



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

TESIS DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE PSICÒLOGA INDUSTRIAL

**Título: “Caracterización de los Factores de Riesgos Psicosociales en la
Compañía TECNIGUAY de la Ciudad de Guayaquil, 2013”**

Autora: Narciza Monserrate Moreira Castro

Tutor: Ms. Luis Alvarado Sánchez

GUAYAQUIL – ECUADOR

2014

ACEPTACIÓN

El tribunal debidamente organizado y estructurado decide que el trabajo realizado por la alumna NARCIZA MONSERRATE MOREIRA CASTRO es de total satisfacción para la obtención del título al grado de Psicóloga Industrial.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

VOCAL

VOCAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Declaro que soy la autora de este trabajo de titulación y que autorizo a la Universidad de Guayaquil, a hacer uso del mismo, con la finalidad que estime conveniente.

Firma: _____

PENSAMIENTO

"Nuestra recompensa se encuentra en el esfuerzo y no en el resultado. Un esfuerzo total es una victoria completa".

Mahatma Gandhi

AGRADECIMIENTOS

Sentir gratitud y no expresarla es como envolver un regalo y no entregarlo...

Agradezco a Dios por las bendiciones que me da cada día.

A mi esposo Adolfo, mi crítico más severo y amigo más fiel, le agradezco por su apoyo incondicional, por su deseo tan igual al mío de verme cumplir esta meta, por su infinita paciencia, por sus comentarios positivos, inspiradores y otras veces crueles. Por su atención y sus cuidados a nuestro Nacho.

Gratitud hacia mi querido tutor de tesis "Luchito", por la serenidad y tranquilidad que siempre transmitió, por ese optimismo contagiante de cada conversación, por su forma tan particular y especial de guiar, de hacerme llegar a las respuestas de mis propias preguntas.

Narciza Moreira Castro

DEDICATORIA

Dedico este trabajo y todo el esfuerzo dado en él a mi hijo Leonel, que ha cedido tiempo de juegos y de conversaciones con mamá para que yo trabaje en este proyecto.

A mi esposo Adolfo porque la culminación de este capítulo en mi vida es tan importante para él como para mí.

A mi sabio y maravilloso padre Leonel que desde el cielo me cuida, y a mi cariñosa madre y amiga Hedy que siempre está conmigo cuando más la necesito.

A mi hermana Vanessa por su apoyo de siempre, por ser un ejemplo para mí de lo que es fortaleza y perseverancia.

A mis hermanos Charles y Juan, porque ambos son un ejemplo para mí de optimismo y humildad.

A mi Borys que tiene un largo camino por recorrer.

RESUMEN

Constituye motivo de imperiosa necesidad incursionar en el estudio de los factores de Riesgos Psicosociales, toda vez que, las condiciones dadas por la naturaleza misma del trabajo pueden ocasionar daños psicofísicos en los trabajadores así como enfermedades que en ocasiones producen hasta la muerte. Por tanto, encontrarse en una situación desfavorable para la salud vuelve al trabajador más vulnerable a sufrir enfermedades y menos productivo laboralmente.

El presente trabajo tiene como objetivo caracterizar los factores de Riesgos Psicosociales en el personal que trabaja en la compañía TECNIGUAY, una empresa dedicada a la venta y distribución de llantas, baterías y lubricantes. Para lo cual se realiza la aplicación del método ISTAS 21, que es la adaptación en español del método CoPsoQ, desarrollado por el Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca en el año 2000, en su versión para medianas empresas.

El cuestionario ISTAS 21 en su versión para medianas empresas, contiene una serie de preguntas, que tratan de involucrar todos los temas a los que día a día los trabajadores se encuentran expuestos: las altas exigencias psicológicas, el apoyo social tanto de compañeros como de superiores, el bajo control respecto a la cantidad y calidad de trabajo que se le asigna, la insatisfacción respecto a las compensaciones y beneficios recibidos tanto monetarios como no monetarios y en el caso de las mujeres, la dimensión de la doble presencia.

Esta investigación ha sido realizada por el interés que tiene la organización sobre el mejoramiento de la calidad de vida laboral de sus trabajadores, así como también por la necesidad de cumplir con la obligación legal que tienen las empresas respecto a la evaluación de los factores de riesgo psicosocial.

Índice

Aceptacion	II
Declaración de autoría	III
Pensamiento	IV
Agradecimientos	V
Dedicatoria.....	VI
Resumen	VII
Introducción.....	X
1. Marco teórico	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.2. Aspectos generales De La Salud Laboral.....	4
1.2.1. Factores de Riesgos Laborales	5
1.3. Factores de Riesgos Psicosociales	8
1.4 Diferencia entre Factores Psicosociales, Factores de riesgos Psicosociales y Riesgos Psicosociales	11
1.5. Modelos Teóricos de los Factores de Riesgos Psicosociales	13
1.5.1 Modelo Demanda Control y Apoyo Social, Karasek y Johnson.....	13
1.5.2. Modelo Desequilibrio Esfuerzo/Recompensa, Johannes Siegrist.....	17
1.6. La Doble Presencia	18
1.7. Consecuencias de los Factores de Riesgos Psicosociales	19
1.7.1 Estrés Laboral	20
2. Diseño Metodológico.....	24
2.1. Planteamiento y Formulación del Problema	24
2.2. Justificación	25
2.3. Objetivos.....	26

2.4. Hipótesis.....	26
2. 5. Tipo de Investigación, Método a emplear	27
2.6. Definición de las Variables Conceptuales y Operacionales.....	27
2.7.1 Análisis de la Situación actual, Selección del tema de estudio, Presentación del instrumento	29
2.7.2 Instrumento.....	31
2.7.3. Preparación del Trabajo de Campo	32
3.7.3 Trabajo de Campo	33
3.7.4 Análisis	33
2.8. Población y Muestra	34
2.8. 1.Muestra.....	34
2.8.2. Caracterización de la Organización	35
3. Análisis e Interpretación de los Resultados.....	38
3.1 Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	39
3.2. Exigencias Psicológicas	46
3.3. Trabajo activo y Desarrollo de Habilidades/ Control sobre el Contenido del Trabajo.....	48
3.5. Compensaciones.....	51
3.6. Doble Presencia	53
4. Conclusiones.....	56
5. Recomendaciones	56
7. Referencias Bibliográficas.....	58
8. Bibliografía	60
9. Anexos	62
9.1 Anexo 1: Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.	62
9.2 Anexo 2: Tablas de Frecuencias por Dimensión	69
9.3 Anexo3: Gráficos de Referencia por Sexo y Departamento	73

9.4 Anexo 4: Encuesta de Clima laboral.....	93
9.5 Anexo 5: Encuesta de Cultura Organizacional	94

INTRODUCCIÓN

A nivel internacional cada vez se presta mayor atención al tema de los Factores Psicosociales en el trabajo, ya que se ha demostrado que solo haciendo una evaluación de los mismos se detecta cuales conducen directamente a la aparición del Estrés u otros riesgos laborales de carácter psicosocial y con medidas de prevención y control se puede conseguir el bienestar de los trabajadores.

Instituciones como la OIT, la OMS, La Unión Europea y la Agencia Europea de Salud y Seguridad, han declarado el tema de los Factores Psicosociales y sus consecuencias, principalmente el estrés; como una de las grandes prioridades a tomar en cuenta los próximos años; inclusive, ya en 1984 en su reunión anual realizada en Ginebra El Comité mixto OIT-OMS, trató el tema de “Los Factores Psicosociales, su incidencia, naturaleza y prevención”. (OIT, 1984)

Sin duda alguna con la revolución industrial aparecieron las primeras legislaciones en este tema exigiendo la intervención del estado en defensa de los trabajadores, la creación de máquinas que pretendían fomentar la productividad y las ganancias daban lugar a que los trabajadores se encontraran expuestos a accidentes y enfermedades laborales, producto de la manipulación de las mismas y a la exposición a los agentes utilizados en la producción.

En Estados Unidos en 1833 se realizaron las primeras inspecciones gubernamentales; pero hasta 1850 se verificaron ciertas mejoras como resultado de las recomendaciones hechas entonces, la legislación acortó la jornada laboral, estableció un mínimo de edad para los niños trabajadores e hizo algunas mejoras en las condiciones de seguridad, sin embargo, se tardó algunos años en legislar éstas mejoras ya que los encargados de la ley no le daban el valor que se merecía a las vidas humanas.

El primer intento de legislar la responsabilidad patronal ante la accidentabilidad de los trabajadores se dio en Inglaterra en el año de 1880, “cuando el parlamento promulgo el acta de responsabilidad de los patrones permitiendo que los representantes personales de un trabajador fallecido cobrasen daños por muerte causadas por negligencia” Cinco años más tarde en Alemania se decretó la

primera ley de compensación para los trabajadores que solo cubría enfermedades. Un año después en Francia y en 1903 en Italia, se promulgaron leyes de compensación al trabajador, la misma que exige al patrono remunerar al trabajador accidentado así si demuestre o no negligencia por parte de ellos.

El tema de la responsabilidad Patronal en los Estados Unidos no se dio sino hasta 1902, pero su aplicación y beneficios eran insuficientes por lo que tuvo escaso efecto práctico. En 1970 recién se publica “La ley de seguridad e Higiene Ocupacional “cuyo objetivo es asegurar en lo máximo posible que todo hombre y mujer que en esta nación trabaje en lugares seguros y saludables, lo cual permitirá preservar nuestros cuerpos”. Esta ley es posiblemente el documento más importante que se ha emitido a favor de la seguridad y la higiene, ya que cubre con sus reglamentos, requerimientos con casi todas las ramas industriales, los cuales han sido tomados como referencia por muchos otros países.

En el Ecuador los empleados se encuentran protegidos ante la presencia de riesgos laborales, los empleadores tienen la obligación de realizar la detección de los mismos mediante la evaluación para poder intervenir en ellos. La Legislación en cuanto a este tema está respaldada por documentos nacionales e internacionales como la Constitución de la República del Ecuador; La Organización Internacional del trabajo (OIT), El Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el trabajo, La Ley de Seguridad Social y El Código del Trabajo.

El Estudio de los Factores de riesgo psicosocial tiene su fundamentación teórica en dos modelos: El Modelo Demanda Control y Apoyo social de Robert Karasek, cuyos estudios se basan factores internos del sujeto y el Modelo Esfuerzo/ Recompensa de Johannes Siegrist, que trata de factores externos del entorno laboral.

La evaluación exige en primera instancia la detección de las condiciones inseguras o también llamadas sub estándar, que se manifiestan de diferentes formas como: falta de equipos de protección, rutas de evacuación, escritorios, sillas no ergonómicas, alta exposición al sonido, poca exposición a la iluminación, falta de ventilación, altas demandas físicas o psicológicas, las mismas que se

detectan al elaborar la matriz de riesgo, en la investigación de accidentes, en las inspecciones de seguridad y que una vez detectadas es necesario que las empresas realicen correctivos para solucionar a la brevedad dicha condición para no seguir exponiendo al individuo en dicha situación.

Evaluar los factores de riesgo psicosocial en una organización es una estrategia importante para la detección de situaciones laborales que no permiten al trabajador desarrollarse de manera completa y adecuada. El presente trabajo pretende hacer una caracterización clara de los factores de Riesgos Psicosociales en la compañía TECNIGUAY además de la identificación de aquellas dimensiones que mayormente aquejan al personal.

Estudios anteriores sobre clima y cultura organizacional dentro de la misma empresa, han demostrado un déficit en la dimensión de apoyo social, el cual es un factor muy importante ya que actúa como modelador del estrés laboral ante la presencia de altas demandas y bajo control es por eso que se intenta comprobar si este factor es el que se manifiesta de manera más desfavorable en la compañía TECNIGUAY.

Mostrado el interés de los directivos de la empresa para el estudio de los factores de riesgos psicosociales, se efectúan reuniones para la adaptación local del cuestionario, se eligen las preguntas suprimibles que garanticen la confidencialidad y el anonimato. Una vez generado el cuestionario definitivo se hace la divulgación a todos los trabajadores del proceso que va a ocurrir y se entregan los cuestionarios para su contestación. La información obtenida es ingresada y procesada mediante la herramienta electrónica del ISTAS 21 y se procede a la interpretación de los resultados poniendo especial interés en los datos demográficos de sexo y departamento. Se obtienen resultados valiosos que finalmente, sirven para elaborar un conjunto de conclusiones y recomendaciones coadyuven al diseño de estrategias para el mejoramiento de la calidad de vida laboral de los trabajadores de TECNIGUAY.

1. MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES

El trabajo desde sus formas más incipientes en la aparición de la humanidad, además de ser la actividad fundamental para el desarrollo de las sociedades, representó un riesgo para el hombre quien en su lucha diaria para conseguir alimentación, vivienda y vestimenta, se encontró en su andar con situaciones de riesgo para su vida que se encontraban en el lugar donde realizaba la cacería o la pesca, árboles que podían caer, animales feroces que pretendían atacar, herramientas elaboradas de manera primitiva que podrían incurrir en accidentes que afecten algún miembro del cuerpo o la vida.

A medida que el hombre especializaba más sus formas de trabajo se exponía a mayores riesgos en su vida, es posible que en sus inicios poco haya podido hacer por desarrollar medidas de prevención, pero es probable que más adelante cuando la especialización era mayor, seguro desarrolló formas no estructuradas de prevenirlos.

César Ramírez Cavassa, en su libro Seguridad Industrial: un enfoque integral, señala que: “por los años 400 A.C., Hipócrates recomendaba a los mineros el uso de baños higiénicos a fin de evitar la saturación del plomo. También Platón y Aristóteles estudiaron ciertas deformaciones físicas producidas por algunas actividades ocupacionales, planteando la necesidad de su prevención.

Existen evidencias arqueológicas que en el Imperio Romano existía ya la noción de riesgo y los esfuerzos de protección fueron notados en los esclavos que trabajaban en las minas subterráneas que utilizaban las vejigas de ovejas acondicionadas de tal forma para ser usadas como mascarillas para protegerse de la gran cantidad de polvo que se produce en esos entornos”.¹

El primer gran estudio relacionado con la Salud Ocupacional apareció en el año 1700, cuando el médico italiano Bernardo Ramazzini (la Historia lo ha

¹(<http://seguridadindustrialysaludocupacional.com/seguridad-industrial-historia-de-logros/>)

denominado como el padre de la Medicina del Trabajo), publicó el libro “Tratado de las enfermedades de los trabajadores” en la que detallaba la prevención y el tratamiento de ciertas enfermedades asociadas con más de 50 oficios (intoxicación con mercurio, asma de alfareros, la lumbalgia por las posiciones, etc.) y sugirió que a todo enfermo se le debía indagar por su oficio, buscando relacionar la enfermedad con el trabajo.

Con la Revolución Francesa se establecen corporaciones de seguridad destinadas a resguardar a los artesanos, base económica de la época. Seguramente el hito que marcó la Historia de la Seguridad Industrial fue la Revolución Industrial la misma que trajo consigo mayores riesgos para la vida en la actividad laboral, las máquinas, las calderas, la exposición a los agentes de producción, entre otros factores ocasionaron infinidad de accidentes y enfermedades ocupacionales, sin embargo estos antecedentes no se desarrollaron a la par con legislaciones en esta materia, por lo que existían muchas muertes debido a los accidentes y las pésimas condiciones de trabajo. Para este entonces se había identificado el problema y de manera insuficiente se aplicaban mecanismos de seguridad pero la legislación tardó en legislar sobre el bienestar del trabajador, pues el valor humano perdía valor ante el lucro indiscriminado de los empresarios.

El problema de la seguridad interesó tanto a empresarios como a trabajadores, al punto que condujo a la elaboración de “las primeras legislaciones en esta materia, en donde las causas físicas y mecánicas de los accidentes eran investigadas, para determinar responsabilidades de las máquinas o condiciones inseguras del trabajo, pero esto tenía poco efecto ya que eran legislaciones impopulares y difíciles de hacerlas cumplir. Sin embargo las leyes que declaraban responsabilidad patronal han tenido mayor alcance obligándolos a corregir y mejorar las condiciones de trabajo negativas”.²

La Seguridad y Salud en el Trabajo alcanzó su máxima expresión en el año 1919 al término de la primera Guerra Mundial, con la creación de la Organización

² Ramírez, C. (2005).

Internacional del Trabajo (OIT), agencia especializada de las Naciones Unidas que promueve el trabajo decente y productivo para mujeres y hombres, en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana, cuyas acciones están basadas en su constitución “La paz universal y permanente sólo puede basarse en la justicia social”.

En la década de los 70s se empezó a responsabilizar a los gobiernos como organismos rectores para el cumplimiento de la obligación del empresario de garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo; “*La Salud Laboral se refiere al estado o las circunstancias de seguridad física, mental y social en que se encuentran los trabajadores en sus puestos de trabajo*”,³ bajo esta premisa fundamental empiezan a desarrollarse en varios países los Sistemas de Seguridad y Salud en el trabajo y los mismos que han puesto mayor interés en la prevención de los riesgos clásicos como son los físicos, químicos, biológicos, mecánicos y ambientales, y en menor instancia en los Factores de Riesgos Psicosociales.

Afortunadamente en los últimos años, los factores de riesgo psicosocial relacionados con el trabajo están adquiriendo cada vez más relevancia por las evidencias encontradas en la relación entre los riesgos psicosociales en el trabajo y el incremento de procesos mórbidos en los trabajadores, no obstante desde la primera declaración formal realizada en este tema por el comité OIT-OMS, en Ginebra en el año de 1984, se señalaba que “*Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos*”⁴

Esta dificultad y ambigüedad para definirlos y así mismo como la de evaluarlos se mantiene hasta la actualidad sumado a que generalmente en diferentes bibliografías sobre el tema es frecuente referirse a ellos en tres formas diferentes como si se tratara de lo mismo: 1) Factores Psicosociales, 2) Factores de Riesgos Psicosociales: 3) Riesgos psicosociales. Hablar de unos y otros a veces de forma intercambiable, sin establecer ninguna distinción entre estos

³ Universidad de Guadalajara, 2010.

⁴ OIT,1984.

conceptos. En este sentido nos parece oportuno tratar de establecer sus diferencias conceptuales, aun reconociendo que son términos próximos y relacionados entre sí y que no siempre las diferencias resultan claras.

1.2. ASPECTOS GENERALES DE LA SALUD LABORAL

El hombre vive para trabajar, tanto por la retribución material que le comporta, como por el hecho psicológico de que la posesión de bienes materiales es considerado requisito fundamental para el logro de bienestar y que contribuye además a su realización como persona.

El trabajo es una actividad muy importante en la vida de la gente, el trabajo remunerado permite a las personas poder sustentar los gastos, planear su vida y desarrollarse como individuos, este mismo trabajo es primordial para el desarrollo de las sociedades.

El trabajo constituye más de un tercio de la vida útil del ser humano y en algunos casos puede ser un aspecto positivo y enriquecedor para la vida de una persona, pero también puede convertirse en algo perjudicial para la vida de otra, es en esta situación cuando aparece el interés por el estudio en las alteraciones de la salud en el ámbito laboral.

En primera instancia comprendemos la salud tal como la define la OMS un “Estado de bienestar físico y social completo y no meramente ausencia de síntomas”, destacando la integralidad de la misma y su carácter positivo.

Queda claro que en muchos de los casos los accidentes y enfermedades ocupacionales pueden ser evitados, teniendo esto como principal premisa aparecen los primeros estudios en Seguridad y Salud Ocupacionales, que mas allá de solo describir el problema comprenden un cúmulo de acciones que buscan el mejoramiento de la calidad de vida de las personas en sus puestos de trabajo.

1.2.1. FACTORES DE RIESGOS LABORALES

Un Riesgo “es la combinación de la probabilidad y la consecuencia de que ocurra un evento identificado como peligroso”⁵, o es también “una contingencia o proximidad de un daño”⁶. *Un riesgo de trabajo*, es la posibilidad de que ocurra accidente, enfermedades ocupacionales, daños materiales, incremento de enfermedades comunes, insatisfacción e inadaptación, daños a terceros y comunidad, daños al medio ambiente y pérdidas económicas.

En otras palabras el riesgo es el efecto que pueden producir aquellos fenómenos y objetos, sustancias, etc., a los cuales se les ha demostrado que poseen la probabilidad de afectar al trabajador, generando enfermedades o accidentes de trabajo.

Los factores de riesgos laborales “constituyen el elemento agresor o contaminante sujeto a valoración que actúa sobre el trabajador o los medios de producción y hace posible la presencia del riesgo”⁷, es precisamente sobre estos elementos en los que se debe trabajar para prevenir los riesgos.

Un factor de riesgo es cualquier característica o circunstancia detectable de una persona o grupo de personas que se sabe asociada con un aumento en la probabilidad de padecer, desarrollar o estar especialmente expuesto a un proceso mórbido.

El Factor de Riesgo actúa como la circunstancia desencadenante del Riesgo que constituye la posibilidad general de que ocurra algo no deseado. Por ejemplo, el Ruido es un factor de riesgo que puede causar una enfermedad Ocupacional: la Sordera Profesional. El Riesgo es el efecto que puede producir un Factor de Riesgo.

⁵ Sistema de Administración de la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2007

⁶ Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, 2009

⁷ Guía Básica de Información de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2007

El bajo control y la alta demanda de trabajo son factores de riesgo que pueden causar Estrés Laboral que es un riesgo psicosocial que en sus formas más negativas ocasiona enfermedades cardiovasculares.

De acuerdo a la normativa legal de la Los factores de Riesgos de Trabajo se clasifican en:

- **Factores de Riesgos Biológicos.** Son aquellos que pueden dar lugar a diferentes enfermedades profesionales como consecuencia de exposición a contaminantes biológicos, los mismos que pueden ser agentes vivos o productos derivados de los mismos, estos pueden ser:
 - Virus
 - Bacterias
 - Protozoos
 - Hongos
 - Helmintos
 - Artrópodos

- **Factores de Riesgos Mecánicos.** Son las condiciones materiales que influyen sobre la accidentabilidad en el trabajo:
 - Máquinas
 - Herramientas
 - Espacios de trabajo
 - Pasillos y superficies de tránsito
 - Elementos Geomecánicos
 - Instalaciones eléctricas
 - Aparatos y equipos de elevación o medios de izaje
 - Recipientes a presión
 - Vehículos de transporte

- **Factores de Riesgos Químicos.** Los factores de riesgos de origen químico pueden dar lugar a diferentes tipos de enfermedades profesionales como consecuencia de la exposición a contaminantes tóxicos los cuales pueden producir efecto en la salud de los trabajadores. Estos

contaminantes químicos pueden ser de origen orgánico o inorgánico y los principales son:

- Los Irritantes
 - Neumoconióticos
 - Polvos Inertes
 - Tóxicos Sistémicos
 - Anestésicos o narcóticos
 - Cancerígenos
 - Asfixiantes
 - Productores de Dermatitis
-
- **Factores de Riesgos Ambientales.** Son aquellos que son capaces de producir contaminación en el ambiente (aire, agua o suelo) lo que se refleja en daños en la vida del hombre, animales y plantas. Los principales contaminantes son:
 - Efecto invernadero: Calentamiento Global de la tierra
 - Destrucción de la Capa de Ozono
 - Lluvia ácida
-
- **Factores de Riesgos Físicos.** Son aquellos que pueden dar lugar a diferentes tipos de enfermedades profesionales o accidentes como consecuencias de estar expuestos a: Permanencia del trabajador durante prolongados periodos a niveles de expresión sonora excesivos, temperaturas elevadas, radiaciones ionizantes, los factores de riesgos físicos son:
 - Los ruidos
 - Las vibraciones
 - Microclima
 - Iluminación
 - Color
 - Radiofrecuencias

- **Factores de Riesgos Ergonómicos.** Son factores de riesgos que no permiten la adaptación adecuada entre trabajo y el hombre, básicamente estos riesgos se encuentran en:
 - El Puesto de trabajo
 - Trabajo sentado
 - Posición sentado, de pie
 - Movimientos y manipulación de cargas
 - Movimientos repetitivos
 - Posturas forzosas

- **Factores de Riesgos Psicosociales:** Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales.

1.3 . FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES

El tema de los factores de riesgos psicosociales ha cobrado mucho interés en la actualidad, la vida moderna ha obligado al hombre estar inmerso en diversos ámbitos laborales, sociales, familiares, conflictos en el trabajo, elevado número de tareas, horario extendidos, rotativos o nocturnos, se podría decir que el principal origen de los factores de riesgos psicosociales son las estrategias de organización del trabajo en las organizaciones, los mismos que pueden conducir a enfermedades cardiovasculares lo que constituye la principal causa de muerte a nivel mundial.

En los años 70s empezó a formalizarse el interés por el estudio de los Factores de Riesgos Psicosociales y su relación con la salud laboral, en el marco de la novena reunión del Comité OIT – OMS, realizada en Ginebra en Septiembre de 1984 se reconocía la dificultad para definirlo, se admite, en general, que el desarrollo económico, el progreso técnico, el incremento de la productividad y la estabilidad social no sólo dependen de los diferentes medios de producción de que se dispone, sino también de las condiciones de trabajo y de vida, así como del nivel de salud y del bienestar de los trabajadores y de sus familias. “Este

reconocimiento conduce al desarrollo de una acción preventiva global, que tiene en cuenta no sólo los riesgos físicos y químicos, sino también los diversos factores psicosociales inherentes a las empresas, que pueden tener una considerable influencia sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores”⁸).

Villalobos en 1999 señala que los factores de riesgo psicosocial deben ser entendidos como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por lo tanto no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo, o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno.

Para el comité Mixto OIT – OMS “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”. Así se muestra en el gráfico No. 1:

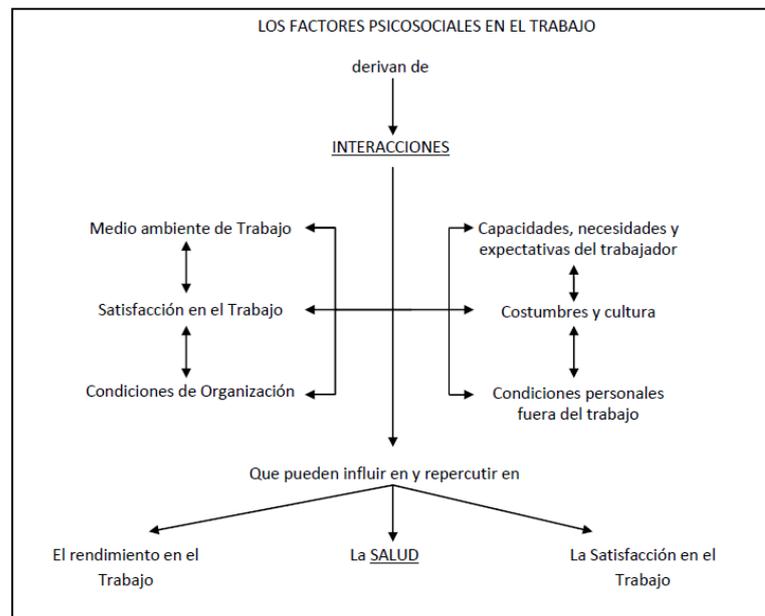


Gráfico No. 1: Interacción entre el trabajo y el trabajador

Fuente: Serie Seguridad, Higiene Y Medicina Del Trabajo Núm. 56, Pág. 12, 1984

⁸ Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo N. 56.

“Los Factores de Riesgos Psicosociales en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor⁹”.

Así como diversidad de definiciones de los factores de riesgos psicosociales, existen clasificaciones, sin embargo estos siempre “tienen que ver con la interacción del trabajador con el medio laboral y con la organización y gestión del trabajo que son potencialmente negativos para la salud de los trabajadores, el autor español Fernando Mansilla propone la clasificación que se muestra en el Gráfico No. 2:

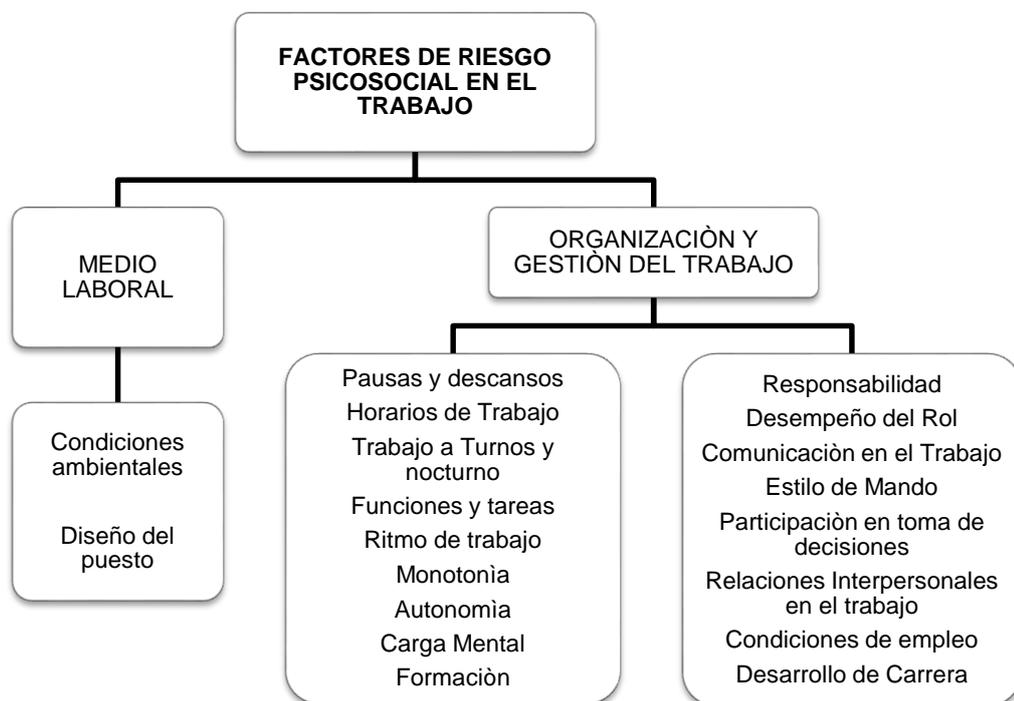


Gráfico No. 2: Clasificación de los Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo

Fuente: Guía Básica de Información de Seguridad y Salud en el Trabajo, Pág. 6, 2007

Para este autor existen dos grandes grupos de factores de riesgos psicosocial

⁹ Guía Básica de Información de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2007

aquellos Factores relacionados con el entorno del trabajo, como las condiciones ambientales y el diseño del puesto de trabajo, y aquellos Factores relacionados con la organización y gestión del trabajo.

1.4 DIFERENCIA ENTRE FACTORES PSICOSOCIALES, FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y RIESGOS PSICOSOCIALES

El primer término utilizado fue el de “**Factores Psicosociales**, los mismo que según la OIT-OMS (1984) “*consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo*”, OIT,1984) aquí tenemos dos elementos importantes como serían por un lado las condiciones de trabajo y por otro lado las necesidades del trabajador y la interacción entre ambos, estos factores se los clasifica en positivos y negativos de acuerdo a las consecuencias que ocasionen en la persona. Están íntimamente relacionados con la construcción de la empresa por lo que su concepción y tratamiento no son tan fáciles y en ocasiones los resultados de una intervención no pueden tener el éxito esperado.

La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, por su parte, diferencia entre 10 categorías diferentes clasificándolas entre aquellas relacionadas con el contexto del trabajo y las relacionadas con el contenido del trabajo: en las categorías relacionadas con el contexto del trabajo incluye: a) Cultura de organización y gestión, b) Papel o rol en la organización, c) Desarrollo de la carrera profesional, d) Poderes de decisión y de control, e) Relaciones interpersonales en el trabajo, y f) Interrelación con problemas familiares o sociales. En cuanto a las categorías relacionadas con el contenido del trabajo: a) Equipos y ambiente laborales, b) Concepción de las tareas del puesto de trabajo, c) Carga y ritmo de trabajo, y d) Programación del trabajo¹⁰.

^{10 11} INSHT, 2001

Los **Factores de Riesgo Psicosociales** en el trabajo “*hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales, con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor*”¹¹. Se podría decir que “*son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que tienen la capacidad de afectar tanto a la salud del trabajador como al desarrollo de su trabajo*”¹². Si los Factores Psicosociales se clasifican en positivos y negativos. Los Factores de Riesgo Psicosocial son potencialmente negativos para la salud pero producen daños menores; Fernando Mansilla clasifica a los Riesgos Psicosociales en: *Los que tienen que ver con la interacción del trabajador y El Medio Laboral* como son condiciones ambientales y diseño del puesto de trabajo y; *Los que tienen que ver con la interacción del trabajador y la Organización y Gestión del Trabajo* como Pausas y descanso, horarios de trabajo, trabajo a turnos y nocturno, funciones y tareas, ritmo de trabajo, monotonía, autonomía, carga mental, formación, responsabilidad, desempeño del rol, comunicación en el trabajo, estilo de mando, participación en la toma de decisiones, relaciones interpersonales en el trabajo, condiciones de empleo y desarrollo de la carrera profesional.

El concepto más crítico a considerar es el de **Riesgo psicosocial**: considerado como el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una **alta probabilidad** de causar daño a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes¹³. Se les podría dar un carácter de intolerables que afectan a los derechos fundamentales del trabajador y tienen efectos globales sobre la salud de este. Listar los Riesgos Psicosociales no es tarea fácil, existe multiplicidad de estos pero, señalaremos los que nuestra legislación ecuatoriana reconoce como riesgos de Trabajo: Estrés,

¹² Mansilla, F., 2009

¹³ Moreno, B. 2010

fatiga, hastío, Monotonía, Burnout, Enfermedades Neuropsíquicas y Psicosomáticas¹⁴.

Dicho a modo de resumen, los **Factores Psicosociales** pueden afectar positiva o negativamente la salud de los trabajadores, **Los Factores de Riesgo Psicosocial** pueden afectar negativamente a la salud y provocar daños menores, mientras que los **Riesgos Psicosociales** afectan significativamente de manera negativa a la salud del trabajador.

En nuestro estudio utilizaremos los conceptos de factores de riesgo psicosocial, o factores psicosociales de riesgo como una misma significación y diferentes formas de nombrarlas, mientras que al utilizar el concepto de “Riesgo Psicosocial” nos estaremos refiriendo a los desencadenantes de mantenerse expuestos a un factor de riesgo, un ejemplo de Riesgo Psicosocial es el estrés.

1.5. MODELOS TEÓRICOS DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Las bases teóricas del estudio de los factores de Riesgos Psicosociales son: los modelos Demanda Control y Apoyo Social de Karasek y Johnson que se refieren a factores intrínsecos del trabajador y el Modelo Desequilibrio Esfuerzo/Recompensa de Johannes Siegrist que trata factores extrínsecos del entorno laboral.

1.5.1 MODELO DEMANDA, CONTROL Y APOYO SOCIAL, KARASEK Y JOHNSON

El modelo más influyente en las investigaciones del entorno psicosocial en el trabajo y el estrés es el Demanda – Control y Apoyo Social de Karasek; Johnson y Theorell, éste también ha sido el que más evidencia científica ha presentado sobre los efectos de éstos en la salud y el comportamiento, los mismos que son

¹⁴ Guía Básica de Información de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2007

resultado de la combinación de las demandas psicológicas del trabajo y con las características del trabajo relacionadas con la toma de decisiones.

Este modelo tiene un enfoque sociológico pues en este campo aparecen las primeras investigaciones en el tema de las exigencias psicológicas y sociales, las mismas que hacen referencia a cuando se trabaja, la cantidad de trabajo, el tiempo de trabajo, el nivel de atención que este requiere.

Posee bases psicológicas al cubrir el estudio de la motivación y satisfacción en el trabajo dadas por el control, la autonomía y el uso de habilidades, este es considerado el recurso esencial del modelo pues viene a moderar la demandas del trabajo, ya que el estrés no depende básicamente de la cantidad de trabajo que se tenga sino de tener la capacidad para resolverlo.

Tiene fundamentos epidemiológicos cuando se propone la necesidad de ampliar el modelo una vez vista la importancia de la función modificadora de la relación estrés – enfermedad como es el apoyo social pues esta función parece ser que incrementa la habilidad para hacer frente a una situación de estrés y amortigua el impacto del estrés en la salud.

Las **Demandas psicológicas del trabajo** Se refieren al volumen de trabajo en relación con el tiempo disponible para hacerlo y al manejo de las emociones y tienen una doble vertiente:

Una cuantitativa, que se refiere al volumen de las tareas con relación al tiempo para hacerlo (trabajo bajo presión) acompañado de las interrupciones que obligan a dejar momentáneamente las tareas y volver a ellas mas tardes, o lo reconocido por Fernando Mansilla como “ el ritmo de trabajo que se trata del tiempo requerido para la realización del trabajo y puede estar determinado por los plazos ajustados, por la exigencia de rapidez en las tareas, por la recuperación de retrasos, por la velocidad automática de una máquina, por la competitividad entre compañeros, por las normas de producción, por la cantidad de trabajo a realizar, por el control jerárquico directo con presiones de tiempo, etc.”¹⁵

¹⁵ Mansilla, F., 2009

La segunda vertiente de las demandas psicológicas en el trabajo, son las *cualitativas* se refieren a algunos aspectos de la naturaleza de éstas, como por ejemplo: trabajo que expone a las personas a demandas **emocionales** (cuando el trabajador se enfrenta a transferencia de emociones o sentimientos o cuando requiere esconder sentimientos u opiniones), **cognitivas** (cuando el trabajo requiere un gran esfuerzo intelectual) y **sensoriales** (cuando requiere un gran esfuerzo de los sentidos); es decir, “hacen referencia al contenido y al significado que el trabajo tiene para el trabajador que lo ejecuta”. Ciertos autores denominan a las demandas o exigencias psicológicas como carga mental y lo asociación directamente con la aparición de la fatiga.

El control sobre el trabajo se refiere a las oportunidades que el trabajo ofrece para que sea activo, con sentido y contribuya a desarrollar habilidades, implica dos subdimensiones:

Oportunidad de desarrollar las habilidades propias, en donde se encontrará con la doble vertiente de obtener y mejorar las capacidades suficientes para realizar las tareas y de hacer un trabajo en el que se tiene la posibilidad de dedicarse a lo que mejor sabe hacer.

Autonomía, que se refiere a la capacidad de decisión sobre las propias tareas y sobre las de su unidad o departamento a lo que Roberto Karasek llamó “Control vertical o colectivo”, El control constituye un recurso para moderar las exigencias psicológicas, puesto que el estrés no aparece cuando se tienen muchas demandas, si no cuando no se tiene la capacidad de control para resolverlas. El control suele ser la dimensión psicosocial más importante cuando se considera cada una de ellas por separado.

El Apoyo Social se refiere al clima social o las relaciones de las personas en el trabajo tanto con los compañeros como con los superiores, tiene dos dimensiones:

La Relación Social, la cantidad y calidad de las relaciones sociales que el trabajo implica.

El Apoyo instrumental, que se recibe en el trabajo, hasta qué punto se puede contar con los compañeros y superiores para sacar un trabajo adelante.

La dimensión de Apoyo social fue introducida al Modelo Demanda – Control de Roberto Karasek, por Jeffrey V. Johnson en 1986, y su función es la de hacer frente a una situación de estrés, por lo que resulta un amortiguador de los efectos de este en la salud.

El modelo propone una dinámica con 2 dimensiones de actividad laboral (activo/pasivo) y dos mecanismos de tensión principales (poca/mucha) generándose así cuatro situaciones psicosociales o grupos de ocupaciones en función de los niveles de demandas psicológicas y control las mismas, que tienen implicaciones en la salud y en el comportamiento del individuo

- (1) **Alta tensión:** un trabajo con altas demandas y escaso control produce un aumento del riesgo de tensión psicológica y enfermedad.
- (2) **Activas** Cuando las demandas son elevadas pero la organización permite al individuo autonomía en la toma de decisiones (alto control), esto produce lo que se conoce como estrés positivo (*aprendizaje activo*);
- (3) La situación de **Baja Tensión** ocurre cuando trabajador dispone de una adecuada capacidad de control pero con exigencias mínimas.
- (4) **Pasivas:** Aquellos trabajos que forman un entorno laboral poco atractivo son los pasivos los mismos que exigen poco desgaste de energía y tampoco ofrecen control, estos pueden generar desmotivación y mayor riesgo de enfermedad. tal como se muestra en el gráfico No. 3:

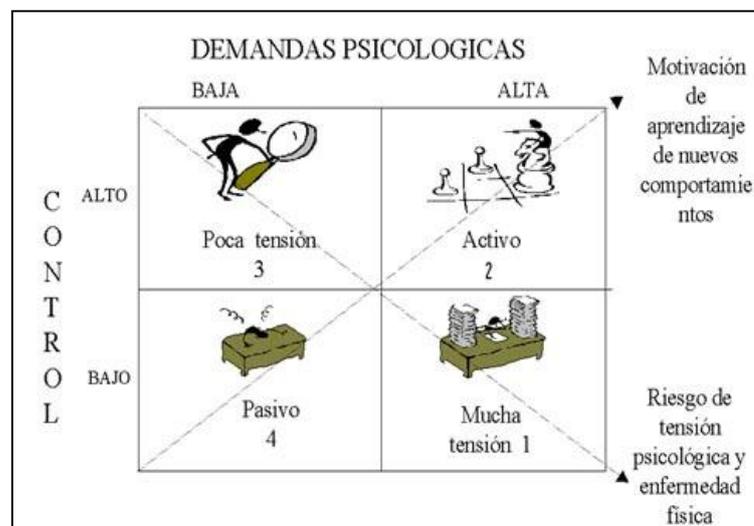


Gráfico No. 3: Dinámica entre actividad laboral y mecanismos de tensión

Fuente: La Perspectiva multinivel en las enfermedades cardiovasculares: El rol de las características psicosociales del trabajo

La cantidad de apoyo social que se reciba de los compañeros o superiores viene a modelar estas situaciones, si es adecuado puede amortiguar el estrés pero si por el contrario es bajo este viene a sumar un nuevo factor de estrés a los ya existentes.

1.5.2. MODELO DESEQUILIBRIO ESFUERZO/RECOMPENSA, JOHANNES SIEGRIST

Otro modelo con mayores aportes al estudio de los factores de Riesgos Psicosociales es el Modelo Desequilibrio – Esfuerzo/ Recompensa, un modelo global que combina factores sociales, psicológicos y biológicos. Desarrollado en Alemania, en el año 1996, por Johannes Siegrist, luego de realizar una serie de estudios sobre estrés principalmente en el sector de la salud, considerado mayormente vulnerable a los riesgos psicosociales.

"El modelo predice que el estrés laboral se produce porque existe una falta de balance (equilibrio) entre el esfuerzo y la recompensa obtenida. Siegrist (1996) señala que el estrés laboral se genera a partir de un elevado esfuerzo, un salario inadecuado y un bajo control sobre el propio estatus ocupacional. Y se asume que bajo estas condiciones, tanto la autoestima como la autoeficacia del trabajador estarán seriamente mermadas."¹⁶.

El alto esfuerzo en el trabajo se manifiesta en dos dimensiones:

Un Extrínseca; lo que corresponde a las demandas y obligaciones del trabajo;

Una Intrínseca, que se refiere al sobreinvolucramiento o afrontamiento excesivo del individuo en el trabajo.

En lo que se refiere al componente recompensa, este toma la forma de tres transmisores socialmente aceptados:

a) *Salarios y Beneficios justos*, se refiere a la parte remunerada de la situación laboral la misma que puede ser medida, más que todo en forma monetaria.

¹⁶ Mansilla, F.; 2009

b) *Estima y Reconocimiento en el trabajo*, se refiere al respeto, reconocimiento y trato justo que se obtiene a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo. Se relaciona con múltiples aspectos de la gestión de personal, por ejemplo, con si los métodos de trabajo son participativos o no (sin “voz” no puede haber reconocimiento), con la existencia de arbitrariedad e inequidad en las promociones, asignación de tareas, de horarios..., con si se paga un salario acorde con las tareas realizadas, etc.

c) *Promoción Laboral y Seguridad en el empleo*, se refiere a la estabilidad laboral, los cambios no deseados, la falta de perspectivas de promoción y la inconsistencia de estatus (realización de una tarea que está por debajo de la propia cualificación)

De igual manera, “la investigación ha demostrado que la inseguridad sobre las condiciones de trabajo fundamentales, más allá de la estabilidad de la ocupación, es también de gran importancia para la salud. Así, se define a la inseguridad como la preocupación por el futuro en relación con la pérdida de ocupación y a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales (horario, tareas, status, contrato y salario)”¹⁷.

La inseguridad se relaciona, por una parte, con la estabilidad de la ocupación y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia y, de otra, con la amenaza de empeoramiento de condiciones de trabajo, bien porque la arbitrariedad es lo que caracteriza a la asignación de la jornada, las tareas, los pluses o la renovación de contrato; o bien porque en el contexto externo a la empresa existen peores condiciones de trabajo que pueden acabar haciéndose realidad en ésta. La inseguridad puede concretarse de forma diferente según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.

1.6. LA DOBLE PRESENCIA

En la actualidad, hombres y mujeres deben trabajar diariamente y durante muchas horas para poder satisfacer las necesidades que esta sociedad de consumo les crea. Sin embargo es más probable que la mujer ocupe puestos de

¹⁷ CoPsoQ-istas, 2010

menor valía y menor remunerados, lo que produce despersonalización en la mujer que ocupa ese puesto de trabajo, sumado a eso muchas mujeres trabajadores no se eximen de realizar las tareas domésticas en general. A esto es lo que los investigadores daneses y españoles que se encontraban en la adaptación al castellano del COPSOQ ISTAS21, junto con el Gabinete de Estudios de Comisiones Obreras de Navarra, llamaron *Doble Presencia*, un factor de Riesgo Psicosocial que “se asocia significativamente con cuatro dimensiones de efecto para las mujeres como son salud mental, vitalidad, síntomas cognitivos y conductuales de estrés y con una para los hombres: síntomas cognitivos de estrés.”¹⁸

La Doble Presencia, se refiere a los conflictos originados por la necesidad de compaginar tareas y tiempos laborales, familiares y sociales. Esta necesidad de responder a las exigencias del trabajo asalariado y del trabajo doméstico y familiar puede afectar grandemente la salud. Por una parte, porque aumenta las horas de trabajo; y por otra, porque plantea un conflicto de tiempo, ya que los dos trabajos forman parte de la misma realidad social, principalmente para las mujeres, y presentan interferencias frecuentes en el tiempo y momentos en que es necesario responder.

En el ámbito laboral estas relacionadas con las exigencias cuantitativas, la ordenación, la duración, el alargamiento o la modificación de la jornada de trabajo y con el nivel de autonomía sobre ésta, por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo del cuidado de las personas o la vida social.

1.7. CONSECUENCIAS DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Los factores de Riesgos Psicosociales corresponden a la exposición en que se encuentran las personas y que pueden producir o no la enfermedad propiamente, el riesgo. Es imposible hablar de factores de riesgos psicosociales sin tener que mencionar al Estrés Laboral, es que están tan íntimamente ligados que muchas

¹⁸ Istas 21 (2010)

veces se llega a unificar ambas terminologías, sin embargo es necesario reiterar una aclaración esencial, “los factores psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo y sobre todo de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés”.¹⁹ Mientras que el estrés es el precursor de la enfermedad que pueda producirse así como lo muestra el gráfico No. 4:

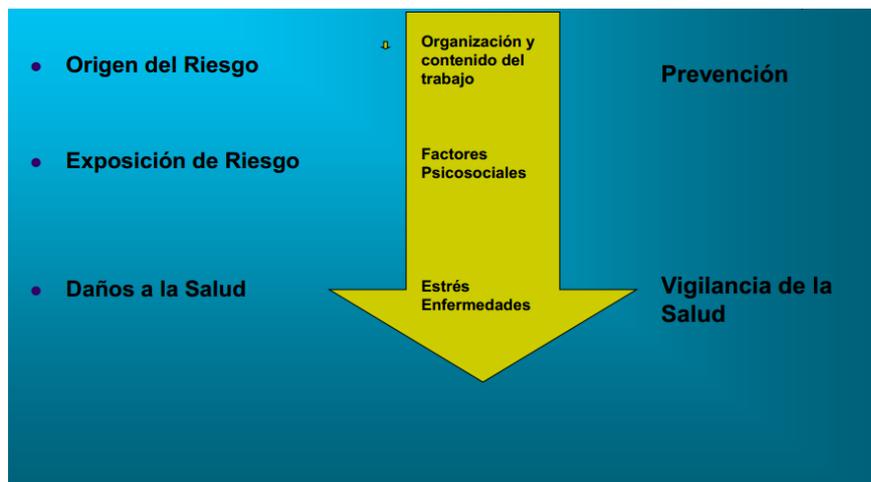


Gráfico No.4: Origen, exposición y riesgo

1.7.1 ESTRÉS LABORAL

En este mundo globalizado y moderno se habla a cada instante sobre la aparición de estrés en las personas, este tema requiere de mucho interés y especial atención, ya que en sus formas graves, es el principal precursor de enfermedades cardíacas y cerebrovasculares que según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), son la principal causa de muerte a nivel mundial.

En los últimos años el Estrés Laboral ha sido considerado la enfermedad ocupacional más representativa, en Estados Unidos y Europa, el estrés en el trabajo está produciendo mayores bajas laborales que los riesgos laborales tradicionales. A nivel general en el ámbito laboral mayormente las personas se quejan de problemas organizativos que por problemas físicos.

¹⁹ Istas 21 (2010)

El estudio sobre el estrés laboral ha tomado gran auge dada sus implicaciones en la salud de los trabajadores y en su desempeño laboral, resulta imposible hablar de estrés, sin hacer antes, una definición clara de salud. Como se había mencionado antes, en el presente estudio se asume la definición de salud dada por la OMS quien la describe como un “Estado de bienestar físico y social completo y no meramente ausencia de síntomas”, según esta definición una persona bajo situación de estrés no gozaría de salud, pues cuando el trabajo se realiza en condiciones psicológicas no favorables, asume características de gran compromiso, malestar, enfermedad y rápido deterioro para la integridad física y mental del trabajador.

Hace algunos años, el tema de la salud se miraba desde el punto de vista biomédico, donde se buscaba la salud de las sociedades omitiendo los síntomas físicos, sin tomar en cuenta el bienestar social de la persona, sin embargo con el tiempo se notó la importancia de este segundo elemento para considerar la salud integral del ser humano, es por eso que cada vez más las sociedades en vías en desarrollo se muestran mayormente interesadas en mejorar las condiciones de vida de las personas.

Las organizaciones han adaptado este interés en la salud integral de los individuos por lo que cada día se diseñan estrategias que viabilicen el mejoramiento de las condiciones laborales ya que está demostrado que esto mejora grandemente la productividad.

1.7.1.1 DEFINICIÓN

Hans Selye, plantea por primera vez en el ámbito de la salud humana, la idea del síndrome general de adaptación para referirse al estrés, definiéndolo como "la respuesta no específica del organismo frente a toda demanda a la cual se encuentra sometido.

Este término inglés stress (esfuerzo, tensión) anteriormente era aplicado a la física de materiales, para cualificar al conjunto de reacciones de adaptación que manifiesta el organismo, las cuales pueden tener consecuencias positivas

(mantenerse vivo), o negativas, si nuestra reacción demasiado intensa o prolongada en el tiempo resulta nociva para nuestra salud.

El Estrés Laboral ha sido recientemente definido como “un conjunto de reacciones emocionales cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.”²⁰

“El estrés laboral va a aparecer a la presencia de un desajuste entre la persona, su puesto de trabajo y la propia organización; es decir; por una falta de ajuste entre las habilidades y capacidades disponibles por la persona y las exigencias y demandas del trabajo a desempeñar, y también entre las necesidades de los individuos y los recursos del ambiente disponibles para satisfacerlas. “La falta de ajuste entre las personas y el entorno puede conducir a diversos tipos de respuestas en los sujetos tanto a nivel psicológico, a nivel fisiológico, y a nivel comporta mental, por el contrario un buen ajuste tendrá resultados positivos en relación al bienestar y de desarrollo personal. ”²¹ Es importante resaltar que esas demandas que generan el estrés son de carácter subjetivo, ya que son percibidas de manera diferentes por las personas, pues una situación puede ser estresante para un individuo y placentera para otro.

1.7.1.2 CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

Infinidad de estudios e investigaciones giran actualmente en torno al tema del estrés laboral, reconociéndose que en la actualidad es uno de los principales causantes de enfermedades en el ser humano. En general, se ha afirmado que:

“El estrés aumenta la vulnerabilidad a infecciones, enfermedades autoinmunes y gastrointestinales, fatiga crónica, enfermedades crónicas como la diabetes, enfermedades cardíacas, hipertensión, depresión o alteraciones cognitivas, pero la afectación no es nada más física, la psiquis

²⁰ INSH, 2001

²¹ Steven, L. 1998

del individuo se ve afectada por los efectos negativos producidos por el estrés como: La preocupación excesiva, la incapacidad para tomar decisiones, la sensación de confusión, la incapacidad para concentrarse, la dificultad para mantener la atención, los sentimientos de falta de control, la sensación de desorientación, los frecuentes olvidos, los bloqueos mentales, la hipersensibilidad a las críticas, el mal humor, la mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y el consumo de tóxicos”²².

Las consecuencias del estrés van más allá de la afectación al trabajador, el estrés afecta también a las organizaciones menguando su rendimiento y la productividad, elevando sus costos, producidos por el absentismo, accidentes laborales, entre otros.

Afecta a la familia y a la sociedad puesto que el individuo se vuelve irritable, deprimido, ansioso, lo que lo puede llevar al consumo de drogas, o alcohol sufriendo un deterioro en sus relaciones interpersonales.

²² Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y práctica, 2009

2. DISEÑO METODOLÒGICO

2.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El trabajador tiene derecho a realizar su trabajo en un ambiente adecuado y propicio que garantice su salud, seguridad, higiene y bienestar; los factores de riesgos en los que se puede encontrar inmerso pueden ser químicos, biológicos, físicos, mecánicos, ergonómicos, ambientales y psicosociales.

En la actualidad se trata mucho sobre la prevención de estos riesgos en su mayoría, ya que entidades especializadas en el aseguramiento de la calidad de vida laboral a nivel mundial, han encontrado en la prevención de riesgos una importante herramienta para lograrlo; sumado al interés de las organizaciones por mejorar su productividad, no obstante, el estudio, evaluación y prevención de los riesgos psicosociales ha quedado un tanto relegado, sobre todo en los países en vías de desarrollo debido a considerarse algo que tiene un carácter más subjetivo, puesto que sus consecuencias no suelen ser iguales en todas las personas, al contrario por ejemplo, un virus o bacteria (factores de riesgo biológico), que afecta de la misma manera a todos los miembros de un grupo de trabajo expuesto; sin embargo, el Estudio de los factores de Riesgos Psicosociales puede considerarse una respuesta ante cientos de preguntas que se plantean como lograr el bienestar laboral de los trabajadores y garantizar ese mandato no solo constitucional, sino también humano, de permitirles desenvolverse en un ambiente de trabajo adecuado.

Por lo indicado, constituye nuestro interés, desde una perspectiva futuroológica, definir una política de desarrollo organizacional que minimice los impactos negativos de los factores de riesgos psicosociales, a partir de identificar las estrategias de intervención aplicables para el mejoramiento de la calidad de vida laboral de los colaboradores.

En esa dirección, la compañía TECNIGUAY, se encuentra en el proceso de un diagnóstico general de los riesgos de trabajo existentes en toda la organización,

pero sobretodo preocupado por el bienestar laboral de sus colaboradores, de allí, la necesidad de conocer: **¿Cómo se manifiestan los factores de riesgos psicosociales en la compañía TECNIGUAY? .**

2.2. JUSTIFICACIÓN

Actualmente las organizaciones de manera independiente, interesadas por lograr un integralidad en materia de Seguridad, higiene y bienestar del trabajador, se han visto en la obligación de diseñar sus propios instrumentos de evaluación o adaptar a sus realidades instrumentos ya elaborados, para diagnosticar prevenir y controlar los riesgos psicosociales.

En el presente trabajo se procura validar el uso del método ISTAS 21 y hacer modificaciones en las expresiones idiomáticas de ciertas preguntas adaptándolas a la realidad específica de la población sin incumplir en las condiciones de la licencia de uso, las mismas que son la finalidad preventiva, la participación de los agentes implicados, la garantía de anonimato y confidencialidad y la no modificación, salvo en las preguntas suprimibles que no afectan la evaluación si no que garantizan en anonimato.

La mayoría de las escalas que integran las diversas dimensiones del método ISTAS 21 tienen su base teórica en instrumentos y teorías ya conocidas y previamente validadas como el modelo *Demanda - Control* de R. Karesek, y la expansión de este modelo con la dimensión de *Apoyo - Social* por J. Johnson, además de ser compatible conceptualmente con el modelo *esfuerzo-compensaciones* de J. Siegrist, por lo que este método responde a un enfoque integrador.

Aprovechando el interés que tiene la organización en el tema, la factibilidad en la recolección de datos, el tiempo disponible para realizarlo y principalmente como defensores del bienestar de las personas consideramos demandante la Evaluación de los Riesgos Psicosociales en la compañía TECNIGUAY, ya que esto permitirá intervenir en estrategias de corrección y prevención de los mismos, anticipándonos a las futuras exigencias legales. Debido a la poca difusión de este

tema en nuestro país, pretendemos que esta tesis tenga relevancia social y sirva de texto de referencia para la evaluación de estos riesgos en otras empresas.

2.3. OBJETIVOS

2.3.1. Objetivo General

“Caracterizar la manifestación de los Factores de Riesgos Psicosociales en la compañía TECNIGUAY de la ciudad de Guayaquil”

2.3.2. Objetivos Específicos

2.3.2.1. Valorar las dimensiones de los Factores de Riesgos Psicosociales a partir de la aplicación del método ISTAS 21 en la compañía TECNIGUAY de la ciudad de Guayaquil.

2.3.2.2. Identificar los Factores de Riesgos Psicosociales de mayor impacto negativo en los trabajadores de la compañía TECNIGUAY de la ciudad de Guayaquil.

2.3.2.3. Identificar los Factores de Riesgos Psicosociales de mayor impacto positivo en los trabajadores de la compañía TECNIGUAY de la ciudad de Guayaquil.

2.4. HIPÓTESIS

Los factores de riesgo psicosocial impactan de manera diversa en los colaboradores de la compañía TECNIGUAY de la ciudad de Guayaquil.

2. 5. TIPO DE INVESTIGACIÓN, MÉTODO A EMPLEAR

El diseño de este trabajo investigativo se enmarca dentro del diseño no experimental, debido a que no se van a manipular variables sino a tomar información de los fenómenos tal como se dan en su contexto natural.

Es de corte transversal dado que la recolección de la información se la realiza en un único momento.

Es de tipo descriptivo, en tanto se intenta describir cuales son los riesgos psicosociales existentes en La Empresa TECNIGUAY .

Su modelo es cuantitativo, por la aplicación del Cuestionario ISTAS21 para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. (Adaptación española del método CoPsoQ del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca).

El mencionado cuestionario consiste en una aplicación informática adaptada a la lengua española validado estadísticamente con la población española trabajadora en relación de dependencia y científicamente por expertos incluyendo sus creadores originales, la aplicación de este cuestionario tributara a nuestros objetivos específicos en cuanto a valoración de los factores de riesgos de riesgos psicosociales, la identificación de los riesgos que develen mayor prioridad a ser intervenidos y de los grupos demográficos con mayor vulnerabilidad a los factores de riesgos psicosociales. Los valores de referencia del ISTAS21 (CoPsoQ) se han obtenido mediante una encuesta representativa de la población ocupada de la Comunidad de Navarra (España).

2.6. DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES CONCEPTUALES Y OPERACIONALES

En la Tabla No. 1 se definen las variables operacionales de la presente investigación cuantitativa, la conceptualización de las mismas está dada en el marco teórico del ISTAS 21, las que se consideran más coherentes con el estudio que se va a realizar en la compañía TECNIGUAY:

Variables	Dimensiones	Definiciones Conceptuales
1. Doble Presencia	Doble Presencia	Conflictos originados en la necesidad de compaginar tareas y tiempos laborales, familiares y sociales
2. Exigencias Psicológicas	Exigencias Psicológicas Cuantitativas	Relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo.
	Exigencias Psicológicas Cognitivas	Aquellas que obligan al trabajador a tomar decisiones, memorizar, pensar y manejar muchas cosas a la vez.
	Exigencias Psicológicas Emocionales	Situaciones en el trabajo que están relacionadas con los sentimientos, evitar mostrar sentimientos como la empatía, la comprensión y la compasión ante el dolor de los demás
	Exigencias Psicológicas de Esconder Emociones	Exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes.
	Exigencias Psicológicas Sensoriales	Exigencias laborales respecto de los sentidos que se le imponen a la persona en su lugar de trabajo
3. Trabajo activo y desarrollo de habilidades.	Influencia	Margen de decisión y autonomía en el trabajo respecto al contenido y las condiciones del trabajo
	Posibilidades de desarrollo	Oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos.
	Control sobre los tiempos de trabajo	Margen de autonomía de los trabajadores/as sobre algunos aspectos del tiempo de trabajo y de descanso (pausas, vacaciones, ausencias de corta duración, etc.).
	Sentido del trabajo	Tiene que ver con el contenido del trabajo, con el significado de las tareas por sí mismas, y la visualización de su contribución al producto o servicio final.
	Integración a la empresa	Implicación de cada persona con la empresa, el compromiso y sentido de pertenencia
4. Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Previsibilidad	Necesidad de disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios
	Claridad del Rol	Conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo.
	Conflicto del rol	Exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético.
	Calidad de liderazgo	Dimensión relacionada con el papel de los superiores jerárquicos el mismo que asegura el crecimiento personal, la motivación y el bienestar de los trabajadores
	Refuerzo	Recepción de mensaje de retorno de compañeros y superiores de como se trabaja
	Apoyo Social en el trabajo	Trata sobre el hecho de recibir el tipo de ayuda que se necesita de compañeros y superiores
	Posibilidades de Relación Social	Posibilidades reales que se tienen en el trabajo de relacionarse con los compañeros de trabajo.
	Sentimiento de grupo	Sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día, y puede verse como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo;
5. Compensaciones	Inseguridad en el trabajo	Preocupación por el futuro en relación a la pérdida del empleo y a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales
	Estima	Forma de compensación psicológica que recibe el trabajador cuando es tratado de manera justa, recibe el reconocimiento debido y un apoyo social adecuado en el trabajo

Tabla N.1: Definición de variables conceptuales
Fuente: Manual para la evaluación de riesgos en el trabajo, pág. 30 - 53

2.7. PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS

Para realizar la presente investigación fue necesario seguir con el siguiente procedimiento:

2.7.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL, SELECCIÓN DEL TEMA DE ESTUDIO, PRESENTACIÓN DEL INSTRUMENTO

Estudios anteriores realizados dentro de la empresa TECNIGUAY, arrojan importante información que tributa al interés para el presente estudio.

2.7.1.1 Análisis del Clima Laboral: en encuesta realizada a una muestra significativa (38/60) de los trabajadores de TECNIGUAY. Los resultados obtenidos se describen cualitativamente a continuación:

- Medio ambiente, la gente se muestra bastante satisfecha con el espacio físico de su área de trabajo, señalan que las condiciones físicas del trabajo mejoran continuamente y que cuentan con todos los recursos necesarios para realizar su trabajo.
- Relaciones interpersonales: los trabajadores en su mayoría manifiestan que la cooperación e integración entre compañeros es baja, además de existir poca confianza y en ocasiones han llegado a sentirse incómodos dentro de su grupo de trabajo.
- Liderazgo: La información que mayormente se rescata de los resultados de esta dimensión es que las personas señalan que aun habiendo respeto en su relación con sus jefes, la orientación y apoyo que reciben es mediana. La arbitrariedad es Nula.
- Reconocimiento: Se percibe la sensación de una retribución justa por un medianamente alto reconocimiento por el trabajo realizado. El sistema de compensaciones y beneficios es aceptado satisfactoriamente por los colaboradores.
- Compromiso: las personas en la organización se muestran medianamente comprometidas con la empresa, sin embargo un alto porcentaje asegura que no desea hacer toda su vida laboral dentro de TECNIGUAY.

- Estabilidad: El nivel de estabilidad percibido es alto. Las personas manifiestan que en la empresa no se realizan despidos injustos y que la rotación del personal es muy baja. (Ver más información en anexos)

2.7.1.2 Análisis de la Cultura Organizacional. Resultados de encuesta realizadas a una muestra significativa de colaboradores arrojan la siguiente información sobre los elementos de la cultura organizacional.

- Producciones: El entorno físico del trabajo es un lugar donde se evidencia un mediano orden y limpieza, las separaciones físicas entre un trabajador y otro son muy cercanas a nivel departamental ya que los espacios se ven reducidos al encontrarse mucha cantidad de archivo cercana a los puestos de trabajo, las oficinas de los directivos son espacios más amplios y ordenados con mejor mobiliario. No existen en la empresa espacios físicos que fomenten a integración entre compañeros, las reuniones semanales de rutina se las realiza en la oficina del gerente general. Se evidencio además que la comunicación entre pares, es medianamente informal, pero si se trata de comunicación ascendente es de carácter formal. Existe un elevado uso de los correos electrónicos y memorándum para la comunicación. Presencia exigida de uniformes y otras insignias propias de la organización

- Valores: los valores que rigen principalmente a la organización son la responsabilidad, la honestidad y la calidad de servicio al cliente

La responsabilidad con el trabajo y con el cliente es la filosofía organizacional que mueve las acciones del personal, muchas veces es más importante el qué que el cómo, lo que resulta realmente relevante es que se logren los objetivos de cada puesto de trabajo y la calidad en la atención a los clientes. Se deduce que los valores organizacionales están dados por las personas que forman parte de la organización, ya que existe en su mayoría personal que sobrepasa los diez años de servicio en la organización, predomina la responsabilidad con un valor imperante, puesto que las personas tratan de cumplir con su labor, trabajando extra y sin pausas, sin embargo es de notar que existe una baja integración, los trabajadores

actúan a nivel individual y no de grupo, poniendo siempre por delante sus intereses a los del colectivo. Se detecta escasa presencia de grupos informales.

- Supuestos básicos: la conducta de los trabajadores está orientada por el compromiso con las normas y el burocratismo, creen firmemente en que el trabajo solo se lo puede realizar de una forma que es correcta y es aquella que está escrita en los manuales de procedimientos, “si se lo realiza de otra manera, no se obtendrán buenos resultados”. Existe en ocasiones un excesivo apego a las reglas lo que en algunas ocasiones puede producir retrasos en los procesos. En la organización se brinda oportunidades sin distinciones de raza, sexo o religión para los trabajadores.
- Comunicación: Las interacciones entre los miembros de la organización mayormente se dan a nivel formal existen bajos niveles de interacciones informales, personales y de confianza. Mayormente se cruza información laboral o cotidiana, llegando en pocas ocasiones al plano personal. Frente a la autoridad las personas suelen actuar de manera natural y espontánea, siempre guardando la debida distinción para con sus superiores, se reconoce un nivel de comunicación descendente con mayor fluidez que el ascendente.

Debido a los resultados obtenidos en los estudios antes mencionados es que se vuelve prioritario conocer de una manera más macro qué Factores de Riesgos Psicosociales son los que provocan este sentir predominante en la empresa TECNIGUAY, para con ello establecer estrategias de intervención que mejoren la calidad de vida laboral de los trabajadores.

Una vez seleccionado el tema, se realizó la presentación del método a emplear al Jefe de Recursos Humanos y a los representantes de los trabajadores.

2.7.2 INSTRUMENTO

Como ya lo hemos indicado para el presente trabajo de investigación se ha realizado la aplicación del Manual para la Evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo ISTAS 21 (versión para medianas empresas), un cuestionario multinivel con 20

dimensiones psicosociales laborales que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que puedan existir en el mundo del empleo actual, más la dimensión doble presencia, relacionada con la doble jornada laboral y doméstica de la mayoría de mujeres trabajadoras.

El ISTAS 21, es la adaptación para el Estado español (realizada por un grupo de trabajo constituido por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, España) del CoPsoQ desarrollado en el 2000 por un equipo de investigadores/as del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca (AMI), liderado por el Prof. Tage S. Kristensen.

2.7.3. PREPARACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

Generación del cuestionario. A través de la aplicación informática disponible en la página web www.istas.ccoo.es, se consigue la licencia de uso del instrumento y el ícono ejecutable para la descarga.

Configuración del cuestionario. Se introducen las modificaciones acordadas en el grupo de trabajo (Investigador - Jefe de Recursos Humanos y representante de los trabajadores), adaptándolo a la realidad de la empresa, cambiando expresiones idiomáticas y teniendo en cuenta el alcance y la preservación del anonimato.

Revisión de los mecanismos de distribución, respuesta y recogida del cuestionario que preserven la confidencialidad y el anonimato.

Preparación del proceso de información. Sensibilización sobre la intervención a realizarse, se decide socializarlo en las reuniones semanales con mandos medios para que la información sea bajada a sus subordinados, enviar información vía correo electrónico y publicación en carteleras.

3.7.3 TRABAJO DE CAMPO

Se distribuye el cuestionario en sobre cerrado el mismo que también es enviado vía correo electrónico para que las personas tomen la decisión de llenarlo a mano o digitalmente, siempre y cuando este sea entregado físicamente en el sobre cerrado en el caso de las personas que no tienen acceso a correo hacer llegar el cuestionario en sobre cerrado.

Se establece un lugar en cada sucursal, donde el cuestionario lleno será depositado, los mismos que serán enviados a la matriz, una vez recopiladas todas las encuestas, son entregadas al investigador para su respectivo análisis. Se mantiene el compromiso de garantizar el anonimato, la confidencialidad y la participación de todos los involucrados.

El tiempo que transcurre entre la distribución y recogida del cuestionario es de tres semanas, tiempo en el cual se realizan visitas de control en cada punto de trabajo para resolver alguna duda.

3.7.4 ANÁLISIS

Una vez recogido el total de las encuestas, se procede al ingreso manual de la información en la herramienta informática.

Con una muestra del 51.6% de la población se realiza la generación de un primer informe preliminar donde se empiezan a detectar las situaciones más problemáticas o desfavorables en la organización.

Una vez conseguido ingresar el total de información se genera un nuevo informe que permite detectar las situaciones más desfavorables en la compañía TECNIGUAY y se proceden a plantear estrategias tomando en cuenta la información demográfica lo que nos ayuda a detectar e intervenir en las partes más vulnerables.

Se redacta el informe definitivo destacando las situaciones más desfavorables inmediatas a intervenir, esta información es revisada por el grupo de trabajo, de donde salen las primeras ideas de mecanismos de intervención.

Se presenta la información a los directivos de la empresa para que con ella se proceda a elaborar un conjunto de recomendaciones que viabilicen el mejoramiento de la calidad de vida laboral de los trabajadores.

2.8. POBLACIÓN Y MUESTRA

La compañía TECNIGUAY tiene 62 empleados sin considerar directivos y accionistas; de esta población se pueden destacar las siguientes características:

- El 32% de la población es de género femenino y el 68% de la población es de género masculino
- Está comprendida por tres unidades de gestión cuya población es: Administrativo 19%, Comercial 65% y Logística 16%
- Existen en la actualidad dos tipos de relación laboral, Personas con contrato indefinido 89% y personas con contrato a plazo fijo con un 11%.
- Los puestos de trabajos (genéricos), están comprendidos por:
Analista 8%, Asistente 15%, Logístico/Bodeguero 8%, Jefe 21%, Mensajero/Recaudador 5%, Técnico 30%, Vendedor 13%.

2.8. 1.MUESTRA

Muchos investigadores recomiendan que en poblaciones menores a 100, sea necesario que el tamaño de la muestra sea el tamaño de la población

El cuestionario ISTAS 21 en su aplicación para medianas empresas (mayor a 35 personas), sugiere la aplicación de cuestionario a la totalidad de la población organizacional para asegurar la confiabilidad de los datos y la confidencialidad de la información.

Como es de nuestro interés garantizar un alto nivel de confianza en la información recogida se ha decidido que el tamaño de la muestra sea el tamaño de la población objeto de estudio. 62/62.

2.8.2. CARACTERIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

MISIÓN:

Organización creada para proveer al mercado soluciones en cada uno de nuestros productos dentro de la filosofía de Continental General Tire logrando con ello satisfacción y bienestar a todos los sectores involucrados de la empresa.

VISIÓN:

Ser reconocidos como líderes en el mercado llanero, entregando bienes y servicios que satisfagan todos los parámetros y expectativas de nuestros clientes, logrando fidelizarlos de una manera rentable.

VALORES:

Responsabilidad: Trabajamos con los mejores productos y ofrecemos los mejores servicios, somos social y ambientalmente responsables estamos comprometidos a mejorar cada día para cumplir con las expectativas de nuestros clientes

Honestidad: Nuestro negocio buscar obtener una rentabilidad a través de un trabajo honrado, cobrando precios justos y asequibles para nuestros clientes

Calidad de Servicio al Cliente: Nuestros clientes son nuestra razón de ser, nuestro trabajo es satisfacer sus necesidades.

PRODUCTOS:

Llantas, lubricantes, baterías y accesorios de vehículos livianos y pesados.

SERVICIOS:

Alineación, balanceo, mecánica de frenos, tren delantero, reencauche y asesoría de flotas.

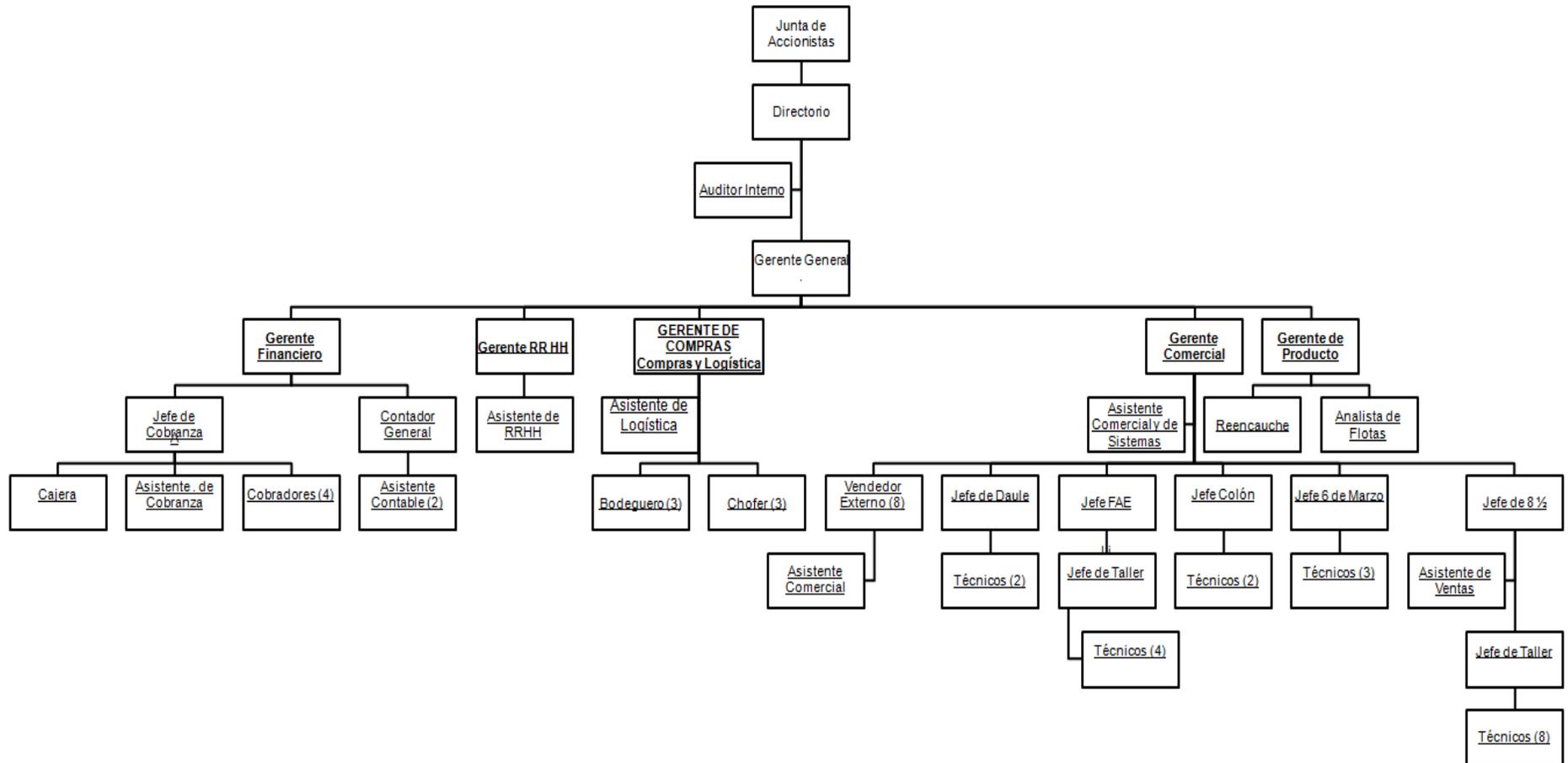
HISTORIA

La compañía TECNIGUAY inicia sus operaciones en los años 80, siendo un pequeño negocio de lubricación de vehículos y mantenimiento ligero ubicado en el centro – sur de la Ciudad de Guayaquil. Poco después incursionaron en las ventas de lubricantes industriales y automotrices negocio que crecía viento en popa, lo que ayudó a ampliar el establecimiento.

Años más tarde la compañía ERCO TIRE, compra la mitad de las acciones convirtiéndose la compañía en una filial lo que lo convirtió en uno de los principales distribuidores de las llantas Continental y General Tire, para este entonces ya la empresa había mudado su matriz a la Av. Plaza Dañín y contaba con dos sucursales en el centro y sus de Guayaquil.

En el año 2000 se construye el centro de distribución ubicado en la vía a Daule y poco después se abre una sucursal en Daule. Actualmente es una empresa consolidada con seis sucursales en la provincia del Guayas y con una gama de productos y servicios que buscan satisfacer las necesidades de los clientes más exigentes brindando calidad en todo lo que ofrecen.

ORGANIGRAMA:



3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Una vez obtenidos los informes a través de la aplicación informática ISTAS 21, se realizó el análisis y la interpretación de los resultados. Este análisis tributa al objetivo general ya que permite “Caracterizar la manifestación de los Factores de Riesgos Psicosociales en la compañía TECNIGUAY de la ciudad de Guayaquil”

En primera instancia y cumpliendo con uno de los objetivos específicos del presente trabajo se procede a "Valorar las dimensiones de los Factores de Riesgos Psicosociales a partir de la aplicación del método ISTAS 21", para este fin se presenta la tabla No.2 que muestra la prevalencia de exposición, es decir, la proporción de trabajadores/as incluidos en cada situación psicosocial de exposición (más desfavorable, intermedia y más favorable para la salud).

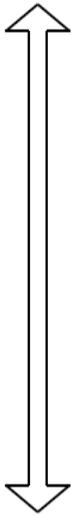
	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable	
<p>MÁS PROBLEMÁTICAS</p> 	Claridad de rol	91,9	8,1	0	
	Apoyo social de los compañeros	87,1	9,7	3,2	
	Calidad del liderazgo	80,6	14,5	4,8	
	Sentimiento de grupo	77,4	19,4	3,2	
	Previsibilidad	72,6	27,4	0	
	Estima	67,7	25,8	6,5	
	Exigencias psicológicas cuantitativas	64,5	21	14,5	
	Apoyo social de los superiores	61,3	30,6	8,1	
	Influencia	59,7	27,4	12,9	
	Control de los tiempos a disposición	59,7	30,6	9,7	
	Compromiso	53,2	37,1	9,7	
	Exigencias psicológicas cognitivas	46,8	27,4	25,8	
	Posibilidad de relación social	46,8	37,1	16,1	
	Exigencias psicológicas emocionales	45,2	27,4	27,4	
	Sentido del trabajo	38,7	45,2	16,1	
	Esconder emociones	35,5	59,7	4,8	
	Doble presencia	24,6	31,1	44,3	
	MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES	Conflicto de rol	17,7	77,4	4,8
		Posibilidades de desarrollo	8,1	33,9	58,1
	Inseguridad sobre el futuro	4,8	64,5	30,6	

Tabla No. 2: Nivel de exposición a factores de riesgos psicosociales en la compañía TECNIGUAY

Rojo: tercil más desfavorable para la salud, Amarillo: tercil intermedio, Verde: tercil más favorable para la salud.

La tabla No. 2 muestra las 20 exposiciones ordenadas en función de la situación más desfavorable para la salud, es decir, la primera exposición es la que afecta a mayor proporción de la plantilla y, la última, es la que concentra menor proporción de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable.

Para un mejor análisis de los resultados obtenidos, se hará el análisis por grupos de dimensiones psicosociales empezando por las más desfavorables, hasta las más favorables.

El apoyo social en el trabajo, las exigencias psicológicas, el control sobre el contenido del trabajo y las recompensas o compensaciones del trabajo son los cuatro ejes básicos que explican el efecto de los riesgos psicosociales sobre la salud.

3.1 APOYO SOCIAL EN LA EMPRESA Y CALIDAD DE LIDERAZGO

Un promedio del 76% de los miembros de empresa TECNIGUAY, están expuestos a la situación más desfavorable para la salud Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo. Dentro de este grupo de dimensiones se encuentran: la Claridad del Rol, el Apoyo Social de los Compañeros, la Calidad de Liderazgo, el Sentimiento de grupo, la Previsibilidad, el apoyo social de los superiores, las Posibilidades de Relación y el Conflicto del Rol.

3.1.1. Claridad del Rol

Un 91% de trabajadores/as de TECNIGUAY está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Claridad de rol.

Las principales situaciones en las cuales se encuentran los trabajadores son: no saben exactamente qué margen de autonomía tienen en el trabajo; su trabajo no tiene objetivos claros; no saben exactamente qué tareas son de su responsabilidad y no saben exactamente qué se espera de ellos en el trabajo

Resultados Cruzados:

Un 90% de las mujeres de TECNIGUAY se encuentra en una situación desfavorable en esta dimensión junto con un 92% de hombres.

El 92% del personal Administrativo y Comercial, se encuentra en esta situación desfavorable, junto a un 90% del personal de Logística.

El problema que manifiestan la mayoría de los colaboradores de TECNIGUAY es no tener conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, margen de autonomía y recursos propios y de las demás personas de la organización (superiores, compañeros y compañeras).

Un porcentaje importante de los miembros de la organización no tienen definidos sus roles claramente, lo que produce en las personas descontento y en ocasiones confusión al no sentir autonomía en sus labores ni conocer el límite entre un puesto y otro ya sea que se trate del propio o de sus compañeros.

3.1.2. Apoyo social de los compañeros

Un 87,1% de trabajadores/as de TECNIGUAY está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Apoyo social de los compañeros.

Las personas sienten que no reciben ayuda y apoyo de los compañeros, que además ellos no están dispuestos a escuchar sus problemas en el trabajo, indican también, en su mayoría, que solo alguna vez hablan con sus compañeros o compañeras sobre cómo llevan a cabo su trabajo.

Resultados Cruzados:

Un 95% de las mujeres y 83% de los hombres de TECNIGUAY están expuestos a la situación más desfavorable en esta dimensión

El 100% del personal Administrativo, 82% del personal Comercial y 90% del personal de Logística, se encuentran en esta situación desfavorable

En esta dimensión se pone de manifiesto que los trabajadores no están recibiendo la ayuda necesaria por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo.

3.1.3. Calidad del liderazgo

Un 80,65% de trabajadores/as de TECNIGUAY está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Calidad del liderazgo.

Resultados Cruzados:

Un 70% de las mujeres y 86% de los hombres de TECNIGUAY están expuestos a la situación más desfavorable en esta dimensión

El 100% del personal Administrativo, 75% del personal Comercial y 80% del personal de Logística, se encuentran en esta situación de forma desfavorable

Los trabajadores consideran que sus jefes actuales no siempre se aseguran de que cada uno de los trabajadores tengan buenas oportunidades de desarrollo profesional, Además que solo algunas veces planifican bien el trabajo resuelven bien los conflictos y se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras.

3.1.4. Sentimiento de grupo

Un 77,42% de trabajadores/as de TECNIGUAY está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Sentimiento de grupo.

Cerca de un 50% de los trabajadores de TECNIGUAY, manifiestan que solo algunas veces hay un buen ambiente con sus compañeros, El 43% de ellos señalan que solo alguna vez se ayudan en el trabajo entre compañeros y se sienten parte de un grupo.

Resultados Cruzados:

Un 90% de las mujeres y 71% de los hombres de TECNIGUAY están expuestos a la situación más desfavorable en esta dimensión.

El 100% del personal Administrativo, 67% del personal Comercial y 90% del personal de Logística, se encuentran en esta situación de forma desfavorable.

No se percibe en la organización el sentimiento de formar parte del colectivo humano lo que se manifiesta como un indicador de baja calidad de las relaciones en el trabajo.

3.1.5. Previsibilidad

Un 72,58% de trabajadores/as de TECNIGUAY está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Previsibilidad.

Cerca de la mitad de la población considera que solo algunas veces en su empresa se le informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar a su futuro. Un 45% de los trabajadores indica que solo alguna vez recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo.

Resultados Cruzados:

Un 60% de las mujeres y 79% de los hombres de TECNIGUAY están expuestos a la situación más desfavorable en esta dimensión.

El 84% del personal Administrativo, 65% del personal Comercial y 90% del personal de Logística, se encuentran en esta situación de forma desfavorable.

Las personas manifiestan que no disponen de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas

tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos). Esto caracteriza una ausencia de información o de prácticas de gestión de la comunicación.

La falta de previsibilidad que las personas en TECNIGUAY, están sintiendo produce un alto impacto en la adaptación a los cambios que se den en la organización. Esta baja previsibilidad afecta de manera directa a las gestiones de cambio que se quieran implementar.

3.1.6. Apoyo social de los superiores

Un 61,29% de trabajadores/as de TECNIGUAY está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Apoyo social de los superiores.

El 42% de la población indica que algunas veces, recibe ayuda y apoyo de su inmediato superior. 37% señala que algunas veces su inmediato superior está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo. Solo el 30% de la población indica hablar con su superior sobre cómo lleva a cabo su trabajo ante un 40% que opina que algunas veces habla con su superior respecto a cómo lleva su trabajo.

Resultados Cruzados:

Un 40% de las mujeres y 71% de los hombres de TECNIGUAY están expuestos a la situación más desfavorable en esta dimensión.

El 83% del personal Administrativo, 55% del personal Comercial y 60% del personal de Logística, se encuentran en esta situación de forma desfavorable.

Se percibe que no se recibe la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo y la falta de directrices claras en relación al cumplimiento de esta función y de formación y tiempo para ello.

3.1.7 Posibilidad de relación social

Un 46,77% de trabajadores/as de TECNIGUAY está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Posibilidad de relación social.

El 61% de los trabajadores de TECNIGUAY manifiesta que NUNCA su puesto de trabajo se encuentra aislado de sus compañeros, frente a un 16% que manifiesta que SIEMPRE su puesto de trabajo se encuentra aislado de sus compañeros.

El 30% de los trabajadores de TECNIGUAY, indican que SIEMPRE puede hablar con sus compañeros de trabajo mientras trabajan, un 34% indica que algunas veces y 36% que solo alguna vez

Resultados Cruzados:

Un 60% de las mujeres y 35% de los hombres de TECNIGUAY están expuestos a la situación más desfavorable en esta dimensión

El 67% del personal Administrativo, 65% del personal Comercial y 70% del personal de Logística, se encuentran en esta situación de forma desfavorable

Se identifica la falta de posibilidades de relación social, debido a que existen varios centros laborales lo que dificulta la interacción humana necesaria.

3.1.8. Conflicto de rol

Un 17,74% de trabajadores/as de TECNIGUAY está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Conflicto de rol.

El 46% de los trabajadores de TECNIGUAY, señalan que NUNCA debe realizar cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras, 24% piensan que algunas veces y 29% que muchas veces. 50% de los trabajadores indican que NUNCA se les exigen cosas contradictorias en el trabajo, un 42% que ALGUNAS VECES y tan solo un 8% opina que siempre. 84% de los trabajadores

de TECNIGUAY señalan que NUNCA o solo ALGUNA VEZ realizan tareas que ellos creen que se deberían hacer de otra manera, frente a un 16% que opina que SIEMPRE. 54% de los encuestados indica que NUNCA tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias, un 36% opina que ALGUNAS VECES debe hacerlo y un 10% Señala que SIEMPRE.

Resultados Cruzados:

Un 25% de las mujeres y 14% de los hombres de TECNIGUAY están expuestos a la situación más desfavorable en esta dimensión

El 17% del personal Administrativo, 20% del personal Comercial y 10% del personal de Logística, se encuentran en esta situación de forma desfavorable

Como se ha explicado, las situaciones más desfavorables para los trabajadores de TECNIGUAY, son las que tienen que ver en general con el Apoyo social y Calidad de Liderazgo Por tanto, lo que hace referencia a las relaciones interpersonales entre los compañeros, y entre los subordinados y los jefes.

En estos resultados se manifiesta la percepción de los trabajadores de TECNIGUAY, de no tener relaciones interpersonales que fomenten el apoyo social, modelador del estrés laboral, lo que hace que las tareas cotidianas y la carga laboral excesiva sea tensionante pues se tiene el sentir que nadie los puede ayudar a salir de sus apuros laborales. Se debe aprovechar los espacios físicos de la organización pues estos al ser abiertos pueden fomentar la comunicación espontanea entre las personas. . Este tipo de sentimiento fomenta una competitividad individual, no sana y en la falta de verdaderos equipos de trabajo. El sentir un bajo apoyo social lleva inmediatamente a una sensación de no pertenecer a un colectivo humano donde se fomenten las buenas relaciones.

3.2. EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS

Otros de los principales factores de riesgo psicosocial expresados por los participantes son la sobrecarga psicológica en el trabajo, como ya se ha señalado anteriormente estas pueden ser: Cuantitativas, Cognoscitivas, emocionales y de esconder emociones. Veamos los resultados más relevantes en cuanto a esta dimensión psicosocial.

3.2.1. Exigencias psicológicas cuantitativas

Un 64,52% de trabajadores/as de TECNIGUAY está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a las Exigencias psicológicas cuantitativas.

Un 69% de los trabajadores de TECNIGUAY señala que siempre tiene que trabajar muy rápido. Un 30% indica que siempre la distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo. Sin embargo un 35% de esta misma población indica que muchas veces tiene tiempo de llevar al día su trabajo.

Resultados Cruzados:

Un 80% de las mujeres y 57% de los hombres de TECNIGUAY están expuestos a la situación más desfavorable en esta dimensión.

El 91% del personal Administrativo, 55% del personal Comercial y 70% del personal de Logística , se encuentran en esta situación desfavorable.

En estos resultados se evidencia que existe gran cantidad de trabajo pero sin embargo el tiempo disponible para realizarlo es deficiente, lo que produce en muchas ocasiones un alargamiento en la jornada laboral; inadecuados procedimientos trabajo que no .permiten que las actividades laborales fluyan con normalidad suelen ser el denominador común.

3.2.2. Exigencias psicológicas cognitivas

Un 46,77% de trabajadores/as de TECNIGUAY está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a las Exigencias psicológicas cognitivas.

El 71% de los trabajadores indica que su trabajo requiere memorizar muchas cosas, 47% de ellos opina también que siempre debe tomar decisiones en forma rápida, sin embargo 50% indica que NUNCA debe tomar decisiones difíciles. En cuanto a manejar muchos conocimientos apenas un 12% indica que Solo Alguna vez.

Resultados Cruzados:

Un 85% de las mujeres y 29% de los hombres de TECNIGUAY están expuestos a la situación más desfavorable en esta dimensión.

50% del personal Administrativo, 45% del personal Comercial y 50% del personal de Logística, se encuentran en esta situación desfavorable.

Los trabajadores de TECNIGUAY, se encuentran con menos exposición a situaciones desfavorables en cuanto a las exigencias emocionales y de esconder emociones.

3.2.3. Exigencias psicológicas emocionales

Un 45,16% de trabajadores/as de TECNIGUAY está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a las Exigencias psicológicas emocionales.

Un 55% de las mujeres y 40% de los hombres de TECNIGUAY están expuestos a la situación más desfavorable en esta dimensión.

El 67% del personal Administrativo, 35% del personal Comercial y 60% del personal de Logística, se encuentran en esta situación desfavorable.

3.2.4. Exigencias psicológicas de Esconder emociones

Un 35,48% de trabajadores/as de TECNIGUAY está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a Esconder emociones.

Un 45% de las mujeres y 31% de los hombres de TECNIGUAY están expuestos a la situación más desfavorable en esta dimensión.

El 58% del personal Administrativo, 32% del personal Comercial y 20% del personal de Logística, se encuentran en esta situación desfavorable.

Las personas que tienen contacto con clientes (Jefes de sucursales, técnicos, Asistentes de Ventas y vendedores) deben mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, esconder las emociones forma parte de la naturaleza de las tareas y no pueden ser eliminadas.

3.3. TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES/ CONTROL

SOBRE EL CONTENIDO DEL TRABAJO

Otro grupo de dimensiones Psicosociales de relevancia para el estudio de factores de riesgo son las que tienen que ver con el trabajo activo y desarrollo de habilidades en este grupo se encuentran la influencia en el trabajo, las posibilidades de desarrollo, el control sobre el tiempo de trabajo, el sentido de trabajo y la integración a la empresa o compromiso.

3.3.1. Control de los tiempos a disposición

Un 59,68% de trabajadores/as de TECNIGUAY está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Control de los tiempos a disposición

El 55% de los encuestados piensa que solo alguna vez puede decidir cuando hace un descanso, tomar sus vacaciones y dejar de trabajar para charlar con un compañero. El 71% opina que nunca o solo alguna vez puede dejar de trabajar

al menos una hora sin tener que pedir permiso especial si se le presenta una situación familiar que resolver.

Resultados Cruzados:

Un 45% de las mujeres y 31% de los hombres de TECNIGUAY están expuestos a la situación más desfavorable en esta dimensión.

El 58% del personal Administrativo, 32% del personal Comercial y 20% del personal de Logística, se encuentran en esta situación desfavorable.

Se identifica en esta dimensión los niveles de margen de autonomía de los trabajadores sobre algunos aspectos del tiempo de trabajo y de descanso (pausas, vacaciones, ausencias de corta duración, etc.). Cerca de la mitad de la población se encuentra inmerso en este factor de riesgo.

3.3.2. Influencia

Un 59,68% de trabajadores/as de TECNIGUAY está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a Influencia.

El 50% de los trabajadores indican que solo alguna vez tienen influencia en la toma de decisiones que afectan a su trabajo. 74% piensa que NUNCA tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna, 54% indica que NUNCA se toma en cuenta su opinión al momento de asignársele tareas y un 50% indica que solo alguna vez tiene influencia sobre el orden en que realiza las tareas.

Resultados Cruzados:

Un 30% de las mujeres y 73% de los hombres de TECNIGUAY están expuestos a la situación más desfavorable en esta dimensión.

El 75% del personal Administrativo, 60% del personal Comercial y 40% del personal de Logística, se encuentran en esta situación desfavorable.

Se caracteriza en esta dimensión el margen de autonomía en el día a día del trabajo: en las tareas a realizar y su cantidad, en el orden de realización de las mismas, en los métodos a emplear, etc. En TECNIGUAY solo a ciertos trabajadores se le permite la participación en las decisiones sobre estos aspectos fundamentales de su trabajo cotidiano, a aquellos que se les delega funciones y procedimientos que tienen que cumplir tal cual las reciben se les está imitando su autonomía.

3.3.4. Compromiso

Un 53,23% de trabajadores/as de TECNIGUAY está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Compromiso.

El 42% de los trabajadores afirma que algunas veces habla con entusiasmo a otros de su empresa. 53% señala que NO le gustaría quedarse en la empresa por el resto de su vida laboral frente a un 16% que SI. 40% indica que solo alguna vez siente que los problemas de su empresa son suyos. 51% indica que su empresa algunas veces tiene gran importancia para ellos.

Resultados Cruzados:

Un 25% de las mujeres y 76% de los hombres de TECNIGUAY están expuestos a la situación más desfavorable en esta dimensión.

El 75% del personal Administrativo, 56% del personal Comercial y 50% del personal de Logística, se encuentran en esta situación desfavorable.

Se percibe en estos resultados la implicación de los trabajadores con su trabajo, en su futura vida laboral no se proyectan en TECNIGUAY, sin embargo hay un sentimiento manifiesto que actualmente se preocupan por las situaciones que puedan afectar a la organización.

3.4.5. Posibilidades de desarrollo

Un 8,06% de trabajadores/as de TECNIGUAY está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a las Posibilidades de desarrollo. 58% de los trabajadores se encuentra en la situación más favorable en esta dimensión.

Siendo una de las más positivas lo que no corresponde a factor de riesgo para la salud.

El 73% de los trabajadores manifiesta que su trabajo requiere que tenga iniciativa, apenas un 8% indica que su trabajo NUNCA le permite aprender cosas nuevas, 61% señala que su trabajo le permite aplicar sus conocimientos y 53% indica que su trabajo es variado.

Resultados Cruzados:

Un 5% de las mujeres y 4% de los hombres de TECNIGUAY están expuestos a la situación más desfavorable en esta dimensión.

El 16% del personal Administrativo, 2% del personal Comercial y 0% del personal de Logística, se encuentran en esta situación desfavorable

De manera positiva las personas en la Organización sienten tener oportunidades para poner en práctica sus conocimientos, habilidades y experiencia y adquirir nuevos.

3.5. COMPENSACIONES

En el grupo de dimensiones psicosociales de compensaciones o recompensas encontramos a la estima y la inseguridad en el empleo.

3.5.1. Estima

Un 67,74% de trabajadores/as de TECNIGUAY está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a Estima.

Solo un 14% de la población indica que siempre recibe el apoyo necesario en situaciones frente a un 40% que indica que solo alguna vez. Un 36% de la población considera que tomando en cuenta todo el trabajo y esfuerzo que ha realizado, el reconocimiento que recibe en su trabajo le parece adecuado.

Es rescatable el hecho de que en esta dimensión tan solo un 7% de la población considera que en su trabajo es tratado injustamente frente a un 74% que considera que nunca o solo alguna vez ha sido tratado injustamente.

Resultados Cruzados:

Un 80% de las mujeres y 62% de los hombres de TECNIGUAY están expuestos a la situación más desfavorable en esta dimensión.

El 75% del personal Administrativo, 63% del personal Comercial y 80% del personal de Logística, se encuentran en esta situación de forma desfavorable.

3.5.2. Inseguridad sobre el futuro

Un 4,84% de trabajadores/as de TECNIGUAY está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Inseguridad sobre el futuro. un 64% se encuentra en un situación media y un 30% en la situación más favorable para la salud.

El 52% de los trabajadores se encuentra Muy preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso que se quedara sin empleo. 61% se encuentra nada preocupado por si le cambian las tareas en contra de su voluntad, 82% está poco preocupado por si le cambian el horario de trabajo, 47% está nada preocupado por si le varían el salario.

Resultados Cruzados:

Un 10% de las mujeres y 7% de los hombres de TECNIGUAY están expuestos a la situación más desfavorable en esta dimensión.

El 25% del personal Administrativo, 5% del personal Comercial y 0% del personal de Logística, se encuentran en esta situación de forma desfavorable.

Los resultados obtenidos en esta dimensión son también bastante positivos existe en los trabajadores de TECNIGUAY poca preocupación por el futuro en relación a la pérdida del empleo y a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales, se sienten estables laboralmente y con posibilidades en el mercado laboral. No se encuentran situaciones de arbitrariedad es lo que lo que respecta a la asignación de la jornada, las tareas o la renovación de contrato; quizá porque en el contexto externo a la empresa existen peores condiciones de trabajo, claro está que esta dimensión puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador.

3.6. DOBLE PRESENCIA

Un 24,59% de trabajadores/as de TECNIGUAY está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Doble presencia.

La doble presencia ubica en la situación más desfavorable para la salud a el 60% de las mujeres y a un 7% de los hombres.

El 41% del personal Administrativo, 23% del personal Comercial y 10% del personal de Logística, se encuentran en esta situación de forma desfavorable

Como es usual esta dimensión afecta mayoritariamente a la población femenina de TECNIGUAY que se ve expuesta a aquellas exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico - familiar.

Resultados generales en cuanto los síntomas de estrés y satisfacción laboral, muestran que el 53% de la población se encuentra expuesta a la situación más desfavorable en cuando a los Síntomas conductuales de estrés; 61% de la población se encuentra expuesta a la situación más desfavorable en cuando a los Síntomas Somáticos de estrés, 52% de la población se encuentra expuesta a la

situación más desfavorable en cuando a los Síntomas cognitivos de estrés y 58% de la población se encuentra expuesta a la situación más desfavorable en cuando a la satisfacción laboral.

Vistos los resultados de acuerdo a la demografía, se evidencia que no existen diferencias relevantes de mencionar en cuanto a la población según su edad, tipo de contrato y antigüedad.

Sin embargo es importante señalar que en cuanto a la distribución de personas por área se refiere el área administrativa es la mayormente expuesta a factores de Riesgos Psicosociales, principalmente en las dimensiones de apoyo social de los compañeros, calidad de liderazgo y sentimiento de grupo. Las personas que ocupan cargos Administrativos de Asistentes y mensajeros, en particular, en su mayoría se quejan de que el apoyo social que reciben tanto de sus compañeros como de sus superiores no es suficiente para realizar bien su trabajo; existe en esta área y niveles organizacionales bastante rivalidad, individualismo y poco interés por el trabajo en equipo.

Se evidencia que el área con menor exposición a factores de riesgos psicosociales, es el área Comercial, se pone de manifiesto en los resultados una sensación de bienestar en cuanto a sus líderes esto puede deberse a que la mayoría del personal de ventas (vendedores y jefes de sucursal) reportan directamente al Gerente General a quien ven como un líder que les brinda el apoyo necesario para realizar bien su trabajo. También en esta área el nivel de satisfacción en cuanto a la dimensión de compensaciones es muy bueno ya que consideran que las metas son alcanzables y sus ingresos pueden ser muy altos en relación con el resto de trabajadores.

El personal de Técnico perteneciente al área comercial, es quien menor expuesto está a factores de riesgo psicosociales, en toda la organización, indican que si reciben apoyo de sus compañeros y superiores, sienten identidad de grupo y camaradería, esto sube hasta el nivel de Jefes de Patio, quienes son vistos también como líderes que brindan el apoyo necesario para el buen desempeño de sus funciones. Aun cuando la dimensión de compensaciones en cuanto a

remuneración y posibilidades de desarrollo es considerado por ellos muy bajo, el nivel de satisfacción en ellos es bastante positivo por encontrarse menos expuestos a una situación desfavorable en cuanto al apoyo social y las exigencias psicológicas en todas sus dimensiones.

Otra dimensión con un alto nivel de exposición de la mujeres son las de apoyo social de los compañeros y sentimiento de grupo, básicamente esto se debe a lo que anteriormente se había expuesto sobre la rivalidad y el bajo sentimiento de grupo.

Las dimensiones psicosociales en la que mayormente están expuestos los hombres en TECNIGUAY son la calidad de liderazgo y el control sobre los tiempos de trabajo, se evidencia un bajo nivel de satisfacción en relación a subordinados – jefes, además de la presencia de demasiada carga laboral en relación al tiempo disponible para realizarlo.

No se evidencia desigualdad de género de ningún tipo

4. CONCLUSIONES

Luego de realizado el análisis individual de las situaciones psicosociales a las que se encuentran expuestos en mayor o menor grado el personal de la compañía TECNIGUAY y atendiendo a los objetivos específicos se concluye:

- ✓ El apoyo social y la calidad de liderazgo en la empresa constituyen el grupo de dimensiones psicosociales más desfavorable para los trabajadores de TECNIGUAY (71%), seguido de las exigencias psicológicas (48%). El trabajo activo y desarrollo de habilidades afectan a cerca de la mitad de los trabajadores (43%) mientras que el nivel de compensaciones a una cuarta parte de ellos (36%)
- ✓ Los factores de riesgos psicosociales de mayor impacto negativo en los trabajadores de TECNIGUAY, son los de la variable de apoyo social, específicamente en las dimensiones de claridad del rol y apoyo social de los compañeros.
- ✓ Los factores de riesgos psicosociales de mayor impacto positivo en los trabajadores de TECNIGUAY, son los de la variable de compensaciones, concretamente en la dimensión de seguridad puesto que un porcentaje mínimo manifiesta inquietud respecto a su futuro dentro de la empresa. Otra dimensión con impacto positivo es la de posibilidades de desarrollo la misma que se encuentra dentro de la variable trabajo activo y desarrollo de habilidades.

5. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda la construcción de un cuestionario similar al del presente estudio adaptándolo a la realidad ecuatoriana, ya que vistos los resultados obtenidos el nivel de exigencia del cuestionario ISTAS 21 es muy alto para la aplicación local, ya que los valores de referencia han sido obtenidos a partir de una encuesta representativa de la población asalariada de

España, particularmente miembros de movimientos e institutos sindicales, los mismos que pretenden conseguir de las organizaciones muchos más beneficios de los que en la población ecuatoriana se espera.

- ✓ En futuros estudios como el presente es necesario trabajar mucho más en el proceso de introducción y socialización de los instrumentos a emplear ya que es necesario que las personas tengan un claro conocimiento de la utilidad que tienen las investigaciones de este tipo para su bienestar.
- ✓ Se recomienda ampliar la presente investigación con el uso de otros métodos de estudio donde haya la participación más activa de los involucrados, como las entrevistas o los grupos focales.
- ✓ Es de vital importancia consultar a expertos en el tema cuando se trate de la implementación de estrategias de intervención en aquellas situaciones que develan prioridad en ser atendidas.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ¹ Viteri, G. (2012) Recuperado el 18 de abril del 2012 de <http://seguridadindustrialysaludocupacional.com/seguridad-industrial-historia-de-logros/>.
- ² Ramírez, C. (2005). *Seguridad Industrial un Enfoque Integral*. México D.F., México: Limusa S.A., Grupo Noriega Editores.
- ³ Grupo de Autores de la Universidad de Guadalajara (2010), *Factores de Seguridad y Salud Mental en el trabajo*, (1era ed.) Guadalajara, México, Universidad de Guadalajara.
- ⁴ OIT Organización Internacional del Trabajo (1984)., <http://www.ilo.org>.
- ⁵ Dirección del Seguro General de Riesgo del Trabajo (2007) *Sistema de Administración de la Seguridad y Salud en el Trabajo*. Quito, Ecuador.
- ⁶ Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española(2001). Recuperado de <http://lema.rae.es/drae/?val=riesgo>.
- ^{7, 9, 4} Dirección del Seguro General de Riesgo del Trabajo (2007, Julio), *Guía Básica de Información de Seguridad y Salud en el Trabajo, Normativa Legal Tipos de Riesgos Laborales*. Quito, Ecuador.
- ⁸ Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo N. 56.
- ^{10, 11, 19} Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud. Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud. Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales para empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud; 2010.

^{2, 5, 6, 22} Mansilla, F. (2009). *Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y práctica*. Madrid, España.

³ Moreno, B., Báez, C.(2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid, España: Universidad Autónoma de Madrid.

^{7, 17, 18} Manual del Método CoPsoQ-istas 21 (Versión 1,5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales, 2010.

²⁰ Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) de Madrid. España. <http://www.insht.es/portal/site/Insht/>.

²¹ Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales,. (1998). Factores Psicosociales y de Organización. Steven L. Sauter, Lawrence R. Murphy, Joseph J. Hurrell y Lennart Levi. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*, Madrid, España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Subdirección General de Publicaciones.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Mansilla, F. (2009). *Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y práctica*. Madrid, España.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales,. (1998). Factores Psicosociales y de Organización. Steven L. Sauter, Lawrence R. Murphy, Joseph J. Hurrell y Lennart Levi. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo* (pp. 1 - 88). Madrid, España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Subdirección General de Publicaciones .
- Dirección del Seguro General de Riesgo del Trabajo (2007, Julio), *Guía Básica de Información de Seguridad y Salud en el Trabajo, Normativa Legal Tipos de Riesgos Laborales*. Quito, Ecuador.
- Moreno, B., Baez, C.(2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid, España: Universidad Autónoma de Madrid.
- Cortez Díaz, José María. Año 2007. *Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales Seguridad e Higiene del Trabajo*. Madrid, España: Editorial Tébar S.L. 9na Edición.
- Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud. Instituto Sindical de Ambiente, y Salud. Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales para empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud; 2010.
- Organización Mundial de la Salud, OMS. <http://www.who.int/es/index.html>
- Organización Internacional del Trabajo, OIT. <http://www.ilo.org>

- Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) de Madrid. España.
<http://www.insht.es/portal/site/Insht/>.
- Ramírez, C. (2005). *Seguridad Industrial un Enfoque Integral*. México D.F., México: Limusa S.A., Grupo Noriega Editores.

9. ANEXOS

9.1 ANEXO 1: CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO.



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

Versión media para empresas de 25 y más trabajadores/as
Adaptación para el estado español del Cuestionario Psicosocial
de Copenhagen, CoPsoQ (Versión 1.5, 2010)

Empresa: TECNIGUAY	Fecha de respuesta: junio 2013
---------------------------	---------------------------------------

INSTRUCCIONES

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

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

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

La mayoría de preguntas tienen **varias opciones de respuesta y debes señalar con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación** (por ejemplo, escogiendo una sola opción entre las posibles respuestas: "*siempre / muchas veces / algunas veces / sólo alguna vez / nunca*"). En otras preguntas no se trata de marcar una opción, sino de responder con un número. En la última página tienes un espacio para aportar cualquier comentario que quieras realizar respecto a este cuestionario y tus condiciones de trabajo. **Si tienes más de un empleo**, te pedimos que refieras todas tus respuestas solamente al que haces en **TECNIGUAY**.

Forma de recogida del cuestionario: **Este cuestionario debe depositarse dentro de un sobre cerrado. El día de recogida será el viernes, 28 de junio de 2013.**

Para llevar a cabo el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales, se ha creado un **Grupo de Trabajo** formado por representantes de la dirección de la empresa, LEONIDAS ALMEIDA, representantes de los trabajadores/as, LEONIDAS ALMEIDA, y personal técnico del Servicio de Prevención, NARCIZA MOREIRA. Si necesitas realizar alguna consulta te puedes dirigir a cualquiera de sus miembros.

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

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

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

1. Eres:

- 1 Mujer
- 2 Hombre

2. ¿Qué edad tienes?:

- 1 Menos de 26 años
- 2 Entre 26 y 35 años
- 3 Entre 36 y 45 años
- 4 Entre 46 y 55 años
- 5 Más de 55 años

3. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?:

- 4 Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas
- 3 Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
- 2 Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
- 1 Sólo hago tareas muy puntuales
- 0 No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

4. Contesta a las siguientes preguntas sobre los problemas para compaginar las tareas doméstico-familiares y el empleo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las preguntas.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
b) Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
c) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0

II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud y bienestar personal.

5. En general, dirías que tu salud es:

- 4 Excelente
- 3 Muy buena
- 2 Buena
- 1 Regular
- 0 Mala

6. Por favor, di si te parece CIERTA O FALSA cada una de las siguientes frases. Responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	Totalmente cierta	Bastante cierta	No lo sé	Bastante falsa	Totalmente falsa
a) Me pongo enfermo/a más fácilmente que otras personas	[]0	[]1	[]2	[]3	[]4
b) Estoy tan sana/o como cualquiera	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
c) Creo que mi salud va a empeorar	[]0	[]1	[]2	[]3	[]4
d) Mi salud es excelente	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0

7. Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Por favor, responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas

Durante las últimas cuatro semanas,	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Has estado muy nervioso/a?	[]0	[]1	[]2	[]3	[]4	[]5
b) ¿Te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	[]0	[]1	[]2	[]3	[]4	[]5
c) ¿Te has sentido calmada/o y tranquila/o?	[]5	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
d) ¿Te has sentido desanimado/a y triste?	[]0	[]1	[]2	[]3	[]4	[]5
e) ¿Te has sentido feliz?	[]5	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
f) ¿Te has sentido llena/o de vitalidad?	[]5	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
g) ¿Has tenido mucha energía?	[]5	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
h) ¿Te has sentido agotado/a?	[]0	[]1	[]2	[]3	[]4	[]5
i) ¿Te has sentido cansada/o?	[]0	[]1	[]2	[]3	[]4	[]5

8. ¿DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS con qué frecuencia has tenido los siguientes problemas? Por favor, responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Durante las últimas cuatro semanas	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) No he tenido ánimos para estar con gente	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
b) No he podido dormir bien	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
c) He estado irritable	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
d) Me he sentido agobiado/a	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
e) ¿Has sentido opresión o dolor en el pecho?	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
f) ¿Te ha faltado el aire?	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
g) ¿Has sentido tensión en los músculos?	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
h) ¿Has tenido dolor de cabeza?	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
i) ¿Has tenido problemas para concentrarte?	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
j) ¿Te ha costado tomar decisiones?	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
k) ¿Has tenido dificultades para acordarte de las cosas?	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0
l) ¿Has tenido dificultades para pensar de forma clara?	[]4	[]3	[]2	[]1	[]0

III. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo actual y tus condiciones de trabajo.

4

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

- 1 ADMINISTRATIVO
- 2 COMERCIAL
- 3 LOGISTICA

10. Señala el puesto de trabajo que ocupas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

- 1 ANALISTA
- 2 ASISTENTE
- 3 LOGISTICO
- 4 JEFE
- 5 MENSAJERO
- 6 TECNICO
- 7 VENDEDOR

11. ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

- 1 No
- 2 Generalmente de nivel superior
- 3 Generalmente de nivel inferior
- 4 Generalmente del mismo nivel
- 5 Tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
- 6 No lo sé

12. En el último año, ¿la dirección o tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?

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

13. En tu día a día, ¿tus superiores te permiten decidir cómo realizas tu trabajo (métodos, orden de las tareas...etc)?

- [0] Siempre
- [1] Muchas veces
- [2] Algunas veces
- [3] Sólo alguna vez
- [4] Nunca

14. ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocido salarialmente?

- [1] Sí
- [2] No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)
- [3] No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial)
- [4] No lo sé

15. Desde que entraste en TECNIGUAY, ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

- [1] Sí
- [2] No

16. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en TECNIGUAY?

- [3] Menos de 1 año
- [4] De 1 a 3 años
- [5] De 3 a 6 años
- [6] Más de 10 años
- [6] de 6 a 10 años

17. ¿Qué tipo de relación laboral tienes con TECNIGUAY?

- [1] Contrato a Plazo Fijo
- [2] Contrato Indefinido

18. Tu contrato es:

19. ¿Cuál es tu horario de trabajo?

- [1] Jornada partida (mañana y tarde)

20. ¿Qué días de la semana trabajas?

- [1] De lunes a viernes
- [2] De lunes a sábado
- [4] De lunes a viernes y, excepcionalmente, sábados, domingos y festivos

21. ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?

- [1] No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida
- [2] Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
- [3] Tengo hasta 30 minutos de margen
- [4] Tengo más de media hora y hasta una hora de margen
- [5] Tengo más de una hora de margen

22. ¿Con qué frecuencia te cambian la hora que tienes establecida de entrada y salida?

- [0] Siempre
- [1] Muchas veces
- [2] Algunas veces
- [3] Sólo alguna vez
- [4] Nunca

23. ¿Con qué frecuencia te cambian los días de la semana que tienes establecido trabajar?

- [0] Siempre
- [1] Muchas veces
- [2] Algunas veces
- [3] Sólo alguna vez
- [4] Nunca

24. Indica cuántas horas trabajaste la semana pasada para TECNIGUAY

- [1] 30 horas o menos
- [2] De 31 a 35 horas
- [3] De 36 a 40 horas
- [4] De 41 a 45 horas
- [5] Más de 45 horas

9.2 ANEXO 2: TABLAS DE FRECUENCIAS POR DIMENSIÓN

Tabla 24: Claridad de rol. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	38,7 [N=24]	53,2 [N=33]	8,1 [N=5]	[N=0]
¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	25,8 [N=16]	59,7 [N=37]	14,5 [N=9]	[N=0]
¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	33,9 [N=21]	51,6 [N=32]	14,5 [N=9]	[N=0]
¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	24,2 [N=15]	41,9 [N=26]	33,9 [N=21]	[N=0]

Tabla 25: Apoyo social de los compañeros. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	16,1 [N=10]	38,7 [N=24]	45,2 [N=28]	[N=0]
Tus compañeros o compañeras ¿están dispuestos a escuchar tus problemas en el trabajo?	14,5 [N=9]	37,1 [N=23]	48,4 [N=30]	[N=0]
¿Hablas con tus compañeros o compañeras sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?	14,5 [N=9]	43,5 [N=27]	41,9 [N=26]	[N=0]

Tabla 26: Calidad del liderazgo. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
Tus actuales jefes inmediatos				
¿se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	14,5 [N=9]	43,5 [N=27]	41,9 [N=26]	[N=0]
¿planifican bien el trabajo?	14,5 [N=9]	61,3 [N=38]	24,2 [N=15]	[N=0]
¿resuelven bien los conflictos?	11,3 [N=7]	53,2 [N=33]	35,5 [N=22]	[N=0]
¿se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	9,7 [N=6]	59,7 [N=37]	30,6 [N=19]	[N=0]

Tabla 27: Sentimiento de grupo. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeros/as de trabajo?	9,7 [N=6]	53,2 [N=33]	37,1 [N=23]	[N=0]
Entre compañeras/os ¿os ayudáis en el trabajo?	24,2 [N=15]	32,3 [N=20]	43,5 [N=27]	[N=0]
En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	24,2 [N=15]	43,5 [N=27]	32,3 [N=20]	[N=0]

Tabla 28: Previsibilidad. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar a tu futuro?	17,7 [N=11]	54,8 [N=34]	27,4 [N=17]	[N=0]
¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	29,0 [N=18]	45,2 [N=28]	25,8 [N=16]	[N=0]

Tabla 29: Estima. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	11,3 [N=7]	48,4 [N=30]	40,3 [N=25]	[N=0]
En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	14,5 [N=9]	61,3 [N=38]	24,2 [N=15]	[N=0]
En mi trabajo me tratan injustamente	6,5 [N=4]	19,4 [N=12]	74,2 [N=46]	[N=0]
Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	38,7 [N=24]	35,5 [N=22]	25,8 [N=16]	[N=0]

Tabla 30: Exigencias psicológicas cuantitativas. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Tienes que trabajar muy rápido?	69,4 [N=43]	29,0 [N=18]	1,6 [N=1]	[N=0]
¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	30,6 [N=19]	32,3 [N=20]	37,1 [N=23]	[N=0]
¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	35,5 [N=22]	29,0 [N=18]	35,5 [N=22]	[N=0]
¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	35,5 [N=22]	32,3 [N=20]	32,3 [N=20]	[N=0]

Tabla 31: Apoyo social de los superiores. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	27,4 [N=17]	41,9 [N=26]	30,6 [N=19]	[N=0]
¿Tu inmediata/o superior está dispuesto a escuchar tus problemas en el trabajo?	33,9 [N=21]	37,1 [N=23]	29,0 [N=18]	[N=0]
¿Hablas con tu superior sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?	30,6 [N=19]	40,3 [N=25]	29,0 [N=18]	[N=0]

Tabla 32: Influencia. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	22,6 [N=14]	27,4 [N=17]	50,0 [N=31]	[N=0]
¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	3,2 [N=2]	22,6 [N=14]	74,2 [N=46]	[N=0]
¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	24,2 [N=15]	22,6 [N=14]	53,2 [N=33]	[N=0]
¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	24,2 [N=15]	25,8 [N=16]	50,0 [N=31]	[N=0]

Tabla 33: Control de los tiempos a disposición. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	16,1 [N=10]	29,0 [N=18]	54,8 [N=34]	[N=0]
¿Puedes coger las vacaciones más o menos cuando tu quieres?	14,5 [N=9]	30,6 [N=19]	54,8 [N=34]	[N=0]
¿Puedes dejar tu trabajo para charlar con un compañero o compañera?	14,5 [N=9]	30,6 [N=19]	54,8 [N=34]	[N=0]
Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	9,7 [N=6]	19,4 [N=12]	71,0 [N=44]	[N=0]

Tabla 34: Compromiso. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	29,0 [N=18]	41,9 [N=26]	29,0 [N=18]	[N=0]
¿Te gustaría quedarte en la empresa en la que estás para el resto de tu vida laboral?	16,1 [N=10]	30,6 [N=19]	53,2 [N=33]	[N=0]
¿Sientes que los problemas de tu empresa son también tuyos?	25,8 [N=16]	33,9 [N=21]	40,3 [N=25]	[N=0]
¿Sientes que tu empresa tiene una gran importancia para ti?	22,6 [N=14]	51,6 [N=32]	25,8 [N=16]	[N=0]

Tabla 35: Exigencias psicológicas cognitivas. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas?	71,0 [N=44]	16,1 [N=10]	12,9 [N=8]	[N=0]
¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida?	46,8 [N=29]	12,9 [N=8]	40,3 [N=25]	[N=0]
¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles?	30,6 [N=19]	19,4 [N=12]	50,0 [N=31]	[N=0]
¿Tu trabajo requiere manejar muchos conocimientos?	38,7 [N=24]	48,4 [N=30]	12,9 [N=8]	[N=0]

Tabla 36: Posibilidad de relación social. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as ?	16,1 [N=10]	22,6 [N=14]	61,3 [N=38]	[N=0]
¿Puedes hablar con tus compañeros o compañeras mientras estás trabajando?	30,6 [N=19]	33,9 [N=21]	35,5 [N=22]	[N=0]

Tabla 37: Exigencias psicológicas emocionales. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	33,9 [N=21]	29,0 [N=18]	37,1 [N=23]	[N=0]
¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	24,2 [N=15]	16,1 [N=10]	59,7 [N=37]	[N=0]
¿Se producen en tu trabajo momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	21,0 [N=13]	32,3 [N=20]	46,8 [N=29]	[N=0]

Tabla 38: Sentido del trabajo. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Las tareas que haces te parecen importantes?	61,3 [N=38]	33,9 [N=21]	4,8 [N=3]	[N=0]
¿Te sientes comprometido con tu profesión?	64,5 [N=40]	30,6 [N=19]	4,8 [N=3]	[N=0]
¿Tienen sentido tus tareas?	59,7 [N=37]	37,1 [N=23]	3,2 [N=2]	[N=0]

Tabla 39: Esconder emociones. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	24,2 [N=15]	45,2 [N=28]	30,6 [N=19]	[N=0]
¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	41,9 [N=26]	37,1 [N=23]	21,0 [N=13]	[N=0]

Tabla 40: Doble presencia. Distribución de frecuencias.

	Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas + Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	Sólo hago tareas muy puntuales + No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	No contesta
	%	%	%	N
¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	9,8 [N=6]	16,4 [N=10]	73,8 [N=45]	[N=1]
	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	12,9 [N=8]	16,1 [N=10]	71,0 [N=44]	[N=0]
Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	6,5 [N=4]	16,1 [N=10]	77,4 [N=48]	[N=0]
¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	14,5 [N=9]	16,1 [N=10]	69,4 [N=43]	[N=0]

Tabla 41: Conflicto de rol. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	29,0 [N=18]	24,2 [N=15]	46,8 [N=29]	[N=0]
¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	8,1 [N=5]	41,9 [N=26]	50,0 [N=31]	[N=0]
¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?	16,1 [N=10]	41,9 [N=26]	41,9 [N=26]	[N=0]
¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	9,7 [N=6]	35,5 [N=22]	54,8 [N=34]	[N=0]

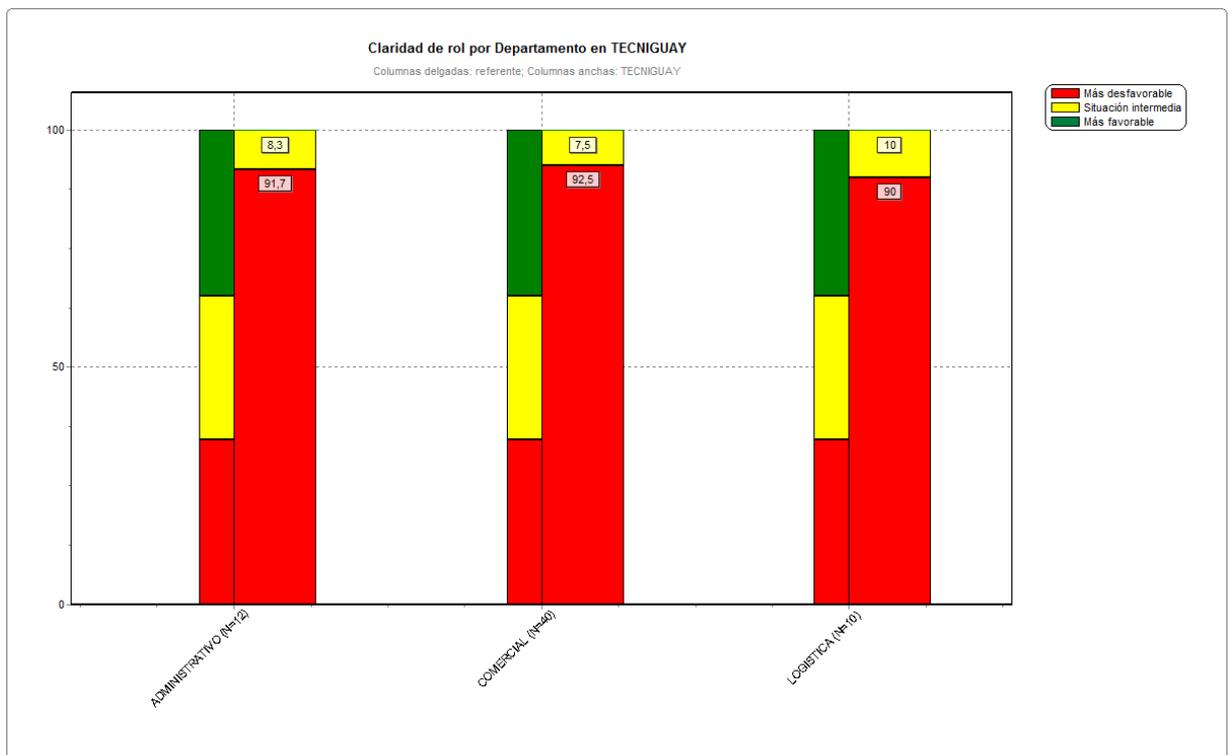
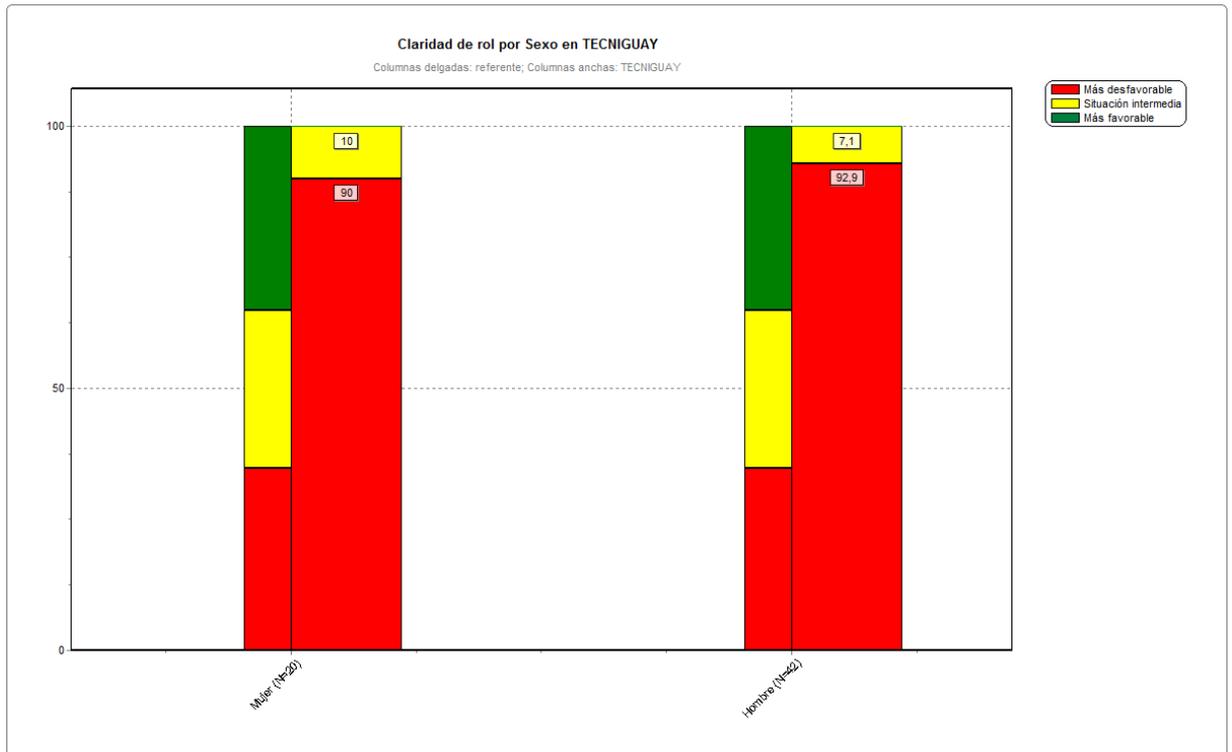
Tabla 42: Posibilidades de desarrollo. Distribución de frecuencias.

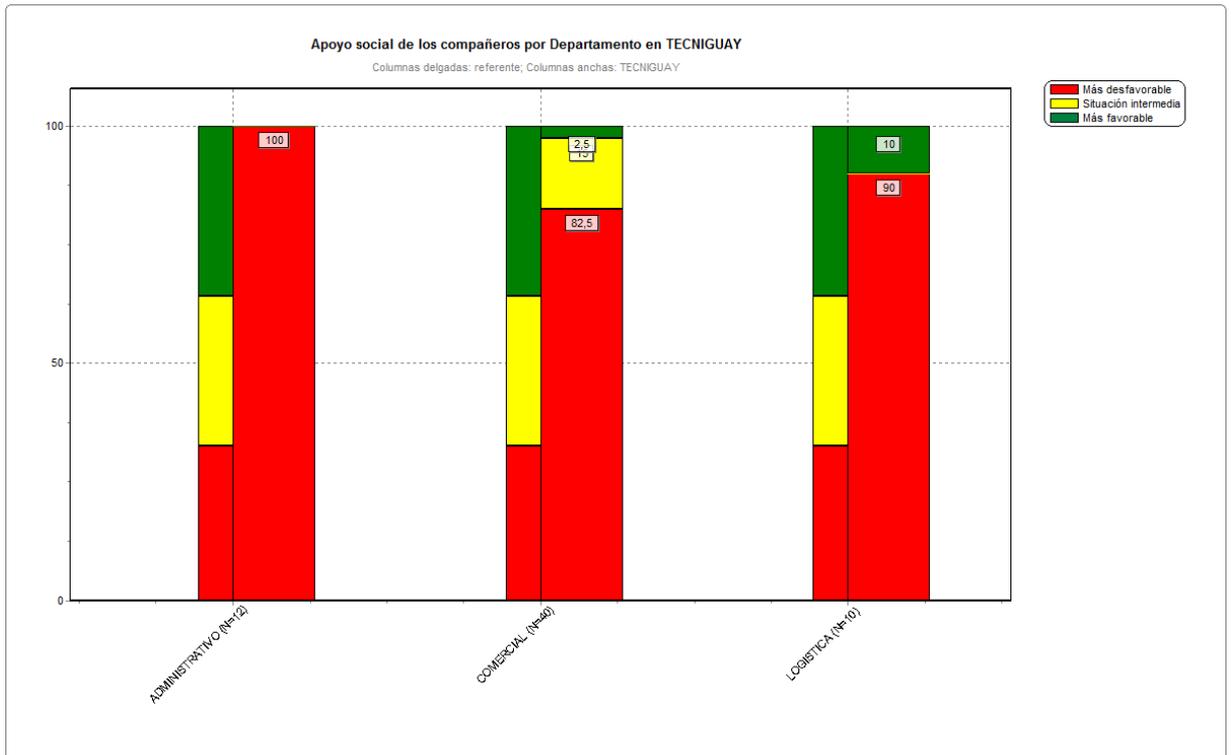
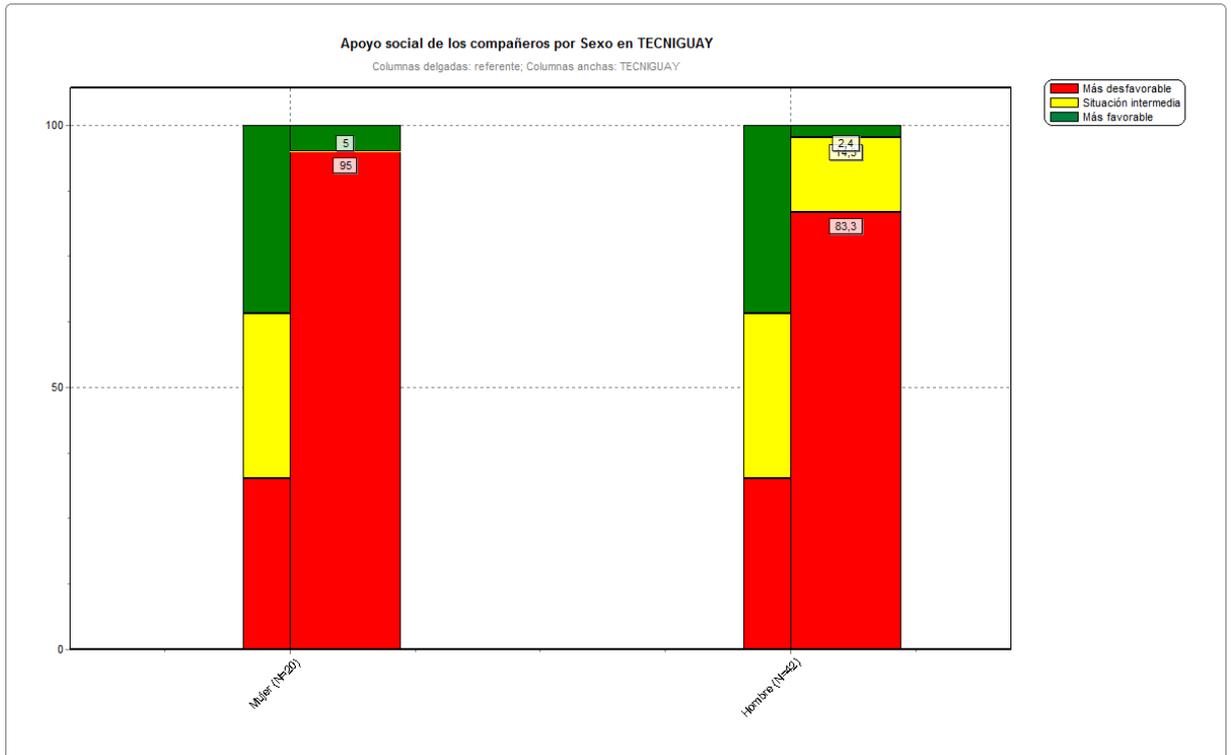
	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	72,6 [N=45]	19,4 [N=12]	8,1 [N=5]	[N=0]
¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	48,4 [N=30]	43,5 [N=27]	8,1 [N=5]	[N=0]
¿La realización de tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	61,3 [N=38]	38,7 [N=24]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿Tu trabajo es variado?	53,2 [N=33]	43,5 [N=27]	3,2 [N=2]	[N=0]

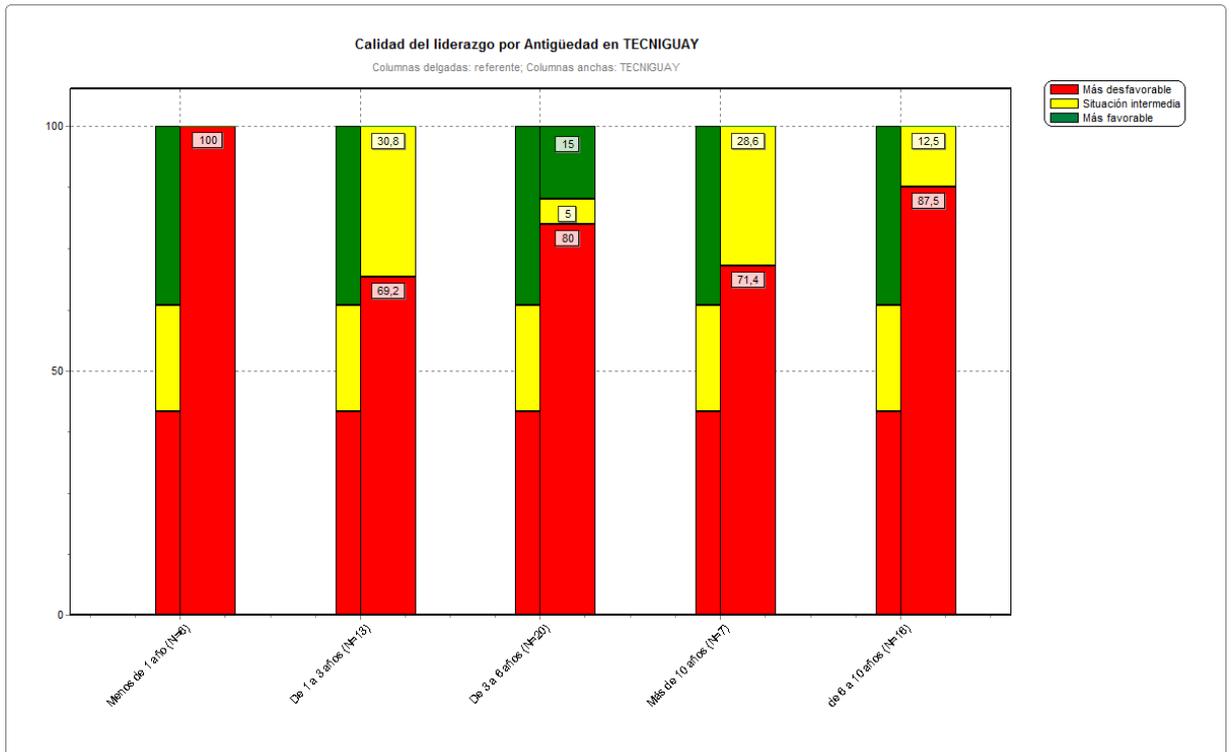
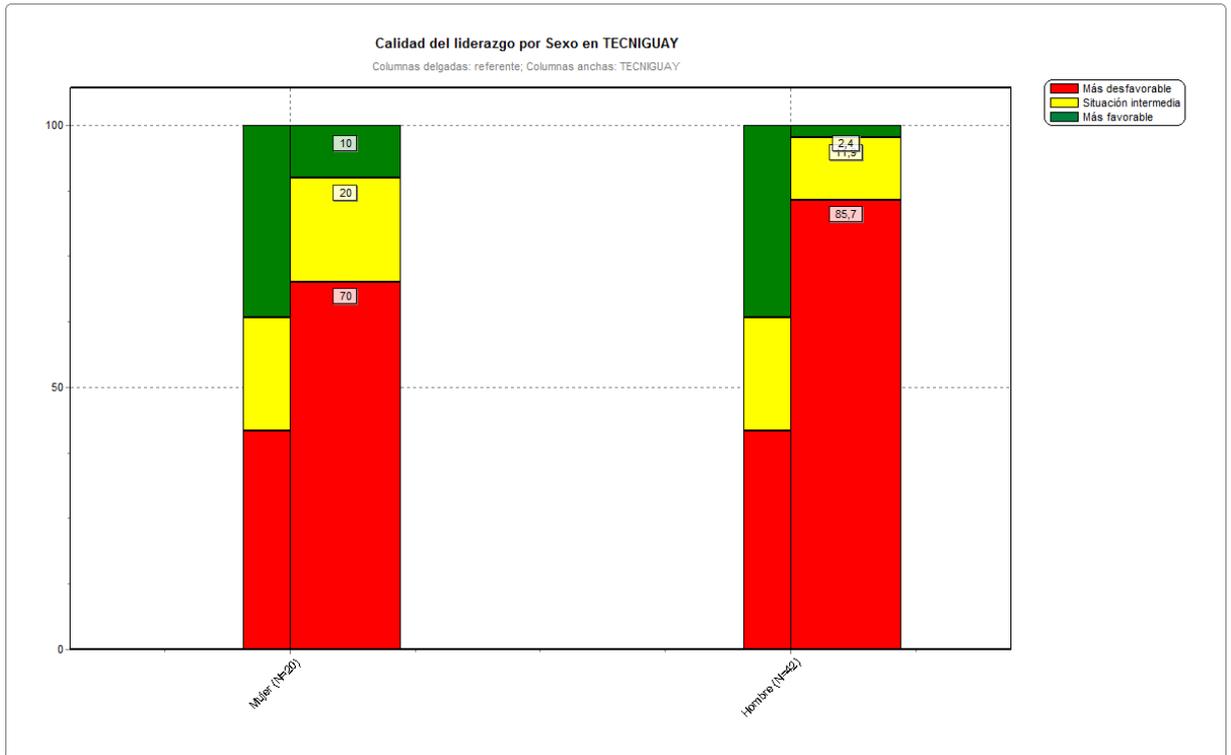
Tabla 43: Inseguridad sobre el futuro. Distribución de frecuencias.

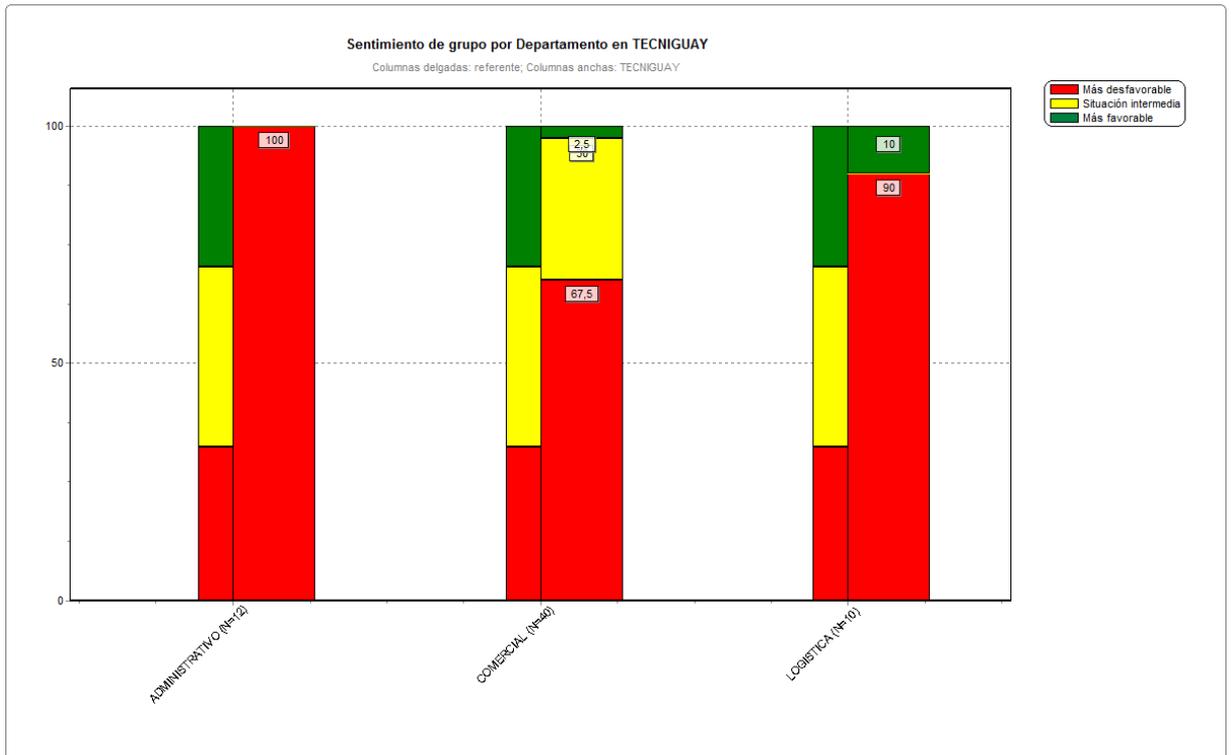
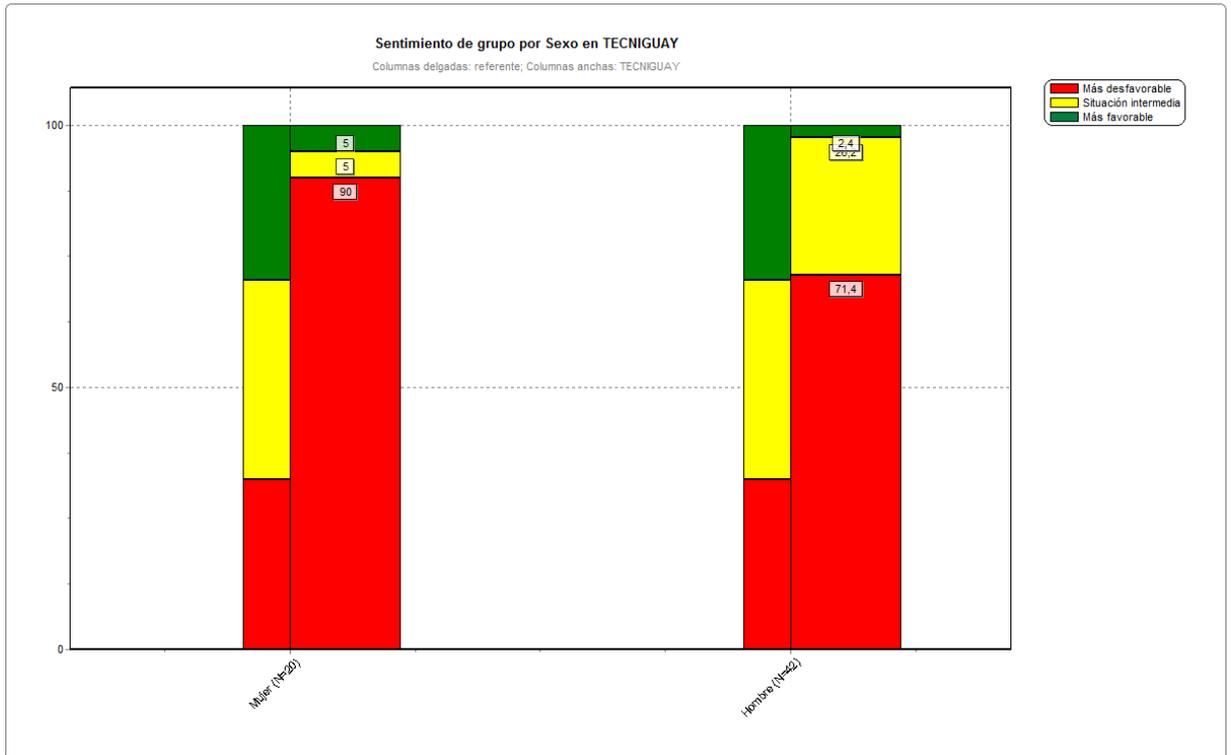
	Muy preocupado + Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado + Nada preocupado	No contesta
	%	%	%	N
En estos momentos, ¿estás preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	51,6 [N=32]	30,6 [N=19]	17,7 [N=11]	[N=0]
por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	0,0 [N=0]	38,7 [N=24]	61,3 [N=38]	[N=0]
por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	0,0 [N=0]	17,7 [N=11]	82,3 [N=51]	[N=0]
por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?	16,1 [N=10]	37,1 [N=23]	46,8 [N=29]	[N=0]

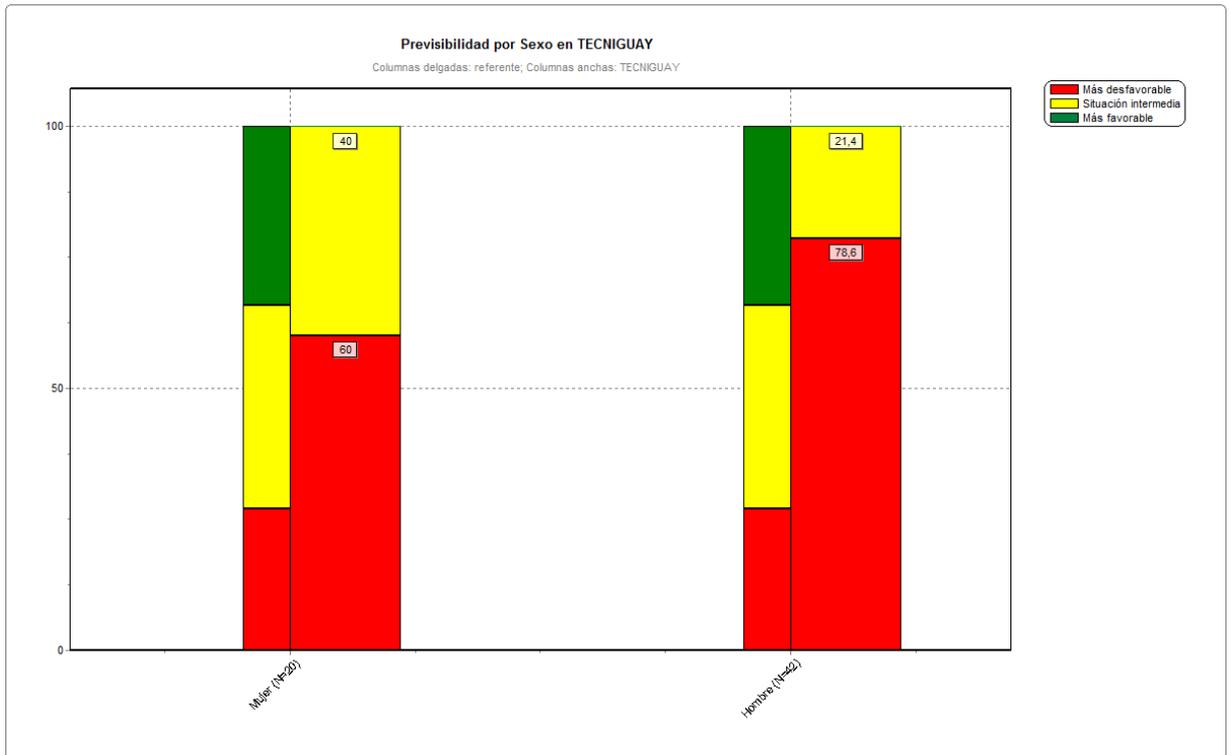
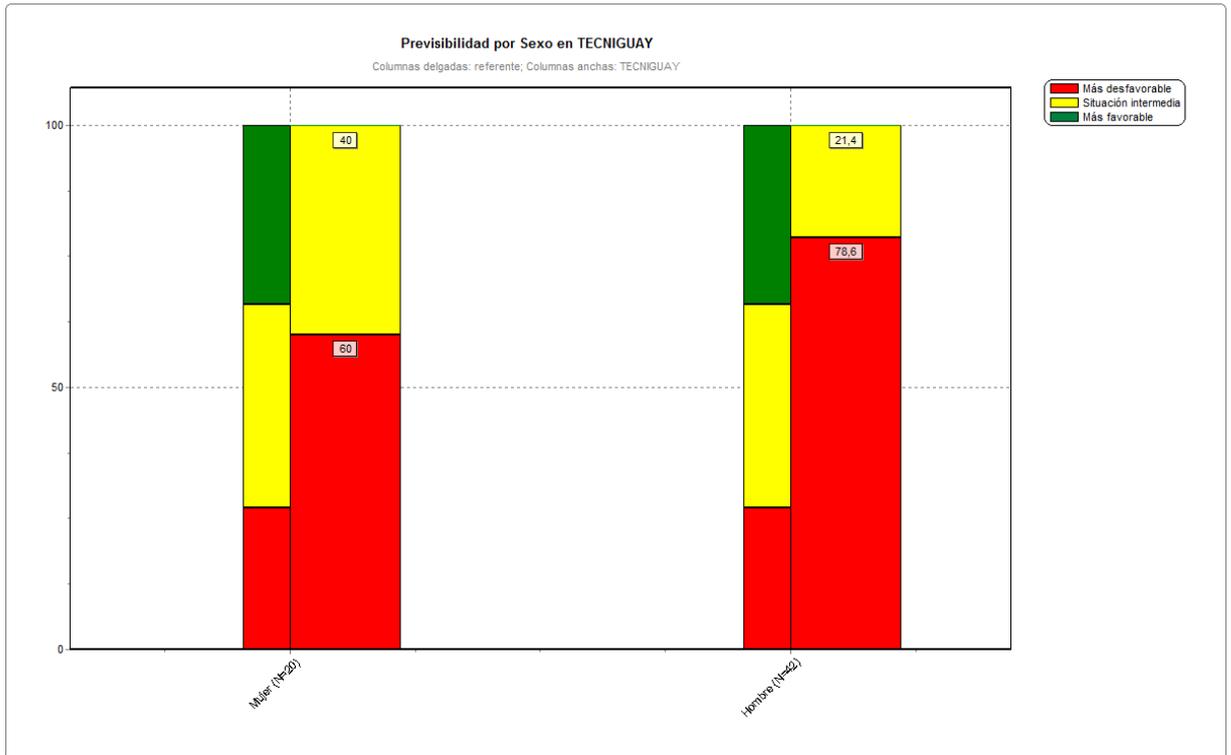
9.3 ANEXO3: GRÁFICOS DE REFERENCIA POR SEXO Y DEPARTAMENTO

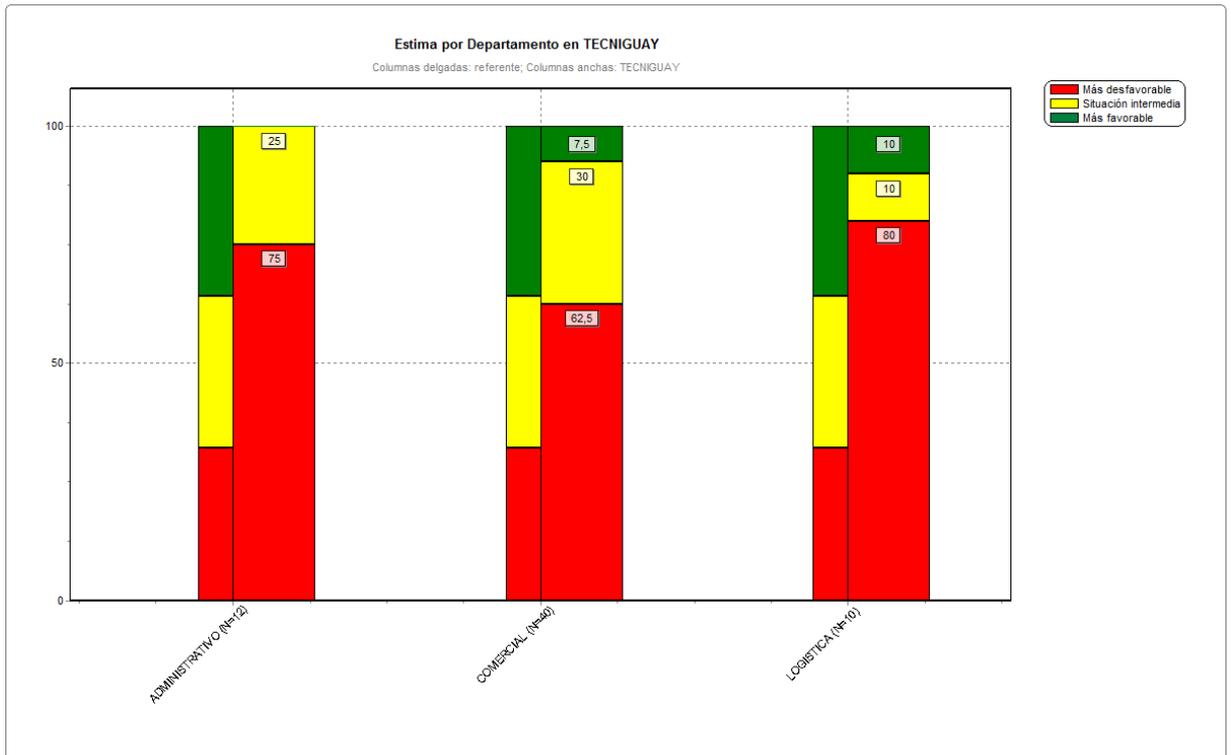
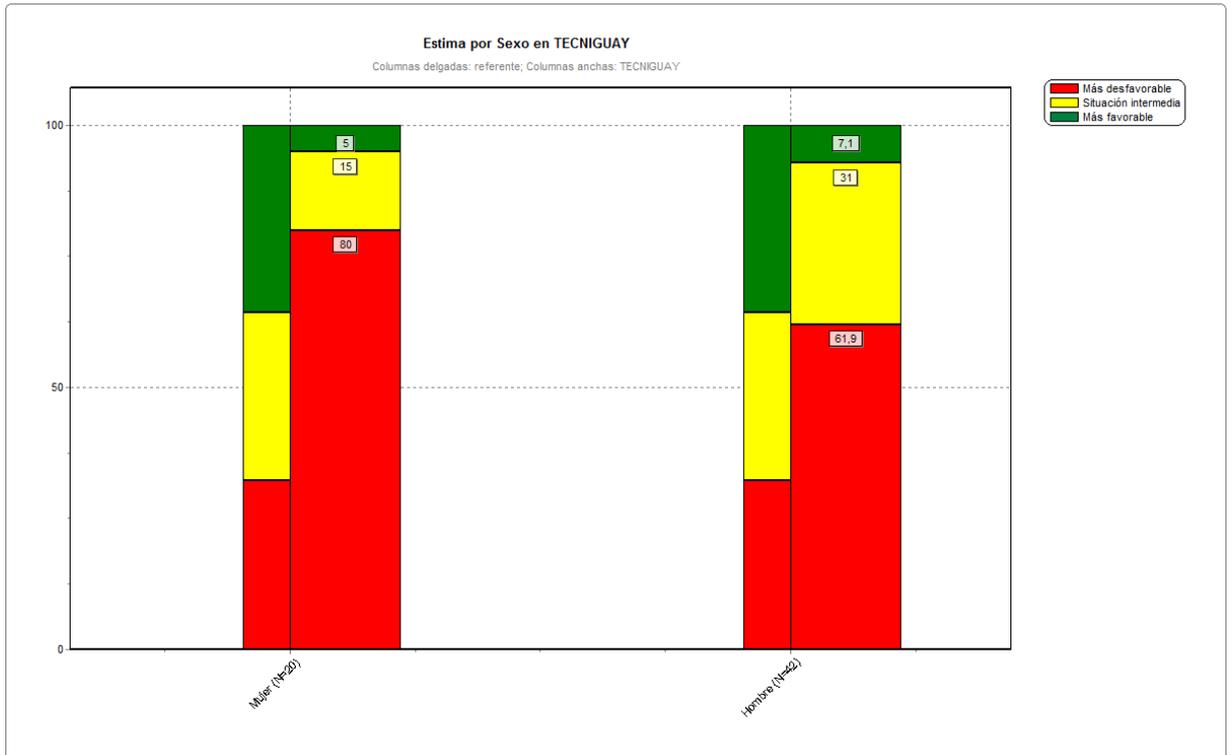


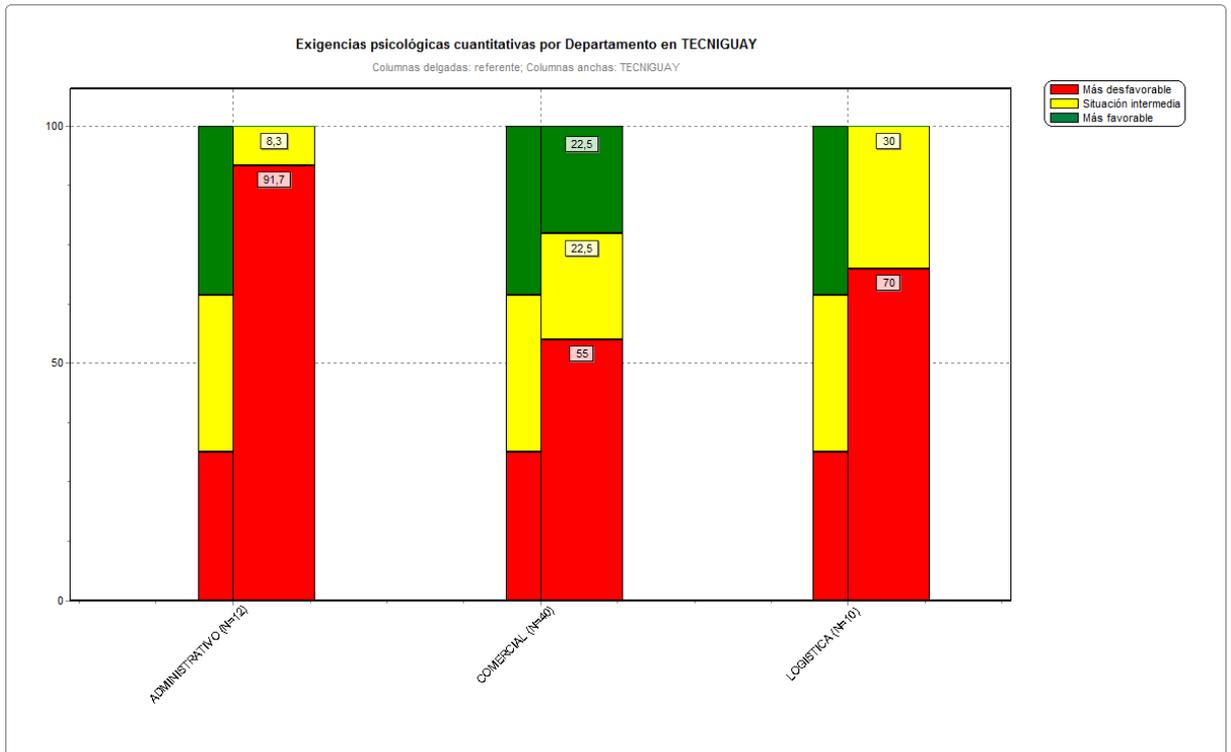
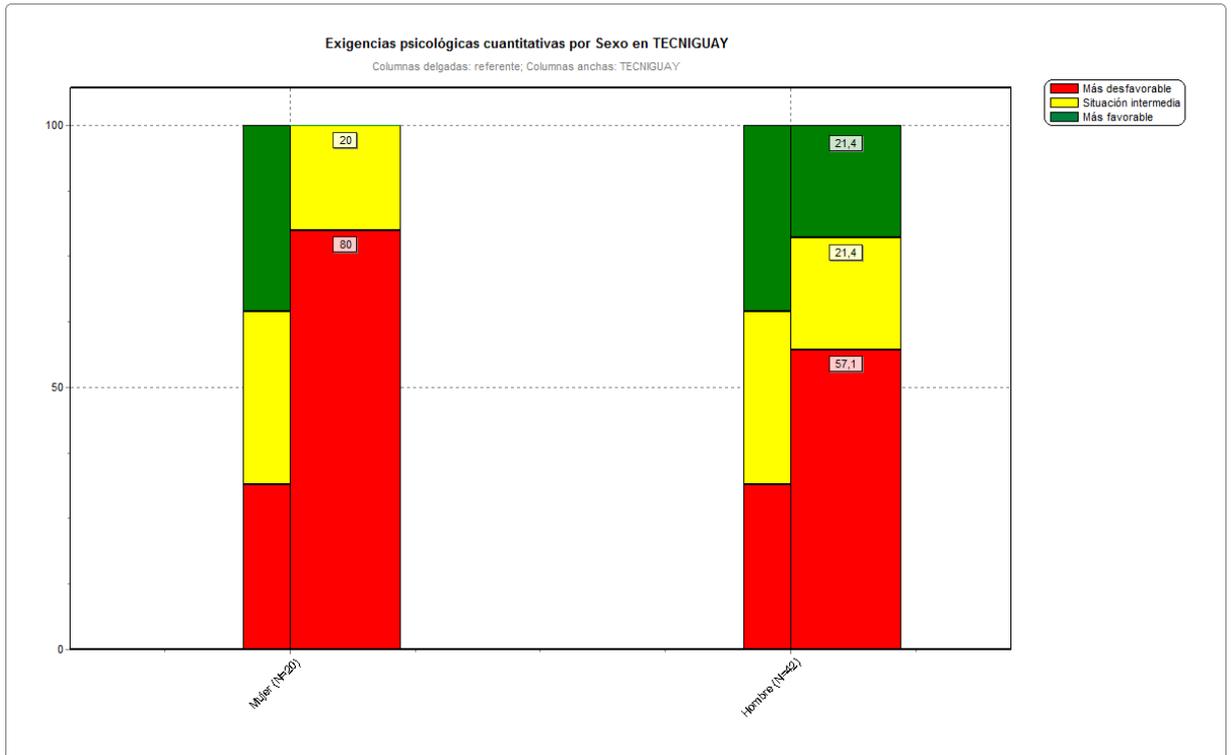


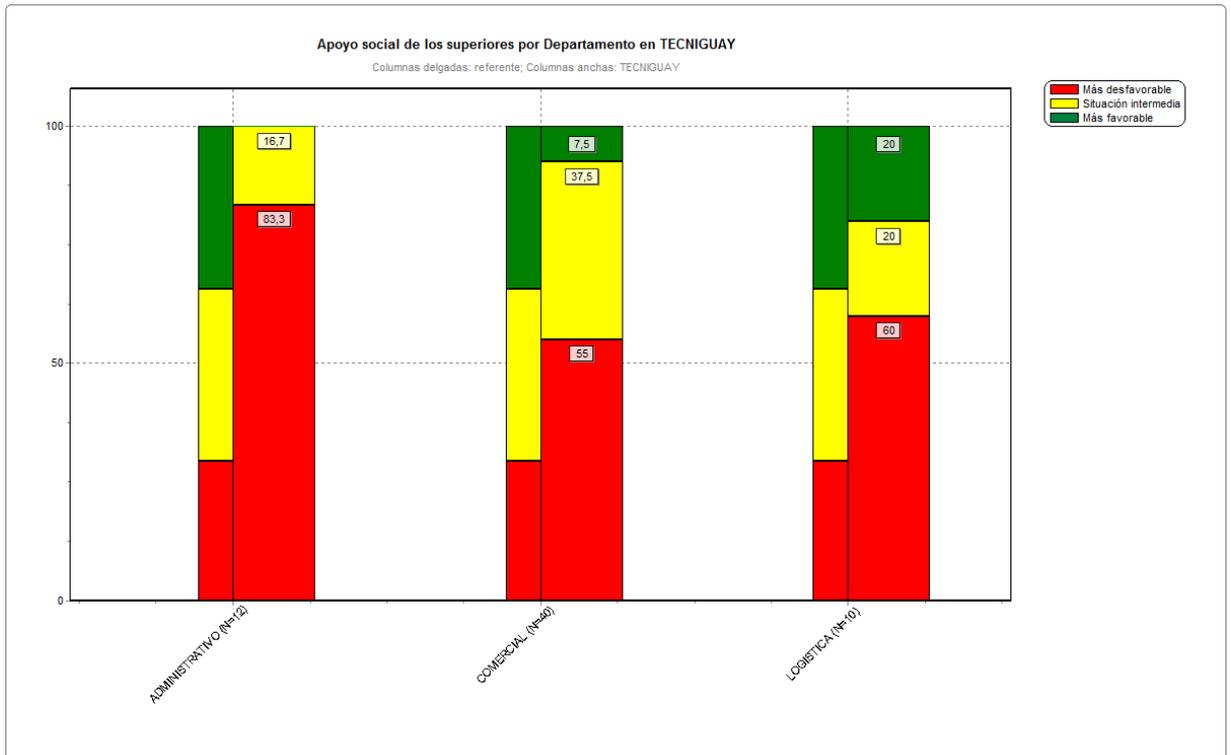
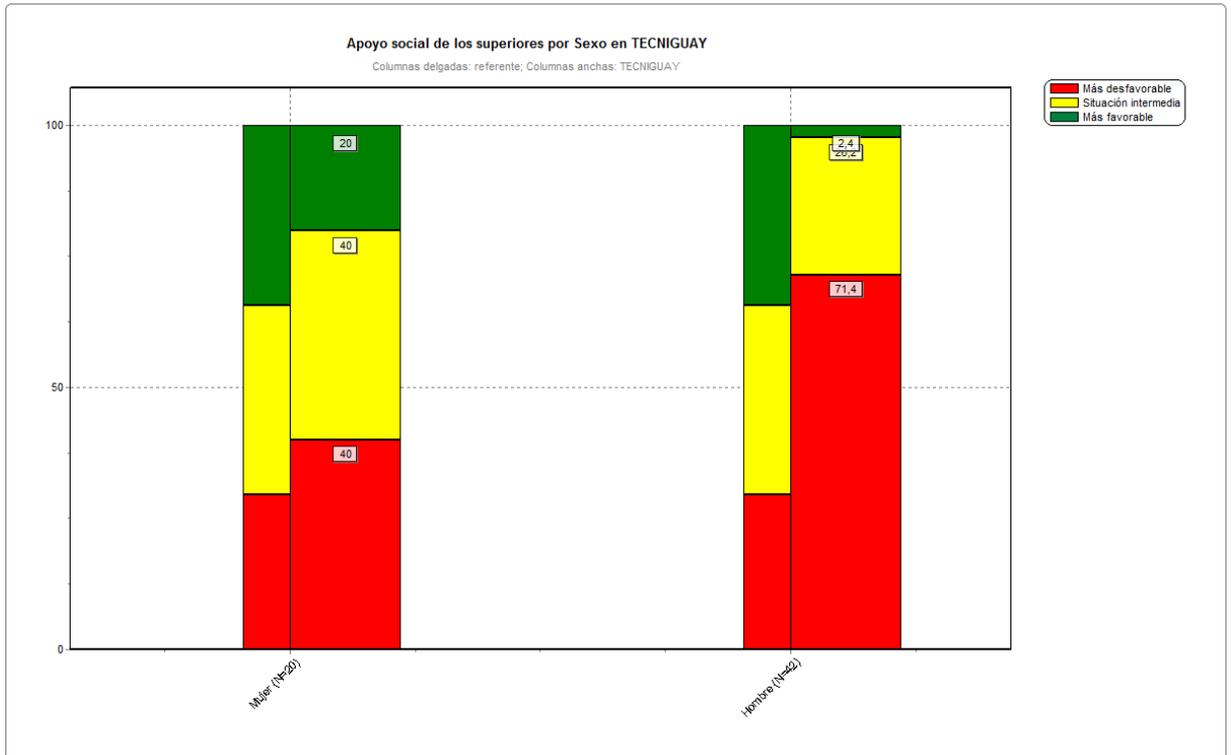


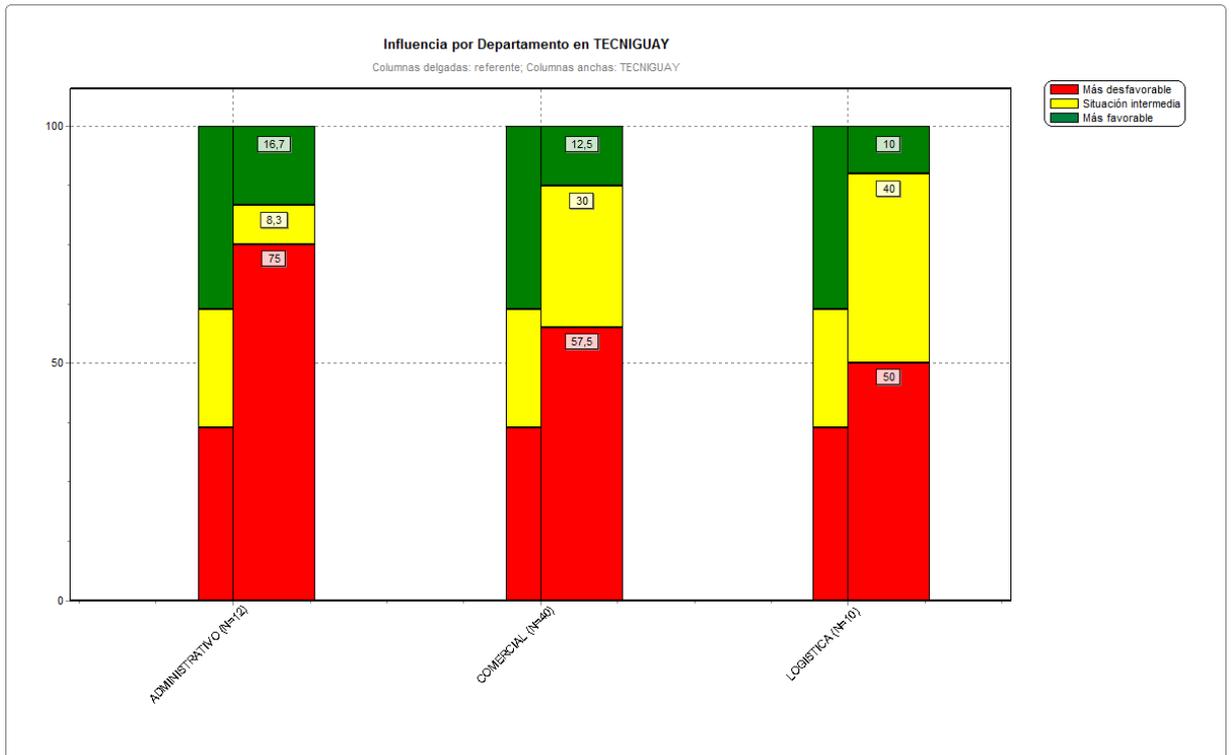
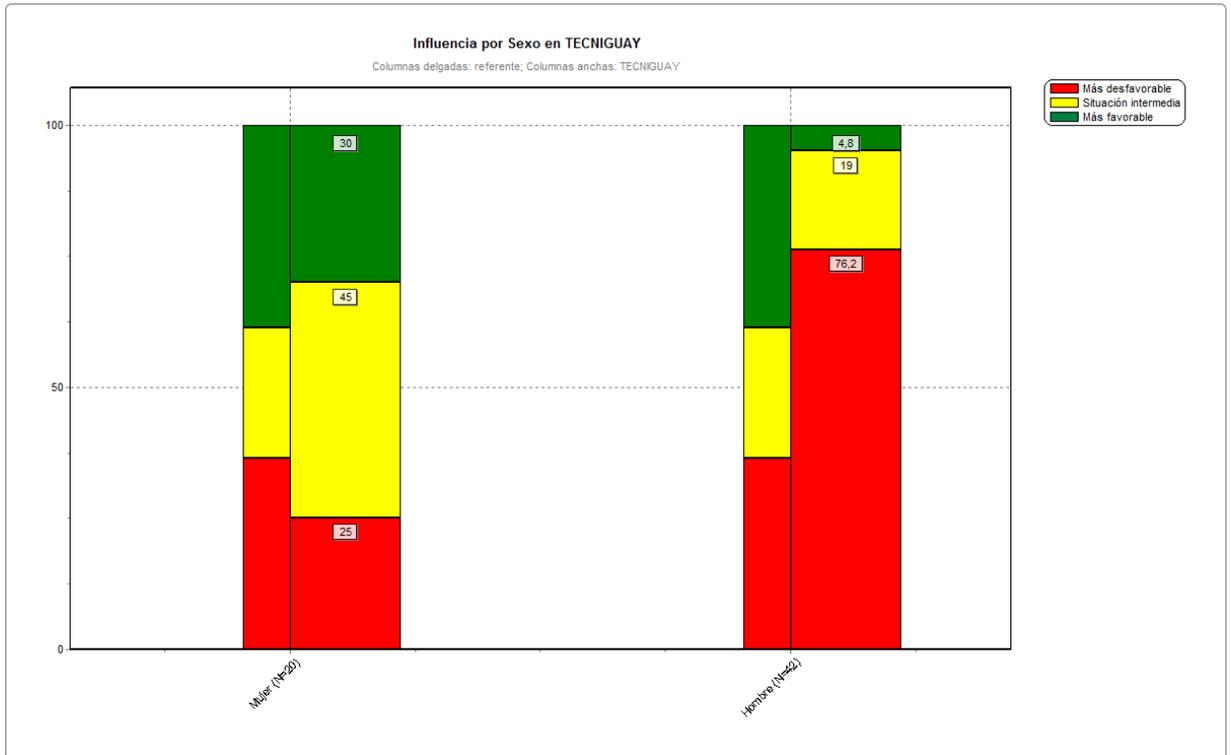


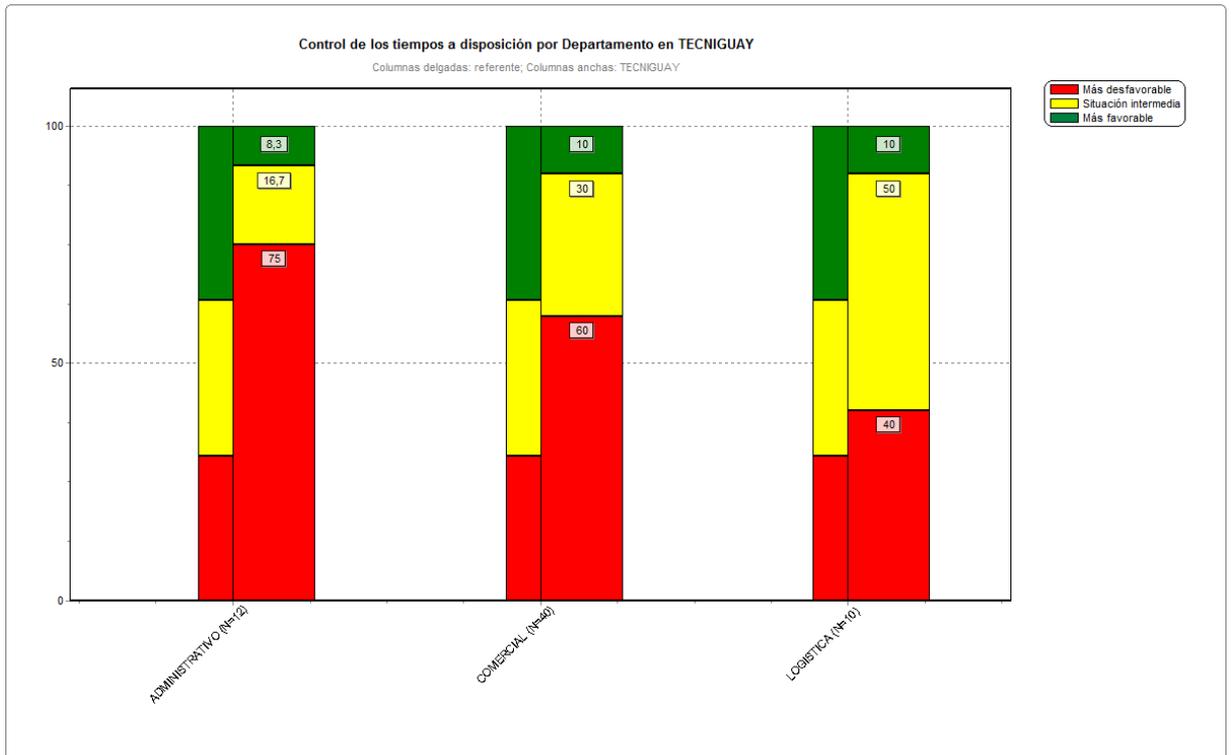
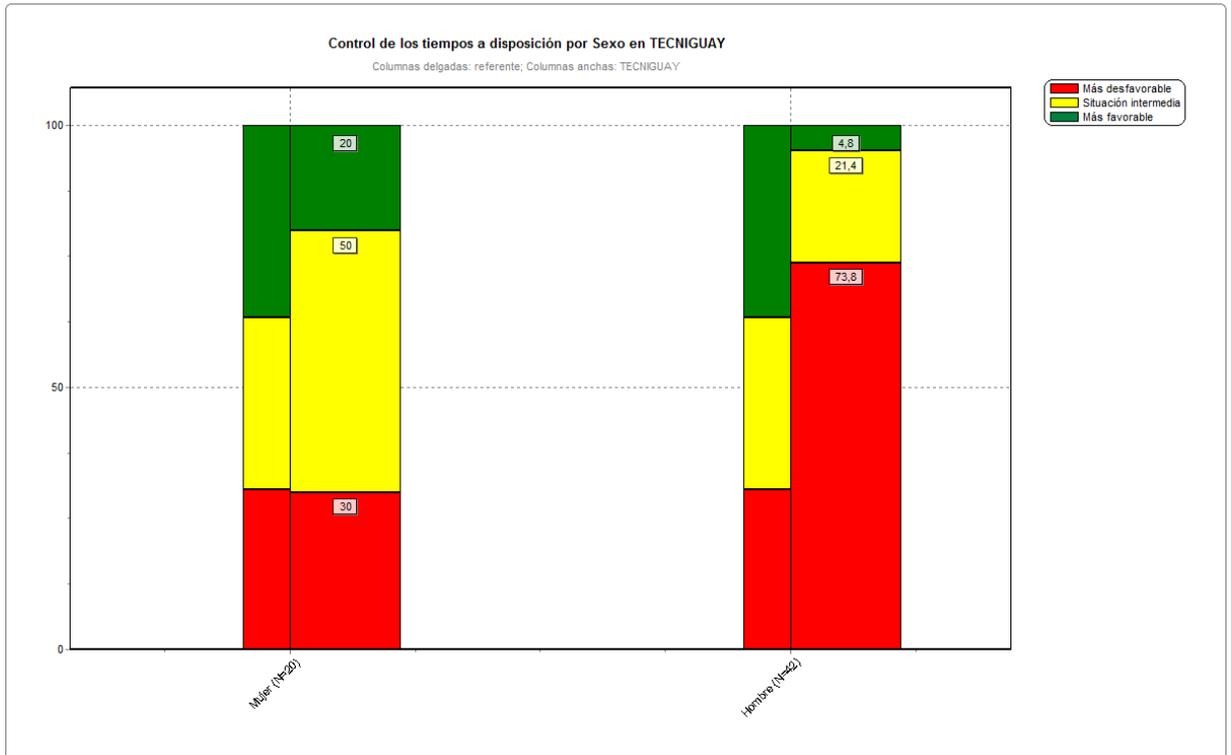


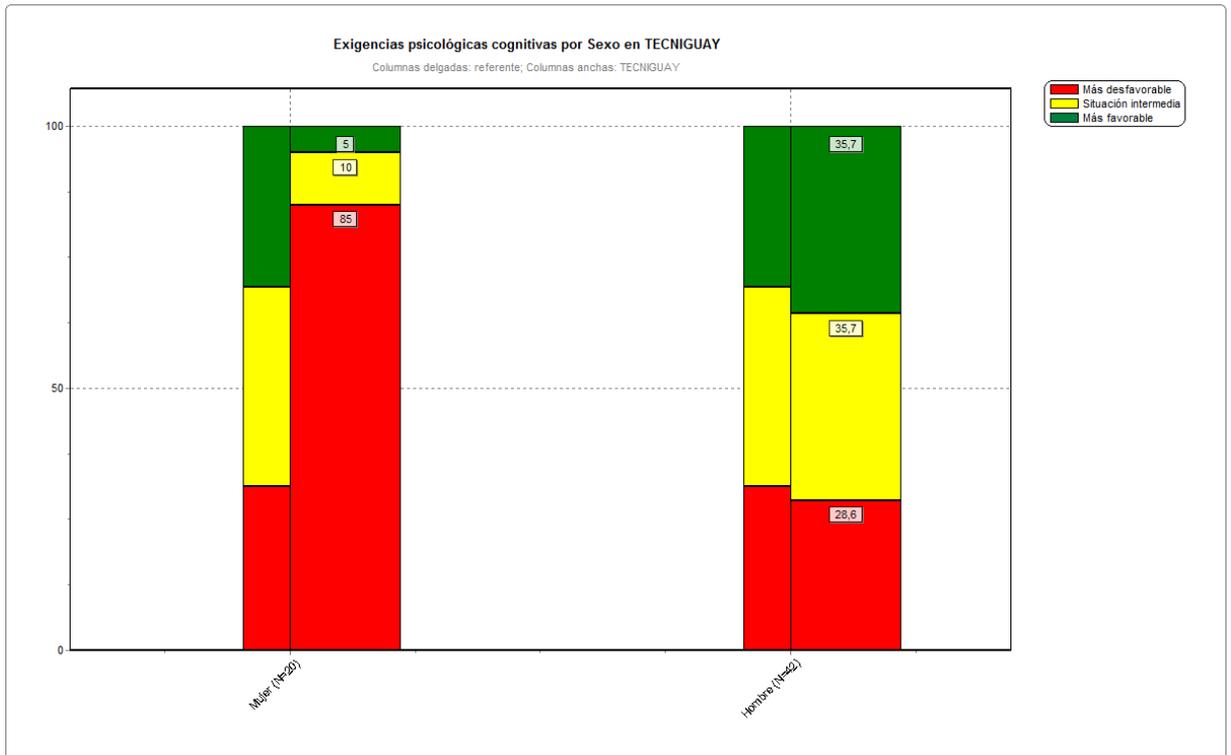
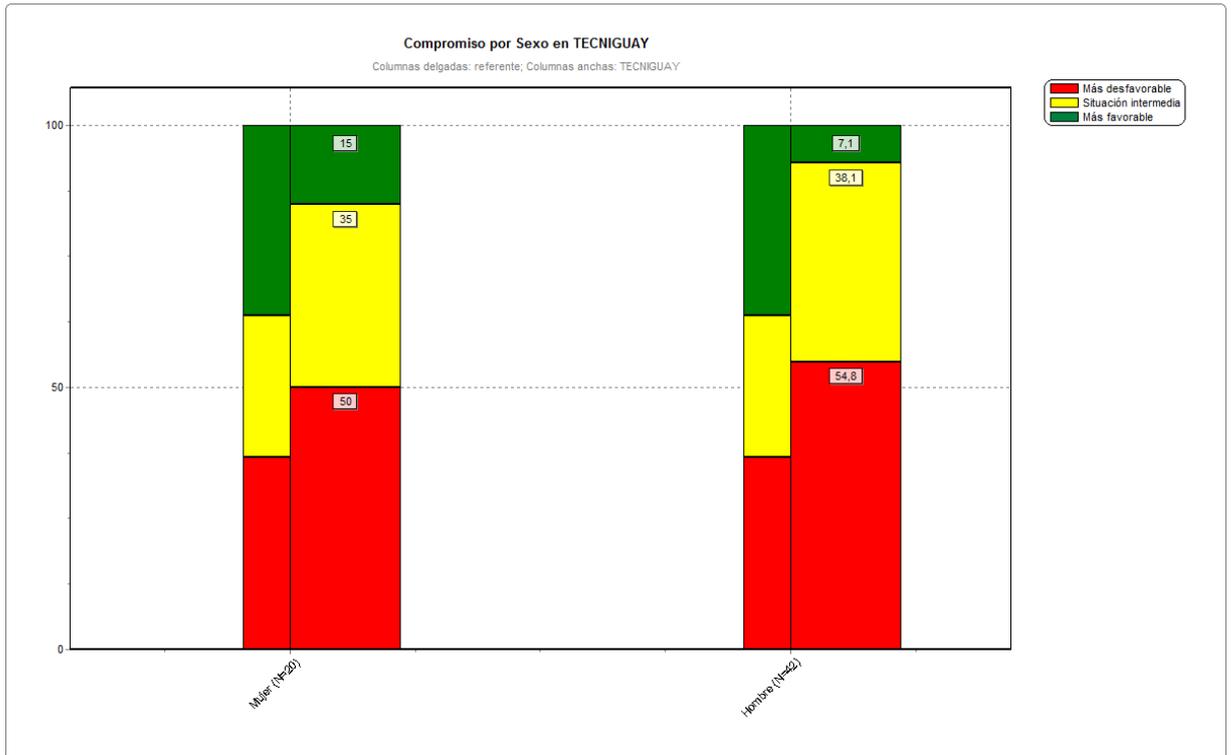


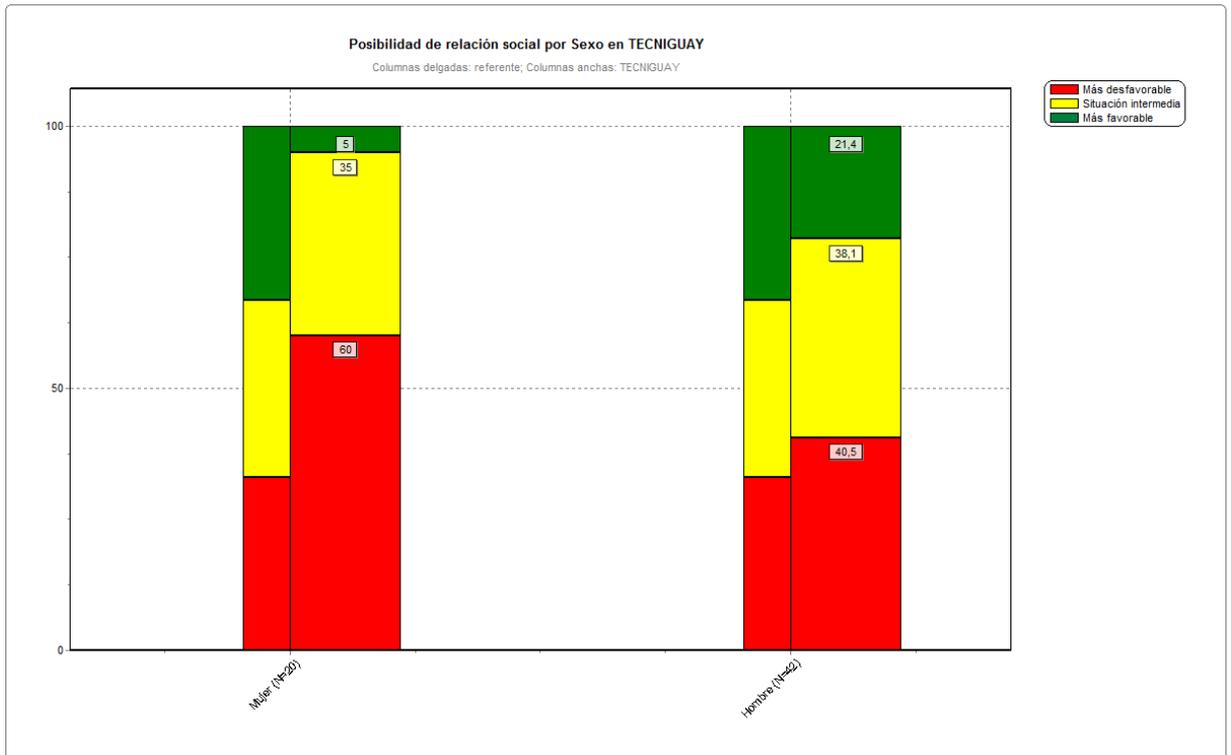
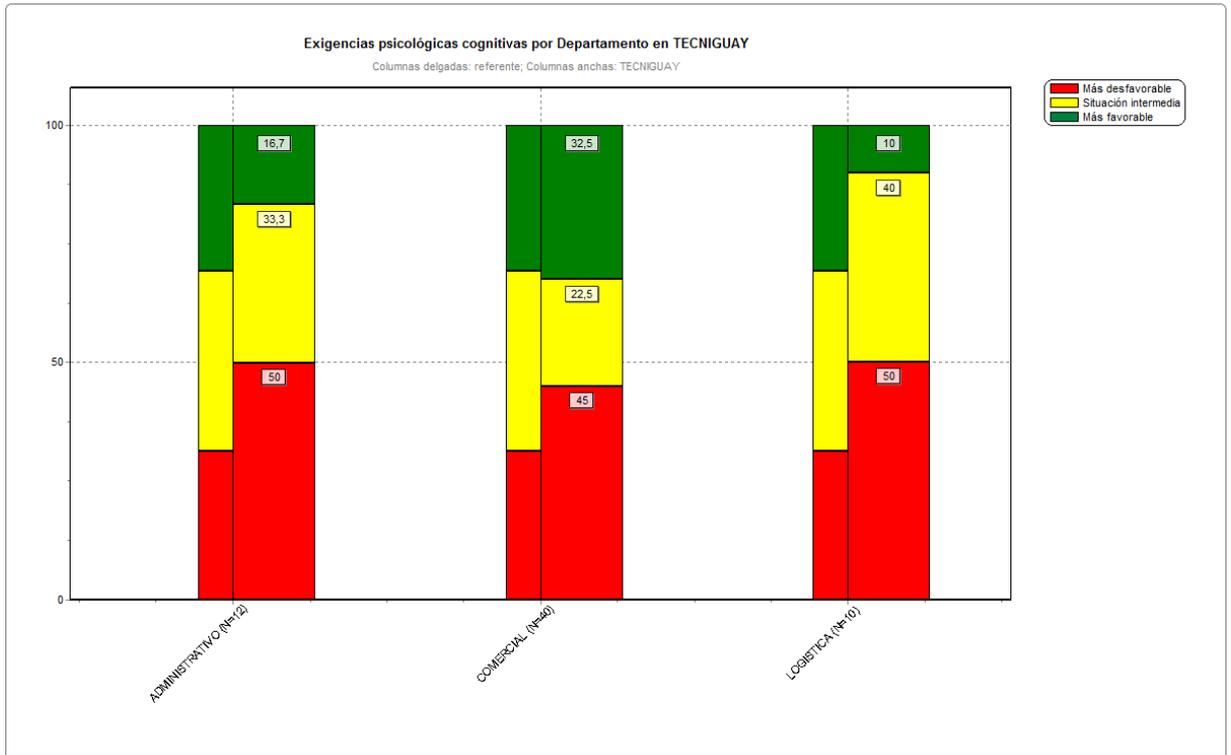


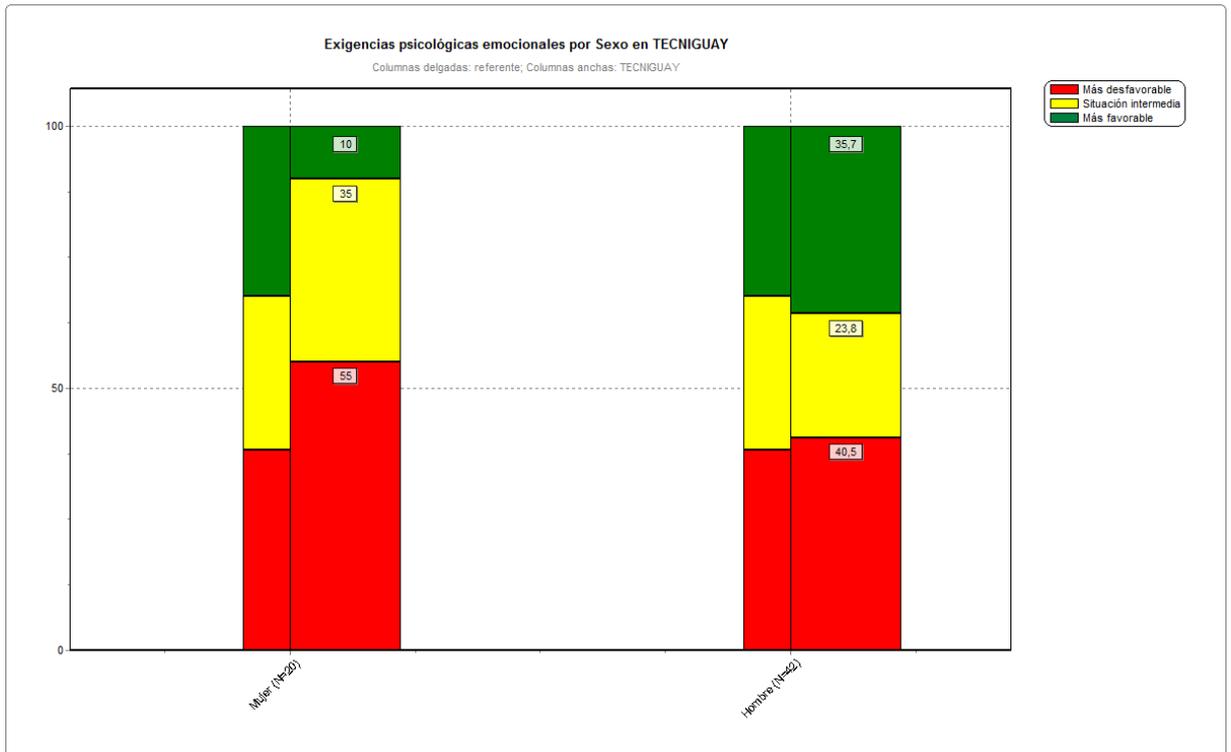
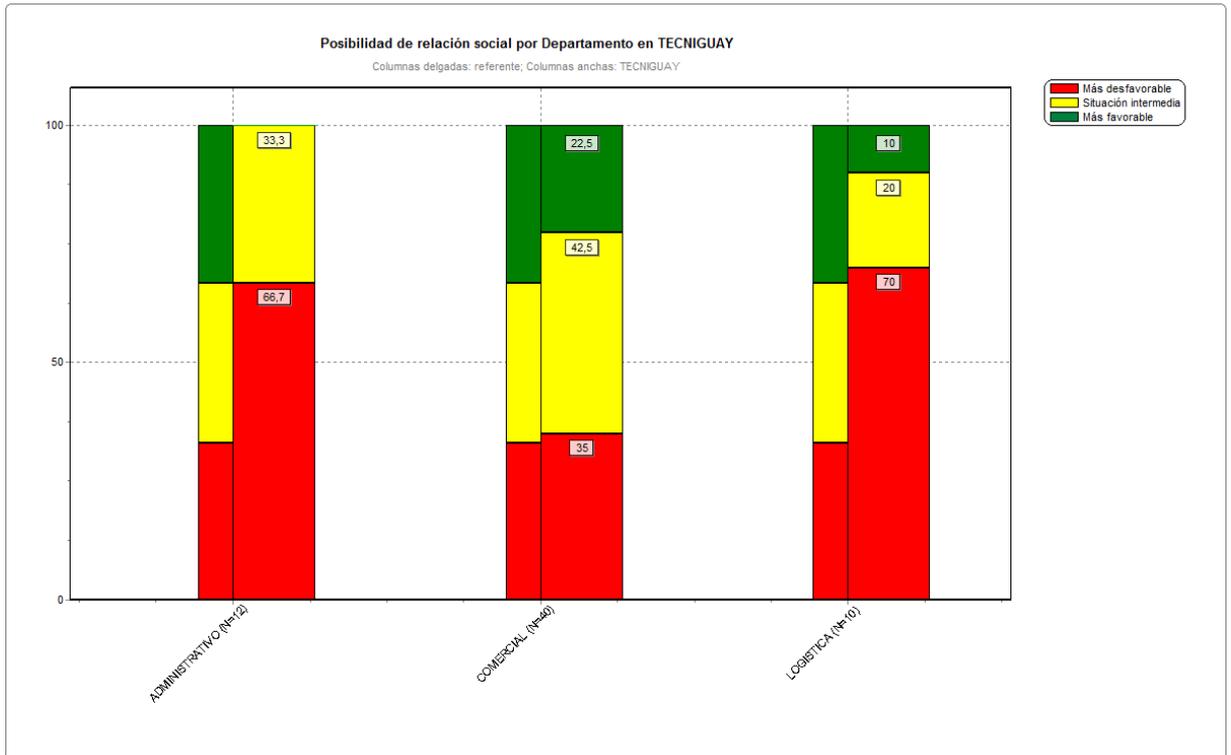


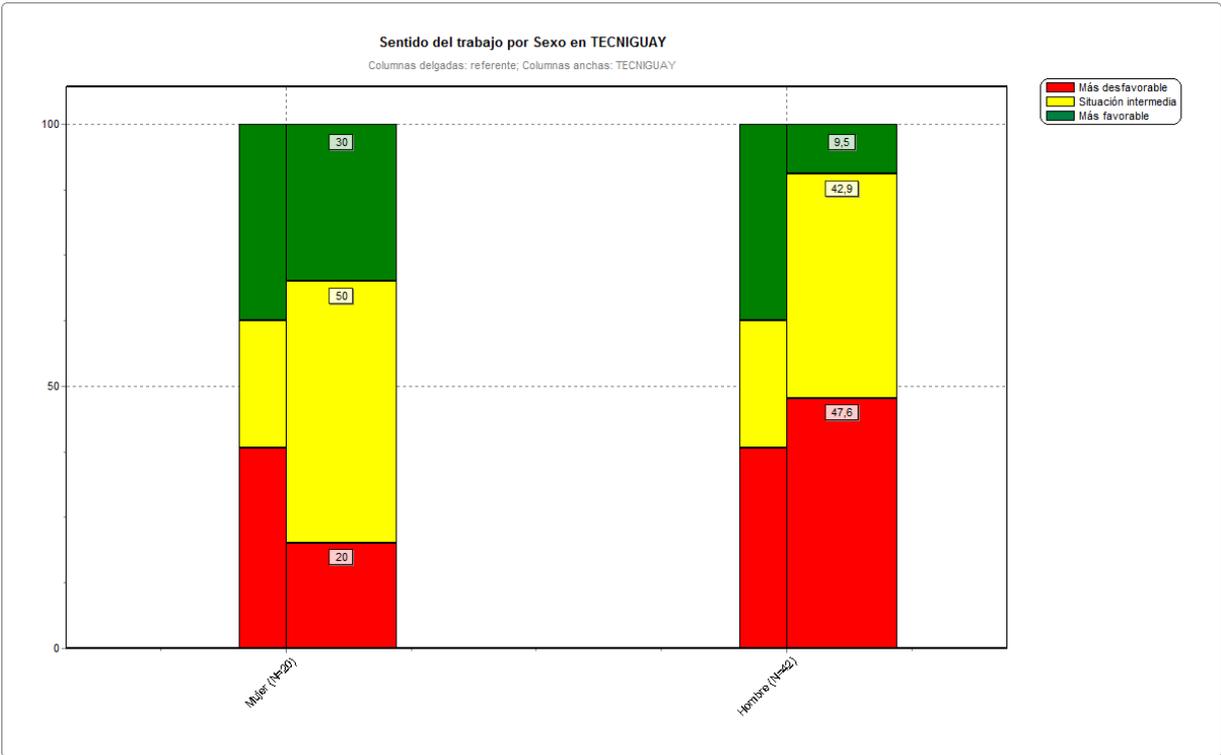
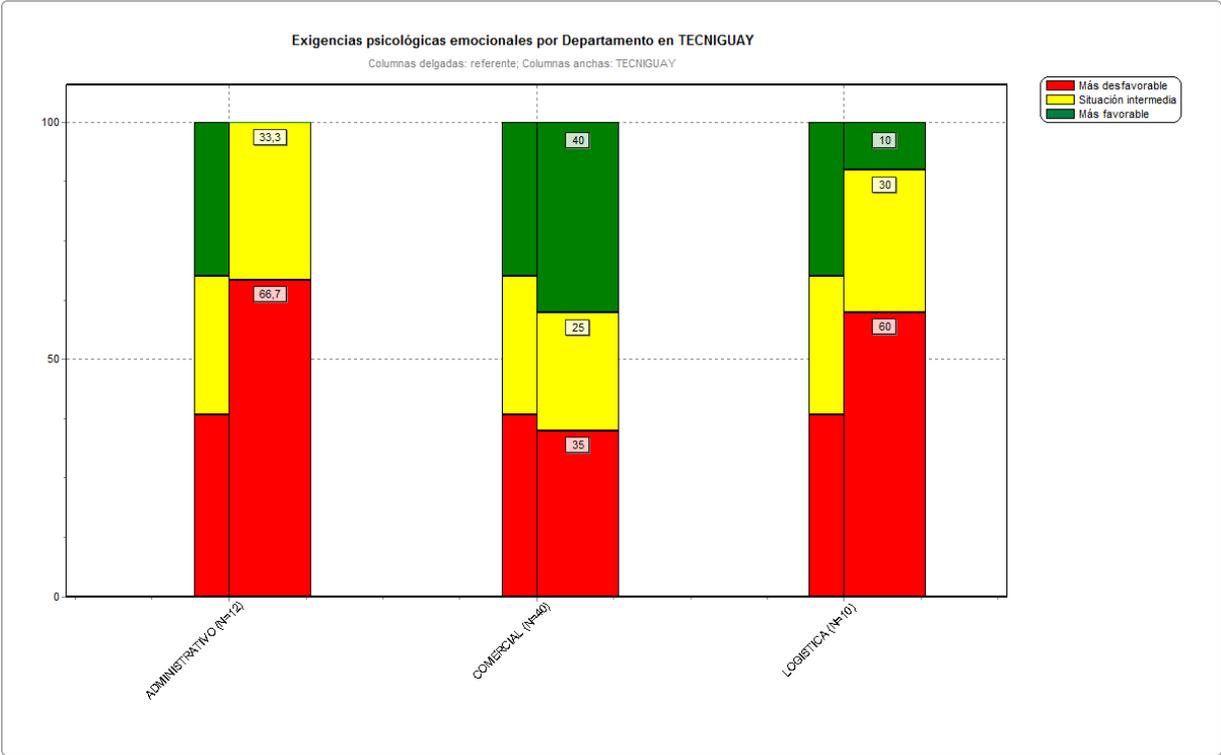


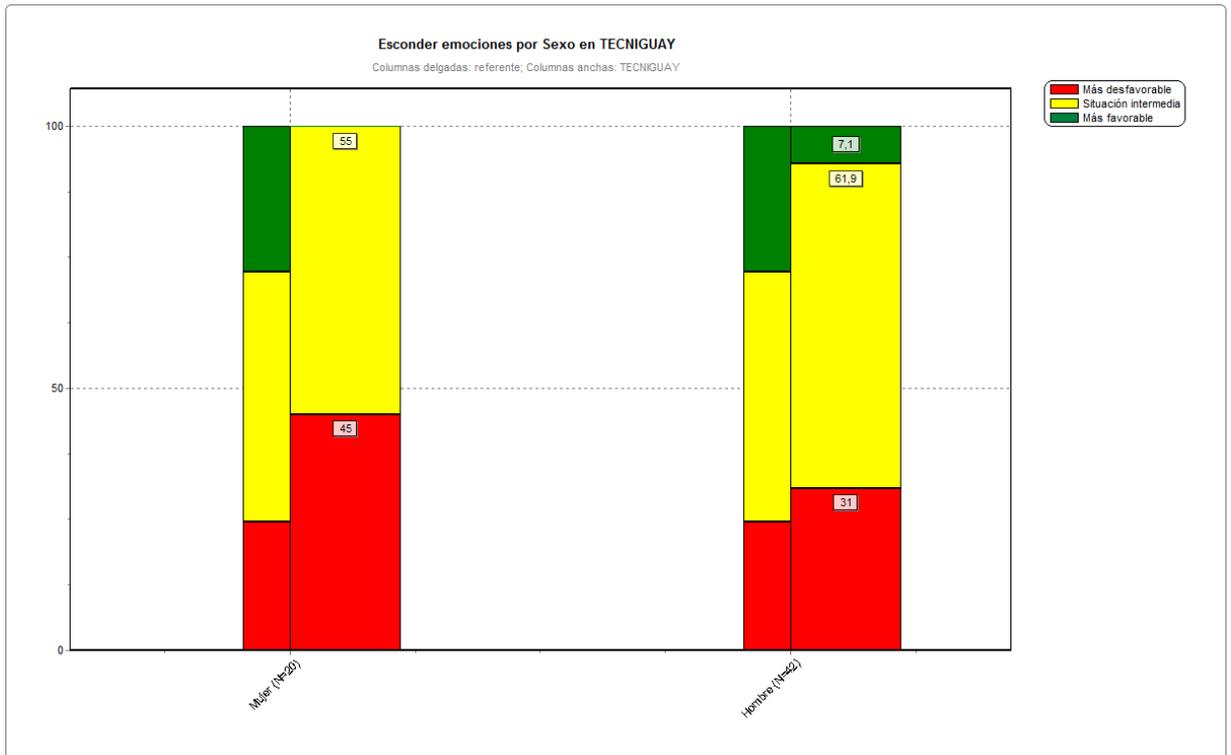
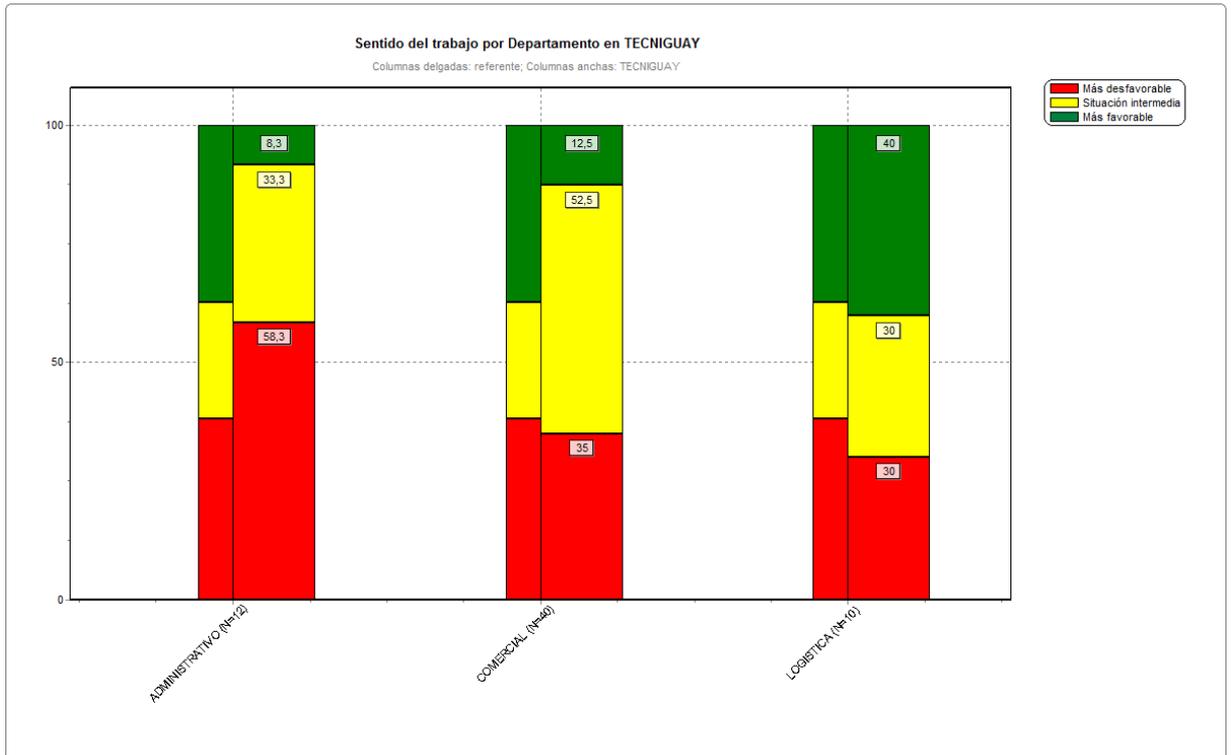


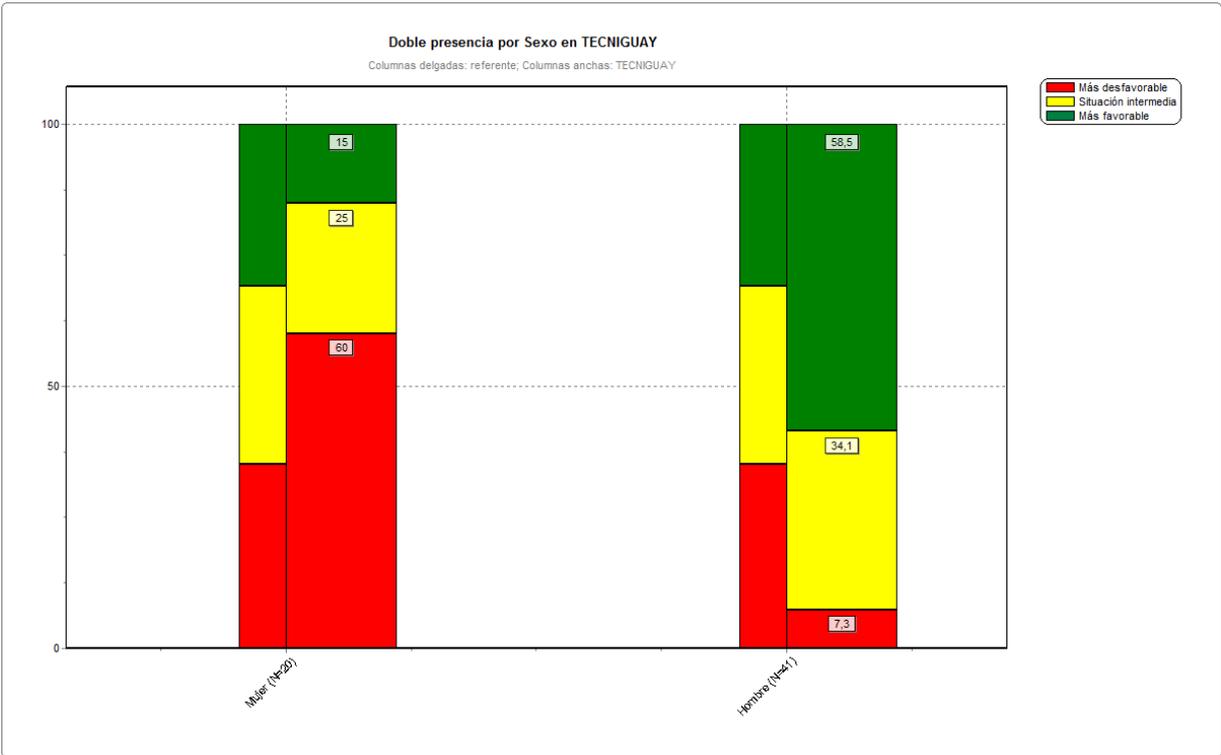
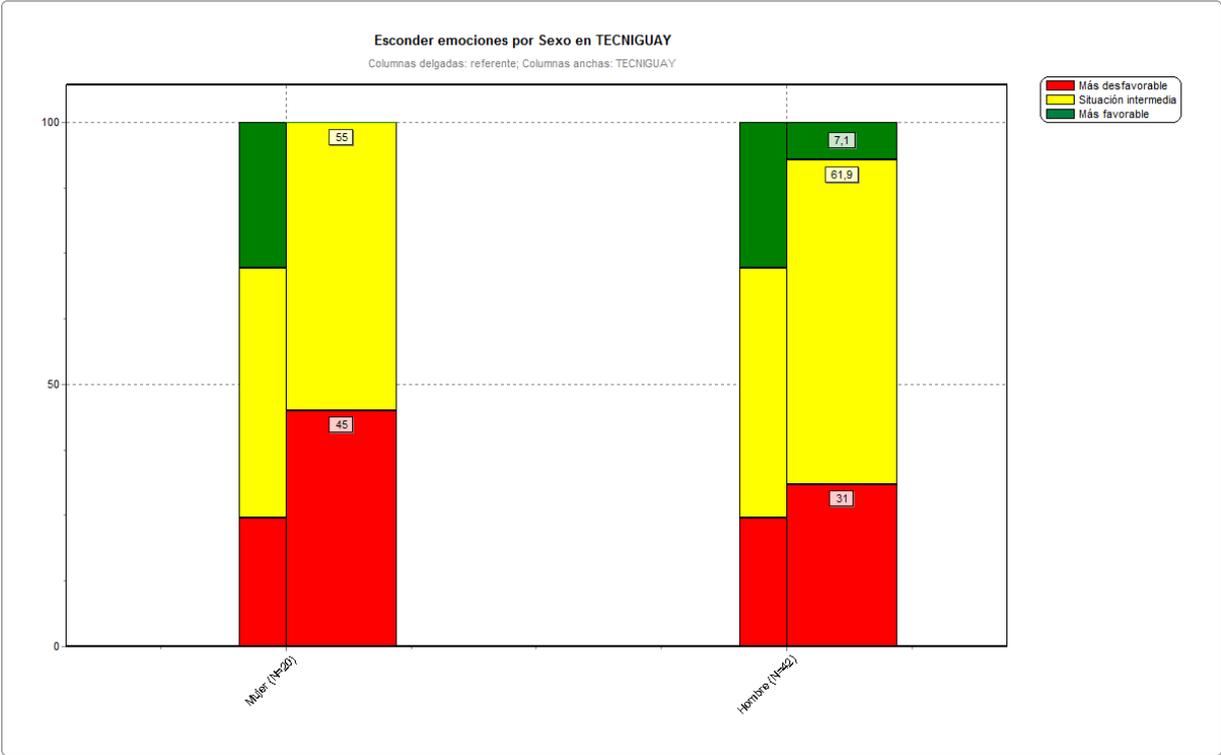


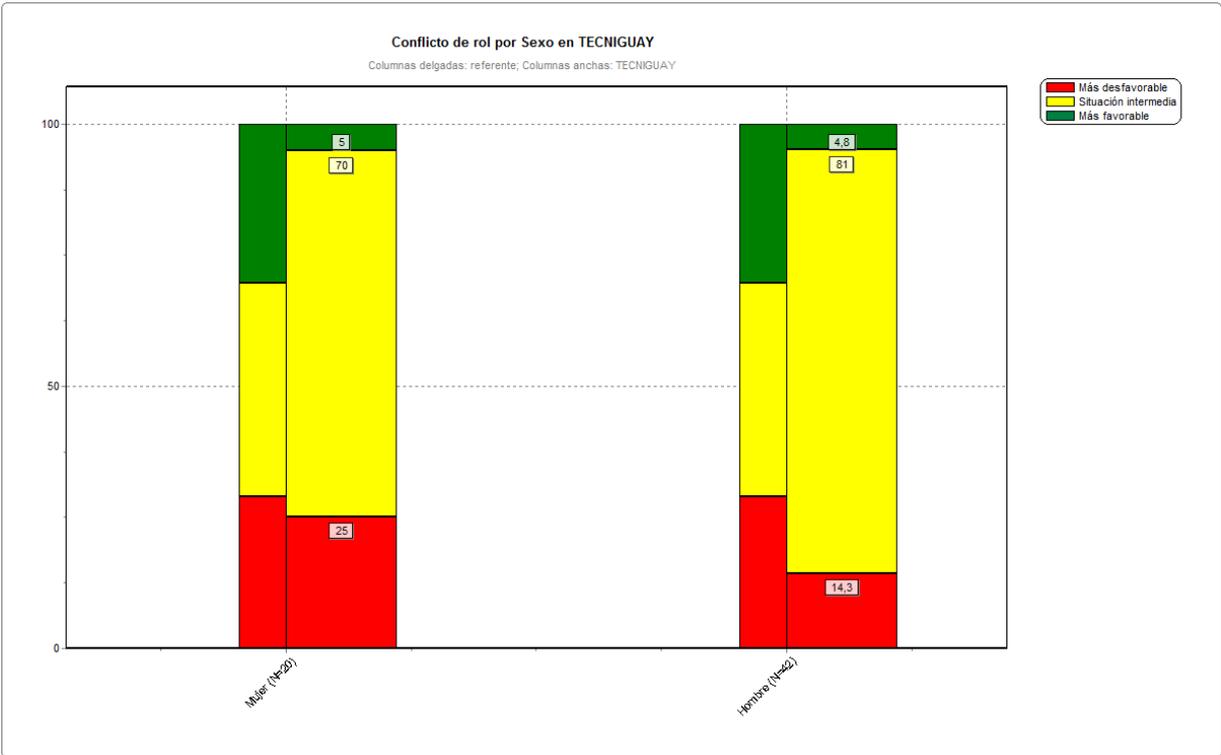
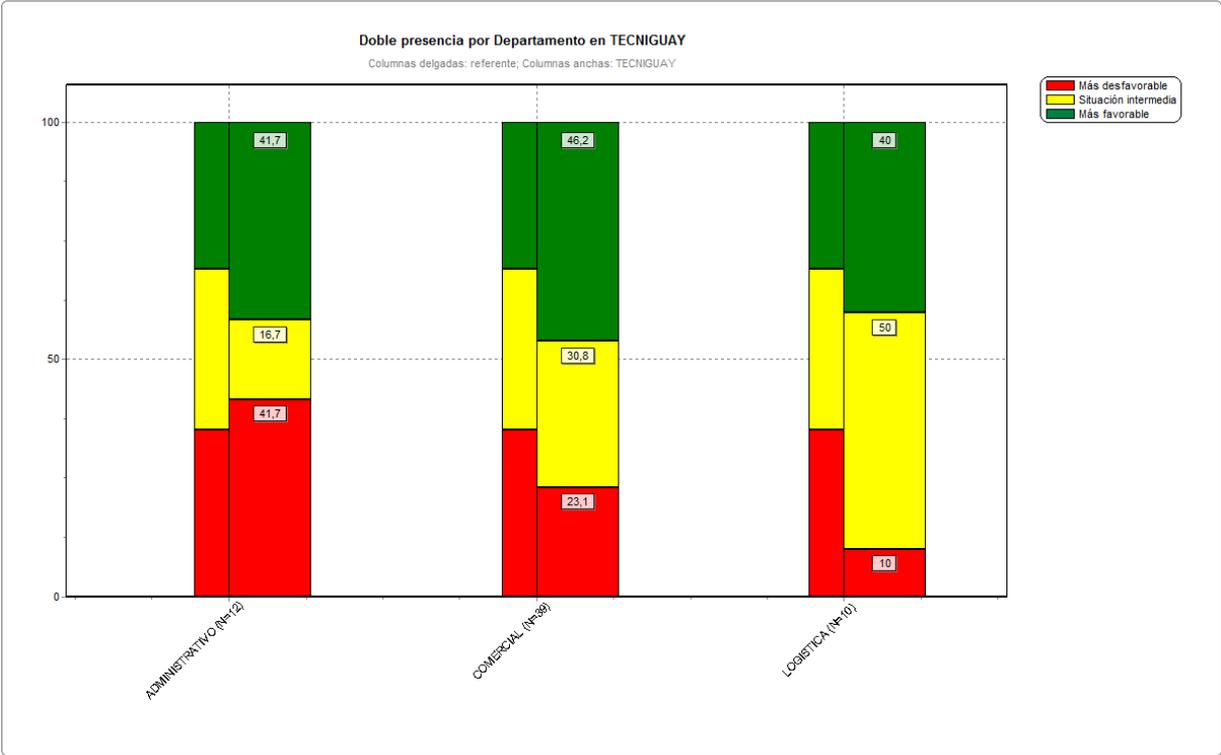


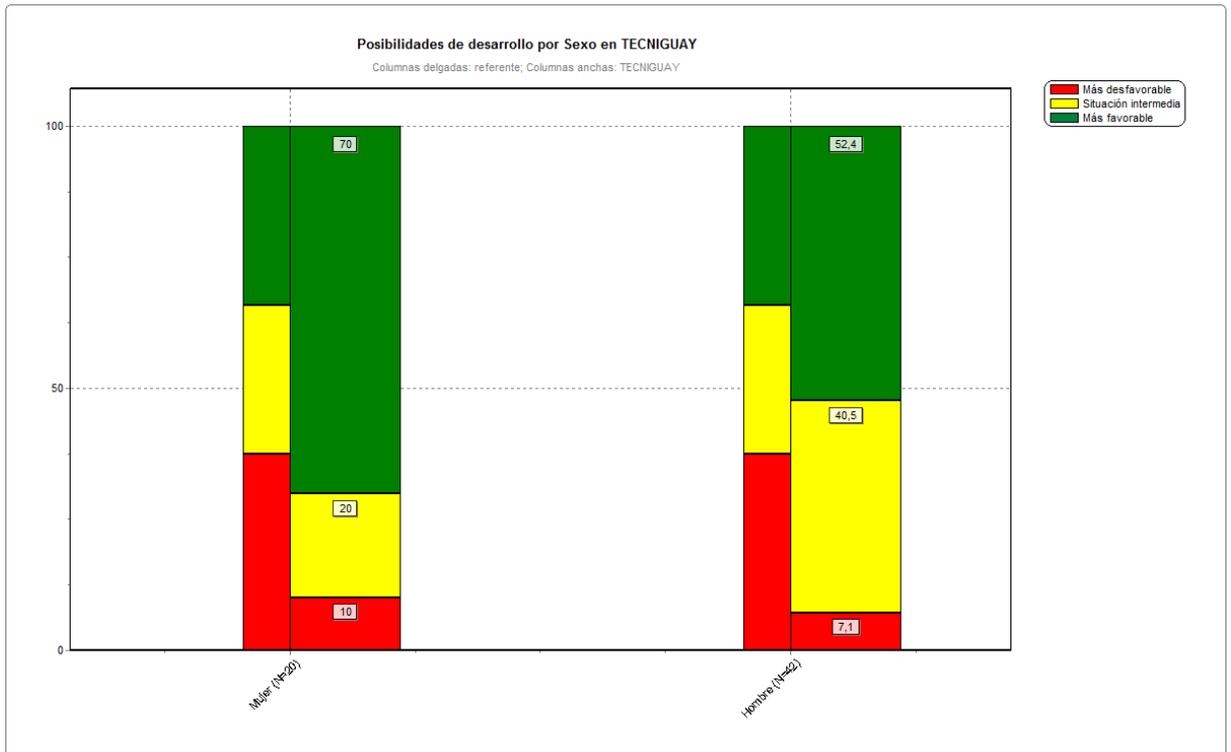
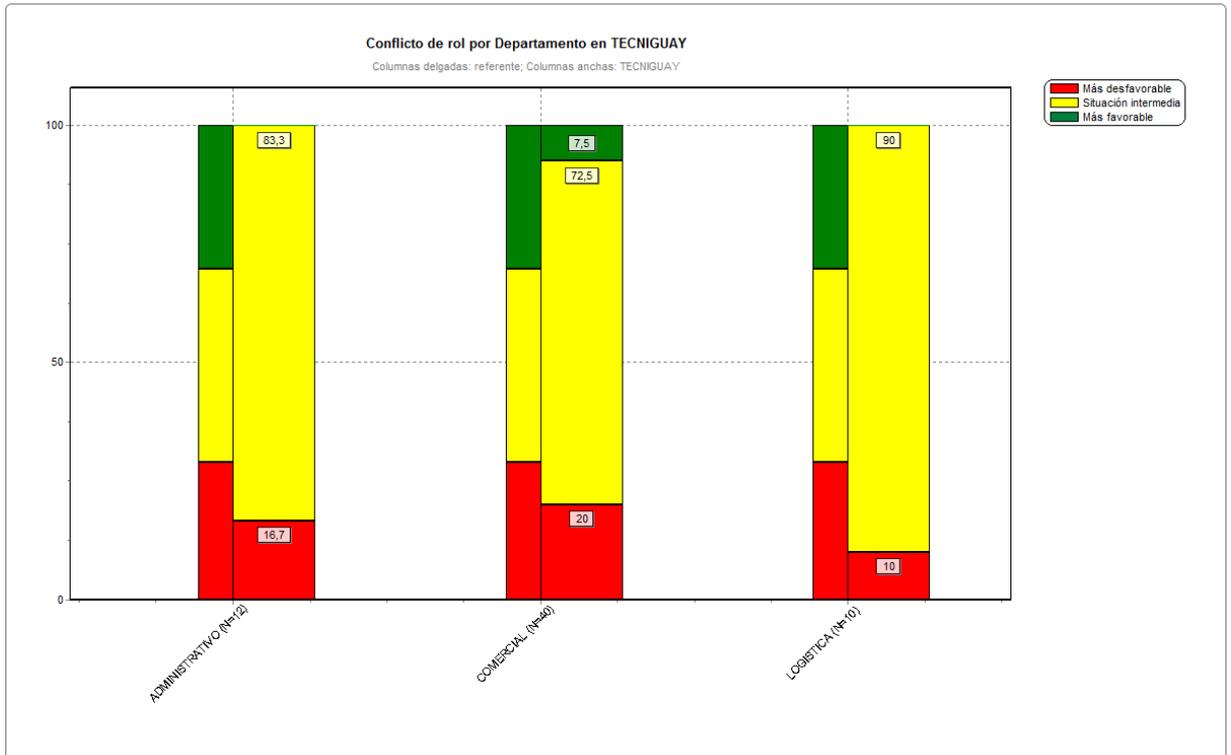


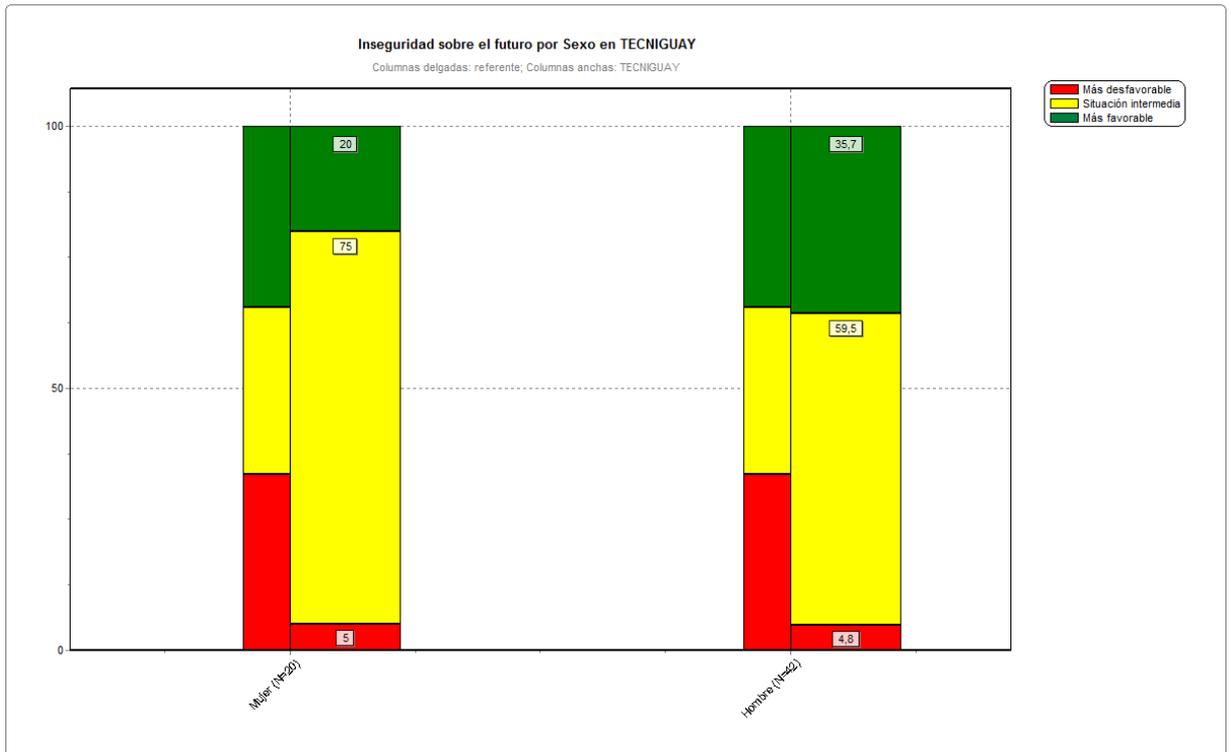
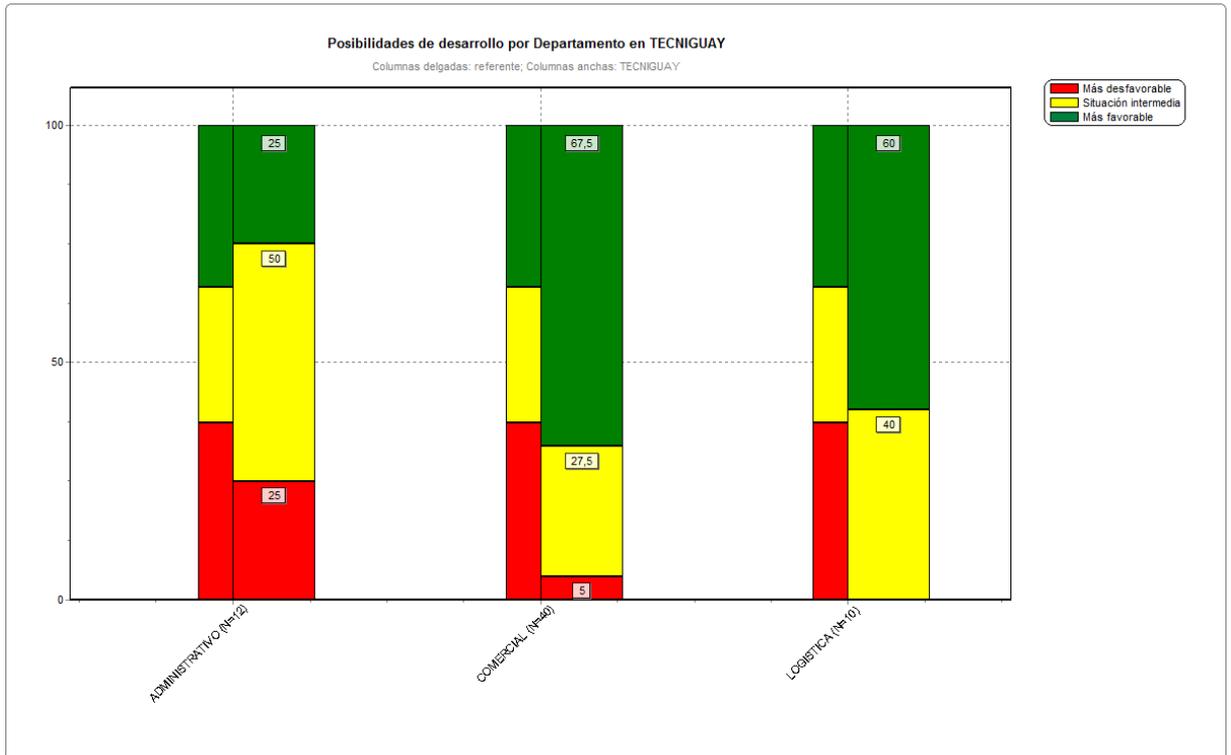


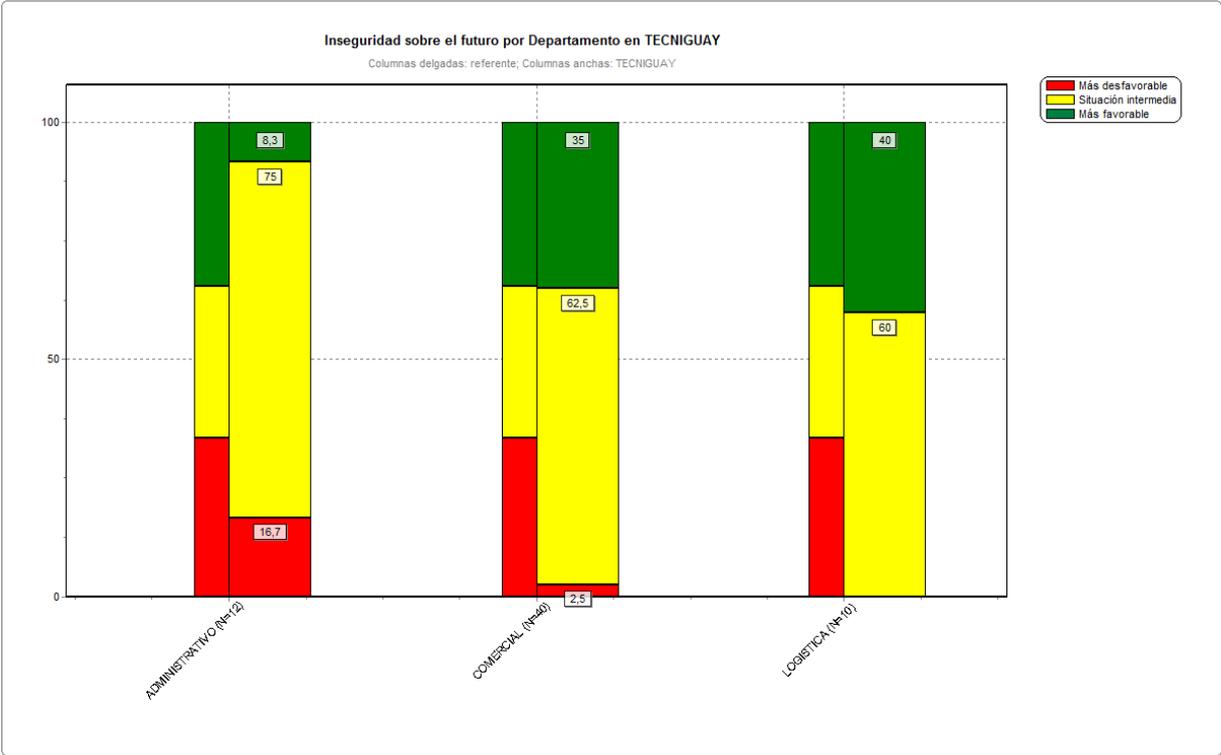












9.4 ANEXO 4: ENCUESTA DE CLIMA LABORAL



ENCUESTA SOBRE CLIMA LABORAL

Nombre: _____

Fecha: _____

Las afirmaciones que se presentan a continuación, se encuentran relacionadas con situaciones de tu trabajo. Por favor elija la opción que más se acerque a su realidad, le pedimos utilizar la respuesta neutral la menor cantidad de veces. Las opiniones de todos los encuestados serán sumadas y evaluadas de manera global, nunca se comunicarán datos individuales. Te pedimos que contestes este cuestionario con la mayor sinceridad posible, sin dejar respuestas vacías. No hay respuestas correctas ni incorrectas.

	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NEUTRAL	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1. MEDIO AMBIENTE					
1.1. Existe en mi área de trabajo, un ambiente de tranquilidad					
1.2. Mi lugar de trabajo es estresante					
1.3. El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado					
1.4. No cuento con los recursos para hacer mi trabajo eficientemente					
1.5. Las condiciones físicas en mi trabajo mejoran continuamente					
1.6. Es difícil tener acceso a la información en mi trabajo					
2. RELACIONES INTERPERSONALES					
2.1. Existe cooperación e integración entre los miembros de mi área de trabajo					
2.2. Mis compañeros no valoran mis aportes					
2.3. La gente con la que yo trabajo hace muy bien tu trabajo					
2.4. Los miembros de mi grupo son distantes conmigo					
2.5. Existe un ambiente de confianza entre mis compañeros					
2.6. Mi grupo de trabajo algunas veces me hace sentir incómodo					
3. LIDERAZGO					
3.1. Soy tratado con respeto por mi jefe					
3.2. Mi superior no me brinda la orientación adecuada para llevar a cabo mi trabajo					
3.3. Mi jefe inmediato enfrenta los conflictos con actitud positiva					
3.4. Mi jefe nunca propone cambios para mejorar los procesos					
3.5. Mi jefe fortalece la confianza entre el equipo					
3.6. Las órdenes impartidas por mi jefe son arbitrarias					
4. RECONOCIMIENTO					
4.1. En mi empresa, existe reconocimiento por el trabajo bien realizado					
4.2. La empresa no me ofrece beneficios adicionales a los de ley					
4.3. La retribución que recibo por mi trabajo es justa					
4.4. No estoy de acuerdo con mi asignación salarial					
4.5. Las promociones en la empresa se manejan de manera justa					
4.6. La empresa no reconoce cuando cumplo con mis objetivos y metas					
5. COMPROMISO					
5.1. Realmente me interesa el futuro de la empresa					
5.2. Sin remuneración no trabajo horas extras					
5.3. Estoy dispuesto a trabajar tan duro como sea para lograr el éxito					
5.4. Sería más feliz en otra empresa					
5.5. Me gusta trabajar en esta empresa					
5.6. No tengo planes de hacer toda mi carrera en esta empresa					
6. ESTABILIDAD					
7.1. La empresa brinda estabilidad laboral					
7.2. La empresa despide al personal sin tener en cuenta propio desempeño					
7.3. La permanencia en el cargo depende de mi desempeño					

9.5 ANEXO 5: ENCUESTA DE CULTURA ORGANIZACIONAL

		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NEUTRAL	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
						
ENCUESTA SOBRE CULTURA ORGANIZACIONAL						
Area: _____		Fecha Ingreso: _____				
Fecha: _____						
<p>Las afirmaciones que se presentan a continuación, se encuentran relacionadas con situaciones de tu trabajo. Por favor elija la opción que mas se acerque a su realidad, le pedimos utilizar la respuesta neutral la menor cantidad de veces. Las opiniones de todos los encuestados serán sumadas y evaluadas de manera global, nunca se comunicarán datos individuales. Te pedimos que contestes este cuestionario con la mayor sinceridad posible, sin dejar respuestas vacías. No hay respuestas correctas ni incorrectas.</p>						
PRODUCCIONES						
1	Existe en mi área de trabajo, un ambiente de tranquilidad					
2	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es ordenado y limpio					
3	La empresa me proporciona todos los medios tecnológicos y materiales para realizar bien mi trabajo					
4	Las condiciones físicas en mi trabajo mejoran continuamente					
5	En mi organización se me permite el libre acceso a la información					
6	Se me exige el uso de uniforme de lunes a viernes					
7	Toda solicitud debo sustentarla mediante un escrito (ya sea correo o memorandum)					
8	La comunicación es tan importante de manera ascendente como descendente					
9	La comunicación entre compañeros de trabajo es bastante buena					
10	En mi trabajo siempre se obtiene equipos y tecnología de primera					
11	Mi lugar de trabajo permite la comunicación interáreas					
12	La oficina de mi superior está siempre abierta para los que deseen entrar					
13	Mi organización dispone de espacios físicos que facilitan el encuentro y la comunicación informal entre compañeros					
VALORES						
1	Conozco los valores de mi organización					
2	Las personas en mi organización nos comportamos de acuerdo a sus valores					
3	Existe un valor predominante entre los demás en mi organización					
4	Los Valores organizacionales reflejan la razón de ser de la empresa					
5	Mi organización ayuda a los trabajadores que tienen problemas					
6	Mis compañeros de trabajo son solidarios					
7	La retribución que recibo por mi trabajo es justa					

PRESUNCIONES BÁSICAS						
1	Los trabajadores de mi organización estamos comprometidos con el logro de los objetivos					
2	Existe en mi organización igualdad de oportunidades, sin distinguir raza, sexo o Religion					
3	Los trabajadores nos dirigimos de manera directa a los directivos de la empresa cuando así lo deseamos o necesitamos					
4	Se nos obliga a los trabajadores cumplir con nuestro trabajo tal como lo establecen los manuales de procedimientos					
5	En mi trabajo puedo desarrollar mi creatividad y hacer las cosas como mejor me parezcan siempre y cuando logre los objetivos					
6	Aunque no este escrito mi empresa tiene normas sobre quienes son admitidos y quienes no					
7	Se debe concurrir a las celebraciones en mi trabajo, con la misma obligación como si fuéramos a trabajar					
8	Mi organización acostumbra capacitarnos de manera continua					
MANIFESTACION CULTURAL ORGANIZACIONAL						
1	En mi trabajo todos tenemos establecidas y delimitadas nuestras funciones					
2	En mi Organización se re-estructuran las funciones de los trabajadores de acuerdo a las nuevas exigencias del medio					
3	Las procesos en mi trabajo estan regidos por alguna Norma					
4	La comunicación en mi organización siguen el órgano regular de sus estructura					
5	Mi empresa siempre se encuentra en constante cambio y evolucion					
6	La capacitacion constante es una de las ideologias principales de mi organización					
7	En mi Empresa se promueve el trabajo en equipo y se aceptan las sugerencias de los subordinados					
8	Mi trabajo me permite decidir y actuar en la búsqueda para resolver los problemas					
9	La decisión final siempre es tomada por mi jefe					
10	Mi organización da una marcada importancia a sus ceremonias y costumbres					
11	La empresa brinda estabilidad laboral					
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL						
1	Los comentarios y sugerencias que le hago a mis superiores siempre son tomados en cuenta					
2	Mi jefe retroalimenta mi desempeño en el trabajo					
3	Puedo hablar con mis jefes sobre mis asuntos personales					
4	Mi superior siempre me da informacion clara para realizar bien mi trabajo					
5	Cuando hay un problema de trabajo existe cooperación e integración entre los compañeros para solucionarlo					
6	La comunicación con mis compañeros de mi mismo nivel se da de manera abierta e informal					