



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD PRESENCIAL

Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Psicólogo Industrial

TEMA:

**“RIESGOS PSICOSOCIALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS
COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MUSHUC RUNA MATRIZ AMBATO”**

AUTOR: Vanessa Alejandra Sánchez Villacreses

TUTOR: Ing. Mg. Rommel Santiago Velasteguí Hernández

AMBATO – ECUADOR

2019

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CERTIFICA:

Yo, **Ing. Mg. Rommel Santiago Velasteguí Hernández**, con cédula de identidad 1804469185 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“RIESGOS PSICOSOCIALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA MATRIZ AMBATO”**, desarrollado por la egresada Vanessa Alejandra Sánchez Villacreses de la Carrera de **Psicología Industrial**, modalidad **Presencial**, 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 Honorable Consejo Directivo.


Ing. Mg. Rommel Santiago Velasteguí Hernández

C.I. 1804469185

TUTOR

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Dejo en 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 mi autor.



Vanessa Alejandra Sánchez Villacreses

C.I. 1803841772

AUTOR

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Cedo los derechos en líneas patrimoniales del presente trabajo final de Grado o Titulación sobre el tema: **“RIESGOS PSICOSOCIALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA MATRIZ AMBATO”**, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.



Vanessa Alejandra Sánchez Villacreses

C.I. 1803841772

AUTOR


APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

La Comisión de Estudio y Calificación del Informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“RIESGOS PSICOSOCIALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA MATRIZ AMBATO”**, presentado por Vanessa Alejandra Sánchez Villacreses egresada de la Carrera de Psicología Industrial Modalidad Presencial promoción Septiembre 2007 – Septiembre 2011: , una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

LA COMISIÓN


Ing. Mg. María José Mayorga Ases
C.I 1804289740
MIEMBRO DEL TRIBUNAL


Ing. Mg. Luis Rafael Tello Vasco
C.I 1801405141
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

A mis padres, Darío por su confianza y amor infinito; de manera especial a mi mami Susana por su paciencia y apoyo incondicional en cada momento de mi vida.

A mis hermanos Dari y Roberth por sus consejos y apoyo absoluto en toda adversidad.

Con todo el amor, para mis amados hijos, Dilan me has enseñado a vivir las mejores experiencias y a sentir un sinfín de emociones. A mi pequeño Jair, con cada caricia, palabras de amor, sus cantos y hasta sus locuras me ha dado la fuerza para no desmayar. Ustedes son el pilar fundamental de mí existir, los principales promotores de mis sueños.

A mi abuelito Alonso, que cuida de mí desde el cielo, la luz que ilumina mi camino, jamás te olvidaré.

A mi abuelita Laura, por su ejemplo de valentía y perseverancia a pesar de los momentos difíciles.

Con todo el amor

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme ayudado durante estos años, el sacrificio fue grande pero siempre me dio la fuerza necesaria para continuar y lograrlo.

A mis padres por su amor, paciencia y sacrificio, por ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy pese a todas las adversidades.

A mis hermanos por estar siempre presentes y por el apoyo moral que me brindaron en cada etapa de mi vida.

A mis hijos por ser mi mayor inspiración para cumplir cada una de mis metas y sueños.

A Evelyn por sus palabras de aliento y apoyo en la realización de mi proyecto de investigación, agradecida por ese granito de arena aportado.

A ti amiga, por no perder la confianza en mí, por extenderme tu mano en momentos difíciles y por tu ayuda para lograr la culminación de este proyecto, Silvy, en las buenas y en las peores.

Agradezco de manera especial al Ing. Santiago Velasteguí, quien me guió con paciencia y rectitud, por sus consejos y el aporte de sus valiosos conocimientos para lograr la culminación de este proyecto.

Infinitamente agradecida

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

CONTENIDO	PÁGINAS
PORTADA	
<i>APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN</i>	<i>ii</i>
<i>AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN</i>	<i>iii</i>
<i>CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR</i>	<i>iv</i>
<i>APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO</i>	<i>v</i>
<i>DEDICATORIA</i>	<i>vi</i>
<i>AGRADECIMIENTO</i>	<i>vii</i>
<i>ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS</i>	<i>viii</i>
<i>ÍNDICE DE TABLAS</i>	<i>xii</i>
<i>ÍNDICE DE GRÁFICOS</i>	<i>xii</i>
<i>RESUMEN EJECUTIVO</i>	<i>xiii</i>
<i>ABSTRACT</i>	<i>xiv</i>
<i>CAPITULO I</i>	<i>1</i>
<i>MARCO TEÓRICO</i>	<i>1</i>
1.1 Antecedentes Investigativos	<i>1</i>
1.2 Objetivos	<i>14</i>
1.2.1 Objetivo General	<i>14</i>
1.2.2 Objetivos Específicos	<i>14</i>
<i>CAPÍTULO II</i>	<i>15</i>
<i>METODOLOGÍA</i>	<i>15</i>
2.1 Materiales	<i>15</i>
2.2 Enfoques de la Investigación	<i>16</i>
2.2.1 Cualitativo.....	<i>16</i>
2.2.2 Cuantitativo.....	<i>16</i>
2.3 Modalidades Básicas de la Investigación	<i>17</i>
2.3.1 Investigación bibliográfica-documental	<i>17</i>
2.3.2 Investigación de campo	<i>17</i>

2.4 Niveles o Tipos de Investigación.....	17
2.4.1 Exploratorio	18
2.4.2 Descriptiva	18
2.4.3 Explicativa	18
2.4.4 Correlacional.....	19
<i>CAPÍTULO III</i>	20
<i>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</i>	20
3.1 Análisis y discusión de los resultados.	20
Dimensión 1: Carga y ritmo de trabajo	24
Dimensión 2: Desarrollo de competencias	24
Dimensión 3: Liderazgo	25
Dimensión 4: Margen de acción y control	26
Dimensión 5: Organización del trabajo	26
Dimensión 6: Recuperación	27
Dimensión 7: Soporte y apoyo	28
Dimensión 8: Otros puntos importantes	29
Dimensión 8.1: Acoso discriminatorio	29
Dimensión 8.2: Acoso laboral	30
Dimensión 8.3: Acoso sexual	31
Dimensión 8.4: Adicción al trabajo	32
Dimensión 8.5: Condiciones del trabajo.....	32
Dimensión 8.6: Doble presencia (laboral-familiar)	33
Dimensión 8.7: Estabilidad laboral y emocional	34
Dimensión 8.8: Salud auto percibida.....	35
<i>Análisis e Interpretación de resultados de Clima Organizacional</i>	36
Dimensión 1: Prácticas de liderazgo	38
Dimensión 2: Compromiso	38
Dimensión 3: Optimización de la fuerza de trabajo	39
Dimensión 4: Accesibilidad del conocimiento	40
Dimensión 5: Capacidad de aprendizaje	41
Dimensión 6: Sentido de pertenencia	41
Dimensión 7: Área de trabajo	42
3.2 Verificación de hipótesis	43
<i>CAPITULO IV</i>	50

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
4.1 Conclusiones	50
4.2 Recomendaciones	52
Bibliografía	53
Anexos	55
Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial	55
Aplicación de Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial	58
Encuesta de Clima Laboral	60
PROPUESTA	63
1. Título	63
2. Datos informativos	63
2.1 Unidad Ejecutora	63
2.2 Beneficiarios directos	63
2.3 Beneficiarios indirectos	63
2.4 Ubicación	63
3. Introducción	64
4. Objetivos	65
4.1 Objetivo General.....	65
4.2 Objetivos Específicos	65
5. Justificación	66
6. Factibilidad	66
6.1 Factibilidad legal.....	66
Manual de Prevención y Técnicas de Afrontamiento del Estrés Laboral	69
Metodología	69
Análisis de factores de riesgo psicosocial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Matriz Ambato	69
1.1 Factores de riesgo laboral derivado de la carga de trabajo	69
1.2 Factores de riesgo derivados de las condiciones del ambiente de trabajo	70
1.3 Factores de riesgo provocados por agentes biológicos	71
1.4 Factores de riesgo derivados de la organización del trabajo	71
1.5 Factores psicosociales de riesgo	72
1.5.1 Características de los riesgos psicosociales	72
1.5.2 Dimensiones psicosociales	73

1.5.3 Principales riesgos psicosociales	74
2. Qué es el estrés?	74
<i>Mecanismos de Estrés</i>	<i>75</i>
2.1 ¿Qué tipo de situaciones provocan una respuesta de estrés?	75
2.2 Tipos de estrés	76
2.3 Efectos del estrés sobre la salud	77
2.4 Los riesgos psicosociales y el estrés laboral	79
3. Daños a la salud	80
3.1 Estrés laboral	80
3.2 Fases del estrés laboral.....	81
3.3 Fase de agotamiento	81
3.4 Burnout (Síndrome de estar quemado)	83
3.5 Acoso laboral (Mobbing)	84
3.5.1 Causas del Mobbing	85
3.6 Intervención para la prevención de estrés.....	86
3.6.1 Evaluación de riesgos psicosociales.....	86
4. Vigilancia de la Salud	87
4.1. TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS.....	87
4.2. Intervención y buenas prácticas en los riesgos psicosociales basadas en la evidencia	88
4.3 ALGUNAS TÉCNICAS CENTRADAS EN EL INDIVIDUO.....	91
TÉCNICAS DE RELAJACIÓN	91
TÉCNICAS DE RESPIRACIÓN.....	92
TÉCNICAS COGNITIVAS.....	92
TÈCNICA PENSAMIENTOS DISTORSIONADOS	93
TÈCNICA DE INOCULACIÓN DEL ESTRÉS (MEICHENBAUM, 1974).....	94
TÈCNICA DE LA AGENDA	95
TÈCNICA DE RESPIRACIÓN.....	95
TÈCNICAS DE RELAJACIÓN MUSCULAR	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Muestra.....	21
Tabla 2. Resultado por dimensión de la Evaluación de Riesgo Psicosocial	22
Tabla 3. Frecuencias Observadas	45
Tabla 4. Frecuencias Esperadas	46
Tabla 5. Alteraciones de la salud relacionadas con el estrés.....	78
Tabla 6. Respuesta de estrés laboral.....	82
Tabla 7. Fases del Burnout.....	83
Tabla 8. Niveles de intervención sobre el estrés laboral	90

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Resultados de Evaluación de Riesgo Psicosocial por dimensión	23
Gráfico 2. Resultados de la Evaluación de Clima Organizacional	37
Gráfico 3. Distribución Chi Cuadrado x^2	48
Gráfico 4. Verificación de la Hipótesis	49
Gráfico 5. Mecanismos de estrés.....	75

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

Tema: Riesgos Psicosociales y el clima organizacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Matriz Ambato

Autor: Vanessa Alejandra Sánchez Villacreses

Tutor: Ing. Mg. Rommel Santiago Velasteguí Hernández

RESUMEN EJECUTIVO

Los riesgos psicosociales en el ámbito laboral constituyen una gran preocupación por parte de las organizaciones mundiales como son la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo que buscan tomar conciencia de la magnitud del problema, por sus efectos negativos y repercusión en la salud de los colaboradores debido a los diferentes tipos de enfermedades profesionales que se generan. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar los factores psicosociales que inciden en el clima organizacional de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Matriz Ambato. Para el logro de los objetivos se desarrolló un estudio de tipo exploratorio, descriptivo, explicativo y correlacional que permitió evaluar el nivel de relación entre las variables de estudio, riesgos psicosociales y clima organizacional. La investigación se realizó con una muestra de 81 colaboradores del área administrativa y operativa, a quienes se aplicó el Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial del Ministerio del Trabajo que nos permitió conocer las dimensiones afectadas, tales como: recuperación, soporte y apoyo, acoso laboral, doble presencia y salud auto percibida. Además, se pudo analizar las dimensiones que afectan el clima organizacional de la cooperativa con la verificación de los resultados de la Encuesta de Clima Laboral. Mediante la prueba del Chi Cuadrado X^2 se pudo comprobar la hipótesis planteada, es decir, los riesgos psicosociales si influyen en el clima organizacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Matriz Ambato, para lo cual se propone elaborar un Manual de Prevención y Técnicas de Afrontamiento del Estrés Laboral.

Palabras Claves: Riesgos Psicosociales, Clima Organizacional, Estrés Laboral

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION
CAREER OF INDUSTRIAL PSYCHOLOGY

Topic: Psychosocial Risks and the organizational climate in employees of the Mushuc Runa Matriz Ambato Savings and Credit Cooperative.

Author: Vanessa Alejandra Sánchez Villacreses

Tutor: Ing. Mg. Rommel Santiago Velasteguí Hernández

ABSTRACT

In the workplace the Psychosocial risks have become a important concern for the global organizations such as the World Health Organization and the International Labor Organization that pretend to be aware of the magnitude of the problem, for its negative effects and the impact on the health of the collaborators due to the different types of occupational diseases that develop. This research work aims to analyze the psychosocial factors that affect the organizational climate of the employees of the Mushuc Runa Matriz Ambato Savings and Credit Cooperative. In order to achieve the objectives, an exploratory, descriptive, explanatory and correlational study that analyzes the level of relationship between the study variables, psychosocial risks and organizational climate. The research was carried out on a sample of 81 employees from the administrative and operational area, to whom the Psychosocial Risk Assessment Questionnaire of the Ministry of Labor was applied, which allowed us to know the dimensions affected, such as: recovery, support, workplace harassment, double presence and self-perceived health. In addition, the Laboral Climate Survey was applied to analyze the dimensions that affect the organizational climate of the cooperative. Using the Chi Square X² test, the hypothesis proposed could be verified; that is, psychosocial risks have an influence on the organizational climate in the employees of the Mushuc Runa Savings and Credit Cooperative Matriz Ambato, therefore is proposed to elaborate a Manual of Prevention and Techniques of Coping with Work Stress.

Keywords: Psychosocial Risks, Organizational Climate, Work Stress

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes Investigativos

El tema de investigación riesgos psicosociales y clima organizacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Matriz Ambato se fundamenta en temas similares que aportan significativamente a este estudio, con temas relacionados a las variables independiente y dependiente y con la revisión de las conclusiones que se detallan a continuación:

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

AUTOR: Pedro Santiago Obando Rojano

LUGAR: Universidad Técnica de Ambato **CIUDAD:** Ambato **AÑO:** 2017

Conclusiones:

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

- En la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista De Ambato se han detectado riesgos psicosociales existentes como los problemas familiares y domésticos que interfieren en el puesto de trabajo, el control de las emociones que son factores que afectan a la salud física y mental de los trabajadores.
- En el clima organizacional existente es inadecuado para el desarrollo de los trabajadores, debido al déficit de comunicación y a las relaciones interpersonales inadecuadas entre los trabajadores, generando un ambiente no propicio para la colaboración entre compañeros de la Empresa Pública – Empresa Municipal Mercado Mayorista De Ambato.
- En la Institución no existe un documento científico que aporte a la investigación de los riesgos psicosociales y su incidencia en el clima organizacional.

Análisis Crítico:

Problemas familiares y de comunicación definitivamente afectan ámbitos sociales, emocionales y de interacción laboral con compañeros de trabajo. Es prioritario dentro de una organización generar políticas y protocolos para poder abordar estos problemas, salvaguardando la salud mental, emocional y física de sus colaboradores.

Los factores de riesgo psicosocial son de carácter interno o externo e interfieren en el desarrollo de las actividades diarias del personal, alterando y afectando la salud de los mismos, estos también generan conflicto entre compañeros, desembocando en funciones limitadas y hasta deficientes.

TEMA: “LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL CLIMA LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ALMOGAS CIA LTDA DE LA CUIDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAGUA”

AUTOR: Erika Alexandra Velasco Curillo

LUGAR: Universidad Técnica de Ambato **CIUDAD:** Ambato **AÑO:** 2017

Conclusiones

- Es evidente que en la empresa “Almogas Cia. Ltda.” existe un alto índice de desconocimiento acerca de los efectos que causan los riesgos psicosociales y como están influyendo en el clima laboral, concluyendo que los riesgos psicosociales existentes son: estrés laboral, sobrecarga laboral, inadecuadas relaciones interpersonales, desmotivación.
- Se observa que al no contar con un seguimiento acerca del historial médico, psicológico, y el nivel de desempeño que ha tenido el colaborador, no hay una estadística que permita identificar factores de riesgo psicosocial existentes y menos aún los presentados en el último período, siendo los colaboradores especialmente los hombres presentando cansancio físico y mental.
- Se observa que no se ha identificado con precisión los factores que están afectando al adecuado clima laboral de los colaboradores, siendo desapercibidos por la inexistencia de ayuda profesional, sobrecarga laboral, influyendo al momento de desempeñarse en su área de trabajo.
- Se concluye que en la organización no existe capacitaciones acerca de los riesgos psicosociales, sobre el mismo hay un escaso conocimiento y el clima laboral es desapercibido.

Análisis Crítico:

Es importante mencionar que el desconocimiento de la problemática de los efectos de los riesgos psicosociales y su influencia en el clima laboral, es debido a una inobservancia y ausencia de un plan de seguimiento que brinde ayuda profesional. La organización tiene como obligación brindar capacitaciones y estar prevenidos para la identificación de los factores que influyen en el desempeño laboral como sobrecarga laboral, inadecuadas relaciones interpersonales, desmotivación. Estos riesgos psicosociales tienen su efecto directo sobre el personal y como consecuencia sobre el área de trabajo, lo que genera un

malestar que tiene un alto potencial de incidir en el funcionamiento general de la institución.

TEMA: LA INFLUENCIA DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR LIBERTAD

AUTOR: Henry Amado Narváez Pérez

LUGAR: Universidad Central del Ecuador **CIUDAD:** Quito **AÑO:** 2018

Conclusiones:

- Tomando en cuenta el objetivo principal el cual pretende determinar la influencia de los factores de Riesgo Psicosocial sobre el clima Organizacional ha permitido determinar que no siempre los Factores de Riesgo Psicosocial son quienes determinan un Mal clima Organizacional.
- Mediante la identificación de los Factores de riesgo Psicosocial presentes en la institución mediante el análisis e investigación realizados nos permitió determinar el nivel de riesgos que contiene la Institución y de esta manera hacer la comprobación más verídica acerca del estudio realizado.
- Los niveles de clima Organizacional percibidos mediante la Investigación son altos lo cual nos permite concluir que la Institución tiene un clima Organizacional óptimo y seguro para los trabajadores.
- El Clima Organizacional no se encuentra influido por los factores de riesgo psicosocial y en caso de que exista algún tipo de influencia de riesgos sobre el clima es imperceptible a los trabajadores.

Análisis Crítico:

El análisis de los factores de riesgos psicosociales y su influencia en el clima organizacional no siempre desemboca en la generación de un mal clima laboral; para lo cual, la correcta aplicación de una evaluación de estos factores en el personal de una institución puede establecer la existencia o ausencia de factores de riesgo que presente niveles que afecten el desempeño laboral y la interacción entre los colaboradores.

Estos detalles nos permiten concluir que la presencia de factores de riesgo psicosociales no necesariamente interfiere en el clima organizacional de una empresa, destacando que los niveles de riesgo imperceptibles que genera un factor pueden mantener un clima óptimo y seguro para los trabajadores.

TEMA: IDENTIFICACION DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU RELACION CON EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ASOCIACION CULTURAL ACADEMIA COTOPAXI.

AUTORES: Andrea Paulina Arauz Jarrín

LUGAR: Universidad Central del Ecuador **CIUDAD:** Quito **AÑO:** 2015

Conclusiones:

- Según los resultados obtenidos existen factores de riesgo psicosociales en la Institución en un nivel mínimo los mismos que no influyen en el clima laboral, reflejándose en el desempeño de los colaboradores de manera eficiente.
- Se pudo evidenciar que el trabajo de los colaboradores en la mayoría de los casos es monótono y rutinario debido a que no pueden tomar decisiones propias al momento de ejecutar sus tareas, lo cual puede repercutir al no poder desarrollar sus capacidades con eficiencia y creatividad.
- De los estudios realizados se determina que los resultados al ser positivos originaron que los trabajadores se sientan comprometidos, lo que ha permitido aprovechar las capacidades, potencialidades y creatividad de cada colaborador obteniendo así como resultado que sus actividades sean óptimas y de calidad.

- El factor comunicación en la Institución es favorable lo que permite mantener buenas relaciones interpersonales cultivando los valores de solidaridad, puntualidad, responsabilidad y otros; respetando los roles jerárquicos que cada uno desempeña.
- En cuanto al ambiente laboral los trabajadores manifiestan que es cautivante ya que este les permite crecer profesionalmente y mejorar su calidad de vida, teniendo en cuenta que la Institución les garantiza la estabilidad laboral y todos los beneficios que por ley le corresponde a cada trabajador.

Análisis Crítico:

Se concluye, que los factores de riesgo psicosocial no son causantes de un clima laboral hostigante o inadecuado para desempeñar sus tareas en el área de trabajo, no se generan conflictos internos ni consecuencias externas por esta problemática, pero no hay una plena satisfacción ni superación a nivel profesional. El factor comunicación en la institución es un aspecto a destacar para el mantenimiento de buenas relaciones interpersonales, basado en valores; que motiva a los colaboradores a sentirse comprometidos con sus funciones en la institución; sin embargo, no se deben descuidar estos aspectos positivos, puesto que al tener en cuenta que las rutinas son monótonas y no existe la capacidad de tomar decisiones autónomas, los colaboradores pueden sentir un estancamiento profesional.

TEMA: LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU RELACION CON EL CLIMA LABORAL DE LA SECRETARIA DEL AGUA-SUBSECRETARIA DE LA DEMARCACION HIDROGRAFICA DE ESMERALDAS.

AUTORES: Ivonne Andrea Guijarro Estrella

LUGAR: Universidad Central del Ecuador **CIUDAD:** Quito **AÑO:** 2015

Conclusiones:

- Los resultados sugieren que efectivamente existe una relación directa, entre los factores de riesgo psicosocial y el clima organizacional.

- Es importante establecer que los factores de riesgo psicosociales son fundamentales para todos los servidores de la institución, ya que tiene una relación directa con el clima laboral.
- Las relaciones interpersonales, son inmensamente importantes para la institución, por lo que se debe realizar actividades para integrar a todos los servidores para que se puedan conocerse y mejorar a nivel personal y laboral.
- Los resultados de todos los servidores encuestados, existe una correlación entre los factores de riesgo psicosociales y el clima organizacional, en este caso las dos variables son negativas, ya que los servidores no se sienten completamente satisfechos en su puesto de trabajo por lo cual no rinden a un 100%.
- En la aplicación del cuestionario de los factores de riesgos psicosociales como: participación, implicación, responsabilidad; formación, información, comunicación; gestión de tiempo y cohesión de grupo son factores que en la institución no se encuentran debidamente tangibles ya que los servidores no realizan el trabajo de igual forma
- El clima organizacional en la institución no es el más convenientes ya que los encuestados no reflejan que se sientan satisfechos con los factores aplicados como la disponibilidad de recursos, ni con el estilo de dirección u otros factores aplicados, por lo tanto, todos los servidores se encuentran negativos ante las situaciones que enfrentan a diario.
- Es importante identificar el estilo de dirección en la institución, en función del tipo de trabajo y de la capacidad de los servidores, por lo que contribuirá en gran medida a la consecución de los objetivos generales y específicos sobre el clima organizacional.
- La disponibilidad de recursos es indispensable para la institución, y obviamente para los servidores ya que pueden motivar a realizar y mejorar su trabajo, por lo que se debe mejorar la utilización de los recursos humanos, económicos, tecnológicos, entre otros.

Análisis Crítico:

Los resultados obtenidos sobre el clima organizacional muestran que existe una insatisfacción respecto a su puesto de trabajo que se ve reflejado directamente en el rendimiento. Los factores de riesgo de participación, responsabilidad, formación comunicación, gestión de tiempo y cohesión de grupo, entre los principales; son los que más dan a evidenciar un alto potencial de alerta para el desempeño laboral de los colaboradores. Las situaciones negativas como disponibilidad de recursos y estilo de dirección institucional se reflejan en el clima organizacional directamente relacionado en el malestar de los servidores, lo que genera una desalineación para la consecución de los objetivos. La seguridad que genera la disponibilidad de recursos hace que la motivación del personal se vea afectada, condicionando el desempeño laboral en sus funciones y la mejora continua de sus colaboradores.

TEMA: IMPORTANCIA DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL AMBITO LABORAL.

AUTORES: Abello Ángela; Lozano Deisy

LUGAR: Universidad del Rosario **CIUDAD:** Bogotá **AÑO:** 2013

Conclusiones:

- En este contexto, la presente monografía hace un aporte a la comprensión del clima organizacional y los riesgos psicosocial. En concreto, a través de esta monografía, se evidencia la importancia creciente de los factores psicosociales y el clima organizacional en el ámbito del trabajo y su papel cada vez más significativo, aunque no siempre adecuadamente reconocido, para la salud y bienestar de los trabajadores. Es importante señalar, que los factores psicosociales y el clima organizacional pueden representar riesgos nuevos en el mundo del trabajo. Se insiste en la necesidad de analizar y abordar los problemas y riesgos psicosociales a nivel colectivo y organizacional y no únicamente individual, como se ha venido planteando tradicionalmente.

- Es importante resaltar que para cualquier organización se debe incluir como parte de su plan de gestión, una medición de clima organizacional, es decir, contar la apreciación compartida del entorno en el cual se realiza el trabajo y la percepción que tiene los trabajadores sobre el mismo, seguido por jornadas de reflexión, con el firme propósito de lograr la mejora de la organización como sistema social.
 - Considerar el clima organizacional en las organizaciones resulta muy valioso en cuanto permite a los líderes de cualquier organización salir de sus propias apreciaciones y creencias, para incorporar las percepciones de los integrantes de la organización y favorecer la gestión de procesos. Esto indudablemente brinda información suficiente para definir planes de acción y mejora en base a la información (Martinez, 2006).
 - Por otra parte, es importante prestar atención a los riesgos psicosociales que surgen en las diversas dependencias y diseñar sistemas de trabajo que sean compatibles con una excelente calidad de servicios que favorezcan a los distintos grupos de interés y promuevan el desarrollo de las organizaciones. Lo anterior a su vez tendrá un efecto sobre la prevención de los riesgos y la promoción de la salud de los trabajadores, garantizando el bienestar, la satisfacción y la calidad de vida laboral de los profesionales y empleados.
 - Lo anterior coincide con la normatividad colombiana (resolución 2646 del 2008) en la que se establece las disposiciones y responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo.
- Confiamos que este trabajo resulte de gran interés y utilidad para los profesionales e investigadores que se interesen por el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores.

Análisis Crítico:

La comprensión de la interacción del clima organizacional y los riesgos psicosociales es una labor significativa en una institución. La misión que tiene una organización en evaluar los riesgos psicosociales y su efecto a nivel colectivo y no únicamente desde un enfoque

individual. La implementación de una evaluación del clima organización en el plan de gestión de la empresa permitirá evidenciar la apreciación que el colaborador tiene sobre la función que realiza; y la posibilidad para definir planes de acción y mejora. Con esta visión se puede trabajar directamente en la prevención de riesgos y la promoción de la salud de los colaboradores para garantizar su bienestar, satisfacción y calidad en el desempeño de sus funciones. La utilización de una normativa que permita evaluar y prevenir, monitorear e intervenir frente factores de riesgo psicosocial y la incidencia en el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores, se convertirá en una herramienta que evalúe el efecto de los factores de riesgo en el ambiente en que se desarrollan todas las funciones institucionales.

TEMA: FACTORES Y RIESGOS LABORALES PSICOSOCIALES: CONCEPTUALIZACIÓN, HISTORIA Y CAMBIOS ACTUALES.

AUTOR: Bernardo Moreno Jiménez

LUGAR: Universidad Autónoma de Madrid **CIUDAD:** Madrid **AÑO:** 2011

Conclusiones:

- Los factores y los riesgos psicosociales no son un tema secundario en la Salud Laboral. En la actual situación organizacional y del mercado del trabajo son uno de sus grandes problemas. Los riesgos de seguridad, ambientales y ergonómicos no han sido solucionados de forma suficiente, y es importante atender a los nuevos riesgos emergentes en estos campos, lo que constituye un verdadero reto para la Salud Laboral (<http://riskobservatory.osha.eu>; <http://osha.europa.eu/publications/reports/6805478>). La gran ventaja que tiene la lucha contra ellos es que nadie discute su importancia y que las formas de intervención suelen ser más claras y precisas. Sin embargo, los factores y riesgos psicosociales, íntimamente vinculados al cambiante mundo del trabajo (<http://osha.europa.eu/publications/reports/205>), son esquivos en su definición y manejo, y suelen afectar al núcleo de la misma

organización. Dado que su naturaleza es dinámica y cambiante, más importante incluso que el esfuerzo directo contra cada uno de ellos es crear una cultura organizacional de la Salud Laboral que actúe con criterios de alerta, evaluación e intervención.

- La globalización y sus productos han creado una enorme área de desregulación económica y laboral que ha profundizado la desigualdad entre sociedades y personas, produciendo un aumento del deterioro social, público y sanitario. La desregulación no ha estado nunca detrás de los progresos en salud, y la desigualdad no ha favorecido en ningún momento el progreso del bienestar laboral todavía menos. En este proceso, la recuperación exige una acción política que implique una valorización de lo público, social y organizacional. Hoy día, la elaboración de una ciencia integral de la Salud Laboral implica conocer los efectos de la organización del trabajo sobre la Salud Laboral, lo que exige a su vez el desarrollo de una cultura de la salud organizacional. De alguna forma, factores y riesgos psicosociales son eventos centinelas de la salud global de una empresa, pues son ellos los que marcan la pauta de la atención y valoración de las empresas hacia las personas.
- Los datos actuales no son reconfortantes. Como ha escrito recientemente en su obra póstuma el historiador Tony Judt "Algo va mal" haciendo historia del pasado y del presente, el panorama del futuro no es alentador. Por primera vez en los últimos cincuenta años de historia, los padres temen que sus hijos vayan a tener un mundo peor que el suyo, y parte de ese miedo proviene del incierto mundo laboral y sus riesgos.

Análisis crítico:

La salud laboral se ha convertido en uno de los grandes problemas en la actual situación organizacional. Existe aún la insatisfacción a la resolución de riesgos de seguridad, ambiente y ergonómicos, debido a su naturaleza cambiante y dinámica con su efecto directo sobre el núcleo de la organización. Es importante crear una cultura organizacional que actúe con criterios de alerta, evaluación e intervención ante problemas de Salud

Laboral. Es importante observar los defectos de la organización y su repercusión en la salud Laboral con una visión global; enfocándose en los factores y riesgos psicosociales para tener una pauta de la atención a brindar en un plan de gestión a nivel organizacional.

TEMA: ESTILOS DE LIDERAZGO, RIESGO PSICOSOCIAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN UN GRUPO DE EMPRESAS COLOMBIANAS.

AUTORES: Contreras Françoise; Juárez Fernando; Barbosa David; Uribe Ana Fernanda

LUGAR: Universidad Militar Nueva Granada **CIUDAD:** Bogotá **AÑO:** 2010

Conclusiones:

- Inicialmente se estudió la relación entre la presencia e impacto de los riesgos psicosociales evaluados y la percepción de clima organizacional que tenían los trabajadores. Como puede observarse en la Tabla 1, se evidencia que a mayor presencia de riesgos psicosociales asociados con las labores (factor laboral), esto es, condiciones para su realización, apremio de tiempo, sobrecarga y monotonía, entre otras, se percibe un clima laboral con mayor control y menor apoyo y recompensa. Así mismo, se observan relaciones inversas entre el impacto percibido en este factor de riesgo sobre todas las variables del clima organizacional estudiadas, exceptuando el control, en donde la correlación no fue significativa. Con respecto al factor organizacional, que tiene que ver básicamente con la gestión empresarial, como pausas durante la jornada, rotación del personal, niveles de participación, políticas de desarrollo del talento humano, entre otras, se observa una correlación inversa y significativa entre la percepción de riesgo en este factor y todas las variables del clima organizacional, exceptuando nuevamente el control. El impacto que se percibe con respecto a este factor, correlaciona también de manera inversa con las variables de clima, incluyendo el control.
- El factor relacional o de relaciones interpersonales, que incluye la comunicación, resolución de conflictos, valores éticos, compromiso, confianza, respeto, tolerancia, entre otras, correlacionó de manera inversa y significativa con apoyo, recompensa y cohesión. A nivel de impacto, este factor al igual que el

organizacional se asoció inversamente con todas las variables de clima, estos son, apoyo, recompensa, confort, control y cohesión. Finalmente, los factores de riesgo psicosocial asociados con aspectos extralaborales y que pueden afectar el trabajo, tales como las relaciones de pareja, familiares y sociales, correlacionaron de manera inversa con apoyo y recompensa. De manera similar el nivel de impacto en este factor se relaciona de manera inversa con el apoyo, la recompensa y el control.

- Con respecto a las manifestaciones sobre la salud (frecuencia de síntomas psicológicos y biológicos) asociadas con la presencia de los riesgos psico-sociales, se encontró una relación inversa con apoyo, recompensa, confort y cohesión.

Análisis crítico:

El impacto de los riesgos psicosociales evaluados en los colaboradores de una institución asociados a diversos factores como sobrecarga, manejo de tiempo, monotonía, condiciones para su realización, control, entre los principales, no siempre es sinónimo de un clima organizacional desagradable, ya que esto se ve reflejado básicamente en la aplicación de una adecuada planificación de la gestión empresarial destacando las políticas de desarrollo de talento humano que vela por el bienestar de sus colaboradores. Un factor importante a mencionar es el de relaciones interpersonales, destacando como ítems principales a la comunicación, resolución de conflictos, confianza, respeto y tolerancia; que se observa directamente su impacto en el clima organizacional de manera positiva en el desempeño laboral. La observación de los riesgos asociados con el aspecto extra laboral da muestras de un efecto positivo en el desempeño humano dentro de la empresa. La evidencia de la adecuada aplicación de una gestión empresarial o institucional relacionada al manejo de los factores de riesgo psicosocial permite que el nivel de impacto en el desempeño laboral de sus colaboradores se manifieste de manera imperceptible, garantizando que el clima organizacional con mayor control y menor apoyo y recompensa.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

- Analizar los factores psicosociales que inciden en el clima organizacional de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Matriz Ambato.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Evaluar los factores de riesgo psicosocial que afectan a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Matriz Ambato.
- Analizar las dimensiones que influyen en el clima organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Matriz Ambato.
- Establecer la relación existente entre los factores de riesgo psicosocial y el clima organizacional.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Materiales

Para llevar a cabo esta investigación se utilizarán materiales, equipos e insumos que son detallados a continuación.

- Computador
- Memoria USB
- Impresora
- Insumos de oficina
- Teléfono celular
- Documentación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Matriz Ambato
- Normativa Legal del Ecuador
- Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial del Ministerio del Trabajo
- Cuestionario de Evaluación Psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo
- Herramienta para tabulación de la evaluación de riesgo psicosocial

2.2 Enfoques de la Investigación

La presente investigación con el tema Riesgos psicosociales y clima organizacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Matriz Ambato se enmarca en un enfoque cualitativo y cuantitativo.

2.2.1 Cualitativo

Se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). La presente investigación se basa en este enfoque debido a que se analizará la información recopilada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Matriz Ambato, reforzando a través de la observación a los individuos ante los fenómenos que los rodean en su entorno natural y como sucede, esto nos permite obtener datos reales, verídicos y claros que serán analizados, y permitirán que el investigador interprete la información para apoyar el cumplimiento de los objetivos.

2.2.2 Cuantitativo

El enfoque cuantitativo se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales expresando relación entre las variables estudiadas. (Navarro, 2014). La investigación tiene un enfoque cuantitativo debido a que la información obtenida de las variables se relaciona con la población para obtener datos estadísticos en base al cuestionario, de esta manera comprobar la hipótesis y posteriormente obtener conclusiones y recomendaciones.

2.3 Modalidades Básicas de la Investigación

Para sustentar la presente investigación nos apoyamos en las siguientes modalidades:

2.3.1 Investigación bibliográfica-documental

La investigación bibliográfica permite al investigador utilizar la información registrada en varios documentos para llevar a cabo la investigación. (De la Torre, 1982). Esta modalidad nos ayuda para la recopilación de información de cada una de las variables de estudio, se recolectará datos de fuentes tales como: documentos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Matriz Ambato, libros, revistas científicas y todo lo referente al marco legal que corresponda, con la finalidad de contar con bases teóricas que aporten al desarrollo de los conceptos que se revisaran y a la vez permitirá aplicar el cuestionario de evaluación correspondiente.

2.3.2 Investigación de campo

La investigación es de campo porque está basada en la interacción del investigador con los colaboradores para detectar los riesgos psicosociales, analizar y verificar el estado actual del clima organizacional en el que desempeñan sus funciones los colaboradores, por esta razón se acudirá a recabar la información in situ. Tiene como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como objeto de estudio. (Baena, 2014)

2.4 Niveles o Tipos de Investigación

Para profundizar este estudio nos guiaremos en los diferentes tipos de investigación para determinar la relación existente entre las variables:

2.4.1 Exploratorio

Es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes, relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas o ampliar las existentes. Sirven para familiarizarse con fenómenos relativamente desconocidos. (Cortés & Iglesias, 2004). Este nivel de investigación permite explorar las causas relacionadas con las variables a través de la revisión de información validada, para la ejecución del mismo nos apoyamos en la investigación de campo que nos permite acercarnos a la realidad y de esta manera identificar la situación para llevar a cabo la evaluación con el instrumento adecuado que posteriormente será aplicado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Matriz Ambato.

2.4.2 Descriptiva

Su propósito es describir la realidad objeto de estudio, un aspecto de ella, sus partes, sus clases, sus categorías o las relaciones que se pueden establecer entre varios objetos, con el fin de esclarecer una verdad, corroborar un enunciado o comprobar una hipótesis. (Niño, 2011). Este nivel permitirá identificar, analizar y graficar los resultados obtenidos y así realizar las respectivas interpretaciones de los motivos que ocasionan el problema de estudio.

2.4.3 Explicativa

Busca dilucidar ciertas relaciones entre las variables, no se limita a la descripción de las variables, ni a decir que hay relaciones entre ellas, sino que explicitan la relación de causa – efecto entre ellas. (Mousalli, 2015). Por medio de este nivel se analizará la causa-afecto de la relación de las variables para llegar al nivel más profundo de los conocimientos que son las conclusiones y recomendaciones.

2.4.4 Correlacional

El investigador pretende visualizar cómo se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí, o si por el contrario no existe relación entre ellos. Lo principal de estos estudios es saber cómo se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada (evalúan el grado de relación entre dos variables) (Behar, 2008)

El nivel correlacional permite relacionar la variable independiente (riesgos psicosociales) y la variable dependiente (clima organizacional) de esta manera medir el grado de asociación que tienen entre sí y determinar la causa-efecto de los hechos existentes en la problemática analizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Matriz Ambato.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis y discusión de los resultados.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Matriz Ambato cuenta con una población total de 103 colaboradores desempeñando sus funciones en el área administrativa y operativa, por lo que se realizará el cálculo a través de la metodología del muestreo mediante la fórmula, se obtuvo el siguiente resultado:

FÓRMULA

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

n= muestra

N= población

Z= nivel de confianza deseado 95% = 1.96

E= nivel de precisión= 0.05

p= proporción aproximada de ocurrencia= 0.5

q= proporción aproximada de no ocurrencia= 0.5

$$n = \frac{103 * (1,96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(0.05)^2 * (103 - 1) + (1,96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = 81.39$$

$$n = 81 \text{ colaboradores}$$

Una vez obtenida la muestra, se distribuye de la siguiente manera:

Tabla 1. Muestra

ÁREA	Frecuencia	Porcentaje
ADMINISTRATIVA	16	20%
OPERATIVA	65	80%
Total	81	100%

Fuente: COAC Mushuc Runa Matriz Ambato

Elaborado por: Vanessa Alejandra Sánchez Villacreses

Administrativos: Gerencias y Jefaturas

Operativo: Analistas y Asistentes

Para evaluar la variable independiente de estudio riesgos psicosociales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Matriz Ambato se aplicó el Cuestionario de Evaluación Psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo que está conformado por 58 ítems agrupados en ocho dimensiones, detalladas a continuación: 1. carga y ritmo de trabajo, 2. desarrollo de competencias, 3. liderazgo, 4. margen de acción y control, 5. organización del trabajo, 6. recuperación, 7. soporte y apoyo, y 8. otros puntos importantes que evalúan los siguientes aspectos: acoso discriminatorio, acoso laboral, acoso sexual, adicción al trabajo, condiciones del trabajo, doble presencia (laboral-familia), estabilidad laboral y emocional, salud auto percibida.

Para efectuar el análisis e interpretación de resultados nos apoyamos en la tabla de resultados por dimensiones, los mismos que nos permitirán analizar la problemática y dar cumplimiento a los objetivos establecidos.

Tabla 2. Resultado por dimensión de la Evaluación de Riesgo Psicosocial

RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL			
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO	65%	35%	0%
DIMENSIÓN 2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS	75%	22%	2%
DIMENSIÓN 3. LIDERAZGO	81%	17%	1%
DIMENSIÓN 4. MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	67%	31%	2%
DIMENSIÓN 5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	89%	11%	0%
DIMENSIÓN 6. RECUPERACIÓN	64%	32%	4%
DIMENSIÓN 7. SOPORTE Y APOYO	74%	22%	4%
DIMENSIÓN 8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES	85%	15%	0%
DIMENSIÓN 8.1. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO DISCRIMINATORIO	79%	21%	0%
DIMENSIÓN 8.2. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO LABORAL	62%	31%	7%
DIMENSIÓN 8.3. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO SEXUAL	79%	16%	2%
DIMENSIÓN 8.4. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ADICCIÓN AL TRABAJO	75%	25%	0%
DIMENSIÓN 8.5. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: CONDICIONES DEL TRABAJO	70%	28%	1%
DIMENSIÓN 8.6. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR)	56%	33%	11%
DIMENSIÓN 8.7. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL	80%	20%	0%
DIMENSIÓN 8.8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: SALUD AUTO PERCIBIDA	75%	20%	5%

Fuente: COAC Mushuc Runa Matriz Ambato

Elaborado por: Vanessa Alejandra Sánchez Villacreses

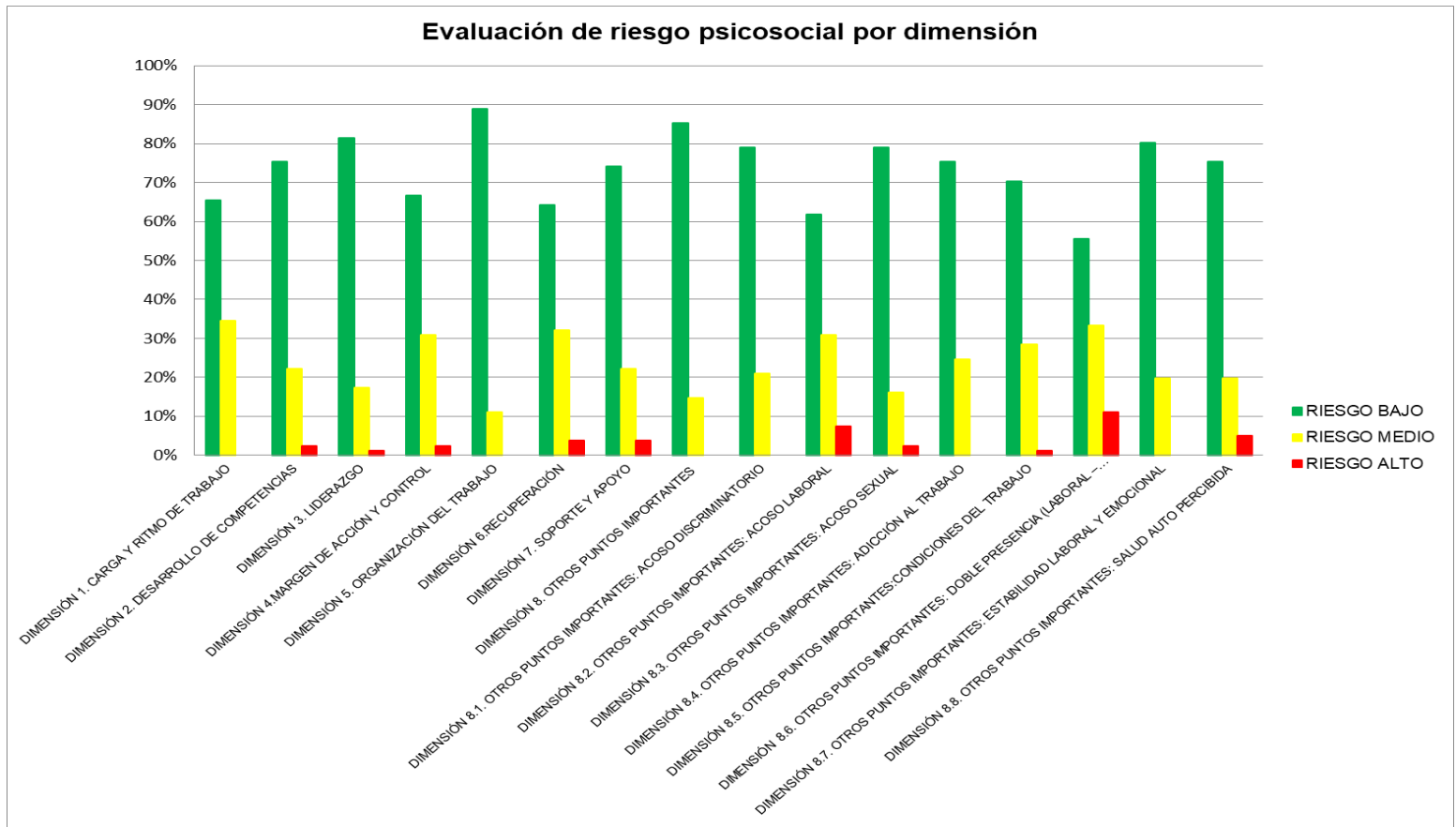


Gráfico 1. Resultados de Evaluación de Riesgo Psicosocial por dimensión

Fuente: COAC Mushuc Runa Matriz Ambato

Elaborado por: Vanessa Alejandra Sánchez Villacreses

Dimensión 1: Carga y ritmo de trabajo

Análisis

Con respecto a carga y ritmo de trabajo, de 81 colaboradores evaluados tenemos: el 65% que representa a 53 personas indicando que existe un riesgo bajo en esta dimensión; mientras que el 35%, es decir 28 colaboradores determinan que existe riesgo medio.

Interpretación

Las actividades que los colaboradores ejecutan en el área administrativa y operativa, deben cumplirlas dentro de la jornada de trabajo; en el caso de los asesores de crédito y asistentes de call center cumplen diariamente con la programación establecida debido a que deben presentar un informe diario de cumplimiento; sin embargo, existen otros cargos como el de marketing y responsabilidad social, donde existe acumulación de actividades por desorganización administrativa u otros factores; por lo que se evidencia que esta dimensión depende más de la organización de cada colaborador más no por el exceso de trabajo y actividades. Nos referimos a la estructura organizativa presente en la empresa, al esquema de funcionamiento de la organización. Determina el qué (qué se hace), el cómo (forma de hacerlo) y el cuándo (momento en que se hace). (Ficha de Prevención de Factores Psicosociales, 2012)

Dimensión 2: Desarrollo de competencias

Análisis

De acuerdo a las respuestas obtenidas con respecto a esta dimensión del 100% de evaluados tenemos: el 75% indica que existe un riesgo bajo en cuanto al desarrollo de competencias; mientras que el 22% determina que existe riesgo medio y por último el 2% manifiesta que existe riesgo alto en esta dimensión.

Interpretación

En el resultado obtenido en esta dimensión, se demuestra que hay un equilibrio en los colaboradores en las dos áreas: administrativa y operativa, en la cual se sienten identificados al desarrollo de competencias. Estas condiciones intelectuales y emocionales en términos de conocimientos, habilidades, actitudes y prácticas son indispensables para el desempeño de una determinada función o actividad, de manera eficiente, eficaz y creativa, conforme a la naturaleza del trabajo. (Ibarra, 2000).

Dimensión 3: Liderazgo

Análisis

Del 100% de evaluados lo que corresponde a 81 colaboradores respondieron lo siguiente: el 81% que representa a 66 personas manifiestan que existe riesgo bajo en esta dimensión; el 17% que corresponde a 14 colaboradores determinan que existe riesgo medio y por último el 1% menciona que existe riesgo alto en cuanto al liderazgo de la institución.

Interpretación

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa al ser un referente institucional a nivel nacional por el modelo de líder que los dirige busca fomentar el liderazgo corporativo a sus colaboradores e influenciarlos de manera positiva; cuyo principal propósito es generar en su personal la capacidad de liderazgo crítico que permita la toma de decisiones y la solución de problemas por iniciativa propia. Las organizaciones de alto desempeño no dependen del cultivo de un gran líder carismático, sino de la creación de una organización visionaria que perdure más allá del líder. El papel desempeñado por el liderazgo deja de ser el de una posición y un poder privilegiados per se, para convertirse en un proceso más complejo, participativo y de largo plazo. (Blanchard, 2007)

Dimensión 4: Margen de acción y control

Análisis

De un total de 100% de respuestas obtenidas lo que representa 81 colaboradores tenemos: el 67% indica que existe un riesgo bajo en cuanto a los factores que son parte de esta dimensión; el 31% indica que existe riesgo medio y por último el 2% manifiesta que existe riesgo alto.

Interpretación

En esta dimensión la influencia en el trabajo tiene un margen de decisión favorable, ya que los colaboradores tienen autonomía, respecto al contenido y las condiciones de trabajo, es decir realizan sus funciones mediante un orden, métodos a utilizar, tareas a realizar y cantidad de trabajo. El control legal está tipificado en el Código de Trabajo como medio de garantizar la confidencialidad de las actividades de la empresa. Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta. (Código del Trabajo, 2012)

Dimensión 5: Organización del trabajo

Análisis

Del 100% de la población encuestada indican que: existe riesgo bajo el 89% que representa a 72 colaboradores; mientras el 11%, es decir, 9 colaboradores determinan que existe riesgo medio en lo que se refiere a la organización del trabajo en la institución.

Interpretación

Los datos obtenidos en esta dimensión, plasman que si se cumple eficientemente las actividades de manera proyectada en los cargos, ya que cuentan con la tecnología, los materiales de trabajo y los medios necesarios que les permite trabajar de manera organizada y sin interrupción; otros departamentos que requieren apoyo para el cumplimiento de sus actividades lo hacen de manera disciplinada sin generar distracción a los demás colaboradores, mientras que un porcentaje mínimo no aplica orden ni previa programación en las funciones asignadas. El mal funcionamiento de este, además de aumentar y potenciar los riesgos de los daños físicos, puede producir un desequilibrio que se traducirá en insatisfacción o falta de interés por el trabajo. (Fernández)

Dimensión 6: Recuperación

Análisis

Del 100% de colaboradores evaluados, el 64% que representa a 52 colaboradores indican que existe un riesgo bajo; el 32% que representa a 26 colaboradores determinan que existe riesgo medio en lo que se refiere a la recuperación en el trabajo y por último el 4% indica que existe riesgo alto.

Interpretación

La investigación de campo nos permite palpar la realidad de la situación en cada uno de los departamentos, en ciertas áreas existen exigencias profesionales que demandan de un mayor esfuerzo y responsabilidades propias de su cargo, como es el caso de los analistas y asistentes en las diferentes áreas ya que están condicionados a la presencia de usuarios o requerimientos de otros departamentos de la institución, limitan la disponibilidad de su tiempo para pausas o descanso en su jornada, lo que los expone a padecer enfermedades profesionales. La existencia de pausas y descansos durante la jornada de trabajo posibilita que el trabajador se recupere de la fatiga producida por trabajos monótonos, por esfuerzos

físicos, por las condiciones ambientales desfavorables (elevado nivel de ruido, altas temperaturas, etc.) (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2001)

Dimensión 7: Soporte y apoyo

Análisis

Del 100% de colaboradores evaluados, el 74% que representa a 60 colaboradores indican que existe un riesgo bajo; el 22% que representa a 18 colaboradores determinan que existe riesgo medio; mientras que el 4% indica que existe riesgo alto.

Interpretación

Al evaluar esta dimensión se pudo conocer un punto muy importante y favorable en la mayor parte de los colaboradores, que es pertenecer a la misma etnia, de este modo interactúan con más confianza y apoyo, es decir, el ambiente de compañerismo que se percibe en la cooperativa es un aspecto significativo para el logro de objetivos donde se evidencia el respaldo mutuo entre colaboradores, lo que permite un canal abierto para la resolución de conflictos, inquietudes laborales y extra laborales. El "factor protector" ante el estrés es el desarrollo de las "habilidades de comunicación con los compañeros" de trabajo, es decir, lo que siempre se llamó "compañerismo" dentro de la empresa, te ayuda a disminuirlo o protegerte contra él y lo define como "una situación que percibimos como amenazante, porque pensamos que rebasa nuestros recursos y pone en peligro nuestro bienestar, dado que perturba emocionalmente y nos puede hacer perder el control, hasta el punto de deteriorar las relaciones interpersonales". (Martínez, 2007)

Dimensión 8: Otros puntos importantes

Análisis

Del 100% de colaboradores evaluados, el 85% que representa a 69 colaboradores indican que la existencia de los diferentes factores evaluados en esta dimensión determina riesgo bajo; el 15% que representa a 12 colaboradores determina que existe riesgo medio.

Interpretación

Como se puede constatar en los resultados obtenidos el personal de la cooperativa indica que los diferentes factores de riesgos psicosociales que corresponden a esta dimensión evalúan aspectos significativos en el desempeño diario del personal y pueden influir negativamente exponiéndolos a accidentes laborales y enfermedades profesionales.

Dimensión 8.1: Acoso discriminatorio

Análisis

Del 100% de colaboradores evaluados, el 79% que representa a 64 colaboradores indican que existe un riesgo bajo; el 21% que representa a 17 colaboradores determina que existe riesgo medio en lo que se refiere a discriminación dentro de la institución.

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el personal tiene el respaldo para desenvolverse libremente sin ningún tipo de exclusión ni discriminación; lo que genera una diversidad de criterios y pensamientos que enriquecen el funcionamiento armónico en la cooperativa. La persona que salvo los casos previstos como políticas de acción afirmativa propague practique o incite a toda distinción, restricción, exclusión o preferencia en razón de nacionalidad, etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género u orientación sexual, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, condición

socioeconómica, condición migratoria, discapacidad o estado de salud con el objetivo de anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio de derechos en condiciones de igualdad, será sancionada con pena privativa de libertad de uno a tres años. Si la infracción puntualizada en este artículo es ordenada o ejecutada por las o los servidores públicos, será sancionada con pena privativa de libertad de tres a cinco años. (Código Orgánico Integral Penal, 2014)

Dimensión 8.2: Acoso laboral

Análisis

Del 100% de colaboradores evaluados, el 62% que representa a 50 colaboradores indican que existe un riesgo bajo; el 31% que representa a 25 colaboradores determinan que existe riesgo medio y el 7% o 6 colaboradores indican que existe riesgo alto siendo vulnerables ante acoso laboral.

Interpretación

Según el cuestionario aplicado, la mayor parte de cargos cumplen con un trabajo que requiere de mucho esfuerzo y tiempo lo que se puede transformar en hostigamiento, sin embargo, se procura efectuar las actividades de manera saludable en el tiempo considerado; un bajo número de empleados responden a la evaluación como presencia de riesgo alto, debido a que existen cargos que cumplen funciones de mayor esfuerzo en menor tiempo de ejecución. Implementar programas de capacitación y políticas orientadas a identificar las distintas modalidades del acoso laboral, para prevenir el cometimiento de toda forma de discriminación, hostigamiento, intimidación y perturbación que se pudiera generar en la relación laboral con los trabajadores y de éstos con el empleador. (Código del Trabajo, 2018)

Dimensión 8.3: Acoso sexual

Análisis

Del 100% de colaboradores evaluados, el 79% que representa a 63 colaboradores indican que existe un riesgo bajo; el 16% que representa a 13 colaboradores determinan que existe riesgo medio en cuanto a la presencia de acoso sexual; mientras que 2 colaboradores indican que existe riesgo alto lo que corresponde al 2%.

Interpretación

Los resultados indican que se pudo percibir un ambiente de respeto y compañerismo, lo que les permite trabajar plácidamente, de la misma manera atender cualquier requerimiento entre departamentos o cargos sin estar expuestos a algún tipo de acoso que les puede ocasionar daños a su integridad psicológica, moral y física de los colaboradores. Sin embargo, se tiene respuestas en sentido contrario siendo un bajo porcentaje que percibe que existe intimidación entre ciertos compañeros. La persona que solicite algún acto de naturaleza sexual, para sí o para un tercero, prevaliéndose de situación de autoridad laboral, docente, religiosa o similar, sea tutora o tutor, curadora o curador, ministros de culto, profesional de la educación o de la salud, personal responsable en la atención y cuidado del paciente o que mantenga vínculo familiar o cualquier otra forma que implique subordinación de la víctima, con la amenaza de causar a la víctima o a un tercero, un mal relacionado con las legítimas expectativas que pueda tener en el ámbito de dicha relación, será sancionada con pena privativa de libertad de uno a tres años. (Código Orgánico Integral Penal, 2014)

Dimensión 8.4: Adicción al trabajo

Análisis

Del 100% de colaboradores evaluados, el 75% que representa a 61 colaboradores indican que existe un riesgo bajo; el 25% que representa a 20 colaboradores determinan que existe riesgo medio por adicción al trabajo.

Interpretación

Los resultados evaluados indican que la mayor parte de los colaboradores tienen una jornada de trabajo demasiado fuerte e intensa que puede ocasionar problemas en la salud física o emocional, como podemos observar no existe riesgo alto. Sin embargo, el personal está obligado a participar en actividades complementarias aun fuera de su horario habitual, lo que los obliga a estar conectados a las responsabilidades laborales aún en días de descanso. Son múltiples las conductas que han sido relacionadas con la laboradicción, muchas de ellas relacionadas con las horas de trabajo, tales como el número de horas de trabajo por semana, el número de horas extras, el número de días de vacaciones, el número de horas de trabajo durante los fines de semana. Otros aspectos relacionados han sido las conductas y las actitudes relativas al trabajo, las conductas de delegación, la productividad laboral, el nivel de estrés, el conflicto interpersonal y las relaciones interpersonales. (Moreno, Gálvez, Garrosa, & Rodríguez, 2005)

Dimensión 8.5: Condiciones del trabajo

Análisis

Del 100% de colaboradores evaluados, el 70% que representa a 57 colaboradores indican que existe un riesgo bajo; el 28% representa a 23 colaboradores que determinan que existe

riesgo medio evaluando las condiciones del trabajo; mientras que tan solo el 1% indica que existe riesgo alto.

Interpretación

Se puede evidenciar que un porcentaje alto manifiesta que el capital humano es la clave para el éxito de la cooperativa, por lo que se debe precautelar la salud y seguridad de los colaboradores, razón por la cual se les proporciona las condiciones adecuadas para que cumplan con normalidad su actividad laboral y de esta manera prevenir accidentes y enfermedades profesionales. Mejorar las condiciones de trabajo significa que, además de prevenir los riesgos laborales, se pretende que el trabajo se realice en unas condiciones “confortables” que, además de no perjudicar ni física ni mental ni socialmente, permitan el desarrollo integral de los individuos a través de su trabajo. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2017)

Dimensión 8.6: Doble presencia (laboral-familiar)

Análisis

Del 100% de colaboradores evaluados, el 56% que representa a 45 colaboradores indican que existe un riesgo bajo; el 33% que representa a 27 colaboradores determinan que existe riesgo medio en la dimensión de doble presencia; el 11% indica que hay riesgo alto lo que representa 9 colaboradores.

Interpretación

Los colaboradores evaluados indican que, realizar las actividades laborales frente a la presencia de responsabilidades familiares bloquea temporalmente el cumplimiento de las tareas asignadas en el trabajo, lo que genera insatisfacción. El personal femenino de los diferentes departamentos y cargos administrativos y operativos es el más afectado, son quienes sienten frustración debido a la limitación de tiempo y sobrecarga de trabajo en su jornada laboral. En el mundo del trabajo actual existen actividades y ocupaciones

específicas de género (hombres y mujeres no hacemos lo mismo) y generalmente las mujeres ocupan puestos de trabajo con peores condiciones que los hombres (de menor contenido y responsabilidad, con menores niveles de influencia, peores perspectivas de promoción y peor pagados). Por otro lado, las mujeres trabajadoras se responsabilizan y realizan la mayor parte del trabajo familiar y doméstico, con lo que efectúan un mayor esfuerzo de trabajo total en comparación con los hombres. Estas desigualdades entre hombres y mujeres respecto a las condiciones de trabajo y a la cantidad de trabajo realizado se manifiestan en desigualdades en salud entre hombres y mujeres. (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud , 2002)

Dimensión 8.7: Estabilidad laboral y emocional

Análisis

Del 100% de colaboradores evaluados, el 80% que representa a 65 colaboradores indican que existe un riesgo bajo; el 20% que representa a 16 colaboradores determina que existe riesgo medio en la evaluación de estabilidad laboral y emocional.

Interpretación

Los resultados nos indican que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa brinda a su personal estabilidad laboral, siendo un derecho para el trabajador conservar su puesto de trabajo, a su vez acatar las disposiciones establecidas en el contrato, lo que les garantiza sus ingresos para satisfacer las necesidades familiares, estar estable laboralmente incide en el nivel de estabilidad emocional que mantienen los colaboradores para desempeñar sus funciones, lo que permite disfrutar plenamente de las actividades que realizan, siendo capaces de controlar sus emociones, adaptarse a nuevas situaciones y manejar los conflictos que se presentan. El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. Gozará de la protección del Estado, el que asegurará al trabajador el respeto a su dignidad, una existencia decorosa

y una remuneración justa que cubra sus necesidades y las de su familia. (Constitución Política de la República del Ecuador)

Dimensión 8.8: Salud auto percibida

Análisis

Del 100% de colaboradores evaluados, el 75% que representa a 61 colaboradores indican que existe un riesgo bajo; el 20% que representa a 16 colaboradores determinan que existe riesgo medio en lo que es salud auto percibida; 4 colaboradores, es decir el 5% indican riesgo alto.

Interpretación

El personal encuestado indica que se registra un porcentaje mínimo en la valoración de riesgo alto; es decir, existe un pequeño grupo que señala que las actividades cotidianas generan un desgaste físico y mental en su salud debido a que ciertos departamentos tienen asignados proyectos que exigen mayor esfuerzo y tiempo adicional. Los derechos de consulta, participación, formación, vigilancia y control de la salud en materia de prevención, forman parte del derecho de los colaboradores a una adecuada protección en materia de seguridad y salud en el trabajo. (Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2004)

Análisis e Interpretación de resultados de Clima Organizacional

Por consiguiente se procede a analizar la variable dependiente clima organizacional, los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Matriz Ambato realizaron una Encuesta del Sistema de Clima Laboral, los datos obtenidos fueron verificados para conocer el estado actual de la cooperativa, esta evaluación consta de 46 ítems distribuidos en siete dimensiones, que detallamos a continuación: 1. prácticas de liderazgo, 2. compromiso, 3. optimización de la fuerza de trabajo, 4. accesibilidad del conocimiento, 5. capacidad de aprendizaje, 6. sentido de pertenencia y 7. área de trabajo, cada uno de estas dimensiones evalúan factores muy importantes para mantener un clima organizacional adecuado que conlleva a un óptimo rendimiento laboral.

Sustentaremos el análisis e interpretación de los resultados con la tabla de percepción de clima laboral.

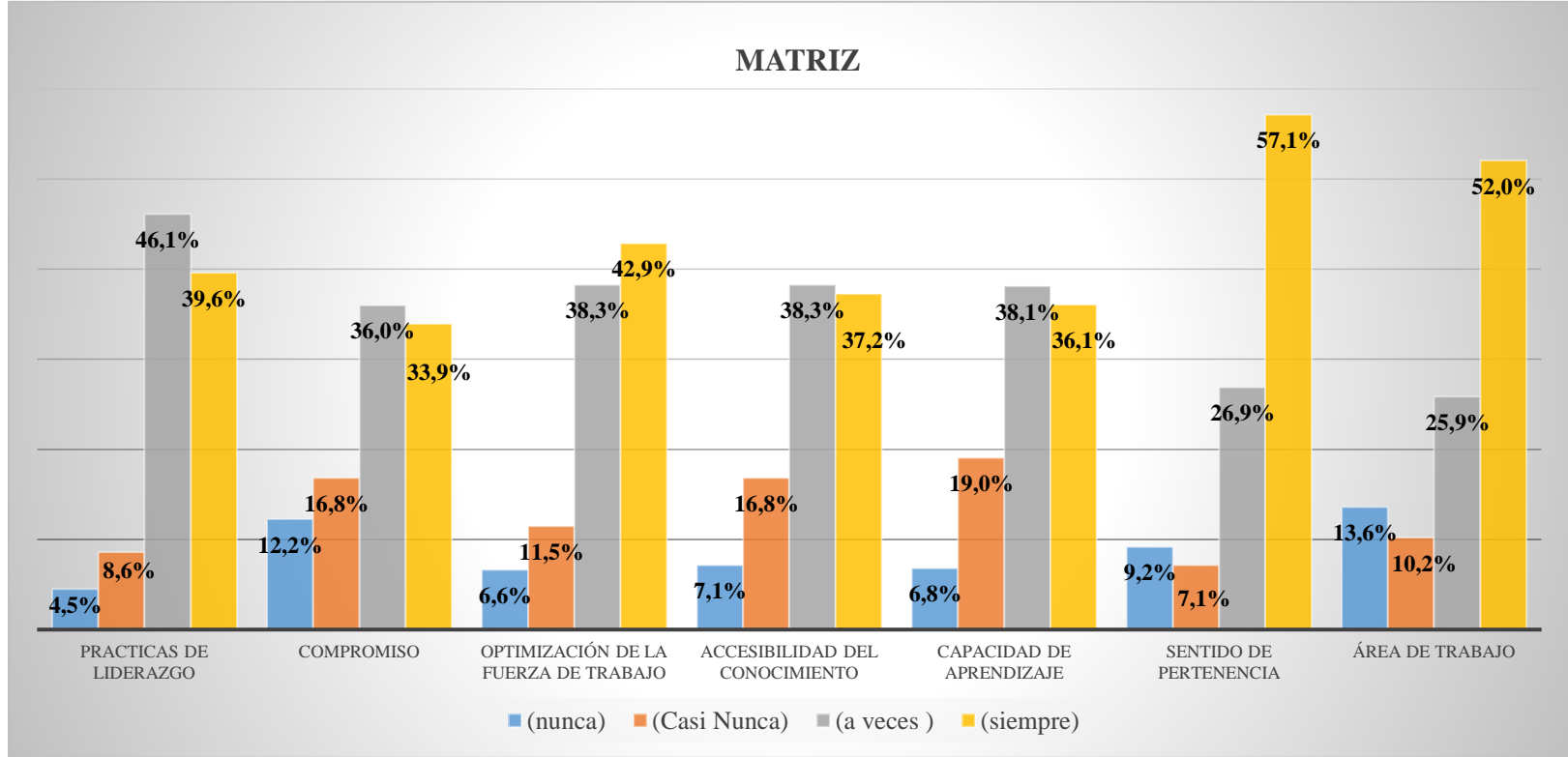


Gráfico 2. Resultados de la Evaluación de Clima Organizacional

Fuente: COAC Mushuc Runa Matriz Ambato

Elaborado por: Vanessa Alejandra Sánchez Villacreses

Dimensión 1: Prácticas de liderazgo

Análisis

Del 100% de la población evaluada tenemos: el 4,5% manifiesta que nunca se ejecutan prácticas de liderazgo; el 8,6% indican que casi nunca; el 46,1% manifiestan que a veces; mientras que el 39,6% considera que siempre se establece prácticas de liderazgo.

Interpretación

Los resultados nos permiten evidenciar que su liderazgo es poco participativo y democrático lo que no permite una relación saludable de diálogo constante con el equipo de trabajo ni la apertura para dar opiniones y sugerencias que favorezcan al cumplimiento de los objetivos organizacionales, lo que les impide establecer un adecuado ambiente laboral a los colaboradores. El papel de la dirección y la importancia de la calidad de dirección para asegurar el crecimiento personal, la motivación y el bienestar de los trabajadores es un tema de importancia crucial en la literatura de management y de dirección de recursos humanos, y en general se tiende a recomendar el rol de líder más que el de jefe para las tareas de dirección. (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud , 2002)

Dimensión 2: Compromiso

Análisis

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Matriz Ambato del 100% de la población evaluada respondieron: el 12,2% de la población que nunca se trabaja con compromiso; el 16,8% determina que casi nunca; mientras el 36% mencionó que a veces existe compromiso por parte de los colaboradores; por último, el 33,9% indicó que siempre se trabaja con compromiso.

Interpretación

El compromiso con las políticas institucionales son la base del éxito profesional que va más allá de ser una simple obligación; es decir, que se requiere de un sentimiento de empoderamiento y pertenencia que los haga ser parte de la institución y les permita identificarse con ella, como podemos observar no todo el personal se siente comprometido con las tareas que les asignan en sus cargos sea por descontento, por la poca probabilidad de crecimiento profesional o por falta de motivación, el compromiso laboral depende mucho de cada empleado, en aportar con un extra para el cumplimiento de objetivos y de esta manera generar un clima laboral funcional que permita motivar a los demás compañeros a ser parte del compromiso que tienen con la cooperativa. Para competir dentro de un entorno globalizado, de transformaciones profundas, aceleradas y dinámicas, se exige un cambio radical en las creencias, costumbres y valores de la empresa, donde las personas deben asumir roles diferentes y adoptar una visión de mayor flexibilidad. El autor señala que, para lograrlo, obtener el compromiso del talento humano es clave. (Carpio, 2003)

Dimensión 3: Optimización de la fuerza de trabajo

Análisis

Del 100% de la población evaluada tenemos: el 6,6% manifiesta que nunca existe optimización de la fuerza de trabajo; el 11,5% indica que casi nunca; por consiguiente, el 38,3% manifiesta que a veces; mientras que el 42,9% responde que siempre se efectúa la optimización de la fuerza de trabajo.

Interpretación

Los resultados indican que gran parte de los colaboradores están dispuestos a desarrollar constantemente sus habilidades y destrezas logrando mejores resultados posibles en cuanto al cumplimiento de su trabajo y a su vez dar respuestas inmediatas y eficientes a los requerimientos de los clientes, el propósito de optimizar la fuerza de trabajo es lograr satisfacción laboral y con el logro de objetivos en beneficio de la cooperativa también se consigue satisfacción personal, lo que ayudaría a establecer un buen ambiente y rendimiento óptimo en la institución.

Dimensión 4: Accesibilidad del conocimiento

Análisis

Del 100% de la población evaluada, el 7,1% manifiesta que nunca se tiene accesibilidad del conocimiento; el 16,8% indica que casi nunca; mientras que el 38,3% menciona que a veces se accede a nuevos conocimientos; mientras que el 37,2% afirma que siempre se ejecuta la accesibilidad para nuevos conocimientos.

Interpretación

Según la opinión de los colaboradores se pudo registrar que a veces existe facilidad para acceder a la actualización de conocimientos laborales y extralaborales debido a las exigencias de trabajo y jornada laboral que se presentan; en cuanto se refiere a conocimientos relacionados a sus cargos es un aprendizaje diario el que mantienen y a su vez tienen conocimiento de los diferentes cargos o similares al de cada colaborador; también hace referencia a la accesibilidad de la información entre departamentos, los cuales se dan a conocer necesariamente manteniendo una ética profesional, de este modo la posibilidad de desarrollar con normalidad y sin limitaciones institucionales las

funciones que el colaborador va a efectuar estableciendo un ambiente de calidad para brindar mejores resultados.

Dimensión 5: Capacidad de aprendizaje

Análisis

Del 100% de la población evaluada tenemos: el 6,8% manifiesta que nunca existe capacidad de aprendizaje; 19% afirma que casi nunca; en cuanto al 38,1% menciona que a veces; y el 36,1% manifiesta que siempre existe capacidad de aprendizaje.

Interpretación

En la encuesta realizada evidenciamos que el personal de los cargos operativos está dispuesto a aprender constantemente nuevas tareas, inclusive las que no pertenecen a sus puestos de trabajo. Para la cooperativa la capacidad de aprendizaje es la clave para adquirir una filosofía de mejora continua, en la que el permanente aprendizaje de sus colaboradores contribuye a una potencialización de sus habilidades y el desarrollo de nuevas destrezas relacionadas con sus funciones asignadas en sus puestos. De este modo al cumplir de manera eficiente y eficaz las funciones a su cargo se generará un ambiente propicio para establecer relaciones interpersonales que se verán reflejados en un clima agradable.

Dimensión 6: Sentido de pertenencia

Análisis

Del 100% del personal evaluado indican que: el 9,2% manifiesta que nunca existe sentido de pertenencia; 7,1% indica que casi nunca; mientras que el 26,9% responde que a veces se sienten identificados con la institución; por último, el 57,1% corresponde a la población que indica que siempre existe sentido de pertenencia.

Interpretación

En los resultados obtenidos evidenciamos un porcentaje promedio en cuanto al sentido de pertenencia y compromiso de los colaboradores al estar identificados con la institución para alcanzar objetivos y metas organizacionales, el personal que forma parte de esta prestigiosa institución financiera está motivado para desempeñar sus funciones con profesionalismo, lo que con lleva a ofrecer un excelente servicio a los usuarios, siendo un indicador de un adecuado clima organizacional. Todo cuanto existe en la empresa les pertenece a todos y por lo tanto deben los colaboradores sentirse dueños, propietarios y hasta accionistas de la firma donde prestan sus servicios. Esto se hace por una sencilla razón: si los colaboradores sienten a la empresa como suya procurarán lo mejor para ella pues difícilmente se “muerde a la mano que nos da de comer”. (Márquez, 2010)

Dimensión 7: Área de trabajo

Análisis

Del 100% de personal encuestado, con respecto al área de trabajo respondieron lo siguiente: el 13,6% indicó que nunca existen buenas condiciones para realizar sus actividades; el 10,2% mencionó que casi nunca; mientras que el 25,9% opinan que a veces se dispone de un área adecuada para el personal; por último, un porcentaje del 52% afirmó que siempre se trabaja en un área confortable.

Interpretación

Los resultados nos permiten evidenciar que las oficinas de cada uno de los departamentos están completamente equipadas en lo que se refiere a ergonomía, iluminación y temperatura, son las adecuadas para su funcionamiento lo que les permite trabajar en un área confortable y generar un ambiente laboral de bienestar entre los colaboradores, se considera que las medidas sean las necesarias para trabajar en un área con las condiciones

de higiene y seguridad óptimas para el cumplimiento de los objetivos. Todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar. (Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2004)

3.2 Verificación de hipótesis

Para realizar la verificación de la hipótesis de la presente investigación con el tema Riesgos psicosociales y clima organizacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Matriz Ambato se utiliza el método estadístico chi cuadrado.

Para lo cual se ha tomado de la evaluación dirigida al personal las siguientes dimensiones; de la variable riesgos psicosociales, la dimensión # 7 que corresponde a Soporte y apoyo; de la variable dependiente clima organizacional, la dimensión # 2 que representa a Compromiso.

Modelo Lógico

H₀= (Hipótesis Nula): Los riesgos psicosociales NO influyen en el clima organizacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Matriz Ambato.

H₁= (Hipótesis Alternativa): Los riesgos psicosociales SI influyen en el clima organizacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Matriz Ambato.

Modelo Matemático

Ho: O = E

H₁: O ≠ E

Donde:

X²= Chi cuadrado

Σ = Sumatoria

FO = Frecuencia Observada

FE = Frecuencia Esperada

Modelo Estadístico

FÓRMULA

$$x^2 c = \Sigma \frac{(FO - FE)^2}{FE}$$

Nivel de Significancia

Para la verificación de la hipótesis de este proyecto de investigación se utilizará un nivel de significancia de 0.05 cuyo margen de error es equivalente a 5%.

Grados de Libertad

Para la identificación de los grados de libertad se tomarán dos preguntas de la evaluación aplicada que equivalen al número de filas y dos alternativas de respuesta que equivalen a las columnas para el siguiente cálculo:

F= (Filas)

C= (Columnas)

GL= Grados de Libertad

FÓRMULA

$$GL = (\#Columnas - 1) \times (\#Filas - 1)$$

$$GL = (2 - 1) \times (2 - 1)$$

$$GL = (1) \times (1)$$

$$GL = 1$$

Frecuencias Observadas

Tabla 3. Frecuencias Observadas

		Factores de Riesgo Psicosociales		
		SI	NO	
Clima	SI	7	34	41
Organizacional	NO	25	15	40
		32	49	

Elaborado por: Vanessa Alejandra Sánchez Villacreses

Fuente: COAC Mushuc Runa

Frecuencias Esperadas

Tabla 4. Frecuencias Esperadas

		Factores de Riesgo Psicosociales		
		SI	NO	
Clima Organizacional	SI	16	25	41
	NO	16	24	40
		32	49	

Elaborado por: Vanessa Alejandra Sánchez Villacreses

Fuente: COAC Mushuc Runa

$$\chi^2_c = \sum \frac{(FO - FE)^2}{FE}$$

$$FE = \frac{\sum Colx \sum Fil}{T_{bl}}$$

$$FE = \frac{32 \times 41}{81}$$

$$FE = 16$$

$$x^2 = \frac{(7 - 16)^2}{16} + \frac{(34 - 25)^2}{25} + \frac{(25 - 16)^2}{16} + \frac{(15 - 24)^2}{24}$$

$$x^2 = 5,06 + 3,24 + 5,06 + 3,38$$

$$x^2 = 16,74$$

$$X^2_c > X^2_T \quad H_1$$

$$X^2_c < X^2_T \quad H_0$$

$$X^2_T = 3,841$$

$$X^2_{\substack{\text{CAL} \\ \text{GL=1,Error=5\%}}} = 16,74 \Rightarrow H_1$$

TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado χ^2

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

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

Gráfico 3. Distribución Chi Cuadrado χ^2

Elaborado por: Vanessa Alejandra Sánchez Villacreses

Fuente: Probabilidad y Estadística-Facultad Regional Mendoza UTN

Valores Obtenidos

Chi Cuadrado Calculado

$$X^2 c = 16,74$$

Chi Cuadrado Tabular

$$X^2 t = 3,841$$

Con el nivel de significancia y los grados de libertad obtenidos nos ubicamos en la siguiente tabla que determina un valor crítico $X^2 t = 3,841$

Para un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ y 1 grado de libertad, se acepta la hipótesis nula H_0 si el valor de chi2 calculado ($X^2 c$) es \leq menor o igual al valor de Chi2 tabular ($X^2 t = 3,841$), caso contrario se rechazará la hipótesis nula y se aceptará la hipótesis alterna.

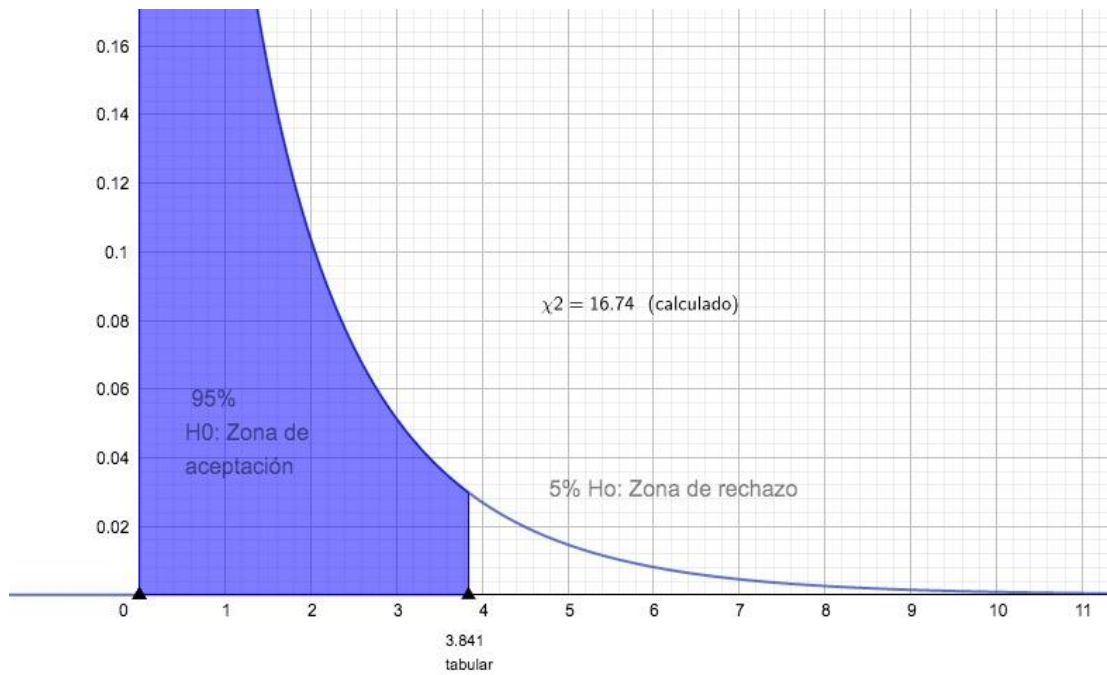


Gráfico 4. Verificación de la Hipótesis
Elaborado por: Vanessa Alejandra Sánchez Villacreses
Fuente: COAC Mushuc Runa

Decisión y Aceptación de la Hipótesis

Como se puede observar, el resultado obtenido de la operación es $\chi^2_c = 16,74$ valor que se encuentra en un rango superior a lo solicitado $\chi^2_t = 3,841$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se ratifica la hipótesis alternativa, es decir:

Los riesgos psicosociales si influyen en el clima organizacional en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Matriz Ambato.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Realizado el trabajo de investigación, se concluye que:

- La presencia de factores psicosociales de los colaboradores está relacionada directamente con el clima organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Matriz Ambato, donde se pudo verificar la influencia de las variables a través del cálculo del χ^2 , el valor calculado es $\chi^2_c = 16,74$ y el valor de la tabla es $\chi^2_t = 3,841$ por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se ratifica la hipótesis alternativa.
- Mediante la aplicación del Cuestionario de Evaluación Psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo, se pudo verificar la existencia de factores de riesgo psicosocial en los colaboradores, siendo los que más repercuten: recuperación 4%, soporte y apoyo 4%; los mismos que presentan afectación en los colaboradores de los diferentes departamentos como son administrativos y operativos; hay que considerar que no se tomó en cuenta la Dimensión 8. Otros puntos importantes con los siguientes resultados: doble presencia 11%, acoso laboral 7% y salud auto percibida 5%. Debido a que son sub dimensiones con diferente temática para analizar la problemática en conjunto.

- Las dimensiones que influyen en el clima organizacional son: optimización de la fuerza de trabajo 11,5%, los colaboradores realizan su funciones con conformismo sin medir el tiempo de ejecución, debido a que no toman acciones con el personal con bajo desempeño; compromiso 16,8%, la falta de motivación por su buen rendimiento desanima a los colaboradores a trabajar y lo hacen por simple obligación; accesibilidad del conocimiento 16,8%, su extensa jornada laboral les impide culminar sus estudios académicos, frustrándolos en su crecimiento profesional; capacidad de aprendizaje 19,0%, se sienten obligados a cubrir los puestos de sus compañeros que se ausentan por diferentes razones, suspendiendo el desarrollo de sus actividades, siendo estos los más relevantes que generan un clima organizacional deficiente para la realización de actividades laborales.
- Mediante la investigación de correlación, se comprobó que si existen factores de riesgos psicosociales que inciden en el clima organizacional, estas condiciones se encuentran presentes en la situación laboral, afectan el bienestar y la salud (física, psíquica y social) de los colaboradores.

4.2 Recomendaciones

Se recomienda:

- Proponer la ejecución del manual de prevención y técnicas de afrontamiento de estrés laboral, de acuerdo a los datos obtenidos de las evaluaciones de riesgos psicosociales y de clima organizacional.
- Promover programas de prevención de riesgos psicosociales para las condiciones de trabajo que se encuentran presentes y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, las mismas que en inadecuada ejecución afectan el clima organizacional.
- Planificar capacitaciones de prevención de riesgos psicosociales que abarquen las dimensiones más afectadas para disminuir los niveles de estrés laboral en los colaboradores.
- Fomentar una cultura de prevención y concientizar sobre la importancia en la salud y bienestar de los colaboradores, de esta manera crear un ambiente de satisfacción y compromiso en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Matriz Ambato.

Bibliografía

- Baena, G. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Patria.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Shalom.
- Blanchard, K. (2007). *Liderazgo al más Alto Nivel*. Bogotá: Norma.
- BP, CASTROL, RACE, & Leading, N. y. (27 de Julio de 2017). *Campaña al Volante ZENtrate*. Obtenido de <http://alvolantezentrate.com/ejercicios-de-relajacion-para-conductores/>
- Carpio. (2003). El talento humano en las organizaciones. *Tecnia*.
- Código del Trabajo. (26 de Septiembre de 2012). Ecuador.
- Código del Trabajo. (21 de Agosto de 2018).
- Código Orgánico Integral Penal. (10 de Febrero de 2014). Delitos de discriminación.
- Constitución de la República del Ecuador . (13 de Julio de 2011).
- Constitución del Ecuador. (s.f.).
- Constitución Política de la República del Ecuador. (s.f.).
- Cortés, M., & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. Campeche, México.
- De la Torre, E. (1982). *Metodología de la Investigación Bibliográfica, Archivista y Documental*. México: McGrawHill.
- Fernández, R. (s.f.). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organizacion del trabajo*. San Vicente, Alicante: Club Universitario.
- Ficha de Prevención de Factores Psicosociales. (2012). Organización del Trabajo.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill.
- Ibarra, A. (2000). *Formación de los Recursos Humanos y Competencia Laboral*.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2001).
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2017).
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2017). Fundamentos para la prevención de riesgos laborales. Barcelona.
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud . (2002). *Manual para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*.

- Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales. (2014). *Guía de prevención de riesgos psicosociales*.
- Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. (15 de Noviembre de 2004).
- Márquez, F. (16 de 04 de 2010). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/sentido-de-pertenencia-y-valores-organizacionales>
- Martínez, G. (06 de Diciembre de 2007). Obtenido de <http://monicanarvaez.blogspot.com/2007/12/compaerismo.html>
- MC MUTUAL. (2008). *Stop al Estrés: Cómo gestionar el estrés laboral*.
- Moreno, B., & Baez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales*. Madrid.
- Moreno, B., Gálvez, M., Garrosa, E., & Rodríguez, R. (2005). *La Adicción al Trabajo. Psicología Conductual*.
- Mousalli, G. (2015). *Métodos y Diseños de Investigación Cuantitativa. Working Paper*.
- Navarro, C. (2014). *Epistemología y Metodología*. México: Patria.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Organización Mundial de la Salud. (s.f.). Obtenido de http://origin.who.int/topics/risk_factors/es/
- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. (Actualizado). *Del Comité Interinstitucional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*.
- Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo. (2017). *Normativa aplicable a la Seguridad y Salud en el Trabajo*.
- Salkind, N. (1999). *Métodos de Investigación*. México: Prentice Hall.
- Sierra, I. (21 de Diciembre de 2017). *Camino al Bienestar*. Obtenido de <http://www.inessierrapsicoterapeuta.es/?p=397>

Anexos

Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial

QUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL EN ESPACIOS LABORALES



Instrucciones para completar el cuestionario:

1. El cuestionario es anónimo es decir no se solicita información personal sobre el participante.
2. La información obtenida es confidencial es decir que se ha de guardar, mantener y emplear con estricta cautela la información obtenida.
3. Completar todo el cuestionario, requiere entre 15 a 20 minutos.
4. Antes de responder, leer detenidamente cada pregunta y opción de respuesta. En este punto es necesario identificar y valorar todos aquellos factores del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar laboral.
5. Utilizar lápiz o esfero para marcar con una "X" la respuesta que considere que describe mejor su situación. Es obligatorio contestar todos los ítems del cuestionario, en caso de error en la respuesta encerrar en un círculo la misma y seleccionar nuevamente la respuesta.
6. No existen respuestas correctas o incorrectas.
7. Evitar distracciones mientras completa el cuestionario, en caso de inquietud, solicitar asistencia al facilitador.
8. El cuestionario tiene una sección denominada "observaciones y comentarios", que puede ser utilizada por los participantes en caso de sugerencias u opiniones.
9. Los resultados finales de la evaluación serán socializados oportunamente a los participantes.

Muchas gracias por su colaboración

DATOS GENERALES

ID	Item				
A	Fecha:				
B	Provincia:				
C	Ciudad:				
D	Área de trabajo:	Administrativa:		Operativa:	
		Ninguno		Técnico / Tecnológico	
E	Nivel más alto de instrucción (Marque una sola opción) :	Educación básica		Tercer nivel	
		Educación media		Cuarto nivel	
		Bachillerato		Otro	
F	Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución:	0-2 años		11-20 años	
		3-10 años		Igual o superior a 21 años	
		16-24 años		44-52 años	
G	Edad del trabajador o servidor:	25-34 años		Igual o superior a 53 años	
		35-43 años			
H	Auto-identificación étnica:	Indígena		Afro-ecuatoriano:	
		Mestizo/a:		Blanco/a:	
		Montubio/a:		Otro:	
I	Género del trabajador o servidor:	Masculino:		Femenino:	

CARGA Y RITMO DE TRABAJO

NR	Item	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
1	Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes).				
2	Decido el ritmo de trabajo en mis actividades.				
3	Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés.				
4	Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral.				
Suma de puntos de la dimensión					Puntos

DESARROLLO DE COMPETENCIAS

NR	Item	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
5	Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado				
6	En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo				
7	En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas				
8	En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo				
Suma de puntos de la Dimensión					0 Puntos

LIDERAZGO

NR	Item	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
9	En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos.				
10	Mi jefe inmediato esta dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo				
11	Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades				
12	Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar				
13	Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo				
14	Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.				

Suma de puntos de la Dimensión		0	Puntos		
MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL					
NR	Ítem	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
15	En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión				
16	Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas				
17	Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones				
18	Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0	Puntos		

Suma de puntos de la Dimensión		0	Puntos		
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO					
NR	Ítem	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
19	Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión				
20	En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores				
21	En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas				
22	En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos				
23	Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables				
24	Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0	Puntos		

Suma de puntos de la Dimensión		0	Puntos		
RECUPERACIÓN					
NR	Ítem	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
25	Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades				
26	En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía				
27	En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo				
28	Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales				
29	Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0	Puntos		

Suma de puntos de la Dimensión		0	Puntos		
SOPORTE Y APOYO					
NR	Ítem	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
30	El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas				
31	En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas				
32	En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad				
33	En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero				
34	En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación				
Suma de puntos de la Dimensión		0	Puntos		

Suma de puntos de la Dimensión		0	Puntos		
OTROS PUNTOS IMPORTANTES					
NR	Ítem	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
35	En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan				
36	Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo				
37	En mi trabajo existe un buen ambiente laboral				
38	Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades				
39	En mi trabajo me siento aceptado y valorado				
40	Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad				
41	Considero que mi trabajo esta libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.				
42	Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo.				
43	En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral				
44	Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental				
45	Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando				
46	Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo				
47	Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales				
48	Mi trabajo esta libre de acoso sexual				
49	En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales				

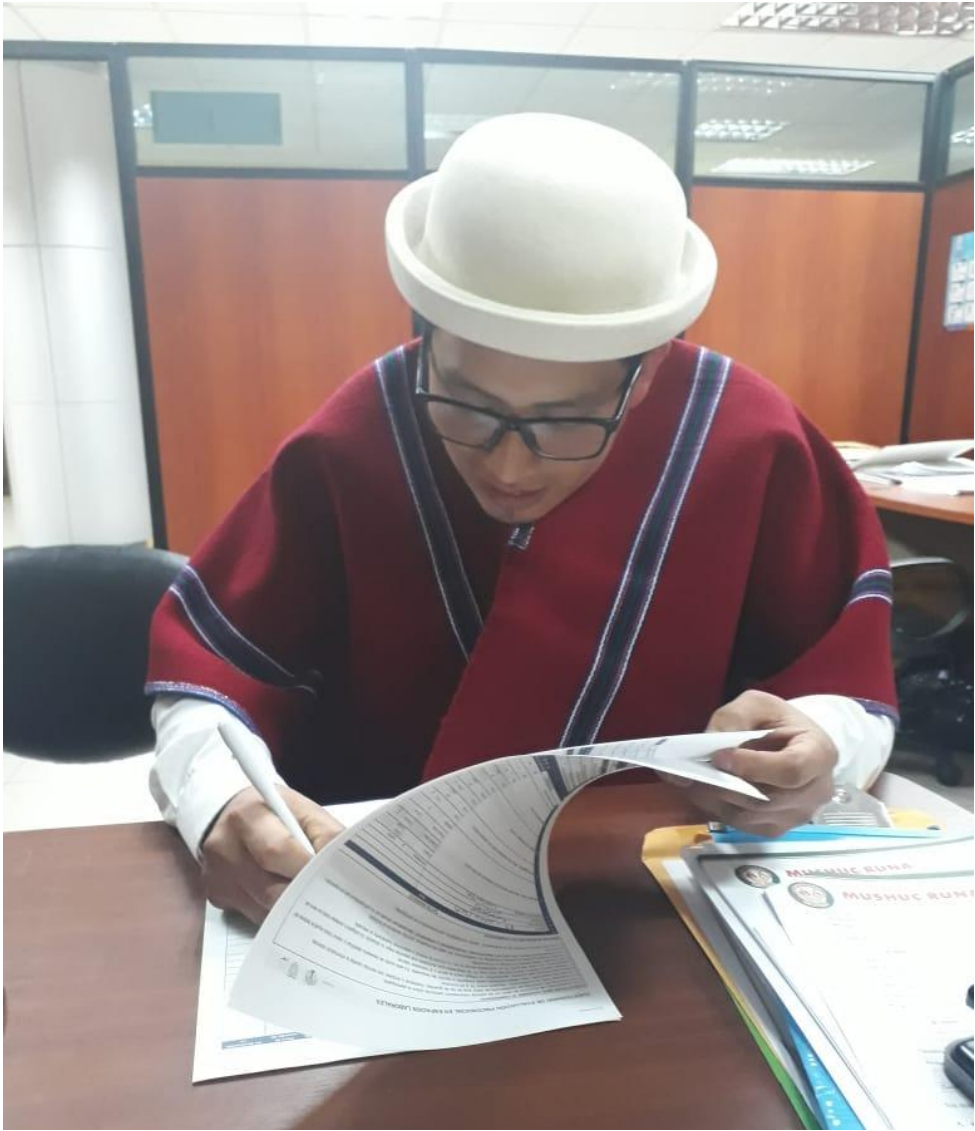
50	Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.				
51	Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal.				
52	Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución				
53	En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.				
54	Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.				
55	Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo				
56	En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral				
57	Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)				
58	Considero que me encuentro física y mentalmente saludable				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos
OBSERVACIONES Y COMENTARIOS					
59					

Aplicación de Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial

Cargo Administrativo



Cargo Operativo



Encuesta de Clima Laboral



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MUSHUC RUNA LTDA". ENCUESTA DEL SISTEMA DE CLIMA LABORAL

Fecha: día 31 mes 01 año 2019

Hora de Inicio: 7h30 a.m.

Hora de Culminación: 12h30 p.m.

INFORMACIÓN GENERAL

Antigüedad en la Cooperativa:	Nivel de Educación	Genero	Edad	Tipo de Jornada
Menos de 1 año <input type="checkbox"/>	Nivel Primario <input type="checkbox"/>	Masculino <input type="checkbox"/>	< 25 años <input checked="" type="checkbox"/>	Normal <input checked="" type="checkbox"/>
1 a 2 años <input type="checkbox"/>	Nivel Secundario <input type="checkbox"/>	Femenino <input type="checkbox"/>	26 - 30 años <input type="checkbox"/>	Parcial <input type="checkbox"/>
3 a 4 años <input type="checkbox"/>	Tecnología <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>	31 - 40 años <input type="checkbox"/>	
5 a 10 años <input type="checkbox"/>	Nivel Universitario <input type="checkbox"/>		> 40 años <input checked="" type="checkbox"/>	
más de 10 años <input checked="" type="checkbox"/>	Posgrado <input type="checkbox"/>			

PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL

Lo invitamos a participar en una breve Encuesta de Clima Laboral, que pretende puntualizar las necesidades de nuestra organización y ayudarnos a mejorar la calidad del clima laboral. La encuesta es totalmente anónima. Sólo te pedimos que sea lo más franco para obtener un información real.

En la presente encuesta indique para cada una de las afirmaciones su grado de percepción sobre los diversos aspectos de la institución, marcando con una X en la respuesta que considere más acertada. Asegúrese de responder a todas las preguntas. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni preguntas con trampa. (Recuerde escoger la casilla que corresponda a su respuesta en las columnas de la derecha)

DIMENSIÓN	FACTOR	AFIRMACIONES	(nunca)	(Casi Nunca)	(a veces)	(siempre)
PRACTICAS DE LIDERAZGO	Comunicación	1 Sus jefes son abiertos y honestos en sus comunicaciones.				X
	Inclusión	2 Sus jefes atienden y están pendientes de las sugerencias de sus empleados				X
		3 Sus jefes trabajan en equipo con sus colaboradores y los tratan con respeto				X
	Respeto	4 Se respira un aire de respeto en la cooperativa				X
COMPROMISO	Imparcialidad	5 Las decisiones que se toman en la cooperativa son justas.				X
	Diseños de Cargos	6 Sus compañeros están bien empoderados según las responsabilidades de cada uno.				X
		7 Sienten que hay reconocimiento por los logros obtenidos.				X
	Tiempo	8 Su trabajo permite un adecuado equilibrio entre trabajo y hogar.				X
		9 Cuando es necesario me conceden permisos para asuntos personales de manera oportuna e inmediata				X
	Evaluaciones	10 Su trabajo facilita que cumplan bien sus funciones y tomen decisiones bien pensadas.				X
11 Hay mecanismos para identificar y retener a los mejores talentos.					X	
12 Se ejecutan periódicamente evaluaciones de desempeño.					X	
14 Su trabajo le ha permitido obtener ascensos profesionales					X	
OPTIMIZACIÓN DE LA FUERZA DE TRABAJO	Procesos	15 Siente que se encuentra bien entrenado en los procesos en los que están involucrados.				X
		16 Las condiciones ambientales de trabajo contribuyen a un buen desempeño				X
	Condiciones	17 Tiene acceso a los materiales y tecnologías que necesitan para realizar su trabajo.				X
		18 Los ascensos se basan en las competencias y resultados de los empleados.				X
	Transparencia y Responsabilidad	19 Se toman acciones administrativas sobre los empleados de bajo rendimiento.				X
	Decisiones de Contratación	20 Su selección fue basada en sus habilidades y competencia				X
21 Su salario promueve al cumplimiento de las metas internas de su área de trabajo					X	
ACCESIBILIDAD DEL CONOCIMIENTO	Disponibilidad	22 Ha recibido bonificación por su trabajo				X
		23 Existen procedimientos claros para que usted pueda acceder a capacitación cuando lo necesita.				X
	Colaboración y Trabajo en Equipo	24 Cuenta usted con los manuales, herramientas e información necesaria para hacer su trabajo				X
		25 Siente usted que en la Cooperativa se fomenta el trabajo en equipo.				X
	Compañerismo	26 Se dan las condiciones para que las personas compartan y aprendan unas de otras.				X
		27 Siente que las relaciones interpersonales se fundamenta en la confianza y el compañerismo				X
		28 Se fomentan las buenas relaciones entre el personal				X
		29 Considera que existe un buen ambiente de trabajo entre compañeros				X
Información	30 Hay mecanismos que ponen a disposición de todos los empleados la información relevante de la Cooperativa				X	

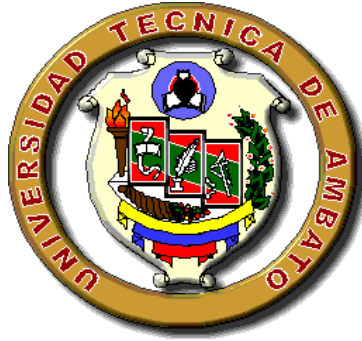
CAPACIDAD DE APRENDIZAJE	Innovación	29	Sus nuevas ideas son bienvenidas que estimula a encontrar mejores maneras de hacer su trabajo.					X
		30	Su entrenamiento es practico y esta alineado con los objetivos institucional.					X
	Capacitación	31	Ponen en marcha programas para la mejora de la calidad y formación de los empleados de la Cooperativa					X
		32	Considera que le han capacitado lo suficiente para el manejo de sus funciones					X
	Valor y Apoyo	33	El comportamiento de la alta dirección demuestra que el aprendizaje es valorado.					X
		34	Sus Jefes inmediatos le dan prioridad al aprendizaje.					X
SENTIDO DE PERTENENCIA	Orgullo	35	Se siente orgulloso de pertenecer a la cooperativa					X
		36	En general si recomendaria a un amigo la cooperativa para trabajar					X
	Imagen	37	Considera que usted ha sido llamados de la atención y/o multado justificadamente				X	
		38	En la Cooperativa hay un ambiente abierto a la creatividad de empleados					X
	Profesionalismo	39	Me intereso por entender de que forma contribuye mi trabajo con alcanzar las metas de la Cooperativa					X
		40	Si tuviera una oportunidad laboral en otra empresa y/o copertativa con el mismo salario me quedaria.					X
ÁREA DE TRABAJO	Ergonomia	41	Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo					X
		42	Cree que su silla de trabajo es la adecuada					X
		43	Cree que su escritorio es el adecuado para efectuar su trabajo diario					X
		44	Su pantalla del monitor se encuentra a la altura adecuada					X
		45	Considera que se mantiene limpio las áreas de trabajo y servicios higiénicos de la cooperativa					X
		46	Se entregan los elementos de protección personales en caso de eventos naturales					X

Por favor, indica tres sugerencias de mejora en las áreas que consideres prioritarias

- 1.- Fortalecer Trabajo en equipo
- 2.- De mi parte Coordinar con optimismo con los asesores
- 3.- Organizar bien adecuado con los señores asesores.

Otros comentarios:

- 1.-
- 2.-
- 3.-



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

PROPUESTA

**MANUAL DE PREVENCIÓN Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DEL
ESTRÉS LABORAL**

AUTOR: Vanessa Alejandra Sánchez Villacreses

TUTOR: Ing. Mg. Rommel Santiago Velasteguí Hernández

AMBATO – ECUADOR

2019

PROPUESTA

1. Título

Manual de prevención y técnicas de afrontamiento del estrés laboral para los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Matriz Ambato.

2. Datos informativos

2.1 Unidad Ejecutora

Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Matriz Ambato

2.2 Beneficiarios directos

- Área Administrativa y Área Operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Matriz Ambato.
- 103 colaboradores.

2.3 Beneficiarios indirectos

- Socios de la cooperativa.
- Familiares de los colaboradores.
- Sociedad en general.

2.4 Ubicación

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

3. Introducción

El desarrollo de los riesgos psicosociales y su afectación en el talento humano, que es la pieza fundamental de toda organización, está relacionado con la organización del trabajo y la realización de las tareas. Los cambios en las organizaciones, los procesos de globalización actual, y la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario, su identificación, evaluación y control con el fin de evitar los riesgos para la salud y seguridad en el trabajo. (Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales, 2014)

El presente manual se enfoca en la prevención de riesgos psicosociales y técnicas de afrontamiento del estrés laboral, que provoca malestar y diversas enfermedades profesionales que afectan a la salud del personal de la cooperativa, impidiendo un óptimo desempeño en las actividades laborales y extralaborales; y a su vez genera un clima organizacional inapropiado que repercute al cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

Para dar solución a esta problemática se incluye el planteamiento de diferentes técnicas las mismas que constan en esta propuesta, que son de fácil desarrollo para los empleados permitiéndoles hacer uso de sus descansos y pausas activas laborales, estas técnicas de afrontamiento de estrés relajan su mente y cuerpo dentro de la jornada de trabajo, y ayudaran a reducir los niveles de estrés.

4. Objetivos

4.1 Objetivo General

- Diseñar un manual de prevención y técnicas de afrontamiento del estrés laboral para los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Matriz Ambato.

4.2 Objetivos Específicos

- Analizar los factores de riesgos psicosociales evaluados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Matriz Ambato.
- Brindar herramientas de prevención y control enfocadas en los riesgos psicosociales a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Matriz Ambato.
- Proponer técnicas de afrontamiento del estrés que ayuden a los colaboradores la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Matriz Ambato a manejar mejor sus emociones en el ámbito laboral.

5. Justificación

La presente propuesta planteada para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa es de vital importancia para prevenir los riesgos psicosociales que afecta la salud del personal y que genera un clima organizacional inestable.

El diseño de un manual de prevención de riesgos psicosociales es de utilidad para el personal de la cooperativa, de esta manera podrán desarrollar eficientemente las funciones y mejorar las destrezas y las habilidades, adquirir nuevos conocimientos para desempeñar su trabajo y poder alcanzar los objetivos institucionales.

Esta propuesta es de impacto positivo para el bienestar individual y grupal del personal y por ende el mejor desarrollo empresarial.

La propuesta es factible y viable por su contenido científico y el respaldo del profesionalismo de las personas aportantes en su desarrollo.

6. Factibilidad

El diseño de un manual de prevención y técnicas de afrontamiento del estrés laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, es factible porque se tiene los conocimientos sobre prevención de riesgos psicosociales y la información obtenida de los resultados de la investigación.

6.1 Factibilidad legal

El diseño de este manual de prevención de riesgos está amparado por la siguiente normativa legal.

Constitución del Ecuador

Título II

“Derechos”

Capítulo Primero

Sección octava. - Trabajo y seguridad social

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. (Constitución de la República del Ecuador , 2011)

Código del Trabajo

TITULO IV

DE LOS RIESGOS DEL TRABAJO

Capítulo V.- De la prevención de los riesgos, de las medidas de seguridad e higiene, de los puestos de auxilio, y de la disminución de la capacidad para el trabajo.

Art. 410.- Obligaciones respecto de la prevención de riesgos. - Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida.

Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo. (Código del Trabajo, 2012)

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

Capítulo XI.- De la Prevención de Riesgos del Trabajo

Artículo 51.- De la Prevención de Riesgos. - El Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al asegurado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo. El Seguro General de Riesgos del Trabajo por sí mismo dentro de sus programas preventivos, y a petición expresa de empleadores o trabajadores, de forma directa o a través de sus organizaciones legalmente constituidas, podrá monitorear el ambiente laboral y las condiciones de trabajo. (Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, 2017)

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

Del Comité Interinstitucional de Seguridad e Higiene del Trabajo.

Art. 2. Para el correcto cumplimiento de sus funciones, el Comité Interinstitucional efectuará, entre otras, las acciones siguientes:

a) Colaborar en la elaboración de los planes y programas del Ministerio de Trabajo, Ministerio de Salud y demás organismos del sector público, en materia de seguridad e higiene del trabajo y mejoramiento del medio ambiente de trabajo. (Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, Actualizado)

Manual de Prevención y Técnicas de Afrontamiento del Estrés Laboral

- Analizar los factores de riesgos psicosociales evaluados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Matriz Ambato.
- Brindar herramientas de prevención y control enfocadas en los riesgos psicosociales a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Matriz Ambato.
- Proponer técnicas de afrontamiento del estrés que ayuden a los colaboradores la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Matriz Ambato a manejar mejor sus emociones en el ámbito laboral.

Metodología

Análisis de factores de riesgo psicosocial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Matriz Ambato

Un factor de riesgo es cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión. Entre los factores de riesgo más importantes cabe citar la insuficiencia ponderal, las prácticas sexuales de riesgo, la hipertensión, el consumo de tabaco y alcohol, el agua insalubre, las deficiencias del saneamiento y la falta de higiene. (Organización Mundial de la Salud).

1.1 Factores de riesgo laboral derivado de la carga de trabajo

La carga física es un conjunto de elementos físicos que se ven sometidos a la persona a lo largo de su jornada laboral. La manipulación de peso puede producir dolores de espalda. También un gran esfuerzo físico produce agotamiento muscular y una postura de trabajo inadecuada contribuirá a consecuencias físicas graves.

La carga mental es necesaria para desarrollar cualquier actividad en el trabajo, pero existen 3 factores que pueden producir efectos perjudiciales.

- La cantidad y la forma de recibir la información para realizar las tareas.
- El tiempo que tiene el trabajador para hacerla.
- La capacidad del trabajador para realizar el trabajo.

Cuando estos factores se unen puede aparecer la fatiga, llevando a cabo: depresión, insomnio, mareos, dolores de cabeza, pérdida del apetito, falta de energía.

1.2 Factores de riesgo derivados de las condiciones del ambiente de trabajo

En el riesgo ambiental surge la probabilidad de daños a un grupo en el trabajo, debido a las amenazas propias del ambiente y a la vulnerabilidad de los elementos expuestos.

A continuación, destacamos algunas amenazas en el ambiente de trabajo.

- El ruido es aquel sonido no deseado y peligroso para la salud de los trabajadores. El nivel está relacionado con la presión y la frecuencia a los sonidos graves y agudos. Debemos llevar a cabo unas acciones preventivas como, por ejemplo: Un programa para eliminar el ruido, reducción inmediata, equipo de protección individual.
- Una mala iluminación puede provocar fatiga visual, algunos de los factores que la pueden producir son: Un nivel de la iluminación deficiente, reflejos en la pantalla, deslumbramientos directos, efectos de contraste sobre la retina.
- La temperatura debe ser adecuada para no incomodar o molestar a los trabajadores. La exposición al frío se considera peligrosa cuando la temperatura del cuerpo es tan baja que se llegan a padecer temblores y alteraciones graves. En cambio, la exposición al sol puede dar mareos, vértigos y trastornos cardíacos.
- En las radiaciones podemos encontrar dos tipos: Las ionizantes producidas por los rayos X y las no ionizantes producidas por las radiaciones ultravioletas o los rayos láser.

- Las vibraciones se agrupan de la siguiente manera: Vibración transmitida al sistema mono-brazo que puede producir, trastornos al sistema nervioso, mareos, vómitos, problemas vasculares. Y por otro lado la vibración transmitida a todo el cuerpo que podría generar problemas en la columna vertebral.

1.3 Factores de riesgo provocados por agentes biológicos

Los contaminantes biológicos son seres vivos que, al penetrar en el ser humano, ocasionan enfermedades de tipo infeccioso o parasitario. Los clasificamos en 4 grupos:

- Aquel que resulta poco probable que cause enfermedad.
- Puede causar una enfermedad y suponer un peligro a los trabajadores.
- Aquel que puede causar una enfermedad grave y presenta un serio peligro a los trabajadores. Hay riesgo que se propague.
- Supone un grave peligro y hay muchas posibilidades que se propague.

Estos agentes son: virus, bacterias, protozoos, hongos, helmintos y artrópodos.

1.4 Factores de riesgo derivados de la organización del trabajo

Estos factores son producidos por el equipo de trabajo, la estructura y la cultura empresarial. Pueden tener consecuencias para la salud de los trabajadores a nivel físico, pero más psíquico y social.

Estos factores los podemos definir en:

- Turnos de trabajo, ritmo de trabajo, estilo de mando.
- Estatus social, relaciones profesionales y la falta de estabilidad en el empleo.
- Nivel de automatización, comunicación.

Algunos de los efectos más importantes que se producen son:

- Sobre la empresa encontraríamos: el descenso de la productividad, absentismo laboral y la pérdida de interés.
- Y sobre el trabajador destacaríamos: la depresión, insomnio, fatiga, dolor de cabeza y el estrés.
- El síndrome del burn-out es un tipo de estrés prolongado motivado por la sensación que produce la realización de esfuerzos que no se ven compensados.

1.5 Factores psicosociales de riesgo

En primer lugar, es preciso aclarar una serie de términos:

- **Factor de riesgo psicosocial**

Condición de trabajo que puede aumentar la probabilidad de sufrir un daño.

- **Riesgo psicosocial**

Capacidad de que determinadas condiciones psicosociales puedan afectar negativamente.

Es decir, los riesgos psicosociales se presentan cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión. (Benavides et al. 2002). 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. (Moreno & Baez, Factores y riesgos psicosociales, 2010)

1.5.1 Características de los riesgos psicosociales

- Afectan a los derechos fundamentales del trabajador
- Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador.
- Afectan a la salud mental de los trabajadores.
- Tienen formas de cobertura legal

1.5.2 Dimensiones psicosociales

Exceso de exigencias psicológicas

- a) Exigencias Cuantitativas, se refieren al volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo. Pueden ser perjudiciales tanto por exceso como por defecto.
- b) Exigencias Cualitativas, se refiere a las demandas emocionales, cognitivas y sensoriales del trabajo.

Falta de influencia y desarrollo en el trabajo

- a) La falta de influencia se refiere a la decisión sobre las propias tareas de su puesto de trabajo, departamento, etc.
- b) Posibilidad de desarrollo en el trabajo, oportunidades que ofrece el trabajo para aplicar nuestros conocimientos, habilidades o desarrollar otros nuevos.

Escasas compensaciones

- a) Control del estatus, relacionado con la estabilidad laboral, falta de perspectivas de promoción, inconsistencia de estatus
- b) Estima, respeto, reconocimiento.

Falta de apoyo social y calidad de liderazgo

- a) Falta de apoyo social, no poder relacionarse en el puesto de trabajo. Las situaciones de aislamiento y el no poder recibir ayuda sobre nuestro trabajo y rendimiento es perjudicial para la salud
- b) Calidad de liderazgo; se refiere a la forma en que los mandos o encargados gestionan a los trabajadores, de forma autoritaria, permisiva...

Doble presencia

- a) Compatibilización del trabajo remunerado con el trabajo doméstico y familiar.

Características de los factores psicosociales de riesgo

Los factores de riesgo psicosocial tienen características propias:

1. Se extienden en el espacio y el tiempo.
2. Dificultad de objetivación
3. Afectan a los otros riesgos
4. Tienen escasa cobertura legal
5. Están moderados por otros factores.
6. Dificultad de intervención

1.5.3 Principales riesgos psicosociales

No es sencillo elaborar un listado de riesgo psicosociales. Aunque hay un relativo consenso sobre los más importantes como el estrés, la violencia y el acoso, no lo hay acerca de si lo son otros, a pesar de que se reconozca su relevancia tanto en su extensión como en sus consecuencias. A continuación, se expone uno de los más reconocidos como es el estrés el cual genera riesgos importantes en el ámbito laboral, en la salud y calidad de vida de los trabajadores.

2. Qué es el estrés?

El estrés es una respuesta general del organismo ante demandas internas o externas que en principio resultan amenazantes, consistiendo, básicamente, en una movilización de recursos fisiológicos y psicológicos para poder afrontar tales demandas.

El estrés, por tanto, es una respuesta adaptativa que puede resultar beneficiosa para aumentar y mantener el rendimiento y la salud. Sin embargo, el exceso cuantitativo o cualitativo de estrés, consecuencias, por un lado, de la exposición a múltiples y muy impactantes situaciones estresantes, y, por otro lado, de la falta de recurso apropiados para hacer frente a tales situaciones como resultado del agotamiento de un organismo que con

bastante frecuencia debe estar funcionando para manejar las situaciones que podrían afectarlo puede perjudicar seriamente el rendimiento y la salud de las personas.

En líneas generales se asume que el estrés está determinado por la interacción entre situaciones potencialmente estresantes y características personales relevantes.

Mecanismos de Estrés

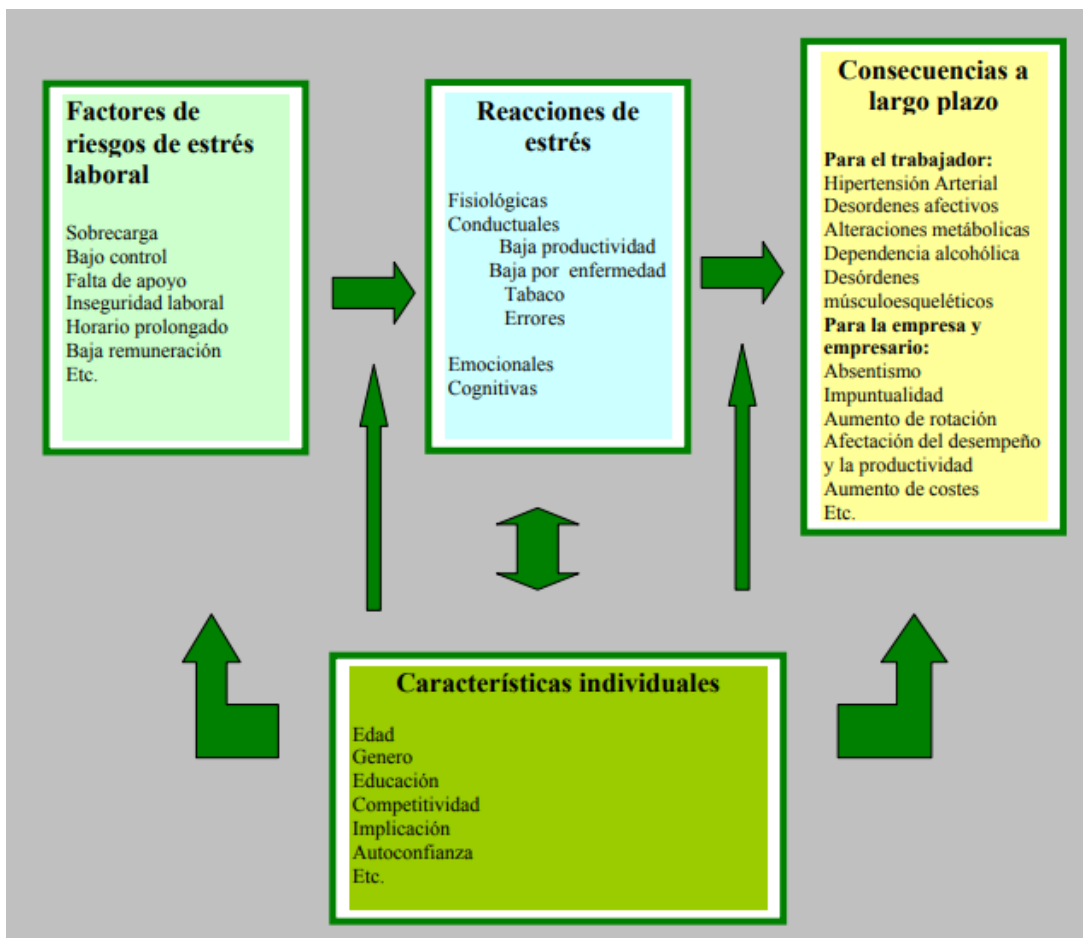


Gráfico 5. Mecanismos de estrés

Elaborado por: Vanessa Alejandra Sánchez Villacreses

2.1 ¿Qué tipo de situaciones provocan una respuesta de estrés?

- Situaciones que fuerzan a procesar información rápidamente
- Estímulos ambientales dañinos

- Percepciones de amenazas
- Alteración de las funciones fisiológicas (enfermedades, adicciones, etc.).
- Aislamiento y confinamiento (de privación de estímulos: sensibilización).
- Bloqueos en nuestros intereses.
- Presión grupal
- Frustración/ no conseguir objetivos planeados.
- Relaciones sociales complicadas o fallidas.
- O la anticipación mental de que estos puedan ocurrir en el futuro

2.2 Tipos de estrés

Eustres - Distres

- **Eustres** es el nivel de activación del organismo necesario y óptimo para llevar a cabo nuestras actividades cotidianas, especialmente aquellas que requieren una respuesta inmediata. Cumple una función adaptativa y ayuda al individuo a enfrentarse con éxito a la situación
- **Distres** es un nivel de activación del organismo, a nivel físico y psicológico excesivo o inadecuado a la demanda de la situación y que si se prolonga puede tener consecuencias negativas para la persona. (MC MUTUAL, 2008)

Agudo - crónico

- **Crónico:** repercute en la salud por la frecuencia y duración de la situación estresante. En ocasiones se trata de un estrés de poca intensidad, pero perdurable, ocasionando dificultades en la persona que lo sufre.
- **Agudo:** estrés de alta intensidad que se produce normalmente por eventos y situaciones altamente estresante para la persona.

Otros tipos de estrés laboral

- Crono estrés (horarios irregulares, trabajo nocturno...)
- TEP (Atracos, amenazas, agresiones...)

- Mobbing (derivado de acoso laboral)
- Síndrome de burnout (quemado)

2.3 Efectos del estrés sobre la salud

Las tres principales causas de muerte en los países más avanzados son las enfermedades del corazón, el cáncer y los accidentes cerebrovasculares (National Center for Health Statistics), y el estrés es uno de los principales factores de riesgos relacionados con estas alteraciones de la salud, contribuyendo, además, indirectamente, al favorecer, en muchos casos la presencia de otros factores de riesgo relevantes (la hipertensión, la conducta de fumar, la obesidad). Puede afirmarse, por tanto, que el estrés aumenta la vulnerabilidad del organismo a desarrollar trastorno de la salud que puede resultar mortales.

Así mismo el estrés se relaciona con otras alteraciones de la salud y otros comportamientos habituales que no suelen ser mortales, pero que deterioran notablemente el funcionamiento normal, el bienestar y la calidad de la vida de las personas que los padecen (por ejemplo, asma, dolor crónico, alteraciones gastrointestinales, insomnio)

Además, en otros casos en los que no llega a propiciar la aparición de enfermedades, el estrés deteriora el funcionamiento normal del organismo y ocasiona experiencias negativas y poco gratificantes (disminución del rendimiento laboral, empeora el estado de ánimo, dificulta el disfrute de las experiencias cotidianas, etc.) deteriorándose, en definitiva, su bienestar y calidad de vida.

También se ha observado que el estrés está relacionado con trastornos psicológicos (e.g Trastorno de ansiedad, depresión, etc.) tanto en su etiología, desarrollo y mantenimiento, como su tratamiento.

Estos argumentos justifican la necesidad de considerar el estrés como una respuesta significativa que puede alterar la salud, el bienestar y la calidad de vida. Esta consideración, plantea la importancia de desarrollar estrategias apropiadas para prevenir y controlar el estrés, evitándose o minimizándose sus efectos negativos.

Tabla 5. Alteraciones de la salud relacionadas con el estrés

Alteraciones de la salud relacionadas con el estrés:	
Trastorno cardiovascular	<ul style="list-style-type: none"> • Hipertensión • Enfermedad crónica • Taquicardia • Arritmias cardíacas episódicas
Dolor crónico y cefaleas	<ul style="list-style-type: none"> • Cefalea: tensional, migrañosa, mixta • Dolor crónico: lumbalgia, dismenorrea
Trastornos musculares	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento del tono muscular • Tics, temblores y contracturas musculares mantenidas • Alteración de los reflejos musculares
Trastornos bucodentales	<ul style="list-style-type: none"> • Bruxismo • Liquen plano oral
Trastornos sexuales	<ul style="list-style-type: none"> • Impotencia • Eyaculación precoz • Coito doloroso • Vaginismo • Alteraciones de la libido
Trastornos dermatológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Prurito • Sudoración excesiva • Dermatitis atópica • Otros: alopecia, urticaria crónica, hipersecreción de la grasa cutánea
Trastornos respiratorios	<ul style="list-style-type: none"> • Asma bronquial • Síndrome de hiperventilación • Otros: taquipnea, dificultades respiratorias episódicas (disnea), sensación de opresión torácica

Trastornos inmunológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Gripe, herpes, tuberculosis
Trastornos endócrinos	<ul style="list-style-type: none"> • Hipertiroidismo • Hipotiroidismo • Síndrome de Cushing
Trastornos gastrointestinales	<ul style="list-style-type: none"> • Úlcera péptica • Dispepsia funcional • Síndrome del intestino irritable • Colitis ulcerosa • Otros: molestias digestivas, digestiones lentas, estreñimiento, aerofagia, espasmos esofágicos

Elaborado por: Vanessa Alejandra Sánchez Villacreses

2.4 Los riesgos psicosociales y el estrés laboral

El concepto de factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. Así pues, unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.

Las consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador que se derivan de una situación en las que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables son el estrés (con toda la problemática que lleva asociada), la insatisfacción laboral, problemas de relación, desmotivación laboral, etc.

Ante una determinada condición psicosocial laboral adversa no todos los trabajadores desarrollan las mismas reacciones. Ciertas características propias de cada trabajador (personalidad, necesidad, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc.) determinaran la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias que sufrirá.

Así estas características personales también tienen un papel importante en la generación de problemas de esta naturaleza.

3. Daños a la salud

3.1 Estrés laboral

Mc Grath (1976). Lo definió como desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) que posee importantes consecuencias para la salud de la persona. Se manifiesta a nivel fisiológico, psicológico y de comportamiento

Los principales efectos sobre la salud del trabajador/ a son:

1. Cambios de hábito relacionados con la salud.
Aumenta las conductas no saludables (beber, tomar, comer en exceso) y se reduce las conductas saludables
2. Alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos (SNA y Sistema Inmune)
Produce una alta activación fisiológica que mantenida en el tiempo puede ocasionar disfunciones psicosomáticas como dolores de cabeza tensionales, problemas cardiovasculares, etc.
3. Cambios cognitivos (pensamientos) que pueden afectar a la conducta, emociones y salud.
Se produce sesgos cognitivos en la interpretación de su activación fisiológica o de su conducta u otros pensamientos que le pueden llevar a adquirir conductas fóbicas.

3.2 Fases del estrés laboral

1. Fase de reacción de alarma

Durante esta etapa aparecen los síntomas respiración entrecortada y acelerada, aumento del ritmo cardiaco, aumento de la presión arterial, sensación de tener un nudo en la garganta o en el estómago, ansiedad, angustia.

2. Fase de resistencia

Cuando el estado de agresión se prolonga, las reacciones de adaptación provocan que se inicie un proceso de resistencia a dicho estado. Esta etapa que es una continuación de la primera fase, permite compensar los gastos de energía ocasionados por el estado de estrés y de ese modo, impedir el agotamiento del organismo. A lo largo de esta etapa, las personas afectadas adoptan conductas diferentes: algunos se preparan para afrontar el estrés, los siguen viviendo sin preocuparse por solucionar su estado o tratando de evitar situaciones que puedan activarlo.

3.3 Fase de agotamiento

Cuando se presenta un cuadro constante y severo de estrés, el organismo pierde su capacidad de respuesta y se agota. El estado de estrés es tan intenso que la persona afectada ya no puede afrontar las agresiones. El organismo se colapsa y ya no puede defenderse de las situaciones de agresión. Las reservas psíquicas e ideológicas se agotan. Durante esta fase es probable que la persona afectada desarrolle algunas patologías que provoquen que el organismo pierda su capacidad de activación. (Vidal, 2019)

Tabla 6. Respuesta de estrés laboral

Respuesta de estrés laboral	
Patologías	Respuestas
A nivel físico	<ul style="list-style-type: none">• Trastornos gastrointestinales• Trastornos cardiovasculares• Trastornos respiratorios• Trastornos endocrinos• Trastornos sexuales• Trastornos dermatológicos• Trastornos musculares
A nivel psicológico	<ul style="list-style-type: none">• Preocupación excesiva• Incapacidad para tomar decisiones• Incapacidad para concentrarse• Frecuentes olvidos• Hipersensibilidad a las críticas• Mal humor• Consumo de fármacos• Alcohol y tabaco
A nivel de comportamiento	<ul style="list-style-type: none">• Hablar rápido• Temblores• Tartamudeo• Explosiones emocionales• comer excesivamente• Falta de apetito• Conductas impulsivas• Risa nerviosa• Bostezos frecuentes

Elaborado por: Vanessa Alejandra Sánchez Villacreses

3.4 Burnout (Síndrome de estar quemado)

El burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización falta de realización en el trabajo, que puede ocurrir en individuos que trabajan con personas. (Maslach y Jackson, 1981). Se produce fundamentalmente en personas cuyo trabajo es la relación y asistencia a otras personas.

Tabla 7. Fases del Burnout

Fases:	
Baja realización	<ul style="list-style-type: none">• Perdida de ilusión, frustración y distanciamiento
Despersonalización	<ul style="list-style-type: none">• Actitudes frías, despersonalizadas, insensibles hacia las personas objeto de su trabajo, depresión y hostilidad
Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none">• Indefensión por no haber modificado situaciones, perdida del atractivo y satisfacción de la tarea
Alteraciones que produce:	
A nivel psicológico	<ul style="list-style-type: none">• Sentimientos de frustración laboral, tristeza, aburrimiento, actitudes rígidas e inflexibles.
A nivel fisiológico	<ul style="list-style-type: none">• Cansancio, dolores de cabeza, pérdida de apetito y peso, trastornos gastrointestinales, alteraciones de la conducta sexual.
A nivel comportamental	<ul style="list-style-type: none">• Absentismo laboral, impuntualidad laboral, conductas impulsivas y violentas.

Elaborado por: Vanessa Alejandra Sánchez Villacreses

Es importante diferenciar el estrés del síndrome de Burnout que es un tipo específico de estrés.

3.5 Acoso laboral (Mobbing)

Es un tipo de estrés laboral caracterizado por un hostigamiento psicológico continuo que tiene como objetivo llevar a la víctima a una situación de acorralamiento psicológico. Este tipo de acoso puede ser propiciado tanto por jefes como por compañeros y a veces por subordinados.

Para que se considere acoso laboral, deben darse un conjunto de circunstancias en el contexto laboral:

- Presencia de conductas de violencia psicológica extrema
- Ejercidas de forma sistemática
- Sobre otra persona o grupo de personas
- Durante un tiempo prolongado (+ seis meses)
- En el contexto laboral
- Criterios que lo diferencian
- Conductas de acoso constituyen una estrategia y son conductas específicas (test de Leymann)
- Observar su frecuencia y sistematicidad (una vez por semana)
- Su intensidad
- Su duración (duración 6 meses)
- Que tengan intencionalidad destructiva

Las formas de expresión pueden ser diversas, algunas de ellas pueden ser

- Acciones contra la reputación o dignidad personal del afectado, intromisiones en su vida privada, difusión de rumores inciertos, agresiones verbales
- Acciones contra el ejercicio de su trabajo, menospreciar su trabajo, realización de tareas de categoría inferior a la suya.

- Manipulación de la comunicación o de la información que afecte al ejercicio de su trabajo.
- Situaciones de inequidad.
- Trato diferencial negativo y discriminatorio de aspecto a sus iguales.

3.5.1 Causas del Mobbing

1. Factores organizacionales

- Alta presión laboral para conseguir los objetivos de la empresa
- Conseguir que el trabajador abandone la empresa para evitar una indemnización
- Inestabilidad en el empleo, situación precaria que provoca la competitividad entre compañeros.
- Cultura organizacional incompatible con el compañerismo.
- Falta de delimitación de las funciones y responsabilidades de los trabajadores.

2. Otras causas

- Características personales de las personas implicadas
 - a) Acosador, capacidad de simulación, ausencia de empatía, autoritarismo, rigidez, arrogante, celoso, egoísta
 - b) Acosado, y de las personas implicadas, simpatía y popularidad entre los compañeros, responsables, fácilmente influenciados, gran capacidad de imaginación y creatividad, bajo asertividad, honrados y sensibles.

Consecuencias para las víctimas

- Sentimiento de amenaza y miedo de ir al trabajo
- Sentimiento de fracaso, impotencia y frustración

- Bajo autoestima y trastornos depresivos (intento de suicidio)
- Conductas y aislamiento e incomunicación
- Dificultad para establecer nuevas relaciones
- Deterioro de las relaciones familiares afectivas y sociales
- Disminución del rendimiento laboral
- Absentismo laboral justificado e injustificado

3.6 Intervención para la prevención de estrés

3.6.1 Evaluación de riesgos psicosociales

Razones para evaluar los riesgos psicosociales

- La organización y ordenación de trabajo son potenciales factores de riesgo.
Art 4.7 LPRL. (Definición de condición de trabajo)
- Se deben EVALUAR LOS RIESGOS PSCOSOCIALES y compartirlos así podremos evitar que nuestra salud empeore.
- La ley de prevención de riesgos laborales (Art. 15 LPRL.) PRINCIPIOS DE LA ACCIÓN PREVENTIVA, establece:
- Se debe atenuar el trabajo monótono y repetitivo y reducir los efectos del mismo en la salud Art.15. LPRL.
- La evaluación de los riesgos, obligación empresarial, a partir de ella, planificar la acción preventiva (Art.16 LPRL), plan de prevención, y evaluación de todos los riesgos del puesto de trabajo, incluyendo los riesgos psicosociales.

La evaluación de riesgos psicosociales consta de las siguientes etapas:

1. Aproximación al estudio

- Recogida de información
- Entrevistas con personas implicadas

2. Diseño del estudio

- Identificación de trabajadores expuestos
- Elección de metodología y técnicas de investigación
- Planificación y realización de trabajo de campo
- Análisis de los resultados. Intervención.

Existen diferentes métodos de evaluación; los representantes de los trabajadores deben ser consultados acerca del procedimiento de evaluación a utilizar. Es una obligación empresarial (Art.33 LPRL y Art.3.2 del R.S.P)

4. Vigilancia de la Salud

El empresario garantizará a los trabajadores su servicio a la vigilancia de la salud en función de los riesgos inherentes al trabajo según establece el artículo 22 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Es importante para hacer una detección precoz de sintomatología relacionada con el estrés y otros factores psicosociales y prevenir posibles daños a la salud (art. 37 de R.S.P). Para que esto sea posible, la vigilancia de la salud debe ser periódica y específica de los riesgos del trabajo, sino no cumplirá con su objetivo preventivo.

El delegado de prevención asume un papel importante en la vigilancia de la salud, ya que, como representantes de los trabajadores en materia de salud laboral, pueden solicitar los protocolos de vigilancia de la salud y comprobar que son acordes con los riesgos de la evaluación.

4.1. TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS

Las principales medidas de prevención orientadas a evitar o minimizar las consecuencias del estrés laboral pueden dividirse, según el nivel de intervención en:

1.- Medidas centradas en el individuo (técnicas individuales de afrontamiento del estrés), dirigidas a reducir los niveles de ansiedad, los pensamientos negativos y las relaciones

sociales conflictivas (técnicas de relajación, respiración, cognitivas y de entrenamiento en habilidades sociales.)

2.- Medidas de intervención sobre la tarea, dirigidas a reducir los problemas que puedan surgir durante el desempeño del trabajo y también aumentar la eficiencia de su desarrollo. (Enriquecimiento del puesto de trabajo, creación de grupos autónomos)

3.- Medidas de intervención sobre la organización, dirigidas a disminuir los problemas relacionados con factores de la organización como la comunicación y participación, las relaciones personales y el desarrollo de la carrera dentro de esta (estilos de liderazgo, planes de evaluación, formación e incentivos.)

4.2. Intervención y buenas prácticas en los riesgos psicosociales basadas en la evidencia

Todo el desarrollo expuesto hasta aquí tiene solo un objetivo: la gestión de los riesgos psicosociales y el desarrollo de buenas prácticas organizacionales que evite su aparición. La identificación de los riesgos, los efectos de los riesgos psicosociales sobre la seguridad y la salud y la descripción de las condiciones de evaluación y sus instrumentos son medios para el objetivo final de evitar el daño proveniente de los riesgos, y si no es posible, que sea gestionado de forma eficaz.

La necesidad de la gestión

Toda la información de la que se dispone indica que los costes de los riesgos psicosociales son excesivamente altos, y lo que es peor, minan el desarrollo futuro de la organización, la calidad de vida de los trabajadores y la misma productividad individual y global de la empresa. Incluso desde una perspectiva rigurosamente economicista, la intervención sobre los riesgos psicosociales parece necesaria debido a sus costes y estos han mostrado recientemente las ventajas económicas de intervenir sobre el estrés laboral. Todos los datos indican los altos costes que tienen los problemas de salud laboral (Zwetsloot y Pot, 2004).

Debido a la importancia que están cobrando los riesgos psicosociales y sus efectos en costes del trabajo, con el objetivo de elaborar un marco de referencia sobre políticas y estrategias de intervención y prevención en los mismos, se decidió implementar un programa de prevención que incluye técnicas de relajación, respiración y motivación teniendo en cuenta que la parte espiritual complementa al ser humano.

Criterios de intervención

Existen diversas estrategias para prevenir y manejar riesgos según el sector; concretamente en relación a los riesgos psicosociales, el diseño de las estrategias de revisión y control deberá considerar los distintos niveles (organizacional e individual) y atender a los tipos de intervención primaria, secundaria y terciaria que a continuación se describen.

Entre los aspectos a considerar en la intervención sobre los riesgos psicosociales, el documento mencionado destaca la importancia que tiene un enfoque basado en la Responsabilidad Social Corporativa, de forma que las empresas tengan en cuenta las repercusiones sociales y ambientales de las organizaciones a la hora de guiar iniciativas y prácticas dentro de la organización. Se considera además que deben estar presentes y participar todas las partes interesadas, tanto empleados como empresarios, sindicatos y legisladores, y que los objetivos de la intervención se deben dirigir tanto a los aspectos individuales como organizacionales; igualmente debe estar enfocada a la intervención primaria, secundaria y terciaria.

La intervención primaria de riesgos psicosociales alude a aquellas intervenciones dirigidas a toda la Organización con la idea de modificar o eliminar las fuentes de estrés y así disminuir el impacto negativo sobre los individuos.

La intervención secundaria se relaciona con la detección precoz especialmente sobre grupos de riesgo (Tetrick y Quick 2003), con la idea de limitar el deterioro y las consecuencias de los riesgos psicosociales. Se suele tratar de una intervención a nivel

individual y grupal considerando al trabajador como parte de un grupo de trabajo. Consiste en formar a los trabajadores y proporcionarles recursos para reducir el impacto de los riesgos psicosociales sobre su salud y bienestar.

La intervención terciaria incluye estrategias dirigidas a minimizar los efectos de los problemas que ya están teniendo lugar en la organización y sus trabajadores, como el tratamiento de los síntomas de la enfermedad laboral (Lamontagne et al., 2007).

Tabla 8. Niveles de intervención sobre el estrés laboral

NIVELES DE INTERVENCIÓN SOBRE EL ESTRÉS LABORAL	
Nivel individual	<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 - Entrenamiento en control del tiempo y negociación - Existencia en la organización de programas de atención al empleado que le ofrezca consejo y le remita al especialista si es preciso Otras medidas individuales (como combinación de varias de las anteriores)
Nivel organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Selección del personal - Programas de educación y entrenamiento a empleados y supervisores - Intervención sobre características físicas y ambientales del trabajo - Promoción de comunicación adecuada - Diseño del trabajo - Otras intervenciones a nivel organizacional (como combinación de varias de las anteriores)

Nivel individual/organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Fomento del apoyo social por parte de compañeros y supervisores - Promoción del ajuste entre el empleado y el ambiente para hacer frente al desequilibrio entre recursos individuales y demandas ambientales y ajuste de expectativas - Clarificación de roles para evitar conflicto y ambigüedad de rol - Participación de los miembros de la organización en las diferentes fases del proceso de intervención - Otras intervenciones a nivel individual/organizacional (como combinación de varias de las anteriores)
--	---

Elaborado por: Vanessa Alejandra Sánchez Villacreses

4.3 ALGUNAS TÉCNICAS CENTRADAS EN EL INDIVIDUO

TÉCNICAS DE RELAJACIÓN

Las técnicas de relajación tienen el objetivo de enseñar a la persona a controlar su propio nivel de activación a través de la modificación inducida de condiciones fisiológicas como la tensión – distensión de los músculos y ciertas sensaciones de peso y calor. (Sierra, 2017)

Relajación progresiva (Jacobson, 1929)

El objetivo es conseguir niveles profundos de relajación muscular a través de distintos ejercicios de tensión/relajación para tomar conciencia de nuestro cuerpo.

Para su preparación debes buscar un lugar tranquilo. Llevar ropa cómoda y reclinarsse o tumbarse en un lugar cómodamente.

TÉCNICA

Pasos generales: tensionar voluntariamente cada grupo muscular 3 o 4 segundos y relajarlo después varios segundos (20 – 30 seg.) siguiendo el siguiente orden. Prestar atención a las sensaciones de tensión y relajación que se generan.

1. Relajación de cara, cuello y hombros: frente, ojos, nariz, lengua, mandíbula, cuello, nuca y hombros.
2. Relajación de brazos y manos: contraer, sin mover, primero un brazo y luego el otro con el puño apretado, notando la tensión en brazos, antebrazos y manos.
3. Relajación de piernas: contraer nalgas y muslos. Estirar una pierna y después la otra levantando la punta del pie hacia arriba y notando la tensión.
4. Relajación de tórax, abdomen y región lumbar: espalda, tórax y estómago.
5. Relajación rápida y completa: Consiste en tensionar y relajar todos los músculos a la vez. Se puede hacer tumbado o de pie. (Sierra, 2017)

TÉCNICAS DE RESPIRACIÓN

Un control correcto de la respiración es una de las estrategias más sencillas y potentes para hacer frente a una respuesta de estrés. Uno de los síntomas del estrés es la hiperventilación: respiración rápida, acelerada y superficial que contribuye a aumentar los niveles de estrés.

TÈCNICA

Consejos prácticos para la respiración saludable

1. Inhalar lentamente por la nariz
2. No coger mucho aire
3. Mantener unos 3 seg el aire en los pulmones
4. Expulsar el aire con lentitud sacando todo el aire por la boca

TÉCNICAS COGNITIVAS

Para sufrir estrés es necesario que la persona evalúe la situación como amenazadora. Es una persona estresada los pensamientos suelen ser negativos y pesimistas, ya sea respecto a uno mismo, a los demás o a la situación, y estos suelen ser la causa de que el individuo no solucione el conflicto de una forma más positiva.

La persona se encuentra inmerso en un mundo de pensamientos distorsionados que no le dejan valorar la realidad con claridad y tomar el mejor camino para su solución.

TÈCNICA PENSAMIENTOS DISTORSIONADOS

1. **Inferencia Arbitraria:** Sacar una conclusión sin pruebas suficientes.
2. **Abstracción Selectiva:** prestar atención solo a aquellos hechos que corroboren una idea distorsionada
3. **Minimización y maximización:** la persona minimiza sus logros o cualidades y maximiza sus errores.
4. **Sobre generalización:** consiste en sacar conclusiones generales a partir de un hecho particular.
5. **Personalización:** La persona se responsabiliza de toda la situación atribuyéndose el papel único culpable cuando las cosas no funcionan bien.
6. **Pensamiento Dicotómico:** pensar en términos dicotómicos de todo o nada, como si fuera lo más natural.

Algunos Ejemplos:

“Me va a salir fatal”, “se reirán de mi” (inferencia arbitraria)

“Si no cuadra el balance, será culpa mía” (Personalización)

“el encargado me ha dicho que tengo que cambiar esta pieza, si es que no hago nada bien”
(Sobre Generalización)

¿Qué hacemos ante estos pensamientos?

Reestructuración Cognitiva

Este tipo de pensamientos son negativos y automatices son muy habituales, el problema es que son creídos sin cuestionarlos, sin un juicio objetivo que permita evaluar su validez. Para combatir estas ideas irracionales podemos:

- tomar conciencia de estos pensamientos
- sustituirlos por una idea irracional y objetiva

Por ejemplo

- Sustituir: “Me va a salir fatal”, “se reirán de mí”
- Por el pensamiento: “lo he preparado muy bien, no tiene por qué salir mal”
- Sustituir “Si no cuadra el balance, será culpa mía”
- Por “si no cuadra el balance hay que buscar donde está el error”

TÉCNICA DE INOCULACIÓN DEL ESTRÉS (MEICHENBAUM, 1974)

Es una técnica muy útil para enfrentarse a situaciones que nos causan mucho estrés o angustia. Consiste en visualizar dichas situaciones y evocar los sentimientos negativos que nos generan potenciando su modificación.

TÉCNICA

Para su realización tenemos que estar en un lugar tranquilo y sin interrupciones

1. Escribir las situaciones causantes de más estrés o angustia valorándolas de 1 al 100.
2. Visualizar las situaciones que generan estrés de menos a más de la lista con todo lujo de detalles e intentar relajarse durante la visión de estas imágenes con algunas técnicas de relajación.
3. Preparar pensamientos que ayuden a contrarrestar las posibles ideas negativas que vayan a aparecer. Cuando se hayan escrito estos pensamientos proceder a experimentar otra vez la situación angustiante y utilizarlos con cada pensamiento negativo que aparezca.
4. Llevar a cabo en una situación real, en vivo.

Gestión de tiempo

Las personas estresadas se quejan continuamente de que no tienen tiempo para realizar todas las tareas. Cuando se trata de ganar tiempo, los nervios acaban causando su pérdida. Para una buena gestión del tiempo es necesaria una relación eficiente entre esfuerzo realizado, tiempo invertido y el resultado obtenido. Trabajar mejor y en menos tiempo.

TÉCNICA DE LA AGENDA

Consiste en planificar todas las actividades a realizar durante el día; trabajo, ocio y los descansos. Hay que organizarlas según su prioridad y establecer unos horarios concretos para realizarlas. Al final del día se debe valorar si se ha realizado y como se han conseguido.

TÈCNICA

Para su realización se necesita un lugar tranquilo y una agenda

1. Identificar todas las actividades a realizar durante el día.
2. Se organiza según la prioridad de urgencia de cada actividad (de 1 a 7)
3. Si hay algo que no da tiempo, como es de poca prioridad se puede cambiar para otro día y darle otra prioridad.
4. Es importante no ajustar demasiado todas las tareas en la agenda, sino que hay que dejar tiempo para los imprevistos

TÉCNICA DE RESPIRACIÓN

RESPIRACIÓN DIAFRAGMÁTICA O ABDOMINAL

Como su propio nombre indica, esta técnica implica directamente a nuestro diafragma, el músculo que separa la caja torácica del vientre, y es muy útil para combatir síntomas como la ansiedad. Para observar si la estamos realizando correctamente lo mejor es colocar una mano sobre el pecho y la otra sobre el vientre y observar cuál se levanta cuando respiramos. Si es esta última en la que se produce el movimiento estaremos en lo correcto.

La técnica: tomar aire profundamente por la nariz, mientras observamos cómo la mano colocada en el vientre se alza. Realizar una pequeña pausa y soltar el aire por la boca lentamente. Repetir esta secuencia al menos durante 10 minutos.

RESPIRACIÓN ALTERNA

Esta técnica consiste en inhalar alternando cada una de nuestras fosas nasales. Es una respiración sencilla y su realización puede inducirnos a un estado de calma y relajación muy beneficioso para nuestro cuerpo y nuestra mente.

La técnica: En postura de meditación, tapa con tu pulgar derecho la fosa nasal derecha e inhala lenta y profundamente. Para soltar el aire, tapa la fosa nasal izquierda y expúlsalo por la fosa nasal derecha. Repite el mismo mecanismo a la inversa.

RESPIRACIÓN COMPLETA

Se realiza en tres fases de inspiración y tres de expulsión y puede hacerse tanto sentado, tumbado como de pie. Es una técnica que puede aportarnos múltiples beneficios, como ampliar nuestra capacidad torácica, entrenar nuestro autocontrol e inducirnos en un estado de serenidad y concentración.

TÉCNICA

Coloca las manos como en la respiración abdominal. Inspira lentamente por la nariz, lleva el aire hacia el abdomen, posteriormente a la zona de las costillas intentando que éstas se expandan y por último hacia la clavícula. Retén el aire unos segundos. Comienza la expulsión en el sentido inverso. Primero clavícula, luego las costillas y por último la zona abdominal hasta quedarse sin aire. Haz varias repeticiones.

TÉCNICAS DE RELAJACIÓN MUSCULAR

Ejercicios para evitar la tensión al volante.

➤ Ejercicios de cuello

El cuello es una de las partes del cuerpo que más tensión soporta mientras conducimos, por ello es importante destensarlo. Antes de realizar ejercicios de relajación para el cuello, debes saber que es importante ser cuidadoso y no realizar movimientos bruscos. Algunas de las rutinas que puedes seguir para relajar el cuello son: ponerte de pie y con la espalda recta comenzar a hacer movimientos circulares con los hombros o, también de pie, girar la cabeza despacio hacia la derecha y hacia la izquierda.

➤ **Ejercicios de piernas**

Aquí entra en juego el famoso dicho “estirar las piernas”. Alguno de los ejercicios que puedes realizar para eliminar la tensión de las piernas son: ponerte en pie y tocar el suelo con la punta de los dedos, y, otro ejercicio que te ayudará son las sentadillas.

➤ **Ejercicios de caderas**

Y si vamos a relajar las piernas, también debemos hacer lo mismo con las caderas. Ponte en pie y levanta una pierna hacia delante y hacia detrás todas las veces que sea necesario hasta que sientas cómo se destensan y repite lo mismo con la otra pierna.

➤ **Ejercicios de brazos**

Como es obvio, los brazos y las manos también son una parte del cuerpo que sufre durante la conducción y las situaciones de estrés que pueden derivarse de ella. Una buena forma de relajar los brazos es simular el movimiento de hacer pesas, al igual que estirar los brazos, juntarlos al cuerpo y hacer movimientos circulares con las muñecas

Es importante que realices estos ejercicios antes o después de tu viaje en coche y, si lo crees necesario durante el trayecto, estaciona el vehículo en un lugar seguro y repite estos ejercicios todas las veces que lo necesites. (BP, CASTROL, RACE, & Leading, 2017)