



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ADMINISTRACION
MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS
MENCION RECURSOS HUMANOS

“TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL”

PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAGISTER EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS MENCION RECURSOS
HUMANOS

**“PROPUESTA PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL EN EL
DEPARTAMENTO DE DEVOLUCION DE IVA DEL SRI”.**

AUTOR: ALBA LUISA MARIDUEÑA BOHORQUEZ

TUTOR: ING. MONICA CRUZ

GUAYAQUIL – ECUADOR

SEPTIEMBRE 2016



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL		
TÍTULO“PROPUESTA PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL EN EL AREA DE DEVOLUCION DE IVA DEL SRI”.		
Autor: Econ.: Alba Luisa Maridueña Bohórquez	REVISORES:	
INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil	FACULTAD: Ciencias Administrativas	
CARRERA: Maestría en Administración de Empresas con mención en Recursos Humanos		
FECHA DE PUBLICACIÓN	N° DE PÁGS.: 50	
ÁREA TEMÁTICA: Recursos Humanos		
PALABRAS CLAVES: <i>Clima Laboral, Factor psicolaboral.</i>		
RESUMEN:		
<p>Esta tesis tiene como propuesta mejorar el clima laboral de los funcionarios del área de Devolución de IVA del Servicio de rentas Internas dando a conocer los efectos de riesgo psicosociales. El objetivo general es establecer un plan que amenore los factores de estrés laboral. La metodología a utilizar es el sistema informático CoPsoQ istas21 versión 2 con esta aplicación se logró identificar en el personal las causas que generan un nivel “muy elevado” en el clima laboral, los cuales fueron <i>Tiempo de Trabajo y Participación-Supervisión</i>. En definitiva, se establece un plan de mejora.</p>		
N° DE REGISTRO(en base de datos):	N° DE	CLASIFICACIÓN:
	N°	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR:	Teléfono:	E-mail:
Econ. Alba Luisa Maridueña Bohórquez	0988515657	albitaluisa@hotmail.com
CONTACTO DE LA INSTITUCIÓN	Nombre: Unidad de Posgrado de Maestria	
Mba. JofreeSantamaria Yagual	Teléfono:	

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del estudiante ALBA LUISA MARIDUEÑA BOHORQUEZ del Programa de Maestría/Especialidad Administración de Empresas mención Recursos Humanos, nombrado por el Decano de la Facultad de Administración CERTIFICO: que el estudio de caso titulado “Propuesta para mejorar el clima laboral en el departamento de devolución de IVA del SRI”, en opción al grado académico de Magíster (Especialista) en Recursos Humanos, cumple con los requisitos académicos, científicos y formales que establece el Reglamento aprobado para tal efecto.

Atentamente

ING. MONICA CRUZ

TUTOR

Guayaquil, Septiembre del 2016

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso que es mi motor de vida, sin el nada es posible.

A mis padres que son mi fuente inspiración y me motivan diariamente en la realización de todos mis sueños y proyectos.

A mis hermanos y sobrinos para que sigan el ejemplo de que todo esfuerzo y sacrificio será recompensado.

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi guía, fortaleza y por su bendición de culminar este proyecto profesional.

A mis Padres que son mi ejemplo de lucha constante, por confiar en que lograría alcanzar la meta y a mi esposo por su apoyo incondicional.

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de este trabajo de titulación especial, me corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL”

ABREVIATURAS

SRI: Servicios de Rentas Internas

Istas: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud

Tabla de contenido

Resumen	1
Delimitación del problema:	5
Formulación del problema:.....	6
Objeto de estudio:.....	6
Campo de acción o de investigación:	6
Objetivo general:	7
Objetivos específicos:.....	8
La novedad científica:	8
MARCO TEÓRICO	9
1.1 Teorías generales	9
1.1.1 Clima Laboral	9
1.2 Factores Psicosociales.	10
1.3 Teorías sustantivas	11
1.3.1 Fatiga.....	11
1.3.2 Ansiedad.....	11
1.4 Referentes empíricos.....	11
MARCO METODOLÓGICO	13
2.1 Metodología:	13
2.2 Métodos:	13
2.2.1 Método cualitativo.....	13
2.2.2 Método Cuantitativo.....	14
2.3 Hipótesis:	15
2.4 Universo:.....	15
2.5 Criterios Éticos de la Investigación	15
2.6 Gestión de datos.....	16
2.6.1 Características Principales.....	16
Capítulo 3	18
RESULTADOS	18
3.1 Antecedentes de la unidad de análisis o población.....	18
3.2 Diagnostico o estudio de Campo	19
DISCUSIÓN.....	23
4.2 Limitaciones:	23
4.3 Líneas de investigación:.....	24

4.4 Aspectos relevantes.....	24
PROPUESTA	26
5.1 Tema	26
5.2 Plan de Mejoramiento	26
5.3 Objetivo de la Propuesta	31
5.4 Objetivos específicos	31
5.5 Conclusiones y Recomendaciones:.....	32
Bibliografía.....	33

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1 Elementos de Interventores del estrés laboral.....	5
---	---

ÍNDICE DE GRAFICO

Tabla 1 cuadro de exposiciones según sus porcentajes	19
Tabla 2 Exposiciones de Porcentajes con referencia a las Dimensiones.....	22
Tabla 3 Ritmo de Trabajo por Departamento.....	27
Tabla 4 Porcentajes de Conflicto de Rol por Departamento	28
Tabla 5 Exigencias Emocionales por departamento.....	29
Tabla 6 Inseguridad sobre el Empleo por Departamento	30

PROPUESTA PARA MEJORA DEL CLIMA LABORAL EN EL AREA DE DEVOLUCION DEL IVA DEL SRI.

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo proponer un plan de mejora que beneficie el clima laboral del área donde se ha generado factores de riesgos en la salud de los funcionarios y por la misma razón se ha fundamentado en el análisis de la gestión de la satisfacción profesional en el área de Devolución de IVA del Servicio de Rentas Internas. La investigación es detallada, Para obtener información precisa de la problemática se ha realizado una encuesta conformada en 33 preguntas que fueron analizadas por el sistema informático CoPsoQ istas21 versión 2 en el cual la meta del mismo es prevenir los efectos Psicosociales que afecta al clima laboral con técnicas estadísticas. En la cual se aplica mediante exposiciones y opiniones grupales donde se analizan las causas y dimensiones más relevantes de la situación referente al ambiente laboral a través de análisis de documentos y sistema de medición aplicadas a los funcionarios con experiencia. El proceso de este trabajo da inicio a y lo constituirá un proceso de medición periódica del clima laboral, para la dirección exitosa del departamento de recursos humanos se proporcionó un enfoque de la organización con relación a la percepción del clima laboral que tiene los funcionarios de dicha Institución. Evidenciándose por la satisfacción de las funciones asignadas que realizan, entre las cuales las más relevantes son el ritmo de trabajo, conflicto del rol, Exigencia emocional, Inseguridad sobre el empleo y no distinguen objetivo institucional que estimule o facilite su desempeño, además la gestión para el cambio, encaminada a la mejora en el clima laboral con vista a un acercamiento a la elevación de la eficiencia y la satisfacción de los trabajadores, traducido en calidad de vida.

Palabras clave: Clima Laboral, Análisis, Riesgos

Abstract

This paper aims to propose an improvement plan that benefits the working environment of the area where it has generated risk factors on the health of staff and for the same reason has been based on the analysis of the management of professional satisfaction the area of VAT refund Internal Revenue Service. The research is detailed For information accurate problem has conducted a survey comprised 33 questions by the computer system CoPsoQ ISTAS21 version 2 were analyzed in which the goal of it is to prevent the psychosocial effects affecting the work environment with statistical techniques. In which it is applied through exhibitions and group opinions where most relevant causes and dimensions of the situation concerning the work environment through document analysis and measuring system applied to analyze experienced staff. The process of this work begins to and it will be a process of periodic measurement of working environment for the successful management of human resources department a focus of the organization in relation to the perception of work climate that has officials of that institution was provided . Evidenced by the satisfaction of the assigned functions performed, among which the most important are the pace of work, conflict role, emotional requirement, insecurity about jobs and do not distinguish institutional objective to encourage or facilitate their performance, also managing to change, aimed at improving the working environment with a view to an approach to improving efficiency and worker satisfaction, translated into quality of life.

Keywords: Work climate, Analysis, Risk

Introducción

El buen ambiente en el trabajo se lo describe como la creación de un entorno que suscite la fase de satisfacción que permita al funcionario que alcance su máximo potencial, que aporte tanto al área como en lo profesional; del mismo modo se indica que es el estado de bienestar física y psíquica (ausencia de enfermedad) para poder desarrollar con eficiencia sus funciones en el área. En resumen, se busca reflejar en la producción del Área de Devolución de IVA, el bienestar del empleado en salud y de la Institución, esta última debe tener políticas internas enfocadas al mejoramiento continuo del medio social, tecnológico y organizativo, las instituciones busquen siempre optimizarlos procesos con calidad y calidez.

Las condiciones de trabajo tienen mucha influencia sobre el trabajador: temas como la movilidad o cercanía y acceso o llegada al trabajo, inestabilidad laboral, permisos de ausencia, salarios, compensaciones, ascenso de cargo, progreso de la carrera profesional, comunicaciones con mandos superiores, respaldos, y demás. Otro tema importante es el manejo de conflictos y clima laboral en lo cual se debe ser muy sensato en las soluciones debido a la inestabilidad que se puede generar.

Los riesgos laborales son: físicos (mecánicos y no mecánicos), biológicos, ambientales y psicolaborales o psicosociales. Los factores de riesgo psicolaboral encierran determinantes, tanto internas como externas, es decir condiciones inherentes al trabajo, así como temas inherentes al trabajador. Dentro de las condiciones o determinantes externos tenemos ambiente, condiciones físicas, interacción humana, etc. En el componente interno, tenemos entre otros la personalidad, aspiraciones, necesidades, etc. El tema carga de trabajo resalta por dos aspectos: la sobrecarga cualitativa en el que sobresalen aspectos como la complejidad de las tareas exigidas, lo que implica una alta demanda intelectual al trabajador. La sobrecarga cuantitativa hace referencia al volumen de trabajo destinado a una persona.

En las investigaciones que analizan el bienestar del funcionario y los índices de ausentismos frente a la salud, sea física y / o psíquica “ausencia de enfermedad, dentro de la definición de bienestar no solo se refiere a las buenas políticas para prevenir el ausentismo laboral y a un buen programa de sistema asistencial que resuelva las enfermedades provocadas por o durante el trabajo , un entorno laboral que no perjudique a los empleados, éstas son condiciones necesarias para evitar el absentismo. Dentro del concepto bienestar en el trabajo no solo son las condiciones necesarias para evitar ausentismo, si no prevenir el riesgo que busca encontrar un entorno en el lugar de trabajo y fuera del trabajo, es decir que el empleado tenga la satisfacción de bienestar.

Los efectos adversos del desempleo sobre los trabajadores no se limitan a los períodos en que éstos carecen de trabajo. En la mayoría de los casos, cuando vuelven a encontrar trabajo, el nuevo empleo es considerablemente peor que el que perdieron. Incluso transcurridos cuatro años en el nuevo puesto, sus ingresos siguen siendo notablemente inferiores a los de los trabajadores similares que han mantenido su empleo, la desocupación de los asalariados que pueden y quieren trabajar, pero no encuentran un puesto de trabajo. En las sociedades en las que la mayoría de la población vive de trabajar para los demás, el no poder encontrar un trabajo es un grave problema. Debido a los costes humanos derivados de la privación y del sentimiento de rechazo y de fracaso personal, la cuantía del desempleo se utiliza habitualmente como una medida del bienestar de los trabajadores. La razón de trabajadores desempleados también muestra si se están promoviendo adecuadamente los recursos humanos del país y sirve como índice de la actividad económica.

Los funcionarios se sienten seguros cuando tienen un trabajo permanente o cuando son idóneos de controlar sus tareas, no contaron con muchos estudios empíricos que hayan examinado a fondo esta necesidad de seguridad de los trabajadores. Con independencia de la gravedad real del peligro al que se enfrente una persona, la aparición de un estrés psicológico depende de la forma en que éste evalúe la situación de amenaza. Es comprensible que así sea por la escasez de recursos, pero el hecho cierto es que las contrariedades derivadas de ello han limitado la comprensión de la cuestión. Los investigadores disponen de tres métodos básicos para medir la inseguridad en el empleo: la opinión del propio interesado, el rendimiento, la medición psicofisiológica

Delimitación del problema:

Como se evidencia día a día (causas-efectos), el problema central es el alto nivel de ausentismo por parte de los funcionarios del Servicio de Rentas Internas, esto a causa de un personal que presenta problemas de salud y un carente control médico efectivo, además los Funcionarios laboran horas extras los fines de semana y esto ocasiona fatiga. Las consecuencias de las causas mencionadas se presentan en la descoordinación de la planificación de trabajo que se lleva a cabo diariamente, el retraso en la entrega de los informes de cruces de cuentas de los impuestos, que a su vez afecta al área de Devolución de IVA a los cuales se les establece metas de producción.

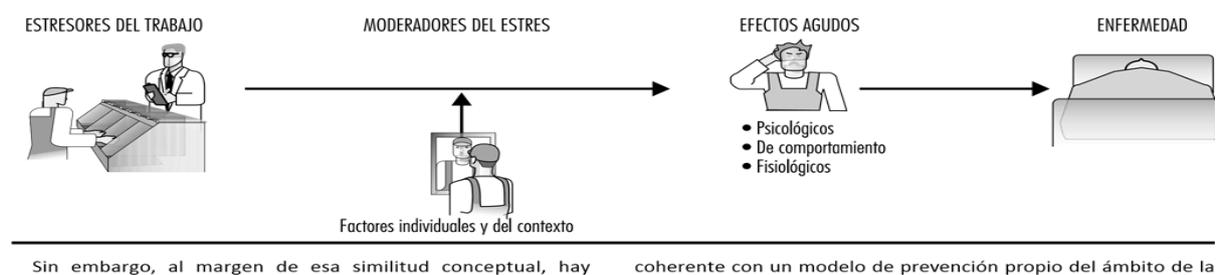


Figura 1 Elementos de Interventores del estrés laboral

Formulación del problema:

¿Cómo afecta el ritmo de trabajo en el desempeño laboral en el Área de Devolución de IVA del Servicio de Rentas Internas?

Justificación:

Castillo (2014) se refiere al clima laboral como el tema más importante en una institución, un pilar estratégico de la organización de trabajo. Considera que cuando este no es positivo, es difícil alcanzar la meta señalada. Un clima laboral tolerable se relaciona con índices de productividad aceptables, el buen ambiente laboral refuerza el sentido de pertenencia a una organización y la obligación moral con la misma. Incluso señala que relacionan al clima con la personalidad de los directivos, el sentido de la calidad y objetivos de la institución.

Objeto de estudio:

El objetivo del siguiente estudio consistirá en conocer las particularidades que afectan el clima laboral en el área de Devolución de Iva del Servicio de Rentas Internas a fin de proporcionar una guía para su plan de mejora.

Campo de acción o de investigación:

Los aspectos que forman parte del objeto de estudio y que serán los ámbitos que estudiaremos son; el Tiempo de trabajo, el mismo que evalúa su impacto desde la consideración de los períodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad, calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social. También, la Autonomía que evalúa la

libertad que tiene el trabajador para tomar decisiones referentes a los procedimientos de su trabajo y su gestión del tiempo, pausas en la jornada laboral.

Se evaluará la Carga de trabajo considerada como el esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador frente al volumen y condiciones del trabajo. Así mismo como, las Demandas psicológicas que consideran las exigencias emocionales definidas en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones del trabajador.

Contenido del trabajo entendido este elemento como el grado en que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activan una cierta variedad de capacidades humanas. La Definición de Rol establece los problemas que pueden derivarse en lo laboral otorgado a cada trabajador. Además, Supervisión-Participación, considera que estos medios y los grados del mismo también el Interés por el Trabajador / Compensación: Se refiere al grado en que la Institución muestra una preocupación por el trabajador a corto o largo plazo. Finalmente, Relaciones y apoyo social que mide la calidad de las relaciones personales de los trabajadores o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo. Una vez concluido el análisis, con los resultados podremos definir planes de mejora continua, coordinar nuevos procesos que optimicen el trabajo y fomenten las relaciones interpersonales entre los funcionarios.

Objetivo general:

Proporcionar un plan de mejora del clima laboral para el área de recaudación de impuestos.

Objetivos específicos:

- Evaluar el riesgo psicolaboral con el método CoPsoQ-istas21 versión 2
- Determinar las dimensiones psicolaborales presentes en el personal.
- Suministrar un plan de mejora del clima laboral en base a los resultados obtenidos.

La novedad científica:

Se contribuirá a la ciencia de Recursos Humanos un estudio sobre los riesgos psicolaborales que afectan al personal del área de devolución de iva, proporcionando un historial estadístico del tema.

Capítulo 1

MARCO TEÓRICO

1.1 Teorías generales

1.1.1 Clima Laboral.

Hoy en día debido a la evolución y las exigencias en las leyes laborales, es significativa la preocupación por la salud y seguridad del trabajador. Por esta razón se debe reconocer cuales son los factores (las percepciones y experiencias del trabajador) y los riesgos (la mala utilización de las habilidades) que pudieran plantearse en la sociedad o lugar de trabajo. Desde la década de los 70 varios expertos en la materia han identificado varios comportamientos y cambios en los diferentes sistemas laborales, con el propósito de mejorar la calidad y la capacidad del empleado sin afectar el bienestar o la salud del individuo. Cuando se presenta un enfoque negativo en el área de trabajo, se adquieren diversos factores de riesgos que afectan el bienestar y la salud del personal y por lógica el desarrollo correcto del Área de devolución de Iva del SRI; lo más común que se presentan en el departamento en cuestión son: el estrés y la tensión.

La satisfacción laboral establece uno de los determinantes de la calidad de vida laboral de cada empleado, la satisfacción de sus necesidades personales, financieras, laborales, entre otras precisan atención y cumplimientos. Muchas veces no confluyen la satisfacción y la motivación pues se puede estar motivado y no satisfecho o viceversa, en todo caso lo recomendable o ideal es mantener el equilibrio necesario por el bien de cada institución.

Para el intelecto del clima laboral, se lo suele concernir con otras variables tales como: Motivación, Liderazgo, Comunicación, y Satisfacción laboral. Para la medición del clima laboral existe una amplia diversidad de estudios, en los cuales generalmente para cada pregunta se pide al encuestado que exprese cómo percibe la situación actual y cómo la percibiría idealmente, justificando hasta qué punto el interrogado está contento con el clima en el que trabaja. Para García y Bedoya, dentro de una organización existen tres estrategias que permiten medir el clima laboral, la primera es observar el comportamiento y desarrollo de sus trabajadores, la segunda, es hacer entrevistas directas a los trabajadores y la tercera y más utilizada, es realizar una encuesta a todos los trabajadores a través de cuestionarios diseñados para ello.

1.2 Factores Psicosociales.

Los factores psicosociales son escenarios organizacionales frecuentes que se desarrollan en cualquier lugar de trabajo e implica a la cultura organizacional, los tipos de liderazgo, el desarrollo profesional del trabajador. Los factores pueden ser positivos o negativos, ya que no siempre la afectación al trabajador es dañina. Cuando en una Institución hay una buena coordinación del trabajo la labor de la misma es eficaz; en cambio, si se evidencia exceso de trabajo, se genera un desarrollo inadecuado de la organización y una consecuencia negativa en el trabajador a que se llamara Factor de Riesgo Psicosocial

Por tales motivo los factores Psicosociales hace la diferencia en prevenir ciertas causas para que predomine la salud y mejorar el clima laboral para que esto implique beneficiosos para las dos partes entre los principales factores de riesgos que se genera del estrés son la fatiga y ansiedad.(Vicente et al, 2016, p. 27).

1.3 Teorías sustantivas

1.3.1 Fatiga.

Es un estado de la vida conexas con la duración de la tarea, causado habitualmente por la actividad física y que afecta con diferente intensidad al rendimiento en el trabajo.

Generalmente provoca una modificación en la ejecución de la tarea, cuantitativa y cualitativamente, por disminución de la energía y del aporte de concentración.

1.3.2 Ansiedad.

Este factor es muy importante de prevenir o controlar ya que genera inseguridad en todos los ámbitos al funcionario y esto afecta para la ejecución de las funciones que debe cumplir bajo a un ritmo de trabajo acelerado por cuestión de tiempo que son unos de los degenerativos que se está investigando mediante encuesta dirigido al área de devolución de iva en el servicio de rentas internas

1.4 Referentes empíricos

Según Ortiz (2013), llega a la conclusión de que es importante que se controle la salud de los trabajadores expuestos a los riesgos psicosociales, visto que se evidenció que los factores de condiciones de trabajo, disponibilidad de recursos, gestión de los líderes, y carga laboral presentaban riesgo en clima laboral.

De igual forma, según Calderón et al (2013), en su trabajo de investigación titulado “Liderazgo y Relaciones Sociales en el trabajo como factor de Riesgo Psicosocial: su incidencia sobre gestión humana en las organizaciones” planteó como objetivo general evaluar los tópicos liderazgo y relaciones sociales. Llegando a identificar un alto índice de riesgo en las dimensiones relaciones con los funcionarios y relaciones sociales. Este estudio se

relaciona con la presente investigación, porque una de las dimensiones a evaluar es la de relaciones y apoyo social, porque si no se trabaja en equipo difícilmente se podrán obtener buenos resultados.

En el cual en el área de devolución de Iva del servicio de rentas Internas recibe información de varios grupos beneficiarios los cuales se manejan con diferentes normativas legales según la Ley de Régimen tributario Interno y por lo tanto las actividades que se realizan dentro del área son excesivas porque tiene que realizar la verificación de cada una de las solicitudes respetando los formatos, autorizaciones y vigencias entre otros requisitos de comprobantes que den como resultados verídicos para una afirmativa satisfactoria , y lo más relevante es hacer cruces de cuentas es decir verificar si los comprobantes han sido declaradas mediante sistema informático del Sri. Este proceso conlleva de concentración y tiempo por el volumen de solicitudes para proceder a realizar la devolución a los contribuyentes.

Capítulo 2

MARCO METODOLÓGICO

2.1 Metodología:

Para evaluar el riesgo psicolaboral se utilizará el método CoPsoQ-istas21 versión 2, que es un instrumento de referencia en la disciplina de Psicología Laboral a nivel internacional. Es un método de evaluación orientado a la prevención: identifica los riesgos al menor nivel de complejidad posible, representada en veinte dimensiones, localiza y valora la exposición y facilita el diseño de medidas preventivas. Es una herramienta socio-técnica que combina el método científico (qué hay que medir y cómo), una visión de proceso (“paso a paso” de la prevención) y el diálogo social (acuerdo entre agentes). Investigación a realizar es de nivel explicativa, visto que la profundidad que abarca nos permitirá determinar causas – efectos del problema y plantear posibles soluciones.

Esta herramienta se aplica cuantitativamente, el cual evalúa los factores psicosociales y logra establecer cuáles son los factores que están en riesgo dentro de la empresa o en un área determinada mediante un cuestionario individual. Con la metodología señalada, se aspira a cumplir el objetivo de identificar la problemática en el clima laboral presente el área de Devolución de Impuesto del Servicio de rentas Internas con un grupo humano de 46 funcionarios.

2.2 Métodos:

2.2.1 Método cualitativo

La intención de este método es obtener los conocimientos a fondo del tema a través de exposiciones y encuestas, trata de asemejar la naturaleza profunda de las condiciones que dan como deducciones, datos extensivos y descriptivos donde se especifique términos

generales en el avance de la investigación. Una de las tácticas es la selección de documentos, participación, entrevistas no estructuradas, y para descifrar esta investigación se debe dar conclusiones que se deben aplicar a medida que avanza el estudio.

2.2.2 Método Cuantitativo

Este método explica, predice, miden y/o controla, las causas a través de los resultados obtenidos en porcentajes o cifras numéricas, el que explica detalladamente abarcando la intervención que puede ser descriptiva; correlacionar entre las variables tras una indagación que pretenden hacer relación causal que exponga las mismas de una forma concluyente.

Se empleará un aplicativo informático como herramienta para la prevención sobre el estrés laboral llamado CoPsoQ istas21 versión 2. En el cual se adaptó treinta y tres preguntas o ítems el mismo que se califica de acuerdo a la constancia de estrés laboral que se reflejara los resultados de la siguiente manera:

- **Rojo:** Tercil más desfavorable para la salud.
- **Amarillo:** Tercil Intermedio para la salud.
- **Verde:** Tercil más favorable para la salud.

Si la condición Nunca y Solo alguna vez es fuente de estrés laboral su rango en es de color rojo siendo el más desfavorable, si la condición es Algunas veces su rango es color Amarillo la situación Intermedia para la salud y si es Siempre y Muchas veces será de color verde ya que es la más favorable para la salud.

La Metodología que se empleó para esta propuesta también tiene como diseño de anticipar objetivos y proponer intervenciones específicas sobre los riesgos psicosociales como el ritmo de trabajo, conflicto de rol, exigencias emocionales, Inseguridad sobre el empleo E Inseguridad sobre las condiciones de trabajo, evaluados acordando criterios de importancia de las manifestaciones y de oportunidades de las intervenciones, las mismas que se puede utilizar como un detalle de control.

2.3 Hipótesis:

Es justificable la aplicación de la propuesta para un mejor clima laboral y evitar la presencia de los riesgos Psicosociales en los funcionarios.

2.4 Universo:

Se aplicará con todo el universo, del personal del área de Devolución de Iva del Servicio de Rentas Internas, no se utilizará muestra ya que consta un grupo limitado que realiza las mismas funciones en la misma área y a su vez tiene una mayor rapidez en la investigación para obtener los resultados.

2.5 Criterios Éticos de la Investigación

Se ha implementado realizar el estudio al personal del departamento de Tributación que es el personal con el cargo de Asistente y Analistas en el área, es necesario aclarar que este estudio se lo realizó en un grupo humano de 46 personas el cual es el universo de la investigación. Sin embargo, esto dependerá la integridad de las estadísticas que serán procesados del programa informático CoPsoQ istas 21 versión 2

2.6 Gestión de datos

La fiabilidad del Método CoPsoQ istas 21 versión 2 fue corroborada por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (Istas)- CCOO proveniente de España, en Julio del 2014; mediante la aplicación del marco de acción DI-0002/2013 “Servicio de asesoramiento, asistencia técnica y orientación formativa para la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores.

2.6.1 Características Principales

- Está basado en la Teoría General de estrés, que integra los modelos conceptuales "demanda-control-apoyo social" de Karasek, Theorell y Johnson, y "esfuerzo-compensaciones" de Siegrist (que aportan el marco conceptual más consolidado sobre la relación entre factores psicosociales laborales y salud) y otros relevantes como, por ejemplo, los relacionados con el trabajo emocional (Zapf), la inseguridad (Ferrie) o los conflictos originados en la necesidad de compaginar tareas y tiempos laborales y familiares.
- Está concebido para evaluar cualquier tipo de empleo, en cualquier sector de actividad económica, y puede ser utilizado para evaluar todos los puestos de trabajo de una misma organización, ya sea empresa privada o administración pública.
- Focaliza la identificación de las condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden ser nocivas para la salud y no las características individuales o de personalidad, de acuerdo con la LPRL.
- Se fundamenta, operativamente, en la participación de los diferentes agentes en la empresa: trabajadores/as y sus representantes así como directivos/as integran el Grupo de Trabajo, que organiza y acuerda todas las fases del proceso de intervención y que cuenta para ello con el asesoramiento del personal técnico. Así, se nutre de la

complementariedad de los conocimientos y experiencias diversas, fomenta la implicación activa de todos los agentes para lograr una prevención eficaz y cumple con las obligaciones legales (Art. 14, 18, 33, 34, 36 LPRL).

- Permite estimar la magnitud de los riesgos mediante el porcentaje de trabajadores/as expuestos (prevalencia de la exposición) (Art. 3.1. y 8 del RSP), utilizando un cuestionario estandarizado, el método epidemiológico y valores de referencia que han sido obtenidos a partir de una encuesta representativa de la población asalariada en España.
- El cuestionario utilizado está validado (se ha comprobado que mide efectivamente lo que dice medir); y es fiable (se ha comprobado que todas las medidas que produce son repetibles).
- La presentación de los resultados se expone para distintas unidades de análisis. Por defecto siempre se presentan 4: conjunto del ámbito de evaluación (empresa habitualmente), puesto de trabajo (Art. 4.1.a RSP), sexo y departamento o sección. También es posible obtener resultados de otras 4 unidades de análisis, a partir de la aplicación informática. De esta manera se localizan las exposiciones y se facilita la identificación y concreción de medidas preventivas (Art. 4 RSP).
- “Triangula” los resultados, es decir, éstos requieren una interpretación discutida y acordada en el seno del Grupo de Trabajo, lo que constituye la mayor garantía de objetividad y facilita que las medidas preventivas propuestas sean factibles y oportunas.
- Es de utilización pública y gratuita.
- El proceso del método garantiza la elaboración de los documentos de evaluación de riesgos y de planificación de la acción preventiva (Art. 23 LPRL, Art. 7 RSP) y el cumplimiento riguroso de los requisitos legales aplicables.

Capítulo 3

RESULTADOS

3.1 Antecedentes de la unidad de análisis o población

El Área de Devolución de Iva en el Servicio de Rentas Internas está dedicada a Revisar, Verificar datos, Analizar y Constatar a través del desarrollo de los conocimientos profesionales de los Servidores en concordancia con las políticas de la entidad, con sus atribuciones y responsabilidades; aplicando las políticas del desarrollo integral del Talento Humano.

Como datos relevantes tenemos que la edad en la que se encuentran los funcionarios que se les aplicó el cuestionario de 33 preguntas comprende entre menos de 31 y 45 años; y los encuestados fueron 15 hombres y 31 mujer, adicionalmente indicaron que tienen horario de jornada completa de 8 horas y esporádicamente trabajan un sábado o un domingo si así lo requiere sus obligaciones y lo realiza voluntariamente para poder concluir con la meta y se puede dar como prueba que se cumple con las horas extras, con las autorizaciones que ceden los superiores para el ingreso a la Institución Pública y la elaboración de los informes de los resultados de sus funciones . Está comprobado que los funcionarios que trabajan horas extras voluntariamente, sus condiciones laborales están afectando al mismo. Se analizarán los 46 cuestionarios para identificar los factores con riesgo muy elevado y determinar cuáles son las causas que están afectando a los funcionarios.

3.2 Diagnostico o estudio de Campo

Tabla 1 cuadro de exposiciones según sus porcentajes

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
	MÁS PROBLEMÁTICAS			
	Ritmo de trabajo	85,7	4,3	0
	Conflicto de rol	88,6	11,4	0
	Exigencias emocionales	77,3	18,2	4,5
	Inseguridad sobre el empleo	75,6	12,2	12,2
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	73,3	15,6	11,1
	Exigencias cuantitativas	72,1	16,3	11,6
	Doble presencia	65,9	25	9,1
	Previsibilidad	62,2	34,8	13
	Calidad de liderazgo	45,7	30,4	23,9
	Claridad de rol	42,2	33,3	24,4
	Apoyo social de superiores	40	22,2	37,8
	Apoyo social de compañeros	37	30,4	32,6
	Influencia	32,6	27,9	39,5
	Exigencias de esconder emociones	26,8	36,6	36,6
	Sentimiento de grupo	20,5	25	54,5
	Justicia	20	26,7	53,3
	Sentido del trabajo	17,8	15,6	66,7
	Reconocimiento	15,2	15,2	69,6
Posibilidades de desarrollo	8,7	28,9	64,4	
MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES	Confianza vertical	8,5	21,7	71,7

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

Elaborado por: Programa Informático CoPsoQ istas21 versión 2

En la prevalencia de dimensiones. Tenemos los siguientes porcentajes procesados por el aplicativo informático CoPsoQ istas21 versión 2 de cada una de ellas. Los datos están ordenados según el porcentaje de trabajadores/as en 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: es por eso que se detalla los siguientes resultados

Un 95,7% de trabajadores/as de RIESGOS PSICOSOCIALES está expuesto a la situación más desfavorable, un 4,3% a la intermedia y un 0% a la más favorable para la salud respecto al Ritmo de trabajo. Un 88,6% de trabajadores/as de RIESGOS PSICOSOCIALES está expuesto a la situación más desfavorable, un 11,4% a la intermedia y un 0% a la más favorable para la salud respecto al Conflicto de rol. Un 77,3% de trabajadores/as de RIESGOS

PSICOSOCIALES está expuesto a la situación más desfavorable, un 18,2% a la intermedia y un 4,5% a la más favorable para la salud respecto a las Exigencias emocionales.

Un 75,6% de trabajadores/as de RIESGOS PSICOSOCIALES está expuesto a la situación más desfavorable, un 12,2% a la intermedia y un 12,2% a la más favorable para la salud respecto a la Inseguridad sobre el empleo. Un 73,3% de trabajadores/as de RIESGOS PSICOSOCIALES está expuesto a la situación más desfavorable, un 15,6% a la intermedia y un 11,1% a la más favorable para la salud respecto a la Inseguridad sobre las condiciones de trabajo. Un 72,1% de trabajadores/as de RIESGOS PSICOSOCIALES está expuesto a la situación más desfavorable, un 16,3% a la intermedia y un 11,6% a la más favorable para la salud respecto a las Exigencias cuantitativas.

Un 65,9% de trabajadores/as de RIESGOS PSICOSOCIALES está expuesto a la situación más desfavorable, un 25% a la intermedia y un 9,1% a la más favorable para la salud respecto a la Doble presencia. Un 52,2% de trabajadores/as de RIESGOS PSICOSOCIALES está expuesto a la situación más desfavorable, un 34,8% a la intermedia y un 13% a la más favorable para la salud respecto a la Previsibilidad. Un 45,7% de trabajadores/as de RIESGOS PSICOSOCIALES está expuesto a la situación más desfavorable, un 30,4% a la intermedia y un 23,9% a la más favorable para la salud respecto a la Calidad de liderazgo. Un 42,2% de trabajadores/as de RIESGOS PSICOSOCIALES está expuesto a la situación más desfavorable, un 33,3% a la intermedia y un 24,4% a la más favorable para la salud respecto a la Claridad de rol.

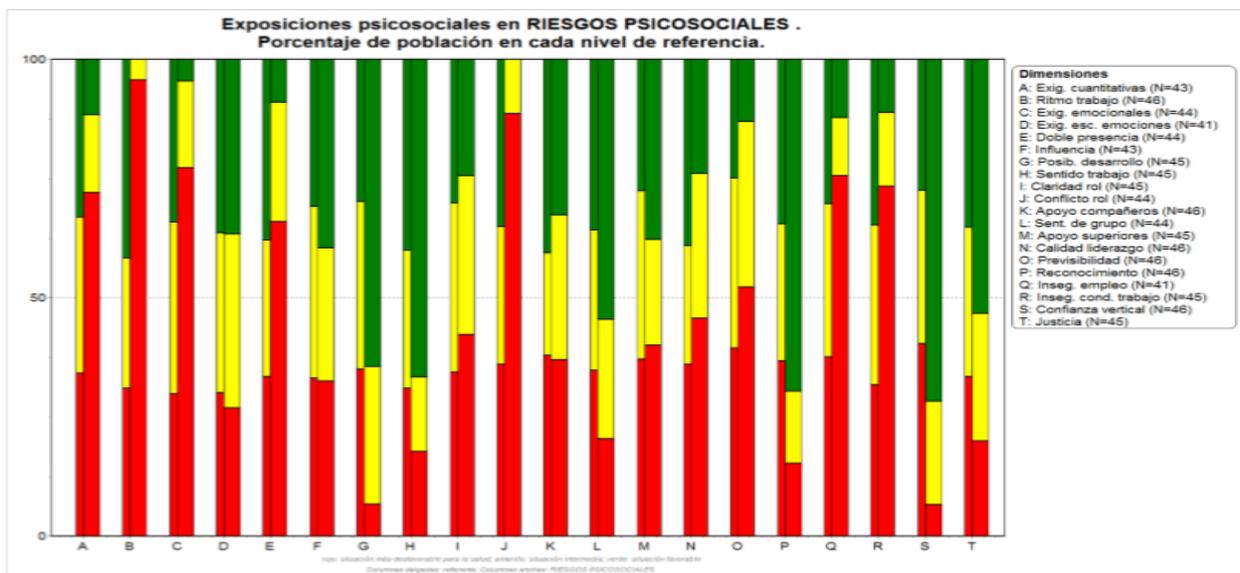
Un 40% de trabajadores/as de RIESGOS PSICOSOCIALES está expuesto a la situación más desfavorable, un 22,2% a la intermedia y un 37,8% a la más favorable para la salud respecto al Apoyo social de superiores. Un 37% de trabajadores/as de RIESGOS PSICOSOCIALES está expuesto a la situación más desfavorable, un 30,4% a la intermedia y un 32,6% a la más favorable para la salud respecto al Apoyo social de compañeros. Un 32,6%

de trabajadores/as de RIESGOS PSICOSOCIALES está expuesto a la situación más desfavorable, un 27,9% a la intermedia y un 39,5% a la más favorable para la salud respecto a la Influencia.

Un 26,8% de trabajadores/as de RIESGOS PSICOSOCIALES está expuesto a la situación más desfavorable, un 36,6% a la intermedia y un 36,6% a la más favorable para la salud respecto a las Exigencias de esconder emociones. Un 20,5% de trabajadores/as de RIESGOS PSICOSOCIALES está expuesto a la situación más desfavorable, un 25% a la intermedia y un 54,5% a la más favorable para la salud respecto al Sentimiento de grupo. Un 20% de trabajadores/as de RIESGOS PSICOSOCIALES está expuesto a la situación más desfavorable, un 26,7% a la intermedia y un 53,3% a la más favorable para la salud respecto a la Justicia.

Un 17,8% de trabajadores/as de RIESGOS PSICOSOCIALES está expuesto a la situación más desfavorable, un 15,6% a la intermedia y un 66,7% a la más favorable para la salud respecto al Sentido del trabajo. Un 15,2% de trabajadores/as de RIESGOS PSICOSOCIALES está expuesto a la situación más desfavorable, un 15,2% a la intermedia y un 69,6% a la más favorable para la salud respecto al Reconocimiento. Un 6,7% de trabajadores/as de RIESGOS PSICOSOCIALES está expuesto a la situación más desfavorable, un 28,9% a la intermedia y un 64,4% a la más favorable para la salud respecto a las Posibilidades de desarrollo. Un 6,5% de trabajadores/as de RIESGOS PSICOSOCIALES está expuesto a la situación más desfavorable, un 21,7% a la intermedia y un 71,7% a la más favorable para la salud respecto a la Confianza vertical.

Tabla 2 Exposiciones de Porcentajes con referencia a las Dimensiones



Elaborado por: Programa Informático CoPsoQ istas21 versión 2

Aplicando el método CoPsoQ istas21 los resultados se leen de la siguiente manera:

Las columnas gruesas representan la situación de exposición en la empresa analizada. La columna delgada es la población de referencia, representativa de los funcionarios. La diferencia entre las columnas gruesas y delgadas nos indica la situación de la entidad correspondiente, comparada con la población de referencia, de forma que si la situación de exposición del Servicio de Rentas Internas fuera igual que la de la población de referencia, las zonas rojas, amarilla y verde de las columnas ancha y estrecha, serían iguales.

Tanto la tabla como el gráfico proporcionan una imagen de qué dimensiones de riesgo psicolaboral son las más problemáticas en tanto que la situación desfavorable para la salud (rojo) afecta a una proporción mayor de la plantilla y qué dimensiones son menos problemáticas en tanto que la situación favorable (verde) afecta a una proporción mayor de la plantilla. Para profundizar en el análisis es necesario trabajar con la información del anexo de los resultados que arroja el sistema informático CoPsoQ istas21 llamado Informe Preliminar.

Capítulo 4

DISCUSIÓN

4.1 Contrastación empírica:

La hipótesis que se planteó fue la siguiente: “Si logramos disminuir los efectos de los riesgos psicosociales en los funcionarios, lograremos una mayor productividad, por lo tanto reduciremos el ausentismo”. Finalizado el estudio se determinó que los riesgos psicosociales con un nivel de afectación mayor fue Tiempo de Trabajo y Participación-Supervisión, esto comprueba que las horas extras los fines de semana, feriados y poco descanso es directamente proporcional al ausentismo presente en la empresa. Del mismo modo fomentar una participación más activa del trabajador en determinados temas fomentaría una mayor producción; por lo tanto queda afirmada la presente hipótesis.

4.2 Limitaciones:

Existen muchos factores que deben ser considerados, cuyo impacto nocivo puede causar carga negativa en los funcionarios y afectar la productividad, entre ellos tenemos las condiciones de trabajo, Conflicto de roles, sobrecarga de trabajo, etc. En el enfoque del individuo, se puede comprender la jerarquía que existen con los conflictos y la disfuncionalidad de los roles asignados, como parte importante de las manifestaciones del estrés y resulta difícil, hasta limitante solo interpretar por encuestas o entrevistas. Debido a que muchas veces las personas presentan una mezcla de agotamiento físico y mental, despersonalización, miedos, actitudes reprimidas, pero aun así se conservan trabajando, y consecutivamente aparecen las manifestaciones físicas del estrés.

El desgaste emocional y posteriormente físico, es un proceso compuesto, el cual junta peligrosamente los factores externos e internos, lo cual lleva directamente a la pérdida o afectación del recurso humano. Muchas veces los dependientes tratan de adaptarse a los cambios o exigencias, y aunque esto en un porcentaje considerable no se concreta, la necesidad lleva a seguir a sabiendas que existe un fuerte desgaste emocional el cual en algún momento tendrá consecuencias, en ocasiones independiente de la personalidad del individuo. Resulta complicado establecer la frontera entre las formas de adaptación o resistencia y el desgaste, la tenacidad es variable, pero no ineludible. Es digno de mencionar que entran en juego otros factores como edad, personalidad, motivación, realizaciones, compensaciones, trato, entre otros.

4.3 Líneas de investigación:

Esta tesis se pone en la Línea de Investigación del Desarrollo local y emprendimiento socioeconómico sustentable en la sublínea de Optimización de Procesos, visto que esta investigación ofrece un análisis inicial en cuanto a los riesgos psicosociales, que a su vez accederá renovar la gestión del área de Recursos Humanos. Si bien es cierto consideramos los resultados de los factores que demostraron un riesgo muy elevado, sería muy valioso examinar los factores con riesgo elevado y proponer las mejoras correspondientes, de esa forma se puede recubrir todo lo relevante.

4.4 Aspectos relevantes

La investigación realizada referente a Riesgos Psicosociales en el Servicio de rentas Internas en el área de Devolución de Iva, era la primera vez que se practicaba, a los 46 funcionarios que desarrollaron el test utilizando para las mediciones de los distintos

problemas o formas que existen del estrés laboral, son una metodología aceptable que valora diferentes formas con el objetivo de prevalecer la salud ocupacional. Una vez detectado el problema es necesario determinar formas de intervención que sean capaces de variar, disminuir o controlar a las circunstancias o factores causales ya sean internos y las cuales como recomendación se debe aplicar pausas activas de 10 minutos en la mañana y el 10 en la tarde para así ayudar al trabajador sobrellevar el estrés laboral y mejorar el ambiente de trabajo en el área.

Capítulo 5

PROPUESTA

5.1 Tema

Diseño de un plan de mejora del Riesgo Psicosocial para el área de Devolución de Iva en el Servicio de Rentas Internas

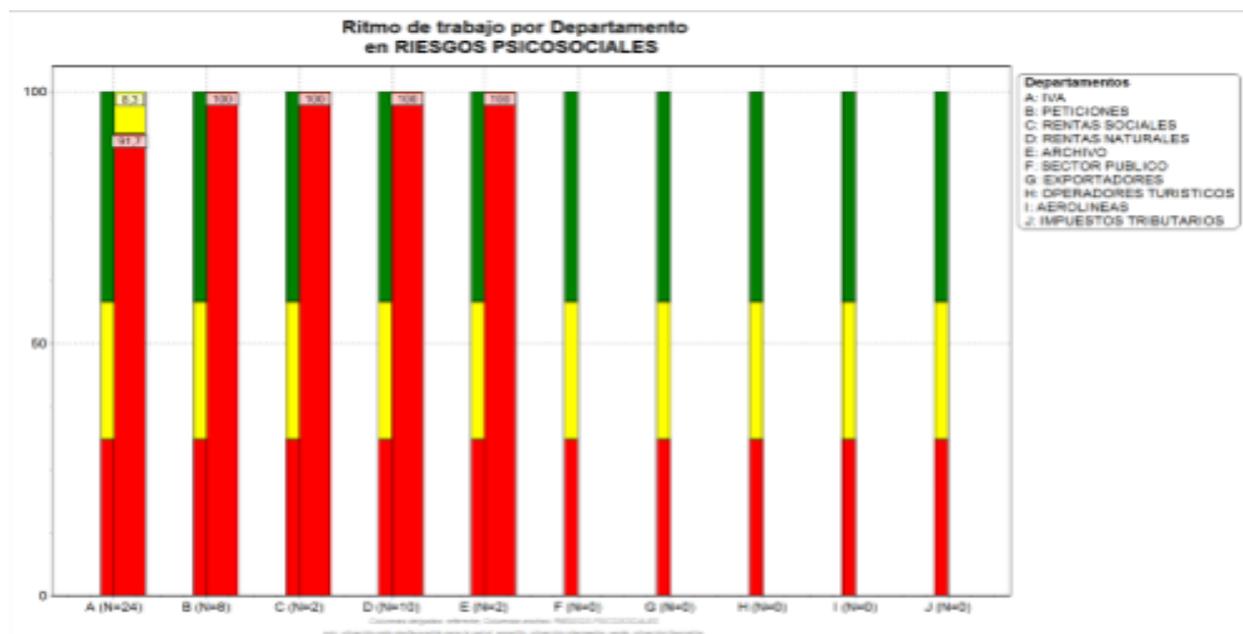
5.2 Plan de Mejoramiento

Para su análisis y aporte se planteó un plan de mejoramiento en base de las variables más desfavorables para el clima laboral en el área de Devolución de Iva del Servicio de Rentas Internas. El contenido de este plan busca emprender nuevos horizontes y debe prevalecer en los siguientes aspectos donde se hace relevancia la problemática.

Ritmo de trabajo.—Es uno de los componentes más importantes y difíciles del estudio de tiempos con cronómetros calificar la velocidad y el desempeño o la actuación a quien está trabajando o realizando una actividad.

Es el proceso durante el observador o analista de tiempos analiza cuando se desarrolla la actividad es concepto es subjetivo pues el concepto de analista dependerá directamente al conocimiento que tenga acerca del proceso que se está valorando. Si se logra mejorar el clima laboral con una mejor distribución de los horarios, así mismo disminuiría las ausencias por permisos médicos, ya que al faltar sin previo aviso el trabajador ocasiona un atraso en la producción, por lo general se supe la ausencia con un personal novato o con poca experiencia, a su vez los errores de producción aumentan; por ello es tan necesario mitigar estas faltas imprevistas.

Tabla 3 Ritmo de Trabajo por Departamento

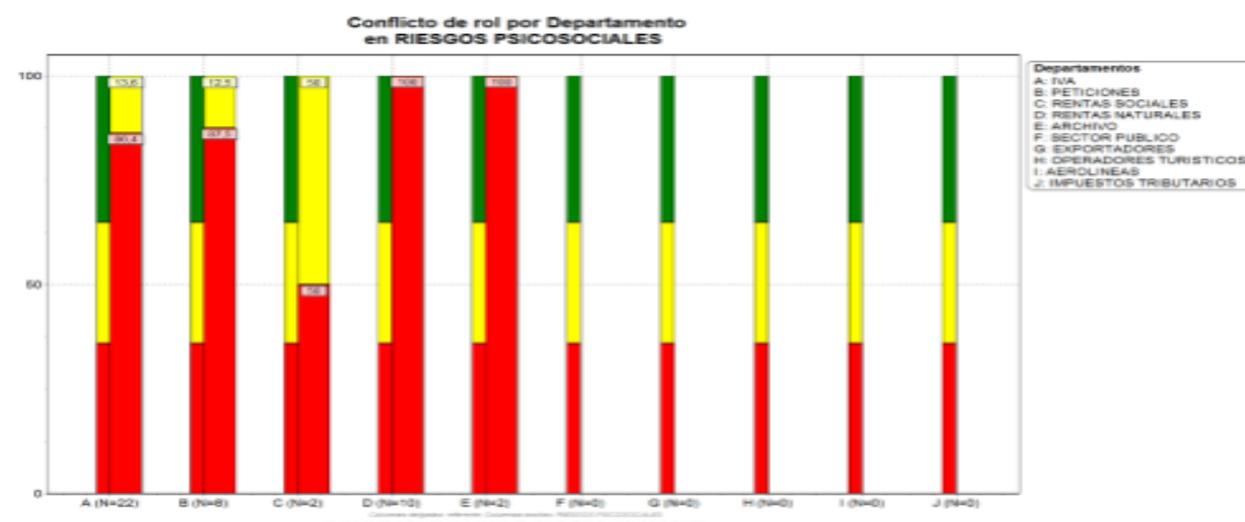


Elaborado por: Programa Informático CoPsoQ istas21 versión 2

Conflicto del rol. - Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético.

La importancia de este enfoque reside en el hecho de que el componente de un miembro de la organización no es el resultado de los factores organizacionales existentes ya sea externos y principalmente internos, sino que depende de las percepciones de cada trabajador. Es por ello que el clima laboral donde algunas personas desempeñan sus funciones diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación intrapersonal incluso la relación con los contribuyentes de la Institución son elementos que van conformando el clima laboral. Este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la Institución y también influye en el comportamiento del trabajador en el ámbito social y personal. (Varela & Puhl, 2013)

Tabla 4 Porcentajes de Conflicto de Rol por Departamento



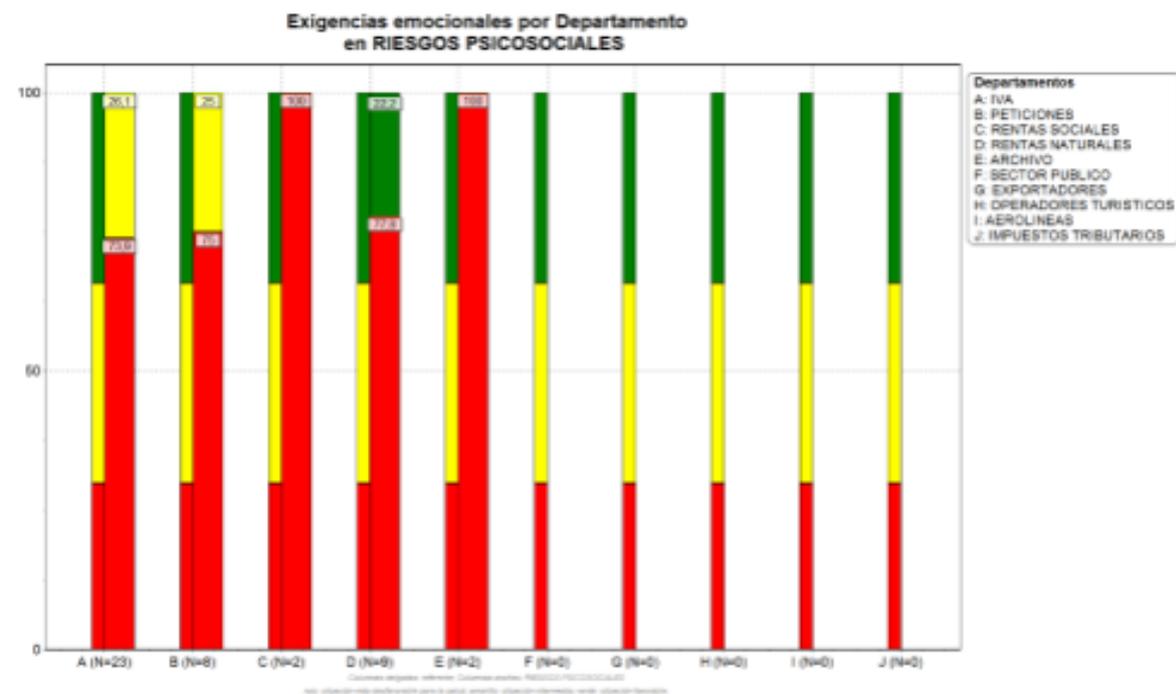
Elaborado por: Programa Informático CoPsoQ istas21 versión 2

Exigencias emocionales. -Se debe proteger la salud y la seguridad del trabajador fomentando el bienestar en el clima laboral y facilitar la ejecución de las funciones asignadas evitando especialmente que sea excesivas sobre exigencias o por el contrario insuficientes. Siendo un 77,3% de trabajadores/as de RIESGOS PSICOSOCIALES está expuesto a la situación más desfavorable, un 18,2% a la intermedia y un 4,5% a la más favorable para la salud respecto a las Exigencias emocionales.

Se recomienda:

- Establecer objetivos de trabajos claros
- Marcar prioridades en las funciones asignadas
- Adecuar el volumen de trabajo a realizar al tiempo necesario para la ejecución
- Evitar sensaciones de urgencias y apremio de tiempo
- Rediseñar La distribución de tareas entre trabajadores a través de una planificación

Tabla 5 Exigencias Emocionales por departamento



Elaborado por: Programa Informático CoPsoQ istas21 versión 2

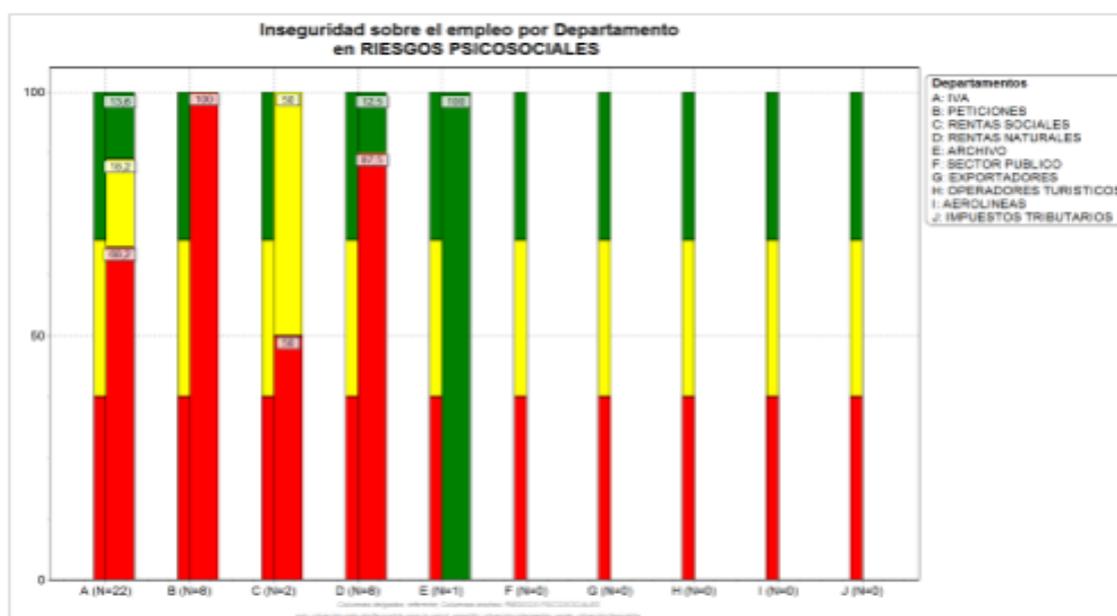
Inseguridad sobre el empleo. - Es la preocupación por el futuro en relación a la ocupación su origen tiene que ver con la estabilidad del mismo y las posibilidades en el mercado laboral donde se reside y que también tiene mucho que prevalecer la parte económica para recompensar sus aptitudes.

Dichas propuestas de mejora deberían ser realistas y concretas de manera que sean variables a corto, mediano o largo plazo ya que existe una gran demanda por estrés laboral estos factores tiene como diseño un conjunto de oportunidades y limitaciones de tareas asignadas que deben cumplir bajo presión, provocando una ansiedad afectando al clima laboral para evitar este tipo de riesgos se puede prevenir a la Institución para dar cumplimiento a la supervisión continua, organizando los tiempos y cantidad de tarea para cada funcionario se recomienda los siguiente:

- Deberá ser un grupo responsables y seguir las siguientes acciones:

- Definir los objetivos y resultados deseados, partiendo del análisis realizado en las funciones asignadas
- Analizar detenidamente las posibles soluciones aplicando las herramientas tomando en cuenta criterios de costos y presupuestos incluido tiempos de realización, importancia en el impacto de la producción
- Estimar y proveerlos recursos necesarios materiales o humanos

Tabla 6 Inseguridad sobre el Empleo por Departamento



Elaborado por: Programa Informático CoPsoQ istas21 versión 2

Este plan de mejora se complementa con su evaluación periódica en forma semestral consiste en verificar que el proceso de implantación se desarrolle conforme a lo diseñado y en

medir para obtener información con regularidad de la eficacia y el impacto de las acciones a medida que transcurre el tiempo.

5.3 Objetivo de la Propuesta

Diseñar un Plan de mejora de los Riesgos Psicosociales para el Área de Devolución de IVA en el Servicio de Rentas Internas.

5.4 Objetivos específicos

- Examinar la situación actual de los horarios de trabajo de los Funcionarios.
 - Puntualizar planes de acción que disminuyan el nivel muy elevado en los riesgos concurrentes.
 - Revisar y optimizar las vías de comunicación efectiva entre personal y mandos medios y estos con los de mayor jerarquía para corregir cualquier problema de inmediato.
 - Revisar las cargas laborales, las cuales deberán ser de acuerdo al perfil para no caer en el exceso de sus funciones.
 - Realizar el manual de relaciones humanas para direccionar el trato y manejo de inconvenientes entre sus superiores y el personal
- Objetivos Específicos

5.5 Conclusiones y Recomendaciones:

Las acciones propuestas en el plan de mejoras responden a las necesidades detectadas en el análisis de los resultados obtenidos en la medición del clima laboral. Ya que existen acciones dirigidas a mejorar la satisfacción laboral existente a cumplir a diferentes plazos brindado prioridad a los cursos que pueden incidir rápidamente en el cambio del clima laboral

Para el mejoramiento del clima laboral se recomienda lo siguientes:

- Implementar el plan de mejora semestralmente con la herramienta en el departamento de Recaudación de Impuesto y que su aplicación genere una afinidad para alcanzar un clima laboral ideal en la Institución.
- Capacitar al personal de la toda la Institución sobre los cambios en los procesos y socializar los criterios del área de recaudación para que sean capaces de tomar decisiones pertinentes
- Fomentar los momentos o espacios de comunicación del personal con sus superiores que permitan la exposición de opiniones o ideas en diversos temas que están relacionados con el trabajador.
- Ejecutar actividades de sensibilización y entrenamiento regidos a los jefes de cada área o departamento
- Retroalimentar a tiempo de los progresos a las peticiones de su aptitud
- Efectuar actividades prácticas para mejorar el clima laboral para sistematizar las experiencias exitosas del clima laboral
- Manifestar las Fortalezas y debilidades de las áreas de la Institución

Bibliografía

- Fernández, M. Á. V., Rojas, V. L., Sánchez, C. L., & Aguilar, J. T. (2015). Clima laboral, Burnout y Perfil de Personalidad: Un estudio en personal asistencial de un Hospital Público de Lima. *Informes Psicológicos*, 15(2), 111-126
- González, I. B., Melo, N. A. P., & Limón, M. L. S. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19.
- García Fernández, J., Fernández Gavira, J., Pereira, E., & Carvalho, J. (2014). La gestión de los recursos humanos en los centros de fitness y su relación con el rendimiento organizacional. *Intangible Capital*, 10(5), 985-1002.
- Galeano, P. S., Jiménez, A., Cárdenas Müller, M. B., Rolando, N., & Di Luca, P. (2014). Relevancia del estudio de la cultura y clima laborales para la psicología laboral. In IV Jornadas de Investigación de la Facultad de Psicología y III Encuentro de Becarios de Investigación (La Plata, 2014).
- Vicente, R. M. R., Puerta J. I, Martínez, L, A.(2016). Plan de Formación Cómo Prevención de los Factores Psicosociales de Riesgo en el sector Sanitario.
- Carrión, G. M. A., (2013). La valoración del daño psicosocial: Factores Psicosociales laborales y efectos en la salud.
- Castillo C. (2014) Clima laboral: definición, beneficios y desafíos.
- Pérez I. (2015) Síndrome de Burnout y Estrés Laboral en Residentes de Medicina Interna de un Hospital tipo IV. Maracaibo – Venezuela: Revista Iberoamericana de Investigación Aplicada.
- Fernández, B. (2012). Factores de riesgo psicosocial.
- Ortiz, F. A., & Jaramillo, V. A. (2013). Factores de riesgo psicosocial en una industria alimenticia de la ciudad de Cali. *Pensamiento Psicológico*, 11(1).
- Vázquez, H. M. G., Andrade, O. M., Ramos, L. R., Narváez, Y. V., & González, B. Z. (2014). Carga laboral como factor de riesgo psicosocial en personal de enfermería. *Gestión práctica de riesgos laborales: Integración y desarrollo de la gestión de la prevención*, (111), 28-33.
- Gil-Monte, P. R. (2016). La Batería UNIPSIICO: propiedades psicométricas de las escalas que evalúan los factores psicosociales de recursos. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 19(2), 95-102.
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud pública*, 29(2), 237-241.)

- Varela, Osvaldo; Puhl, Stella M. Izcurdia M. de los Angeles clima laboral y mobbingworkenvironment and mobbing Facultad de Psicología –UBA/Secretaria de Investigaciones volumen XX
- Villota, M. y Cabrear, C(2015) Clima Laboral y Engagement: estudio de una organización de San Juan de Pasto Revista UNIMAR, 33(1) 175-188
- Bakker, A y Demerouti, E (2013) LA teoría de las demandas y los recursos laborales Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 29(3), 107-115
- Müller, R., Pérez, C. y Ramirez, L. (2013). Estructura factorial y consistencia interna de la UtrechWorkEngagementScale (UWES) 17 entre trabajadores sanitarios de Chile. Liberabit, 19(2), 163-171
- Chiang Vega, Margarita; Martín Rodrigo, Ma. José y Núñez Partido, Antonio. (2013). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid, Ed. R.B. Servicios Editoriales, S.L
- Moreno, Baez Carmen (2012) Factores y Riesgos Psicosociales, formas, Consecuencias, medidas y buenas prácticas Madrid universidad autónoma
- Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departamentd'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya) Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras
- Ortega G., Pio G., Cardemil F., y Sade C. (2014). Condiciones de trabajo, estrés y manifestaciones psicosomáticas en médicos de hospitales de la ciudad de México: Medicina y seguridad del trabajo.
- Beltrán, C. A., Baltazar, R. G., Santacruz, G. H., & Moreno, M. P. (2013). Factores de riesgo psicosocial laborales, apoyo social y síndrome de burnout en médicos de familia de tres instituciones públicas de salud. Guadalajara, México. Salud Uninorte, 29(3).

Apéndice

Informe Preliminar de la Aplicación del CoPsoQ-istas21 Versión 2 en base de los cuestionarios.

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

- ASISTENTES
- ANALISTA 1
- ANALISTA 2
- ESPECIALISTA
- SUPERVISOR
- MÚLTIPLES FUNCIONES
- NO CONTESTARON
- Puesto 7
- Administrativa, telefonista, secretaria, contabilidad
- Comercial, técnico/a (informático, presentaciones...)

5) ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

- Generalmente no
- Sí, generalmente de nivel superior
- Sí, generalmente de nivel inferior
- Sí, generalmente de mismo nivel
- Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
- No lo sé



Verbo español de CopsoQ. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO (www.copsoq.istas21.net).
PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.
Informe preliminar istas21

Página 31

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

1) Eres:

- Mujer
- Hombre

2) ¿Qué edad tienes?

- Menos de 31 años
- Entre 31 y 45 años
- Más de 45 años

I. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo en RIESGOS PSICOSOCIALES y tus condiciones de trabajo.

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

- IVA
- PETICIONES
- RENTAS SOCIALES
- RENTAS NATURALES
- ARCHIVO
- SECTOR PÚBLICO
- EXPORTADORES
- OPERADORES TURÍSTICOS
- AEROLINEAS
- IMPUESTOS TRIBUTARIOS



Verbo español de CopsoQ. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO (www.copsoq.istas21.net).
PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.
Informe preliminar istas21

Página 30

10) Desde que entraste en RIESGOS PSICOSOCIALES ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

- No
- Sí, una vez
- Sí, dos veces
- Sí, tres o más veces

11) Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?

- Ninguno
- Alguno excepcionalmente
- Un sábado al mes
- Dos sábados
- Tres ó más sábados al mes

12) Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?

- Ninguno
- Alguno excepcionalmente
- Un domingo al mes
- Dos domingos
- Tres ó más domingos al mes

13) ¿Cuáles tu horario de trabajo?

- Jornada partida (mañana y tarde)
- Turno fijo de mañana
- Turno fijo de tarde
- Turno fijo de noche
- Turnos rotatorios excepto el de noche
- Turnos rotatorios con el de noche

14) ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?

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

6) En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

7) ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?

- Sí
- 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)
- 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)
- No lo sé

8) ¿Cuanto tiempo llevas trabajando en RIESGOS PSICOSOCIALES ?

- Menos de 30 días
- Entre 1 mes y hasta 6 meses
- Más de 6 meses y hasta 2 años
- Más de 2 años y hasta 5 años
- Más de 5 años y hasta 10 años
- Más de 10 años

9) ¿Qué tipo de relación laboral tienes con RIESGOS PSICOSOCIALES ?

- Soy fijo (tengo un contrato indefinido...)
- Soy fijo discontinuo
- Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)
- Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)
- Soy funcionario con nombramiento
- Soy funcionario con contrato temporal
- Soy una trade (aún siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes)
- Soy becario/a
- Trabajo sin contrato

20) Teniendo en cuenta el trabajo que tienes que realizar y el tiempo asignado, dirías que:

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) En tu departamento o sección falta personal	<input type="checkbox"/>				
b) La planificación es realista	<input type="checkbox"/>				
c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	<input type="checkbox"/>				

21) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

22) Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?

- 300 euros o menos
- Entre 301 y 460 euros
- Entre 461 y 600 euros
- Entre 601 y 750 euros
- Entre 751 y 900 euros
- Entre 901 y 1.200 euros
- Entre 1.201 y 1.600 euros
- Entre 1.601 y 1.800 euros
- Entre 1.801 y 2.100 euros
- Entre 2.101 y 2.400 euros
- Entre 2.401 y 2.700 euros
- Entre 2.701 y 3.000 euros
- Más de 3.000 euros

23) Tu salario es:

- Fijo
- Una parte fija y otra variable
- Todo variable (a destajo, a comisión)

15) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

16) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

- 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

17) ¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

18) Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para RIESGOS PSICOSOCIALES ?

- 30 horas o menos
- De 31 a 35 horas
- De 36 a 40 horas
- De 41 a 45 horas
- Más de 45 horas

19) Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?

- Ninguno
- Algún día excepcionalmente
- De 1 a 6 días al mes
- De 6 a 10 días al mes
- 11 o más días al mes

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

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	<input type="checkbox"/>				
b) tus tareas tienen sentido?	<input type="checkbox"/>				
c) las tareas que haces te parecen importantes?	<input type="checkbox"/>				
d) tu trabajo te afecta emocionalmente?	<input type="checkbox"/>				
e) tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	<input type="checkbox"/>				
f) es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	<input type="checkbox"/>				
g) te sientes comprometido con tu profesión?	<input type="checkbox"/>				
h) tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	<input type="checkbox"/>				
i) tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	<input type="checkbox"/>				
j) tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	<input type="checkbox"/>				
k) te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te tratan?	<input type="checkbox"/>				
l) tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	<input type="checkbox"/>				
m) el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	<input type="checkbox"/>				



24) Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo.
Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.
¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) tienes que trabajar muy rápido?	<input type="checkbox"/>				
b) en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	<input type="checkbox"/>				
c) te retrasas en la entrega de tu trabajo?	<input type="checkbox"/>				
d) tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	<input type="checkbox"/>				
e) la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	<input type="checkbox"/>				
f) tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	<input type="checkbox"/>				
g) tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	<input type="checkbox"/>				
h) tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	<input type="checkbox"/>				
i) tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	<input type="checkbox"/>				
j) tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	<input type="checkbox"/>				
k) tienes influencias sobre qué haces en el trabajo?	<input type="checkbox"/>				
l) hay momentos en los que necesitas estar en la empresa y en casa a la vez?	<input type="checkbox"/>				
m) sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/>				
n) sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/>				
o) pierdas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	<input type="checkbox"/>				
p) te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	<input type="checkbox"/>				
q) en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	<input type="checkbox"/>				



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

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/>				
b) tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/>				
c) tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/>				
d) tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	<input type="checkbox"/>				
e) sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	<input type="checkbox"/>				
f) os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	<input type="checkbox"/>				
g) tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/>				
h) recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/>				
i) tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/>				

28) Estas preguntas se refieren hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.
¿Estás preocupado/a por ...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/>				
b) si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/>				
c) si te cambian de tareas contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/>				
d) si te despiden o no te renuevan el contrato?	<input type="checkbox"/>				
e) si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie...)?	<input type="checkbox"/>				
f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	<input type="checkbox"/>				



26) Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.
¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) en tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	<input type="checkbox"/>				
b) tu trabajo tiene objetivos claros?	<input type="checkbox"/>				
c) se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	<input type="checkbox"/>				
d) sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	<input type="checkbox"/>				
e) recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	<input type="checkbox"/>				
f) haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	<input type="checkbox"/>				
g) sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	<input type="checkbox"/>				
h) sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	<input type="checkbox"/>				
i) tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	<input type="checkbox"/>				
j) tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	<input type="checkbox"/>				



31) Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas. Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) te has sentido agotado/a?	<input type="checkbox"/>				
b) te has sentido físicamente agotado/a?	<input type="checkbox"/>				
c) has estado emocionalmente agotado/a?	<input type="checkbox"/>				
d) has estado cansado/a?	<input type="checkbox"/>				
e) has tenido problemas para relajarte?	<input type="checkbox"/>				
f) has estado irritable?	<input type="checkbox"/>				
g) has estado tenso/a?	<input type="checkbox"/>				
h) has estado estresado/a?	<input type="checkbox"/>				

32) Continuando con cómo te has sentido durante las cuatro últimas semanas, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta. Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) has estado muy nervioso/a?	<input type="checkbox"/>					
b) te has sentido tan bajo de moral que nada podía animarte?	<input type="checkbox"/>					
c) te has sentido calmo/a y tranquilo/a?	<input type="checkbox"/>					
d) te has sentido desanimado/a y triste?	<input type="checkbox"/>					
e) te has sentido feliz?	<input type="checkbox"/>					



29) Las preguntas que siguen a continuación se refieren al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas. ¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo es valorado por la dirección?	<input type="checkbox"/>				
b) la dirección te respeta en tu trabajo?	<input type="checkbox"/>				
c) recibes un trato justo en tu trabajo?	<input type="checkbox"/>				
d) conlleva la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	<input type="checkbox"/>				
e) te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	<input type="checkbox"/>				
f) se solucionan los conflictos de una manera justa?	<input type="checkbox"/>				
g) se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	<input type="checkbox"/>				
h) la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	<input type="checkbox"/>				
i) los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	<input type="checkbox"/>				
j) se distribuyen las tareas de una forma justa?	<input type="checkbox"/>				
k) tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	<input type="checkbox"/>				
l) tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	<input type="checkbox"/>				
m) tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	<input type="checkbox"/>				
n) tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	<input type="checkbox"/>				

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

30) En general ¿dirías que tu salud es?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala



33) ¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración? Elige UNA SOLA RESPUESTA.

- Muy satisfecho/a
- Satisfecho/a
- Insatisfecho/a
- Muy insatisfecho/a

¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!