman el 45% de la población encuestada indican no estar de acuerdo con la recompensa que reciben a cambio por el trabajo realizado.

Interpretación:

Cerca de la mitad de la población encuestada cree no estar recibiendo una recompensa justa por sus actividades laborales realizadas en la institución. Es necesario prestar la debida atención a esta información, debido a que esta podría ser un indicador de insatisfacción laboral y tomando en cuenta que esta percepción es generalizada para casi la mitad de los trabajadores no se la puede ignorar.

Se ha podido demostrar que un capital humano se vuelve mucho más productivo cuando se encuentra motivado

Pregunta N° 13: ¿Considera adecuada la supervisión que sus jefes ejercen sobre usted durante la jornada laboral?

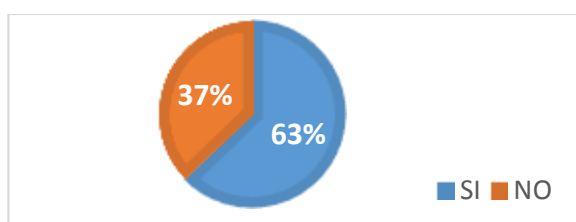
Tabla N°4.13 Supervisión de jefes

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje % |
|--------------|------------|--------------|
| Si | 32 | 63 |
| No | 19 | 37 |
| Total | 51 | 100 |

Fuente: Sindicato de Trabajadores MTOP de Tungurahua

Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

Gráfico N°4.13 Supervisión de jefes



Fuente: Sindicato de Trabajadores MTOP de Tungurahua

Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

Análisis:

De la totalidad de los trabajadores 32 que representan el 63% opinan que la supervisión que sus jefes ejercen sobre ellos es la adecuada, mientras que 19 trabajadores, es decir el 37% de la población percibe que la supervisión hacia ellos no es la adecuada.

Interpretación:

Se puede interpretar que una considerable cantidad de trabajadores no está de acuerdo con la supervisión que sus jefes o superiores ejercen sobre ellos. Es importante mencionar que una supervisión inadecuada no solamente se da cuando es excesiva sino también cuando es inexistente. Lo cual origina insatisfacción laboral debido a la falta de comodidad para laborar en el puesto de trabajo. Toda organización necesita de personas líderes que sepan guiar a los empleados y direccionar al éxito a la institución.

Pregunta N° 14: ¿Percibe usted que la institución se preocupa por su desarrollo personal o profesional a fin de mejorar su desempeño laboral?

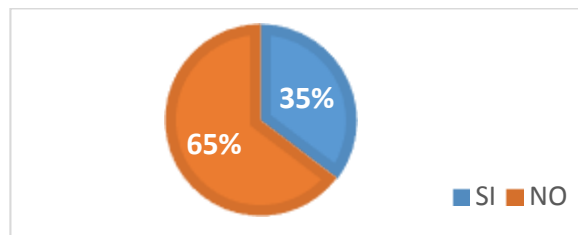
Tabla N°4.14 Preocupación por el talento humano

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje % |
|--------------|------------|--------------|
| Si | 18 | 35 |
| No | 33 | 65 |
| Total | 51 | 100 |

Fuente: Sindicato de Trabajadores MTOP de Tungurahua

Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

Gráfico N°4.14 Preocupación por el talento humano



Fuente: Sindicato de Trabajadores MTOP de Tungurahua

Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

Análisis:

De acuerdo a la pregunta N° 14 que menciona: ¿Percibe usted que la institución se preocupa por su desarrollo personal o profesional a fin de mejorar su desempeño laboral? podemos analizar que 18 personas se identificaron con la alternativa de respuesta “SI” que representan el 35% de la población, mientras que 33 personas que conforman el 65% seleccionaron la alternativa de respuesta “NO”

Interpretación:

Un considerable porcentaje de la población encuestada percibe que la organización para la cual trabajan no se preocupa por su desarrollo personal o profesional a fin de mejorar su nivel de Desempeño Laboral. Lo que ubica a esas personas en una situación de insatisfacción laboral puesto que la organización no los hace sentir parte de la misma, no muestra preocupación por su recurso más valioso e importante que es el talento humano.

Pregunta N° 15: ¿A su parecer las actividades laborales encomendadas son contradictorias incongruentes o inapropiadas?

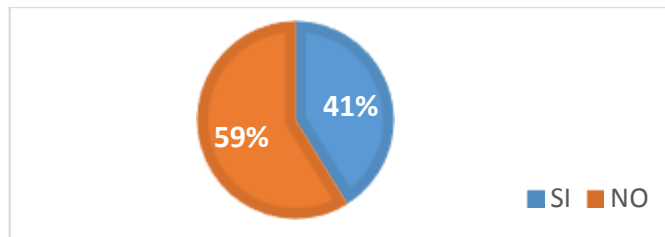
Tabla N°4.15 Actividades contradictorias

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje % |
|--------------|------------|--------------|
| Si | 21 | 41 |
| No | 30 | 59 |
| Total | 51 | 100 |

Fuente: Sindicato de Trabajadores MTOP de Tungurahua

Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

Gráfico N°4.15 Actividades contradictorias



Fuente: Sindicato de Trabajadores MTOP de Tungurahua

Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

Análisis:

De acuerdo a los datos obtenidos en la Encuesta aplicada, de un total de 51 trabajadores 21 opina que las actividades laborales encomendadas son contradictorias representando el 41% de la población.

Mientras que 30 personas, es decir, el 59% del capital humano considera que las actividades encomendadas no son contradictorias incongruentes o inapropiadas.

Interpretación:

Un considerable porcentaje de la población encuestada manifiesta que, a su parecer las actividades laborales encomendadas son contradictorias, incongruentes o inapropiadas. Es posible que se tenga esta percepción debido a la falta de información del porque o para que se realiza esa actividad. Sin embargo esta apreciación de las actividades encomendadas puede ocasionar que la tarea no se la cumpla de la mejor manera pues no se conoce para que se la realiza, o de qué manera contribuye con el cumplimiento de los objetivos institucionales.

4.3. Verificación de Hipótesis

Para la verificación de la hipótesis se procede a la utilización del método del Chi-Cuadrado (X^2) nombre con el que se le conoce a la prueba de hipótesis que se utiliza para probar la independencia de dos variables entre sí, mediante la presentación de los datos en tablas de contingencia. También permite apreciar la discrepancia entre la frecuencia observada y la frecuencia esperada.

4.3.1. Planteamiento de la hipótesis

Para la aplicación del método del Chi-Cuadrado (X^2) se plantea la hipótesis alternativa (H_1) y la hipótesis nula (H_0) que enuncian lo siguiente:

H_0 : Los Factores de Riesgo Psicosocial NO influyen en el Desempeño Laboral del personal del Sindicato de Trabajadores del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Tungurahua.

H_1 : Los Factores de Riesgo Psicosocial SI influyen en el Desempeño Laboral del personal del Sindicato de Trabajadores del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Tungurahua.

4.3.2. Modelo Estadístico

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E} \quad \text{(Fórmula 4.1)}$$

En donde:

X^2 = Chi cuadrado

Σ = Sumatoria

O = Frecuencia observada

E = Frecuencia esperada

4.3.3. Nivel de significación

Por lo general el nivel de significación es representado por el símbolo griego α y representa el grado de confianza que tiene la investigación, es decir el nivel de

tolerancia de error .Cuanto menor sea el nivel de significación, más certera será la evidencia de que un hecho no se debe a una coincidencia.

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se aplica un nivel de significación del 5% (Confianza 95% y error 5%)

4.3.4. Especificación de las regiones de aceptación y rechazo

Se procede a determinar los grados de libertad considerados de 4 filas y 2 columnas mediante la siguiente fórmula:

$$gl = (nf - 1) (nc - 1) \text{ (Fórmula 4.2)}$$

En donde:

gl= grados de libertad

nf= número de filas

nc= número de columnas

Por lo tanto:

$$gl = (4-1) (2-1)$$

$$gl = (3) (1)$$

$$gl = 3$$

Por lo tanto con 3 grados de libertad y con un nivel de significancia de 0.05 se obtiene en la tabla (chi cuadrado teórico): $\chi^2_{t=7.82}$

Cuadro N°4.01 Distribución de χ^2

| Grados de libertad | Probabilidad | | | | | | | | | | |
|--------------------|------------------|------|------|------|------|-------|-------|-------|---------------|-------|-------|
| | 0,95 | 0,90 | 0,80 | 0,70 | 0,50 | 0,30 | 0,20 | 0,10 | 0,05 | 0,01 | 0,001 |
| 1 | 0,004 | 0,02 | 0,06 | 0,15 | 0,46 | 1,07 | 1,64 | 2,71 | 3,84 | 6,64 | 10,83 |
| 2 | 0,10 | 0,21 | 0,45 | 0,71 | 1,39 | 2,41 | 3,22 | 4,60 | 5,99 | 9,21 | 13,82 |
| 3 | 0,35 | 0,59 | 1,01 | 1,42 | 2,37 | 3,66 | 4,64 | 6,25 | 7,82 | 11,34 | 16,27 |
| 4 | 0,71 | 1,06 | 1,65 | 2,20 | 3,36 | 4,88 | 5,99 | 7,78 | 9,49 | 13,28 | 18,47 |
| 5 | 1,14 | 1,61 | 2,34 | 3,00 | 4,35 | 6,06 | 7,29 | 9,24 | 11,07 | 15,09 | 20,52 |
| 6 | 1,63 | 2,20 | 3,07 | 3,83 | 5,35 | 7,23 | 8,56 | 10,64 | 12,59 | 16,81 | 22,46 |
| 7 | 2,17 | 2,83 | 3,82 | 4,67 | 6,35 | 8,38 | 9,80 | 12,02 | 14,07 | 18,48 | 24,32 |
| 8 | 2,73 | 3,49 | 4,59 | 5,53 | 7,34 | 9,52 | 11,03 | 13,36 | 15,51 | 20,09 | 26,12 |
| 9 | 3,32 | 4,17 | 5,38 | 6,39 | 8,34 | 10,65 | 12,24 | 14,68 | 16,92 | 21,67 | 27,88 |
| 10 | 3,94 | 4,86 | 6,18 | 7,27 | 9,34 | 11,78 | 13,44 | 15,99 | 18,31 | 23,21 | 29,59 |
| | No significativo | | | | | | | | Significativo | | |

Fuente: Estadística para administración

4.4.1. Frecuencias Observadas

| Tabla N°4.16 Frecuencias observadas | | | |
|---|-----------|------------|--------------|
| Pregunta | Si | No | Total |
| ¿Ha tenido fatiga, mareos, tensión muscular, cansancio mental como consecuencia de la realización de su trabajo? | 31 | 20 | 51 |
| ¿A su parecer la manera de evaluar su desempeño laboral es adecuada? | 18 | 33 | 51 |
| ¿Percibe usted que la institución se preocupa por su desarrollo personal o profesional a fin de mejorar su desempeño laboral? | 18 | 33 | 51 |
| ¿Considera adecuada la participación que tiene en la toma de decisiones en aspectos relacionados a su trabajo? | 30 | 21 | 51 |
| Total | 97 | 107 | 204 |

Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

4.4.2. Frecuencias Esperadas

Tabla N°4.17 Frecuencia esperada

| Pregunta | Si | No | Total |
|---|-----------|------------|--------------|
| ¿Ha tenido fatiga, mareos, tensión muscular, cansancio mental como consecuencia de la realización de su trabajo? | 24.25 | 26.75 | 51 |
| ¿Considera usted que en la organización el desempeño laboral se ve afectado por la falta de especificaciones de la tarea? | 24.25 | 26.75 | 51 |
| ¿Percibe usted que la institución se preocupa por su desarrollo personal o profesional a fin de mejorar su desempeño laboral? | 24.25 | 26.75 | 51 |
| ¿Considera adecuada la participación que tiene en la toma de decisiones en aspectos relacionados a su trabajo? | 24.25 | 26.75 | 51 |
| Total | 97 | 107 | 204 |

Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

4.4.3. Cálculo de χ^2

Tabla N°4.18 chi cuadrado

| O | E | (O-E) | (O-E) ² | (O-E) ² /E |
|----------------------------|-------|-------|--------------------|-----------------------|
| 31 | 24.25 | 6.75 | 45.56 | 1.87 |
| 18 | 24.25 | -6.25 | 39.06 | 1.61 |
| 18 | 24.25 | -6.25 | 39.06 | 1.61 |
| 30 | 24.25 | 5.75 | 33.06 | 1.36 |
| 20 | 26.75 | -6.75 | 45.56 | 1.70 |
| 33 | 26.75 | 6.25 | 39.06 | 1.46 |
| 33 | 26.75 | 6.25 | 39.06 | 1.46 |
| 21 | 26.75 | -5.75 | 33.06 | 1.23 |
| χ^2 | | | | 12.30 |

Elaborado por: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo

4.4.4. Regla de Decisión

Después de plantear las hipótesis, definir el nivel de significancia y calcular los grados de libertad, se procede a calcular el valor crítico (teórico) y el valor empírico de la prueba utilizando los datos de las tablas de contingencia (frecuencia observada – frecuencia esperada). Finalmente se Compara el valor teórico con el empírico y se decide sobre la hipótesis nula.

Si χ^2 empírico < χ^2 teórico \Rightarrow NO SE RECHAZA H_0 (hipótesis nula)

4.4.5. Decisión

Con 3 grados de libertad, con un nivel de significación de 0.05, χ^2_t es de 7.82 y $\chi^2_c = 12.30$ En el caso del personal del Sindicato de Trabajadores del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Tungurahua, el valor de χ^2 empírico es mayor que χ^2 teórico, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que dice: “Los Factores de Riesgo Psicosocial SI influyen en el Desempeño Laboral del personal del Sindicato de Trabajadores del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Tungurahua”

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones:

Mediante el desarrollo del presente trabajo investigativo se puede concluir que:

- ◆ De acuerdo con la comprobación de la hipótesis mediante el método de chi-cuadrado se concluye que existe una influencia negativa de los Factores de Riesgo Psicosocial en el Desempeño Laboral de los miembros del Sindicato de Trabajadores del MTOP
- ◆ Los Riesgos Psicosociales más relevantes identificados en el personal del Sindicato de Trabajadores del MTOP de Tungurahua son los siguientes: Participación/Supervisión, Interés por el Trabajador/Compensación, Desempeño del rol, Relaciones y Apoyo Social. Lo cual habitualmente con el tiempo genera problemas de salud al empleado en el aspecto físico como mental.
- ◆ El Desempeño Laboral del personal del MTOP de Tungurahua se encuentra en un nivel medio, el cual es descrito por la Organización Nacional de Evaluación como un desempeño satisfactorio en el dominio del conjunto de actividades laborales encomendadas y capacidades necesarias para el puesto de trabajo.
- ◆ Los Factores de Riesgo Psicosocial influyen de manera directa en el Desempeño Laboral, reduciendo la efectividad del colaborador y productividad de la organización, por lo cual es necesario asignar recursos humanos y económicos para la elaboración de un documento interno que ayude a prevenir enfermedades y accidentes en el trabajo.

- ◆ La falta de prevención de aspectos psicosociales en el trabajo ha provocado que el 60% de los trabajadores tenga afecciones físicas a la salud a causa de la realización de su trabajo.

5.2. Recomendaciones:

- ◆ Tomar medidas de prevención ante los Factores de Riesgo Psicosocial identificados, para evitar sus desfavorables consecuencias en el capital humano. Estas medidas organizacionales deben promover: un adecuado clima y cultura organizacional, prácticas laborales de forma segura, desarrollo personal y profesional.
- ◆ Brindar tratamiento en función a los resultados obtenidos del proceso de evaluación, priorizando aquellos factores que presenten mayor nivel de riesgo para la salud de los trabajadores. Mejorando así la efectividad productiva de los colaboradores y de la organización.
- ◆ Se recomienda una gestión de Riesgos Psicosociales, que se enfoque en minimizar los niveles de impacto que tienen sobre los trabajadores, con lo cual se asegura un adecuado rendimiento laboral en los miembros de la organización.
- ◆ Elaborar una guía de prevención de Riesgos Psicosociales que facilite la detección de causas y tratamiento a las consecuencias que puedan generar estos riesgos a la salud de los trabajadores.

BIBLIOGRAFÍA

- Acevedo G, Sánchez J, Farías M, Fernández A. (2013). *Riesgos Psicosociales en el Equipo de Salud de Hospitales Públicos de la Provincia de Córdoba, Argentina*. Tomado de Scielo: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492013000300006
- Arnías, N. (2009). *Presión laboral tendenciosa y desarrollo organizacional en las universidades*, CICAG, Volumen 6 -Edición 2. Zulia, Venezuela.
- Asamblea Nacional (2008) *Constitución de la República Del Ecuador*. Editora Nacional Única edición Montecristi – Ecuador.
- Baguer, Á. (2012). *El entorno y el clima laboral en el cumplimiento de actividades*. Santiago: Ediciones Kenko.
- Beltrán C, Moreno M, López T, Estrada J & Torres J. (2011). *Factores psicosociales y patologías laborales en trabajadores de un sistema de transporte público urbano, México*. Obtenido de Scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v40n2/v40n2a07.pdf>
- Berenson M., Levine D., Krehbiel T. (2000) *Estadística para administración*. Segunda edición. Prentice Hall.
- Bilbao, M. (1997). *Factores Psicosociales: Metodología de Evaluación*. Ministerio de Trabajo Y asuntos Sociales En España, 5.
- Chiavenato, I. (2000) *Administración de Recursos Humanos*. 5ta edición. Editorial McGraw-Hill, Bogotá - Colombia.
- Chiavenato, I (2002), *Administración en los Nuevos Tiempos*. Editorial McGraw Hill. Primera Edición, Bogotá - Colombia,
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana. Novena edición. 439 paginas.

- Código Orgánico Integral Penal del Ecuador. (2014) *Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos*, editora nacional, Quito – Ecuador.
- Congreso Nacional (2013). *Código de Trabajo del Ecuador*, Editora Nacional, Quito - Ecuador
- Díaz, D. (2011). *Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial*. Obtenido de Scielo: <http://search.proquest.com/openview/01e9f535db053c4dcafef6e9dc163e98/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2037661>
- Fernández, R. (2010). *Los riesgos psicosociales en la organización laboral*. Ediciones Consultas Profesionales. Bogotá – Colombia.
- Gómez, I. (2007). *Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo*. Recuperado el 02 de junio de 2016, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672007000100011&lng=pt&tlng=es.
- Gualli, P. (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*. Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Ambato: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13035/1/FCHE-PSIP-121.pdf>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene Laboral. (2000). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Monterrey: Ediciones Profesionales.
- Martínez, A. (2010). *El síndrome de Burnout: evolución conceptual y estado actual de la cuestión*, Research Gate. Vivat Academia, Puerto Cabello - Venezuela
- Martínez, J. (2012). *Capacitación y desarrollo, Administración de personal y recursos humanos (2000)*. - William B. Wrther, Jr. y Heith Davis - Editorial. Mc. Graw Hill
- Martínez, M. (2013). *La evaluación del desempeño*. Editorial Uribe. Caracas – Venezuela.

- Morales, L. (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*. Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Ambato: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20317/1/Luis%20Alejandro%20Morales%20Perrazo.pdf>
- Moreno, B. (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Medicina y Seguridad del Trabajo*. Tomado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>.
- Moreno, B, & Baez C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. En colaboración con Universidad Autónoma de Madrid – Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo – Ministerio de Trabajo e Inmigración de España. Obtenido de Scielo.: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Naranjo, J. (2015) *Los riesgos psicosociales y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Centralcar S.A. en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*. Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Ambato: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13038/1/FCHE-PSIP-124.pdf>
- Observatorio permanente de Riesgos Psicosociales. (2006). *Guía sobre Factores de Riesgo Psicosociales*. Impresión Digital Da Vinci. Madrid – España.
- Organización Internacional del Trabajo (1998) *La violencia en el trabajo: un problema mundial*. Obtenido de: http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008502/lang--es/index.htm
- Osorio M. (2011). *El trabajo y los riesgos psicosociales: Qué son y cómo se evalúan*. Obtenido de: <file:///C:/Users/Joseph/Downloads/Dialnet-ElTrabajoYLosFactoresDeRiesgoPsicosocialesQueSonYC-3677224.pdf>

Solanes Á, del Río B & Molier C. (2013). *Aportaciones destinadas a la evaluación de las condiciones de trabajo (factores de riesgos psicosociales) y su relación con la ansiedad y la tensión laboral de las mujeres y los hombres*. Obtenido de Scielo: <http://ve.umh.es/sieg.1/docs/icongresointernacional/comunicaciones/sciv20.pdf>

Taylor, F. (1953). *Principios de administración científica*. Editorial El Ateneo. Buenos Aires - Argentina

Vallejos, J. (2013). *Factores de riesgos psicosociales que afectan al rendimiento del personal de producción de la empresa Javier Diez Comunicación Visual Cia Ltda en Quito durante el año 2011*. Obtenido de Repositorio Universidad Central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1057/1/T-UCE-0013-TS1.pdf>

Velásquez, A. (2015). *Factores de riesgo psicosociales y el desempeño laboral del personal en la empresa Imporcalza S.A.* Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Ambato: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13031/1/FCHE-PSIP-116.pdf>



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

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

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD PRESENCIAL

ARTÍCULO CIENTÍFICO

TEMA:

“EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL SINDICATO DE
TRABAJADORES DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS
PÚBLICAS DE TUNGURAHUA”

AUTOR: Joseph Oswaldo Alvarado Calderón.

TUTOR: Ing. Mg. José Geovanny Vega Pérez.

AMBATO — ECUADOR

2016

Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Sindicato de Trabajadores del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Tungurahua.

Psychosocial Risk assessment in the Union of Workers of the Ministry of Transport and Public Works of Tungurahua.

Joseph Oswaldo Alvarado Calderón

Joseph1092@hotmail.com CP.: 160101

Estudiante de Psicología Industrial, Universidad Técnica de Ambato

RESUMEN

En la actualidad debido a la creciente innovación tecnológica se ha producido constantes cambios en el contexto laboral, lo que genera un incremento de riesgos de trabajo, entre ellos los de tipo psicosocial. Desafortunadamente no todo el talento humano que actualmente labora está preparado para asimilar las nuevas exigencias de un puesto de trabajo, la razón principal radica en que no tienen la experiencia y los conocimientos necesarios para cumplir sus actividades laborales de forma segura. Hay que tomar en cuenta que generalmente para desempeñar de manera adecuada un empleo en la actualidad implica, contar con las competencias específicas necesarias, actualizaciones permanentes, disponibilidad de tiempo, predisposición, más allá de las capacidades y de la formación académica.

Se realizaron estudios analíticos, descriptivos y comparativos con los miembros del Sindicato de Trabajadores diferenciándolos por su estado civil. Esta población mostró predisposición para contestar cuestionarios de evaluación en dos ocasiones: un cuestionario estandarizado para la valoración de riesgos psicosociales y un cuestionario estructurado, con propósito de comparar y contrastar información. El objetivo de esta investigación es identificar la relación entre los riesgos psicosociales y el estado civil de los miembros del Sindicato de Trabajadores.

Los resultados muestran una clara diferencia en la manera de percibir riesgos de tipo psicosocial, pues las valoraciones exponen que las personas casadas son considerablemente más propensas a tener afecciones a la salud a causa de las condiciones su trabajo. Mientras que para los colaboradores solteros las mismas condiciones de trabajo no representan ni significan un riesgo.

Palabras clave: Talento humano, riesgos psicosociales, enfermedades y accidentes en el trabajo, afecciones a la salud, condiciones de trabajo.

ABSTRACT

In the present due to the increasing technological innovation constant changes have been produced in the employment context, which leads to increased risks of work, including psychosocial risks. Unfortunately not all the human talent that currently works is prepared to assimilate the new demands of a job, the main reason is that they do not have the experience and knowledge necessary to fulfill their work activities safely. We must take into account that generally performing adequately for a job today involves having the specific skills required, constant updates, time availability, willingness, beyond the capabilities and education.

Analytical, descriptive and comparative studies were conducted with members of the Union of Workers differentiated by their marital status. This population showed willingness to answer evaluation questionnaires on two occasions: a standardized questionnaire assessing psychosocial risks and a structured questionnaire, purposeful to compare and contrast the information. The objective of this research is to identify the relationship between psychosocial risks and marital status of the members of the Workers Union.

The results show a clear difference in the way we perceive psychosocial risks because valuations argue that married people are significantly more likely to have health conditions because of their work conditions. While for unmarried partners the same working conditions do not represent or pose any risk.

Keywords: Human Talent, psychosocial risks, diseases and accidents at work, health conditions, working conditions.

INTRODUCCIÓN

Se conoce que el capital humano es el recurso más valioso e importante que posee una organización, por lo cual se pretende atraer, motivar y retener al talento humano más productivo, sin embargo hay factores que entorpecen el cumplimiento de actividades laborales. Factores como son los riesgos psicosociales que son aspectos de posible daño a la salud física y mental de los trabajadores. El tener conocimiento y el actuar frente a estos riesgos laborales brinda algunos beneficios, entre los cuales tenemos: ayuda a mejorar la calidad de vida de los colaboradores, prevenir enfermedades e incidentes de trabajo, evitar problemas legales, fortalecer un clima laboral positivo e incentivar a una cultura organizacional de prevención.

Una inadecuada gestión entre el talento humano y las condiciones de trabajo por lo general ocasiona problemas en el colaborador y en la organización. Que habitualmente tienen relación con: el desempeño laboral, la salud del trabajador y la satisfacción laboral del empleado.

Los Riesgos Psicosociales son un tema que para muchas personas resulta desconocido a pesar de que importantes instituciones internacionales tales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) han realizado en los últimos años varios trabajos con aportes importantes relacionados a estos aspectos así como también a sus consecuencias tanto físicas como psicológicas. En el estudio de estos factores varios han sido los autores que han disertado sobre la evaluación de riesgos psicosociales en instituciones del Estado. Entre los principales tenemos a: Díaz, D, (2011); Aranda, C (2011); Osorio M, (2011); Acevedo G, Sánchez J, Farías M, Fernández A (2013); Solanes Á, et al (2013)

Estos trabajos sobre la evaluación de riesgos psicosociales de distintas instituciones tanto como de organizaciones públicas en particular revelan que los riesgos de tipo psicosocial consisten en interacciones entre trabajo, satisfacción laboral, entorno laboral y condiciones de la institución por una parte, y por otra, las características individuales del colaborador que determinan la manera de percibir y actuar frente a

los riesgos. Los riesgos psicosociales son negativos y perjudiciales siempre y cuando el trabajador los perciba como tal.

Sin embargo ningún autor ha relacionado los riesgos psicosociales con el estado civil del trabajador. Pues como se ha dicho anteriormente únicamente significan riesgo para las personas que así los perciben.

En la institución objeto de estudio no se ha realizado una evaluación de riesgos psicosociales por lo cual los trabajadores no tienen conocimientos acerca de este tema, a causa de esta situación no existe una gestión que considere medidas de prevención, ni tratamiento respecto a este problema. Cada día que transcurre sin tomar acciones frente a los riesgos psicosociales, las consecuencias para el colaborador como para la institución son de mayor importancia.

No obstante, en Ecuador como en varios países de Sudamérica, la atención a este tipo de riesgos no es la necesaria, motivo por el cual se desarrolla la presente investigación que busca identificar la relación entre los riesgos psicosociales y el estado civil de los miembros del Sindicato de Trabajadores de una institución pública de la provincia de Tungurahua.

Método

El presente artículo se alinea con el paradigma denominado crítico propositivo con un enfoque, cualitativo ya que la información recolectada es analizada e interpretada, proceso mediante el cual se facilita la comprensión del problema además es cuantitativo debido a que existe información numérica, que ha pasado por un correcto proceso de tabulación de datos estadísticos.

Al mismo tiempo se maneja el nivel descriptivo, puesto que se describe eventos y situaciones de manera ordenada y sistemática, mismos que permiten un análisis de forma crítica de las diferentes causas y consecuencias del problema. Lo cual ayuda a establecer comparaciones y relaciones. De igual manera se desarrolla de acuerdo con el nivel exploratorio ya que permite conocer las consecuencias del problema, al cual no se le ha prestado la debida atención hasta el día de hoy, a causa del desconocimiento de Factores de Riesgo Psicosocial y las consecuencias negativas que estos pueden generar en el capital humano de la organización.

La investigación se ha realizado con personas de un mismo grupo de trabajo, con los mismos superiores, las mismas políticas internas, igual horario de trabajo, la misma cultura y clima organizacional, sin embargo se los ha dividido en un grupo de personas casadas y otro de personas solteras para cumplir con los objetivos de la investigación.

La población en estudio está constituida por el personal del Sindicato de Trabajadores del Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTOPE) de Tungurahua el cual está conformado por 51 miembros en su totalidad del género masculino, sin embargo cuentan con una secretaria contratada por parte del sindicato. Para garantizar resultados verídicos no se considera la necesidad de extraer una muestra. Además esta población será diferenciada mediante edad y estado civil con el propósito de aportar información que ayude a la comprensión del problema en estudio.

La persona de menor edad es de 26 años, mientras que la persona de mayor edad tiene 72 años, la \bar{X} de edad es de 37 años. En cuanto al estado civil 39 personas que representan el 76.4% de la población está casada mientras que 10 personas que conforman el 19.6% de la población es soltera y 2 colaboradores que representan el 3.9% son divorciados.

Para la recolección de información acerca de los riesgos de aspecto psicosocial de acuerdo al estado civil, se utiliza el instrumento de evaluación propuesto por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo F-PSICO en su versión 3.1. Esta herramienta de evaluación pretende brindar información que ayude a detectar cuáles son los factores de riesgo en una determinada situación, facilitando así, el análisis psicosocial de una organización completa o de ciertas áreas de la misma, mediante los cuestionarios de aplicación individual.

Este método estudia los siguientes factores:

- Tiempo de Trabajo (TT)
- Autonomía (AU)
- Carga de Trabajo (CT)
- Demandas Psicológicas (DP)

- Variedad/Contenido (VC)
- Participación/Supervisión (PS)
- Interés por el trabajador/Compensación (ITC)
- Desempeño de Rol (DR)
- Relaciones y Apoyo Social (RAS)

Los datos obtenidos de la población en estudio son ingresados a la aplicación informática por separado para de esta manera realizar una valoración general y una específicamente entre personas casadas y solteras. Facilitando así la identificación y comparación de riesgos psicosociales, además mediante la aplicación de una encuesta con un cuestionario estructurado dirigido a los miembros del Sindicato de Trabajadores se recoge información de primera mano que posteriormente es analizada en forma crítica e interpretada a fin de verificar o contrastar los resultados.

La información recolectada será parte de procesos de tabulación, análisis crítico e interpretación. Procesos que contribuyen a la adecuada identificación de las causas y consecuencias del problema generado por los Riesgos Psicosociales.

Resultados

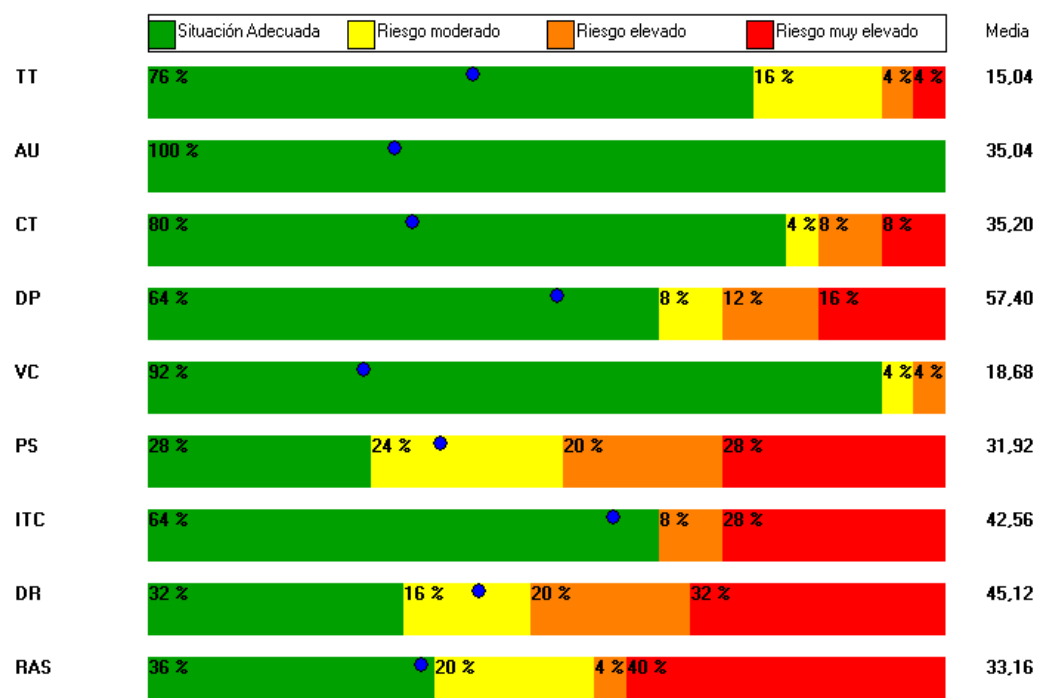
Los resultados obtenidos son los siguientes: se obtuvo un 98.03% de colaboración de las 51 personas en estudio, debido a que un miembro del sindicato no se encontraba presente el día de la aplicación de la evaluación. De los colaboradores que respondieron el cuestionario de la encuesta el grupo de edad más numeroso es de 27 a 30 años de edad (27.4%).

El día miércoles 06 de julio de 2016 en las instalaciones de la organización se procedió a aplicar el cuestionario estructurado de la encuesta dirigida a los miembros del Sindicato de Trabajadores. De los resultados más interesantes se puede mencionar que: al menos el 60% de la población es decir, 31 personas han presentado consecuencias físicas a la salud a causa de la realización de sus actividades laborales. Además 26 personas que representan el 51% de la población perciben no tener el apoyo de jefes y recursos necesarios a tiempo para la realización del trabajo y el 65% de los trabajadores que lo conforman 33 personas

consideran que la organización no se preocupa por su desarrollo personal y profesional de su talento humano a fin de mejorar el rendimiento laboral.

La información plasmada en el párrafo anterior es contrastada y comprobada mediante el informe general del instrumento de evaluación de riesgos psicosociales F-PSICO aplicado a todos los miembros del Sindicato de Trabajadores, el cual se presenta a continuación:

Gráfico N° 1. Informe general de la evaluación a todos los participantes



Mediante el gráfico se comprueba que, en toda organización hay personas que no se encuentran conformes con su puesto de trabajo por diferentes e innumerables razones y circunstancias. Sin embargo se ha identificado factores de riesgo psicosocial que necesitan de la gestión inmediata de medidas preventivas y correctivas, como lo son:

Participación/Supervisión, es el factor con mayor porcentaje de *Riesgo Elevado* y *Riesgo Muy Elevado*. El 48% de la población que está conformado por 24 personas se encuentra en una de las condiciones de riesgo anteriormente mencionadas. La \bar{X} de este factor de riesgo es de 31,92. Desviación típica de 11,82 y mediana de 30,00.

Interés por el Trabajador/Compensación, este factor es percibido como riesgo para 28 personas que representan el 36% de los trabajadores, tiene una \bar{X} de 42,56. Desviación típica de 21,03 y mediana de 42,00.

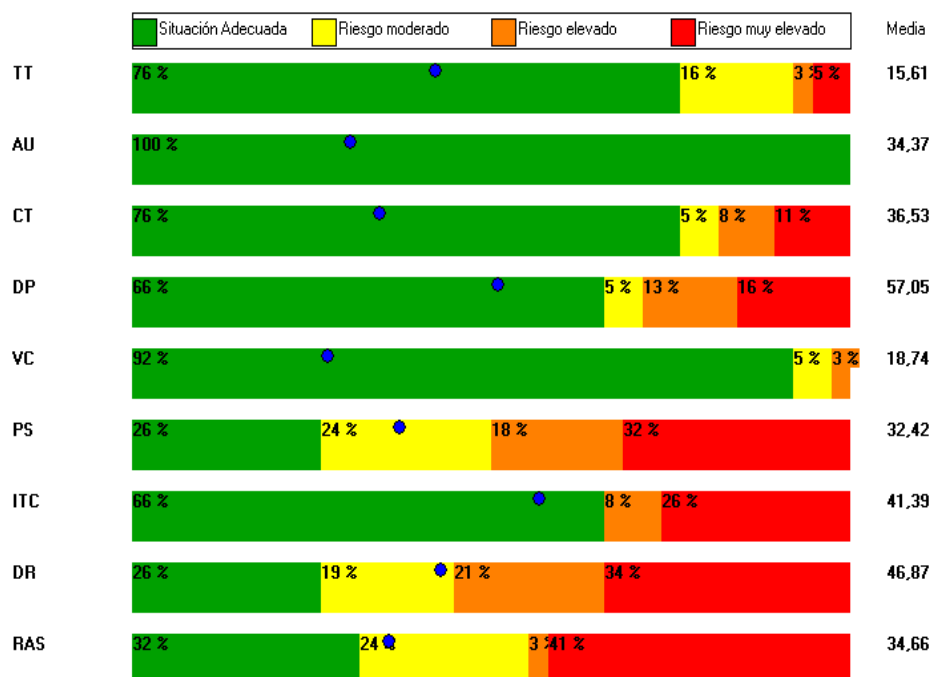
Desempeño del Rol, el 52% de los miembros del sindicato, es decir, 26 personas tienen inconvenientes con este factor de riesgo psicosocial. La desviación típica de este factor es de 19,16. La mediana es de 45,00 y la \bar{X} de este factor es de 45,12.

Relaciones y Apoyo Social, para 22 personas que conforman el 44% de la población en estudio es necesario una intervención respecto a este factor de riesgo. Tiene una \bar{X} de 33,16. Desviación típica de 21,91 y mediana de 30,00

Cabe mencionar que en el factor **Autonomía** el 100% de la población se encuentra en una situación adecuada, con una \bar{X} de 35,04. Desviación típica de 17,53 y mediana de 30,00.

Una vez identificado el riesgo y su nivel en la población en general, se procede a la introducción de los datos pertenecientes a la población casada en la aplicación informática F-PSICO. La cual arroja los siguientes resultados:

Gráfico N° 2. Informe general de la evaluación a casados.



El informe que corresponde a los datos de las personas casadas muestra algunas variaciones respecto al primer informe. Por ejemplo se puede apreciar que en cinco de nueve factores de riesgo evaluados la media es mayor, lo que identifica a un colectivo humano con una mayor probabilidad de ser víctima de las afecciones a la salud que producen los riesgos psicosociales.

Los factores de riesgo que presentan mayores problemas en la población casada son los siguientes:

Participación/Supervisión, 19 colaboradores del sindicato, es decir, el 50% de la población casada se encuentra en riesgo respecto a este factor, la \bar{X} es de 32,42. La desviación típica es de 12,27 y a mediana es de 31,00.

Interés por el Trabajador/Compensación, el 34% de los trabajadores casados que lo conforman 13 personas, perciben que no existe la preocupación necesaria por parte de la organización para el desarrollo personal y profesional, la \bar{X} es de 41,39. La mediana en este factor es de 44,00 y la desviación típica es de 21,58.

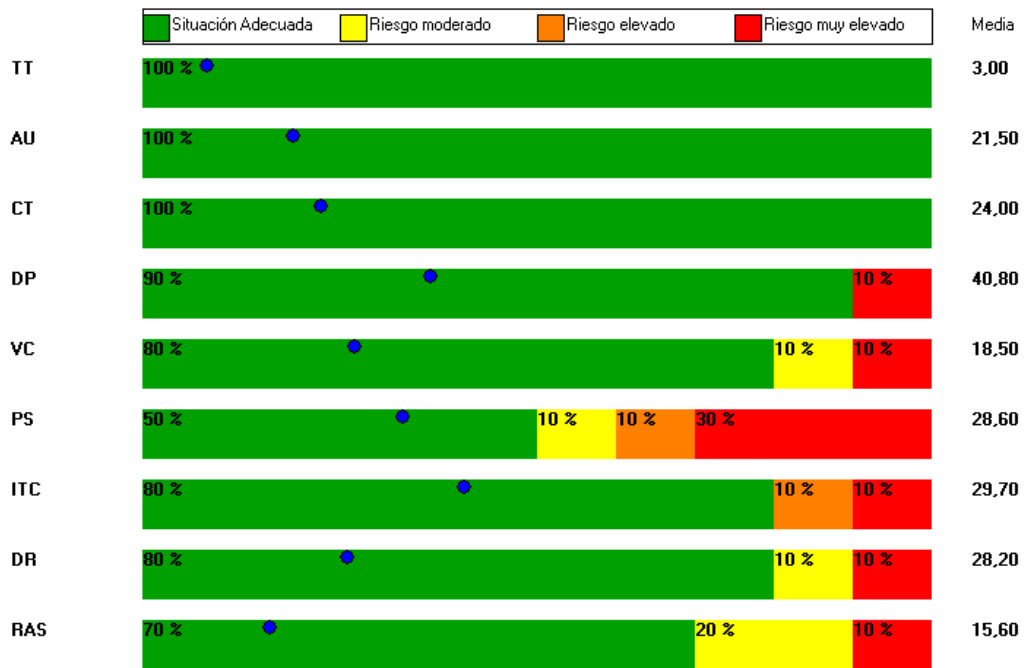
Desempeño del Rol, es el factor con porcentaje más alto de personas en riesgo. El 55% de los trabajadores, que es representado por 21 personas tienen problemas derivados de la falta de claridad en el rol o conflictos de rol, la \bar{X} en este factor es 46,87. La mediana es 46,00 y la desviación típica es 18,86.

Relaciones y Apoyo Social, 17 colaboradores es decir, el 44% de la población casada percibe como riesgo a este factor psicosocial, la \bar{X} es de 34,66. La desviación típica es 21,19 y la mediana es 30,50.

De igual manera que en el informe anterior el factor ***Autonomía*** no presenta inconvenientes en los miembros del sindicato, pues el 100% de la población se encuentra en una situación adecuada, la \bar{X} es de 34,37. La desviación típica es de 18,46 y la mediana de 30,00

Sin duda los miembros del sindicato de trabajadores están expuestos a riesgos de tipo psicosocial según la evaluación de riesgos la cual sugiere intervención y propone alternativas de mejora para cada factor de riesgo psicosocial evaluado.

Gráfico N° 3. Informe general de la evaluación a solteros.



En la ilustración anterior se puede apreciar el informe generado con los datos obtenidos de las 10 personas que son solteras y que representan el 19.6% de la población en estudio.

Se puede observar una clara diferencia en el porcentaje de la población que se encuentra en riesgo, notablemente ese porcentaje se encuentra reducido en el informe general correspondiente a las personas solteras. Lo cual demuestra una diferencia en la manera de percibir riesgos de aspecto psicosocial entre personas casadas y solteras, para al menos 9 de cada 10 personas.

Se puede apreciar que el 100% de la población soltera se encuentra en una situación adecuada en tres de nueve factores evaluados que son:

Tiempo de Trabajo, con una \bar{X} de 3,00 mediana de 0,00 y desviación típica de 4,64.

Autonomía, con una \bar{X} de 21,50 desviación típica de 20,54 y mediana de 20,00.

Carga de Trabajo, este factor tiene una \bar{X} de 24,00 mediana de 26,00 y desviación típica de 9,74.

Sin embargo la *Participación y Supervisión*, en el caso de las personas solteras, el 40% de trabajadores que está conformado por 4 personas, tienen inconvenientes con las dimensiones del control sobre el trabajo. La \bar{X} es de 28,60 la desviación típica de 13,18 y mediana de 24,50.

Discusión

Con el paso del tiempo se ha tomado en cuenta el aspecto mental del trabajador como parte del área de la salud ocupacional. Lo que ha obligado a trabajadores y empleadores al cumplimiento de leyes y políticas internas de seguridad e higiene en el trabajo. Más aun con lo estipulado en el en el Código de Trabajo del Ecuador en el artículo 416 donde se menciona la obligatoriedad de los empleadores a asegurar a sus colaboradores condiciones de trabajo seguras y que no presenten ningún tipo de riesgo para su salud o su vida.

Se recuerda que solamente significa riesgo para la persona cuando esta lo percibe como tal. Lo que da a entender que el estado civil de un trabajador implica ciertos cambios en la forma de percibir riesgos, respecto a varias acciones y situaciones diarias en el trabajo, que posiblemente antes no eran consideradas como riesgo, pues la evaluación dirigida específicamente a las personas solteras muestra un colectivo humano de trabajo bastante sano respecto a riesgos psicosociales.

Existen muchas situaciones que pueden hacer que una persona perciba la realidad de una manera diferente y queda demostrado que el estado civil es una de esas situaciones que modifica la manera de percibir riesgos específicamente de tipo psicosocial. Esto debido a varias condiciones que diferencian a los trabajadores casados de los solteros como pueden ser: nivel de responsabilidad, cargas familiares, manera de percibir y afrontar conflictos, nivel de educación, etcétera.

El factor de riesgo psicosocial *Autonomía* se mantuvo en la totalidad de la población en una situación adecuada en todas las valoraciones realizadas según el método utilizado para la evaluación de riesgos. Entendiéndose así que las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la

estructuración de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo son las adecuadas.

Sin embargo el factor *Participación y Supervisión* fue un factor constante con niveles de riesgo elevados en todos los informes realizados. Por lo cual se puede interpretar que el control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres no es percibida como adecuada por los trabajadores.

Para evitar este tipo de inconvenientes organizacionales es necesario asignar recursos tanto económicos como humanos para la detección, valoración, prevención y tratamiento de riesgos de tipo psicosocial.

Conclusiones

- ◆ La población en estudio de esta investigación en su totalidad es de género masculino, por lo cual se concluye que para los colaboradores varones, el estar casados implica tener una mayor probabilidad de padecer los efectos negativos de los riesgos psicosociales.
- ◆ Se necesita lo más pronto posible la gestión de Riesgos Psicosociales en la institución, a fin de reducir los niveles de impacto que tienen sobre los colaboradores, con lo cual se cuida de la salud del capital humano y se asegura un correcto desempeño laboral.
- ◆ Los datos presentados corresponden a personas casadas y solteras, mismas que reportan una diferente forma de percibir los riesgos de tipo psicosocial. La población divorciada es de apenas 2 personas por lo cual no se constituye en una muestra significativa para realizar conclusiones.
- ◆ Es necesario mejorar los procesos de control por parte de los organismos encargados de velar por la seguridad del trabajador y de esta manera prevenir enfermedades al colaborador a causa de la realización de sus actividades laborales.

ANEXOS

Anexo 1. Resolución de la Secretaria de la Facultad.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE FACULTAD
Av. Los Chasquis y Río Guayllabamba (Campus Huachi) / Teléfono (03) 2 410 021 / Casilla 101
Ambato-Ecuador

Ambato 04 de mayo, 2016
Res. N° FCHE-CD-1895-2016

Señoras
ALVARADO CALDERÓN JOSEPH OSWALDO
Estudiante de la Carrera de psicología industrial, Modalidad presencial
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
Presente

De mi consideración:

Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, en sesión ordinaria realizada el 04 de mayo del 2016, en consideración al informe presentado por el Mg. Geovanny Vega Docente de la Facultad, respecto al Anteproyecto de investigación de Licenciatura, sobre el tema: "FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL SINDICATO DE TRABAJADORES DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS " por usted propuesto resuelve:

APROBAR EL INFORME Y EL ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE LICENCIATURA CON EL TEMA: "FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL SINDICATO DE TRABAJADORES DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS", PROPUESTO POR EL ESTUDIANTE EN MENCIÓN, AUTORIZÁNDOLE EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.

DE CONFORMIDAD CON EL REGLAMENTO DE REGIMEN ACADÉMICO SU DISPOSICIÓN GENERAL TERCERA QUE DICE-AQUELLOS ESTUDIANTES QUE NO HAYAN CULMINADO Y APROBADO EL TRABAJO DE TITULACIÓN EN EL TIEMPO ORDINARIO DE DURACIÓN DE LA CARRERA O PROGRAMA, LO PODRÁN DESARROLLAR EN UN PLAZO ADICIONAL QUE NO EXCEDERÁ AL EQUIVALENTE A DOS PERIODOS ACADÉMICOS ORDINARIOS, PARA LO CUAL, DEBERÁN SOLICITAR A LA AUTORIDAD ACADÉMICA PERTINENTE LA CORRESPONDIENTE PRORROGA, LA MISMA NO REQUERIRÁ DEL PAGO DE NUEVA MATRÍCULA, ARANCEL, TASA, NI VALOR SIMILAR. EN ESTE CASO, LA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEBERÁ GARANTIZAR EL DERECHO DE TITULACIÓN EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS EN ESTE REGLAMENTO Y DE ACUERDO A LOS REQUISITOS ESTANDARIZADOS, CONFORME A LOS DETERMINADOS EL ART. 5 LITERAL A DE LA L.O.S. EN EL CASO EN EL QUE EL ESTUDIANTE NO TERMINA EL TRABAJO DE TITULACIÓN DENTRO DEL TIEMPO DE PRORROGA DETERMINADO EN EL INCISO ANTERIOR, ESTE TENDRÁ POR ÚNICA VEZ, UN PLAZO ADICIONAL DE UN PERIODO ACADÉMICO ORDINARIO, EN EL CUAL DEBERÁ MATRICULARSE EN LA RESPECTIVA CARRERA O PROGRAMA EN EL ÚLTIMO PERIODO ACADÉMICO ORDINARIO O EXTRAORDINARIO SEGÚN CORRESPONDA. EN ESTE CASO, DEBERÁ REALIZAR UN PAGO DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL REGLAMENTO DE ARANCELES PARA LA IEES PARTICULARES Y LA NORMATIVA PARA EL PAGO DE COLEGIATURA, TASA Y ARANCELES EN CASO DE PERDIDA DE GRATUIDAD DE LAS IEES PÚBLICAS.

SE RECOMIENDA QUE EN LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO SE TOMÉ EN CUENTA LA REDACCIÓN, ORTOGRAFÍA Y EL NOMBRE CORRECTO DE LA CARRERA.

DESIGNAR COMO TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN A EL MG. GEOVANNY VEGA

Atentamente

Dr. Mg. Víctor Hernández del Solar
PRESIDENTE



CC: DIRECTOR DE PROYECTO Adj: Proyecto
SECRETARÍA DE CARRERA - CARPETA ESTUDIANTIL
ARCHIVO NUMÉRICO CONSEJO DIRECTIVO
CARPETA: GRADOS PROYECTOS

VHC/CVO/dab

Anexo 2. Carta de aceptación y colaboración de la Subsecretaría de Transporte y Obras Públicas Regional 3.

SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS REGIONAL 3
Oficio Nro. MTOP-SUBREG3-2015-0262-OF
Ambato, 19 de noviembre de 2015

Asunto: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TEMA: "FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INFLUENCIA EN EL PERSONAL DEL SINDICATO DE TRABAJADORES DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS"

Doctora Magister
Rocio Núñez López
Coordinadora de Carrera
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
En su Despacho

En calidad de Subsecretaría regional 3 del MTOP, autorizo al estudiante **JOSEPH OSWALDO ALVARADO CALDERÓN**, para que realice su trabajo de investigación en esta cartera de estado; con el tema: "FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL SINDICATO DE TRABAJADORES DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS".

Para lo cual las actividades a realizar deberá coordinar con el Departamento de Talento Humano de esta jurisdicción.

Particular que comunico para los fines pertinentes

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente
Ing. Deisy Jeannette Ortiz Duran
SUBSECRETARIA REGIONAL 3



Referencias
- MTOP-SUBREG3-2015-0438EXT

Anexos:
- JOSEPH ALVARADO.pdf

Copia:
Señora Doctora
Carmen Estela Miranda Gallegos
Supervisora de Recursos Humanos de Tungurahua

Joseph Oswaldo Alvarado Calderón
Estudiante Uta
UTA

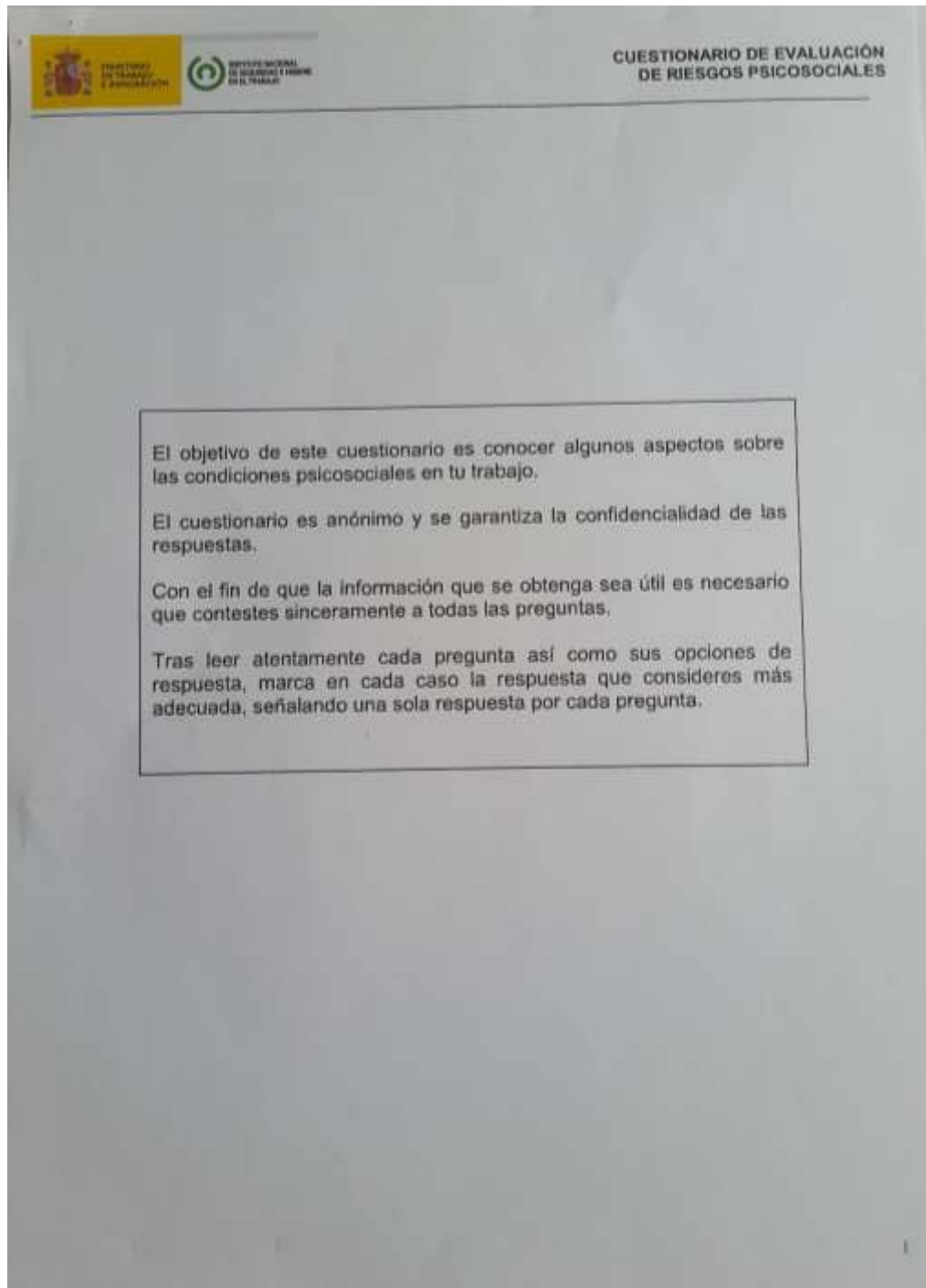
cccc


*Documento generado por Guipuz


Ivan León Méndez R26-220y Arc. Orofán
Tel: (+593) 3 3879900
www.ubd.gov.ec/ubd/acta/

1/3

Anexo 3. Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales F-PSICO.



 GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

 INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo.

El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.

Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas.

Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.

1. ¿Trabajas los sábados?
siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca
2. ¿Trabajas los domingos y festivos?
siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca
3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?
siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca
4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?
siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca
5. ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?
siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca
6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?
siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca
7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?
siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca
8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?
siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1 |
| <input type="checkbox"/> | 2 |
| <input type="checkbox"/> | 3 |
| <input type="checkbox"/> | 4 |

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

| | siempre o casi siempre | a menudo | a veces | nunca o casi nunca |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La distribución de tareas a lo largo de tu jornada | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La cantidad de trabajo que tienes que realizar | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La calidad del trabajo que realizas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La resolución de situaciones anómalas o incidencias que ocurren en tu trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La distribución de los turnos rotativos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ↳ No trabajo en turnos rotativos | <input type="checkbox"/> | | | |

11. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:

| | Puedo decidir | Se me consulta | Solo recibo información | Ninguna participación |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Introducción de cambios en los equipos y materiales | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Introducción de cambios en la manera de trabajar | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Cambios en la dirección o entre tus superiores | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Contratación o incorporación de nuevos empleados | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Elaboración de las normas de trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

| | no interviene | insuficiente | adecuada | excesiva |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| El método para realizar el trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La planificación del trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| El ritmo de trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La calidad del trabajo realizado | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

13. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?

| | no hay información | insuficiente | si adecuada |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 |
| Las posibilidades de formación | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Las posibilidades de promoción | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Los requisitos para ocupar plazas de promoción | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La situación de la empresa en el mercado | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?

| | muy clara | clara | poco clara | nada clara |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La cantidad de trabajo que se espera que hagas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La calidad de trabajo que se espera que hagas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| El tiempo asignado para realizar el trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo

| | siempre o casi siempre | a menudo | a veces | nunca o casi nunca |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Se le asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

16. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:

| | siempre o casi siempre | a menudo | a veces | nunca o casi nunca | no tengo, no hay otras personas |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tus jefes | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tus compañeros | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tus subordinados | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Otras personas que trabajan en la empresa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

| | | |
|---------------------|--------------------------|---|
| buenas | <input type="checkbox"/> | 1 |
| regulares | <input type="checkbox"/> | 2 |
| malas | <input type="checkbox"/> | 3 |
| no tengo compañeros | <input type="checkbox"/> | 4 |

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

| | raras veces | con frecuencia | constante mente | no existen |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Los conflictos interpersonales | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Las situaciones de violencia física | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Las situaciones de acoso sexual | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:
- deja que sean los implicados quienes solucionen el tema 1
 - pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema 2
 - tiene establecido un procedimiento formal de actuación 3
 - no lo sé 4
20. En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría.....)
- siempre o casi siempre 1
 - a menudo 2
 - a veces 3
 - nunca 4
21. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea)
- siempre o casi siempre 1
 - a menudo 2
 - a veces 3
 - nunca o casi nunca 4
22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?
- muy alta 1
 - alta 2
 - media 3
 - baja 4
 - muy baja 5
23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:
- siempre o casi siempre 1
 - a menudo 2
 - a veces 3
 - nunca o casi nunca 4
24. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?
- siempre o casi siempre 1
 - a menudo 2
 - a veces 3
 - nunca o casi nunca 4
25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?
- siempre o casi siempre 1
 - a menudo 2
 - a veces 3
 - nunca o casi nunca 4

26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

- excesiva
- elevada
- adecuada
- escasa
- muy escasa

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1 |
| <input type="checkbox"/> | 2 |
| <input type="checkbox"/> | 3 |
| <input type="checkbox"/> | 4 |
| <input type="checkbox"/> | 5 |

27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1 |
| <input type="checkbox"/> | 2 |
| <input type="checkbox"/> | 3 |
| <input type="checkbox"/> | 4 |

28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1 |
| <input type="checkbox"/> | 2 |
| <input type="checkbox"/> | 3 |
| <input type="checkbox"/> | 4 |

29. ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1 |
| <input type="checkbox"/> | 2 |
| <input type="checkbox"/> | 3 |
| <input type="checkbox"/> | 4 |

30. En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1 |
| <input type="checkbox"/> | 2 |
| <input type="checkbox"/> | 3 |
| <input type="checkbox"/> | 4 |

31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1 |
| <input type="checkbox"/> | 2 |
| <input type="checkbox"/> | 3 |
| <input type="checkbox"/> | 4 |

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1 |
| <input type="checkbox"/> | 2 |
| <input type="checkbox"/> | 3 |
| <input type="checkbox"/> | 4 |



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

33. En qué medida tu trabajo requiere:

| | siempre o casi siempre | a menudo | a veces | nunca o casi nunca |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Aprender cosas o métodos nuevos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Adaptarse a nuevas situaciones | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tomar iniciativas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tener buena memoria | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ser creativo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

34. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...?

| | siempre o casi siempre | a menudo | a veces | nunca o casi nunca | no tengo, no trata |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tus superiores jerárquicos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tus subordinados | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tus compañeros de trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?

| | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

| | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

37. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:

| | | |
|----------|--------------------------|---|
| no | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 2 |
| bastante | <input type="checkbox"/> | 3 |
| mucho | <input type="checkbox"/> | 4 |



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

38. En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:

- mucho 1
- bastante 2
- poco 3
- nada 4

39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

- no es muy importante 1
- es importante 2
- es muy importante 3
- no lo sé 4

40. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...?

| | siempre o casi siempre | a menudo | a veces | nunca o casi nunca | no tengo, no trato |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tus superiores | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tus compañeros de trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tu familia y tus amistades | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera,...)?

- adecuadamente 1
- regular 2
- insuficientemente 3
- no existe posibilidad de desarrollo profesional 4

42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

- muy adecuada 1
- suficiente 2
- insuficiente en algunos casos 3
- totalmente insuficiente 4

43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:

- muy adecuada 1
- suficiente 2
- insuficiente en algunos casos 3
- totalmente insuficiente 4

44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?

- muy satisfecho 1
- satisfecho 2
- insatisfecho 3
- muy insatisfecho 4

Anexo 4. Fotografías de la aplicación del Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales.





Anexo 5. Cuestionario de la Encuesta



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

Encuesta dirigida a: personal del Sindicato de Trabajadores del MTOP de Tungurahua

Objetivo: Determinar el grado de influencia de los Factores de Riesgo Psicosocial en el desempeño laboral del sindicato de trabajadores del MTOP de Tungurahua.

Instrucciones: La encuesta es anónima, lo que garantiza la confidencialidad de la información

Lea detenidamente cada pregunta y conteste con la mayor honestidad posible.

Edad:..... **Estado civil:**.....

| PREGUNTA | SI | NO |
|--|----|----|
| 1. ¿Ha tenido fatiga, mareos, tensión muscular, cansancio mental como consecuencia de la realización de su trabajo? | | |
| 2. ¿Tiene usted dificultad para concentrarse en sus actividades laborales? | | |
| 3. ¿A su parecer la manera de evaluar su desempeño laboral es adecuada? | | |
| 4. ¿Considera usted que las relaciones interpersonales en su entorno laboral le dificultan su trabajo? | | |
| 5. ¿Percibe usted que factores como la preocupación, ansiedad, estrés no le permite superar las metas u objetivos planteados por sus superiores? | | |
| 6. ¿Las diferentes actividades encomendadas a usted le permiten llevar al día su trabajo? | | |
| 7. ¿Considera adecuada la participación que tiene en la toma de decisiones en aspectos relacionados a su trabajo? | | |
| 8. ¿Conoce con claridad las funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo? | | |
| 9. ¿A su parecer las relaciones personales en su lugar de trabajo se dan de manera adecuada? | | |
| 10. ¿Considera usted que en la organización el desempeño laboral se ve afectado por la falta de especificaciones de la tarea? | | |
| 11. ¿Existe apoyo de sus superiores en la realización del trabajo, designándose tareas definidas con la información adecuada y a tiempo? | | |
| 12. ¿Considera que la organización reconoce su trabajo como se lo merece? | | |

- 13.** ¿Considera adecuada la supervisión que sus jefes ejercen sobre usted durante la jornada laboral?
- 14.** ¿Percibe usted que la institución se preocupa por su desarrollo personal o profesional a fin de mejorar su desempeño laboral?
- 15.** ¿A su parecer las actividades laborales encomendadas son contradictorias incongruentes o inapropiadas?



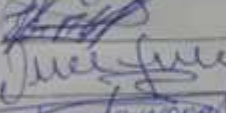
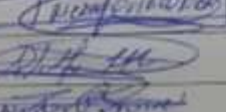
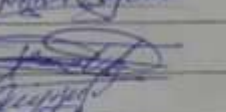
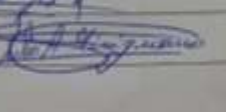



Anexo 6. Fotografías de la aplicación de la Encuesta







Anexo 7. Lista de participantes.




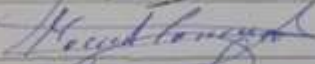
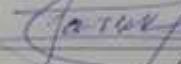

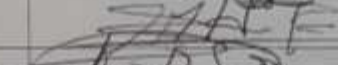



| LISTA DE PARTICIPANTES | | |
|------------------------|---------------------|---|
| NOMBRE Y APELLIDO | PUESTO DE TRABAJO | FIRMA |
| Christian Urbina | chofer |  |
| Herman Ortega | OPERADOR E.P. |  |
| Marcelo Carrasco | chofer |  |
| Angel Ramos | Electrico |  |
| Edgar Saiz | Ayudante de Arquero |  |
| Rodriguez Opodo | Milton Medardo |  |
| Jaime Miranda | CODINERO |  |
| Waldo Chiriza | OPERADOR |  |
| William Esquivel | CHOFER |  |
| Francisco Utrera | JOTE TRABAJOS | |
| Edgar Araya | chofer | |
| Julio A. Miguera | Mecanico | |



| LISTA DE PARTICIPANTES | | |
|---------------------------|-------------------|---|
| NOMBRE Y APELLIDO | PUESTO DE TRABAJO | FIRMA |
| Oscar Uvinda | CADENZLO |  |
| Alfonso Villavicencio | Operario |  |
| Miguel Huaypa | PERFILERO |  |
| Luis GARCÉS | CHOFER |  |
| Kleber Camargo | Scopista |  |
| Carlos Llano | Maestro |  |
| Ricardo Sarango | Cadenero |  |
| Daniel Saá | Operador |  |
| Marcelo Buenano | Lubricador |  |
| Enzo Utrisco | ayudante mecánico |  |
| José Ignacio B. | AYUDANTE MECANICA |  |
| Andrés Roberto Guayana II | Operador |  |










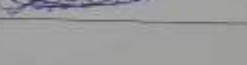
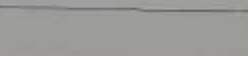


LISTA DE PARTICIPANTES

| NOMBRE Y APELLIDO | PUESTO DE TRABAJO | FIRMA |
|--------------------------------|-------------------|---|
| Oliver Antonio Villalobos | Chofer |  |
| Luis Fernando Guerrero | AYUDANTE YALDER |  |
| MILTON HEDARDO RODRIGUEZ | CHOFER |  |
| Hector Antonio Carrillo Guzman | CHOFER |  |
| HERNAN OROSCO | OPERADOR N° 1 |  |
| Angel Urcera R. | CHOFER |  |
| MIGUEL HUALPA | CADENERO |  |
| Angel Ramos B | ELECTROMECANICO |  |
| José Yaguajayes | Cadenero |  |
| Rosario Burgos | Operador |  |
| | | |



LISTA DE PARTICIPANTES

| NOMBRE Y APELLIDO | PUESTO DE TRABAJO | FIRMA |
|------------------------|----------------------|---|
| Carlos Daniel Saiz | Operador |  |
| Eduardo Saiz | Ayudante de Mecánico |  |
| Julio Aníbal Henríquez | Mecánico |  |
| William Esquivel | Piloto de carro |  |
| Ernesto Velasco | Ayudante Mecánico |  |
| Santiago Gómez | Ayudante Mecánico |  |
| Andrés Guzmán | Operador |  |
| Dario Soriano | Cadenero |  |
| Marcelo Guzmán | CHUECA |  |
| Silvia Guzmán | Guasá |  |
| Abelardo Peláez | Operador |  |



Anexo 8. Guía de prevención de riesgos

Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales.

Autor: Alvarado Calderón Joseph Oswaldo.

Institución Ejecutora: Sindicato de Trabajadores del Ministerio de Trasponte y Obras Públicas de Tungurahua.

Beneficiarios: Miembros del Sindicato.

Ubicación:

Provincia: Tungurahua.

Cantón: Ambato.

Dirección: Av. De las Américas y Colombia (esquina).

Objetivos:

Objetivo General:

- ◆ Elaborar una Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales para el Sindicato de Trabajadores del MTOP de Tungurahua.

Objetivos Específicos:

- ◆ Generar propuestas de mejora para los riesgos psicosociales.
- ◆ Difundir información sobre las consecuencias que conlleva el no tratar los factores de riesgo psicosociales en el área laboral.

Misión MTOP

Como entidad rectora del Sistema Nacional del Transporte Multimodal formula, implementa y evalúa políticas, regulaciones, planes, programas y proyectos que garantizan una red de Transporte seguro y competitivo, minimizando el impacto ambiental y contribuyendo al desarrollo social y económico del País.

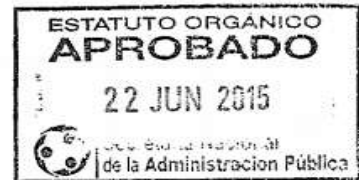
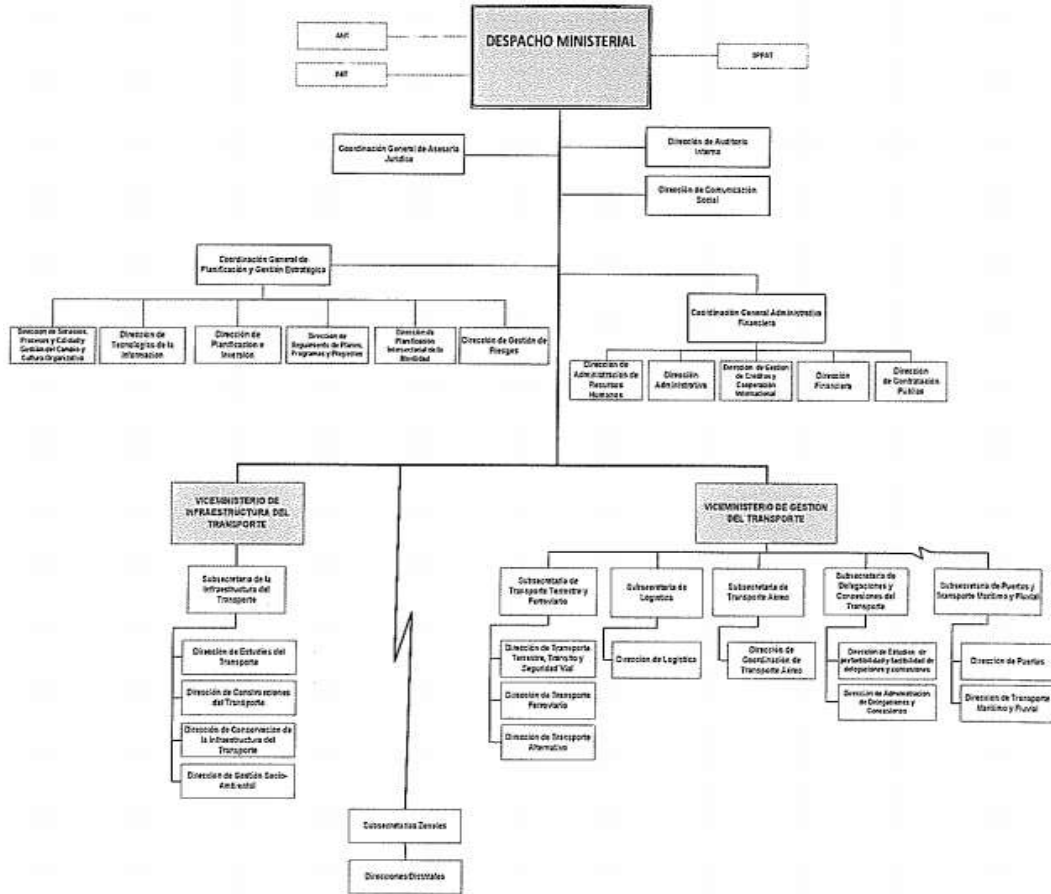
Visión MTOP

Ser el eje del desarrollo nacional y regional mediante la Gestión del Transporte Intermodal y Multimodal y su Infraestructura con estándares de eficiencia y Calidad.

Valores MTOP

- Apertura: Admitir nuevas ideas, propuestas y enfoques, que nos permitan enriquecernos y mejorar el servicio a la ciudadanía.
- Calidad: Hacer correctamente nuestro trabajo desde el inicio.
- Eficiencia: Lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado, mejorando la capacidad para cumplir en el lugar, tiempo, calidad y cantidad las metas y objetivos establecidos.
- Eficacia: Optimizar el uso racional de los medios con que contamos para alcanzar un objetivo predeterminado; mejorando la capacidad de alcanzar los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando su optimización.
- Honestidad: Siempre pensar, hablar y actuar con simpatía a lo correcto y la verdad.
- Lealtad: Cumplir y hacer cumplir nuestra Misión, Visión y Valores Institucionales, por encima de nuestros intereses personales.
- Mejora Continua: Siempre buscar fortalecer y mejorar nuestro trabajo.
- Servicio: Brindar a la ciudadanía servicios que les permita vivir mejor socialmente.
- Solidaridad: Hacer nuestras las necesidades de formación e información.
- Probidad
- Lealtad
- Vocación de servicio
- Responsabilidad
- Disciplina
- Prudencia
- Honestidad

Organigrama estructural MTOP



Qué es una Guía:

Es un documento escrito con imágenes asociadas, que tutela, rige u orienta ciertos procedimientos de acción frente a una determinada situación. Está destinado a dar asistencia a personas de un mismo sistema en particular, el lenguaje utilizado debe ser sencillo, fácil de entender y sin palabras demasiado técnicas.

Ventajas de una guía:

- ◆ La prevención de accidentes y enfermedades de trabajo.
- ◆ Ayuda a determinar procesos de seguimiento y control preventivo.
- ◆ Optimizar recursos destinados al tratamiento de los efectos de los Riesgos Psicosociales.
- ◆ Facilita medidas de control para salvaguardar la salud de los trabajadores.

Importancia de una Guía:

La importancia de una guía de prevención de riesgos psicosociales radica en que realiza una estandarización de actividades a realizarse en determinado tema, proporcionando de manera específica propuestas de mejora a cada riesgo de aspecto psicosocial. Además al actuar frente a estos problemas significa ayudar a mejorar la calidad de vida de los colaboradores, prevenir enfermedades e incidentes de trabajo, evitar problemas legales, fortalecer un clima laboral positivo e incentivar a una cultura organizacional de prevención.

Aplicación de una Guía:

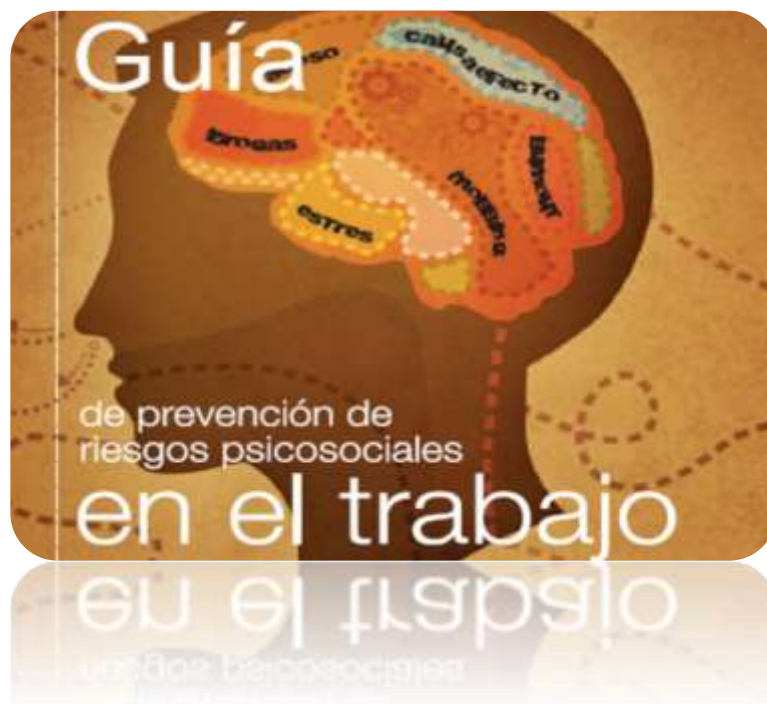
La presente guía es fácil de interpretar por lo tanto su manejo y aplicación no resulta complicado. Las propuestas de técnicas, métodos y sugerencias presentadas para mejorar la gestión del talento humano respecto a riesgos psicosociales deben ser manejadas por un especialista en el tema, el cual tenga conocimiento de manejo y control de talento humano.

Sociabilización de la Guía:

La guía debe ser socializada mediante una capacitación específica a todos los miembros del sindicato de trabajadores del MTOP de Tungurahua. Dejando en claro que la principal meta es cuidar de la salud de los colaboradores, lo cual produce un incremento en la efectividad productiva de la organización.

Presentación

La presente guía es un instrumento que contribuye al bienestar y prevención de los riesgos psicosociales mejorando la seguridad industrial dentro del Sindicato de Trabajadores del MTOP de Tungurahua, los beneficios que se otorgan mediante la implementación de métodos de intervención y estrategias contrarrestando los problemas detectados que influyen en el desempeño laboral.



Introducción

Los riesgos psicosociales tienen sus raíces en el complejo ámbito de la organización del trabajo y, a pesar de que sus consecuencias negativas para la salud no son tan evidentes como las de los accidentes de trabajo o las enfermedades profesionales, también pueden tener una notable relevancia manifestándose a través de problemas como el absentismo, la rotación de personal, los defectos de calidad o el estrés que, en conjunto, representan importantes costes tanto en términos de salud para las personas como económicos para la empresa.

Los factores psicosociales se pueden definir como "aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés" (MacMahon 1996).

Fundamentación

La guía de Prevención y Seguimiento de los Factores de Riesgo Psicosociales es creada con el propósito de precautelar la salud de los trabajadores tal como lo disponen los reglamentos, tratados e instrumentos internacionales, nacionales que disponen la obligatoriedad para el empleador de velar por la salud física y mental de sus trabajadores, además de brindar la adecuación.

Factibilidad legal:

La propuesta se ha desarrollado en base a leyes vigentes en la República del Ecuador, tratados, convenios, normativas internacionales sobre salud y seguridad ocupacional, lo cual hace y permite que la presente propuesta sea clara y precisa al momento de tratar y prevenir los Factores de Riesgo Psicosociales. En la ley ecuatoriana la Constitución de la República del Ecuador (2008), Código de Trabajo (2013), Ley Orgánica del Servidor Público (2010), Reglamento interno de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Mientras que con la ley internacional este trabajo está amparado por la Decisión 584 (2009) del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Resolución 957 (2009) del Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.

A continuación se presentan recomendaciones, propuestas de mejora, recomendaciones, y varios aspectos que hay que considerar de cada uno de los nueve factores de riesgo evaluados. Los datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario permiten conocer a profundidad y con claridad la realidad del problema.

TIEMPO DE TRABAJO



- ◆ En la medida de ser posible evitar actividades laborales en fines de semana y festivos. Cuando sea necesario laborar en esas fechas es recomendable compensar al trabajador con tiempo de descanso.
- ◆ Fomentar procedimientos que permitan la participación de los colaboradores en la institución respecto a horarios, días de descanso, incrementando así su satisfacción en el trabajo ya que el trabajador percibe un adecuado nivel de autonomía.
- ◆ De ser posible facilitar la realización de actividades laborales desde un lugar que no sean las instalaciones de la organización, por medio de un sistema de telecomunicación. Conocido como teletrabajo.
- ◆ Evitar prolongaciones innecesarias de la jornada laboral y las horas extra.
- ◆ Favorecer medidas que permitan mayor flexibilidad horaria, en especial para aquellos colaboradores que tienen personas bajo su cargo (niños, personas dependientes, ancianos)
- ◆ Organizar el tiempo de trabajo de la mejor manera para que el trabajador tenga conocimiento de esa información lo antes posible.
- ◆ Evitar cambios inesperados del horario de trabajo.

AUTONOMÍA



- ◆ Fomentar la autonomía en el trabajador brindándole la posibilidad de tomar decisiones sobre la distribución y planificación de tareas, método para trabajar, distribución de espacio y mobiliario.
- ◆ Es necesario prestar especial atención a los puestos de trabajo en los que el ritmo de trabajo está impuesto del exterior por ejemplo: una máquina, el proceso de trabajo, la tecnología, el tráfico, el público, etc. En estos casos, se recomienda limitar la exposición a este factor de riesgo, mejorando el apoyo social entre empleados y empleadores.
- ◆ Brindar los recursos necesarios y a tiempo para la realización de la tarea.
- ◆ Potenciar cierto control del colaborador respecto del orden y cantidad de tareas, así como el ritmo de trabajo y el tiempo de descanso.

CARGA DE TRABAJO



- ◆ Planificar la cantidad de trabajo y el tiempo necesario para cumplir la actividad.
- ◆ Organizar y distribuir las tareas de forma equitativa entre los colaboradores, evitando los esfuerzos intensos y continuados.
- ◆ Revisar los procesos de trabajo para evitar el doble esfuerzo innecesario.
- ◆ Identificar y corregir, las causas por las cuales los tiempos estimados para el cumplimiento de la tarea es escaso, por ejemplo: cantidad de trabajo, dificultad de la tarea, falta de recursos, etc.

DEMANDAS PSICOLÓGICAS

(Cognitivas y emocionales)



- ◆ Potenciar el trabajo en equipo y la comunicación.
- ◆ Valorar y reconocer el trabajo realizado.
- ◆ En medida de lo posible combinar tareas para evitar la exposición prolongada a las mismas exigencias como pueden ser: atención a clientes, tareas de presión, memorización, etc.
- ◆ Ceder el tiempo necesario para realizar pausas activas.
- ◆ Brindar los medios y recursos necesarios para la realización de la tarea, incluyendo los instrumentos de protección personal.
- ◆ Fomentar procesos o mecanismos que permitan al colaborador tomar decisiones respecto a la cantidad, ritmo y método de trabajo.
- ◆ Proporcionar capacitaciones en habilidades de autocontrol, afrontamiento de clientes conflictivos, negociación, resolución de conflictos, distancia emocional con el usuario, etc.
- ◆ Formar a los directivos de la organización en liderazgo participativo, asertividad, equipos de trabajo, etc.

VARIEDAD / CONTENIDO



- ◆ Encomendar tareas significativas, con sentido y que su realización signifique un reto para el colaborador.
- ◆ Definir el contenido del trabajo ampliando al máximo las capacidades que deben ponerse en práctica para el correcto desempeño del puesto de trabajo.
- ◆ Evitar los trabajos rigurosamente controlados, así como también las actividades monótonas y repetitivas.
- ◆ Brindar reconocimiento por un trabajo bien realizado, proporcionar feedback sobre el proceso y sus resultados.
- ◆ Favorecer la utilización de habilidades y conocimientos diversos, para convertir la realización del trabajo en una oportunidad de nuevos aprendizajes.

PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN



- ◆ Determinar y comunicar el nivel de participación que tienen los distintos directivos de la organización. Es decir en qué aspectos el trabajador tiene capacidad de participación, participación limitada a consulta o con posibilidad de propuesta y también en que aspectos tiene capacidad de decidir.
- ◆ Estructurar medidas en la organización para permitir la participación de todos los colaboradores, por ejemplo: buzón de sugerencias, carteleras, reuniones periódicas, encuestas, evaluaciones, etc.
- ◆ Consultar a los colaboradores la posible manera de mejorar el trabajo optimizando recursos.
- ◆ Evitar que los sistemas de control como: horarios, tiempo, calidad del trabajo. Generen una supervisión excesiva.
- ◆ Fomentar el empowerment en los colaboradores de la organización promoviendo la delegación de funciones, lo cual incentiva la responsabilidad de manera individual.

INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN



- ◆ Establecer o comunicar las políticas acerca de la estabilidad laboral en la institución.
- ◆ Determinar o revisar los planes de carrera y las posibilidades de promoción, garantizando la transparencia, información e igualdad de oportunidades.
- ◆ Considerar las necesidades y circunstancias personales para los traslados de personal.
- ◆ Reconocer de manera verbal al colaborador que ha realizado un trabajo bien hecho.
- ◆ Facilitar convenios sindicales con farmacias, centros médicos, librerías, zapaterías, etc.

DESEMPEÑO DE ROL



- ◆ Definir de manera clara las funciones, atribuciones de cada puesto de trabajo, competencias, procedimientos a seguir, objetivos esperados con indicadores de calidad y cantidad, responsabilidades y el nivel de autonomía disponible.
- ◆ Comprobar que la información e instrucciones mencionadas son comprendidas con claridad.
- ◆ Para realizar una correcta inducción al colaborador, se debe revisar los mecanismos y agentes que son factores clave en el proceso. Es necesario brindar esta información al trabajador acentuando la importancia y cuidado que debe tener al realizar ciertos procesos.
- ◆ Evitar las situaciones que producen ansiedad, como por ejemplo: encomendar tareas que, para llevarse a cabo, es necesario saltarse los métodos y procedimientos establecidos; realizar tareas innecesarias; designar tareas que no son posibles cumplir por la falta de recursos; recepción de instrucciones incompatibles entre sí; realización de actividades que suponen un conflicto ético, religioso, moral, etc.

RELACIONES Y APOYO SOCIAL



- ◆ Las relaciones personales son el resultado de un contacto humano que se da gracias a un correcto diseño del proceso de trabajo, planificación de tareas y horarios, condiciones ambientales, distribución de los espacios de trabajo. Todos estos aspectos deben estar enfocados a contribuir al contacto humano en la organización.
- ◆ Las personas encargadas de la dirección de la organización deben ofrecer a sus equipos de trabajo: asistencia técnica y material, comprensión a problemas personales, relaciones personales y no solo formales, apoyo frente a otras instancias y reconocimiento de las actividades laborales realizadas.
- ◆ Disponer del personal necesario para cubrir bajas, permisos y descansos.
- ◆ Formar a los colaboradores en trabajo en equipo.
- ◆ Garantizar un trato justo y no discriminatorio.
- ◆ Establecer medidas que impidan conductas competitivas entre compañeros mediante: sistemas de remuneración, acceso a información y formación, sistemas de promoción, etc.
- ◆ La dirección de la organización debe difundir una declaración que rechace conductas de acoso laboral, sexual o violencia, y determinar procedimientos internos para gestionar los posibles casos que puedan producirse.

Glosario de Términos

Absentismo: es toda aquella ausencia o abandono del puesto de trabajo y de los deberes ajenos al mismo. Incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo.

Autonomía: en filosofía, psicología y sociología, capacidad de una persona de tomar decisiones sin intervención ajena.

Carga mental: nivel de actividad mental necesario para desarrollar un trabajo.

Condiciones De Trabajo: situación en que las personas están empleadas un estatus que ocupa en el lugar o puesto de trabajo la actividad existente en el empleo el acceso entrenamiento y capacitación, la forma de pago los tiempos de trabajo y control sobre ellos, niveles de participación en toma de decisiones.

Enfermedades profesionales: Se denomina enfermedad profesional a aquella enfermedad adquirida en el puesto de trabajo de un trabajador por cuenta ajena.

Estrés: Podemos considerar al estrés como el proceso que se pone en marcha cuando una persona percibe una situación o acontecimiento como amenazante o desbordante de sus recursos. A menudo los hechos que lo ponen en marcha son los que están relacionados con cambios, exigen del individuo un sobreesfuerzo y por tanto ponen en peligro su bienestar personal. La popularidad que ha alcanzado el tema del estrés, si bien pone de manifiesto la preocupación que suscita hoy en día, también ha llevado a cierta confusión del concepto y a un exceso en su patologización.

Factores Psicosociales: Aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionada con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan.

Feed- back: es una palabra del inglés que significa retroalimentación; podemos utilizarla como sinónimo de respuesta o reacción, o, desde un punto de vista más técnico, para referirnos a un método de control de sistemas.

Inseguridad: Se conoce como inseguridad a la sensación o percepción de ausencia de seguridad que percibe un individuo o un conjunto social respecto de su imagen, de su integridad física y/o mental y en su relación con el mundo.

Jornada laboral: está formada por el número de horas que el trabajador está obligado a trabajar efectivamente. No se debe confundir con el concepto de horario, la jornada representa el número de horas que el trabajador debe prestar su servicio, mientras que el horario fija la hora de entrada y la salida. Entre horario y jornada prevalece la jornada, puesto que el salario que fija el contrato viene determinado por el número de horas que se trabajó.

Nocivo: Aquello o aquel dañino para la salud física o psíquica. El término nocivo es utilizado para designar a todo aquello considerado como peligroso o dañino para la vida una persona, de cualquier ser vivo y del ambiente.

Prolongación: Extensión, duración en el espacio o en el tiempo.

Puesto de trabajo: implica la actividad por la cual uno es contratado y a partir de la cual recibirá un sueldo que ha sido específicamente designado de acuerdo al esfuerzo, la cantidad de horas, la necesidad de conocimientos, el peligro que el trabajo suponga, etc.

Riesgo: es la probabilidad de que una amenaza se convierta en un desastre. La vulnerabilidad o las amenazas, por separado, no representan un peligro.

Teletrabajo: Trabajo que una persona realiza para una empresa desde un lugar alejado de la sede de esta (habitualmente su propio domicilio), por medio de un sistema de telecomunicación.

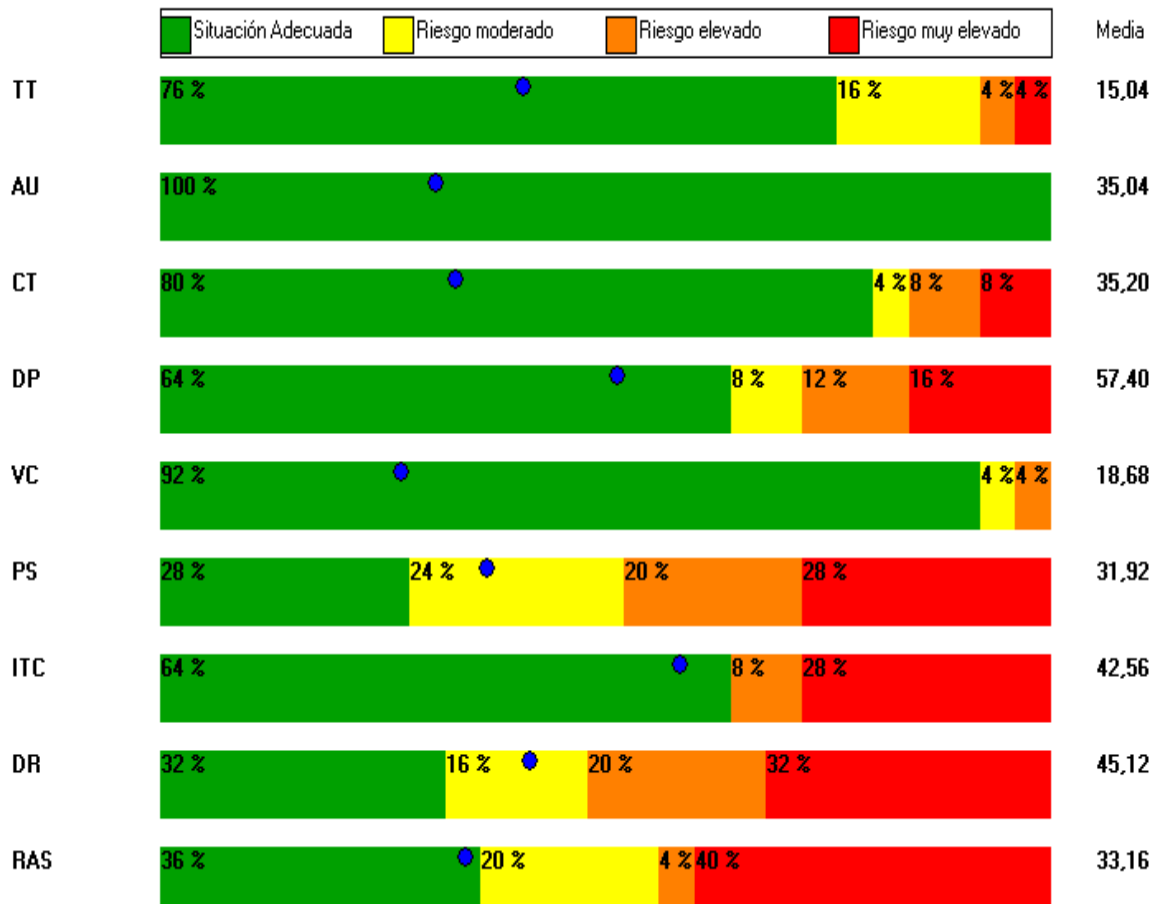
Anexo 9. Informe de la aplicación informática F-PSICO 3.1

Informe:

Archivo: C:\Users\Joseph\Desktop\FPSICO31\Perfiles\test - factores.txt

Seleccionados 50 cuestionarios

Colectivo:



PERFILES:

Tiempo de trabajo

| Rango | Media | Desviación típica | Mediana |
|-------|-------|-------------------|---------|
| 0-37 | 15,04 | 8,36 | 16,00 |

| Situación adecuada | Riesgo moderado | Riesgo elevado | Riesgo muy elevado |
|--------------------|-----------------|----------------|--------------------|
| 38 | 8 | 2 | 2 |

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

Trabajo en sábados (Ítem 1)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 4 % |
| a menudo | 12 % |
| a veces | 60 % |
| nunca o casi nunca | 24 % |

Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 4 % |
| a menudo | 8 % |
| a veces | 52 % |
| nunca o casi nunca | 36 % |

Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 44 % |
| a menudo | 12 % |
| a veces | 36 % |
| nunca o casi nunca | 8 % |

Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 28 % |
| a menudo | 32 % |
| a veces | 36 % |
| nunca o casi nunca | 4 % |

Autonomía

| Rango | Media | Desviación típica | Mediana |
|-------|-------|-------------------|---------|
| 0-113 | 35,04 | 17,53 | 30,00 |

| Situación adecuada | Riesgo moderado | Riesgo elevado | Riesgo muy elevado |
|--------------------|-----------------|----------------|--------------------|
| 50 | 0 | 0 | 0 |

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

- Autonomía temporal.

Se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender a cuestiones personales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 4 % |
| a menudo | 8 % |
| a veces | 72 % |
| nunca o casi nunca | 16 % |

Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 36 % |
| a menudo | 28 % |
| a veces | 32 % |
| nunca o casi nunca | 4 % |

Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 24 % |
| a menudo | 16 % |
| a veces | 48 % |
| nunca o casi nunca | 12 % |

Determinación del ritmo (Ítem 9)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 52 % |
| a menudo | 32 % |
| a veces | 12 % |
| nunca o casi nunca | 4 % |

- Autonomía decisional.

La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc. El método aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

Actividades y tareas (Ítem 10 a)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 44 % |
| a menudo | 28 % |
| a veces | 16 % |
| nunca o casi nunca | 12 % |

Distribución de tareas (Ítem 10 b)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 44 % |
| a menudo | 32 % |
| a veces | 24 % |
| nunca o casi nunca | 0 % |

Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 32 % |
| a menudo | 36 % |
| a veces | 28 % |
| nunca o casi nunca | 4 % |

Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 44 % |
| a menudo | 40 % |
| a veces | 16 % |
| nunca o casi nunca | 0 % |

Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 56 % |
| a menudo | 24 % |
| a veces | 16 % |
| nunca o casi nunca | |

Calidad del trabajo (Ítem 10 f)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 68 % |
| a menudo | 12 % |
| a veces | 20 % |
| nunca o casi nunca | 0 % |

Resolución de incidencias (Ítem 10 g)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 32 % |
| a menudo | 20 % |
| a veces | 40 % |
| nunca o casi nunca | 8 % |

Distribución turnos (ítem 10h)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 8 % |
| a menudo | 8 % |
| a veces | 8 % |
| nunca o casi nunca | 8 % |
| No trabajo a turnos | 68 % |

Carga de trabajo

| Rango | Media | Desviación típica | Mediana |
|-------|-------|-------------------|---------|
| 0-106 | 35,20 | 14,59 | 35,00 |

| Situación adecuada | Riesgo moderado | Riesgo elevado | Riesgo muy elevado |
|--------------------|-----------------|----------------|--------------------|
| 40 | 2 | 4 | 4 |

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- Presiones de tiempos.

La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 60 % |
| a menudo | 16 % |
| a veces | 24 % |
| nunca o casi nunca | 0 % |

Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 12 % |
| a menudo | 28 % |
| a veces | 32 % |
| nunca o casi nunca | 28 % |

Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 20 % |
| a menudo | 28 % |
| a veces | 52 % |
| nunca o casi nunca | 0 % |

- Esfuerzo de atención.

Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención, Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas.. Lo ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

Tiempo de atención (Ítem 21) Sólo a título descriptivo

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 8 % |
| a menudo | 24 % |
| a veces | 32 % |
| nunca o casi nunca | 36 % |

Intensidad de la atención (Ítem 22) Sólo a título descriptivo

| | |
|----------|------|
| muy alta | 36 % |
| alta | 32 % |
| media | 20 % |
| baja | 8 % |
| muy baja | 4 % |

Atención múltiples tareas (Ítem 27)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 12 % |
| a menudo | 4 % |
| a veces | 64 % |
| nunca o casi nunca | 20 % |

Interrupciones en la tarea (Ítem 30)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 4 % |
| a menudo | 24 % |
| a veces | 40 % |
| nunca o casi nunca | 32 % |

Efecto de las interrupciones (Ítem 31)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 8 % |
| a menudo | 8 % |
| a veces | 48 % |
| nunca o casi nunca | 36 % |

Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 4 % |
| a menudo | 20 % |
| a veces | 56 % |
| nunca o casi nunca | 20 % |

- Cantidad y dificultad de la tarea.

La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

Cantidad de trabajo (Ítem 26)

| | |
|------------|------|
| excesiva | 0 % |
| elevada | 12 % |
| adecuada | 80 % |
| escasa | 8 % |
| muy escasa | 0 % |

Dificultad del trabajo (Ítem 28)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 4 % |
| a menudo | 0 % |
| a veces | 40 % |
| nunca o casi nunca | 56 % |

Necesidad de ayuda (Ítem 29)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 0 % |
| a menudo | 16 % |
| a veces | 52 % |
| nunca o casi nunca | 32 % |

Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 8 % |
| a menudo | 8 % |
| a veces | 48 % |
| nunca o casi nunca | 36 % |

Demandas psicológicas

| Rango | Media | Desviación típica | Mediana |
|--------|-------|-------------------|---------|
| 10-112 | 57,40 | 19,03 | 51,00 |

| Situación adecuada | Riesgo moderado | Riesgo elevado | Riesgo muy elevado |
|--------------------|-----------------|----------------|--------------------|
| 32 | 4 | 6 | 8 |

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma el sistema cognitivo se ve comprometido en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc.

La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

Requerimientos de aprendizajes(Ítem 33 a)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 44 % |
| a menudo | 36 % |

| | |
|--------------------|------|
| a veces | 16 % |
| nunca o casi nunca | 4 % |

Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 36 % |
| a menudo | 44 % |
| a veces | 12 % |
| nunca o casi nunca | 8 % |

Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 44 % |
| a menudo | 40 % |
| a veces | 16 % |
| nunca o casi nunca | 0 % |

Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 56 % |
| a menudo | 28 % |
| a veces | 16 % |
| nunca o casi nunca | 0 % |

Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 56 % |
| a menudo | 20 % |
| a veces | 24 % |
| nunca o casi nunca | 0 % |

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.

El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados.

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación, compromiso o involucración en las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc...)

Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aun cuando no necesariamente exista contacto con clientes.

La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 32 % |
| a menudo | 16 % |
| a veces | 24 % |
| nunca o casi nunca | 28 % |

Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 20 % |
| a menudo | 28 % |
| a veces | 16 % |
| nunca o casi nunca | 32 % |
| No tengo, no trato | 4 % |

Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 12 % |
| a menudo | 20 % |
| a veces | 28 % |
| nunca o casi nunca | 28 % |
| No tengo, no trato | 12 % |

Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 20 % |
| a menudo | 8 % |
| a veces | 36 % |
| nunca o casi nunca | 36 % |
| No tengo, no trato | 0 % |

Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 24 % |
| a menudo | 4 % |
| a veces | 28 % |
| nunca o casi nunca | 12 % |
| No tengo, no trato | 32 % |

Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 16 % |
| a menudo | 4 % |
| a veces | 40 % |
| nunca o casi nunca | 40 % |

Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 20 % |
| a menudo | 12 % |
| a veces | 28 % |
| nunca o casi nunca | 40 % |

Variedad / Contenido del trabajo

| Rango | Media | Desviación típica | Mediana |
|-------|-------|-------------------|---------|
| 0-69 | 18,68 | 9,87 | 19,00 |

| Situación adecuada | Riesgo moderado | Riesgo elevado | Riesgo muy elevado |
|--------------------|-----------------|----------------|--------------------|
| 46 | 2 | 2 | 0 |

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.

Este factor es medido mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

Los ítems que comprendes este factor son:

Trabajo rutinario (Ítem 37)

| | |
|----------|------|
| no | 44 % |
| a veces | 44 % |
| bastante | 8 % |
| mucho | 4 % |

Sentido del trabajo (Ítem 38)

| | |
|----------|------|
| mucho | 64 % |
| bastante | 32 % |
| poco | 4 % |
| nada | 0 % |

Contribución del trabajo (Ítem 39)

| | |
|----------------------|------|
| no es muy importante | 16 % |
| es importante | 48 % |
| es muy importante | 28 % |
| no lo sé | 8 % |

Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 40 % |
| a menudo | 28 % |
| a veces | 24 % |
| nunca o casi nunca | 8 % |
| No tengo, no trato | 0 % |

Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 32 % |
| a menudo | 28 % |
| a veces | 36 % |
| nunca o casi nunca | 0 % |
| No tengo, no trato | 4 % |

Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 36 % |
| a menudo | 24 % |
| a veces | 20 % |
| nunca o casi nunca | 8 % |
| No tengo, no trato | 12 % |

Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 56 % |
| a menudo | 16 % |
| a veces | 24 % |
| nunca o casi nunca | 0 % |
| No tengo, no trato | 4 % |

Participación / Supervisión

| Rango | Media | Desviación típica | Mediana |
|-------|-------|-------------------|---------|
| 4-87 | 31,92 | 11,82 | 30,00 |

| Situación adecuada | Riesgo moderado | Riesgo elevado | Riesgo muy elevado |
|--------------------|-----------------|----------------|--------------------|
| 14 | 12 | 10 | 14 |

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

Así, la “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

La “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización.

Los ítems que comprenden este factor son:

Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)

| | |
|-------------------------|------|
| Puedo decidir | 36 % |
| Se me consulta | 24 % |
| Sólo recibo información | 24 % |
| Ninguna participación | 16 % |

Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)

| | |
|-------------------------|------|
| Puedo decidir | 28 % |
| Se me consulta | 32 % |
| Sólo recibo información | 32 % |
| Ninguna participación | 8 % |

Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)

| | |
|-------------------------|------|
| Puedo decidir | 24 % |
| Se me consulta | 20 % |
| Sólo recibo información | 32 % |
| Ninguna participación | 24 % |

Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)

| | |
|-------------------------|------|
| Puedo decidir | 24 % |
| Se me consulta | 28 % |
| Sólo recibo información | 16 % |
| Ninguna participación | 32 % |

Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)

| | |
|-------------------------|------|
| Puedo decidir | 20 % |
| Se me consulta | 16 % |
| Sólo recibo información | 28 % |
| Ninguna participación | 36 |

Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

| | |
|-------------------------|------|
| Puedo decidir | 4 % |
| Se me consulta | 20 % |
| Sólo recibo información | 20 % |
| Ninguna participación | 56 % |

Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)

| | |
|-------------------------|------|
| Puedo decidir | 12 % |
| Se me consulta | 16 % |
| Sólo recibo información | 40 % |
| Ninguna participación | 32 % |

Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

| | |
|---------------|------|
| no interviene | 8 % |
| insuficiente | 4 % |
| adecuada | 88 % |
| excesiva | 0 % |

Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)

| | |
|---------------|------|
| no interviene | 4 % |
| insuficiente | 16 % |
| adecuada | 80 % |
| excesiva | 0 % |

Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)

| | |
|---------------|------|
| no interviene | 8 % |
| insuficiente | 16 % |
| adecuada | 76 % |
| excesiva | 0 % |

Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

| | |
|---------------|------|
| no interviene | 8 % |
| insuficiente | 8 % |
| adecuada | 76 % |
| excesiva | 8 % |

Interés por el trabajador / Compensación

| Rango | Media | Desviación típica | Mediana |
|-------|-------|-------------------|---------|
| 0-73 | 42,56 | 21,03 | 42,00 |

| Situación adecuada | Riesgo moderado | Riesgo elevado | Riesgo muy elevado |
|--------------------|-----------------|----------------|--------------------|
| 32 | 0 | 4 | 14 |

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

Los ítems que comprendes este factor son:

Información sobre la formación (Ítem 13 a)

| | |
|--------------------|------|
| no hay información | 44 % |
| insuficiente | 32 % |
| es adecuada | 24 % |

Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)

| | |
|--------------------|------|
| no hay información | 36 % |
| insuficiente | 32 % |
| es adecuada | 32 % |

Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)

| | |
|--------------------|------|
| no hay información | 48 % |
| insuficiente | 36 % |
| es adecuada | 16 % |

Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)

| | |
|--------------------|------|
| no hay información | 36 % |
| insuficiente | 36 % |
| es adecuada | 28 % |

Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)

| | |
|---|------|
| adecuadamente | 36 % |
| regular | 28 % |
| insuficientemente | 4 % |
| no existe posibilidad de desarrollo profesional | 32 % |

Valoración de la formación (Ítem 42)

| | |
|-------------------------------|------|
| muy adecuada | 24 % |
| suficiente | 24 % |
| insuficiente en algunos casos | 16 % |
| totalmente insuficiente | 36 % |

Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)

| | |
|-------------------------------|------|
| muy adecuada | 32 % |
| suficiente | 24 % |
| insuficiente en algunos casos | 20 % |
| totalmente insuficiente | 24 % |

Satisfacción con el salario (Ítem 44)

| | |
|------------------|------|
| muy satisfecho | 16 % |
| satisfecho | 32 % |
| insatisfecho | 24 % |
| muy insatisfecho | 28 % |

Desempeño de rol

| Rango | Media | Desviación típica | Mediana |
|-------|-------|-------------------|---------|
| 1-109 | 45,12 | 19,16 | 45,00 |

| Situación adecuada | Riesgo moderado | Riesgo elevado | Riesgo muy elevado |
|--------------------|-----------------|----------------|--------------------|
| 16 | 8 | 10 | 16 |

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales:

- la claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).
- el conflicto de rol; hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

El método aborda este factor a partir de los siguientes ítems:

Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)

| | |
|------------|------|
| muy clara | 52 % |
| clara | 24 % |
| poco clara | 20 % |
| nada clara | 4 % |

Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

| | |
|------------|------|
| muy clara | 28 % |
| clara | 48 % |
| poco clara | 16 % |
| nada clara | 8 % |

Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)

| | |
|------------|------|
| muy clara | 24 % |
| clara | 48 % |
| poco clara | 20 % |
| nada clara | 8 % |

Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)

| | |
|------------|------|
| muy clara | 32 % |
| clara | 44 % |
| poco clara | 16 % |
| nada clara | 8 % |

Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)

| | |
|------------|------|
| muy clara | 32 % |
| clara | 44 % |
| poco clara | 20 % |
| nada clara | 4 % |

Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)

| | |
|------------|------|
| muy clara | 44 % |
| clara | 40 % |
| poco clara | 12 % |
| nada clara | 4 % |

Tareas irrealizables (Ítem 15 a)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 16 % |
| a menudo | 28 % |
| a veces | 40 % |
| nunca o casi nunca | 16 |

Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 12 % |
| a menudo | 40 % |
| a veces | 32 % |
| nunca o casi nunca | 16 % |

Conflictos morales (Ítem 15 c)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 12 % |
| a menudo | 24 % |
| a veces | 28 % |
| nunca o casi nunca | 36 % |

Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 12 % |
| a menudo | 24 % |
| a veces | 44 % |
| nunca o casi nunca | 20 % |

Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 24 % |
| a menudo | 24 % |
| a veces | 36 % |
| nunca o casi nunca | 16 % |

Relaciones y apoyo social

| Rango | Media | Desviación típica | Mediana |
|-------|-------|-------------------|---------|
| 0-97 | 33,16 | 21,91 | 30,00 |

| Situación adecuada | Riesgo moderado | Riesgo elevado | Riesgo muy elevado |
|--------------------|-----------------|----------------|--------------------|
| 18 | 10 | 2 | 20 |

El factor Relaciones Interpersonales se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros,...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas frecuencias e intensidades, se situaciones conflictivas de distinta naturaleza

(distintas formas de violencia, conflictos personales,..., ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.

Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)

16 a ¿puedes contar con tus jefes?

| | |
|---------------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 28 % |
| a menudo | 36 % |
| a veces | 32 % |
| nunca o casi nunca | 4 % |
| No tengo, no hay otras personas | 0 % |

16 b ¿puedes contar con tus compañeros?

| | |
|---------------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 32 % |
| a menudo | 28 % |
| a veces | 40 % |
| nunca o casi nunca | 0 % |
| No tengo, no hay otras personas | 0 % |

16 c ¿puedes contar con tus subordinados?

| | |
|---------------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 12 % |
| a menudo | 20 % |
| a veces | 40 % |
| nunca o casi nunca | 20 % |
| No tengo, no hay otras personas | 8 % |

16 d ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?

| | |
|---------------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 28 % |
| a menudo | 8 % |
| a veces | 44 % |
| nunca o casi nunca | 12 % |
| No tengo, no hay otras personas | 8 % |

Calidad de las relaciones (Ítem 17)

| | |
|---------------------|------|
| buenas | 76 % |
| regulares | 16 % |
| malas | 8 % |
| no tengo compañeros | 0 % |

Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)

| | |
|----------------|------|
| raras veces | 56 % |
| con frecuencia | 16 % |
| constantemente | 8 % |
| no existen | 20 % |

Exposición a violencia física (Ítem 18 b)

| | |
|----------------|------|
| raras veces | 24 % |
| con frecuencia | 16 % |
| constantemente | 4 % |
| no existen | 56 % |

Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)

| | |
|----------------|------|
| raras veces | 32 % |
| con frecuencia | 16 % |
| constantemente | 12 % |
| no existen | 40 % |

Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)

| | |
|----------------|------|
| raras veces | 12 % |
| con frecuencia | 12 % |
| constantemente | 8 % |
| no existen | 68 % |

Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) Sólo a título descriptivo

| | |
|--|------|
| deja que sean los implicados quienes solucionen el tema | 32 % |
| pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema | 32 % |
| tiene establecido un procedimiento formal de actuación | 24 % |
| no lo sé | 12 % |

Exposición a discriminación (Ítem 20)

| | |
|------------------------|------|
| siempre o casi siempre | 4 % |
| a menudo | 8 % |
| a veces | 32 % |
| nunca o casi nunca | 56 % |