



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

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
MODALIDAD PRESENCIAL

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

TEMA:

“FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL EN LA EMPRESA IMPORCALZA S.A.”

AUTOR: VELÁSQUEZ BELTRÁN ALEX JAVIER

TUTOR (A): ING. ANDREA ROSERO BURBANO

AMBATO — ECUADOR
2014-2015

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CERTIFICA:

Yo, ANDREA LUCÍA ROSERO BURBANO C.C.: 040108395-1 en mi calidad de Tutora del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema:

“FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN LA EMPRESA IMPORCALZA S.A.”

Desarrollado por el estudiante Velásquez Beltrán Alex Javier, 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.

.....
TUTOR(A):

ANDREA LUCÍA ROSERO BURBANO

CC: 040108395-1

CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN LA EMPRESA IMPORCALZA S.A.”, autorizo su reproducción total o parcial o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derecho de autor y no utilice con fines de lucro.

.....
VELÁSQUEZ BELTRÁN ALEX JAVIER

C.C.050347516-2

AUTOR

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe 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.

.....
VELÁSQUEZ BELTRÁN ALEX JAVIER
C.C.050347516-2
AUTOR

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

La Comisión de estudio y calificación del Informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN LA EMPRESA IMPORCALZA S.A.”, presentada por el Sr. Egresado de la Carrera de Psicología Industrial, promoción: Octubre 2014 – Marzo 2015, una vez revisada y calificada la investigación, se APRUEBA en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y elementales de investigación y reglamentarios.

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

Para constancia firma:

Ing. María Fernanda Vargas

Miembro

050185633-0

Ing. Gabriela Romero

Miembro

180369113-6

DEDICATORIA

El presente trabajo es fiel reflejo del esfuerzo realizado a través del tiempo, la constancia y el anhelo de cumplir un sueño profesional y personal.

Dedicado a mi hija Emilia Rafaela, a mi padre Pablo, mi madre Martha y mi hermano Pablo Andrés.

Velásquez Beltrán Alex Javier

AGRADECIMIENTO

Tras haber culminado un ciclo más en mi vida, cumplo con el deber moral de ser grato y sensato con quienes han permanecido desde hace algún tiempo junto a mí, desde luego empezar por mis padres al darme la vida y el apoyo infinito que he necesitado para llegar hasta aquí, brindándome las fuerzas y recursos necesarios; también a quienes han formado parte esencial de mi vida, Alba Alexandra S., Pablo H., Ronnie, Carlos I., Francisco, Andrés, Dayana M., con quienes he compartido momentos desde la infancia hasta el día de hoy. Además a las personas que han compartido conmigo durante toda la carrera universitaria, Damián, Mario, Ivonne, Armando C., Mauricio, Paola, Adriana.

Y finalmente un agradecimiento especial a la Ing. Andrea Rosero, tutora de mi proyecto, quién ha sido el eje fundamental para el correcto encausamiento y desarrollo del mismo.

Velásquez Beltrán Alex Javier

INDICE GENERAL

PRELIMINARES

| | |
|-----------------------------------|------|
| Hoja de Aprobación..... | ii |
| Cesión de Derechos del Autor..... | iii |
| Autoría de la Investigación..... | iv |
| Al Consejo Directivo FCHE..... | v |
| Dedicatoria..... | vi |
| Agradecimiento..... | vii |
| Índice General..... | viii |
| Índice de Tablas..... | xii |
| Índice de Gráficos..... | xiv |
| Resumen Ejecutivo..... | xvi |
| Introducción..... | xvii |

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

| | |
|-------------------------------------|---|
| 1.1 Tema..... | 1 |
| 1.2 Planteamiento del Problema..... | 2 |
| 1.2.1 Contextualización..... | 2 |
| 1.2.2 Árbol del Problema..... | 5 |
| 1.2.3 Análisis Crítico..... | 6 |
| 1.2.4 Prognosis..... | 8 |
| 1.2.5 Formulación del Problema..... | 9 |
| 1.2.6 Preguntas Directrices..... | 9 |

| | | |
|-------|--------------------------------|----|
| 1.2.7 | Delimitación del Problema..... | 9 |
| 1.3 | Justificación..... | 9 |
| 1.4 | Objetivos..... | 11 |
| 1.4.1 | Objetivos General..... | 11 |
| 1.4.2 | Objetivos Específicos..... | 11 |

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

| | | |
|-------|--|----|
| 2.1 | Antecedentes Investigativos..... | 12 |
| 2.2 | Fundamentación Filosófica..... | 19 |
| 2.2.1 | Fundamentación Ontológica..... | 20 |
| 2.2.2 | Fundamentación Epistemológica..... | 20 |
| 2.2.3 | Fundamentación Axiológica..... | 21 |
| 2.2.4 | Fundamentación Psicológica..... | 22 |
| 2.3 | Fundamentación Legal..... | 24 |
| 2.4 | Categorías Fundamentales..... | 27 |
| 2.4.1 | Subordinación Conceptual (Variable Independiente)..... | 28 |
| 2.4.2 | Subordinación Conceptual (Variable Dependiente)..... | 29 |
| 2.5 | Hipótesis..... | 59 |
| 2.6 | Señalamiento de Variables..... | 59 |
| 2.6.1 | Variable Independiente..... | 59 |
| 2.6.2 | Variable Dependiente..... | 59 |

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

| | | |
|-----|----------------------------------|----|
| 3.1 | Enfoque de la Investigación..... | 60 |
|-----|----------------------------------|----|

| | | |
|-----|--|----|
| 3.2 | Modalidad Básica de la Investigación..... | 60 |
| 3.3 | Nivel o Tipo de Investigación..... | 62 |
| 3.4 | Población y Muestra..... | 63 |
| 3.5 | Operacionalización de Variables..... | 64 |
| | 3.5.1 Variable Independiente..... | 64 |
| | 3.5.2 Variable Dependiente..... | 65 |
| 3.6 | Técnica e Instrumentos de Investigación..... | 66 |
| 3,7 | Plan de Recolección de Información..... | 66 |
| 3.8 | Recolección de Información..... | 67 |
| 3.9 | Procesamiento y Análisis..... | 67 |

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

| | | |
|-----|-------------------------------------|----|
| 4.1 | Análisis de los Resultados..... | 69 |
| 4.2 | Interpretación de Datos..... | 70 |
| 4.3 | Verificación de la Hipótesis..... | 84 |
| | 4.3.1 Frecuencias Observadas..... | 87 |
| | 4.3.2 Frecuencias Esperadas..... | 87 |
| | 4.3.3 Regla de Decisión..... | 88 |
| | 4.4.4 Cálculo del Chi Cuadrado..... | 88 |
| | 4.4.5 Gráfico del Chi Cuadrado..... | 89 |
| | 4.4.6 Decisión..... | 90 |

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

| | | |
|-----|-------------------|----|
| 5.1 | Conclusiones..... | 91 |
|-----|-------------------|----|

| | | |
|-------------|---|-----|
| 5.2 | Recomendaciones..... | 92 |
| CAPÍTULO VI | | |
| PROPUESTA | | |
| 6.1 | Datos Informativos..... | 93 |
| 6.2 | Antecedentes de la Propuesta..... | 94 |
| 6.3 | Justificación..... | 94 |
| 6.4 | Objetivos..... | 96 |
| | 6.4.1 Objetivo General..... | 96 |
| | 6.4.2 Objetivos Específicos..... | 96 |
| 6.5 | Factibilidad..... | 96 |
| | 6.5.1 Factibilidad Legal..... | 96 |
| | 6.5.2 Factibilidad Económica..... | 97 |
| 6.6 | Fundamentación..... | 97 |
| 6.7 | Metodología del Plan de Acción..... | 103 |
| 6.8 | Administración..... | 104 |
| 6.9 | Previsión de Evaluación..... | 104 |
| | Misión IMPORCALZA S.A..... | 106 |
| | Visión IMPORCALZA S.A..... | 106 |
| | Principios Corporativos IMPORCALZA S.A..... | 107 |
| | Organigrama IMPORCALZA S.A..... | 108 |
| | GUÍA DE PREVENCIÓN Y SEGUIMIENTO..... | 109 |
| | Bibliografía..... | 144 |
| | Anexos..... | 145 |
| | Encuesta..... | 145 |
| | Evidencia Fotográfica..... | 148 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|----------|--|----|
| Tabla 1 | Población y Muestra..... | 63 |
| Tabla 2 | Operacionalización Variable Independiente..... | 64 |
| Tabla 3 | Operacionalización Variable Dependiente..... | 65 |
| Tabla 4 | Plan de Recolección de Información..... | 66 |
| Tabla 5 | Distribución de Tareas..... | 70 |
| Tabla 6 | Trabajo al Día..... | 71 |
| Tabla 7 | Desgaste Emocional..... | 72 |
| Tabla 8 | Problemas del Trabajo..... | 73 |
| Tabla 9 | Horario Establecido..... | 74 |
| Tabla 10 | Cambios..... | 75 |
| Tabla 11 | Conflictos Familiares..... | 76 |
| Tabla 12 | Metas Planteadas..... | 77 |
| Tabla 13 | Ahorro de Recursos..... | 78 |
| Tabla 14 | Actividades en Grupo..... | 79 |
| Tabla 15 | Evaluación de Desempeño..... | 80 |
| Tabla 16 | Objetivos Planteados..... | 81 |
| Tabla 17 | Parte de la Empresa..... | 82 |
| Tabla 18 | Capacitación..... | 83 |
| Tabla 19 | Tabla de Distribución del Chi Cuadrado..... | 86 |
| Tabla 20 | Frecuencias Observadas..... | 87 |
| Tabla 21 | Frecuencias Esperadas..... | 87 |
| Tabla 22 | Cálculo del Chi Cuadrado..... | 88 |
| Tabla 23 | Costos de la Propuesta..... | 93 |

| | | |
|----------|--|-----|
| Tabla 24 | Plan de Acción..... | 103 |
| Tabla 25 | Previsión de la Evaluación..... | 105 |
| Tabla 26 | Causas del Estrés..... | 111 |
| Tabla 27 | Consecuencias Generales del Estrés..... | 111 |
| Tabla 28 | Consecuencias Biológicas del Estrés..... | 112 |
| Tabla 29 | Medidas de Prevención del Estrés..... | 113 |
| Tabla 30 | Tipos de Violencia en el Trabajo..... | 104 |
| Tabla 31 | Causas de la Violencia en el Trabajo..... | 105 |
| Tabla 32 | Consecuencias de la Violencia en el Trabajo..... | 105 |
| Tabla 33 | Medidas de Prevención sobre la Violencia..... | 106 |
| Tabla 34 | Características del Acoso Laboral..... | 110 |
| Tabla 35 | Causas del Acoso Laboral..... | 110 |
| Tabla 36 | Efectos del Acoso Laboral..... | 111 |
| Tabla 37 | Prevención del Acoso Laboral..... | 114 |
| Tabla 38 | Causas de la Inseguridad Contractual..... | 116 |
| Tabla 39 | Consecuencias de la Inseguridad Contractual..... | 116 |
| Tabla 40 | Prevención de la inseguridad Contractual..... | 117 |
| Tabla 41 | Consecuencias de la Inadecuada Iluminación..... | 119 |
| Tabla 42 | Recomendaciones de Iluminación Adecuada..... | 120 |
| Tabla 43 | Consecuencias de una Inadecuada Climatización..... | 122 |
| Tabla 44 | Valores Termohigrométricos Recomendados..... | 122 |
| Tabla 45 | Efectos de la Contaminación Acústica..... | 124 |
| Tabla 46 | Recomendaciones de Audición..... | 124 |
| Tabla 47 | Causas de la Drogodependencia..... | 127 |
| Tabla 48 | Efectos del Alcohol..... | 128 |

| | | |
|----------|--|-----|
| Tabla 49 | Consecuencias Físicas del Consumo de Drogas..... | 129 |
| Tabla 50 | Daños en Aspectos Varios..... | 130 |
| Tabla 51 | Prevención del Consumo de Drogas..... | 132 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | | |
|------------|---|----|
| Gráfico 1 | Árbol de Problemas..... | 5 |
| Gráfico 2 | Categorías Fundamentales..... | 27 |
| Gráfico 3 | Subordinación Conceptual (V.I.)..... | 28 |
| Gráfico 4 | Subordinación Conceptual (V.D.)..... | 29 |
| Gráfico 5 | Factores..... | 34 |
| Gráfico 6 | Diferencias Entre Eficacia y Eficiencia..... | 53 |
| Gráfico 7 | Cuadro de relación entre Eficacia y Eficiencia..... | 54 |
| Gráfico 8 | Mapa de Competencias..... | 55 |
| Gráfico 9 | Distribución de Tareas..... | 70 |
| Gráfico 10 | Trabajo al Día..... | 71 |
| Gráfico 11 | Desgaste Emocional..... | 72 |
| Gráfico 12 | Problemas del Trabajo..... | 73 |
| Gráfico 13 | Horario Establecido..... | 74 |
| Gráfico 14 | Cambios..... | 75 |
| Gráfico 15 | Conflictos Familiares..... | 76 |
| Gráfico 16 | Metas Planteadas..... | 77 |
| Gráfico 17 | Ahorro de Recursos..... | 78 |
| Gráfico 18 | Actividades en Grupo..... | 79 |

| | | |
|------------|---------------------------------|-----|
| Gráfico 19 | Evaluación de Desempeño..... | 80 |
| Gráfico 20 | Objetivos Planteados..... | 81 |
| Gráfico 21 | Parte de la Empresa..... | 82 |
| Gráfico 22 | Capacitación..... | 83 |
| Gráfico 23 | Chi Cuadrado..... | 89 |
| Gráfico 24 | Organigrama IMPORCALZA S.A..... | 108 |
| Gráfico 25 | El Estrés..... | 110 |
| Gráfico 26 | Violencia..... | 114 |
| Gráfico 27 | Acoso Laboral (Mobbing)..... | 119 |
| Gráfico 28 | Inseguridad Contractual..... | 126 |
| Gráfico 29 | Iluminación..... | 129 |
| Gráfico 30 | Climatización..... | 132 |
| Gráfico 31 | Condiciones Acústicas..... | 134 |
| Gráfico 32 | Valores Acústicos..... | 136 |
| Gráfico 33 | Drogodependencia..... | 137 |

RESÚMEN EJECUTIVO

Los Factores de Riesgo Psicosociales afectan directa e indirectamente al capital humano viéndose involucrada se salud física y psicológica, además de causar altercados importantes en la empresa y su capital financiero. Además el desempeño de los colaboradores se muestra mermado, siendo así que la productividad de la empresa decae y así su estabilidad.

Esta investigación tiene como propósito informar, prevenir y tratar las consecuencias producidas por los Factores de Riesgo Psicosociales, siendo los principales actores de cambio los mismos colaboradores, bajo la dirección de una persona calificada en cuanto a talento humano se refiere.

Para el logro de objetivos se desarrolló un estudio de tipo exploratorio, descriptivo y correlacional, que permitió evaluar el nivel de relación entre las variables en estudio. La recolección de datos se realizó mediante la técnica de la Encuesta, en base a un cuestionario estructurado.

Los resultados permiten afirmar que existe una directa influencia entre el desempeño que se muestra influenciado por las características propias de los Factores de Riesgo Psicosociales, como el estrés, el acoso, etc.

Por tal motivo se desarrolló una propuesta que busca optimizar las condiciones en las cuales el trabajador desempeña sus funciones, siendo un beneficio tanto para la empresa como para los colaboradores, generando un sentido de pertenencia y compromiso, derivando esto en un fortalecimiento de las relaciones laborales, además de la imagen y productividad de IMPORCALZA S.A..

PALABRAS CLAVES

Factores de Riesgo Psicosociales, Desempeño Laboral, Talento Humano, Desempeño Laboral, Evaluación de Desempeño, Gestión del Talento Humano, Estrés.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo es realizado con la finalidad de desarrollar una investigación sobre los Factores de Riesgo Psicosociales y sobre cómo estos afectan a la empresa actualmente desde varios puntos de vista, que pueden estar enfocados dentro del sector de la salud, económico y social y además proponer una medida de solución que incluya el reconocimiento, el tratamiento y sobre todo la prevención de los efectos que produzcan los Factores de Riesgo Psicosociales en la empresa.

CAPÍTULO I: Se determina la correlación entre los Factores de Riesgo Psicosociales y el Desempeño Laboral de los trabajadores, mediante el cual se puede determinar las posibles causas de su apareamiento en la empresa.

CAPÍTULO II: Referido al marco teórico, se determinan conceptualizaciones importantes sobre Factores de Riesgo Psicosociales, sus tipos, sus consecuencias y sobre Desempeño Laboral, para reconocer en qué sentido y manera afectan a la empresa y sus colaboradores.

CAPÍTULO III: Se traza la modalidad de la investigación, al igual que la metodología utilizada para la recolección de información, ya que durante el desarrollo de la investigación nos servirán para contrastar las alternativas de solución al problema investigado.

CAPÍTULO IV: En el cuarto capítulo acerca del análisis e interpretación de resultados, se analizan los posibles elementos que afectan al desempeño del personal y así lograr evidenciar la relación de las dos variables.

CAPÍTULO V: Se plantean las conclusiones y recomendaciones, mismas que servirán como guía y ayuda hacia los beneficiarios directos de esta investigación.

CAPÍTULO VI: Se detalla la propuesta “Guía de seguimiento y prevención de los Factores de Riesgo Psicosociales en la empresa IMPORCALZA S.A.”; con el fin de mejorar el desempeño del personal de la misma”, con los recursos necesarios para la elaboración y aplicación de la misma.

La propuesta planteada tiene como finalidad regular los efectos negativos que amenazan a la empresa hoy en día, además de prevenirlos y tratarlos de manera más eficiente y práctica.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE: PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
MODALIDAD: PRESENCIAL

Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la
Obtención del Título de: Psicólogo Industrial

TEMA:

“FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL EN LA EMPRESA IMPORCALZA S.A.”

AUTOR: ALEX JAVIER VELÁSQUEZ BELTRÁN

TUTOR (A): ING. ANDREA ROSERO BURBANO

Ambato – Ecuador

2015

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema

Factores de riesgo psicosociales y el desempeño laboral del personal en la empresa IMPORCALZA S.A.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Contextualización

La Organización Mundial de la Salud, mediante su centro de prensa digital, presenta su comunicado el día 28 de abril de 2005 desde Ginebra / Suiza, que dice:

*“Frente al aumento de muertes, heridas y enfermedades relacionadas con el trabajo es necesario desarrollar en **TODO EL MUNDO** una cultura de seguridad preventiva, dijeron hoy la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), al conmemorar el Día Mundial sobre la Seguridad y Salud en el Trabajo.*

Según datos de la OIT, el número de accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo, que anualmente se cobra más de 2 millones de vidas, parece estar aumentando debido a la rápida industrialización de algunos países en desarrollo.

Más aún, una nueva evaluación de los accidentes y las enfermedades profesionales indica que el riesgo de contraer una enfermedad profesional se ha convertido en el peligro más frecuente al que se enfrentan los trabajadores en sus empleos. Estas enfermedades causan anualmente unos 1,7 millones de muertes relacionadas con el trabajo y superan a los accidentes mortales en una proporción de cuatro a uno.

En sus últimas estimaciones, la OIT descubrió que además de las muertes relacionadas con el trabajo, cada año los trabajadores son víctima de unos 268 millones de accidentes no mortales que causan ausencias de al menos tres días del trabajo y unos 160 millones de nuevos casos de enfermedades profesionales. Anteriormente, la OIT había calculado que los accidentes y las enfermedades profesionales son responsables de que alrededor del 4 por ciento del PIB mundial se pierda en concepto de pago de compensaciones y ausencias del trabajo.”

La Organización Mundial de la Salud, mediante su centro de prensa digital, presenta su comunicado el día 28 de abril de 2005 desde Ginebra / Suiza, que dice:

*“**EN AMÉRICA LATINA**, el aumento del número total de personas empleadas y el crecimiento del sector de la construcción, especialmente en Brasil y México, parecen haber provocado un incremento anual de los accidentes mortales de 29.500 a 39.500 durante el mismo período de tiempo.*

Esta situación se debe a que en los países de reciente desarrollo los trabajadores a menudo proceden de zonas rurales, y disponen de escasas calificaciones y poca formación en prácticas de trabajo seguras”, dijo Jukka Takala, Director del Programa Safework de la OIT. “La mayoría de ellos nunca ha trabajado con maquinaria pesada, y algunos tienen poca o ninguna experiencia en peligros industriales como la electricidad, de forma que desconocen lo peligrosos que éstos pueden ser. Sin embargo, son elementos que forman parte de los tipos de trabajo que están disponibles para los trabajadores con

escasas calificaciones en los países en vías de rápida industrialización”.”

Takala añadió que “una vez que los países alcanzan un grado más maduro de desarrollo, se produce una evolución de la construcción a empleos en servicios menos peligrosos y las tasas de accidentes comienzan a descender. Esto es lo que está pasando ahora, por ejemplo, en la República de Corea”.

Según Diario el Mercurio, en su publicación realizada el 2013/04/28 por AGN, en la persona de Juan Vález Andrade, director del seguro de Riesgos del trabajo del IESS:

*“**ECUADOR** conmemoró el día Mundial de Riesgos del Trabajo (RT) el pasado 25 de abril con cifras alarmantes de siniestralidad laboral por la falta de políticas de prevención y protección por parte de los empleadores. Cuyo costo económico para el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), alcanza 200 millones de dólares desde el 2007. Las cifras que maneja el Seguro de Riesgos del Trabajo del IESS suman 2 mil muertes por año en Ecuador y 2,2 millones en el mundo, de los cuales el 86% se producen por enfermedades profesionales, según el último informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).”*

El Ecuador no se ha visto exento al respecto de la temática sobre la salud ocupacional, al contrario, ha formado parte activa en cuanto a la creación, reforma, aplicación y sanción mediante leyes que benefician a los trabajadores que sean afectados o aludidos tanto física como Psicológicamente a causa del trabajo. Así se han creado instrumentos jurídicos, tanto a nivel continental, como regional y nacional.

1.2.2 ÁRBOL DEL PROBLEMA

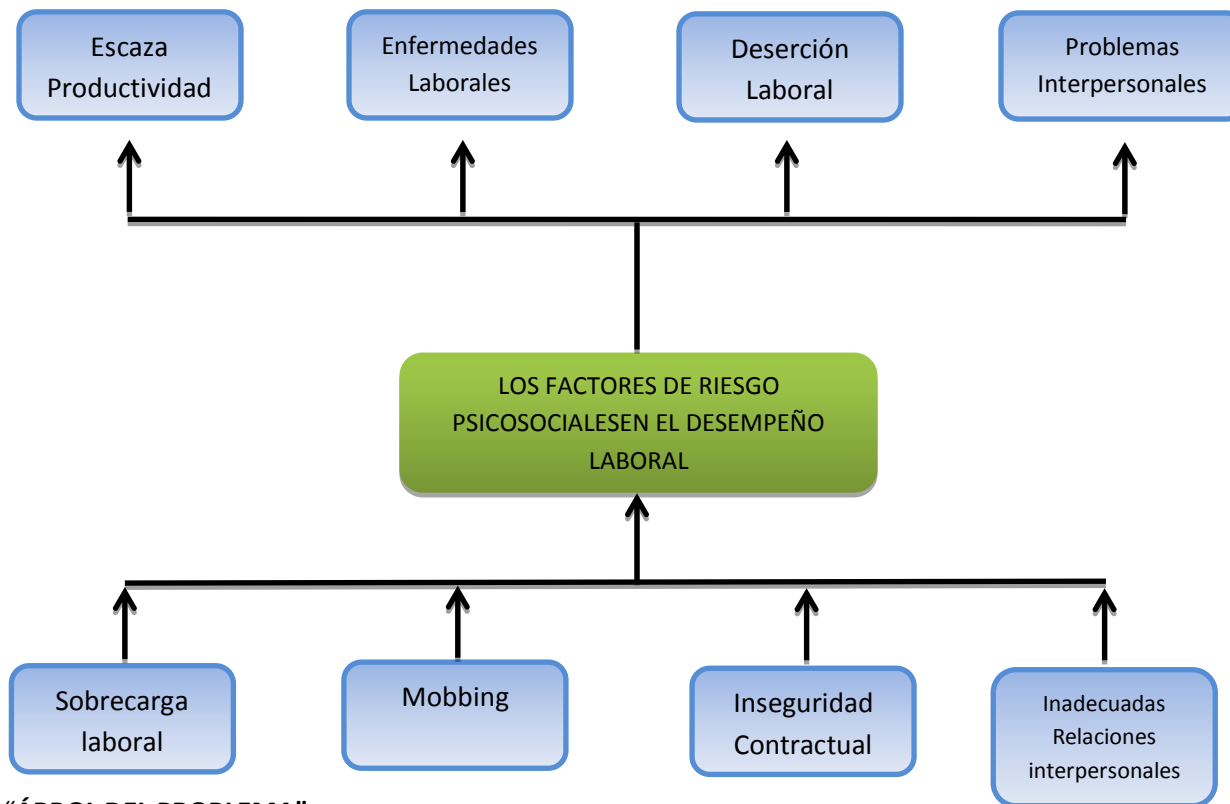


Grafico 1: "ÁRBOL DEL PROBLEMA"

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

1.2.3 Análisis Crítico:

Los factores de riesgo psicosociales están asociados a varios factores propios y ajenos a la persona implicada, que causan cierto malestar o riesgo, además de causar daños a la salud física y psíquica a la persona. Entre algunas de las causas tenemos:

La sobrecarga laboral, surge cuando una persona se ve obligada a realizar una serie de actividades o resolver más problemas de los que está acostumbrada. En un sentido estricto sería el caso de aquel que se ve incapaz de satisfacer todas sus exigencias laborales. Por tal causa es que el personal presenta una escasa productividad, ya sea por la cantidad de tareas a cumplir o por el exceso de trabajo enfocado en una sola tarea que desgasta física y mentalmente.

El Mobbing o Acoso laboral se presenta cuando una persona o grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática (al menos una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (más de seis meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo, produciendo en las víctimas un daño psicológico y físico somatizándose en un grado considerable de estrés que a menudo conlleva a bajas laborales continuas y en ocasiones al fin anticipado de su vida laboral.

La inseguridad contractual, se debe a casos, muchas veces, ajenos al contratado, ya que la empresa tiene la última palabra en cuanto a la adquisición del personal y sus servicios, situación que muchas veces se ve frustrada por muchos factores, como son la situación económica de la empresa, la sobrevaloración de cargos, etc. La inseguridad contractual se muestra ligada a la motivación y el desempeño en el cargo, debido a la falta de seguridad en cuanto a contratos los colaboradores optan por abandonar el cargo (deserción laboral) y buscar una plaza de trabajo que brinde mayores ingresos y mayor estabilidad laboral.

Las relaciones interpersonales en el trabajo está relacionada positivamente con la satisfacción y negativamente con la tensión y la ansiedad, además de tener al apoyo social como un generador de clima positivo, amortiguando los efectos de otros estresores sobre el bienestar psicológico. Se presenta como la poca efectividad de las personas a la hora de trabajar, además de causar problemas interpersonales.

El conglomerado de causas y consecuencias que se han presentado mediante el árbol de problemas genera conflictos dentro de cualquier institución que trabaje con talento humano, como resultado tenemos una baja rentabilidad de la empresa, causando pérdida de clientes, bajas en los índices de ventas y disminución en el ingreso de dinero, que es fundamental para el sustento y crecimiento empresarial.

1.2.4 Prognosis

En caso de no dar solución a los Factores de Riesgo Psicosociales, estos podrían llegar a ser un verdadero dolor de cabeza institucional, al no ser detectados y tratados a tiempo pueden derivar en graves complicaciones no solo en términos de salud física sino en la salud psíquica de cada individuo que se encuentre expuesto a este tipo de riesgos. La falta de atención y cuidado permanente de dichos factores, además de causar pérdidas en el sentido monetario, clientes y productividad, causa pérdidas o bajas en el más valioso de los recursos organizacionales, que es el talento humano.

Si bien la gravedad y extensión de los mismo dependerá de diferentes factores, como la intensidad de la situación, el tiempo de exposición y la propia vulnerabilidad de la persona afectada, atendiendo a su situación y características personales. Como es obvio, los estados de deterioro de la salud más graves y los que más secuelas dejan son aquellos que implican conductas agresoras o violentas. El estrés no sólo es factor desencadenante de violencia (causa) sino que puede ser, a su vez, consecuencia (efecto) de ésta.

En cuanto a somatizaciones de físicas se puede apreciar cefaleas, migrañas, dolores musculares, enfermedades cardiovasculares, fatiga crónica, estrés, trastornos digestivos. Algunas de las somatizaciones psicológicas son frustraciones, culpabilidad, irritabilidad, ansiedad, trastornos cognitivos, trastornos de conducta, falta de motivación, neurosis.

La investigación tiene gran nivel de importancia dentro de la temática de manejo del Capital Humano, con el fin de prevenir y controlar riesgos y enfermedades que se puedan producir dentro del trabajo y a consecuencia de éste.

1.2.5 Formulación del Problema

¿Cómo influyen los factores de riesgo psicosociales en el desempeño laboral del personal de IMPORCALZA S.A?

1.2.6 Preguntas Directrices

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosociales más comunes en el personal de IMPORCALZA S.A?

¿Cuál es el nivel del desempeño laboral del personal de IMPORCALZA S.A?

¿Cuál sería la posible solución a los factores de riesgo psicosociales en IMPORCALZA S.A?

1.2.7 Delimitación del Problema

- **Campo:** Seguridad y Salud Ocupacional
- **Área:** Higiene Laboral
- **Aspecto:** Riesgos Psicosociales
- **Delimitación Espacial:** IMPORCALZA S.A de la ciudad de Ambato, Ecuador.
- **Delimitación Temporal:** Octubre 2014 – Febrero 2015.
- **Delimitación Conceptual:** Factores de Riesgo Psicosociales, Desempeño Laboral.

1.3 Justificación

El estudio de los Factores de Riesgo Psicosociales en la empresa ecuatoriana, es de gran interés colectivo, debido a que el principal y más valioso recurso que una empresa posee es el talento humano, quien es el encargado de producir resultados y reflejarlos en términos de eficiencia y en indicadores económicos de crecimiento. Pocas son las empresas que conocen y toman medidas sobre los Factores de Riesgo Psicosociales y las

consecuencias que estas generan, siendo estas instituciones las líderes indiscutibles en el mercado competitivo nacional e internacional.

Es importante el estudio de los Factores de Riesgo Psicosociales en la empresa, su finalidad es prevenir y tratar las consecuencias que estos generen en el estado físico y psíquico de las personas, además de la íntima influencia e impacto que tiene con la motivación, confort y desempeño en cada uno de los colaboradores. Se sabe a ciencia cierta que un capital humano motivado produce mucho más que un talento humano sin motivación.

En la actualidad, el tema tratado es poco conocido por las mayorías dedicadas al asunto empresarial, industrial o dedicado al manejo y direccionamiento del capital humano en el sector industrializado de Tungurahua. Por tal motivo es un tema factible del cual se puede recabar información necesaria para el diagnóstico y seguimiento de quienes sufran de las consecuencias de estar sometidos constantemente a los Factores de Riesgo Psicosociales.

Los principales beneficiarios de esta investigación serán todas las personas que se encuentren expuestas a los Factores de Riesgo Psicosociales y sus riesgos para la salud física y psicológica, que trabajen directa e indirectamente en la empresa IIMPORCALZA S.A, además los resultados positivos, se verán reflejados en la alta productividad de la empresa, a través del trabajo y el desempeño de sus trabajadores.

La factibilidad del presente proyecto investigativo es amplia, ya que el área de Recursos Humanos de la empresa IMPORCALZA S.A. nos brinda la información y recursos necesarios para la realización y presentación de una propuesta para realizar la respectiva prevención y seguimiento de las consecuencias que generen los Factores de Riesgo Psicosociales.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

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

1.4.2 Objetivos 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.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Autor: Adrián Antulio Chaj Tajiboy. (Universidad de Quetzaltenango, México)

Año: 2013

Tema: “Factor de Riesgo Psicosocial y Salud Mental.”

Objetivo General: Determinar la influencia de los factores de riesgo psicosocial en la salud mental de los trabajadores.

Objetivos Específicos:

- Identificar los factores de riesgo psicosocial que afectan la salud mental de los trabajadores.
- Establecer la influencia de los factores psicosociales en la salud mental.
- Proponer un programa de prevención de los factores de riesgo laboral para mejorar la salud mental de los trabajadores.

Conclusiones del Autor:

- Se confirma la hipótesis H1. Que dice que los factores de riesgo psicosocial influyen en la salud mental de los trabajadores ya que entre estas dos variables existe una relación de dependencia.
- Los factores de riesgo psicosocial desfavorables para la salud del trabajador de empresas de computación a los que está expuestos los sujetos de estudio son: inseguridad, estima, exigencia psicológica y doble presencia.

- A través de los resultados obtenidos en el estudio, los trabajadores dañan su salud mental al estar expuestos a factores de riesgos psicosocial. Presentan efectos negativos como respuesta al espectro de estrés, ansiedad, depresión y afecciones médicas.
- Las empresas de computación de la zona 3 de Quetzaltenango necesitan un programa de prevención de los factores de riesgo psicosocial para mejorar la salud mental de los colaboradores.

Recomendaciones del Autor:

- El presente estudio representa un abordaje preliminar de detección de los factores de riesgo psicosocial, lo cual debe ser complementado a futuro con un análisis de condiciones y medio ambiente de trabajo para poder profundizar sobre las causas de los factores de riesgo.
- Generar un sistema de monitoreo y control periódico sobre la presencia de factores de riesgo psicosocial al menos una vez al año.
- Informar y capacitar a todos los trabajadores de empresas de computación de la zona tres de Quetzaltenango, sobre la importancia del conocimiento de los factores psicosociales y su influencia sobre la salud mental.
- Realizar un programa de prevención de los factores de riesgo psicosocial que brinde técnicas específicas para mejorar la salud mental de los colaboradores.

Aporte: El autor nos sugiere buscar los principales factores que son considerados como los más problemáticos en cuanto al desarrollo de las actividades de los trabajadores, reflejadas en la productividad, motivación, desempeño, satisfacción, etc. Logrado esto bajo mecanismos de medición y proponiendo medidas que brinden solución, a largo plazo, al problema.

Además se pretende disminuir los niveles de accidentabilidad y de enfermedades laborales ocasionadas por el ejercicio diario de sus funciones.

Autor: Psic. Ind. Blakman Briones Teodoro Ivan

Año: 2014

Tema: “Como afectan los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los conductores de la empresa de transporte Mamut Andino”.

Objetivo General: “El desarrollo de esta investigación fue determinar cuáles fueron los Factores Psicosociales que estuvieron presentes y fueron los causantes para que los conductores que transportan clinker (cemento en proceso) de la empresa Mamut Andino sufrieran accidentes, para así poder diseñar un plan estratégico y minimizar el índice de accidentabilidad en un 30% en relación al año anterior por este tipo de factores de riesgos.”

Objetivos Específicos:

- Identificar los factores de riesgo psicosociales presentes en los conductores que transportan clinker que pudieron haber causado los accidentes.
- Establecer el grado de accidentabilidad causado por factores de riesgos psicosociales dentro del grupo de conductores accidentados en la empresa.
- Identificar cuáles de estos riesgos psicosociales afectan más a la población de conductores del área de clinker para así tomar acciones y tratar de eliminarlos o minimizarlos.

Conclusiones del Autor:

- Se indagó en el campo de los Factores psicosociales con miras a establecer las áreas de intervención para programas de salud ocupacional cuyo fin busca, la protección, la prevención y la atención de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrir en cualquier eventualidad como consecuencia del trabajo que desarrollan.
- Para tal fin, se definió factor psicosocial como el producto de una interacción entre el individuo, los factores internos de su trabajo y los factores externos del medio laboral, que en un momento dado puede exceder el límite de tolerancia psicológica del individuo y afectar su salud física, mental y social.
- Para determinar los factores que podrían estar influyendo en la accidentabilidad del personal involucrado se utilizó la batería BC para conductores que se aplicó a una muestra no probabilística de 35 conductores entre accidentados y no accidentados.
- Con respecto al instrumento utilizado, podría ajustarse ampliando los ítems de las posibles causas de la accidentalidad del transporte en carretera y del acato de normas de tránsito. Crear una variable que ubique, si los factores que influyeron en los accidentes ocurridos estuvieron presentes antes o después de los accidentes.

Recomendaciones del Autor:

- Para que los conductores no se sientan presionados por los bajos ingresos que tienen al haber congestión en la vía ya que esto merma su remuneración se debería implementar otra forma de incentivos que reemplacen los que se están entregando actualmente por kilómetro

recorrido, ya que al encontrarse con trancones los conductores realizan menos viaje al mes y por ende menos ingresos.

- En lo que se refiere al temor al despido que sienten los trabajadores al accidentarse se debe realizar una reunión con ellos para explicarles el por qué se toma la decisión de despedir a unos conductores y a otros no, cuando sufren un accidente grave, además de insistir en el respeto que deben tener a las leyes de tránsito en las capacitaciones que se les imparte mensualmente
- La ausencia prolongada del hogar es otro de los problemas que afectan a los conductores por lo que se debería reconsiderar las jornadas de trabajo para permitir que ellos tengan dos días libres entre semana para que puedan realizar sus trámites personales y pasen con sus familiares. En lo referente a la carga de trabajo en lo que respecta a cumplir con algunas actividades además de conducir, se deberá trabajar con los conductores psicológicamente dándoles charlas motivacionales para que esto no afecte en sus labores diarias.
- En cuanto a la insatisfacción que siente por el trabajo que realizan se deberá revisar los incentivos otorgados, días de descansos otorgados, confort en los vehículos, todo esto ayudará a subir el autoestima de cada uno de ellos.
- En cuanto al conflicto de autoridad se debe de dejar claro quién es el jefe y de quien deben recibir las órdenes cuando llegan al lugar donde descargan del material ya que muchas veces las órdenes recibidas por el cliente son diferentes a las recibidas por el jefe en la empresa Mamut Andino.
- Hipotéticamente se podría concluir, que la población de conductores de Mamut Andino no tiene una percepción clara acerca de los factores

psicosociales a los cuales se ven expuestos ni de la relación que tiene esta exposición con los niveles de salud tanto física, mental, social.

Aporte: El desconocimiento de normas, reglamentos de todo tipo, en este caso práctico el desconocimiento de normas de seguridad y de tránsito han ocasionado múltiples accidentes en los vehículos de carga pesada, además de permanecer bajo condiciones de estrés las personas quienes operan los vehículos de transporte de carga pesada. Esto genera malestar e insatisfacción, para lo cual se propone tratar de elevar el autoestima en los trabajadores.

Autor: Psc. Ind. Grace Marisol Lescano Solís

Año: 2013

Tema: “Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial con el Método ISTAS 21 versión media, para determinar las Manifestaciones tempranas en la salud de los Colaboradores de la empresa PRODEGEL S.A. (ECUADOR) durante el Período Octubre 2012 – Abril 2013”.

Objetivo General: Evaluar los factores de riesgo psicosocial con el método ISTAS 21 versión media, para determinar dimensiones desfavorables que generan la aparición de manifestaciones tempranas en la salud de los colaboradores de la empresa Prodegel S.A durante el período octubre 2012 - abril 2013.

Objetivos Específicos:

- Identificar la presencia de manifestaciones tempranas en salud de los trabajadores de la Empresa Prodegel S.A utilizando datos de morbilidad.

- Determinar los factores de riesgo desfavorables con mayor incidencia aplicando el cuestionario ISTAS 21 versión media.
- Establecer un plan de intervención preventivo para evitar manifestaciones tempranas en la salud de los colaboradores de la empresa PRODEGEL S.A.

Conclusiones del Autor:

- Los factores de riesgo psicosocial evaluados con el método ISTAS 21 versión media, tuvieron vinculación con 20 dimensiones que establecieron las situaciones más desfavorables para la salud de los trabajadores, los ítems establecidos fueron: control de los tiempos a disposición, exigencias psicológicas cognitivas, estima, previsibilidad, inseguridad sobre el futuro, doble presencia, exigencias psicológicas cuantitativas, posibilidad de relación social, exigencias psicológicas emocionales, apoyo social de los compañeros, influencia, conflicto de rol, apoyo social de los superiores calidad del liderazgo, claridad de rol, sentimiento de grupo, compromiso, esconder emociones, sentido del trabajo posibilidades de desarrollo, la tasa de respuesta ha sido del 96.6% (contestaron 113 trabajadores/as de los 117).
- Los resultados permitieron conocer que las manifestaciones tempranas más desfavorables guardan relación con: Control de los tiempos a disposición en un porcentaje del 64.8%, a las Exigencias psicológicas cognitivas con un valor del 57.3%, en menor incidencia el 38.5% con la Estima, la Previsibilidad con el 38.4%. Se logró determinar que con respecto al control de los tiempos a disposición en el área de mantenimiento existe inconvenientes con la hora de entrada ya que es el área que mayor número de atrasos presenta y recientemente entró en vigencia el control de atrasos con sanción de acuerdo al reglamento interno de trabajo.

- Se determina que en la empresa PRODEGEL S.A existe presencia de estrés en un 12.5 % y la satisfacción laboral se encuentra en un 68.5 frente a la población de referencia.
- **Aporte:** En la empresa ecuatoriana, poco o nada se preocupan los gestores del talento humano de este tipo de aspectos que influyen de manera directa en el desempeño diario de los trabajadores. La tasa de accidentes, enfermedades originadas dentro del trabajo ha ido creciendo en todos estos años, es necesario un plan de acción que combata los síntomas y consecuencias de los factores de riesgos psicosociales.

2.2 Fundamentación Filosófica

Esta investigación se basa en el Paradigma Crítico – Propositivo. Este paradigma surge como una alternativa de superación a la visión tradicionalista y tecnocrática del Positivismo, en base al aporte de varios científicos, pensadores de los últimos tiempos como Karl Marx, Lev Vygotsky, Pichón Riviere, Leontiev y otros, quienes parten de una crítica a la situación del contexto, para llegar a una propuesta de una nueva forma de comprender y hacer ciencia.

Este paradigma se apoya en el hecho de que la vida social es dialéctica, por tanto, su estudio debe abordarse desde la dinámica del cambio social, como manifestación de un proceso anterior que le dio origen y el cual es necesario reconocer. La aproximación a los hechos sociales parte de sus contradicciones y desigualdades sociales, en la búsqueda de la esencia el problema.

Con base en lo anterior, los criterios metodológicos se insertan en lo activo y/o participativo propiamente dicho. Debido a ellos busca promover la

participación activa de la comunidad, tanto en el estudio y la comprensión de los problemas, como en la planeación de propuestas de acción, su ejecución, la evaluación de los resultados, la reflexión y la sistematización del proceso seguido.

2.2.1 Fundamentación Ontológica:

Ontología significa "el estudio del ser". Esta palabra se forma a través de los términos griegos οντος, ontos, que significa ser, ente, y λόγος, logos, que significa estudio, discurso, ciencia, teoría. La ontología es una parte o rama de la filosofía que estudia la naturaleza del ser, la existencia y la realidad, tratando de determinar las categorías fundamentales y las relaciones del "ser en cuanto ser".

Engloba algunas cuestiones abstractas como la existencia o no de determinadas entidades, lo que se puede decir que existe y lo que no, cuál es el significado del ser, etc.

Los filósofos de la Grecia Antigua, Platón y Aristóteles estudiaron este concepto que muchas veces se confunde con la metafísica. De hecho, la ontología es un aspecto de la metafísica que busca categorizar lo que es esencial y fundamental en una determinada entidad.

La "prueba ontológica" o "argumento ontológico" es una de las pruebas o argumentos clásicos sobre la existencia de Dios, a partir de la necesidad de existencia que se Le atribuye como Ser infinitamente perfecto, empleando únicamente la razón.

2.2.2 Fundamentación Epistemológica:

La epistemología es una disciplina que estudia cómo se genera y se valida el conocimiento de las ciencias. Su función es analizar los preceptos que se

emplean para justificar los datos científicos, considerando los factores sociales, psicológicos y hasta históricos que entran en juego.

En ese sentido, podemos establecer de manera más clara aún que la epistemología de lo que se encarga es de abordar la filosofía y el conocimiento a través de la respuesta a diversas preguntas de vital importancia como las siguientes: ¿qué es el conocimiento?, ¿cómo llevamos a cabo los seres humanos el razonamiento? o ¿cómo comprobamos que lo que hemos entendido es verdad?

Asimismo podemos subrayar que este concepto fue utilizado por primera vez, durante el siglo XIX, por el filósofo escocés James Frederick Ferrier quien acuñó el término en su obra titulada *Institutos de Metafísica*. En la misma aborda diversas teorías sobre el conocimiento, la inteligencia o el sistema filosófico.

Hay quienes utilizan la noción de epistemología como sinónimo de gnoseología. Ambos conceptos, sin embargo, no se refieren a lo mismo. Mientras que la epistemología se centra en el conocimiento científico y es considerada como una teoría acerca de la ciencia, la disciplina que se conoce como gnoseología pretende descubrir el origen y el alcance de dichos conocimientos.

La epistemología, por otra parte, suele ser vinculada a la filosofía de la ciencia, aunque ésta es bastante más amplia. Ciertas cuestiones metafísicas, por citar un ejemplo, forman parte de la filosofía de la ciencia y no son objeto de estudio de los epistemólogos.

2.2.3 Fundamentación Axiológica:

Axiológico es todo lo que se refiere a un concepto de valor o que constituye una axiología, es decir, los valores predominantes en una determinada sociedad.

El aspecto axiológico o la dimensión axiológica de un determinado asunto implican la noción de elección del ser humano por los valores morales, éticos, estéticos y espirituales.

La axiología es la teoría filosófica encargada de investigar estos valores, con especial atención a los valores morales. Etimológicamente, la palabra axiología significa "teoría del valor", que se forma a partir de los términos griegos "axios", que significa valor, y "logos", que significa estudio, teoría.

En este contexto, el valor, o lo que es valorado por las personas, es una decisión individual, subjetiva y producto de la cultura del individuo.

Según el filósofo alemán Max Scheler, los valores morales siguen una jerarquía, y aparecen en primer plano los valores positivos relacionados con lo que es bueno, después lo que es noble, luego lo que es bello, etc.

Dentro del pensamiento filosófico existe un punto central que es cómo queremos llegar a ser en el futuro, en un estado mejor. Para poder pasar de un estado actual a un mejor estado es necesario que se comprenda primero que para hacer mejoras tenemos que fundarlas en ciertos puntos claves. Esto se llama la axiología filosófica o axiología existencial, es decir, los valores, que son aquellos fundamentados de la acción que nos pueden llevar a un estado mejor el día de mañana. Esto se debe a que los valores dan sentido y coherencia a nuestras acciones.

2.2.4 Fundamentación Psicológica:

La persistencia de un estado de estrés conlleva a la aparición de un amplio abanico de posibles trastornos orgánicos. Ha sido demostrado que el estrés actúa sobre el sistema cardiovascular, el respiratorio y el digestivo, sobre la musculatura, la piel y el sistema inmunológico. También pueden aparecer enfermedades psíquicas como las diferentes formas de ansiedad y depresión.

El estudio del estrés ha demostrado la necesidad de incorporar los aportes de las ciencias sociales y en específico de la psicología para encontrar la explicación de por qué el hombre se estresa, por qué ciertos estímulos cobra un carácter significativo para un sujeto particular mientras para otros no, bajo qué condiciones ese estímulo actúa, cuáles son los factores mediadores de la respuesta de estrés en el hombre y qué es lo que determina que esa respuesta tenga un carácter nocivo para la salud humana.

El estrés se manifiesta en el nivel conductual y en el psicológico o afectivo. Respuesta de tipo conductual serían, por ejemplo, un aumento en el ausentismo laboral o un incremento en el hábito de fumar o en la ingestión de bebidas alcohólicas. A nivel psicológico afectivo el estrés podría llevar a una preocupación sobre el funcionamiento personal, a un incremento de la tensión emocional y de la ansiedad, a una disminución de la satisfacción laboral, a un malestar subjetivo, etcétera.

El hombre al enfrentar el medio circundante percibe y evalúa cada una de las situaciones que enfrenta, además de que la vivencia emocional les atribuye un determinado sentido personal. El enfrentamiento que el hombre hace de la situación potencialmente estresante es el que determina, en definitiva, el carácter que ha de tener dicha situación para él. La categoría “enfrentamiento” ha ocupado un lugar relevante en el estudio de los factores mediadores de la respuesta de estrés y se considera como el esfuerzo por reducir o suprimir los efectos negativos del estrés.

El medio laboral es una de las áreas de más alta significación personal para el individuo similar al medio familiar, sobre todo en la etapa de la adultez. Es por ello que un volumen considerable de las investigaciones en el campo del estrés han sido realizadas en el ámbito laboral, y el estrés ha reclamado la atención tanto de empresarios, ocupados en el

mejor funcionamiento organizacional y el aumento de la productividad del trabajo, como de los higienistas laborales y psicólogos ocupados en la salud del trabajador.

2.3 Fundamentación Legal

El presente trabajo se sustenta legalmente a través del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el trabajo, mediante la Constitución de la República del Ecuador, mediante el Código de Trabajo y en base a Decretos Ejecutivos

El artículo de la Constitución del Ecuador 2008, Título II, Derechos, Capítulo segundo, Derechos del Buen Vivir, Sección Octava, Trabajo y Seguridad Social, menciona lo siguiente:

“Art. 33. El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.”

El artículo de la Constitución del Ecuador 2008, Título VII, Régimen del Buen Vivir, Capítulo primero, Inclusión y Equidad, Sección Tercera, Seguridad Social, menciona lo siguiente:

“Art. 369.-El seguro universal obligatorio cubrirá las contingencias de enfermedad, maternidad, paternidad, riesgos de trabajo, cesantía, desempleo, vejez, invalidez, discapacidad, muerte y aquellas que defina la ley. Las prestaciones de salud de las contingencias de enfermedad y maternidad se brindarán a través de la red pública integral de salud.”

Del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Capítulo I, Disposiciones Generales, Artículo 1, Literal h, Apéndice iv, menciona lo siguiente:

“Artículo 1.- A los fines de esta Decisión, las expresiones que se indican a continuación tendrán los significados que para cada una de ellas se señalan:

h) Condiciones y medio ambiente de trabajo: Aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores. Quedan específicamente incluidos en esta definición:

iv. la organización y ordenamiento de las labores, incluidos los factores ergonómicos y psicosociales.”

Del Código de Trabajo ecuatoriano, Capítulo III, De los efectos del contrato de trabajo, Artículo 38, menciona lo siguiente:

“Art. 38.- 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.”

Además se utilizarán los artículos del 359 al 364 Del Código de Trabajo ecuatoriano, Capítulos II y III, De los Accidentes y de las Enfermedades Profesionales, respectivamente.

Del Decreto Ejecutivo 2393 (ECUADOR) reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo en todos sus artículos.

2.4 Categorías Fundamentales:

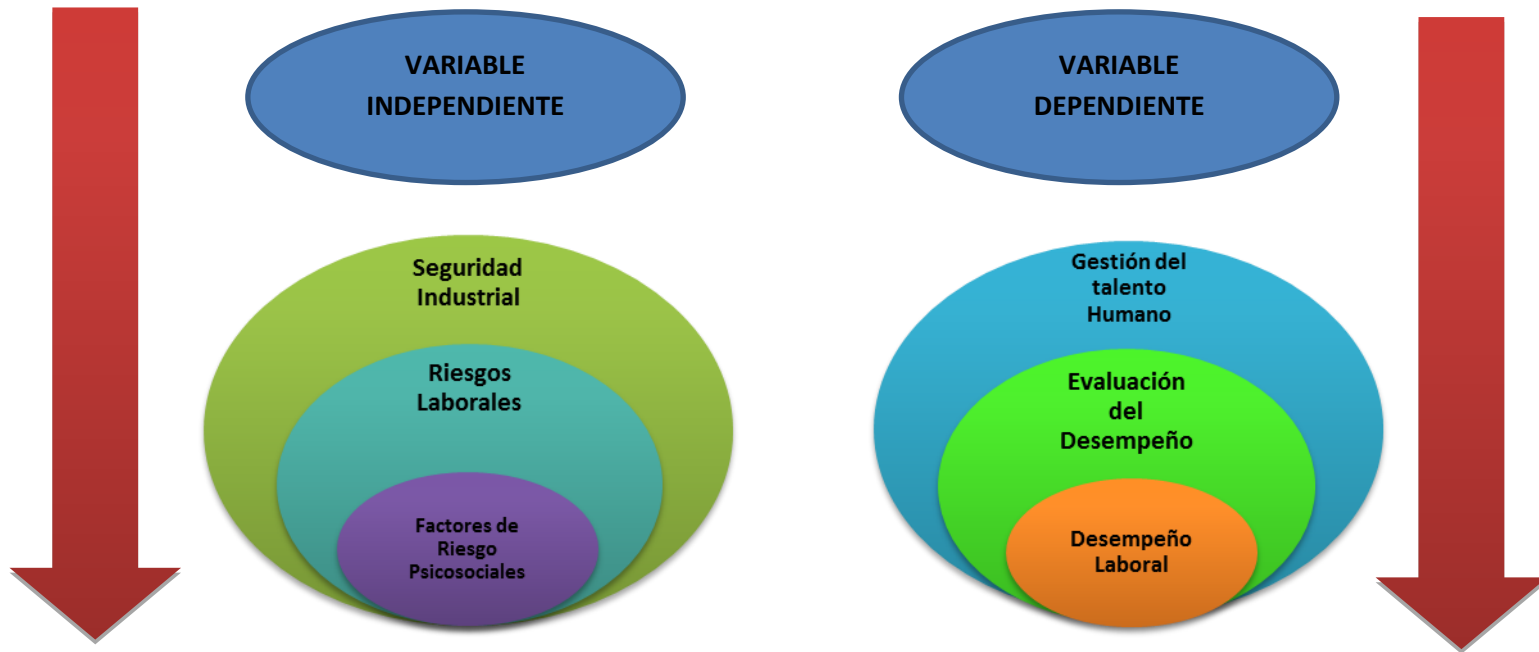


Grafico 2: "CATEGORÍAS FUNDAMENTALES".
Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier
Fecha: 2014-nov-27

2.4.1 Subordinación Conceptual: Variable Independiente

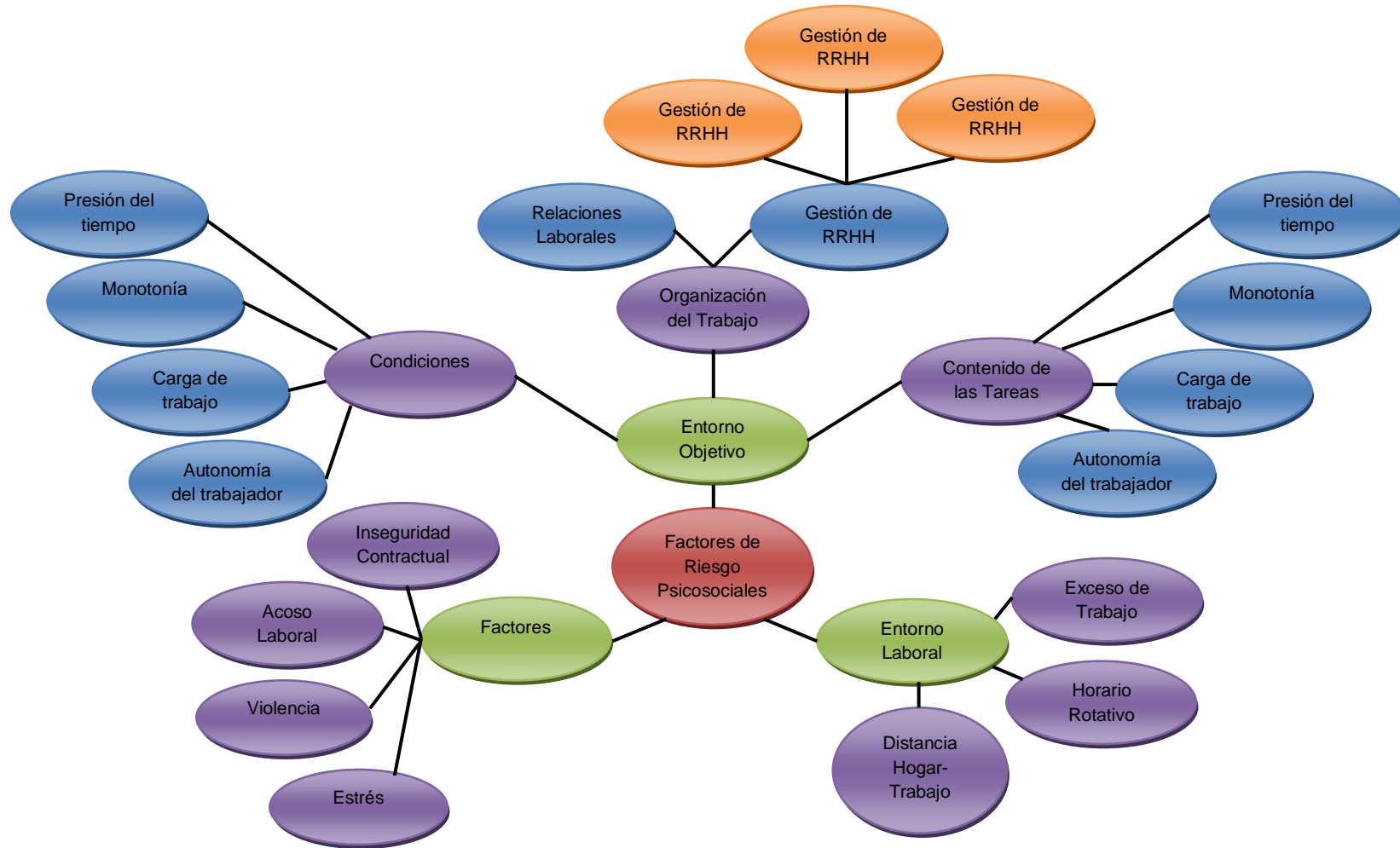


Grafico 3: "SUBORDINACIÓN CONCEPTUAL (VARIABLE INDEPENDIENTE)".

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

2.4.2 Subordinación Conceptual: Variable Dependiente

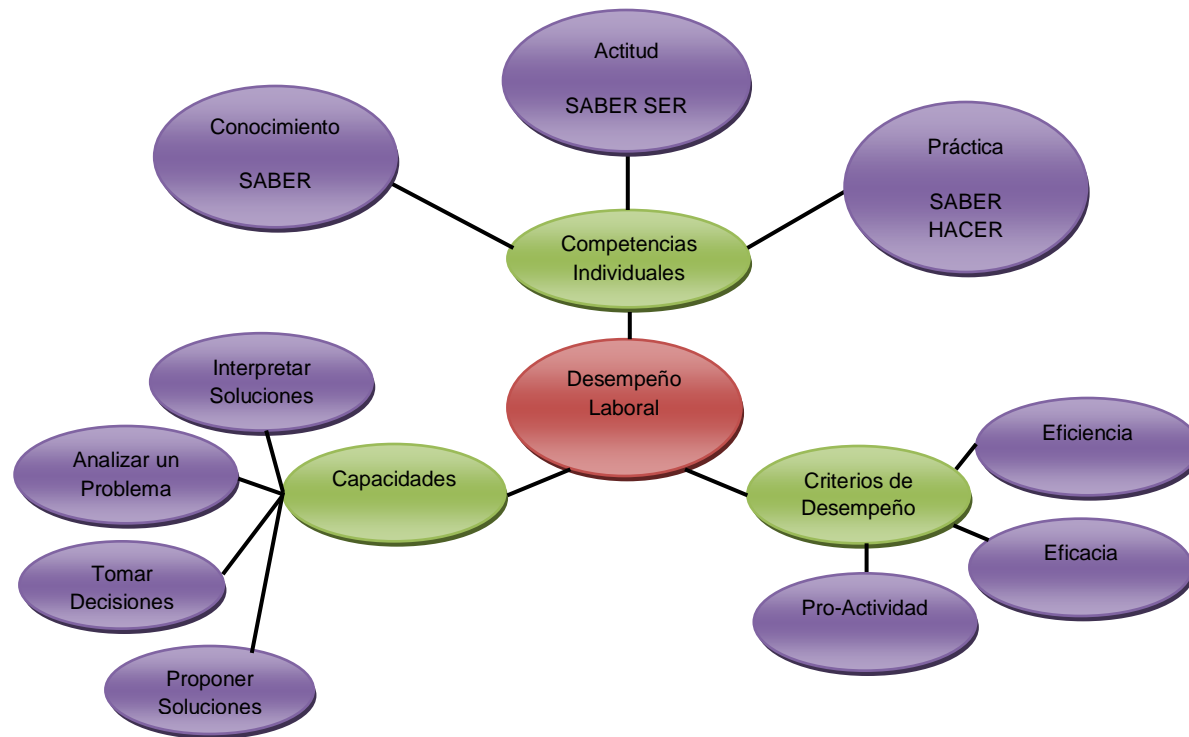


Gráfico 4: “SUBORDINACIÓN CONCEPTUAL (VARIABLE DEPENDIENTE).”

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

Seguridad Industrial

Según (Cavassa Ramírez, 2005) “En el concepto moderno significa más que una simple situación de seguridad física, una situación de bienestar personal, un ambiente de trabajo idóneo, una economía de costos importantes y una imagen de modernización y filosofía de vida humana en el marco de la actividad laboral contemporánea.”

La seguridad industrial busca tanto el bienestar físico como el bienestar emocional o psíquico de las personas desde un aspecto de cuidado y prevención ante problemáticas que puedan suscitarse en el ejercicio diario de sus actividades laborales.

Objetivos Específicos de la Seguridad

(Cavassa Ramírez, 2005) “El campo que abarca la seguridad en su influencia benéfica sobre el personal, y los elementos físicos es amplio, en consecuencia también sobre los resultados humanos y rentables que produce su aplicación. No obstante, sus objetivos básicos y elementales son 5:

- Evitar la lesión y muerte por accidente. Cuando ocurren accidentes hay una pérdida de potencial humano y con ello una disminución de la productividad.
- Reducción de los costos operativos de producción. De esta manera se incide en la minimización de costos y la maximización de beneficios.
- Mejorar la imagen de la empresa y, por ende, la seguridad del trabajador que así da un mayor rendimiento en el trabajo.

- Contar con un sistema estadístico que permita detectar el avance o disminución de los accidentes, y las causas de los mismos.
- Contar con los medios necesarios para montar un plan de Seguridad que permita a la empresa desarrollar las medidas básicas de seguridad e higiene, contar con sus propios índices de frecuencia y de gravedad, determinar los costos e inversiones que se derivan del presente renglón de trabajo.”

Accidentes.- Factores

(Cavassa Ramírez, 2005) “No es fácil identificar dónde empiezan y terminan las tareas vinculadas con el trabajo. Por lo general las leyes de indemnización abarcan el concepto limitado de accidentes durante las horas de trabajo. No obstante, es difícil especificar la línea divisoria entre lo que ocurre durante el trabajo y fuera de él. El accidente y la enfermedad profesional se enmarcan desde el punto de vista de seguridad en el mismo tratamiento, lo que debe tenerse en cuenta en el marco de la política de prevención. La política de prevención de accidentes se reduce a:

- Interés en la seguridad.
- Investigación de causas.
- Evaluación de efectos.
- Acción correctiva.

El interés por la Seguridad es de responsabilidad general pero, específicamente, de altos niveles quienes deben concientizar a sus subordinados en la necesidad de un comportamiento fiel a las disposiciones preventivas, lo que significa:

- a. Para el patrono: incremento de la responsabilidad.
 - b. Para los directivos. Disminución de costos, mejora de métodos.
 - c. Para el trabajador: seguridad, eficiencia, incentivos.
 - d. Para la sociedad. Valor humanitario.
- La investigación de causas comprende dos aspectos diferentes aunque complementarios:
 - a. Estudios sobre las posibles causas de accidentes en función del sistema de trabajo empleado, los métodos y medios necesarios para contrarrestarlas.
 - b. Reunión de datos analíticos y estadísticos sobre hechos consumados con el fin de establecer causas, hora, lugar del accidente, gravedad, frecuencia, condición física y mental del empleado, naturaleza y clases de trabajo efectuado.
 - Evaluación del accidente:
 - a. Motivos
 - b. Consecuencias y gravedad
 - c. Situaciones coadyuvantes (colaboradores) de la causa
 - d. Costos
 - La acción correctiva conduce, como consecuencia de esta lógica sucesión de pasos, a las siguientes actividades:
 - a. Aplicación de medidas correctivas generales y específicas.
 - b. Revisión de la política y planes de seguridad.
 - c. Incidencia sobre el factor humano, concientizándolo a través de los efectos de los accidentes, y despertando el interés por la seguridad.

En resumen, la prevención de accidentes consiste en investigar, evaluar y corregir las condiciones y circunstancias causantes, aplicando métodos

selectivos específicos, que interrelacionados dan lugar a la Seguridad Industrial”

Factores

Según (Cavassa Ramírez, 2005) “Se dijo que el accidente es la combinación de riesgos físicos y humanos; así, los factores que inciden en la producción del accidente son: técnicos y humanos”

- Factores Humanos: Psicológicos, fisiológicos, sociológicos, económicos.
- Factores Técnicos: Organización.

Estos factores causan el accidente una vez producido el disfuncionamiento en cualquiera de ellos.

Los elementos cuyo disfuncionamiento origina el accidente o las enfermedades laborales se pueden agrupar en:

- El individuo (solo o en grupo)
- La tarea
- Material y equipo
- Medio ambiente o lugar de trabajo
- Entorno

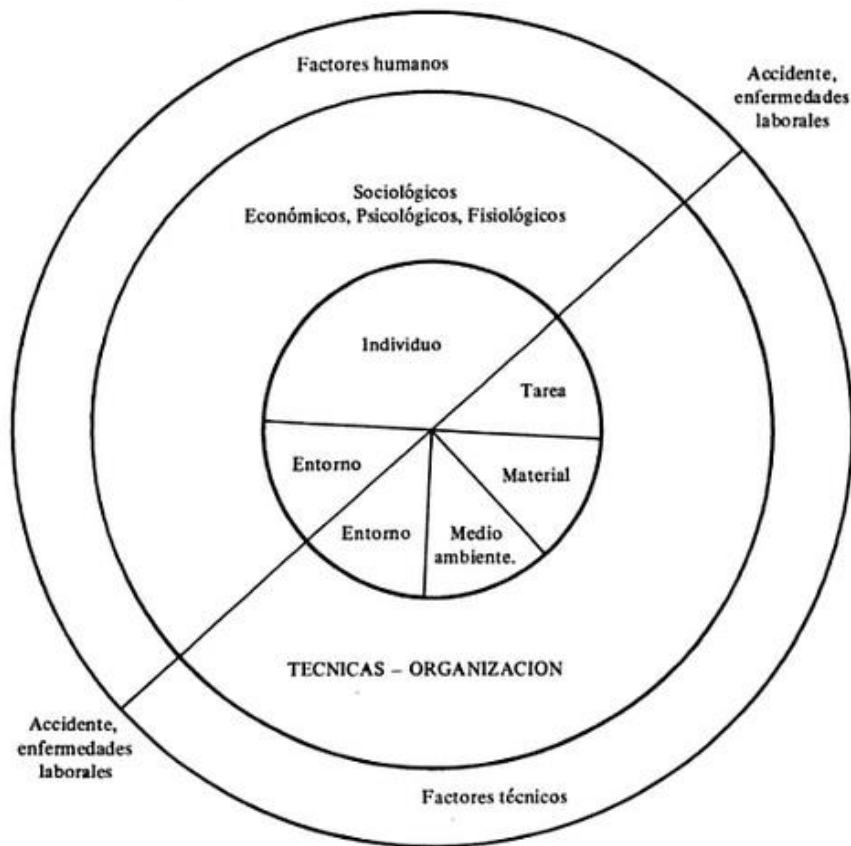


Grafico 5: "FACTORES"

Tomado de: Cavassa Ramírez (2005) Seguridad industrial: un enfoque integral, pg. 43. Grafico # 2.2 Figura del accidente

Fecha: 2014-nov-27

Los accidentes y enfermedades laborales son el producto de una conjugación de varios factores que intervienen en la convivencia diaria de cada ser humano, especialmente de quienes están sometidos a una actividad física o psíquica constantes, generándose así factores de riesgo psicosociales.

Riesgos Laborales

Para la (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013) “La definición del concepto de riesgo (Art. 4 Ley de Prevención de Riesgos Laborales), establece los elementos de la probabilidad de su ocurrencia y de la gravedad de sus consecuencias como elementos centrales que delimitan a sus características y que se aplican a cualquier tipo de riesgo, también a los psicosociales. La probabilidad y la gravedad de sus consecuencias son los elementos que determinan la importancia del riesgo.

La relación probabilidad / daño de los factores psicosociales de riesgo es igual que las que pueden tener el resto de riesgos laborales, es decir, es función de la doble gradación del valor de la probabilidad y de la gravedad de sus consecuencias, lo que hace que el riesgo psicosocial pueda ir de trivial a grave e intolerable. Como en otros riesgos, todas las combinaciones son posibles, y como en los otros riesgos, algunos de los psicosociales pueden ser triviales graves o intolerables. En este último caso estaríamos antes los riesgos psicosociales que se definirían como aquellos que tiene una alta probabilidad de tener consecuencias importantes para la salud.”

Los riesgos laborales, son todas aquellas consecuencias tanto físicas como psicológicas que pueden aparecer durante la ejecución de una tarea específica en un puesto o lugar de trabajo.

Factores Psicosociales

(Villalobos, 1999) “Proporciona una definición acerca de los factores de riesgo psicosocial articulando aquellos “como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por lo tanto no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierte en

algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno.”

Factores de Riesgo Psicosociales

(Confederación de Empresarios de Málaga, 2013) “Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación a estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes. Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones, o estados del organismo con una alta probabilidad de daños la salud de los trabajadores de forma importante. Los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales. En este sentido los hechos, situaciones o contextos que se propongan como riesgo psicosocial laborales tiene que tener una clara probabilidad de dañar la salud física, social o mental del trabajador y hacerlos de forma importante.”

Para el (Observatorio permanente de Riesgos Psicosociales, 2006) “Por factor de Riesgo de origen Psicosocial se entiende 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 psicológico en los trabajadores”

Características de los Riesgos Psicosociales:

(Moreno Jiménez & Baez Leon, 2010) “Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo (Benavides et al. 2002), es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral (Peiró, 1993). Desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo o de estrés se definirían como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud.”

Características de los factores psicosociales de riesgo:

Para (Moreno Jiménez & Baez Leon, 2010) “Los factores de riesgo psicosocial tienen características propias:

1. Se extienden en el espacio y el tiempo. El resto de riesgos suelen estar de alguna manera delimitados espacial y temporalmente, se circunscriben a un espacio y habitualmente a un momento concreto. Los riesgos de seguridad están vinculados a una actividad o espacio concreto, como un almacén o actividad de riesgo. Algo semejante ocurre con los riesgos de higiene y ergonómicos que suelen ser locales. Sin embargo una característica muy común de los factores psicosociales es la no localización.
2. Dificultad de objetivación. El ruido, las vibraciones, la temperatura, la contaminación por gases y una posición o esfuerzo se pueden medir

con unidades propias, pero el rol, la cohesión grupal, la supervisión, la comunicación no tienen unidades propias de medida. A pesar de los esfuerzos de los investigadores en la búsqueda de indicadores de tales variables (Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008), frecuentemente el recurso más utilizado en la evaluación consiste en la apreciación de la experiencia colectiva.

3. Afectan a los otros riesgos. El organismo humano, el trabajador, es una unidad funcional en la que todos los factores externos acaban afectando a la totalidad de la persona. Es el principio básico del funcionamiento de la persona, el tratamiento de la persona como una totalidad o sistema bio-psico-social (Engel, 1977). Pero este efecto se acentúa en los factores psicosociales de riesgo cuyo aumento supone habitualmente un aumento de los riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía. El efecto se produce también a la inversa, de forma que los factores de seguridad, higiene y ergonomía influyen los factores psicosociales. Los factores de riesgo no son compartimentos estancos, pero la mayor interacción se produce probablemente con los factores psicosociales.
4. Escasa cobertura legal. El nivel de ruido tiene una legislación que determina los niveles admitidos y rechazados, lo que facilita la misma acción de los empresarios y directivos. Se sabe a que atenerse. Lo mismo ocurre con la gran mayoría de riesgos de seguridad, de higiene y ergonómicos, pero no ocurre así con los factores psicosociales. El desarrollo de la legislación sobre los riesgos laborales ha sido considerable, tanto en sus aspectos generales como globales, lo que ha permitido acciones precisas por parte de las inspecciones de trabajo. Sin embargo, el desarrollo de la legislación sobre aspectos psicosociales se ha trabajado de modo general relacionada con la

prohibición de que puedan dañar a la salud, lo que suele ser inefectivo para los empresarios, para los trabajadores y para la misma inspección del estado.

5. Están moderados por otros factores. Los factores psicosociales de riesgo afectan al trabajador a través de sus propias características contextuales y personales (Buunk, de Jonge, Ybema, de Wolf, 1998; Quick, Quick, Nelson, Hurrell, 1997). Tal como se definen por la OIT (1986), los factores psicosociales de riesgo están mediados por la percepción, la experiencia y la biografía personal. La carga de trabajo, el conflicto de rol, la incertidumbre laboral no suelen tener los mismos efectos sobre toda la población laboral de una empresa, sino que depende de las variables personales de cada uno de ellos, como el nivel de implicación, la confianza en sí mismo, el optimismo y la motivación de logro.

6. Dificultad de intervención. Los problemas de un almacenamiento que tiene riesgos laborales, de seguridad, pueden ser intervenidos, habitualmente sin muchas complicaciones, con una nueva disposición de las cargas que suprima, disminuya o controle el riesgo de derrumbe. Casi siempre hay soluciones técnicas para la gran mayoría de los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, pero no resulta tan claro cuando se trata de los factores psicosociales. Un clima socio-laboral nefasto en la empresa afecta a la salud de los trabajadores, y también a su misma productividad. Lo mismo ocurre con un liderazgo abusivo. Sin embargo, técnicamente la intervención no resulta tan clara y sus efectos a medio y largo plazo tampoco. Por su propia naturaleza, los factores psicosociales son factores organizacionales y están íntimamente entrelazados al diseño y concepción global de la empresa.”

Los Factores de Riesgo Psicosociales en gran medida se deben a condiciones laborales inadecuadas que son dificultosas de determinar a simple vista, lo cual genera un grave conflicto de “contagio” o influencia de un factor sobre otro, causando la acumulación inevitable de factores negativos perjudiciales para la salud y estabilidad física y emocional.

(Confederación de Empresarios de Málaga, 2013)

- a. “Afectan a los derechos fundamentales del trabajador. Los riesgos psicosociales no se refieren a aspectos marginales o secundarios de las condiciones de organizacionales del trabajador, sino a elementos básicos de sus características de ciudadano que trabaja, de su dignidad como persona, de su derecho a la integridad física y personal, de derecho a la libertad y de su derecho a la salud positiva y negativa. La violencia y el acoso laboral o sexual son atentados a la integridad física, personal a la dignidad del trabajador de su intimidad, elementos propios de los derechos fundamentales de los trabajadores.

- b. Los riesgos psicosociales tiene efectos globales sobre la salud del trabajador. Los efectos de los factores psicosociales de riesgo actúan sobre la salud del trabajador a través de los mecanismos de la respuesta del estrés, tales respuestas están fuertemente mediadas por los mecanismos de percepción y contextuales, es decir los efectos sobre la salud del trabajador de los factores psicosociales de estrés son principalmente modulares. Mientras los factores psicosociales de riesgo o estrés tienen efectos mediados y parciales, los efectos de los

riesgos psicosociales tienen efectos principales y globales en razón de la naturaleza del propio riesgo.

- c. Afectan a la salud mental de los trabajadores. Los riesgos psicosociales afectan de forma importante y global a la estabilidad y equilibrio mental de la persona. La ansiedad, la depresión están asociados a la exposición a los riesgos psicosociales sugeridos por la OIT (Organización Internacional de Trabajo) como enfermedad profesional.
- d. Tienen formas de cobertura legal. La importancia real de los riesgos psicosociales, su alta incidencia y la relevancia de sus consecuencias en la salud de los trabajadores ha obligado al desarrollo de una cobertura legal inicial y al desarrollo de una jurisprudencia sobre el tema.”

Los Factores del Entorno Objetivo

(Confederación de Empresarios de Málaga, 2013)

1. “Ambiente Físico de la Prestación de Servicios. Aquí se incluyen los factores del denominado ambiente físico de trabajo, que están originados en el entorno del trabajador y que pueden influir en su confort o Disconfort. Factores tales como:
 - a. Iluminación: tanto en fábricas como en oficinas la iluminación es un factor fundamental para la realización de la mayoría de los trabajados. Una iluminación adecuada y correcta es aquella que permite distinguir las formas, los colores, y los objetivos en movimiento, así como apreciar los relieves y que todo ello, además, se haga sin fatiga. En

cambio una iluminación inadecuada produce fatiga visual que, además de reducir su rendimiento visual, aumentará su tensión y disgusto.

- b. Ruido: El ruido es uno de los problemas más extendidos en el ambiente físico de trabajo, en mayor o menor medida afecta prácticamente a todos los trabajadores y, para un número importante de ellos constituye una molestia. Además de los conocidos efectos fisiológicos – pérdida progresiva de audición, efectos cardiovasculares, una prolongada exposición afecta a la calidad del sueño y al equilibrio psíquico, afectando el comportamiento de la persona.
- c. Ambiente Térmico: Hay tres aspectos fundamentales que influyen en la sensación de bienestar térmico las condiciones ambientales, la actividad física y el tipo de ropa. En cuanto a las condiciones ambientales, lo que determina esta sensación son: la temperatura del aire, la temperatura relativa media, la humedad relativa y la velocidad del aire. La temperatura del cuerpo humano debe mantenerse en torno a los 37°C.
- d. Espacio de trabajo: Si el espacio de trabajo es reducido y el trabajador se ve obligado a mantener una misma postura durante un largo período de tiempo, además de trastornos físicos, se puede generar estrés.

2. Aspectos de la organización de trabajo, Incluidos los Modelos de Gestión. La estructura o contexto de la organización abarca aquellos factores que, no siendo propios del contenido de las

tareas del trabajador, influyen directamente sobre la misma. Entre los principales factores que toman parte de este grupo cabe destacar en estos momentos:

- a. El modelo de relaciones laborales de una empresa: Es evidente que la opción acogida primariamente por cada empresa para afrontar los cambios producidos en el mundo del trabajo tiene incidencia en el clima socio – laboral que se “respira” en la misma.
- b. Cultura de gestión de los recursos humanos: dentro de este apartado se contemplan básicamente:
 - i. Los estilos de mando y dirección: hay modelos de dirección que favorecen la presencia de factores de riesgo psicosociales mientras que otros, en cambio, los neutralizan o amortiguan.
 - ii. El papel en la organización de cada individuo: El rol o papel de cada uno es el conjunto de expectativas de conducta asociadas con su puesto. Se trata de un patrón de comportamiento que se espera de quien desempeñe cada puesto, con cierta independencia de la persona que sea. Si el rol no está bien definido, puede producir:
 1. Ambigüedad de Rol.
 2. Conflicto de Rol.
 - iii. Comunicación y relaciones interpersonales, con los compañeros y con terceros o personas externas: la comunicación y la red de relaciones en el trabajo son elementos básicos para el ser humano. En toda organización existen dos tipos de comunicación:
 1. Formal: dada por la propia organización.
 2. Informal: Surge de manera espontánea.

3. Contenido de las tareas: condiciones y sistemas de trabajo. Finalmente, el tercer gran conjunto de factores o causas que hay que tener en cuenta para identificar la probabilidad de que se produzcan riesgos de origen psicosocial es el relativo al contenido de la tarea o prestación de servicios de cada trabajador. Entre los factores más relevantes tenemos:

a. La carga de trabajo: esfuerzo que hay que realizar para desarrollar una actividad laboral. Toda tarea requiere un esfuerzo tanto físico como psíquico en diferente proporción según el puesto de trabajo. Podemos distinguir:

i. Infracarga o subcarga: aquella situación en que las capacidades del trabajador exceden en gran medida los requerimientos de la tarea a realizar, es decir poca cantidad de trabajo o tareas simples en relación con la capacidad del trabajador.

ii. Sobrecarga: Exceso de carga de trabajo o demandas intelectuales.

b. El margen de autonomía o control del trabajador: Es la posibilidad de decidir sobre aspectos referentes a las tareas y a la conducta que debe seguirse a lo largo de la jornada laboral. Puede darse sobre aspectos que se refieren a la realización de la tarea (orden de las tareas, métodos). Pero también al tiempo de trabajo (ritmos, pausas, horarios, vacaciones) o a la organización del trabajo (objetivos, normas).

c. La presión del tiempo de trabajo –Ritmos de trabajo-. Por ritmo se entiende la frecuencia y la velocidad de movimientos de trabajo necesario para lograr el resultado deseado. El objetivo último del establecimiento de un ritmo determinado de trabajo es, el aumento de la producción, por

lo que el trabajador puede verse sometido, además de a ese ritmo, a presiones grupales jerárquicas.

El Estrés

Para (Moreno Jiménez & Baez Leon, 2010) “El estrés es probablemente el riesgo psicosocial primero y más global de todos porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo. La Comisión Europea 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.”

- Como reacción o respuesta del individuo (cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, etc.).
- Como estímulo (capaz de provocar una reacción de estrés).
- Como interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo.

Es importante atender a las formas que pueden adoptar la respuesta de estrés pues resultan relevantes para su aplicación posterior al ámbito laboral. Dos son las formas principales, es estrés crónico y el estrés temporal. Tanto uno como otro tienen marcadas consecuencias para la salud, resultado del agotamiento del organismo en la respuesta para solucionar los problemas o amenazas. También se ha reconocido modalidades complementarias que aluden a la intensidad de la respuesta, como es la respuesta al estrés agudo, debida a la intensidad del problema y al esfuerzo que debe hacer el organismo para responder a ella, ya a la respuesta de estrés postraumático en el que se mantiene o incluso se amplía al nivel de respuesta en el tiempo.

Violencia

(Moreno Jiménez & Baez Leon, 2010) “La violencia en el trabajo, en sus diferentes formas, es probablemente el segundo riesgo psicosocial en orden de importancia. La violencia es probablemente un rasgo de las nuevas formas y estilos de vida predominantemente urbana, anónima, acelerada y competitiva.

La OIT (Organización Internacional del Trabajo) define la violencia laboral como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo. La OMS (Organización Mundial de la Salud) la define como el uso intencional del poder, amenaza o efectivo, contra otra persona o un grupo, en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause o tiene un alto grado de probabilidad de causar lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación.

Habitualmente se ha distinguido dos formas principales, la violencia física y la violencia Psicológica, a pesar de que no siempre sus límites sean claros y puedan darse simultáneamente la una y la otra. Distinguimos tres tipos fundamentales de violencia:

- Violencia de tipo I: Actos violentos procedentes de personas que no están relacionadas con el propio trabajo. Es un tipo de violencia que se comete con ocasión de robos, asaltos y atracos en el lugar de trabajo. El objetivo de esta forma de violencia es la obtención de bienes valiosos para los asaltantes.
- Violencia de tipo II: Actos violentos provenientes de los clientes a quienes se atiende o se presta servicio. Es el tipo de violencia vinculado a la reclamación o exigencia de supuestos derechos.

El objetivo del mismo es obtener un servicio que no se estaba recibiendo.

- Violencia de tipo III: Actos violentos que provienen de compañeros o superiores del propio lugar de trabajo. Es el tipo de violencia asociado a la aparición de conflictos laborales de tipo organizacional o personal.”

Acoso Laboral

(Moreno Jiménez & Baez Leon, 2010) “El acoso laboral es una de las formas de violencia en el trabajo, pero por sus características y por algunas de sus consecuencias propias, parece que debe ser tenido en cuenta como una forma específica de riesgo laboral y no sólo como forma de violencia laboral.

“Es una forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de alienarla”
Comité Consultivo de la Comisión Europea para la seguridad, la higiene y la protección de la salud en el trabajo (2001).

El Mobbing o acoso laboral es considerado actualmente uno de los riesgos laborales más importantes en la vida laboral.”

Acoso Sexual

Para (Moreno Jiménez & Baez Leon, 2010) “La conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo, incluida la conducta de

superiores y compañeros, constituye una violación intolerable de la dignidad de los trabajadores o aprendices y que resulta inaceptable si: Dicha conducta es indeseable, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma, la negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta por parte del empresarios o trabajadores.

Recomendación 92/31 de las Comunidades Europeas, relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo.

Confederación de empresarios de Málaga (2013) el acoso sexual es planteado también como una de las formas de la violencia laboral, y más frecuentemente como una modalidad del acoso laboral, sin embargo el acoso sexual tiene igualmente un contexto propio, unas formas específicas y unas consecuencias especiales que hace que no se identifique con la violencia en el trabajo o el acoso laboral. Habitualmente se han considerado dos tipos básicos de acoso sexual, en función de si hay o no hay chantaje en el mismo. El chantaje sexual conocido técnicamente como “quid pro quo”, una cosa por la otra, es el chantaje sexual. Consiste en solicitar los favores sexuales, de forma más o menos abierta, a cambio de la obtención de algún tipo de beneficios laborales o a cambio de no experimentar y sufrir consecuencias desagradables como el despido, el cambio de puesto de trabajo u otros cambios molestos. En este caso, la condición sexual de la persona afectada es el criterio único o decisivo para los Riesgos Psicosociales: Cómo superarlos para mejorar la productividad, la toma de decisiones que pueden beneficiar o perjudicar laboralmente a la persona. En este caso, el tipo de acoso sexual se ejerce preferentemente por quien ostenta una posición de poder y puede afectar el destino laboral, habitualmente jefes y superiores, pero puede igualmente incluirse a los compañeros, cuando por su influencia, de un tipo u otro, pueden influir en el destino profesional de la persona afectada. El segundo tipo es el acoso sexual producido por un ambiente hostil. Consiste en la existencia de unas

condiciones de trabajo por el que los atributos sexuales, normalmente de mujeres, es una de las características que deben exhibirse incluso cuando no guarda relación con el trabajo que se está efectuando. Cuando las mujeres deben de vestir una determinada minifalda, utilizar un tipo de escote sin que ello sea básico para su trabajo, se ven obligadas a trabajar en función de sus atributos sexuales sin que el trabajo sea de tipo sexual, se atenta contra su condición de trabajadora al reducirla a sus atributos sexuales.”

Burnout o Desgaste Profesional

(Moreno Jiménez & Baez Leon, 2010) “La definición más extendida y generalizada proviene de Maslach y Jackson (1986) “Síndrome de agotamiento emocional, despersonalizado y reducida realización personal que puede aparecer en personal que trabajan con gente de alguna forma”.

Confederación de empresarios de Málaga (2013) el agotamiento emocional hace referencia al cansancio emocional que producen las tareas propias del trabajo, la despersonalización al tratamiento distanciado que se aplica a las personas que se tiene que atender y la baja realización personal recoge la baja autoestima profesional que acompaña al ejercicio de la propia profesión.

Burnout es la consecuencia de un estrés crónico laboral. Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial por sus efectos en el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación personal.”

Administración General

(Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996) “La administración consiste en darla forma, de manera consciente y constante, a las organizaciones. Todas las organizaciones cuentan con personas que tienen el encargo de servirles para alcanzar sus metas. Estas personas se llaman

gerentes. Es el proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas.”

Desempeño Gerencial y Organizacional

(Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996) “La administración es la principal actividad que marca una diferencia en el grado que las organizaciones le sirven a las personas que afectan. El éxito que puede tener la organización al alcanzar sus objetivos y también al satisfacer sus obligaciones sociales depende, en gran medida, de sus gerentes. Si los gerentes realizan debidamente su trabajo, es probable que la organización alcance sus metas. Medida de la eficacia y la eficiencia de una organización; grado en que alcanza los objetivos acertados.”

Planificación

(Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996) “Planificar implica que los administradores piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Además los planes son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar sus objetivos.”

Organización

(Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996) “Es el proceso de ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que éstos puedan alcanzar las metas de la organización. Proceso para comprometer a dos o más personas

para que trabajen juntas de manera estructurada, con el propósito de alcanzar una meta o una serie de metas específicas.”

Dirección

(Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996) “Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Proceso para dirigir e influir en las actividades de los miembros de un grupo o una organización entera, con respecto a una tarea.”

Control

(Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996) “Por último, el gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que, de hecho, la conducen hacia las metas establecidas. Ésta es la función de control de la administración, la cual entraña los siguientes elementos básicos:

1. Establecer estándares de desempeño.
2. Medir los resultados presentes.
3. Comparar estos resultados con las normas establecidas.
4. Tomar medidas correctivas cuando se detectan desviaciones.”

Eficacia y Eficiencia

(Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996) “La base de muchas de estas explicaciones son dos conceptos presentados por Peter Drucker, uno de los autores más reconocidos en el campo de la administración: la eficacia y la eficiencia. Drucker dice: eficiencia significa hacer correctamente las cosas y eficacia significa hacer las cosas correctas.”

(Chiavenato, 2007) “Toda organización debe considerarse simultáneamente desde los puntos de vista de la eficacia y de la eficiencia. Eficacia es una medida normativa del logro de resultados, mientras que eficiencia es una medida normativa de la utilización de los recursos en los procesos. En términos económicos, la eficacia de una organización se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad mediante los productos (bienes o servicios) que proporciona, mientras que la eficiencia es una relación técnica entre entradas y salidas. En estos términos, la eficiencia es una relación entre costos y beneficios. Asimismo, la eficiencia se refiere a la mejor forma (the best way) de hacer o realizar (método) las cosas, a fin de que los recursos (personas, máquinas, materias primas) se apliquen de la forma más racional posible.”

Cuadro de Diferencias entre Eficacia y Eficiencia

(Chiavenato, 2007)

| Eficiencia | Eficacia |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Importancia a los medios • Hacer correctamente las cosas • Resolver problemas • Salvaguardar los recursos • Cumplir tareas y obligaciones • Capacitar a los subordinados • Mantener las máquinas • Presencia en los templos • Rezar • Jugar fútbol con técnica | <ul style="list-style-type: none"> • Importancia a los resultados y fines • Hacer las cosas correctas • Alcanzar objetivos • Optimizar la utilización de los recursos • Obtener resultados y agregar valor • Proporcionar eficacia a los subordinados • Máquinas disponibles • Práctica de los valores religiosos • Ganarse el cielo • Ganar el campeonato |

Gráfico 6: “DIFERENCIAS ENTRE EFICACIA Y EFICIENCIA”

Tomado de: Chiavenato Idalberto (2007) Administración de Recursos Humanos, pg. 24. Cuadro #1.3

Fecha: 2014-nov-27

Cuadro de relación entre Eficacia y Eficiencia

(Chiavenato, 2007)

| | | EFICIENCIA (optimización en la utilización de los recursos disponibles) | |
|---|---------|---|---|
| | | Baja | Elevada |
| Eficacia (logro de los objetivos organizacionales) | Baja | <ul style="list-style-type: none"> • Baja ganancia en la inversión, debido a que los recursos se utilizan de manera precaria (desperdicio de materiales, de equipo, de mano de obra y de tiempo, con costos operacionales elevados). • Dificultad para alcanzar los objetivos operacionales (lo que redundaría en la pérdida de mercado, bajo volumen de ventas, reclamaciones de los consumidores, perjuicios elevados). | <ul style="list-style-type: none"> • Elevada ganancia en la inversión, debido a que los recursos se utilizan de manera intensiva y racional sin el menor desperdicio (gracias a métodos y procedimientos bien planeados y organizados), lo que redundaría en costos operacionales bajos. • A pesar de esto, existe dificultad para alcanzar los objetivos organizacionales. Aunque las cosas estén bien hechas en la organización, el éxito organizacional es precario. |
| | Elevada | <ul style="list-style-type: none"> • La actividad operacional es deficiente y los recursos son utilizados de manera precaria. Los métodos y procedimientos conducen a un desempeño inadecuado e insatisfactorio. • A pesar de esto, se logran los objetivos organizacionales, si bien el desempeño y los resultados pudieran ser mejores. La organización obtiene ventajas en su ambiente (por medio de la conservación y ampliación del mercado, del volumen de ventas deseado, de la satisfacción del consumidor, del beneficio deseado). | <ul style="list-style-type: none"> • La actividad se realiza bien y el desempeño individual y departamental es bueno, debido a que los métodos y procedimientos son racionales. Las cosas están bien hechas, realizadas de la mejor manera, al menor costo, en el menor tiempo y con el menor esfuerzo. • La actividad produce resultados favorables para la organización, debido a que sigue una estrategia o táctica para lograr los objetivos que la empresa se ha planteado. Las cosas están bien hechas para lograr los objetivos que la empresa se propone, y que le aseguran, también, supervivencia, estabilidad o crecimiento. |

Gráfico 7: “CUADRO DE RELACIÓN ENTRE EFICACIA Y EFICIENCIA”

Tomado de: Chiavenato Idalberto (2007) Administración de Recursos Humanos, pg. 25. Cuadro #1.4

Fecha: 2014-nov-27

Desempeño Laboral

(Corporation, 2007) “La gestión del Desempeño empieza con el establecimiento de unas metas. Las metas definen los resultados que las personas deberían conseguir. Las metas son unos puntos que nos permiten evaluar la planificación, el reconocimiento de la labor, las recompensas y la mejora. Sin metas, el tiempo y la energía se perderían en actividades que contribuyen muy poco al éxito empresarial. Toda empresa, toda unidad empresarial y todo empleado necesita metas y planes para conseguirlas. A las metas se destinan los recursos y el tiempo limitados de las personas y las organizaciones en aspectos que se consideran que son los más importantes.”

Desarrollo de Competencias

(Universidad de Antioquia, 2006) “Las competencias tienen que ser integradoras de conocimientos, habilidades, actitudes y capacidades. Las competencias se desarrollan a medida que recorremos nuestro camino, algunas son fuertes otras débiles pero lo importante de este proceso es reconocer esas debilidades para trabajarlas y lograr un mayor desarrollo de estas.

Adquirir nuevas competencias no es una actividad previa a nuestro desarrollo profesional o personal, se adquieren principalmente mediante la realización del área respectiva. Son el resultado de una experiencia buscada y explotada activamente por aquel que participa en ella. La gráfica a continuación muestra la forma como se adquieren las competencias en el aspecto del ser, saber y hacer.”

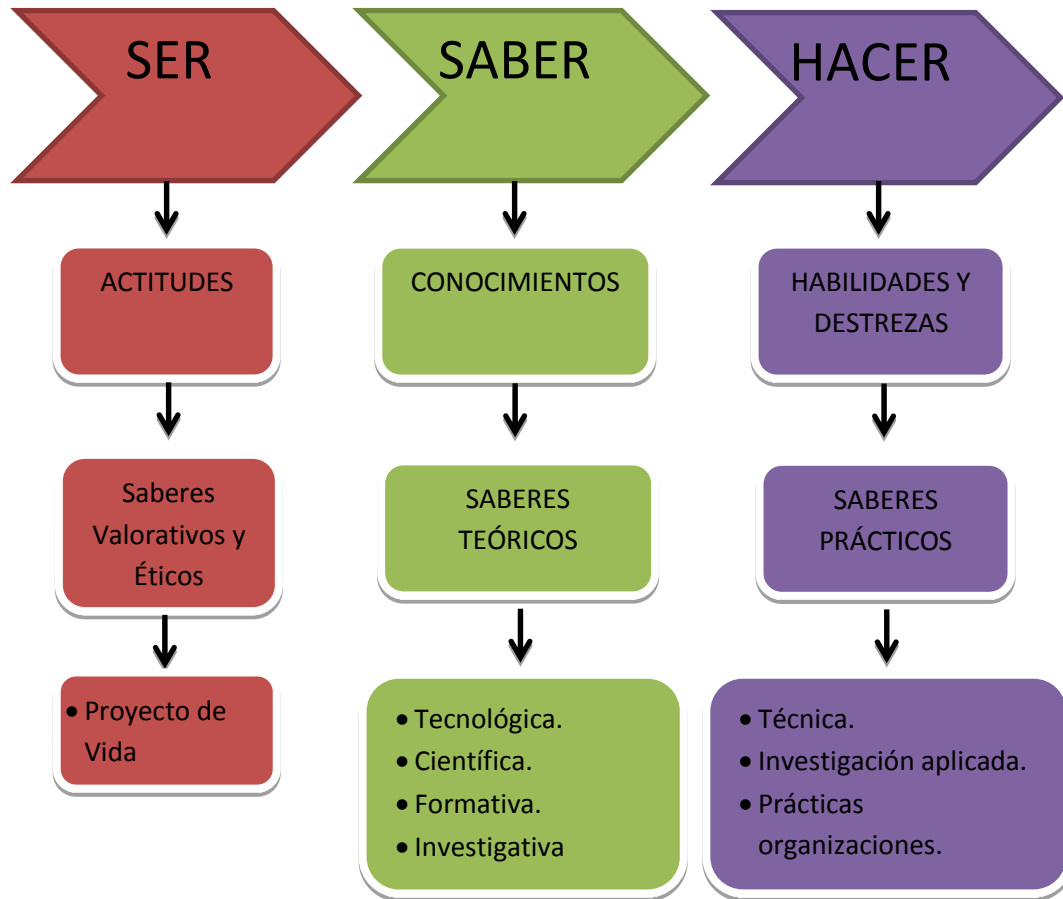


Gráfico 8: “MAPA DE COMPETENCIAS”
 Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier
 Fecha: 2014-nov-27

Estilos de Mando y Dirección

(Menéndez Díez, Fernández Zapico, Llana Álvarez, & Espero Expósito, 2009) “Las actitudes y comportamientos en el trabajo, están influidos por el estilo de mando con que actúa cada superior con sus subordinados. El estilo de mando no se refiere a una persona en concreto sino que

también se refiere al estilo imperante en la empresa. La clasificación más común es la siguiente:

- **Estilo Autoritario o Autocrático:** Utiliza el miedo, presiones, castigos y eventualmente las alabanzas. Imponer las ideas. En el grupo existen tensiones, competitividad y falta de motivación.
- **Estilo Autoritario-Benevolente o Paternalista:** Recurre a las alabanzas y castigos reales o posibles en el caso de que no se cumplan las tareas. No hay vías de participación.
- **Estilo Consultivo:** Usa las alabanzas junto a castigos ocasionales y esporádicamente, permite al personal participar en la elaboración de planes, objetivos o controles. No hay consignas, y para evitar situaciones conflictivas no se asume ningún tipo d autoridad.
- **Estilo Participativo o Democrático:** Reconocimiento, tanto económico como psicosocial, estableciendo un sistema de bonificaciones elaborado colectivamente, permite la participación del grupo en la definición de objetivos, planificación, seguimiento y valoración de resultados.”

El Ritmo Circadiano

Para el autor (Menéndez Díez, Fernández Zapico, Llaneza Álvarez, & Espero Expósito, 2009) “Es el reloj interno que nos dice cuando debemos comer, dormir y levantarnos. Existen otros ritmos bilógicos con una duración variables de días u horas. Controla el sueño, la vigilia, la temperatura corporal y la presión arterial. Una interrupción de este ritmo da lugar a:

- Pérdida de sueño.
- Falta de apetito.
- Problemas digestivos.
- Dolores de cabeza.
- Menor concentración.

Las variaciones circadianas tienen su verdadera importancia en el trabajo a turnos, dado que el trabajador tiene que trabajar en estado de desactivación nocturno y dormir en estado de activación diurna. Por otra parte, mientras que trabajando de día hay una sinergia entre los sincronizadores socio-familiares y de trabajo, para el trabajador de noche son antagónicos. El turno de noche impone al trabajador una constante desincronización de sus ritmos biológicos.”

Horario Rotativo

(Fernández García, 2008) “Los efectos negativos del horario de trabajo sobre la salud, adquieren una dimensión especial cuando se trabaja de forma continuada de noche o en turnos rotativos. El trabajo a turno exige mantener al organismo activo en momentos en que necesita descanso, y a la inversa. Además los turnos colocan al trabajador y la trabajadora fuera de las pautas de la vida familiar y social. Todo ello provoca un triple desajuste entre el tiempo de trabajo, el tiempo biológico y el tiempo social. En ambos casos las alteraciones del equilibrio biológico y social pueden dar lugar en los individuos afectados problemas fisiológicos como insomnio, fatiga, trastornos digestivos y cardiovasculares, y a problemas psicológicos y sociales en su comportamiento y en su relación profesional y familiar tales como

el aislamiento progresivo, irritabilidad, crisis conyugales, trastornos sexuales, etc.”

Relaciones Interpersonales

(Billikopf Encina, 2003) “Las Relaciones Interpersonales en el trabajo (y fuera, también) constituyen un factor crítico en una empresa agrícola. Aunque la calidad de las relaciones interpersonales en sí no bastan para incrementar la productividad, si pueden contribuir significativamente a ella.”

Base de la Interacción Humana

Para (Billikopf Encina, 2003) “La unidad más básica de una sana interacción humana es la *caricia psicológica*-una forma verbal o física en la que le hacemos saber a otra persona que nos hemos percatado de su presencia. La caricia Psicológica promueve el valor o dignidad de cada persona. El término “caricia psicológica” connota” un contacto íntimo, como el que se le imparte a un infante que es acariciado, pellizcado, o al que se le dan palmaditas (...) en el trabajo, la mayoría de caricias psicológicas ocurren por medio de la comunicación verbal o el lenguaje corporal. Ejemplos pueden incluir ademanes, sonrisas, miradas de comprensión, apretones de manos, saludos verbales, o incluso un envío de flores.”

2.5 Hipótesis

Hi: Los Factores de Riesgo Psicosociales SI afectan el desempeño laboral del personal de IMPORCALZA S.A.

Ho: El control de los Factores de Riesgo Psicosociales NO afectan el desempeño laboral del personal de IMPORCALZA S.A.

2.6 Señalamiento de variables

2.6.1 Variable Independiente: Factores de Riesgo Psicosociales

2.6.2 Variable Dependiente: Desempeño Laboral

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de la Investigación

Esta investigación se basa en el enfoque cualitativo y cuantitativo.

Se tomará el enfoque cuantitativo porque se pretende obtener la recolección de datos para conocer o medir el fenómeno en estudio y encontrar soluciones para la misma; la cual trae consigo la afirmación o negación de la hipótesis establecida en dicho estudio.

La investigación será cualitativa la cual consiste en utilizar la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.

Se tomará el enfoque cuantitativo porque se realizara un proceso inductivo es decir que se explorara y describirá el fenómeno en estudio para obtener perspectivas teóricas de la investigación que se realizara.

3.2. Modalidad Básica de la Investigación

En esta investigación se utilizarán las siguientes modalidades:

- **Investigación de Campo:** La investigación de campo es el análisis sistemático de problemas en la realidad con el propósito, bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o producir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquier paradigma o enfoques de investigaciones conocidas o en desarrollo.

La investigación se utilizará para la comprender los factores de riesgo psicosociales y de cómo estos afectaran al orden social y productivo de una empresa.

- **Investigación Documental - Bibliográfica:** Los métodos de información bibliográfica para investigación son aquellos que permitirán al usuario utilizar la información registrada en determinados documentos para llevar a cabo su propia investigación. En todo caso, la utilización de instrumentos bibliográficos en el desarrollo de cualquier investigación es absolutamente imprescindible. Los métodos de investigación bibliográfica serán los hilos que permitan localizar y seleccionar la información precisa de entre toda la masa documental que existe

La temática a estudiar se debe conocer a fondo, en cuanto a sus formas, causas, efectos; es decir; cómo se presentan los factores de riesgo psicosociales en una empresa, vistos desde una normativa psicológica, social y jurídica de nuestro país. Para lo cual se necesita investigar documentos científicos sobre la problemática.

- La Investigación Documental, el estudio de los problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos. La originalidad del estudio se refleja en el enfoque, criterios, conceptualizaciones, reflexiones, conclusiones, recomendaciones y, en general, en el pensamiento del autor.

Este tipo de investigación es esencial en la presente investigación debido a la fuente de información tanto interna (de la empresa), como

del exterior (otras empresas) con el tema planteado, con el fin de tomar medidas y recomendaciones de investigaciones anteriores que ya han sido puestas en práctica y han generado resultados positivos frente a la problemática investigada.

3.3. Nivel o Tipo de Investigación

Esta investigación se enmarcará en el nivel descriptivo y correlacional.

Nivel correlacional: El correlacional tiene como finalidad establecer el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. Este tipo de investigación descriptiva busca determinar el grado de relación existente entre las variables.

Nivel Descriptivo: El propósito de la investigación descriptiva, es describir situaciones y eventos, es decir como es y cómo se manifiesta determinados fenómenos. Para realizar el proyecto de investigación se utilizara la modalidad bibliográfica documental ya que para su ejecución se sustentara en información ya existente basada en libros, tesis, revista, lectura, biblioteca, etc. Con la finalidad de que la información este centrada en la comprensión y en el realismo permitiendo de esta manera que el investigador pueda conceptualizar las variables y categorías.

3.4. Población y Muestra

Población: La población en estudio está constituida por:

| Área de trabajo | Número de trabajadores |
|------------------------|-------------------------------|
| Administrativa | 12 |
| Ventas | 5 |
| Departamento Técnico | 4 |
| Operativa | 35 |
| Logística | 5 |
| TOTAL: | 61 |

Tabla 1: "POBLACIÓN Y MUESTRA"

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

Muestra: La investigación se aplicará a toda la población.

3.5. Operacionalización de Variables

3.5.1 Variable Independiente: Factores de Riesgo Psicosociales

| Conceptualización | Categorías | Indicadores | Ítems | Técnica |
|---|--|--|---|-------------------------|
| (Pando Moreno, Aranda Beltrán, & Ávalos Ocegüera, 2011) "Todas las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización por un lado, y por otro las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, influyen en su salud y en su rendimiento. Esto quiere decir que los factores psicosociales negativos podrían estar presentes tanto en el lugar donde el trabajador presta sus servicios, como fuera de éste ámbito" | Factores Condiciones Entorno Laboral | <ul style="list-style-type: none"> Estrés Violencia Acoso laboral Inseguridad Contractual Iluminación, ruido, temperatura, radiación. Carga de trabajo Relaciones Personales Conflicto de Rol Jornada de Trabajo Exceso de Trabajo Horario Rotativo Distancia: Hogar – Trabajo | <ul style="list-style-type: none"> ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Tiene tiempo de llevar al día tu trabajo? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Su trabajo, en general, es desgastador emocionalmente? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Le cuesta olvidar los problemas del trabajo? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Ha trabajado Ud. fuera del horario establecido? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿En la empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Ha presentado conflictos con su familia a causa del trabajo? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | ENCUESTA (CUESTIONARIO) |

Tabla 2: "OPERACIONALIZACIÓN (VARIABLE INDEPENDIENTE)."

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

3.5.2 Variable Dependiente: Desempeño Laboral

| Conceptualización | Categorías | Indicadores | Ítems | Técnica |
|---|---|--|---|--------------------------------|
| <p>(Jiménez, 2011) “Proceso de mejora continua de los empleados que facilita la ejecución de la estrategia del negocio, representado en la siguiente fórmula:</p> <p>Desempeño= RESULTADOS (eficacia) + COMPETENCIA (eficiencia)”</p> | <p>Capacidades</p> <p>Criterios de Desempeño</p> <p>Competencias individuales</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Interpretar Soluciones • Analizar un Problema • Tomar Decisiones • Proponer Soluciones <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia • Pro-actividad <ul style="list-style-type: none"> • Saber - Conocimiento • Saber ser- Actitud • Saber hacer - Práctica | <ul style="list-style-type: none"> • ¿Ha superado las metas planteadas por sus superiores? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> • ¿Ha existido ahorro de recursos o materiales con los cuales trabaja Ud.? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> • ¿Realiza actividades en grupo o trabajo en equipo? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> • ¿Le han aplicado una evaluación de desempeño por parte de la empresa? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> • ¿Cumple con los objetivos o metas planteadas en su trabajo? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> • ¿Ha tomado parte activa de alguna solución en la empresa? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> • ¿Ha recibido capacitación en su área específica de trabajo? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | <p>ENCUESTA (CUESTIONARIO)</p> |

Tabla 3: “OPERACIONALIZACIÓN (VARIABLE DEPENDIENTE).”

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

3.6. Técnicas e instrumentos de Investigación

Encuesta: Dirigida al personal de la empresa IMPORCALZA S.A. del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

Instrumento: Consta de una encuesta elaborada con preguntas cerradas y de opción múltiple que facilitarán la obtención de información.

Validez: Las autoridades respectivas evaluaron los instrumentos para comprobar su factibilidad en la investigación antes de su aplicación.

3.7. Plan de Recolección de Información

| PREGUNTAS BÁSICAS | EXPLICACIÓN |
|-------------------------------|---|
| ¿Para qué? | Para cumplir con los objetivos propuestos en la investigación. |
| ¿De qué personas u objetos? | Del personal de la empresa IMPORCALZA S.A. del cantón Ambato, provincia de Tungurahua. |
| ¿Sobre qué aspectos? | Factores de Riesgo Psicosociales y Desempeño Laboral. |
| ¿Quién? | Investigador Velásquez Beltrán Alex Javier. |
| ¿Cuándo? | Octubre 2014 a Enero 2015. |
| ¿Dónde? | IMPORCALZA S.A. |
| ¿Qué técnicas de Recolección? | Encuesta. |
| ¿Con Qué? | Cuestionario Estructurado. |
| ¿En qué situación? | Bajo condiciones de respeto, profesionalismo investigativo y absoluta reserva y confidencialidad. |

Tabla 4: “Plan de Recolección de Información.”

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

3.8. Recolección de información

De esta investigación, se recogerá información sobre Factores de Riesgo Psicosociales y Desempeño Laboral para Relacionar las variables en cuestión del personal de IMPORCALZA S.A.

La información se recogerá a través de encuestas, entrevistas, observaciones, cuestionarios y guía de entrevistas, en la ciudad de Ambato. La encuesta se realizará en un número máximo de dos veces, con lo cual corroboramos la información antes y después del proyecto, evidenciando los cambios que ha producido el presente proyecto.

3.9. Procesamiento y Análisis

Para el procesamiento, análisis y verificación de la hipótesis se utilizará el método del CHI CUADRADO.

Esta prueba puede utilizarse incluso con datos medibles en una escala nominal. La hipótesis nula de la prueba Chi-cuadrado postula una distribución de probabilidad totalmente especificada como el modelo matemático de la población que ha generado la muestra.

Para realizar este contraste se disponen los datos en una tabla de frecuencias. Para cada valor o intervalo de valores se indica la frecuencia absoluta observada o empírica (O_i). A continuación, y suponiendo que la hipótesis nula es cierta, se calculan para cada valor o intervalo de valores la frecuencia absoluta que cabría esperar o frecuencia esperada ($E_i = n \cdot p_i$, donde n es el tamaño de la muestra y p_i la probabilidad del i -ésimo valor o intervalo de valores según la hipótesis nula).

El estadístico de prueba se basa en las diferencias entre la O_i y E_i y se define como:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}.$$

Este estadístico tiene una distribución Chi-cuadrado con $k-1$ grados de libertad si n es suficientemente grande, es decir, si todas las frecuencias esperadas son mayores que 5. En la práctica se tolera un máximo del 20% de frecuencias inferiores a 5.

Si existe concordancia perfecta entre las frecuencias observadas y las esperadas el estadístico tomará un valor igual a 0; por el contrario, si existe una gran discrepancia entre estas frecuencias el estadístico tomará un valor grande y, en consecuencia, se rechazará la hipótesis nula. Así pues, la región crítica estará situada en el extremo superior de la distribución Chi-cuadrado con $k-1$ grados de libertad.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1 Análisis de los resultados:

Para obtener la información se utilizó la técnica de la encuesta mediante un instrumento elaborado en forma de cuestionario aplicado a un total de 61 trabajadores de la empresa IMPORCALZA S.A. de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

Para la tabulación de los resultados obtenidos mediante las encuestas se ha utilizado la herramienta informática de MICROSOFT EXCEL en su versión 2013, como hojas de cálculo y resultados se muestran a continuación.

4.2 Interpretación de datos:

VARIABLE INDEPENDIENTE: Factores de Riesgo Psicosociales

VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño Laboral

1.- ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?

| DISTRIBUCIÓN DE TAREAS | | |
|------------------------|--------------|-------|
| Alternativa | Respondieron | % |
| si | 45 | 73,77 |
| no | 16 | 26,23 |
| TOTAL | 61 | 100 |

Tabla 5: "DISTRIBUCIÓN DE TAREAS"

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

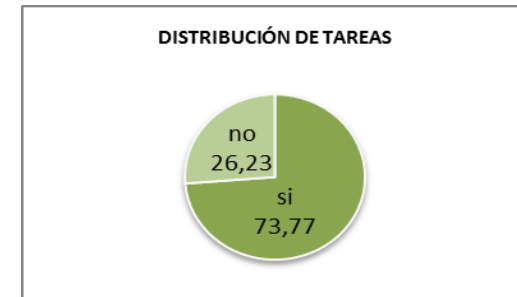


Gráfico 9: "DISTRIBUCIÓN DE TAREAS"

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

ANÁLISIS

La población refleja que un 73,77% no tiene problemas de acumulación de trabajo, mientras que el 26,30% si presenta problemas en la acumulación de trabajo.

INTERPRETACIÓN

La empresa presenta una acumulación de trabajo significativa, ya que un porcentaje considerable acumula sus tareas y no avanza con el desarrollo diario del trabajo.

2.- ¿Tiene tiempo de llevar al día su trabajo?

| TRABAJO AL DÍA | | |
|----------------|--------------|------------|
| Alternativa | Respondieron | % |
| 43 | 18 | 29,51 |
| no | 43 | 70,49 |
| TOTAL | 61 | 100 |

Tabla 6: "TRABAJO AL DÍA"

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

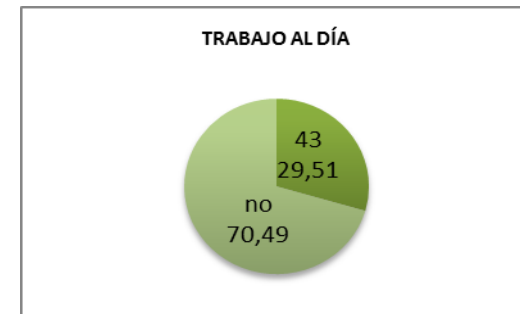


Gráfico 10: "TRABAJO AL DÍA"

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

ANÁLISIS

La población refleja que un 70,49% de las personas no tienen tiempo de llevar al día su trabajo, mientras que el 29,51% afirman que si tienen tiempo de llevar su trabajo al día.

INTERPRETACIÓN

El porcentaje de personas que tienen tiempo de llevar al día su trabajo, es muy bajo, lo cual representa una mala distribución de tiempo en el cumplimiento de sus actividades.

3. ¿Su trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?

| DESGASTE EMOCIONAL | | |
|--------------------|--------------|-------|
| Alternativa | Respondieron | % |
| si | 47 | 77,05 |
| no | 14 | 22,95 |
| TOTAL | 61 | 100 |

Tabla 7: "DESGASTE EMOCIONAL"

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27



Gráfico 11: "DESGASTE EMOCIONAL"

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

ANÁLISIS

La encuesta muestra que si existe desgaste emocional en un 77,05% de los trabajadores, mientras que el 22,95 consideran que no presentan desgaste emocional por causa de sus labores.

INTERPRETACIÓN

Los trabajadores, en su mayoría, sienten que sus actividades les causan problemas o afecciones en su estado emocional, el cual es primordial para el desarrollo correcto del trabajo.

4. ¿Le cuesta olvidar los problemas del trabajo?

| PROBLEMAS DEL TRABAJO | | |
|-----------------------|--------------|------------|
| Alternativa | Respondieron | % |
| si | 13 | 21,31 |
| no | 48 | 78,69 |
| TOTAL | 61 | 100 |

Tabla 8: "PROBLEMAS DEL TRABAJO"

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

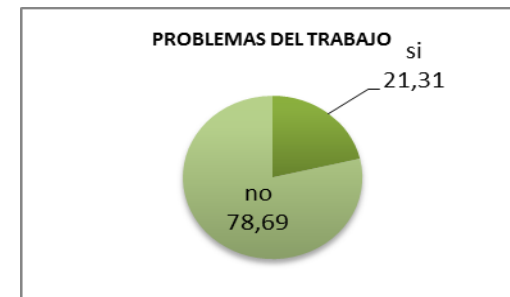


Gráfico 12: "PROBLEMAS DEL TRABAJO"

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

ANÁLISIS

La encuesta refleja que el 78,69% los trabajadores no tienen inconvenientes con los problemas suscitados en el trabajo, mientras que el 21,31% consideran que no pueden ignorar los problemas del trabajo.

INTERPRETACIÓN

Un porcentaje considerable afirma que los problemas generados a causa o por consecuencia del trabajo si influyen en la estabilidad de los trabajadores.

5. ¿Ha trabajado Ud. fuera del horario establecido?

| HORARIO ESTABLECIDO | | |
|---------------------|--------------|------------|
| Alternativa | Respondieron | % |
| si | 48 | 78,69 |
| no | 13 | 21,31 |
| TOTAL | 61 | 100 |

Tabla 9: "HORARIO ESTABLECIDO"

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

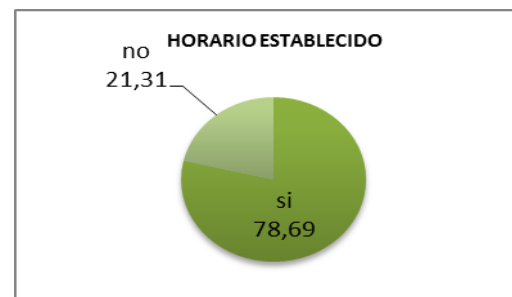


Gráfico 13: "HORARIO ESTABLECIDO"

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

ANÁLISIS

La encuesta refleja que el 78,69% de los trabajadores han trabajado en horarios fuera de lo establecido, mientras que el 21,31% afirman que no ha trabajado fuera del horario establecido.

INTERPRETACIÓN

La mayoría de los trabajadores han trabajado fuera de los horarios para los cuales fueron contratados. No se ha tomado en cuenta el aspecto remunerativo.

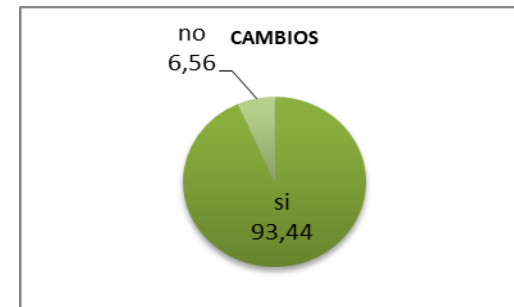
6. ¿En la empresa se le informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar su futuro?

| CAMBIOS | | |
|--------------------|---------------------|----------|
| Alternativa | Respondieron | % |
| si | 57 | 93,44 |
| no | 4 | 6,56 |
| TOTAL | 61 | 100 |

Tabla 10: "CAMBIOS"

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27



Gráficos 14: CAMBIOS"

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

ANÁLISIS

La encuesta refleja que el 93,44% de los trabajadores no presentan problemas con el período de tiempo con el que se maneja la información y cambios, mientras que el 6,56% consideran lo contrario.

INTERPRETACIÓN

En la empresa maneja sus cambios con el suficiente tiempo de comunicación, por tal motivo esta situación afecta a un grupo mínimo de la población.

7. ¿Ha presentado conflictos con su familia a causa del trabajo?

| CONFLICTOS FAMILIARES | | |
|-----------------------|--------------|------------|
| Alternativa | Respondieron | % |
| si | 15 | 24,59 |
| no | 46 | 75,41 |
| TOTAL | 61 | 100 |

Tabla 11: "CONFLICTOS FAMILIARES"
Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier
Fecha: 2014-nov-27

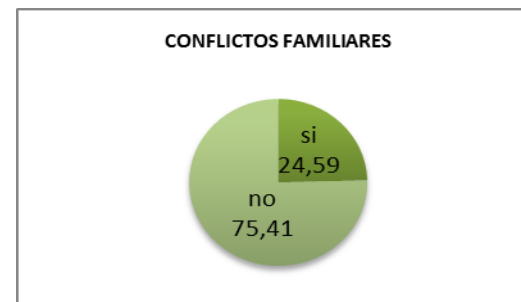


Gráfico 15: "CONFLICTOS FAMILIARES"
Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier
Fecha: 2014-nov-27

ANÁLISIS

La encuesta refleja que el 75,41% no presenta conflictos con su familia a causa del trabajo, mientras que el 24,59 % si presenta conflictos con su familia a causa del trabajo.

INTERPRETACIÓN

Los colaboradores mantienen conflictos en el hogar y con su familia por motivos laborales, los cuales influyen en el rendimiento, productividad y desempeño de los trabajadores.

8. ¿Ha superado las metas planteadas por sus superiores?

| METAS PLANTEADAS | | |
|------------------|--------------|------------|
| Alternativa | Respondieron | % |
| si | 43 | 70,49 |
| no | 18 | 29,51 |
| TOTAL | 61 | 100 |

Tabla 12: "METAS PLANTEADAS"

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

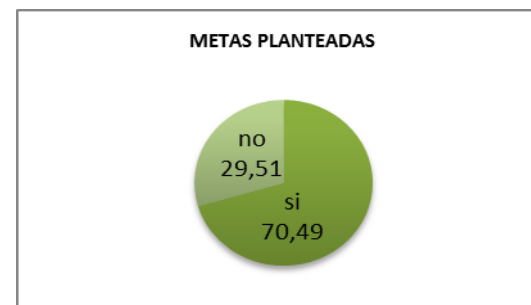


Gráfico 16: "METAS PLANTEADAS"

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

ANÁLISIS

La encuesta refleja que el 70,49% han superado las metas planteadas por sus superiores, mientras que el 29,51% no han podido superar las metas planteadas por sus superiores.

INTERPRETACIÓN

Los colaboradores en su mayoría si pueden cumplir con su trabajo planteado, debido al tipo de labores, al área de trabajo, a la capacitación, etc.

9. ¿Ha existido ahorro de recursos o materiales con los cuales trabaja Ud.?

| AHORRO DE RECURSOS | | |
|--------------------|--------------|------------|
| Alternativa | Respondieron | % |
| si | 17 | 27,87 |
| no | 44 | 72,13 |
| TOTAL | 61 | 100 |

Tabla 13: "AHORRO DE RECURSOS"

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27



Gráfico 17: "AHORRO DE RECURSOS"

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

ANÁLISIS

La encuesta refleja que el 72,13% no ha conseguido ahorrar recursos con los cuales trabajan, mientras que el 27,87% si han logrado optimizar los recursos entregados por la empresa para sus labores.

INTERPRETACIÓN

La empresa no ha podido reducir significativamente el número de recursos proporcionados a los colaboradores para el desempeño de sus funciones, lo cual genera una fuga económica en la empresa.

10. ¿Realiza actividades en grupo o trabajo en equipo?

| ACTIVIDADES EN GRUPO | | |
|----------------------|--------------|------------|
| Alternativa | Respondieron | % |
| si | 12 | 19,67 |
| no | 49 | 80,33 |
| TOTAL | 61 | 100 |

Tabla 14: "ACTIVIDADES EN GRUPO"

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27



Gráfico 18: "ACTIVIDADES EN GRUPO"

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

ANÁLISIS

La encuesta refleja que el 80,33% no ha realizado actividades de trabajado en equipo, mientras que el 19,67% afirma que si han realizado actividades en conjunto con otros colaboradores.

INTERPRETACIÓN

El trabajo en equipo se ha tomado en cuenta muy escasamente debido a las actividades distintas que se ejecutan en la empresa. El trabajo en equipo realizado, en su mayoría, ha sido efectuado por el área administrativa.

11. ¿Le han aplicado una evaluación de desempeño por parte de la empresa?

| EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO | | |
|-------------------------|--------------|------------|
| Alternativa | Respondieron | % |
| si | 46 | 75,41 |
| no | 15 | 24,59 |
| TOTAL | 61 | 100 |

Tabla 15: "EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO"
Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier
Fecha: 2014-nov-27

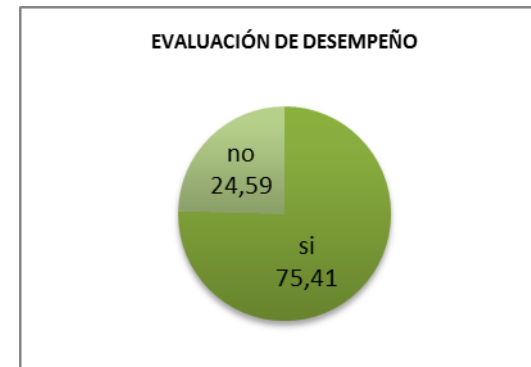


Gráfico 19: "EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO"
Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier
Fecha: 2014-nov-27

ANÁLISIS

La encuesta refleja que el 75,41% de la población no ha sido evaluado en su desempeño, mientras que el 24,59% si ha sido evaluado en su desempeño.

INTERPRETACIÓN

La empresa ha evaluado en bajo porcentaje el desempeño de sus colaboradores, debido a la falta de personal capacitado en materia de administración de capital humano, y a la falta de un formato adaptado a su realidad.

12. ¿Cumple con los objetivos o metas planteadas en su trabajo?

| OBJETIVOS PLANTEADOS | | |
|----------------------|--------------|------------|
| Alternativa | Respondieron | % |
| si | 20 | 32,79 |
| no | 41 | 67,21 |
| TOTAL | 61 | 100 |

Tabla 16: "OBJETIVOS PLANTEADOS"

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27



Gráfico 20: "OBJETIVOS PLANTEADOS"

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

ANÁLISIS

La encuesta refleja que el 32,79% considera haber cumplido con sus metas en el trabajo, mientras tanto que el 67,21% no han cumplido con los objetivos y metas planteadas.

INTERPRETACIÓN

Los colaboradores no ha podido efectuar sus metas en el trabajo, lo que para la empresa representa una dificultad en cuanto a la calidad y cantidad de producción.

13 ¿Ha tomado parte activa de alguna solución en la empresa?

| PARTE DE LA EMPRESA | | |
|---------------------|--------------|------------|
| Alternativa | Respondieron | % |
| si | 5 | 8,20 |
| no | 56 | 91,80 |
| TOTAL | 61 | 100 |

Tabla 17: "PARTE DE LA EMPRESA"

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

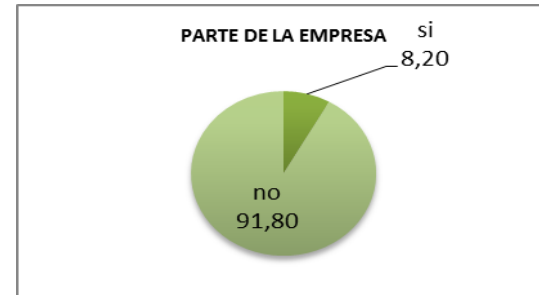


Gráfico 21: "PARTE DE LA EMPRESA"

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

ANÁLISIS

La encuesta refleja que el 91,80% de los trabajadores no han tomado parte en las decisiones de la empresa, mientras que el 8,20% del personal si han formado parte activa de la toma de decisiones en la empresa.

INTERPRETACIÓN

El personal de la empresa no ha sido tomado en cuenta en la toma de decisiones, lo que genera un malestar del personal con la empresa.

14. ¿Ha recibido capacitación en su área específica de trabajo?

| CAPACITACIÓN | | |
|--------------|--------------|------------|
| Alternativa | Respondieron | % |
| si | 19 | 31,15 |
| no | 42 | 68,85 |
| TOTAL | 61 | 100 |

Tabla 18: "CAPACITACIÓN"

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

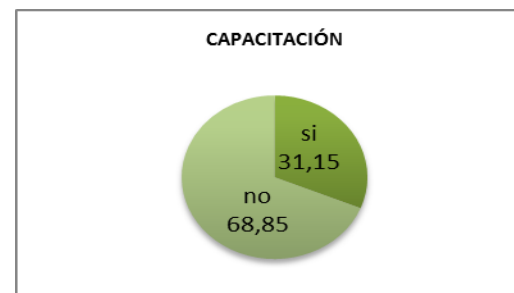


Gráfico 22: "CAPACITACIÓN"

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

ANÁLISIS

La encuesta refleja que el 68,85% no han recibido capacitación específica sobre su trabajo, mientras que el 31,15% si ha recibido capacitación sobre temas competentes al trabajo.

INTERPRETACIÓN

La empresa no ha invertido recursos en capacitación para su personal, esto repercute en el desempeño de las actividades individuales de todos los trabajadores.

4.3 Verificación de la hipótesis:

Para la comprobación de la hipótesis se lo realiza a través de la prueba Chi Cuadrado (χ^2), la misma que permite establecer tanto valores observados como esperados, consolidando por medio de éstos la comparación global del conjunto de frecuencias a partir de la hipótesis que se quiere comprobar.

Planteamiento de la Hipótesis

$$O = E \implies O - E = 0$$

$$O \neq E \implies O - E \neq 0$$

Nivel de significación y Grados de Libertad

Simbología:

H_0 = Hipótesis nula

gl = Grados de libertad

H_1 = Hipótesis alternativa

nf = Números de filas

f_o = Frecuencia observada

n_c = Números de columnas

f_e = Frecuencia esperada

χ^2_t = Chi cuadrado tabulado

α = Nivel de significancia

χ^2_c = Chi cuadrado calculado

Modelo Lógico

H_1 : Los Factores de Riesgo Psicosociales SI afectan el desempeño laboral del personal de IMPORCALZA S.A.

H_0 : El control de los Factores de Riesgo Psicosociales NO afectan el desempeño laboral del personal de IMPORCALZA S.A.

Modelo Matemático

$$H_0: \quad x_1 = x_2$$

$$H_1: \quad x_1 \neq x_2$$

Modelo Estadístico

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

En donde:

χ^2 = Chi cuadrado

Σ = Sumatoria

O = Frecuencia observada

E = Frecuencia esperada

Tabla de Distribución del Chi Cuadrado:

| v/p | 0,001 | 0,0025 | 0,005 | 0,01 | 0,025 | 0,05 | 0,1 | 0,15 | 0,2 | 0,25 | 0,3 | 0,35 | 0,4 | 0,45 | 0,5 |
|-----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 1 | 10,8274 | 9,1404 | 7,8794 | 6,6349 | 5,0239 | 3,8415 | 2,7055 | 2,0722 | 1,6424 | 1,3233 | 1,0742 | 0,8735 | 0,7083 | 0,5707 | 0,4549 |
| 2 | 13,8150 | 11,9827 | 10,5965 | 9,2104 | 7,3778 | 5,9915 | 4,6052 | 3,7942 | 3,2189 | 2,7726 | 2,4079 | 2,0996 | 1,8326 | 1,5970 | 1,3863 |
| 3 | 16,2660 | 14,3202 | 12,8381 | 11,3449 | 9,3484 | 7,8147 | 6,2514 | 5,3170 | 4,6416 | 4,1083 | 3,6649 | 3,2831 | 2,9462 | 2,6430 | 2,3660 |
| 4 | 18,4662 | 16,4238 | 14,8602 | 13,2767 | 11,1433 | 9,4877 | 7,7794 | 6,7449 | 5,9886 | 5,3853 | 4,8784 | 4,4377 | 4,0446 | 3,6871 | 3,3567 |
| 5 | 20,5147 | 18,3854 | 16,7496 | 15,0863 | 12,8325 | 11,0705 | 9,2363 | 8,1152 | 7,2893 | 6,6257 | 6,0644 | 5,5731 | 5,1319 | 4,7278 | 4,3515 |
| 6 | 22,4575 | 20,2491 | 18,5475 | 16,8119 | 14,4494 | 12,5916 | 10,6446 | 9,4461 | 8,5581 | 7,8408 | 7,2311 | 6,6948 | 6,2108 | 5,7652 | 5,3481 |
| 7 | 24,3213 | 22,0402 | 20,2777 | 18,4753 | 16,0128 | 14,0671 | 12,0170 | 10,7479 | 9,8032 | 9,0371 | 8,3834 | 7,8061 | 7,2832 | 6,8000 | 6,3458 |
| 8 | 26,1239 | 23,7742 | 21,9549 | 20,0902 | 17,5345 | 15,5073 | 13,3616 | 12,0271 | 11,0301 | 10,2189 | 9,5245 | 8,9094 | 8,3505 | 7,8325 | 7,3441 |
| 9 | 27,8767 | 25,4625 | 23,5893 | 21,6660 | 19,0228 | 16,9190 | 14,6837 | 13,2880 | 12,2421 | 11,3887 | 10,6564 | 10,0060 | 9,4136 | 8,8632 | 8,3428 |
| 10 | 29,5879 | 27,1119 | 25,1881 | 23,2093 | 20,4832 | 18,3070 | 15,9872 | 14,5339 | 13,4420 | 12,5489 | 11,7807 | 11,0971 | 10,4732 | 9,8922 | 9,3418 |
| 11 | 31,2635 | 28,7291 | 26,7569 | 24,7250 | 21,9200 | 19,6752 | 17,2750 | 15,7671 | 14,6314 | 13,7007 | 12,8987 | 12,1836 | 11,5298 | 10,9199 | 10,3410 |
| 12 | 32,9092 | 30,3182 | 28,2997 | 26,2170 | 23,3367 | 21,0261 | 18,5493 | 16,9893 | 15,8120 | 14,8454 | 14,0111 | 13,2661 | 12,5838 | 11,9463 | 11,3403 |
| 13 | 34,5274 | 31,8830 | 29,8193 | 27,6882 | 24,7356 | 22,3620 | 19,8119 | 18,2020 | 16,9848 | 15,9839 | 15,1187 | 14,3451 | 13,6356 | 12,9717 | 12,3398 |
| 14 | 36,1239 | 33,4262 | 31,3194 | 29,1412 | 26,1189 | 23,6848 | 21,0641 | 19,4062 | 18,1508 | 17,1169 | 16,2221 | 15,4209 | 14,6853 | 13,9961 | 13,3393 |
| 15 | 37,6978 | 34,9494 | 32,8015 | 30,5780 | 27,4884 | 24,9958 | 22,3071 | 20,6030 | 19,3107 | 18,2451 | 17,3217 | 16,4940 | 15,7332 | 15,0197 | 14,3389 |
| 16 | 39,2518 | 36,4555 | 34,2671 | 31,9999 | 28,8453 | 26,2962 | 23,5418 | 21,7931 | 20,4651 | 19,3689 | 18,4179 | 17,5646 | 16,7795 | 16,0425 | 15,3385 |
| 17 | 40,7911 | 37,9462 | 35,7184 | 33,4087 | 30,1910 | 27,5871 | 24,7690 | 22,9770 | 21,6146 | 20,4887 | 19,5110 | 18,6330 | 17,8244 | 17,0646 | 16,3382 |
| 18 | 42,3119 | 39,4220 | 37,1564 | 34,8052 | 31,5264 | 28,8693 | 25,9894 | 24,1555 | 22,7595 | 21,6049 | 20,6014 | 19,6993 | 18,8679 | 18,0860 | 17,3379 |
| 19 | 43,8194 | 40,8847 | 38,5821 | 36,1908 | 32,8523 | 30,1435 | 27,2036 | 25,3289 | 23,9004 | 22,7178 | 21,6891 | 20,7638 | 19,9102 | 19,1069 | 18,3376 |
| 20 | 45,3142 | 42,3358 | 39,9969 | 37,5663 | 34,1696 | 31,4104 | 28,4120 | 26,4976 | 25,0375 | 23,8277 | 22,7745 | 21,8265 | 20,9514 | 20,1272 | 19,3374 |
| 21 | 46,7963 | 43,7749 | 41,4009 | 38,9322 | 35,4789 | 32,6706 | 29,6151 | 27,6620 | 26,1711 | 24,9348 | 23,8578 | 22,8876 | 21,9915 | 21,1470 | 20,3372 |
| 22 | 48,2676 | 45,2041 | 42,7957 | 40,2894 | 36,7807 | 33,9245 | 30,8133 | 28,8224 | 27,3015 | 26,0393 | 24,9390 | 23,9473 | 23,0307 | 22,1663 | 21,3370 |
| 23 | 49,7276 | 46,6231 | 44,1814 | 41,6383 | 38,0756 | 35,1725 | 32,0069 | 29,9792 | 28,4288 | 27,1413 | 26,0184 | 25,0055 | 24,0689 | 23,1852 | 22,3369 |
| 24 | 51,1790 | 48,0336 | 45,5584 | 42,9798 | 39,3641 | 36,4150 | 33,1962 | 31,1325 | 29,5533 | 28,2412 | 27,0960 | 26,0625 | 25,1064 | 24,2037 | 23,3367 |
| 25 | 52,6187 | 49,4351 | 46,9280 | 44,3140 | 40,6465 | 37,6525 | 34,3816 | 32,2825 | 30,6752 | 29,3388 | 28,1719 | 27,1183 | 26,1430 | 25,2218 | 24,3366 |
| 26 | 54,0511 | 50,8291 | 48,2898 | 45,6416 | 41,9231 | 38,8851 | 35,5632 | 33,4295 | 31,7946 | 30,4346 | 29,2463 | 28,1730 | 27,1789 | 26,2395 | 25,3365 |
| 27 | 55,4751 | 52,2152 | 49,6450 | 46,9628 | 43,1945 | 40,1133 | 36,7412 | 34,5736 | 32,9117 | 31,5284 | 30,3193 | 29,2266 | 28,2141 | 27,2569 | 26,3363 |
| 28 | 56,8918 | 53,5939 | 50,9936 | 48,2782 | 44,4608 | 41,3372 | 37,9159 | 35,7150 | 34,0266 | 32,6205 | 31,3909 | 30,2791 | 29,2486 | 28,2740 | 27,3362 |
| 29 | 58,3006 | 54,9662 | 52,3355 | 49,5878 | 45,7223 | 42,5569 | 39,0875 | 36,8538 | 35,1394 | 33,7109 | 32,4612 | 31,3308 | 30,2825 | 29,2908 | 28,3361 |

Tabla 19: "TABLA DE DISTRIBUCIÓN DEL CHI CUADRADO."

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

Nivel de significación

Se aplica un nivel de significación del 5% (Confianza 95% y error 5%)

$$\infty = 0,05$$

4.3.1 Frecuencias Observadas

| CATEGORÍA | SI | NO | SUBTOTAL |
|---|-----|----|----------|
| ¿Su trabajo en general es desgastador emocionalmente? | 47 | 14 | 61 |
| ¿Cumple con los objetivos o metas planteadas en su trabajo? | 20 | 41 | 61 |
| ¿Ha trabajado Ud. fuera del horario establecido? | 48 | 13 | 61 |
| ¿Le han aplicado una evaluación de desempeño por parte de la empresa? | 46 | 15 | 61 |
| | 161 | 83 | 244 |

Tabla 20: "FRECUENCIAS OBSERVADAS"

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

4.3.2 Frecuencias Esperadas

| CATEGORÍA | SI | NO | SUBTOTAL |
|---|-------|-------|----------|
| ¿Su trabajo en general es desgastador emocionalmente? | 40,25 | 20,75 | 61 |
| ¿Cumple con los objetivos o metas planteadas en su trabajo? | 40,25 | 20,75 | 61 |
| ¿Ha trabajado Ud. fuera del horario establecido? | 40,25 | 20,75 | 61 |
| ¿Le han aplicado una evaluación de desempeño por parte de la empresa? | 40,25 | 20,75 | 61 |
| | 161 | 83 | 244 |

Tabla 21: "FRECUENCIAS ESPERADAS"

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

4.3.3 Regla de Decisión

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

Dónde:

GL = Grado de libertad

F = Fila de la tabla

C = Columna de la tabla

Reemplazando tenemos:

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

$$GL = (3) (1)$$

$$GL = 3$$

Para el grado de libertad 3 y con 0,05 de nivel de significancia de acuerdo a la tabla el Chi cuadrado debe ser menor a 7,8147

4.4.4 Cálculo del Chi Cuadrado

| O | E | O-E | (O-E) ² | (O-E) ² / E |
|---------------------------------|-------|--------|--------------------|------------------------|
| 47 | 40,25 | 6,75 | 45,56 | 1,13 |
| 14 | 20,75 | -6,75 | 45,56 | 2,20 |
| 20 | 40,25 | -20,25 | 410,06 | 10,19 |
| 41 | 20,75 | 20,25 | 410,06 | 19,76 |
| 48 | 40,25 | 7,75 | 60,06 | 1,49 |
| 13 | 20,75 | -7,75 | 60,06 | 2,89 |
| 46 | 40,25 | 5,75 | 33,06 | 0,82 |
| 15 | 20,75 | -5,75 | 33,06 | 1,59 |
| CHI CUADRADO (X ² C) | | | | 40,08 |

Tabla 22: "CÁLCULO DEL CHI CUADRADO"

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

Representación Gráfica:

Con los datos calculados obtenidos anteriormente en la tabla de FO y FE se observa que el valor a trabajar es de 1 GL y un nivel de significación del 0,005 dando como resultado 7,8147

$$x^2_t = \left[\begin{array}{l} a = 0,05 \\ \\ GL = 3 \end{array} \right] 7,8147$$

4.4.5 Gráfico del Chi Cuadrado:

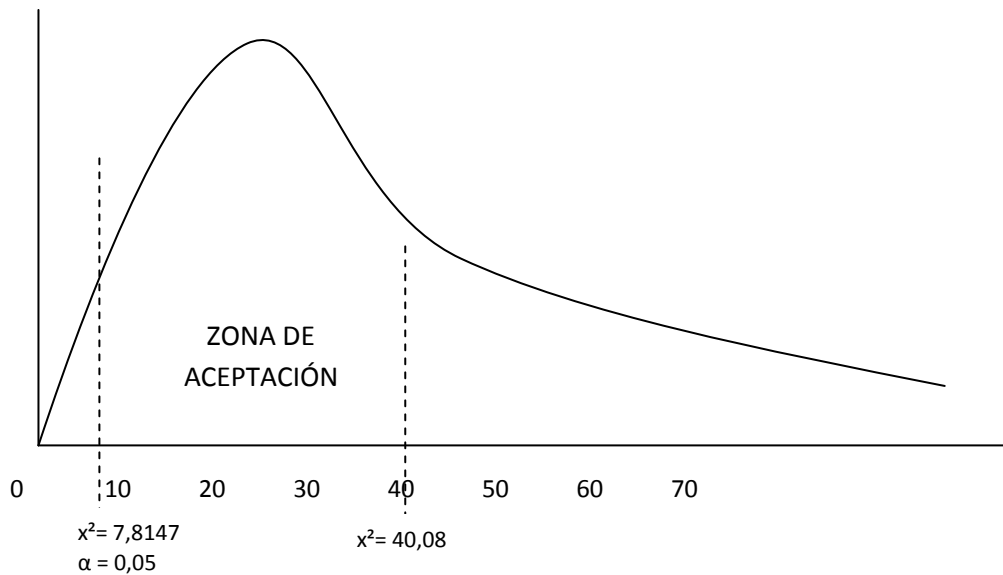


Gráfico 23: "Chi Cuadrado."

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

4.4.6 Decisión:

Con 3 grados de libertad, con un nivel de significación de 0.05, X^2_t de 7,8147 y $X^2_c=$ 40,08 en el caso de los trabajadores de la empresa IMPORCALZA. S.A. observadas las regiones planteadas el último valor es mayor que el primero, por lo tanto en la región de rechazo, por esta razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que dice:” Los Factores de Riesgo Psicosociales SI afectan el desempeño laboral del personal de IMPORCALZA S.A.”

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones:

- 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.
- 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.

5.2 Recomendaciones:

- Analizar y modificar los manuales de funciones de cada puesto de trabajo, para evitar errores y confusión de roles en las distintas actividades realizadas por cada uno de los colaboradores; optimizando recursos y mejorando la productividad y desempeño individual y colectivo de la empresa.
- Aplicar una evaluación de desempeño a los colaboradores, para medir y mejorar el trabajo realizado, explorar y solucionar errores y falencias que existan en el cumplimiento de objetivos y metas institucionales y personales, mejorando la calidad de trabajo y producción.
- Implementar un departamento encargado y direccionado al manejo de Capital Humano, que brinde soporte a los colaboradores en cuanto a lo relacionado con Gestión de Talento Humano y los procesos que a su vez implica, como es el caso de la contratación de personal, con su respectiva inducción, capacitación y seguimiento para evitar situaciones que generen conflictos dentro y fuera de la empresa.
- Diseñar una guía que sea útil para la identificación de causas, consecuencias y manejo de los Factores de Riesgo Psicosociales existentes en la empresa, evitando pérdidas en la continuidad del trabajo y el desgaste en la salud física y mental de los colaboradores de la empresa.

CAPÍTULO VI PROPUESTA

6.1 Datos Informativos

Tema: Guía de Prevención y Seguimiento de los Factores de Riesgo Psicosociales en la empresa IMPORCALZA S.A.

Autor: Velásquez Beltrán Alex Javier.

Correo: alexjvelasquezb1990@gmail.com

Institución Ejecutora: IMPORCALZA S.A.

Beneficiarios: Colaboradores de la empresa IMPORCALZA S.A

Ubicación:

Provincia: Tungurahua.

Cantón: Ambato.

Dirección: Lalama 0103 y Lizardo Ruiz (esquina).

Costo:

| Materiales | Costo en Dólares (\$) |
|--------------------------|------------------------------|
| Asesoría | 400,00 |
| Libros | 200,00 |
| Revistas especializadas | 150,00 |
| Fotocopias | 50,00 |
| Materiales de escritorio | 50,00 |
| Internet | 50,00 |
| Transporte | 80,00 |
| TOTAL: | 980,00 |

Tabla 23: "COSTOS DE LA PROPUESTA"

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

6.2 Antecedentes de la Propuesta

El desgaste profesional de los colaboradores de la empresa, se hacen presentes en el diario trabajo de quienes ejercen sus actividades laborales bajo condiciones que no son favorables para la salud física y mental, además de permanecer bajo los efectos de los Factores de Riesgo Psicosociales, como es principalmente el estrés y agotamiento físico/mental que la persona experimenta tras ejercer sus actividades sin tomar los debidos cuidados y recomendaciones necesarios y necesarias.

El desempeño laboral se encuentra inmerso dentro de la temática como principal afectado a causa de los Factores de Riesgo Psicosociales, generando una baja de resultados, objetivos y metas planteadas, paralelo a esto se encuentra comprometida la productividad y optimización de recursos.

El departamento de Talento Humano juega un papel sumamente importante dentro de una empresa, debido a que la empresa se encuentra comprometida en cuidar, tratar y prevenir cualquier tipo de enfermedad o accidente laboral ocasionado por causa del trabajo. Buscar el bienestar del personal es uno de los principales objetivos de esta área, encontrando así la sinergia adecuada en las distintas áreas de trabajo.

6.3 Justificación

El investigar y proponer una guía sobre prevención y seguimiento de los Factores de Riesgo Psicosociales es muy pertinente dentro de la empresa, debido a que mediante esto podemos mantener y mejorar el nivel de trabajo, dando solución a los problemas que se presenten día a día en el transcurso y ejercicio de las distintas actividades profesionales que se realizan dentro del área de trabajo.

La corresponsabilidad entre el Departamento de Capital Humano y los encargados de la Seguridad laboral debería ser muy clara y precisa a la hora de actuar y tomar decisiones en cuanto al seguimiento y prevención de los Factores de Riesgo Psicosociales; así como verse inmersa el área de Gerencia o altos mandos, los cuales están en su obligación de dar paso a este tipo de planes preventivos, además de brindar el respaldo necesario, ya sea económico, o de tiempo y ejecución del mismo. El fin perseguido es brindar el equilibrio óptimo a los colaboradores, en cuanto a su desarrollo profesional como personal, implicando así generar cambios profundos en su cultura, capacidades y competencias en general.

La propuesta es de gran utilidad para la empresa y su personal, debido a que se busca prevenir la aparición de accidentes y enfermedades que se generen por causa del trabajo, además se presenta como un gran beneficio tanto para los intereses empresariales como para los intereses de los colaboradores, debido a su ejecución y puesta en marcha, mejorando el ambiente y calidad de trabajo.

El trabajo presentado es el primero en su tipo desde la creación de la empresa, por lo cual somos lo pioneros en tratar el tema en materia de Administración y Gestión del Talento Humano.

Los principales beneficiarios serán todas aquellas personas que pertenezcan y realicen actividades laborales dentro de la empresa IMPORCALZA S.A.

Esta propuesta es novedosa porque permitirá a los beneficiarios generar conciencia de trabajo, responsabilidad en la ejecución de sus labores que concebirá abolir los factores de riesgo psicosociales.

Además es factible ya que se cuenta con todo el apoyo de las autoridades de la organización para la realización y aplicación de la propuesta, además es

un tema del cual se puede seguir recolectando información y servirá de guía para futuras investigaciones.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo General:

Diseñar una guía de Prevención y Seguimiento de los Factores de Riesgo Psicosociales en la empresa IMPORCALZA S.A., que garantice un adecuado control y manejo de los mismos.

6.4.2 Objetivos Específicos:

- Difundir información sobre las consecuencias que conlleva el no tratar los factores de riesgo psicosociales en el área laboral.
- Ejecutar la guía sobre el tratado y prevención de factores de riesgo psicosociales en la empresa IMPORLCAZA S.A.
- Evaluar los resultados después de la ejecución de la guía de factores de riesgo psicosociales.

6.5 Factibilidad

6.5.1 Factibilidad legal:

La propuesta se ha desarrollado en base a 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 (Constitución, Código de trabajo) se precisa la normativa legal que protege a los trabajadores de toda situación, perteneciente al trabajo, que ponga en peligro su salud física y mental.

6.5.2 Factibilidad económica:

La empresa cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo y aplicación de la guía propuesta, además de contar con el apoyo y espacio de tiempo necesarios para su aplicación y evaluación.

6.6 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 y nacionales que disponen la obligatoriedad para el empleador de velar por la salud física y mental de sus trabajadores, además de brindar la adecuación.

Ventajas de una guía:

- La prevención de accidentes y enfermedades laborales ocasionadas por el trabajo.
- Lograr determinar qué medidas de seguimiento y control preventivo hay que efectuar.
- Prever las medidas de vigilancia de la salud de los trabajadores.
- Establecer procedimientos para elaborar y conservar la documentación resultante de las actividades y medidas preventivas.
- Optimizar recursos económicos destinados al tratamiento de las consecuencias de los Factores de Riesgos Psicosociales.

Guía:

(Qué es, Significado y Concepto, s.f.) “Una guía es algo que tutela, rige u orienta. A partir de esta definición, el término puede hacer referencia a múltiples significados de acuerdo al contexto. Una guía puede ser el

documento que incluye los principios o procedimientos para encauzar una cosa o el listado con informaciones que se refieren a un asunto específico.

(Wikipedia, 2009) “Es un documento de comunicación técnica destinado a dar asistencia a las personas que utilizan un sistema en particular. Por lo general, este documento está redactado por un escritor técnico, como por ejemplo los programadores del sistema o los directores de proyectos implicados en su desarrollo, o el personal técnico, especialmente en las empresas más pequeñas.

La mayoría de las guías de usuario contienen tanto una guía escrita como imágenes asociadas. En el caso de las aplicaciones informáticas, es habitual incluir capturas de pantalla de cómo el programa debería ser, y manuales que a menudo incluyen diagramas claramente detallados y sencillos que detallan los pasos a realizar por el usuario para llevar a cabo las distintas opciones disponibles. El lenguaje utilizado deberá ser sencillo, dirigido a una audiencia que podrá no entender un lenguaje demasiado técnico.”

Estructura de la guía de trabajo:

(Francés, 2006)

- “Clase: Número o secuencia de la actividad. Título de la actividad a realizar.
- Objetivo: Qué lograremos al terminar de trabajar con la guía.
- Duración de la actividad: Un estimado de cuánto tiempo le tomara al alumno realizar la actividad.
- Ponderación: peso de la actividad en el plan de evaluación. En el caso de no ser evaluada obviar este punto, pero explicar en el objetivo que tipo de actividad es, de refuerzo, repaso, complementaria.
- Materiales necesarios: recursos para realizar el trabajo de la actividad

- Antes de comenzar a trabajar con esta guía debes tener claro: cuáles son los prerrequisitos para trabajar con la guía, los conocimientos que sustentan el trabajo descrito, y que favorecen el éxito en la realización de la actividad
- Qué aprenderemos con esta guía: Enunciados de los contenidos a trabajar con la actividad, sirve luego como pre requisitos para otra guía
- Actividades: Descripción detallada de lo que el alumno realizará. Es importante ser lo más explicativo posible, colocar ejemplos, e ilustraciones que apoyen las instrucciones, en caso de ejercicios no olvidar colocar los resultados.
- Recomendaciones: aspectos que deben ser tomados en cuenta para realizar la actividad.”

Manual:

(Catalunya, s.f.) “Los manuales son exposiciones generales sobre una materia. Son una de las obras de referencia más utilizadas, los manuales son documentos didácticos que contienen las nociones esenciales de una ciencia, técnica o arte.

Los manuales son obras didácticas pensadas para la difusión del conocimiento, y a la vez son la exposición general de la disciplina.

La característica principal de los manuales es que están concebidos en estructura y estilo para difundir una materia a todo aquel que quiera iniciarse en ella. Son didácticos, divulgativos, de lenguaje claro. Hoy en día, es una de las fuentes más utilizadas, y lo debemos al afán divulgador del movimiento enciclopédico del siglo XVIII.”

Los manuales se caracterizan porque:

- Son de fácil manejo; de hecho, su nombre deriva de esta característica. Los manuales suelen tener un solo volumen, pero es posible encontrar manuales de varios volúmenes.
- Están redactados y organizados de manera accesible, incluso al profano en la materia.
- Están redactados por especialistas.
- Usan gráficos, diagramas, tablas, ilustraciones, ejercicios de autoevaluación, casos prácticos, etc., para ayudar en la comprensión.
- Son sintéticos; exponen claramente los conocimientos básicos de la materia.

Un manual ofrece información del tipo:

- Métodos y técnicas
- Estado actual de la cuestión
- Resultados de la investigación

Tipos de guías:

(Buenas tareas, 2014)

- Guía de estudio: Se pueden considerar guías de estudio aquellas que le permiten al alumno realizar un trabajo de aprendizaje más autónomo sobre un tema ya conocido y tratado en clases.
- Guía de síntesis: Son guías que sirven como resumen de una unidad y que permiten al alumno tener una visión global de lo que se ha tratado en varias clases. Un esquema con los conceptos principales o un listado de definiciones pueden ser una buena alternativa.

- Guía de motivación: Utilizar imágenes o textos que permitan a los alumnos y alumnas a realizar una reflexión frente a un determinado tema, permitiéndoles de esa forma nuevos estados de motivación.
- Guías de traslado: Son aquellos que reciben a los pasajeros en las terminales; ocupándose principalmente de brindar información general del destino y reconfirmando los programas adquiridos por el pasajero.
- Guías de tours: Los que se encargan de dar a conocer los atractivos nucleados en un circuito, generalmente, de día o de medio día. Sus principales virtudes deben estar vinculadas al conocimiento de los atractivos, su historia y sus detalles.
- Guías de sitio: Guías Especializados en un atractivo puntual: una Iglesia, un Museo, un Cementerio, etc. Su conocimiento es exhaustivo sobre ese atractivo.
- Guía de estudio: Se pueden considerar guías de estudio aquellas que le permiten al alumno realizar un trabajo de aprendizaje más autónomo sobre un tema ya conocido y tratado en clases.
- Guía de síntesis: Son guías que sirven como resumen de una unidad y que permiten al alumno tener una visión global de lo que se ha tratado en varias clases.

Importancia de una Guía:

La guía es importante para efectuar una estandarización de actividades a realizarse en cuanto a un tema en específico, detallando las operaciones por ejecutar en caso de que la situación amerite una inmediata intervención. Así tenemos en el caso práctico sobre los Factores de Riesgo Psicosociales, el cómo identificar, cuáles son sus causas, cuáles son sus consecuencias y el

modo de intervención con el cual se debe proceder frente a la presunta o comprobada aparición de uno de estos riesgos.

Aplicación de una Guía:

La guía presentada es de muy fácil manejo y aplicación, lo que no representa dificultad en la interpretación de la misma. Las técnicas presentadas para el control de los factores de Riesgo Psicosociales, deben ser manejadas por un experto en la administración del Talento Humano, que maneje, controle y sugiera el modo y técnica a efectuarse por el bienestar del personal de la empresa.

Sociabilización de la Guía:

La guía se sociabiliza mediante capacitación específica a cada departamento o área de la empresa, a razón de que no todas las áreas están bajo las mismas condiciones de trabajo y no se encuentran expuestas a los mismos factores de Riesgo Psicosociales presentados.

6.7 Metodología. Plan de Acción:

Tema: Guía de Prevención y Seguimiento de los Factores de Riesgo Psicosociales en la empresa IMPORCALZA S.A.

| Fases | Objetivos | Actividades | Recursos | Responsable | Tiempo |
|---------------|---|--|---|--------------|-----------------|
| Socialización | Socializar la propuesta con los directivos | <ul style="list-style-type: none"> • Presentación • Charlas de socialización • Reuniones de trabajo con autoridades | <ul style="list-style-type: none"> • Autorización • Proyector • Computador • Materiales de oficina | Investigador | Abril 2014 |
| Planificación | Planificar el diseño de la guía | <ul style="list-style-type: none"> • Cronograma de actividades • Plan de acción | <ul style="list-style-type: none"> • Materiales de oficina • Computador | Investigador | Mayo 2014 |
| Ejecución | Ejecutar el diseño final y realizar talleres de socialización | <p>Ejecución de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño final • 2 talleres de socialización | <ul style="list-style-type: none"> • Materiales de oficina • Propuesta • Computador | Investigador | Julio 2014 |
| Evaluación | <p>Evaluar las actividades.</p> <p>Comprobar los logros conseguidos</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de las actividades • Desarrollo de: <ul style="list-style-type: none"> - Entrevistas - Observación - Mesas de discusión | <ul style="list-style-type: none"> • Proyector • Computador • Diseño preliminar • Materiales de oficina • Videos | Investigador | Septiembre 2015 |

Tabla 24: “PLAN DE ACCIÓN”

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

6.8 Administración:

El trabajo presentado será administrado en primera instancia por el autor de la presente investigación; mediante capacitaciones por el personal adecuado es decir por la persona encargada de Recursos Humanos, en caso de no existir esta área la guía de tratamiento y prevención de Factores de Riesgo Psicosociales será llevada a la práctica por los gerentes propietarios de la empresa. Así mismo los gerentes propietarios de la empresa podrán designar a una persona encargada de manejar y tutorar la propuesta.

6.9 Previsión de la Evaluación:

| PREGUNTAS BÁSICAS | EXPLICACIÓN |
|-------------------------------|--|
| • ¿Quiénes solicitan evaluar? | Directivos IMPORCALZA S.A. |
| • ¿Por qué evaluar? | Razones que justifican la evaluación Conocer y evitar las enfermedades y accidentes laborales producidos por los factores de riesgo psicosociales en la organización. |
| • ¿Para qué evaluar? | Objetivos del plan de evaluación Difundir información sobre las consecuencias que conlleva el no tratar los factores de riesgo psicosociales en el área laboral. Ejecutar la guía sobre el tratado y prevención de factores de riesgo psicosociales en la empresa IMPORLCAZA S.A. Evaluar los resultados después de la ejecución de la guía de factores de riesgo psicosociales. |
| • ¿Qué evaluar? | Aspectos a ser evaluados Los factores de riesgo psicosociales. |

| | |
|---------------------|---|
| | El rendimiento. |
| • ¿Quién evalúa? | Alex Javier Velásquez Beltrán |
| • ¿Cuándo evaluar? | En periodos determinados de la propuesta En 4 meses a partir de la aplicación de la guía. |
| • ¿Cómo evaluar? | Proceso metodológico Mediante observación y encuestas. |
| • ¿Con qué evaluar? | Recursos Fichas, registros y cuestionarios |

Tabla 25: “PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN”

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

Misión IMPORCALZA S.A.:

Proveer a nuestros clientes la más alta tecnología en maquinaria e insumo para la elaboración de calzado, brindando un servicio de venta y postventa eficiente y comprometido.

Visión IMPORCALZA S.A.:

Ser la empresa líder en el Mercado de productos y servicios para la elaboración de calzado y afines, que ofrecen los mejores índices de calidad y costos para satisfacer las más altas exigencias de nuestro cliente.

Principios Corporativos IMPORCALZA S.A.:

- Lealtad.- Nuestro personal demuestra ante nuestro cliente fidelidad a la filosofía de la empresa y lo evidencia con su desempeño y compromiso en sus actividades diarias.
- Compromiso.- Mantenemos un deseo de disposición constante al servicio y cumpliendo con las expectativas esperadas por nuestros clientes, generando el buen servicio que él espera.
- Honestidad.- Siempre obramos con transparencia y rectitud en cada una de nuestras acciones, dentro del marco de la ética, la moral y la legalidad.
- Profesionalismo.- Nos preocupamos por tener personal competente y capacitado en el área de la seguridad privada y así atender los altos estándares de exigencia de nuestros clientes.
- Respeto.- Atención permanente y consideración a nuestro talento humano, lo cual nos ha permitido mantener un clima laboral sano al interior de la empresa y frente a las instituciones.
- Innovación y Creatividad.- Anticipamos las necesidades y deseos de nuestros clientes y compañeros, para crear formas nuevas y rentables de satisfacción.

Organigrama IMPORCALZA S.A.:

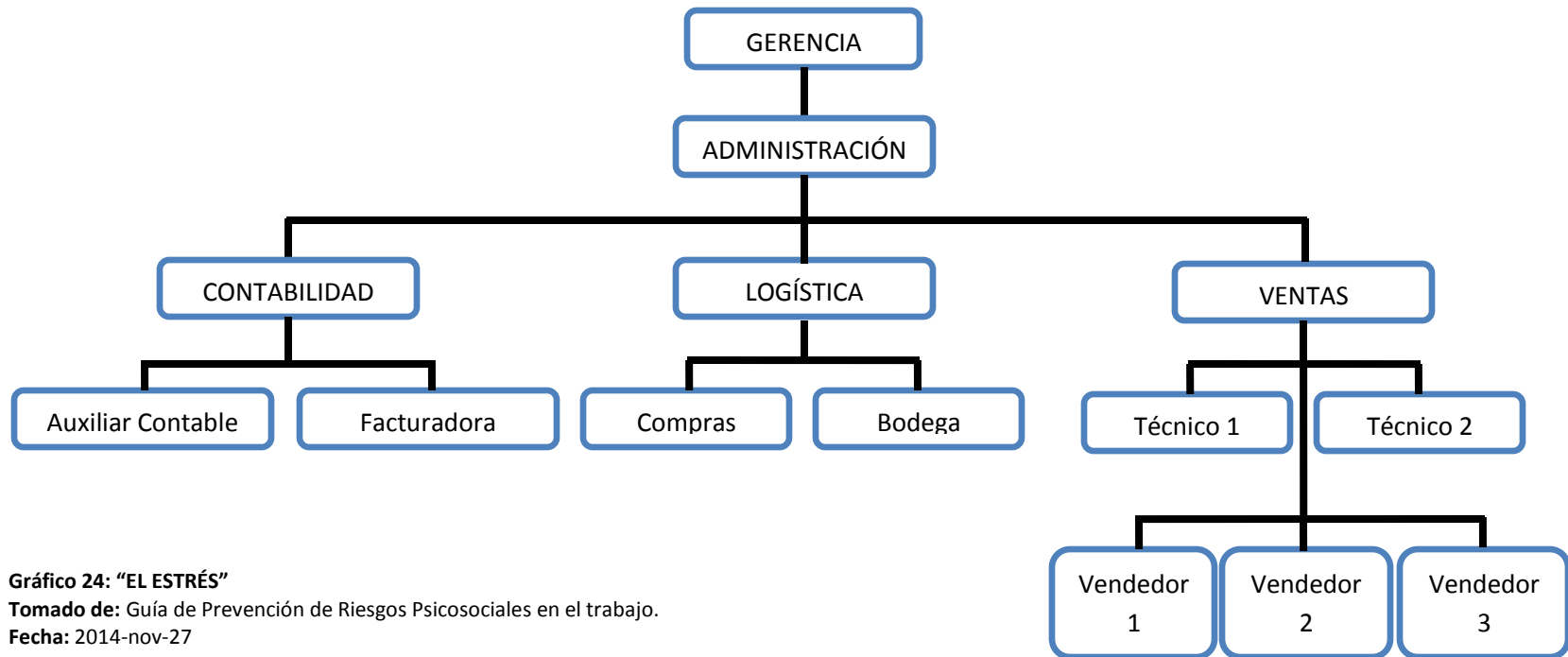


Gráfico 24: "EL ESTRÉS"

Tomado de: Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el trabajo.

Fecha: 2014-nov-27



GUÍA DE PREVENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES DE LA
EMPRESA IMPORCALZA S.A.



GUÍA DE PREVENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES DE LA EMPRESA IMPORCALZA S.A DE LA CIUDAD DE AMBATO.

FACTOR N° 1

ESTRÉS



Gráfico 25: "EL ESTRÉS"

Tomado de: Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el trabajo.

Fecha: 2014-nov-27

CAUSAS:

| CAUSAS DEL ESTRÉS | |
|--|---------------------|
| Baja Remuneración | Falta de Apoyo |
| Horario Prolongado | Bajo Control |
| Inseguridad Laboral / Contractual | Sobre Carga Laboral |

Tabla 26: "CAUSAS DEL ESTRÉS"
 Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier
 Fecha: 2014-nov-27

CONSECUENCIAS GENERALES:

| CONSECUENCIAS GENERALES DEL ESTRÉS | | | |
|--|---|---|--|
| Fisiológicos | Conductuales | Emocionales | Cognitivas |
| <ul style="list-style-type: none"> • Presión Sanguínea elevada • Náuseas y Vómitos • Dificultad Respiratoria • Desmayo | <ul style="list-style-type: none"> • Baja Productividad • Enfermedades • Errores | <ul style="list-style-type: none"> • Incertidumbre • Miedo • Agitación • Ansiedad • Pánico | <ul style="list-style-type: none"> • Concentración Pobre • Memoria Alterada • Pérdida de Orientación Temporal |

Tabla 27: "CONSECUENCIAS GENERALES DEL ESTRÉS"
 Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier
 Fecha: 2014-nov-27

CONSECUENCIAS BIOLÓGICAS:

| CONSECUENCIAS BIOLÓGICAS DEL ESTRÉS | | |
|--|--|---|
| AFECCIÓN | TENSIÓN (FASE INICIAL) | ESTRÉS |
| Cerebro | Ideación clara y rápida | Dolor de cabeza, tics nerviosos, temblor, insomnio, pesadillas. |
| Humor | Concentración mental | Ansiedad, pérdida del sentido del humor |
| Saliva | Muy reducida | Boca seca, nudo en la garganta |
| Músculos | Mayor capacidad | Tensión y dolor muscular |
| Pulmones | Mayor capacidad | Hiperventilación, tos, asma |
| Estómago | Secreción ácida aumentada | Ardores, indigestión, vómitos, dispepsia |
| Intestino | Aumenta actividad Motora | Diarrea, cólico, dolor, colitis ulcerosa |
| Vejiga | Flujo disminuido | Poliuria |
| Sexualidad | Irregularidades menstruales | Impotencia, frigidez, amenorrea |
| Piel | Menos humedad | Sequedad, dermatitis, erupciones |
| Energía | Aumento del Gasto energético, aumento del consumo de oxígeno | Fatiga fácil |
| Corazón | Aumento del trabajo cardiaco | Hipertensión, dolor precordial |

Tabla 28: "CONSECUENCIAS BIOLÓGICAS DEL ESTRÉS"

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

RECOMENDACIONES:

| NIVEL INDIVIDUAL | NIVEL ORGANIZACIONAL |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Técnicas de relajación.• Técnicas de Meditación para reducir estrés ansiedad y tensión.• Biofeedback.• Aplicación de Terapia Cognitivo-Conductual.• Ejercicio físico para proteger de los efectos dañinos del estrés y aumentar la resistencia al estrés.• Programas de atención al trabajador. | <ul style="list-style-type: none">• Selección de personal.• Programas de educación y entrenamiento a empleados y supervisores.• Intervención sobre las características físicas y ambientales del trabajo.• Promoción de comunicación adecuada.• Diseño del trabajo.• Otras intervenciones a nivel organizacional |

Tabla 29: “MEDIDAS DE PREVENCIÓN INDIVIDUAL Y ORGANIZACIONAL DEL ESTRÉS”

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

FACTOR N° 2

VIOLENCIA

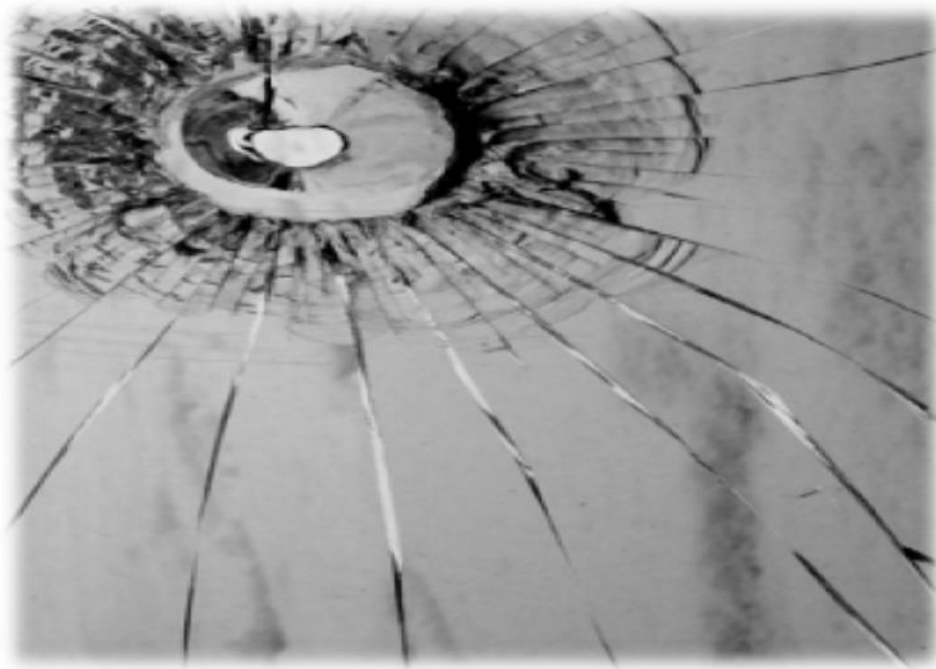


Gráfico 26: "VIOLENCIA"

Tomado de: Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el trabajo.

Fecha: 2014-nov-27

TIPOS DE VIOLENCIA:

| TIPOS DE VIOLENCIA | | |
|---|--|--|
| Violencia I | Violencia II | Violencia III |
| <ul style="list-style-type: none"> • Quienes llevan a cabo las acciones violentas no tienen ninguna relación con la víctima. • No existe trato comercial o de usuario entre el agresor y la víctima (la circunstancia habitual es el robo). • La violencia tipo I es la derivada de atracos que ocurren en establecimientos comerciales, bancos, joyerías, personas que trabajan con intercambio de dinero como taxistas o dependientes. | <ul style="list-style-type: none"> • Existe algún tipo de relación profesional entre el agresor y la víctima. • Habitualmente estos hechos violentos se producen mientras hay un intercambio de bienes y servicios: seguridad pública, conductores, personal sanitario, profesores, vendedores, etc. | <ul style="list-style-type: none"> • Hay algún tipo de implicación laboral con el afectado como compañero de trabajo, o que ya no lo es (antiguo compañero o superiores), de relación personal como cónyuge o ex cónyuge, pariente, amigo, etc., o con el lugar donde se realiza la acción violenta porque se tiene rencor u odio hacia ese lugar al que se le da un valor simbólico. |

Tabla 30: "TIPOS DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO"

Tomado de: http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo6_3.shtml

Manual De Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. (Fernando Mansilla Izquierdo)

Fecha: 2014-nov-27

CAUSAS:

| CAUSAS DE LA VIOLENCIA | | |
|--|---|--|
| Características del Medio Social | Características del Trabajo | Características del Agresor |
| <ul style="list-style-type: none"> • Empresas ubicadas en zonas deprimidas. • Zonas con alto índice de criminalidad. • Economías inestables. • Modelos de conducta agresiva. | <ul style="list-style-type: none"> • Empresas con una organización muy rígida (burocratizada o autoritaria). • Empresas muy flexibles • Organización carente de políticas y normativas coherentes. • Exigencias excesivas. • Falta de participación en la toma de decisiones. • Las características de las condiciones y clima de trabajo son estresantes | <ul style="list-style-type: none"> • Perfil del agresor relacionado con la delincuencia, abuso de sustancias psicotrópicas, enfermedades mentales. • Personas con historial de actitudes agresivas y hostiles. |

Tabla 31: “CAUSAS DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO”

Tomado de: http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo6_3.shtml

Manual De Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. (Fernando Mansilla Izquierdo)

Fecha: 2014-nov-27

CONSECUENCIAS:

| CONSECUENCIAS DE LA VIOLENCIA | |
|---|---|
| Víctimas Directas | Víctimas Secundarias |
| <ul style="list-style-type: none"> • Síndrome agudo de estrés. • Trastorno de estrés Postraumático. • Cambio de trabajo. • Mayor absentismo por enfermedad. • Jubilaciones anticipadas. • Índices elevados de rotación. • Disminución de la productividad. • Incremento de pleitos. | <ul style="list-style-type: none"> • Son los testigos de la violencia en el trabajo. • Generan una mala imagen organizacional. • Desconfianza en la institución. • Abandono de la Organización. |

Tabla 32: “CONSECUENCIAS DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO”

Tomado de: http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo6_3.shtml

Manual De Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. (Fernando Mansilla Izquierdo)

Fecha: 2014-nov-27

RECOMENDACIONES:

| MEDIDAS DE PREVENCIÓN | |
|---|--|
| REFERENTES AL ENTORNO | <ul style="list-style-type: none"> • Posibilitar al personal una buena visibilidad e iluminación para la observación de las áreas de trabajo. • Establecer algún sistema (sonoro o iluminación) para poder pedir ayuda rápidamente. • Colocar servicios de seguridad en la entrada principal, junto a la vía de tránsito de los usuarios. • Establecer mecanismos que permitan la identificación del agresor. • Dotar de medidas de seguridad como cámaras u otros sistemas de seguridad en los lugares que se crean necesarios, si procede. • Proporcionar equipo apropiado de comunicación al personal. • Controlar las entradas, salidas, puntos de riesgo, etc. |
| REFERENTES AL PROCEDIMIENTO DE TRABAJO | <ul style="list-style-type: none"> • Comunicar a los superiores cualquier preocupación que tenga sobre su seguridad. • Asegurar que el número de trabajadores es el adecuado para cada tarea y para cada momento del día. • Rotar puestos de alto riesgo, de forma que |

| | |
|--|---|
| | <p>la misma persona no esté siempre sujeta al mismo riesgo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medidas referentes a la formación e información. • Impartir información específica sobre cómo manejar situaciones de violencia en el puesto de trabajo. • Realizar información y formación en la detección y manejo de conflictos. |
| <p>REFERENTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Los equipos diseñados para prevenir o detener la violencia tienen que ser fáciles de utilizar. • Los equipos diseñados para prevenir o detener la violencia tienen que disponer de un mantenimiento periódico. • Los trabajadores tienen que estar entrenados en el manejo de los equipos diseñados para prevenir o detener la violencia. |

Tabla 33: “MEDIDAS DE PREVENCIÓN SOBRE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO”

Tomado de: http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo6_3.shtml

Manual De Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. (Fernando Mansilla Izquierdo)

Fecha: 2014-nov-27

FACTOR N° 3

ACOSO LABORAL (MOOBING)



Gráfico 27: "ACOSO LABORAL (MOBBING)"

Tomado de: <http://www.taringa.net/posts/salud-bienestar/16082975/El-acoso-laboral-aumenta-el-consumo-de-antidepresivos.html>

Fecha: 2014-nov-27

CARACTERÍSTICAS:

| | |
|---|---|
| <p>Aislamiento de la Víctima</p> | <ul style="list-style-type: none"> • No hablarle. • No dejarle que hable. • Designarle un puesto de trabajo que le aleje y le aíse de sus compañeros. • Prohibir a sus compañeros que le dirijan la palabra. • Negar la presencia física de la víctima. |
| <p>Desacreditar el trabajo de la víctima</p> | <ul style="list-style-type: none"> • No confiarle ninguna tarea. • Privarle de toda ocupación y vigilar que no pueda encontrar ninguna. • Exigirle tareas totalmente absurdas o inútiles. • Darle tareas muy inferiores a sus competencias. • Darle incesantemente tareas nuevas. • Hacerle realizar trabajos humillantes. • Darle tareas muy superiores a sus competencias, para poder demostrar su incompetencia. |
| <p>Comprometer la salud de la víctima</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Exigirle trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud. • Amenazarle físicamente. • Agredirle físicamente, pero sin gravedad, a modo de advertencia. • Agredirle físicamente. • Ocasionarle gastos a la víctima para perjudicarlo. • Ocasionarle desperfectos en su domicilio o en su puesto de trabajo. • Agredir sexualmente a la víctima. |
| <p>Actitudes que intentan impedir que la víctima se exprese.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • El superior jerárquico no permite que se exprese la víctima. • Se le interrumpe constantemente. • Los compañeros no le dejan expresarse. • Sus compañeros le gritan, le recriminan. • Critican el trabajo de la víctima. • Critican su vida privada. • Aterrorizan a la víctima con llamadas telefónicas. • Le amenazan por verbalmente. • Le amenazan por escrito. • Evitan todo contacto visual. • Ignoran su presencia, dirigiéndose exclusivamente a otros. |
| <p>Descrédito de la víctima frente a sus compañeros</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Murmurar o calumniarlo. • Lanzar rumores sobre ella (persona). • Ridiculizar o reírse de ella (persona). • Intentar que parezca una enfermedad mental. |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Intentar que se someta a un examen psiquiátrico. • Burlarse de sus dolencias o minusvalías. • Imitar las maneras, la voz, los gestos de la víctima para ridiculizarle. • Criticar sus convicciones políticas o sus creencias religiosas. • Burlarse de su vida privada. • Reírse de sus orígenes, de su nacionalidad. • Darle trabajos humillantes. • Comentar el trabajo de la víctima de manera malintencionada. • poner en cuestión y desautorizar las decisiones de la víctima. • Injuriarle con términos obscenos o degradantes. • Acosar sexualmente a la víctima (gestos o intenciones). |
|--|---|

Tabla 34: "CARACTERISTICAS DEL ACOSO LABORAL"

Tomado de: <http://www.taringa.net/posts/salud-bienestar/16082975/El-acoso-laboral-aumenta-el-consumo-de-antidepresivos.html>

Fecha: 2014-nov-27

CAUSAS:

| ACOSO LABORAL | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Hostigamiento y Persecución. | <ul style="list-style-type: none"> • Finalidad de dañar psíquica o moralmente al trabajador. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Intensa o extrema violencia. | <ul style="list-style-type: none"> • Prolongación en el tiempo, no basta con un episodio aislado o de forma esporádica. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Los celos profesionales y la envidia. | <ul style="list-style-type: none"> • La personalidad (patológica del acosador) |
| <ul style="list-style-type: none"> • Haber resistido a las tentativas de manipulación de un jefe o compañero | <ul style="list-style-type: none"> • Mala definición de tareas y funciones en la organización. |

Tabla 35: "CAUSAS DEL ACOSO LABORAL"

Tomado de: <http://www.taringa.net/posts/salud-bienestar/16082975/El-acoso-laboral-aumenta-el-consumo-de-antidepresivos.html>

Fecha: 2014-nov-27

EFFECTOS:

| EFECTO | CARACTERÍSTICAS |
|--------------------|---|
| Psicológico | <ul style="list-style-type: none"> • Depresión: El acoso laboral provoca pérdida de autoestima, bajo auto-concepto, sentimientos de culpa. Si se prolonga en el tiempo, puede desencadenar un cuadro depresivo grave. • Ansiedad. |
| Físico | <ul style="list-style-type: none"> • Problemas gastrointestinales: Dolores de estómago, náuseas, vómitos, diarreas, falta de apetito. • Efectos cognitivos: Pérdidas de memoria, dificultades para concentrarse y centrar la atención. • Hiperactividad psíquica: Irritabilidad, inquietud, nerviosismo, agitación, agresividad y ataques de ira. • Desajustes del sistema nervioso autónomo: Dolores en el pecho, palpitations y taquicardias, sudoración, sequedad bucal, sofocos, hipertensión o hipotensión arterial, sensación de ahogo. • Desgaste físico: Dolores de espalda, cervicales, dorsales y lumbares. Dolores musculares y fibromialgia. • Trastornos del sueño: Insomnio, que puede expresarse como dificultad para conciliar el sueño, sueño interrumpido varias veces cada noche o despertar temprano, lo que se traduce en un descanso de poca calidad y un mayor agotamiento físico y psíquico.. • Agotamiento: Fatiga crónica, flojedad en las piernas, debilidad general, temblores y desmayos. |
| Familiar | <ul style="list-style-type: none"> • Agresividad y aumento de los conflictos familiares. • Retraimiento del acosado en la vida familiar, mostrándose frío y distante. |

| | |
|------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• Incomprensión, falta de apoyo y rechazo de la familia por su obsesión laboral.• Problemas económicos: Si la víctima tiene que acabar abandonando el puesto de trabajo, pueden sumarse dificultades económicas a la situación. |
| Sociales | <ul style="list-style-type: none">• Desarrollo de la susceptibilidad: Los individuos acosados se vuelven hipersensibles a las críticas y desconfían de los demás, esperando continuamente que se les ataque.• Sentimiento de ira y rencor contra los agresores, que puede generalizar a sus siguientes jefes o compañeros de trabajo.• Pérdida de contactos sociales: Las personas que han sufrido acoso laboral pueden padecer depresión, falta de autoestima, desconfianza en los demás, apatía. |
| Laborales | <ul style="list-style-type: none">• Estadio de autoafirmación. La víctima detecta el conflicto o el trato despectivo, interpretando que la razón está de su parte y que existe un mal entendido.• Estadio de desconcierto. La víctima se siente desconcertada, duda, no sabe lo que está pasando y comienza a pensar en su probable responsabilidad sobre lo ocurrido.• Estadio de indefensión. En esta fase, la víctima se esfuerza para agradar y para que le tengan en mejor consideración; este esfuerzo termina desencadenando un sentimiento de impotencia e indefensión que culmina en un estado depresivo.• Estadio traumático o de ansiedad. Si el acoso persiste, la víctima suelen sentirse vulnerable y presentar un estado de ansiedad, siendo frecuentes las conductas impulsivas y la pérdida de control. |

| | |
|-----------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Estadio de estabilización crónica. Es probable que perdure un sentimiento de desvalorización y falta de autoestima, pudiéndose establecer un estado ansioso-depresivo y el trastorno de estrés postraumático. |
| <p>Empresariales</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida en productividad, recursos humanos e ingresos causada por la reducción del rendimiento. • Mal clima laboral: Las situaciones de acoso, sobre todo si son continuas y sistemáticas, provocan un ambiente negativo en el que impera el miedo y la desconfianza. • Los compañeros que no participan en el acoso, viven con el miedo a ser las próximas víctimas. • Esto también provoca que los empleados no se sientan identificados con la empresa y que busquen un lugar mejor, lo que provoca una mayor rotación de personal. • Costes en productividad, salarios y bajas del trabajador acosado: El trabajador acosado trabaja menos (ya sea porque no puede o porque no se lo permiten) por lo que produce menos a la empresa. • Mayor tasa de accidentes: La falta de concentración y la ansiedad provocan pérdidas de atención que pueden desencadenar en accidentes laborales. • Mala imagen: Una empresa en la que sus trabajadores estén preocupados por el acoso laboral producirá menos productos y estos serán de peor calidad, ya que todo el proceso productivo queda afectado por el clima de tensión y acoso. • Pérdida de prestigio y de clientes para la empresa. |

Tabla 36: "EFECTOS DEL ACOSO LABORAL"

Tomado de: http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo6_3.shtml

Manual De Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. (Fernando Mansilla Izquierdo)

Fecha: 2014-nov-27

RECOMENDACIONES:

| NIVEL INDIVIDUAL | NIVEL ORGANIZACIONAL |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Identificar el problema del <i>Mobbing</i>, informándose y formándose sobre el tema. | <ul style="list-style-type: none"> El apoyo social al afectado a través de un compañero de su confianza, el médico de la empresa, el servicio de prevención de riesgos laborales o en el ámbito extra laboral. |
| <ul style="list-style-type: none"> Documentar y registrar las conductas de acoso de que se es objeto lo antes posible. | <ul style="list-style-type: none"> El reconocimiento por parte de la organización de que estos fenómenos pueden existir. |
| <ul style="list-style-type: none"> Hacer públicas las conductas de acoso que se reciben en la intimidad y en secreto. | <ul style="list-style-type: none"> La planificación y diseño de las relaciones sociales en la empresa como parte de su cultura empresarial. |
| <ul style="list-style-type: none"> Llevar a cabo la desactivación emocional, evitando reaccionar con ataques. | <ul style="list-style-type: none"> La posibilidad de contar dentro de la empresa con un servicio de asistencia a los trabajadores. |
| <ul style="list-style-type: none"> Solicitar ayuda médica, psicológica y legal, para diseñar el plan terapéutico con medidas de prevención, tratamiento farmacológico, baja laboral, etc., y el abordaje jurídico. | <ul style="list-style-type: none"> La atención a las deficiencias del diseño del trabajo, al comportamiento de los líderes y a la protección social de la persona mediante reglas claras, escritas y públicas sobre resolución de conflictos. |
| <ul style="list-style-type: none"> Evitar el aislamiento social, relacionándose socialmente y haciendo actividades de ocio. | <ul style="list-style-type: none"> La elaboración de un protocolo de actuación para la prevención y la atención en caso de acoso laboral. |

Tabla 37: "PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL (MOBBING)"

Tomado de: http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo6_3.shtmlica

Manual De Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. (Fernando Mansilla Izquierdo)

Fecha: 2014-nov-27

FACTOR N° 4

INSEGURIDAD CONTRACTUAL



Gráfico 28: "INSEGURIDAD CONTRACTUAL"

Tomado de: <http://www.bbvacontuempresa.es/a/claves-para-comprender-que-es-realmente-la-buena-fe-contractual>

Fecha: 2014-nov-27

CAUSAS:

| | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> El bajo nivel de certeza sobre la continuidad del contrato. | <ul style="list-style-type: none"> El bajo nivel de control sobre el número de horas de trabajo y sobre las condiciones del mismo. |
| <ul style="list-style-type: none"> El bajo nivel de protección social (desempleo o discriminación). | <ul style="list-style-type: none"> El bajo nivel de control sobre la paga o el salario. |

Tabla 38: "CAUSAS DE LA INSEGURIDAD CONTRACTUAL"

Tomado de: Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el trabajo.

Fecha: 2014-nov-27

CONSECUENCIAS:

| CONSECUENCIAS DE LA INSEGURIDAD CONTRACTUAL | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Mayor índice de siniestralidad laboral en trabajadores temporales. | <ul style="list-style-type: none"> Diferentes estudios encuentran asociación con enfermedades coronarias, colesterol, hipertensión. |
| <ul style="list-style-type: none"> Estrés por la anticipación a los problemas asociados a la pérdida de trabajo. | <ul style="list-style-type: none"> Depresión, ansiedad. |
| <ul style="list-style-type: none"> La edad es un factor a tomar en cuenta. | <ul style="list-style-type: none"> Los hombres en mayor medida son más perjudicados que las mujeres. |

Tabla 39: "CONSECUENCIAS DE LA INSEGURIDAD CONTRACTUAL"

Tomado de: Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el trabajo.

Fecha: 2014-nov-27

RECOMENDACIONES:

| PREVENCIÓN DE LA INSEGURIDAD CONTRACTUAL | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">Incrementar las oportunidades para aplicar los conocimientos y habilidades. | <ul style="list-style-type: none">Definir de forma clara los objetivos, obligaciones y responsabilidades de cada puesto. |
| <ul style="list-style-type: none">Garantizar el respeto y el trato justo a las personas. | <ul style="list-style-type: none">Garantizar la participación de los trabajadores a través de los cauces legales. |
| <ul style="list-style-type: none">Proporcionar salarios justos, de acuerdo con las tareas. | <ul style="list-style-type: none">Garantizar la seguridad en todas las condiciones de trabajo. |
| <ul style="list-style-type: none">Garantizar la equidad y la igualdad de oportunidades entre géneros y etnias. | <ul style="list-style-type: none">Evitar cambios en la jornada y sueldo del trabajador. |

Tabla 40: "PREVENCIÓN DE LA INSEGURIDAD CONTRACTUAL"

Tomado de: http://www.ademi.com/psicosociales/img/tabla_riesgos_medidas.pdf

Fecha: 2014-nov-27

OTROS FACTORES DE RIESGO

FACTOR N° 5

ILUMINACIÓN



Gráfico 29: "ILUMINACIÓN"

Tomado de: <http://www.vidayexito.net/estilo-de-vida/iluminacion-adeuada/> (VIDA Y ÉXITO)

Fecha: 2014-nov-27

CONSECUENCIAS:

| INADECUADA ILUMINACIÓN | |
|-------------------------------|---|
| Trastornos Oculares | <ul style="list-style-type: none"> • Dolor e inflamación en los párpados. • Fatiga visual. • Pesadez. • Lagrimeo. • Enrojecimiento. • Irritación. • Visión alterada. |
| Cefalalgias | <ul style="list-style-type: none"> • Dolores de cabeza. • El médico tratante debe evaluar si la iluminación es la causante de estos problemas. |
| Fatiga | <ul style="list-style-type: none"> • Falta de energía. • Agotamiento. • Cuando es por iluminación, una persona que se levanta con energías, las pierde fácilmente. |
| Efectos Anímicos | <ul style="list-style-type: none"> • Falta de concentración. • Falta de productividad. • Baja atención y desánimo. |

Tabla 41: “CONSECUENCIAS DE LA INADECUADA ILUMINACIÓN”

Tomado de: http://www.ademi.com/psicosociales/img/tabla_riesgos_medidas.pdf

Fecha: 2014-nov-27

RECOMENDACIONES:

| RECOMENDACIONES DE ILUMINACIÓN ADECUADA | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Adaptar la intensidad de la iluminación en función de las exigencias visuales de las tareas: 500 lux. | <ul style="list-style-type: none"> Instalar una fuente de luz localizada, en caso de que la luz artificial y natural no sean suficientes. |
| <ul style="list-style-type: none"> La iluminación natural es la más adecuada, pero en ocasiones ésta suele ser insuficiente. | <ul style="list-style-type: none"> Iluminar adecuadamente zonas oscuras, como zonas de paso y vías de acceso. |
| <ul style="list-style-type: none"> Realizar un correcto mantenimiento de las lámparas (limpieza, sustitución de tubos fundidos, limpieza de cristales). | <ul style="list-style-type: none"> Colocar difusores de los focos de iluminación. |
| <ul style="list-style-type: none"> Mejorar la orientación del puesto de trabajo, de tal manera que la luz pueda ingresar por la izquierda si es diestro y por la derecha si es zurdo. | <ul style="list-style-type: none"> Utilizar filtros de pantalla antirreflejos. |
| <ul style="list-style-type: none"> Incorporar cortinas o persianas en las ventanas de ser necesario. | <ul style="list-style-type: none"> Utilizar equipamiento y objetos cuyo acabado sea mate. |

Tabla 42: “RECOMENDACIONES DE ILUMINACIÓN ADECUADA”

Tomado de: Recomendaciones ergonómicas y psicosociales. Trabajos en oficinas y despachos. (Universidad Complutense Madrid).

Fecha: 2014-nov-27

FACTOR N° 6

CLIMATIZACIÓN



Gráfico 30: "CLIMATIZACIÓN"

Tomado de: <http://www.equipamientointegraldeoficinas.com/blog/10-consejos-para-optimizar-su-oficina/> . Equipamiento de Oficinas.

Fecha: 2014-nov-27

CONSECUENCIAS:

| INADECUADA CLIMATIZACIÓN | |
|---------------------------------|---|
| FRENTE AL CALOR | <ul style="list-style-type: none"> Dilatación de los vasos sanguíneos superficiales. Incremento del flujo de sangre. Aumenta la sudoración. Erupciones cutáneas. Irritación de la piel por exceso de sudoración. Fácil agotamiento. |
| FRENTE AL FRIO | <ul style="list-style-type: none"> Vasoconstricción de los vasos sanguíneos superficiales. Disminuye el flujo de sangre. Estimulación muscular productora de temblores (tiritona). |

Tabla 43: “CONSECUENCIAS DE UNA INADECUADA CLIMATIZACIÓN”

Tomado de: http://www.cece.gva.es/per/docs/rlcoursouni3_es.pdf. (RIESGOS LIGADOS A LAS CONDICIONES AMBIENTALES)

Fecha: 2014-nov-27

VALORES TERMOHIGROMÉTRICOS:

| VALORES TERMOHIGROMÉTRICOS RECOMENDADOS: | |
|---|--|
| VERANO | De: 23°C Hasta: 26°C |
| INVIERNO | De: 20°C Hasta: 24°C |
| HUMEDAD | Humedad relativa entre el 45% y el 65% |

Tabla 44: “VALORES TERMOHIGROMÉTRICOS RECOMENDADOS”

Tomado de: http://www.cece.gva.es/per/docs/rlcoursouni3_es.pdf.

Fecha: 2014-nov-27

FACTOR N° 7

CONDICIONES ACÚSTICAS



Gráfico 31: “CONDICIONES ACÚSTICAS”

Tomado de: <http://revistaseguridadminera.com/proteccion-personal/proteccion-auditiva/capacitacion-en-proteccion-auditiva/> . Seguridad Minera. Protección auditiva.

Fecha: 2014-nov-27

CONSECUENCIAS:

| EFFECTOS DE LA CONTAMINACIÓN ACÚSTICA | |
|--|---|
| Efectos Físicos | <ul style="list-style-type: none"> • Aceleración de la respiración y del pulso. • Aumento de la presión arterial. • Disminución del peristaltismo digestivo. • Gastritis o colitis. • Problemas neuromusculares que ocasionan dolor y falta de coordinación. • Disminución de la visión nocturna. |
| Efectos Psicológicos | <ul style="list-style-type: none"> • Insomnio. • Irritabilidad. • Síntomas depresivos. • Falta de concentración. |
| Efectos Sociales | <ul style="list-style-type: none"> • Problemas de comunicación. • Aislamiento. |

Tabla 45: “EFFECTOS DE LA CONTAMINACIÓN ACÚSTICA”

Tomado de: <http://www.ecodes.org/noticias/efectos-de-la-contaminacion-acustica-sobre-la-salud#.VNfyRC6aV2A> . Efectos de la Contaminación Acústica en la Salud.

Fecha: 2014-nov-27

RECOMENDACIONES:

| RECOMENDACIONES DE AUDICIÓN | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Procurar aislar las fuentes del ruido. | <ul style="list-style-type: none"> • Colocar doble acristalamiento en las ventanas que den zonas ruidosas, así como revestir las paredes, suelo y techo con materiales que absorban el ruido, tanto en las obras de mejora como en las de nueva construcción. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Tener en cuenta el nivel de ruido que produce durante su funcionamiento normal y buscando el mercado CE (Conformidad Europea) al solicitar o elegir un equipo. | <ul style="list-style-type: none"> • Es conveniente mantener un tono moderado en la conversación: hay otros que también están trabajando. |

Tabla 46: “RECOMENDACIONES DE AUDICIÓN”

Tomado de: <http://www.ecodes.org/noticias/efectos-de-la-contaminacion-acustica-sobre-la-salud#.VNfyRC6aV2A> . Efectos de la Contaminación Acústica en la Salud.

Fecha: 2014-nov-27

GRÁFICO DE VALORES ACÚSTICOS:

Ruido y salud



Gráfico 32: "VALORES ACÚSTICOS"

Tomado de:

http://www.mambiente.munimadrid.es/opencms/opencms/calare/Anexos/efectos_acustica_1.pdf . Ficha de Contaminación Acústica.

Fecha: 2014-nov-27

FACTOR N° 8

DROGODEPENDENCIA



Gráfico 33: "DROGODEPENDENCIA"

Tomado de:

http://www.adnmundo.com/contenidos/laboral/espana_drogas_trabajo_la_40706.html España:

Las drogas en el trabajo.

Fecha: 2014-nov-27

CAUSAS:

| CASUSAS DE LA DROGODEPENDENCIA Y CONSUMO DE DROGAS | |
|---|--|
| Factores Psicosociales | <ul style="list-style-type: none"> • Presión del trabajo. • Excesiva demanda laboral. • Tareas poco estimulantes o rutinarias. • Trabajo por turnos combinados (noche y día). • Poca claridad en las metas. • Escasa remuneración. • Contradicción en las órdenes del jefe. • Desestructuración organizacional. • Inseguridad laboral. • Estrés. |
| Factores Ambientales | <ul style="list-style-type: none"> • Precariedad de las instalaciones. • Contaminación ambiental. • Condiciones climatológicas inadecuadas. |
| Factores Profesionales | <ul style="list-style-type: none"> • Las drogas facilitan la interacción social. • Ayudan a superar situaciones difíciles. • Desinhiben o animan. • Aumenta la seguridad en uno mismo. • Reducen la tensión y relajan. • Incrementa la actividad, ayudando a superar el aburrimiento y la soledad. |

Tabla 47: “CAUSAS DE LA DROGODEPENDENCIA”

Tomado de: <http://www.consep.gob.ec/2013/05/alcohol-y-marihuana-drogas-mas-consumidas/>.

Alcohol y marihuana, drogas más consumidas.. Consejo Nacional de Control de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas.

Fecha: 2014-nov-27

Nota: Según un estudio del Consejo Nacional de Control de Sustancias estupefacientes y Psicotrópicas del Ecuador, las sustancias estupefacientes más consumidas en el entorno social y laboral son: nicotina (tabaco), alcohol, cocaína, marihuana.

EFFECTOS DEL CONSUMO DE ALCOHOL EN EL CUERPO:

| EFFECTOS DEL ALCOHOL | |
|--------------------------------------|---|
| Nivel de alcohol en la sangre | Efectos |
| Hasta 0,05 g/l. | <ul style="list-style-type: none"> • Se siente más relajado. • Se reduce la concentración. • Se habla mucho. • Los reflejos se vuelven más lentos. |
| De 0,05 a 0,08 g/l. | <ul style="list-style-type: none"> • Menos inhibiciones. • Más confianza. • Se reduce la coordinación. • Afecta al juicio. • Afecta la conciencia. • El habla se vuelve “pastosa” |
| De 0,08 a 0,15 g/l. | <ul style="list-style-type: none"> • Confusión. • Visión borrosa. • Pobre control de los músculos. • El equilibrio se ve afectado. • Estados de ánimo intensos (triste a alegre). |
| De 0,15 a 0,3 g/l. | <ul style="list-style-type: none"> • Náuseas. • Vómitos. • Se necesita ayuda para caminar. |
| De 0,3 a 0,6 g/l. | <ul style="list-style-type: none"> • Muy borracho. • La respiración se vuelve pesada. • Ningún control sobre la vejiga. • Posible coma etílico. |

Tabla 48: “EFFECTOS DEL ALCOHOL”

Tomado de: http://www.pnsd.msssi.gob.es/Categoria2/publica/pdf/PrevConsAlcohol_laboral.pdf .

Prevención del consumo de alcohol en el lugar de trabajo.

Fecha: 2014-nov-27

CONSECUENCIAS:

| CONSECUENCIAS FÍSICAS DEL CONSUMO DE DROGAS | |
|--|---|
| Nicotina (Tabaco) | <ul style="list-style-type: none">• Causante del 90% de muertes por cáncer al pulmón.• Aumento de latidos cardíacos.• Presión arterial. |
| Alcohol | <ul style="list-style-type: none">• Enfermedades relacionadas con el hígado.• Enfermedades de Páncreas.• Enfermedades de Estómago.• Alteraciones del Sistema Nervioso Central.• Enfermedades Cardíacas. |
| Cocaína | <ul style="list-style-type: none">• Euforia.• Ansiedad.• Aumento de capacidad del cuerpo para efectuar trabajos físicos.• Aceleración del pulso. |
| Marihuana | <ul style="list-style-type: none">• Disminuye la capacidad intelectual.• Afecta los pulmones.• Afecta los órganos reproductores. |

Tabla 49: “CONSECUENCIAS FÍSICAS DEL CONSUMO DE DROGAS”

Tomado de: <http://www.elad.com.co/efectos-y-consecuencias-drogas.html> . EMPRESA LIBRE DE ALCOHOL Y DROGAS (CON-SUMO RESPETO).

Fecha: 2014-nov-27

DAÑOS EN ASPECTOS PERSONALES, LABORALES, FAMILIARES Y SOCIALES:

| DAÑOS EN ASPECTOS PERSONALES, LABORALES, FAMILIARES Y SOCIALES. | |
|--|---|
| Daños en aspectos personales | <ul style="list-style-type: none">• Tolerancia a las sustancias.• Dificultades familiares y sociales.• Daños físicos.• Problemas de salud a corto y largo plazo.• Deterioro en las relaciones interpersonales.• Problemas económicos.• Comportamientos agresivos.• Carencia de motivación para llevar a término proyectos de vida. |
| Daños en aspectos laborales | <ul style="list-style-type: none">• Daño a materia prima (Insumos).• Aumento de incapacidades.• Accidentes laborales (esto puede traducirse en daños orgánicos, lesiones e incluso la muerte).• Ausentismo laboral.• Incremento en gastos de entrenamiento y capacitación de personal.• Disminución en el rendimiento de los trabajadores.• Deterioro de la imagen empresarial.• Conflictos en las relaciones inter-laborales. |
| Daños en aspectos familiares | <ul style="list-style-type: none">• Abandono de responsabilidades económicas y afectivas.• Deterioro en la calidad de vida.• Aumento de crisis financiera. |

| | |
|-----------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Relacionado con situaciones de maltrato. • Pérdida de autoridad en el hogar. • Cambios en costumbres familiares. • Episodios de violencia física, verbal y/o sexual. • Intentos de suicidio. |
| <p>Daños en aspectos sociales</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Violencia. • Asaltos. • Crímenes pasionales. • Asesinatos. • Suicidios. • Maltrato conyugal. |

Tabla 50: “DAÑOS EN ASPECTOS PERSONALES, LABORALES, FAMILIARES Y SOCIALES.”
 Tomado de: <http://www.elad.com.co/efectos-y-consecuencias-drogas.html> . EMPRESA LIBRE DE ALCOHOL Y DROGAS (CON-SUMO RESPETO).
 Fecha: 2014-nov-27

RECOMENDACIONES:

| PREVENCIÓN DEL CONSUMO DE DROGAS | |
|---|---|
| Prevención del consumo en el hogar | <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente amoroso. • Ejemplo a seguir de parte de los adultos. • Cumplimiento de normas en su entorno. • Seguridad en el hogar. • Un claro establecimiento de los límites. • Comunicación familiar permanente. • Hablar de las drogas y sus consecuencias. • Promover la toma de decisiones. |
| Prevención del consumo en la empresa | <ul style="list-style-type: none"> • Adquirir conocimiento frente al tema. • Cumplir con los requisitos legales en prevención de drogas. • Reducir costos en solución de problemas derivados de pérdidas y/o errores. • Fortalecer las relaciones interpersonales al interior de las organizaciones. • Mejorar el clima laboral, el sentido de pertenencia y el compromiso con la empresa. • Aportar a la salud y al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y familias. |

Tabla 51: “PREVENCIÓN DEL CONSUMO DE DROGAS”

Elaborado por: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27

Bibliografía:

- Billikopf Encina, G. (2003). *Administración Laboral Agrícola: Cultivando la Productividad del Personal*. California: Regents of the University Of California.
- Cavassa Ramírez, C. (2005). *Seguridad Industrial: Un Enfoque Integral*. México: Limusa, Noriega Ediciones.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Corporation, H. B. (2007). *Gestión del Desempeño*. España: Deusto.
- Fernández García, R. (2008). *Manual de Prevención de Riesgos Laborales para no Iniciados*. Alicante: Editorial Club Universitario.
- Jiménez, D. (2011). *Manual de Recursos Humanos*. Madrid: Esic Editorial.
- Menéndez Díez, F., Fernández Zapico, F., Llana Álvarez, F., & Espero Expósito, M. (2009). *Formación Superior en Prevención de Riesgos Laborales*. Valladolid: Lex Nova S.A.
- Moreno Jiménez, B., & Baez Leon, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de de Madrid.
- Observatorio permanente de Riesgos Psicosociales. (2006). *Guía sobre Factores de Riesgo Psicosociales*. Madrid: impresión Digital Da Vinci.
- Pando Moreno, M., Aranda Beltrán, C., & Ávalos Ocegüera, A. (2011). *Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo*. Zapopa, Jalisco: Amateditorial S.A. de C.V.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). *Administración*. México: Prentice Hall Hispanoamérica S.A.
- Villalobos, G. (1999). *Identificación y Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial*. Bogotá.

Anexos:

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE IMPORCALZA S.A

OBJETIVO: Investigar la relación que existe entre los Factores de Riesgo Psicosociales y el Desempeño laboral del personal de IMPORCALZA S.A. Período Octubre 2014 – Febrero 2015

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente cada uno de los ítems y contéstelos apegado a la verdad.

CUESTIONARIO

1. ¿Cómo es la iluminación en el lugar donde Ud. labora constantemente?

| | |
|-------------------------|--------------------------|
| Suficiente | <input type="checkbox"/> |
| Medianamente suficiente | <input type="checkbox"/> |
| Deficiente | <input type="checkbox"/> |

2. ¿El ruido en el lugar donde Ud. labora constantemente es?

| | |
|----------|--------------------------|
| Excesivo | <input type="checkbox"/> |
| Escaso | <input type="checkbox"/> |
| Nulo | <input type="checkbox"/> |

3. ¿La temperatura en su área de trabajo es?

Excesivamente caliente

Caliente

Templada

Fría

Excesivamente fría

4. ¿Las relaciones interpersonales con la gente cercana a su entorno laboral son?

Buenas

Medianamente buenas

Malas

5. Seleccione inconvenientes que existan en su empresa:

Seguridad laboral (contratos de trabajo)

Falta de capacitación

Falta de materiales de seguridad y protección

Incumplimiento salarial

Distancia excesiva: trabajo – hogar

6. ¿Seleccione las opciones que Ud. considere como efectos de su ámbito laboral?

Estrés

Violencia

Acoso laboral

Inseguridad contractual

Burnout (Sobrecarga laboral)

Conflicto: familia–trabajo

Otros: (especifique)

7. Sus propuestas de mejora han sido tomadas en cuenta:

| | |
|--------------|--------------------------|
| Siempre | <input type="checkbox"/> |
| En ocasiones | <input type="checkbox"/> |
| Nunca | <input type="checkbox"/> |

8. Su líder o jefe inmediato promueve la motivación:

| | |
|--------------|--------------------------|
| Siempre | <input type="checkbox"/> |
| En ocasiones | <input type="checkbox"/> |
| Nunca | <input type="checkbox"/> |

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Evidencia Fotográfica IMPORCALZA S.A.:



Fotografía: "IMPORCALZA"
Autor: Velásquez Beltrán Alex Javier
Fecha: 2014-nov-27



Fotografía: "Sra. Fanny Galeano (Gerente Propietario)"
Autor: Velásquez Beltrán Alex Javier
Fecha: 2014-nov-27



Fotografía: "INSTALACIONES IMPORCALZA"

Autor: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27



Fotografía: "CATÁLOGO IMPORCALZA"

Autor: Velásquez Beltrán Alex Javier

Fecha: 2014-nov-27



Fotografía: "PERSONAL IMPORCALZA"
Autor: Velásquez Beltrán Alex Javier
Fecha: 2014-nov-27



Fotografía: "PERSONAL IMPORCALZA 2"
Autor: Velásquez Beltrán Alex Javier
Fecha: 2014-nov-27