

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

**FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y DEL
COMPORTAMIENTO HUMANO**

Plan de Investigación de Fin de Carrera Titulado:

**“EVALUACION DE LOS FACTORES DE RIESGOS
PSICOSOCIALES INTRALABORALES AL PERSONAL
OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA
PREMIERHOTEL CIA. LTDA. DE LA CIUDAD DE
QUITO”**

Realizado por:

ILEANA YADIRA CASTRO CASTILLO

Tutor del Proyecto:

MD. MSc. Michelle Ferrer

Como requisito para la obtención del título de:

INGENIERA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

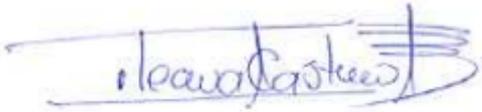
Quito - Ecuador

2018

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, Ileana Yadira Castro Castillo, identificada con cédula de ciudadanía 0105076566 declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.



Ileana Yadira Castro Castillo
0105076566

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación de fin de carrera, titulado:

“EVALUACION DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES INTRALABORALES AL PERSONAL OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA PREMIERHOTEL CIA. LTDA. DE LA CIUDAD DE QUITO”

Realizado por el alumno:

ILEANA YADIRA CASTRO CASTILLO

Como requisito para la obtención del título de

INGENIERA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Ha sido dirigido por el profesor:

MD. MSc. MICHELLE FERRER

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor.



.....
MD. MSc. MICHELLE FERRER
Director

DECLARATORIA LECTORES

Los Lectores:

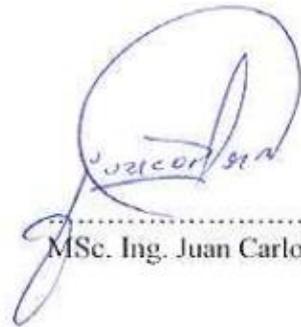
MSc. Ing. Sylvia Romero

MSc. Ing. Juan Carlos Flores

Después de revisar el trabajo escrito presentado, lo han calificado como apto para su defensa oral ante el tribunal examinador.



.....
MSc. Ing. Sylvia Romero



.....
MSc. Ing. Juan Carlos Flores

Quito, 20 de junio del 2018

DEDICATORIA

Este trabajo de proyecto está dedicado a las personas que más amo y que son parte de mi vida, contribuyendo al logro de uno más de mis propósitos de mi vida.

A DIOS:

Por ser mi luz, mi guía, por cuidarme, protegerme y brindarme oportunidades de reto que ponen a prueba mi voluntad y fuerza con el objetivo firme de cumplir todas mis metas.

A MI AMADO ESPOSO:

Juan Carlos, amor mío, mi alma gemela! te agradezco por ser ese apoyo incondicional en este duro camino. Dios es perfecto y puso a un gran hombre tan maravillosa e inteligente en mi vida, porque siempre tienes ese espíritu inigualable de superación, tanto en lo académico como en lo espiritual. Gracias por esos momentos de enseñanzas y apoyo durante el desarrollo de mis estudios y de este proyecto, por tu paciencia y comprensión en los momentos que más te he necesitado, por compartir mi vida, mis tristezas y alegrías, Mil gracias por tu gran amor y por tus deseos de continuar construyendo juntos una linda familia. TE AMO.

A MIS ADORADOS Y BELLOS HIJOS:

Juan Esteban y Valentina, los hijos a quienes los considero las maravillas más grandes del mundo, porque son únicos con sus propias cualidades y virtudes, siempre están en mis oraciones, en mi mente y mi corazón, ustedes llegaron en el momento exacto de mi vida para llenarme de amor, alegría y son uno de mis mayores motivos para superarme como madre, como amiga y como profesional. Deseo que siempre se sientan orgullosos de mí...

Hijos de mi vida valió la pena este sacrificio.

A MIS PADRES:

Este proyecto va dedicado a mis padres, ya que gracias a ellos me enseñaron a ser fuerte y no doblegarme ante una derrota, por hacer de mí una mujer que anhela triunfar con honestidad y sabiduría. Especialmente a mi Madre por ser el mejor ejemplo de vida, respeto, humildad, sencillez y honestidad, gracias por sus oraciones, por su apoyo incondicional en los momentos más arduos de mi vida, por sus buenos consejos y amor que han sabido guiarme en el camino de la vida.

A MIS HERMANOS

Edison, Gina y Santiago por brindarme esa motivación incondicional para darme ánimos de superación en esta etapa tan importante de mi carrera profesional.

Y A MI ÀNGEL QUE ESTÀ EN EL CIELO

Mi querida Ximena he culminado este duro camino, aún recuerdo el apoyo incondicional que me brindaste desde el primer día de mis estudios y sé que desde el cielo estas disfrutando de este logro.

Gracias a cada uno de ustedes, he culminado y cumplí con mi objetivo que me propuse hace 5 años atrás.¡¡¡¡¡

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Internacional SEK y a todo su equipo docente por el nivel del conocimiento y experiencia que aportaron a mi formación profesional.

De igual manera agradezco a la empresa PremierHotel Cía. Ltda., por brindarme su apoyo, facilidades y confianza para la realización de este trabajo de investigación.

Un afectuoso agradecimiento a los Ingenieros Sylvia Romero y Juan Carlos Flores por su tiempo y conocimientos brindados en la elaboración de mi proyecto de investigación.

De manera especial, agradezco a mi Director de este proyecto la Ing. Michelle Ferrer, quien ha sabido orientarme y guiarme eficazmente en el desarrollo del trabajo de investigación, así como del profesionalismo que es ejemplo a seguir.

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN JURAMENTADA	III
DECLARATORIA	IV
DECLARATORIA LECTORES	V
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VIII
RESUMEN	XV
ABSTRACT	XVI
CAPITULO I INTRODUCCIÓN	1
1.1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACION.	2
1.1.1 Planteamiento del problema	2
1.1.1.1 Diagnóstico del problema.....	5
1.1.1.2 Pronóstico.	6
1.1.1.3 Control pronóstico.	6
1.1.2 Objetivo general.	7
1.1.3 Objetivos específicos.	7
1.1.4 Justificación	7
1.2 MARCO TEORICO	8
1.2.1 Estado Actual del Conocimiento sobre el Tema.	14
1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica.	17
1.2.3 Hipótesis.	20
1.2.4 Identificación y caracterización de variables de trabajo.	21
CAPÍTULO II MÉTODO	22
2.1 NIVEL DE ESTUDIO	22
2.1.1 Estudio Descriptivo	22
2.2 MODALIDAD DE INVESTIGACION.	22
2.3 METODO	22
2.4 POBLACION Y MUESTRA	22
2.5 SELECCION INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION.	22
2.5.1 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS	25
CAPITULO III RESULTADOS	27
3.1 PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS	27
3.2 APLICACIÓN PRÁCTICA	29
3.2.1 DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS PERSONAL ADMINISTRATIVO.....	29
3.2.2 RESULTADOS OBTENIDOS.....	33
Exigencias Psicosociales Cuantitativas.....	33
Exigencias Psicosociales Cognitivas	35

Exigencias Psicosociales Emocionales	37
Exigencias Psicológicas Esconder Emociones	39
Exigencias Psicológicas sensoriales	41
Trabajo activo y desarrollo de habilidades influencia	43
Trabajo activo y desarrollo control sobre el tiempo de trabajo.....	45
Trabajo activo y desarrollo de habilidades posibilidad de desarrollo en el trabajo.....	47
Trabajo activo y desarrollo de habilidades sentido del trabajo	49
Trabajo activo y desarrollo de habilidades integración en la empresa.....	51
Apoyo social y calidad de liderazgo claridad de rol	53
Apoyo social y calidad de liderazgo conflicto de rol	55
Apoyo social y calidad de liderazgo	57
Apoyo social y calidad de liderazgo calidad relación con superiores	59
Apoyo social y calidad de liderazgo calidad de relación con compañeros	61
Compensaciones Estima	63
Compensaciones inseguridad de contrato	65
Compensaciones inseguridad características del trabajo	67
Doble presencia	69
CAPITULO IV DISCUSION.....	71
4.1 CONCLUSIONES	71
4.1.1 PERSONAL ADMINISTRATIVO	71
4.1.2 CONCLUSIONES PERSONAL OPERATIVO.....	73
4.2 RECOMENDACIONES	75
BIBLIOGRAFIA	82
• Lindzey & E. Aronson (Eds.) the handbook of social psychology. (2nd Ed.) Vol. 1. Reading: Addison-Wesley.	82
• Álvaro, J. L., Garrido, A. & Torregrosa, J. L. (1996). <i>Psicología Social Aplicada</i> . Ediciones: Madrid	82

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Modelo demanda-control-apoyo social, Karasek y Johnson, 1986.	12
Gráfico 2 Modelo exigencias psicológicas	13
Gráfico 3 Pasos de la metodología de aplicación del Cuestionario	24
Gráfico 4 Número de Personas por Género (Personal Administrativo)	29
Gráfico 5 Género (Personal Administrativo)	29
Gráfico 6 Número de Personas por Género (Personal Operativo)	30
Gráfico 7 Género (Personal Operativo)	30
Gráfico 8 Edad Personal Administrativo	30
Gráfico 9 Edad (Personal Operativo).....	31
Gráfico 10 Tiempo Trabajando en la Empresa (Personal Administrativo)	31
Gráfico 11 Tiempo Trabajando en la Empresa (Personal Operativo)	32
Gráfico 12 Área a la que Pertenece en la Empresa	32
Gráfico 13 Exigencias Psicológicas CU (administrativo)	34
Gráfico 14 Exigencias Psicológicas CU (operativo)	34
Gráfico 15 Exigencias Psicológicas CO (administrativo).....	36
Gráfico 16 Exigencias Psicológicas CO (operativo)	37
Gráfico 17 Exigencias Psicológicas Emocionales (administrativo)	38
Gráfico 18 Exigencias Psicológicas Emocionales (operativo)	39
Gráfico 19 Exigencias Psicológicas Esconder Emociones (administrativo)	40
Gráfico 20 Exigencias Psicológicas Esconder Emociones (operativo)	41
Gráfico 21 Exigencias Psicológicas Sensoriales (administrativo)	42
Gráfico 22 Exigencias Psicológicas Sensoriales (operativo).....	43
Gráfico 23 Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades Influencia (administrativo)	44
Gráfico 24 Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades Influencia (operativo)	45
Gráfico 25 Trabajo Activo y Desarrollo Control Sobre el Tiempo de Trabajo (administrativo)	46
Gráfico 26 Trabajo Activo y Desarrollo Control Sobre el Tiempo de Trabajo (operativo).....	47
Gráfico 27 Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades PD (administrativo)	48
Gráfico 28 Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades PD (operativo).....	49
Gráfico 29 Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades ST (administrativo)	50
Gráfico 30 Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades ST (operativo)	51
Gráfico 31 Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades IE (administrativo)	52
Gráfico 32 Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades IE (operativo).....	53
Gráfico 33 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo RL (administrativo).....	54
Gráfico 34 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo RL (operativo)	55
Gráfico 35 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo CR (administrativo).....	56
Gráfico 36 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo CR (operativo)	57
Gráfico 37 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo CL (administrativo).....	58
Gráfico 38 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo CL (operativo)	59
Gráfico 39 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo RS (administrativo)	59
Gráfico 40 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo RS (operativo).....	60
Gráfico 41 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo RC (administrativo).....	62
Gráfico 42 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo RC (operativo)	62
Gráfico 43 Compensaciones Estima (administrativo).....	64
Gráfico 44 Compensaciones Estima (operativo)	64
Gráfico 45 Compensaciones IC (administrativo).....	66
Gráfico 46 Compensaciones IC (operativo)	66

Gráfico 47 Compensaciones IT (administrativo)	68
Gráfico 48 Compensaciones IT (operativo)	69
Gráfico 49 Doble Presencia DP (administrativo)	70
Gráfico 50 Doble Presencia DP (operativo)	71
Gráfico 51 Riesgo Vulnerable (administrativo)	72
Gráfico 52 Riesgo Vulnerable (operativo).....	74

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resumen de la Estructura del Cuestionario ISTAS 21.....	28
Tabla 2 Género (Personal Administrativo).....	29
Tabla 3 Genero (Personal Operativo).....	29
Tabla 4 Edad (Personal Administrativo).....	30
Tabla 5 Edad (Personal Operativo).....	31
Tabla 6 Tiempo Trabajando en la Empresa (Personal Administrativo).....	31
Tabla 7 Tiempo Trabajando en la Empresa (Personal Operativo).....	32
Tabla 8 Área a la que Pertenece en la Empresa.....	32
Tabla 9 Exigencias Psicológicas CU (administrativo).....	33
Tabla 10 Exigencias Psicológicas CU (operativo).....	34
Tabla 11 Exigencias Psicológicas CO (administrativo).....	36
Tabla 12 Exigencias Psicológicas CO (operativo).....	36
Tabla 13 Exigencias Psicológicas Emocionales (administrativo).....	38
Tabla 14 Exigencias Psicológicas Emocionales (operativo).....	38
Tabla 15 Exigencias Psicológicas Esconder Emociones (administrativo).....	40
Tabla 16 Exigencias Psicológicas Esconder Emociones (operativo).....	40
Tabla 17 Exigencias Psicológicas Sensoriales (administrativo).....	41
Tabla 18 Exigencias Psicológicas Sensoriales (operativo).....	42
Tabla 19 Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades Influencia (administrativo).....	44
Tabla 20 Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades Influencia (operativo).....	45
Tabla 21 Trabajo Activo y Desarrollo Control Sobre el Tiempo de Trabajo (administrativo).....	46
Tabla 22 Trabajo Activo y Desarrollo Control Sobre el Tiempo de Trabajo (operativo).....	47
Tabla 23 Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades PD (administrativo).....	48
Tabla 24 Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades PD (operativo).....	49
Tabla 25 Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades ST (administrativo).....	50
Tabla 26 Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades ST (operativo).....	50
Tabla 27 Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades IE (administrativo).....	52
Tabla 28 Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades IE (operativo).....	52
Tabla 29 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo RL (administrativo).....	54
Tabla 30 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo RL (operativo).....	54
Tabla 31 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo CR (administrativo).....	56
Tabla 32 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo CR (operativo).....	56
Tabla 33 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo CL (administrativo).....	58
Tabla 34 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo CL (operativo).....	58
Tabla 35 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo RS (administrativo).....	59
Tabla 36 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo RS (operativo).....	60
Tabla 37 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo RC (administrativo).....	61
Tabla 38 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo RC (operativo).....	62
Tabla 39 Compensaciones Estima (administrativo).....	63
Tabla 40 Compensaciones Estima (operativo).....	64
Tabla 41 Compensaciones IC (administrativo).....	65
Tabla 42 Compensaciones IC (operativo).....	66
Tabla 43 Compensaciones IT (administrativo).....	67
Tabla 44 Compensaciones IT (operativo).....	68
Tabla 45 Doble Presencia DP (administrativo).....	70
Tabla 46 Doble Presencia DP (operativo).....	71

Tabla 47 Conclusiones Generales (Administrativo).....	72
Tabla 48 Riesgo Vulnerable (administrativo)	73
Tabla 49 Conclusiones Generales (Operativo).....	73
Tabla 50 Riesgo Vulnerable (operativo).....	74

RESUMEN

El presente proyecto tiene por finalidad identificar, medir y valorar los factores de riesgo psicosociales a los que se encuentran expuestos los trabajadores de PREMIERHOTEL CIA. LTDA., a través del Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo istas21 (CoPsoQ), que es la adaptación española del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ), instrumento que está diseñado para identificar y medir la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo (exigencias psicológicas, control sobre el trabajo, inseguridad sobre el futuro, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima); es decir, aquellas características de la organización del trabajo para las que hay evidencia científica suficiente de que pueden perjudicar la salud. Los resultados, tratados de forma colectiva, nos servirán para mejorar las condiciones de trabajo. Una vez medidos y evaluados los principales factores de riesgo intralaborales podremos conocer si las condiciones de trabajo pueden ocasionar exposiciones a factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial y proporcionar un programa de intervención, a fin de atender de manera inmediata dichas condiciones desfavorables que están afectando al trabajador, de tal manera de disminuir el nivel de riesgo psicosocial en los puestos de trabajo.

El estudio realizado es de aplicación técnica y práctica, de manera que los conceptos y métodos utilizados pueden ayudar en el diagnóstico y resolución de este problema en la empresa PREMIERHOTEL CIA. LTDA.

PALABRAS CLAVES: Riesgo Psicosocial, Cuestionario de Evaluación Psicosocial.

ABSTRACT

The following work will identify, measure and value the risk factors the workers of the PREMIERHOTEL Company LTD. are exposed. It will use an adaptation in Spanish from the Copenhagen istas21 (CoPsoQ) psychosocial risk assessment survey. This tool was designed to identify and measure the risk factors to a scale of 6 large psychosocial factors against the employees well-being, which include: psychological demand on the workplace, employer control over employee, working stability, leadership and social support in the workplace, dual role and self-esteem on the workplace. The characteristics measured will provide sufficient scientific evidence of a health risk on the workers. These results if treated collectively will also be the key to improve the employees' working conditions.

Once measured and assessed the main risk factors in the workplace, we can determine if the working conditions themselves can be the cause of such hazards to the workers welfare, therefore, an intervention program can be proposed to solve these unfavorable conditions in the workplace and reducing the risk of such psychosocial issues. This work carries out and it applies practical and technical concepts and methodology, so that they can determine a diagnostic and bring a solution to the PREMIERHOTEL Company LTD.

CAPITULO I INTRODUCCIÓN

PREMIERHOTEL CIA. LTDA., es una empresa ecuatoriana que se constituyó legalmente en 1994, es decir cuenta con 24 años de experiencia en el mercado dedicándose a la administración hotelera, en la actualidad tiene alrededor de 106 trabajadores.

Para conseguir resultados más precisos, se utilizó en primera instancia la matriz de riesgos que fue como punto de partida para nuestro estudio. Posteriormente se aplicó el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo istas21 (CoPsoQ), para poder determinar las causas, el origen y diseñar un plan de control para este tipo de factores de riesgo.

Los factores de riesgo psicosocial son aquellas características de las condiciones de trabajo y, concretamente, de la organización del trabajo para las que existe evidencia científica que afectan la salud. Actúan a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también se llaman estrés. En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la exposición, la organización del trabajo es el origen de ésta, y el estrés el precursor de la enfermedad o el trastorno de salud que hay que evitar. Son muchas las enfermedades y los problemas de salud que se relacionan con los riesgos psicosociales, pero debemos destacar, por su importancia poblacional, los trastornos cardiovasculares y de la salud mental.

La realización de un buen diagnóstico de los factores psicosociales requiere disponer de un modelo teórico que permita una visión integrada de los fenómenos organizacionales, grupales e individuales que ayude a identificar los riesgos existentes y a elaborar planes de intervención y/o prevención específicos sobre los mismos.

1.1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACION.

1.1.1 Planteamiento del problema

El estrés laboral es uno de los mayores problemas a los que se enfrenta un importante número de personas como consecuencia del desempeño del trabajo, pues numerosos aspectos de la actividad laboral que deterioran la salud de los individuos están relacionados con factores psicosociales que son fuente de estrés laboral, desde los conflictos interpersonales hasta la sobrecarga de trabajo, o la existencia de roles múltiples (Meneses, y Chacón-Puignau, 1999). Casi todos los estudios concluyen que este fenómeno tiene un costo elevado en términos de daño humano y económico, debido a que sus consecuencias, además de deteriorar la salud mental y física de los trabajadores, repercuten negativamente sobre la organización en forma de: altos niveles de absentismo y rotación de personal, bajo rendimiento en materia de seguridad, desánimo de los empleados, falta de innovación, y baja productividad.

PREMIERHOTEL CIA. LTDA., tiene la mayor parte de su personal integrado en departamentos como son: ventas, mantenimiento, seguridad física, camareros, meseros, administrativos, recepcionistas, botones etc. Adicional a esto, es un sector cuya actividad ha crecido en el área de los salones de eventos y restaurante, es importante destacar que dentro del hotel aproximadamente el 30 % de los empleados manifestaron sentir altos niveles de estrés, revisando la morbilidad el 25 % de la población trabajadora de la empresa presentan problemas de cansancio, tensión muscular, migrañas, falta de concentración, etc., originados por el estrés.

También con el actual proyecto se pretende dar cumplimiento a los requisitos legales vigentes en el país como son:

1. Constitución de la República del Ecuador, artículo 325, numeral 5 determina los siguiente:

Numeral 5: “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.”

2. Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decisión 584 CAN, capítulo III, Artículo 11, literal b, establece lo siguiente:

Artículo 11, literal b: “Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódica, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos” Capítulo V, artículo 26.

3. Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decisión 584 CAN, en el capítulo V, artículo 26 estipula lo detallado a continuación:

Capítulo V, artículo 26: “El empleador deberá tener en cuenta, en las evaluaciones del plan integral de prevención de riesgos, los factores de riesgo que pueden incidir en las funciones de procreación de los trabajadores y trabajadoras, en particular por la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, con el fin de adoptar las medidas preventivas necesarias.”

4. El Decreto Ejecutivo 2393, Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, en su:

Artículo 11: Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y el bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad

5. Resolución CD 513, Reglamento del Seguro General del riesgos del Trabajo, en su:

Artículo 55: “Las empresas deberán implementar mecanismos de Prevención de riesgos del trabajo, como medio de cumplimiento obligatorio de las normas legales o reglamentarias, haciendo énfasis en lo referente a la acción técnica que incluye:

- ✓ Identificación de peligros y factores de riesgo
- ✓ Medición de factores de riesgo
- ✓ Evaluación de factores de riesgo
- ✓ Control operativo integral
- ✓ Vigilancia ambiental laboral y de la salud
- ✓ Evaluaciones periódicas

6. Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082, Publicado en Registro Oficial No. 16, con fecha 16 de junio del 2017, “Normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral”, en su artículo 9 estipula lo siguiente:

Artículo 9: Del programa de prevención de riesgos psicosociales.-En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto.

La evaluación de riesgos busca identificar y eliminar los riesgos presentes en el entorno de trabajo, así como la valoración de la urgencia de actuar. Asimismo se entiende como una obligación empresarial y una herramienta fundamental, para la prevención de daños a la salud y seguridad de todos los trabajadores de PREMIERHOTEL CIA. LTDA.

En la actualidad, tras los avances tecnológicos y la disminución de la carga física, los factores de riesgo psicosocial salen a relucir como un repertorio de condiciones intangibles, que impactan negativamente el psiquismo, las emociones y la salud en general del que trabaja, con manifestaciones claras de ansiedad, angustia, depresión y estrés (Arias, 2010).

Por esta razón es necesario realizar el presente estudio, con el objeto de ayudar a los trabajadores a conocer los principales riesgos psicosociales existentes en el ambiente laboral, con la finalidad de ejecutar un plan preventivo de seguridad y salud laboral en la compañía.

1.1.1.1 Diagnóstico del problema

En PREMIERHOTEL CIA. LTDA., se vuelve una prioridad realizar el estudio de tipo psicosocial intralaboral en los puestos de trabajo; ya que la corrección oportuna de estos factores nos llevará a disminuir los riesgos y sus consecuencias sobre la salud y bienestar de los trabajadores.

La evaluación de riesgos psicosociales es el primer paso de un proceso que, basado en el conocimiento y el diálogo social, pretende lograr una organización del trabajo más saludable. No es ni una investigación, ni un instrumento de generación automática de soluciones. Su objeto es obtener información y utilizarla para adoptar medidas preventivas en su origen.

La ausencia de formación en psicología laboral ha llevado en más de una ocasión a procesos de evaluaciones poco fundados e incluso al mal uso de instrumentos y metodología que no pueden ser aplicables a la realidad de las empresas.

Al investigar y evaluar el nivel de riesgo psicosocial, que puedan generar efectos negativos para la organización, estaremos determinando si la exposición a la que se encuentran sometidos los trabajadores es perjudicial para su seguridad y salud, lo cual nos dará un punto de partida para implementar medidas de prevención que aseguren un ambiente de trabajo adecuado que reduzcan los efectos negativos de los riesgos propios de cada actividad.

1.1.1.2 Pronóstico.

Trabajar en prevención es la base que garantiza el éxito de toda gestión, por lo que el trabajo debe ser activo y no reactivo, es decir que toda actividad encaminada a gestionar la seguridad y salud de las personas, parte de la acción de anticiparnos a cualquier eventualidad que pudiera existir y no a la labor de corregir los efectos o daños ya causados.

Al disponer el hotel de este estudio de tipo psicosocial, se pretende establecer el porcentaje de población vulnerable y protectora, así como identificar y controlar oportunamente los niveles de riesgos psicosociales intralaborales, de tal manera que ayude a disminuir problemas posteriores en los trabajadores, paralizaciones en las operaciones y niveles de ausentismo, si a esto sumamos la relación del tiempo de exposición a estos factores de riesgo, se considera que pueden tornarse en enfermedades irreversibles, que manifiesten un deterioro de la calidad de vida de las personas, con una reducción ostensible de la productividad de los trabajadores, minimizando sus años útiles de trabajo, lo que lleva a una disminución de la economía del hotel.

1.1.1.3 Control pronóstico.

Los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida de las personas. En el primer caso fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar (Gil-Monte, 2012).

Así pues la labor investigativa de este proyecto tratará de identificar y solucionar los aspectos relacionados con el bienestar psicosocial de los trabajadores de PREMIERHOTEL CIA. LTDA. La contextualización de los resultados a nivel de cada factor de riesgo, evidenciará los hallazgos a través de gráficas de los principales

resultados en los niveles medios y altos en cada uno de los factores psicosociales evaluados, seguidamente se presentan las conclusiones y estrategias de intervención y promoción de los factores laborales y disminución del estrés.

1.1.2 Objetivo general.

Evaluar los principales factores psicosociales intralaborales, mediante el instrumento ISTAS21 al personal administrativo y operativo de la empresa PREMIERHOTEL CIA. LTDA., y propuesta de recomendaciones de acuerdo a los hallazgos evidenciados.

1.1.3 Objetivos específicos.

- Identificar los factores de riesgos psicosociales intralaborales en los trabajadores administrativos y operativos de la empresa PREMIERHOTEL CIA. LTDA.
- Analizar los resultados los factores de riesgo Psicosociales Intralaborales, en los trabajadores administrativos y operativos de la empresa PREMIERHOTEL CIA. LTDA.
- Plantear las recomendaciones de acuerdo a los hallazgos evidenciados en beneficio de los trabajadores de la empresa PREMIERHOTEL CIA. LTDA.

1.1.4 Justificación.

Tras los avances tecnológicos y la disminución de la carga física, los factores de riesgo psicosocial salen a relucir como un repertorio de condiciones casi siempre intangibles que pueden impactar negativamente el psiquismo, la emocionalidad y la salud en general del que trabaja, con manifestaciones claras de ansiedad, angustia, depresión y estrés (Arias, 2010).

Desde esta investigación se pretende efectuar una lectura crítica de la realidad de las condiciones laborales psicosociales en el personal administrativo y operativo de PREMIERHOTEL CIA. LTDA., y responder a los riesgos identificados.

Por otro lado, la importancia del estudio de estos aspectos orienta al presente proyecto a otorgar medidas oportunas de intervención, de tal manera que favorezca el bienestar del personal administrativo y operativo del hotel.

Los beneficios de esta investigación se expresan en diferentes niveles:

- **Individual.**-Evitar en lo posible causar daños en las áreas cognoscitivas, a nivel físico, niveles de estrés, y psicológico para no redundar en la baja calidad de vida, estado de salud y desempeño laboral, para crear así un ambiente con mayor calidad y calidez.
- **Familiar.**- Al crear una mejor vida social mejorando el entorno de trabajo se verán o percibirán las consecuencias positivas que pretendemos alcanzar. Dejando a un lado al ser diezmado en salud y desmotivado. Llegando a generar un conformante positivo de la familia.
- **Laboral.**- El acervo de conocimientos obtenidos conllevará a la comprensión y mejor desenvolvimiento de los métodos de trabajo, calidad, productividad y organización individual y colectiva.

1.2 MARCO TEORICO

El concepto teórico de factores psicosociales fue definido por el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1984, en la cual señalan que 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 (Moreno y Garrosa, 2009).

Esta definición ha sufrido diversas revisiones, manteniéndose, sin embargo, el concepto de interacción entre trabajo y persona. Así, por ejemplo, podemos citar la revisión de Cox y Griffiths, en la que se definen los factores psicosociales como “aquellos aspectos del diseño y la organización del trabajo, y sus contextos sociales y organizativos, que pueden causar daño psicológico o físico”.

Dadas las variables que comprenden (diseño y contenido de las tareas, funciones desarrolladas, relaciones interpersonales en el trabajo) es común utilizar las expresiones “organización del trabajo” y “factores organizativos” como equivalentes de la expresión “factores psicosociales” para hacer referencia a las condiciones de trabajo que pueden influir en el estado de salud.

El impacto sobre la salud debido a una situación psicosocial inadecuada puede afectar a los diversos niveles de salud: alteraciones fisiológicas (enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, afecciones cutáneas), psicológicas (alteraciones de la conducta, de las capacidades cognitivas...) o emocionales, y pueden darse directamente o estar mediatizados por una situación de estrés o por la interacción con otros factores (por ejemplo, el entorno físico). 1

Las consecuencias perjudiciales, por otra parte, no se dan sólo sobre las personas sino también sobre la organización, reflejándose en un aumento del absentismo o la conflictividad laboral, abandonos voluntarios de la empresa por parte de los trabajadores, baja productividad, etc.

1 NTP (Notas Técnicas de Prevención) 926 Factores psicosociales: metodología de evaluación

Por otra parte, debemos destacar que los resultados de la interacción entre trabajo y persona pueden ser positivos, si la persona tiene ocasión de desarrollar sus capacidades. De ello se desprende que una característica que diferencia los factores psicosociales de otras condiciones de trabajo es que, si bien son potencialmente factores de riesgo, un objetivo preventivo ha de ser no su eliminación o reducción sino su optimización, a fin de evitar los efectos adversos y promover sus efectos beneficiosos.

Las reacciones frente a una determinada situación psicosocial no son las mismas para todos los trabajadores, sino que ciertas características propias de cada trabajador (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc.) determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias. Así pues, los factores psicosociales pueden afectar a la motivación y a la satisfacción en el trabajo y generar estrés dependiendo de la percepción que el trabajador tenga de ellos y de sus capacidades para hacerles frente o darles respuesta. Es decir, que la realidad psicosocial hace referencia no sólo a las condiciones que objetivamente se dan sino también a cómo son percibidas y experimentadas por el individuo. Por ello, en el análisis de una situación, además de conocer cuáles son las características de trabajo, es preciso conocer la percepción que de ellas tienen los trabajadores.²

De acuerdo a la NTP 603 Robert Karasek observó que los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, parecían ser resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades.

² NTP (Notas Técnicas de Prevención) 926 Factores psicosociales: metodología de evaluación

➤ **Demandas psicológicas**

Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona. Básicamente hacen referencia a cuanto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas, a cualquier tipo de tarea.

➤ **Control**

De acuerdo a la NTP 603 Karasek, Johnson, Theorell *Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo*. (2001) indica que “se trata de la dimensión esencial del modelo, puesto que el control es un recurso para moderar las demandas del trabajo. Es decir, el estrés no depende tanto del hecho de tener muchas demandas, como del no tener capacidad de control para resolverlas.”

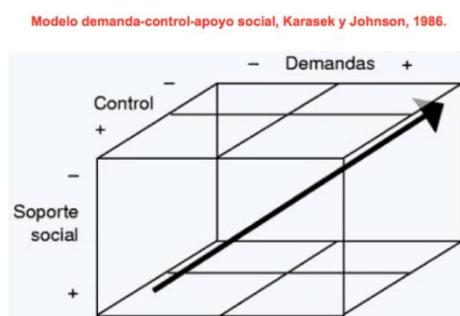
El control hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La primera es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades. El segundo hace referencia al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado.

➤ **Apoyo social**

Jeffrey V. Johnson, (1986)“ amplió el modelo demandas control introduciendo la dimensión de apoyo social. Parece ser que la función del apoyo social es la de incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenido, por lo que resulta un moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud.

El apoyo social hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros, como con los superiores. Tiene dos componentes: relación emocional que el trabajo comporta y soporte instrumental. Tanto el apoyo social como el control son factores que suelen verse muy influidos por los cambios en la organización del trabajo.

Gráfico 1 Modelo demanda-control-apoyo social, Karasek y Johnson, 1986. 3



➤ Predicciones del modelo

El modelo predice, en primer lugar, riesgo de enfermedad relacionado con estrés; en segundo lugar, predice relación con comportamiento activo/pasivo. Estos dos mecanismos psicológicos principales, el de tensión psicológica y el de aprendizaje, son independientes, lo que constituye uno de los rasgos esenciales del modelo: su estructura bidimensional.

La diferencia con otros modelos multidimensionales del estrés radica en que aquí la característica esencial de un ambiente de trabajo estresante es que simultáneamente plantea exigencias y limite las capacidades de respuesta de la persona. Así que un ambiente de trabajo estresante crea, per se, el desequilibrio entre demandas y respuesta que conduce al estrés.

Los niveles de demanda son el factor contingente que determina si un control escaso conduce a la pasividad o a la tensión psicológica. Los niveles de control son el factor contingente que determina si las exigencias conducen al aprendizaje activo o a la tensión psicológica. La combinación de las dos dimensiones básicas -demandas y control- genera cuatro situaciones psicosociales, con sus correspondientes implicaciones en el

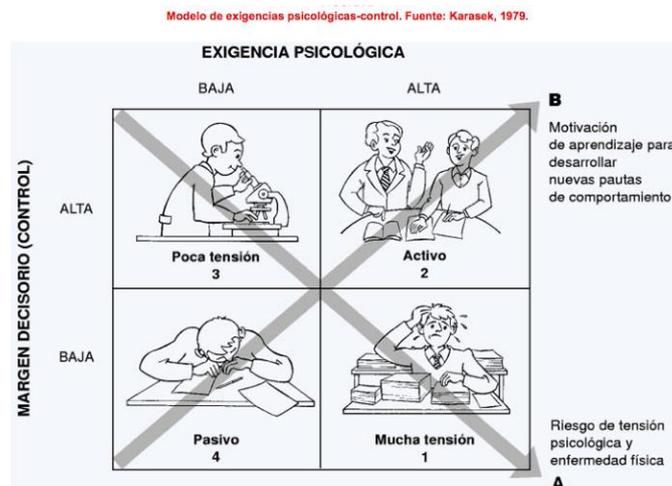
3 NTP (Notas Técnicas de Prevención) 603 Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)

terreno de la salud y del comportamiento.

➤ Aprendizaje activo

La diagonal B muestra las consecuencias que las condiciones psicosociales generan en el comportamiento. Trabajo activo es aquel donde las exigencias son elevadas, pero la organización del trabajo permite a la persona disponer de una elevada capacidad de decisión para hacerles frente, convirtiéndose el resultado de esa combinación en un desafío. Este cuadrante del modelo predice el llamado "estrés positivo", la situación que incrementa la motivación y las posibilidades de crecimiento y desarrollo personal. En este cuadrante se produce aprendizaje de nuevos patrones de conducta y habilidades basadas en la experiencia psicosocial del trabajo.

Gráfico 2 Modelo exigencias psicológicas⁴



Se trata de ocupaciones en las que la persona siente una gran capacidad de control, de libertad para usar todas las capacidades. Buena parte de la energía activada por los estresores del trabajo (en este caso, desafíos) se convierte en acción, por lo que queda poca tensión residual que ocasione trastornos. El individuo tiene libertad para decidir el curso más efectivo de la acción en respuesta a un estresor; puede probar la eficacia de las

⁴ NTP (Notas Técnicas de Prevención) 603 Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)

acciones elegidas, reforzándolas si le han funcionado bien, o modificándolas si le han fallado

Los trabajos pasivos serían aquellos que no requieren mucha energía, pero que no incluyen ninguno de los aspectos deseables de la relajación. Contra lo que pudiera pensarse, provocan un entorno de trabajo poco atractivo que puede implicar una atrofia o pérdida gradual de capacidades anteriormente adquiridas (aprendizaje negativo). Pueden generar, a largo plazo, una falta de motivación en el trabajo. Sería el segundo grupo problemático desde la perspectiva psicosocial, después del de alta tensión. En cuanto a la tensión psicológica y el riesgo de enfermedad, el modelo predice un nivel medio, como en el grupo de trabajo activo.⁵

El modelo se probó por primera vez en trabajadores suecos y norteamericanos, confirmándose empíricamente ambas hipótesis.

1.2.1 Estado Actual del Conocimiento sobre el Tema.

Los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida laboral de las personas. En el primer caso, fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar (Gil-Monte, 2012)

En este caso hablamos de riesgo psicosocial, que es fuente de estrés laboral, o estresor, y que tiene el potencial de causar daño psicológico, físico, o social a los individuos (Gil-Monte, 2009).

Los factores de riesgo se presentan durante la interacción del individuo con el medio laboral, razón por la cual, absolutamente ninguna persona que trabaje estará exenta de resultar afectada por 40 ellos (Rodríguez, 2009). Estos factores pueden llegar a ser

⁵ NTP (Notas Técnicas de Prevención) 603 Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)

muy complejos, dado que representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, abarcando muchos aspectos, algunos de estos se refieren al trabajador particularmente, mientras que otros están ligados a la influencia de factores externos tales como: la situación económica y la inseguridad; que aunque siendo ajenas al lugar de trabajo propiamente, mantienen una importante repercusión sobre el individuo (Villalobos, 2004)

Lahera y Góngora (2002) sostienen que “los riesgos psicosociales laborales, se consideran como aquella condición que se encuentran presente en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que poseen capacidad para afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud física, psíquica o social del trabajador.”

Las condiciones bajo las cuales los trabajadores deben desarrollar su actividad pueden determinar la consecuencia, y la magnitud del mismo, sobre su salud, su vida social, profesional. Las condiciones de trabajo no deben ser limitadas nada más a las condiciones físicas que envuelven al puesto de trabajo o al trabajador; se debe tener en cuenta el ambiente socio-económico, el organizacional, el estado psico-social del trabajador, y aún más allá, el entorno familiar del trabajador, que puede en gran manera afectar la concentración y actitud hacia la actividad a desempeñar. La carga horaria a la que un trabajador pueda someterse en un período determinado, la distribución y rotación, la periodicidad con que son realizadas las mismas, los períodos de descanso posteriores, necesarios para la recuperación del trabajador, y otros factores relacionados al tipo de trabajo, pueden afectar al trabajador, ya sea a corto, mediano o largo plazo.

Los trabajadores por turnos tropiezan a menudo con más dificultades para organizar su vida familiar y mantener relaciones normales con su cónyuge, padres o hijos. El trabajo nocturno, y especialmente el trabajo de los fines de semana y días festivos,

pueden plantear un problema práctico para las actividades de la familia, su esparcimiento en conjunto. (Cosio, selva, 2010).

Un entorno de trabajo saludable y seguro es la mejor garantía del rendimiento laboral, de la salud de sus empleados y de la motivación e implicación organizacional. Los trabajadores en general que desarrollan sus actividades profesionales durante el horario nocturno, se plantean ciertas variables que intervienen: hábitos alimentarios, alteraciones del reposo, de la vida social, incidencia en la actividad laboral, trastornos en la organización familiar.

Entre los mecanismos legales que obligan al empleador a preocuparse por la seguridad y salud de sus trabajadores están: La Constitución de la República del Ecuador, la Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud y su reglamento, la Resolución 957, los convenios internacionales de la OIT que han sido ratificados en el país, también son de obligatorio cumplimiento para el país, el Código de Trabajo, la Ley de Seguridad Social, El Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores decreto ejecutivo 2393, entre otros

La evaluación de los factores de riesgo psicosocial intralaborales se convierte en una herramienta preventiva de gran importancia, ya que la identificación, valoración y control de los factores psicosociales junto con la planificación y adopción de las correspondientes medidas preventivas, conducirá a una gestión eficaz de las personas y de la organización, en el sentido de una mejor adecuación y ajuste entre la tarea a desempeñar, el entorno, la empresa y las personas, aportándoles los recursos necesarios para la realización de la tarea o para afrontar la situación, lo que se traducirá, además en una mayor eficacia de la organización y menor ausentismo laboral.

Desde esta perspectiva, los factores psicosociales de riesgo son factores probables de daño a la salud, son negativos y pueden afectar tanto a la salud física como a la

psicológica. Son factores de estrés que pueden alterar y desequilibrar los recursos y las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo.

La ejecución de trabajos repetitivos, las altas demandas de atención, los elevados ritmos de trabajo, métodos de trabajo que no son orientados a las capacidades de los trabajadores, conflictos entre compañeros y estilos de mando y supervisión inadecuados, son entre otros, algunos de los factores a los que los trabajadores del sector hotelero están expuestos.

1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica.

Desde esta perspectiva el enfoque psicosocial contempla la interacción de la percepción que el individuo tiene de sí mismo y del mundo en el que se está inmerso. La construcción de recursos frente a las dificultades y conflictos de la realidad cotidiana será lo que se contempla en el bienestar psicosocial.

En los últimos veinte años se ha operado una serie de cambios en el contexto del trabajo, no todas las personas están preparadas para afrontar las nuevas realidades laborales que implican cambios inciertos, con demandas de disponibilidad y actualización permanentes, más allá de las capacidades y la formación específicas. Este referente deja clara la evidencia y la amplitud de la concepción de factores psicosociales a la forma en como el individuo asume cada día las diversas situaciones y retos que emergen en su vida laboral.

En cuanto a los trabajadores del área administrativa podemos resaltar que Artazcoz (2002) señala que “cada vez es mayor el protagonismo de los factores de riesgo psicosocial y del estrés laboral” derivado de las nuevas formas de organización en el trabajo, debido a que señala que el trabajador está expuesto a tener ampliación en sus horarios laborales y aumento de las exigencias laborales. El trabajo, idealmente

concebido, podría ser considerado como un espacio creativo, de desarrollo y crecimiento personal y grupal, no obstante se presentan elementos que desfavorecen el desarrollo del potencial de los trabajadores y por lo tanto van en detrimento de los objetivos de sus funciones.

El estrés puede generar una enfermedad permanente o transitoria si no se previene o se trata a tiempo dentro de los efectos negativos se encuentra la fatiga física, agotamiento en el sistema nervioso, aumenta la sudoración, la presión arterial, el ritmo respiratorio, los niveles de adrenalina o noradrenalina, disminuye el riego sanguíneo periférico y el funcionamiento del sistema digestivo, se inhibe el sistema inmunológico, aparecen las explosiones, emocionales, la irritabilidad e ira, tensión nerviosa, ansiedad, depresión, sentimiento de frustración disminución del rendimiento, insatisfacción profesional, baja productividad, pérdida de confianza en sí mismo, perdida de motivación, aparecen las preocupaciones, la dificultad para la toma de decisiones, sensación (Rodríguez, Doval y Molerio, 2002).

Para Cox, (1980) citado por Hernández y Jiménez (2006), el estrés ha ocasionado consecuencias de tipo psicológicas entre las que se encuentra la depresión, ansiedad, agotamiento, desorientación, pérdida de la autoestima, ambigüedad, apatía, perdida de la motivación para realizar tareas e irritabilidad. Se dice que el 50% de todas las enfermedades pueden atribuirse a factores de estrés.

Por otro lado, González, (1998) considera que existen fuentes que pueden ocasionar el estrés laboral, entre ellos se encuentran algunos denominados como factores intrínsecos al trabajo tales como: condiciones físicas en las que se realiza la labor, sobrecarga laboral, disponibilidad de recursos, contenido del trabajo, entre otros. Otro de los factores, están relacionados al desempeño de roles así como la ambigüedad de rol, conflicto de roles, exceso o falta de responsabilidad. Así mismo las relaciones

interpersonales que se generan en la vida laboral y el desarrollo de la carrera profesional por ejemplo: falta de congruencia, falta de competencia para desempeñar el puesto ocupado y factores relacionados con la estructura y el clima organizacional, como son: falta de participación en la toma de decisiones, carencia de autonomía, etc. Todos estos factores mencionados con antelación son considerados como riesgos que podrían ocasionar estrés laboral.

Para Morata y Ferrer, (2004) la sobrecarga laboral puede desencadenar estrés en el trabajador, entendiendo la sobrecarga como el exceso de tareas a desarrollar por un trabajador; en su visión cualitativa son las demandas excesivas que se le exigen al trabajador en función de las habilidades, destrezas, conocimientos y en general, competencias que tenga dicho sujeto.

De acuerdo a lo contemplado por los autores que se han mencionado con anterioridad, es de considerar que ésta es una problemática que afecta tanto al ser humano como a las empresas, por lo cual desde este punto se deben buscar estrategias que apunten a favorecer el bienestar de los empleados en toda organización.

Es por ello la importancia de mejorar la calidad de vida laboral y la psicología social de la salud laboral, hacia un modelo de componentes comunes para explicar el bienestar laboral psicológico y la salud mental laboral de origen psicosocial.

Después de analizar la parte teórica es importante mencionar que el “ISTAS21 (CoPsoQ) es un instrumento internacional para la investigación, la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales que tiene su origen en Dinamarca. La primera versión fue realizada por un grupo de investigadores del National Research Centre for the Working Environment en el año 2000.”

ISTAS21 (CoPsoQ) es un instrumento de evaluación orientado a la prevención, identifica los riesgos al nivel de menor complejidad conceptual posible, facilita la

localización de los problemas y el diseño de soluciones adecuadas; y aporta valores poblacionales de referencia que representan un objetivo de exposición razonablemente asumible a corto plazo por las empresas.

Los resultados de la aplicación del ISTAS21 (CoPsoQ) deben ser considerados como oportunidades para la identificación de áreas de mejora de la organización del trabajo. La evaluación de riesgos no es un fin en sí mismo ni una mera prescripción burocrática de obligado cumplimiento. Es un paso previo para llegar a una prevención racional y efectiva. La ley obliga a seguir una secuencia lógica: primero evaluar, pero no para el hecho de conocer sino para prevenir.

A la vista del desgaste e incertidumbre que viven numerosos trabajadores, tanto a nivel individual como colectivo a causa de los desajustes producidos en el entorno laboral, se ha desarrollado este proyecto. En él, se han intentado reflejar los índices de satisfacción laboral y los factores psicosociales más significativos que influyen en los empleados de PREMIERHOTEL CIA. LTDA., considerados riesgos destacables para intervenir en el ámbito psicosocial.

Por lo expuesto podemos indicar que se vuelve indispensable hacer un estudio de riesgo psicosocial en PREMIERHOTEL CIA. LTDA., para saber si el entorno en el que se desenvuelven los trabajadores es el adecuado para que desempeñen sus funciones, para prevenir los efectos que pueden causar estos factores de riesgo.

1.2.3 Hipótesis.

¿La evaluación de los factores psicosociales intralaborales, nos permitirá determinar si existe afectación al personal operativo y administrativos de PREMIERHOTEL CIA. LTDA.?

A partir de ello entonces plantearemos medidas preventivas, correctivas y de control, que nos permitan garantizar principalmente el bienestar y satisfacción de los trabajadores.

1.2.4 Identificación y caracterización de variables de trabajo.



CAPÍTULO II MÉTODO

2.1 NIVEL DE ESTUDIO

2.1.1 Estudio Descriptivo

Se realizará una investigación descriptiva y transversal de corte cuantitativa la cual permitirá identificar y evaluar los factores de riesgo psicosociales intralaborales del personal administrativo y operativo de la empresa PREMIERHOTEL CIA. LTDA.

2.2 MODALIDAD DE INVESTIGACION.

Para la investigación se utilizará la modalidad de campo, ya que se recogerán los datos en el lugar de trabajo de los colaboradores, posteriormente la información será analizada mediante un método seleccionado y finalmente se planteará una propuesta que permita identificar la problemática definida.

2.3 METODO.

Método Hipotético – Deductivo: partiendo de una hipótesis inicial la cual será sometida a una verificación, cuya finalidad es obtener resultados para una definición de acciones que puedan ser aplicadas a grupos de similares características.

2.4 POBLACION Y MUESTRA.

El universo son todos los colaboradores de la empresa PREMIERHOTEL CIA. LTDA., que está constituida por 106 trabajadores, es decir, 26 trabajadores que pertenecen al área administrativa y 80 trabajadores que pertenecen al área operativa.

2.5 SELECCION INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION.

La aplicación del método Ista21, el procesamiento de datos y la entrega de resultados se realizarán de acuerdo al siguiente esquema:

FASE 1 (Proceso Administrativo)

1. Elección del instrumento /Istas21)
2. Reunión con el representante de la empresa, para presentación del proyecto
3. Difusión interna sobre la aplicación del instrumento (sensibilización y socialización de los riesgos psicosocial)

FASE 2 (Proceso Operativo)

1. Aplicación del instrumento mediante toma del cuestionario.
2. Tabulación de los datos
3. Baremación de datos
4. Jerarquización de los datos
5. Elaboración del informe
6. Planteamiento de medidas correctivas
7. Entrega y presentación del informe

El Cuestionario ISTAS 21.- está diseñado para ser aplicado como herramienta de medición, prevención, intervención, vigilancia epidemiológica en riesgo psicosocial e investigación en salud ocupacional, puede ser aplicado a cualquier tipo de trabajo, en cualquier empresa o institución. La aplicación del método comienza con la evaluación de la encuesta psicosocial en el formato de Istas21. Posterior a la aplicación de la encuesta, se debe adaptar la evaluación a la población en estudio para identificar los factores psicosociales intralaborales a los que están expuestos los trabajadores.

Antes de la aplicación del cuestionario ISTAS21 (CoPsoQ) se realizarán en la empresa jornadas de sensibilización y socialización en cada una de las dependencias, con el objetivo de dar a conocer el programa de gestión de riesgos psicosociales a la población trabajadora, exponiendo los diferentes riesgos psicosociales a los cuales podrían estar expuestos, importancia de reconocerlos, evaluarlos, analizarlos e intervenirlos encaminados al mejoramiento de la calidad de vida intralaboral como extra laboral de los trabajadores.

El método ISTAS21 (CoPsoQ) es un cuestionario individual, pero no evalúa al individuo sino la exposición a factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial a través de las respuestas de todo el colectivo empleado en la unidad objeto de evaluación.

Por ello, las respuestas al cuestionario son anónimas y debe garantizarse su confidencialidad. Los datos deben ser tratados por personas (ajenas o no a la empresa) que asuman y cumplan rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. No debe usarse el método ISTAS21 (CoPsoQ) si no se garantiza el anonimato y la confidencialidad de los datos. La metodología de aplicación tiene siete pasos. Estos deben cumplirse en su totalidad para considerar que el proceso se realizó de forma correcta. En el siguiente esquema se pueden observar las etapas de la aplicación.

Gráfico 3 Pasos de la metodología de aplicación del Cuestionario



El Cuestionario SUSESO/ISTAS 21, es mucho más que un cuestionario, es un método para medir y modificar los riesgos psicosociales del trabajo a través de una METODOLOGÍA PARTICIPATIVA que incluya a todos los interesados (trabajadores operativos, supervisores, gerentes, expertos).

La principal característica del método ISTAS21 es que garantiza el protagonismo varios agentes de la empresa. No se trata solo de hacer valer un derecho, sino que, desde

el punto de vista de la prevención en salud ocupacional, la participación garantiza que el proceso de medición y posterior intervención se fundamente en forma sólida y tenga resultados observables.

La aplicación del Cuestionario se puede realizar en formato electrónico o impreso. En caso de optar por la versión impresa, debe determinar cuál será la forma más segura de recoger el Cuestionario para resguardar el anonimato y confidencialidad (por ejemplo, usando sobres sin ningún tipo de identificación para la entrega y retiro del Cuestionario, depositar los Cuestionarios en urnas o cajas selladas ubicadas en lugares de alta concurrencia de trabajadores).

Si la aplicación se realiza en papel, debe considerarse que luego los resultados tendrán que traspasarse a una planilla electrónica para su cálculo. Dicha información deberá encontrarse disponible para los organismos de control que así lo requieran.

2.5.1 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

ISTAS (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud) (2000) indica que es “una fundación de carácter técnico-sindical promovida por CCOO (Confederación Sindical de Comisiones Obreras) con el objetivo de impulsar actividades para la mejora de las condiciones de trabajo, la protección del medio ambiente y la promoción de la salud de los trabajadores y trabajadoras. En el año 2000 se creó, con sede en Barcelona, el Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud con el objetivo de impulsar e incidir en la intervención técnica y sindical para avanzar hacia una organización del trabajo más saludable.”

En el año 2003 se adaptó la herramienta de evaluación y prevención de los riesgos psicosociales CoPsoQ al estado español (<http://www.copsoq.istas21.net>). Es la versión

española del CoPsoQ danés. La primera versión se realizó en el 2003, y en el 2014 se presenta la versión 2.0 que introduce mejoras de operatividad del instrumento.

Es una herramienta de uso público y de acceso gratuito con el único límite de aceptación de las cláusulas de licencia de uso, basadas en su utilización para la prevención.

El CoPsoQ-istas21 fue 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. La adaptación para el estado Español ha sido realizada por un grupo de trabajo constituido por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS).

ISTAS21 (CoPsoQ) (2003) “es una herramienta de evaluación de riesgos laborales de naturaleza psicosocial que fundamenta una metodología para la prevención. Es la adaptación para el Estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ).”

ISTAS21 (CoPsoQ) (2003) emplea el análisis factorial con rotación varimax para describir los factores que explicaban los datos y se calculó la alfa de Cronbach para conocer la consistencia interna de las escalas. Posteriormente se realizó el estudio de las correlaciones entre escalas y se analizaron las asociaciones entre las dimensiones psicosociales y las dimensiones de salud y estrés en dos etapas. En la primera, se analizaron las asociaciones bivariadas entre las dimensiones psicosociales y las de salud y estrés. Se estandarizaron las puntuaciones de todas las escalas de manera que éstas oscilaran entre 0 y 100 y se calcularon las proporciones de individuos en cada tercil de salud y estrés (dimensiones de efecto) según su adscripción a cada tercil psicosocial. Los puntos de corte de los terciles fueron establecidos mediante el cálculo de los percentiles exactos 33,3 y 66,6, estableciéndose así los valores de referencia poblacionales para todas las dimensiones (ver Anexo IV). Los terciles de las dimensiones psicosociales fueron

etiquetados como 1) verde: tercil más favorable a la salud, 2) amarillo: tercil intermedio, 3) rojo: tercil más desfavorable a la salud.

CAPITULO III RESULTADOS

Se aplicó el instrumento del cuestionario conceptualizado por los cinco grandes grupos psicosociales de los que forman parte un total de 20 subdimensiones, a partir de los registros de cuestionarios estandarizados.

Se usa como filtro inicial o tamizaje, permitiendo establecer una visión general de los niveles de los riesgos psicosociales y facilitar su seguimiento en el tiempo. Por esta misma razón, en caso de detectar niveles de riesgo alto, se debe complementar con la aplicación de la versión completa, la que posee una especificidad mayor para caracterizar los riesgos psicosociales.

El Instrumento para la investigación, la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales CoPsoQ-Istas 21, se utilizó con el acuerdo entre los representantes de la dirección de la empresa y de los trabajadoras, respetando siempre el compromiso de que se seguirá al pie de la letra las características descritas en el Manual del Istas 21, como es el anonimato y confidencialidad de los datos. A continuación se procedió a adaptar las preguntas bajo el marco de “adaptar el cuestionario” a la realidad específica de la empresa y después se precedió con entrevistas generales con el Comité Paritario de la empresa así como de sus trabajadores en general.

3.1 PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

De acuerdo al cuestionario completo los resultados que arroja el cuestionario para la investigación, la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales CoPsoQ-

Istas21, son en base a 20 subdimensiones de riesgo psicosocial y que en el cuadro a continuación se observa la relación que existe entre estas dimensiones.

En primer lugar, utilizando la tabla de prevalencia de exposiciones para el centro de trabajo, se clasifican éstas en tres grupos según porcentaje de trabajadores expuestos:

- Principales exposiciones vulnerables o problemáticas: factores de riesgo psicosocial para los que el porcentaje de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable para la salud (rojo) es mayor o igual al 50% (recordar que el porcentaje referente es el 33,3%).
- Otras exposiciones vulnerables o problemáticas: factores de riesgo psicosocial para los que el porcentaje de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable para la salud (rojo) es entre el 49 y 33,3%.
- Exposiciones favorables: factores de riesgo psicosocial para los que el porcentaje de trabajadores expuestos a la situación más favorable (verde) es mayor al 33,3%.

Tabla 1 Resumen de la Estructura del Cuestionario ISTAS 21

	Unidades	Conceptos	Carácter	Preguntas
Sección General	I. Datos demográficos	Sexo y edad	Obligatorio salvo excepciones	2
	II. Unidades de análisis	Segmentación para análisis (lugar geográfico, ocupación y lugar funcional).	Editables y Opativas	3
	TOTAL SECCIÓN GENERAL			5
III. Sección Especifica de riesgo psicosocial	Dimensiones	Sub dimensiones	Carácter	Preguntas
	Exigencias psicológicas	Exigencias cuantitativas	Obligatorias	1
		Exigencias cognitivas	Obligatorias	1
		Exigencias sensoriales	Obligatorias	1
		Exigencias emocionales	Obligatorias	1
		Exigencias de esconder emociones	Obligatorias	1
	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Influencia	Obligatorias	1
		Control sobre el tiempo de trabajo	Obligatorias	1
		Posibilidades de desarrollo en el trabajo	Obligatorias	1
		Sentido del trabajo	Obligatorias	1
	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Integración en la empresa	Obligatorias	1
		Claridad de rol	Obligatorias	1
		Conflicto de rol	Obligatorias	1
		Calidad de liderazgo	Obligatorias	1
		Calidad de la relación con superiores	Obligatorias	1
	Compensaciones	Calidad de la relación con compañeros de trabajo	Obligatorias	1
		Estima	Obligatorias	1
		Inseguridad respecto del contrato de trabajo	Obligatorias	1
	Doble presencia	Inseguridad respecto de las características del trabajo	Obligatorias	1
		Preocupación por tareas domésticas	Obligatorias	2
TOTAL SECCIÓN ESPECÍFICA				20
TOTAL DEL CUESTIONARIO				25

3.2 APLICACIÓN PRÁCTICA

3.2.1 DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS PERSONAL ADMINISTRATIVO

Tabla 2 Género (Personal Administrativo)

GÉNERO DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO		
Género	Número de personas	Porcentaje
FEMENINO	12	46%
MASCULINO	14	54%
TOTAL	26	100%

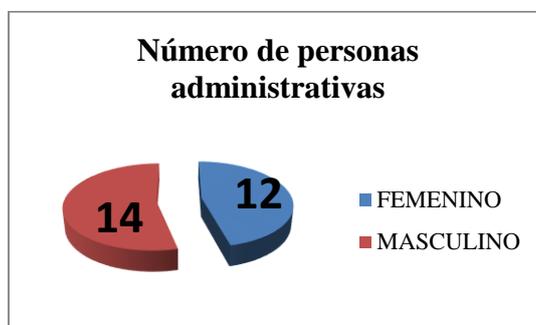


Gráfico 4 Número de Personas por Género (Personal Administrativo)

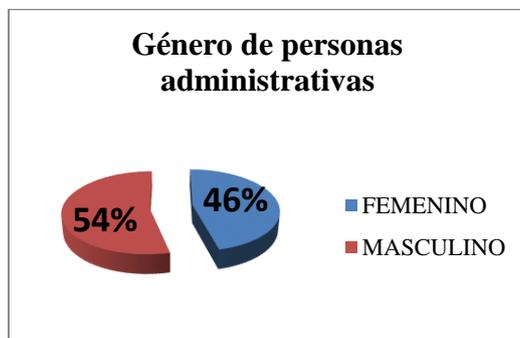


Gráfico 5 Género (Personal Administrativo)

Tabla 3 Genero (Personal Operativo)

GÉNERO DEPARTAMENTO OPERATIVO		
Género	Número de personas	Porcentaje
FEMENINO	17	21%
MASCULINO	63	79%
TOTAL	80	100%

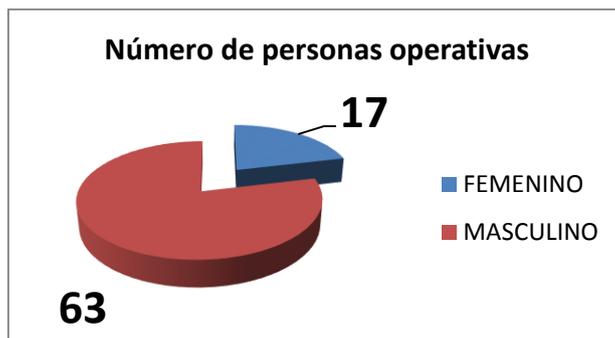


Gráfico 6 Número de Personas por Género (Personal Operativo)

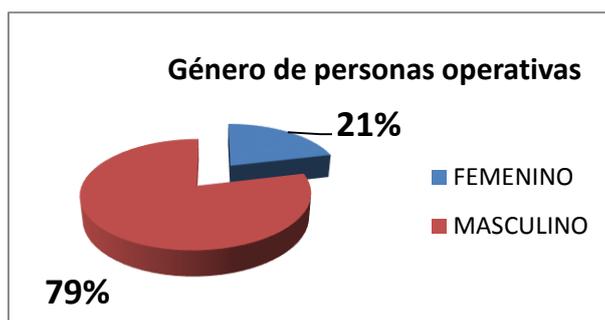


Gráfico 7 Género (Personal Operativo)

Tabla 4 Edad (Personal Administrativo)

EDAD DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO		
Edad	Número de personas	Porcentaje
Menos de 26 años	2	8%
Entre 26 y 35 años	11	42%
Entre 36 y 45 años	4	15%
Entre 46 y 55 años	6	23%
Más de 55 años	3	12%
TOTAL	26	100%

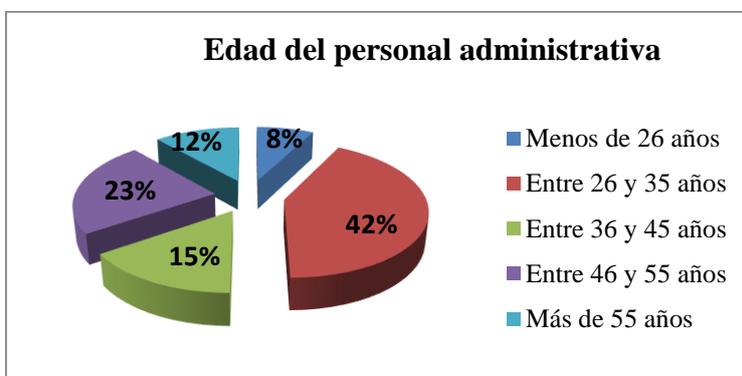


Gráfico 8 Edad Personal Administrativo

Tabla 5 Edad (Personal Operativo)

EDAD DEPARTAMENTO OPERATIVO		
Edad	Número de personas	Porcentaje
Menos de 26 años	9	11%
Entre 26 y 35 años	24	30%
Entre 36 y 45 años	30	38%
Entre 46 y 55 años	10	13%
Más de 55 años	7	9%
TOTAL	80	100%

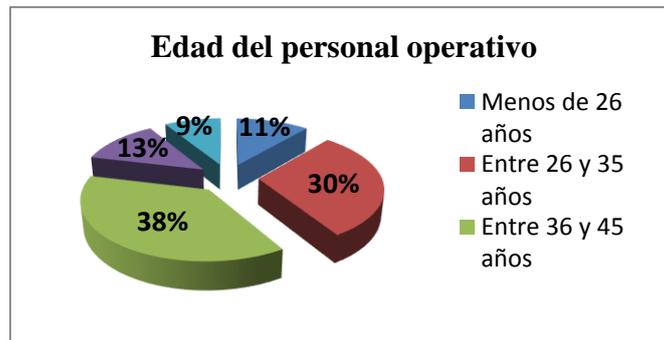


Gráfico 9 Edad (Personal Operativo)

Tabla 6 Tiempo Trabajando en la Empresa (Personal Administrativo)

TIEMPO DE TRABAJO DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO		
Tiempo de trabajo en la empresa	Número de personas	Porcentaje
De 0 hasta 6 meses	2	8%
Más de 6 meses y hasta 2 años	4	15%
Más de 2 años y hasta 5 años	6	23%
Más de 5 años y hasta de 10 años	5	19%
Más de 10 años	9	35%
TOTAL	26	100%



Gráfico 10 Tiempo Trabajando en la Empresa (Personal Administrativo)

Tabla 7 Tiempo Trabajando en la Empresa (Personal Operativo)

TIEMPO DE TRABAJO DEPARTAMENTO OPERATIVO		
Tiempo de trabajo en la empresa	Número de personas	Porcentaje
De 0 hasta 6 meses	9	11%
Más de 6 meses y hasta 2 años	14	18%
Más de 2 años y hasta 5 años	17	21%
Más de 5 años y hasta de 10 años	19	24%
Más de 10 años	21	26%
TOTAL	80	100%



Gráfico 11 Tiempo Trabajando en la Empresa (Personal Operativo)

Tabla 8 Área a la que Pertenece en la Empresa

TRABAJADORES POR ÁREA	No. DE PERSONAS	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVO	26	25%
OPERATIVO	80	75%
TOTAL	106	100%



Gráfico 12 Área a la que Pertenece en la Empresa

3.2.2 RESULTADOS OBTENIDOS

Exigencias Psicosociales Cuantitativas

Son aquellas exigencias psicológicas que están directamente envueltas con la cantidad de trabajo, generalmente se intensifica cuando tenemos asignado más trabajo del que podemos realizar en nuestro turno de trabajo. Esta falta de tiempo puede estar ligada a varias variables como son la falta de personal, incorrecto uso de los tiempos, mala planificación, estructura salarial, inadecuada tecnología, materiales o proceso de trabajo. La consecuencia que trae esta deficiencia es alargar el tiempo o la jornada laboral.

Las preguntas que intentan captar los diferentes aspectos de las exigencias cuantitativas son:

- ¿Tienes que trabajar muy rápido?
- ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?
- ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?
- ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?
- ¿Se retrasa en la entrega de su trabajo?
- ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?
- ¿Tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo?
- ¿Tiene que quedarse después de la hora de salida para completar su trabajo?

Tabla 9 Exigencias Psicológicas CU (administrativo)

EXIGENCIAS PSICOLOGICAS CUANTITATIVAS (CU)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	5	19%
RIESGO MEDIO	11	42%
RIESGO ALTO	10	38%
Total	26	100%

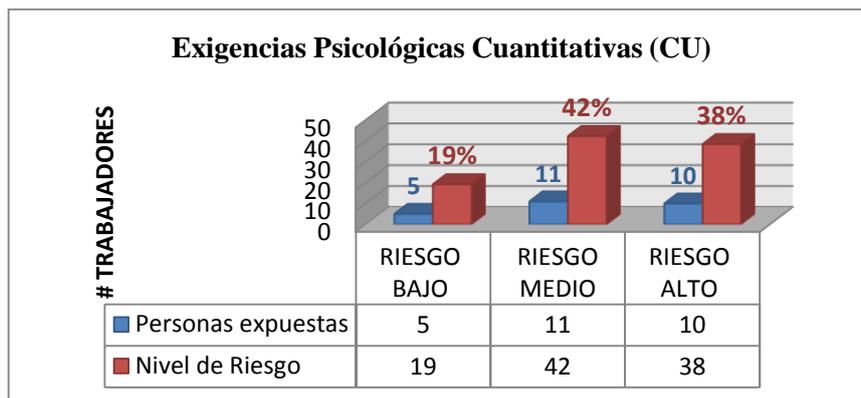


Gráfico 13 Exigencias Psicológicas CU (administrativo)

Análisis de resultados personal administrativo: El 38% de los trabajadores correspondiente a alto riesgo consideran esta dimensión como fuente de estrés, debido a que el tiempo determinado para realizar las tareas asignadas es insuficiente y por lo tanto deben trabajar a un ritmo más acelerado (trabajar bajo presión), además de reducir la cantidad de pausas activas durante la jornada. El 42% hace referencia a riesgo medio, y el restante 19% en las bandas de rango bajo, lo que establece que la población en el área Exigencias Psicológicas Cuantitativas este ubicada en nivel **vulnerable**.

Tabla 10 Exigencias Psicológicas CU (operativo)

EXIGENCIAS PSICOLOGICAS CUANTITATIVAS (CU)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	47	59%
RIESGO MEDIO	17	21%
RIESGO ALTO	16	20%
Total	80	100%

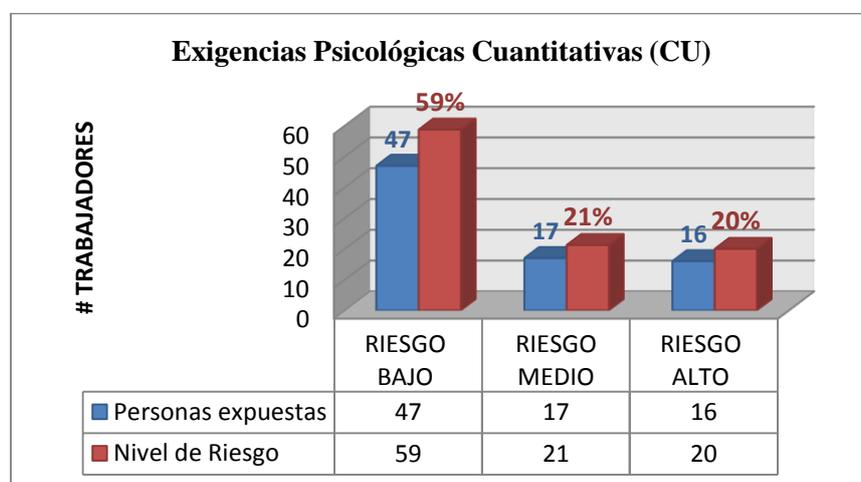


Gráfico 14 Exigencias Psicológicas CU (operativo)

Análisis de resultados personal operativo: El 20% de los trabajadores correspondiente a alto riesgo consideran esta dimensión como fuente de estrés, debido a que el tiempo determinado para realizar las tareas asignadas es insuficiente y por lo tanto deben trabajar a un ritmo más acelerado (trabajar bajo presión), además de reducir la cantidad de pausas activas durante la jornada. El 21% hace referencia a riesgo medio, y el restante 59% en las bandas de rango bajo, lo que establece que la población en el área Exigencias Psicológicas Cuantitativas este ubicada en nivel **protector**.

Exigencias Psicosociales Cognitivas

Las exigencias cognitivas en el trabajo tratan sobre la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas cosas a la vez. Si la organización del trabajo facilita las oportunidades y los recursos necesarios, las exigencias cognitivas pueden contribuir al desarrollo de habilidades, pues implican la necesidad de aprender, y pueden significar más un desafío que una amenaza. En caso contrario, las exigencias cognitivas pueden significar una carga a añadir a las cuantitativas y por ello deben ser consideradas de manera específica al analizar el ambiente psicosocial de trabajo.

Las preguntas que integran esta dimensión son:

- ¿Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas?
- ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida?
- ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles?
- ¿Tu trabajo requiere manejar muchos conocimientos?
- ¿En su trabajo, ¿tiene usted que controlar o estar atento a muchas situaciones a la vez?
- ¿Su trabajo requiere que sea capaz de proponer nuevas ideas?
- ¿Tiene que tomar decisiones que son importantes para su lugar de trabajo?

- ¿El trabajo que usted hace, ¿puede tener repercusiones importantes sobre sus compañeros, clientes, usuarios, maquinas o instalaciones?

Tabla 11 Exigencias Psicológicas CO (administrativo)

EXIGENCIAS PSICOLOGICAS COGNITIVAS (CO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	10	38%
RIESGO MEDIO	7	27%
RIESGO ALTO	9	35%
Total	26	100%

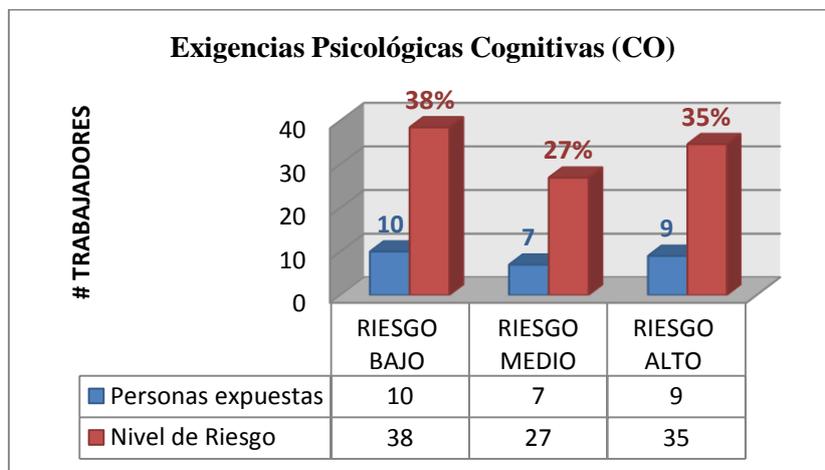


Gráfico 15 Exigencias Psicológicas CO (administrativo)

Análisis de resultados personal administrativo: La metodología aplicada determina que el 35% de la población estudiada se encuentra en riesgo alto, el 27% tienen un riesgo medio y el 38% se ubica en riesgo bajo, lo que establece que la población en el área Exigencias Psicosociales Cognitivas, se encuentra en el sector **vulnerable**, refiriendo que en algún momento puede ser motivo de generación de dificultades y estrés en el desempeño de su trabajo.

Tabla 12 Exigencias Psicológicas CO (operativo)

EXIGENCIAS PSICOLOGICAS COGNITIVAS (CO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	16	20%
RIESGO MEDIO	18	23%
RIESGO ALTO	46	58%
Total	80	100%

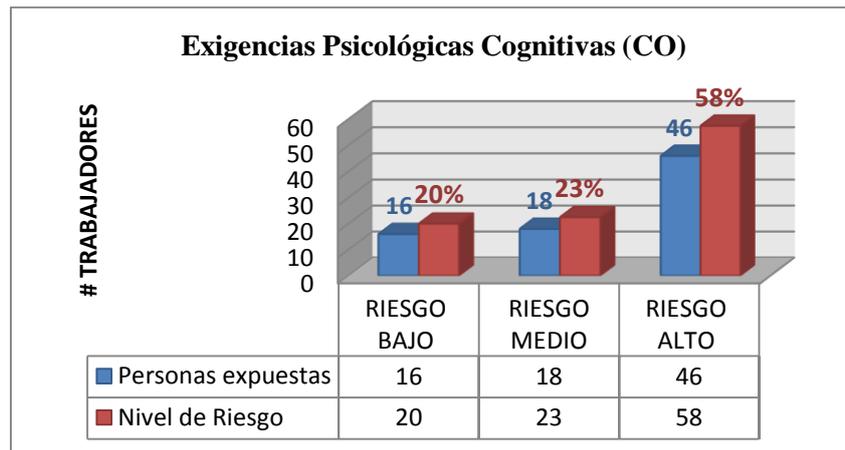


Gráfico 16 Exigencias Psicológicas CO (operativo)

Análisis de resultados personal operativo: La metodología aplicada determina que el 58% de la población estudiada se encuentra en riesgo alto, el 23% tienen un riesgo medio y el 20% se ubica en riesgo bajo, lo que establece que la población en el área Exigencias Psicosociales Cognitivas, se encuentra en el sector **vulnerable**, refiriendo que en algún momento puede ser motivo de generación de dificultades y estrés en el desempeño de su trabajo.

Exigencias Psicosociales Emocionales

Las exigencias emocionales incluyen aquellas que afectan nuestros sentimientos, sobre todo cuando requieren de nuestra capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferirnos, y ante quienes podemos mostrar comprensión y compasión.

Las preguntas de esta escala son:

- ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?
- ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?
- ¿Se producen en tu trabajo momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?

Tabla 13 Exigencias Psicológicas Emocionales (administrativo)

EXIGENCIAS PSICOLOGICAS EMOCIONALES (EM)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	2	8%
RIESGO MEDIO	8	31%
RIESGO ALTO	16	62%
Total	26	100%

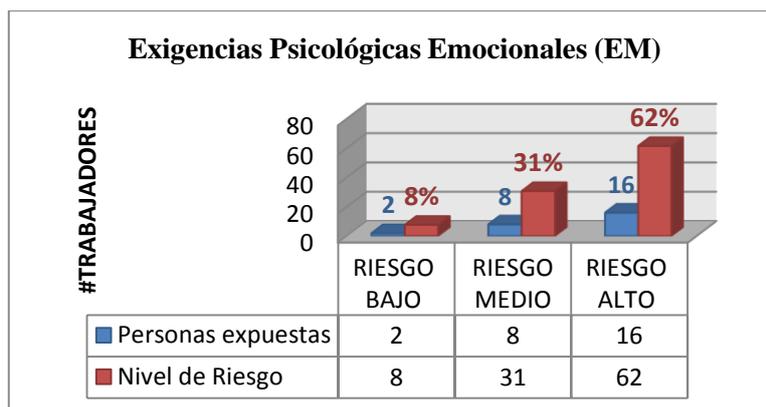


Gráfico 17 Exigencias Psicológicas Emocionales (administrativo)

Análisis de resultados personal administrativo: El 62% de la población evaluada, referente a alto riesgo considera que la exposición constante a situaciones emocionales lo conlleva a realizar una transferencia de dichos sentimientos alterando sus estados de ánimo, además de estar expuesto a situaciones vulnerables. El 31% referente a riesgo medio considera que las situaciones emocionales podrían llegar a alterar su estado de ánimo y el restante 8% se ubica en riesgo bajo, lo que establece que la población en el área Psicológicas emocionales este ubicada en el sector **vulnerable**.

En general se puede deducir que la empresa tiene generar acciones de intervención en este tema para proteger a este grupo de empleados.

Tabla 14 Exigencias Psicológicas Emocionales (operativo)

EXIGENCIAS PSICOLOGICAS EMOCIONALES (EM)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	32	40%
RIESGO MEDIO	22	28%
RIESGO ALTO	26	33%
Total	80	100%

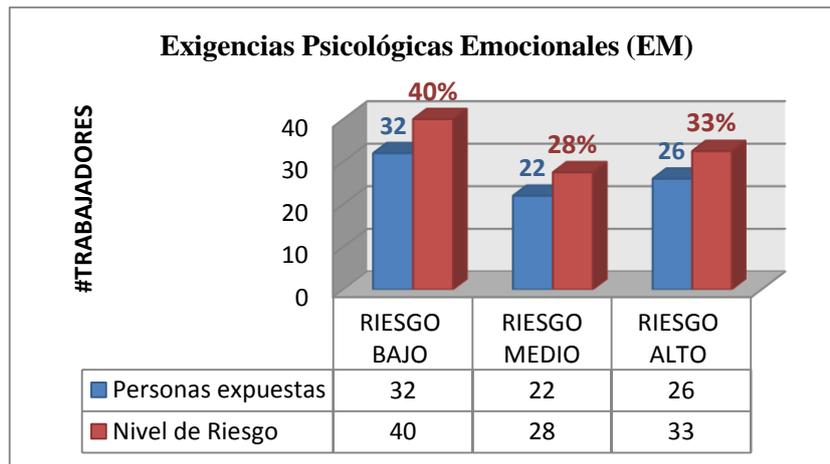


Gráfico 18 Exigencias Psicológicas Emocionales (operativo)

Análisis de resultados personal operativo: El 33% de la población evaluada, referente a alto riesgo considera que la exposición constante a situaciones emocionales lo conlleva a realizar una transferencia de dichos sentimientos alterando sus estados de ánimo, además de estar expuesto a situaciones vulnerables. El 28% referente a riesgo medio considera que las situaciones emocionales podrían llegar a alterar su estado de ánimo y el restante 40% se ubica en riesgo bajo, lo que establece que la población en el área Psicológicas emocionales este ubicada en el sector **protector**.

Exigencias Psicológicas Esconder Emociones

Son aquellas exigencias psicológicas que están directamente relacionadas con mantener una apariencia natural independientemente del comportamiento de usuarios y clientes. Es importante recalcar que este tipo de exposición es uno de los cuales hay que desarrollar habilidades y estrategias que disminuyan el efecto en la persona pues no se puede eliminar.

La exigencia de esconder las emociones afecta tanto a los sentimientos negativos como los positivos, pero en la práctica se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador esconde a los clientes, los superiores, compañeros, compradores o usuarios por razones profesionales. Las preguntas de esta escala son:

- ¿Hay en su trabajo momentos y/o situaciones que le producen desgaste emocional?
- En general ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?

Tabla 15 Exigencias Psicológicas Esconder Emociones (administrativo)

EXIGENCIAS PSICOLOGICAS ESCONDER EMOCIONES (EE)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	3	12%
RIESGO MEDIO	14	54%
RIESGO ALTO	9	35%
Total	26	100%

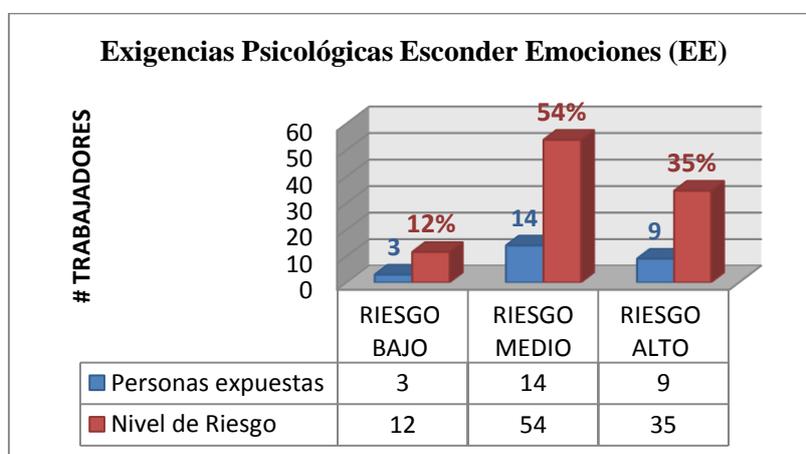


Gráfico 19 Exigencias Psicológicas Esconder Emociones (administrativo)

Análisis de resultados personal administrativo: La población estudiada, determina que el 35% se encuentra en riesgo alto, el 54% se encuentra en riesgo medio y el 12% se ubican en riesgo bajo, lo que establece que la población en el factor de Esconder Emociones, este ubicada en el sector **vulnerable** o nivel de exposición psicosocial menos favorable para la salud.

Tabla 16 Exigencias Psicológicas Esconder Emociones (operativo)

EXIGENCIAS PSICOLOGICAS ESCONDER EMOCIONES (EE)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	38	48%
RIESGO MEDIO	13	16%
RIESGO ALTO	29	36%
Total	80	100%

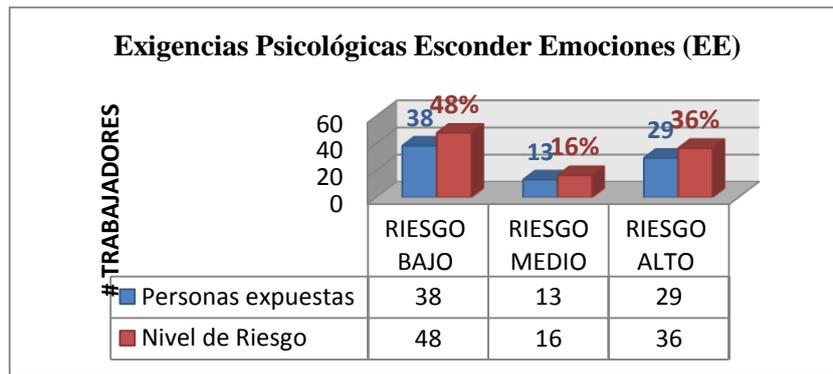


Gráfico 20 Exigencias Psicológicas Esconder Emociones (operativo)

Análisis de resultados personal operativo: La población estudiada, determina que el 36% se encuentra en riesgo alto, el 16% se encuentra en riesgo medio y el 48% se ubican en riesgo bajo, lo que establece que este factor, este ubicado en el sector **vulnerable** o nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud.

Exigencias Psicológicas sensoriales

Hemos denominado exigencias sensoriales a las exigencias laborales respecto a nuestros sentidos, que en realidad representan una parte importante de las exigencias que se nos imponen cuando estamos trabajando. Las preguntas que intentan captar los diferentes aspectos de las exigencias psicosociales sensoriales son:

- ¿Tu trabajo requiere un alto nivel de precisión?
- ¿Tu trabajo requiere mirar con detalle?
- ¿Tu trabajo requiere mucha concentración?
- ¿Tu trabajo requiere atención constante?

Tabla 17 Exigencias Psicológicas Sensoriales (administrativo)

EXIGENCIAS PSICOLOGICAS SENSORIALES (ES)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	3	12%
RIESGO MEDIO	6	23%
RIESGO ALTO	17	65%
Total	26	100%

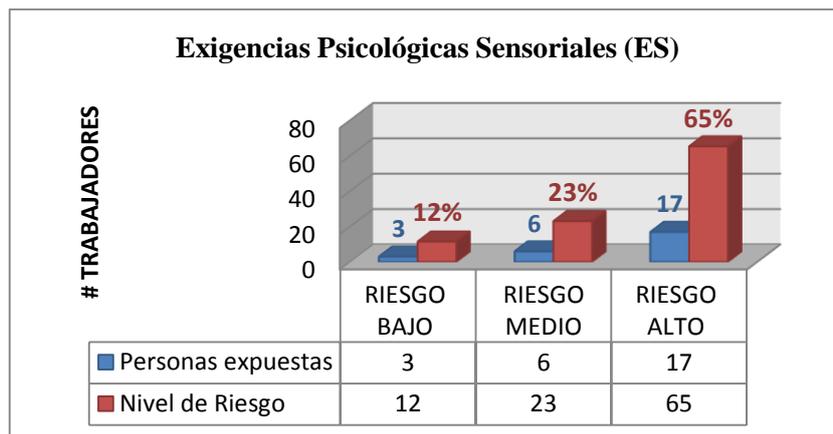


Gráfico 21 Exigencias Psicológicas Sensoriales (administrativo)

Análisis de resultados personal administrativo: Respecto a los resultados obtenidos en la evaluación de este factor podemos decir que, el 65% del personal se encuentra en riesgo alto, el 23% en riesgo medio y el 12% en riesgo bajo, lo que indica claramente que en la parte de Exigencias psicológicas sensoriales, se encuentra en el sector **vulnerable**.

El 65% de los colaboradores consideran que es una fuente de niveles de estrés, debido a que hay poca claridad en torno a las funciones asignadas, objetivos del cargo, grado de autonomía que poseen y el impacto que tiene su labor en la organización, situación que se puede agravar si las condiciones ambientales no son las adecuadas (por ejemplo, Discomfort acústico, Discomfort térmico Discomfort lumínico, calidad de aire, etc.).

Tabla 18 Exigencias Psicológicas Sensoriales (operativo)

EXIGENCIAS PSICOLOGICAS SENSORIALES (ES)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	2	3%
RIESGO MEDIO	12	15%
RIESGO ALTO	66	83%
Total	80	100%

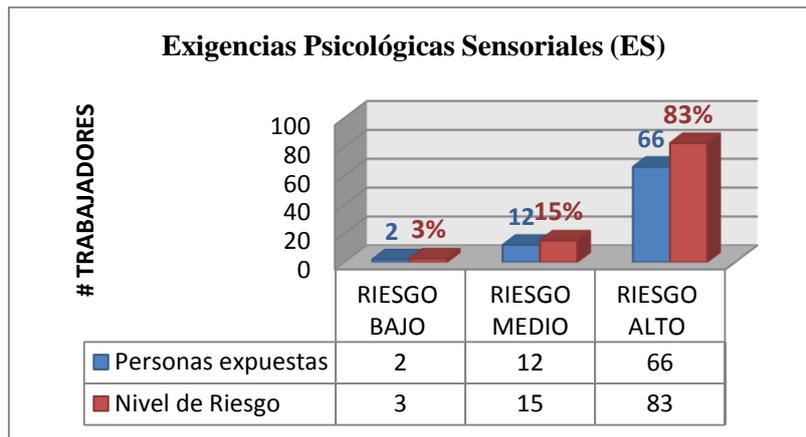


Gráfico 22 Exigencias Psicológicas Sensoriales (operativo)

Análisis de resultados personal operativo: Respecto a los resultados obtenidos en la evaluación de este factor podemos decir que, el 83% del personal se encuentra en riesgo alto, ya que consideran que es una fuente de niveles de estrés, debido a que hay poca claridad en torno a las funciones asignadas, objetivos del cargo, grado de autonomía que poseen y el impacto que tiene su labor en la organización, el 15% del personal se ubica en riesgo medio y el 3% en riesgo bajo, lo que indica claramente que en la parte de Exigencias psicológicas sensoriales, se encuentra en el sector vulnerable.

Trabajo activo y desarrollo de habilidades influencia

Son aquellas exigencias psicológicas que están relacionadas con el margen de autonomía en el día a día del trabajo, es decir, tiene que ver con el nivel de participación o influencia en el qué y cómo desarrollar las labores cotidianas del trabajo.

La influencia en el trabajo es tener margen de decisión, de autonomía, respecto al contenido y las condiciones de trabajo (orden, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo). Las preguntas de esta escala son:

- ¿Otras personas toman decisiones sobre sus tareas?
- ¿Tiene poder para decidir sobre el ritmo al que trabaja?
- ¿Puede escoger a quién tiene como compañero/a de trabajo?

- ¿Tiene poder para decidir sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?
- ¿Tiene poder para decidir sobre el horario en el que trabaja?
- ¿Tiene poder para decidir sobre la calidad del trabajo que usted tiene?
- ¿Tiene poder para decidir sobre el orden en el que realiza sus tareas?

Tabla 19 Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades Influencia (administrativo)

TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES INFLUENCIA (IN)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	6	23%
RIESGO MEDIO	8	31%
RIESGO ALTO	12	46%
Total	26	100%

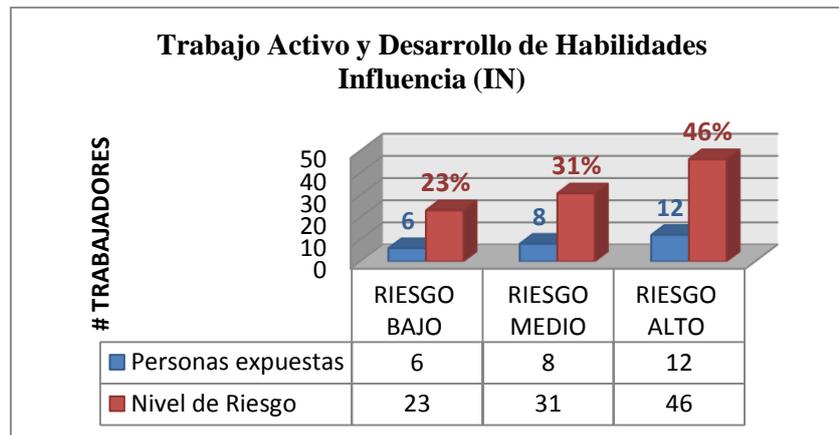


Gráfico 23 Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades Influencia (administrativo)

Análisis de resultados personal administrativo: La evaluación realizada al personal, determina que el 46% está en el rango de riesgo alto, el 31% en riesgo medio y el 23% restante se ubica en el sector protector; es decir en las bandas de rango bajo, lo que establece que la población en el área de Influencia este ubicada en el sector **vulnerable**.

Es importante intervenir este dominio ya que representa una posible fuente de estrés, en las personas que lo calificaron negativamente lo que nos indica que los trabajadores su trabajo, también tiene que ver con la no participación que tienen los trabajadores en las decisiones de la empresa.

Tabla 20 Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades Influencia (operativo)

TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES INFLUENCIA (IN)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	9	11%
RIESGO MEDIO	12	15%
RIESGO ALTO	59	74%
Total	80	100%

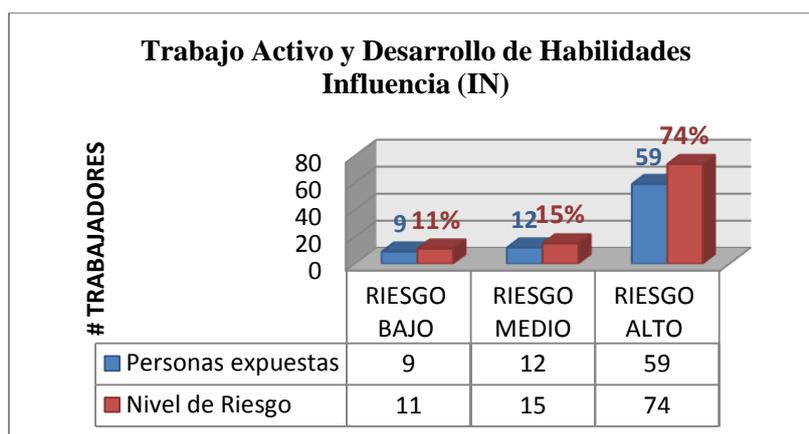


Gráfico 24 Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades Influencia (operativo)

Análisis de resultados personal operativo: La evaluación realizada al personal, determina que el 74% está en el rango de riesgo alto, consideran que NO sienten que tienen un margen de decisión sobre el qué y cómo realizar su trabajo, el 15% en riesgo medio y el 11% restante se ubica en el sector protector; es decir en las bandas de rango bajo, lo que establece que la población en el área de Influencia este ubicada en el sector **vulnerable**.

Trabajo activo y desarrollo control sobre el tiempo de trabajo

El control sobre los tiempos de trabajo representa una ventaja en relación con las condiciones de trabajo (decidir cuándo hacemos una pausa o podemos charlar con un compañero) y también con las necesidades de conciliación de la vida laboral y familiar (ausentarse del trabajo para atender exigencias familiares, escoger los días de vacaciones). Esta dimensión se mide mediante las preguntas:

- ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

- ¿Puedes coger las vacaciones más o menos cuando tú quieres?
- ¿Puedes dejar tu trabajo para charlar con un compañero o compañera?
- Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial?

Tabla 21 Trabajo Activo y Desarrollo Control Sobre el Tiempo de Trabajo (administrativo)

TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO CONTROL SOBRE EL TIEMPO DE TRABAJO (CT)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	3	12%
RIESGO MEDIO	8	31%
RIESGO ALTO	15	58%
Total	26	100%

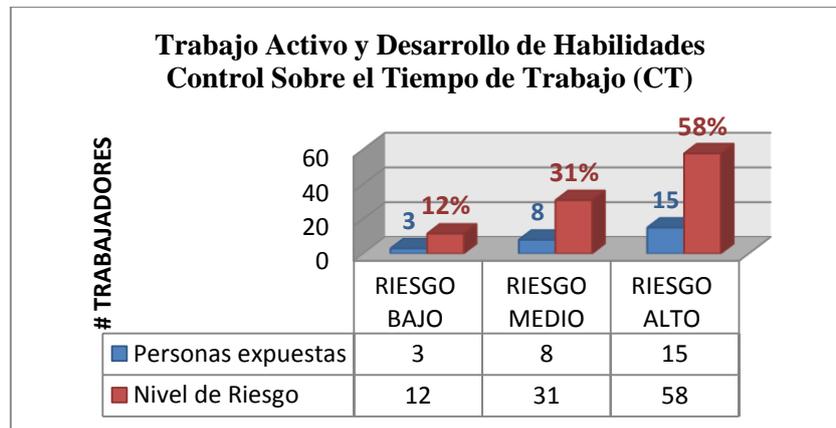


Gráfico 25 Trabajo Activo y Desarrollo Control Sobre el Tiempo de Trabajo (administrativo)

Análisis de resultados personal administrativo: La población evaluada, determina que el 58% se ubica en el sector alto, el 31% en riesgo medio y el restante 12% se encuentra riesgo bajo, lo que establece que la población en el área Tiempo de trabajo esté ubicada en el sector **Vulnerable**.

En general el 58% de los trabajadores administrativos manifiestan algún tipo de desagrado en esta dimensión por lo que es importante generar acciones de intervención en este tema, lo que nos puede indicar que la intensidad del trabajo es alta o que tienen presión por parte de los clientes o los superiores.

Tabla 22 Trabajo Activo y Desarrollo Control Sobre el Tiempo de Trabajo (operativo)

TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO CONTROL SOBRE EL TIEMPO DE TRABAJO (CT)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	5	6%
RIESGO MEDIO	4	5%
RIESGO ALTO	71	89%
Total	80	100%

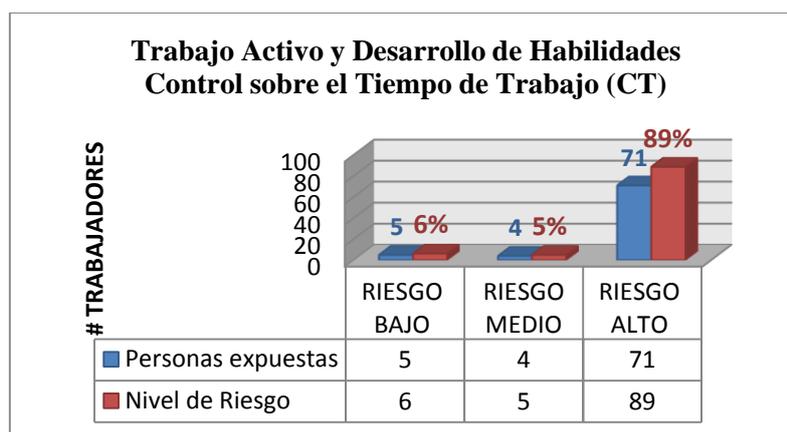


Gráfico 26 Trabajo Activo y Desarrollo Control Sobre el Tiempo de Trabajo (operativo)

Análisis de resultados personal operativo: La población evaluada, determina que el 89% se ubica en el sector alto, indicándonos que la intensidad del trabajo es alta o que tienen presión por parte de los clientes o los superiores, el 5% en riesgo medio y el restante 6% se encuentra riesgo bajo, lo que establece que la población en el área Tiempo de trabajo esté ubicada en el sector **Vulnerable**.

Trabajo activo y desarrollo de habilidades posibilidad de desarrollo en el trabajo

Se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona. La realización de un trabajo debe permitir la adquisición de las habilidades suficientes pocas o muchas para realizar las tareas asignadas, aplicar esas habilidades y conocimientos y mejorarlos.

El CoPsoQ mide las posibilidades de desarrollo con las siguientes preguntas:

- ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?
- ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?

- ¿La realización de tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?
- ¿Tu trabajo es variado?

Tabla 23 Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades PD (administrativo)

TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES POSIBILIDAD DE DESARROLLO EN EL TRABAJO (PD)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	1	4%
RIESGO MEDIO	13	50%
RIESGO ALTO	12	46%
Total	26	100%

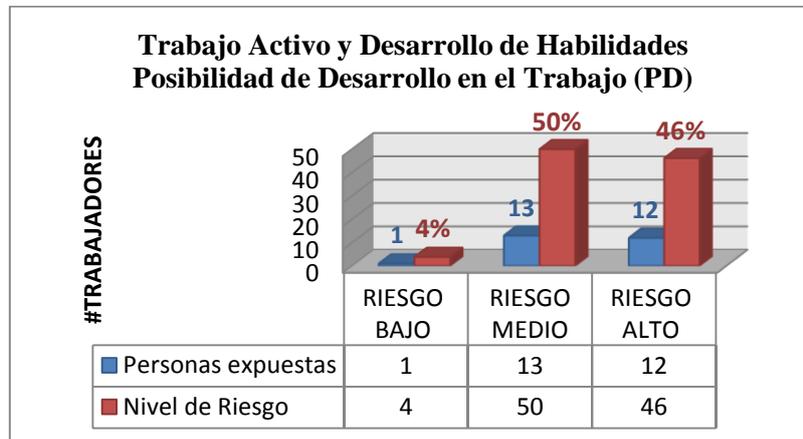


Gráfico 27 Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades PD (administrativo)

Análisis de resultados personal administrativo: La población estudiada, determina la posición y el diagnóstico del 46% en riesgo alto, el 4% en riesgo bajo y el 50% en riesgo medio, lo que establece que la población en el área de Posibilidades de Desarrollo, este ubicada en el sector **vulnerable**, lo que nos indica que los trabajadores sienten que NO tienen posibilidades de seguir adquiriendo nuevas habilidades y experiencias. Está estrechamente ligado con el factor psicosocial Influencia.

Tabla 24 Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades PD (operativo)

TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES POSIBILIDAD DE DESARROLLO EN EL TRABAJO (PD)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	42	53%
RIESGO MEDIO	17	21%
RIESGO ALTO	21	26%
Total	80	100%

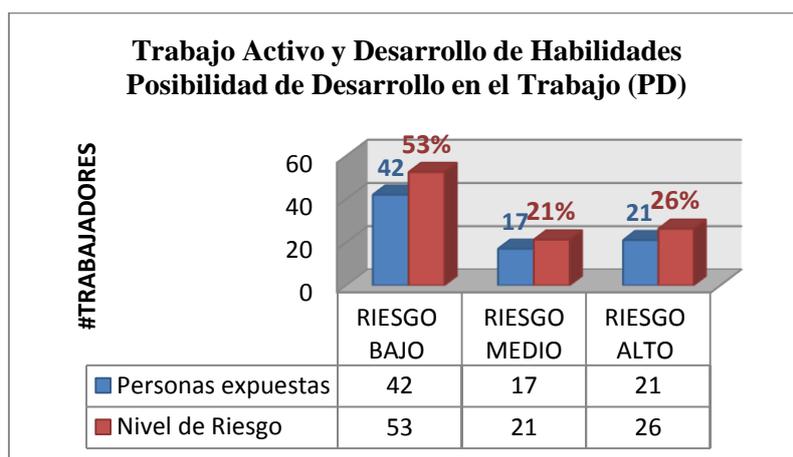


Gráfico 28 Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades PD (operativo)

Análisis de resultados personal operativo: La población estudiada, determina la posición y el diagnóstico del 26% en riesgo alto, el 21% en riesgo bajo y el 53% en riesgo medio, lo que establece que la población en el área de Posibilidades de Desarrollo, este ubicada en el sector **protector**, lo que nos indica que los trabajadores sienten que tienen posibilidades de seguir adquiriendo nuevas habilidades y experiencias. Está estrechamente ligado con el factor psicosocial Influencia.

Trabajo activo y desarrollo de habilidades sentido del trabajo

El hecho de ver sentido al trabajo significa poder relacionarlo con otros valores o fines que los simplemente instrumentales (estar ocupado y obtener a cambio unos ingresos económicos). Las personas pueden afrontar de una forma más positiva para la salud las dificultades que les afectan durante la jornada laboral si el trabajo lo experimentamos con sentido.

El CoPsoQ mide el sentido del trabajo con las siguientes preguntas:

- ¿Las tareas que haces te parecen importantes?
- ¿Te sientes comprometido con tu profesión?
- ¿Tienen sentido tus tareas?

Tabla 25 Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades ST (administrativo)

TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES SENTIDO DEL TRABAJO (ST)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	11	42%
RIESGO MEDIO	3	12%
RIESGO ALTO	12	46%
Total	26	100%

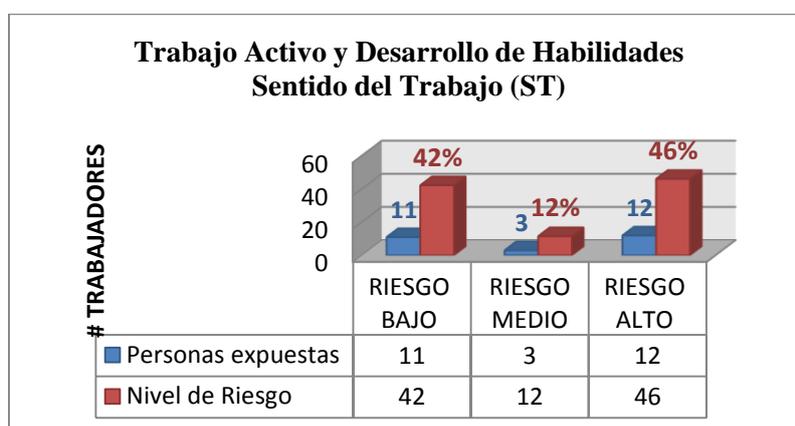


Gráfico 29 Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades ST (administrativo)

Análisis de resultados personal administrativo: La población estudiada, determina la posición y el diagnóstico del 42% se encuentra en riesgo bajo, el 12% en riesgo medio y el 46% en riesgo alto, lo que establece que la población en el área de Sentido del Trabajo esté ubicada en el sector **vulnerable**.

Tabla 26 Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades ST (operativo)

TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES SENTIDO DEL TRABAJO (ST)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	73	91%
RIESGO MEDIO	3	4%
RIESGO ALTO	4	5%
Total	80	100%

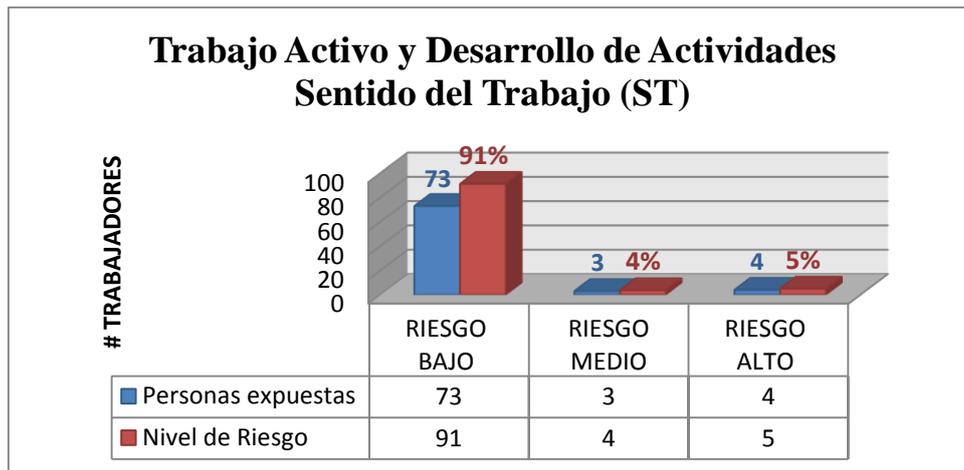


Gráfico 30 Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades ST (operativo)

Análisis de resultados personal operativo: La población estudiada, determina la posición y el diagnóstico del 91% se encuentra en riesgo bajo, el 4% en riesgo medio y el 5% en riesgo alto, lo que establece que la población en el área de Sentido del Trabajo esté ubicada en el sector **protector**.

Trabajo activo y desarrollo de habilidades integración en la empresa

Esta dimensión está estrechamente relacionada con la anterior (sentido del trabajo). Sin embargo, aquí nos concentramos en la implicación de cada persona en la empresa y no en el contenido de su trabajo en sí.

- Las preguntas de esta escala son:
- ¿Habras con entusiasmo de tu empresa a otras personas?
- ¿Te gustaría quedarte en la empresa en la que estás para el resto de tu vida laboral?
- ¿Sientes que los problemas en tu empresa son también tuyos?
- ¿Sientes que tu empresa tiene una gran importancia para ti?

Tabla 27 Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades IE (administrativo)

TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES INTEGRACIÓN EN LA EMPRESA (IE)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	13	50%
RIESGO MEDIO	9	35%
RIESGO ALTO	4	15%
Total	26	100%

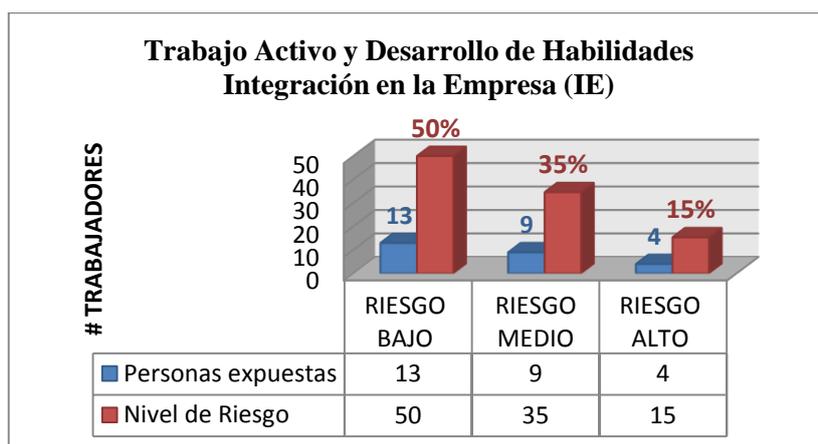


Gráfico 31 Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades IE (administrativo)

Análisis de resultados personal administrativo: La evaluación realizada establece que el 50% se encuentra en el sector protector; es decir en riesgo bajo, el 35% en riesgo medio y el 15% en riesgo alto, lo que establece que la población en el área de Sentido del Trabajo esté ubicada en el sector **protector**, es decir la mayoría de colaboradores están comprometidos con la empresa.

Tabla 28 Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades IE (operativo)

TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES INTEGRACIÓN EN LA EMPRESA (IE)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	53	66%
RIESGO MEDIO	12	15%
RIESGO ALTO	15	19%
Total	80	100%

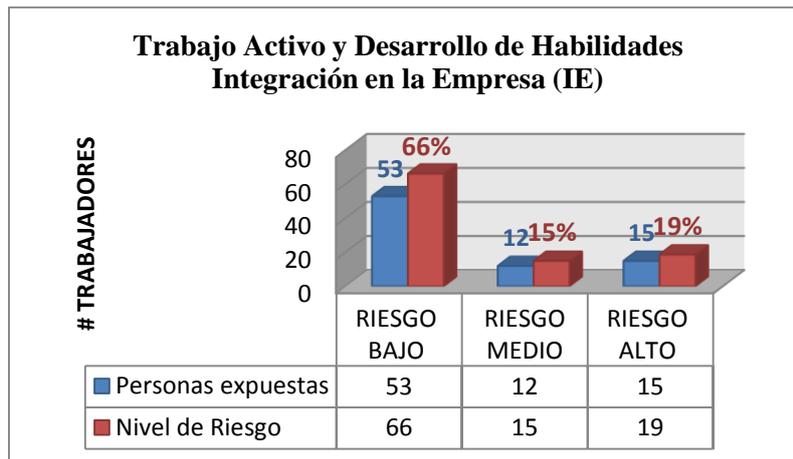


Gráfico 32 Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades IE (operativo)

Análisis de resultados personal operativo: La evaluación realizada establece que el 66% se encuentra en el sector protector; es decir en riesgo bajo, el 15% en riesgo medio y el 19% en riesgo alto, lo que establece que la población en el área de Sentido del Trabajo esté ubicada en el sector **protector**, es decir la mayoría de colaboradores están comprometidos con la empresa.

Apoyo social y calidad de liderazgo claridad de rol

Esta dimensión tiene que ver con la definición del puesto de trabajo. Si el papel a desempeñar no está bien definido, puede resultar ser un factor muy estresante. La falta de definición del rol puede deberse a la indefinición de las tareas a realizar. Otro aspecto de la claridad de rol es el nivel de autonomía. ¿Puede una persona decidir la forma de realizar un proyecto siempre que se atenga al presupuesto? ¿Hay que preguntar a la dirección antes de tomar cualquier decisión práctica, o prefiere la dirección que no le pregunte nada? Las preguntas empleadas para esta dimensión son:

- ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?
- ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?
- ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?
- ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?

Tabla 29 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo RL (administrativo)

APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO CLARIDAD DE ROL (RL)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	7	27%
RIESGO MEDIO	6	23%
RIESGO ALTO	13	50%
Total	26	100%

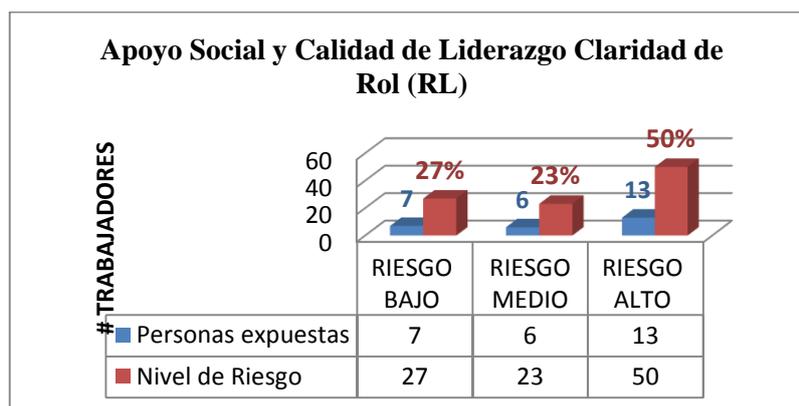


Gráfico 33 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo RL (administrativo)

Análisis de resultados personal administrativo: Los resultados obtenidos de la población estudiada, indica que el 27% se encuentran ubicado en riesgo bajo, el 23% en riesgo medio y el 50% en el área de riesgo alto, por lo tanto se deduce que la población en el área de Claridad del rol este ubicada en el sector **vulnerable**, lo que nos indica que los trabajadores del área administrativa NO conocen de manera concreta las tareas, funciones y los recursos que poseen para realizar su trabajo, así como el grado de autonomía que poseen y el impacto que tiene su labor en la organización.

Tabla 30 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo RL (operativo)

APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO CLARIDAD DE ROL (RL)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	42	53%
RIESGO MEDIO	15	19%
RIESGO ALTO	23	29%
Total	80	100%

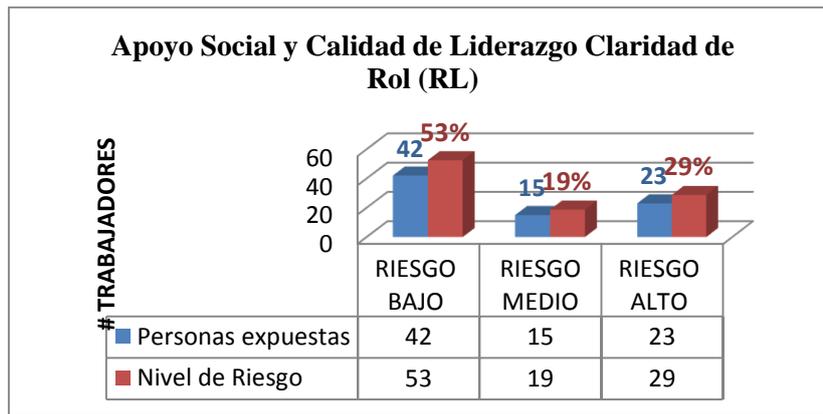


Gráfico 34 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo RL (operativo)

Análisis de resultados personal operativo: Los resultados obtenidos de la población estudiada, indica que el 53% se encuentran ubicado en riesgo bajo, el 19% en riesgo medio y el 29% en el área vulnerable, por lo tanto se deduce que la población en el área de Claridad del rol este ubicada en el sector **protector**, lo que nos indica que los trabajadores del área administrativa conocen de manera concreta las tareas, funciones y los recursos que poseen para realizar su trabajo, así como el grado de autonomía que poseen y el impacto que tiene su labor en la organización.

Apoyo social y calidad de liderazgo conflicto de rol

El conflicto de rol trata de las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y de los conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que tenemos que hacer entran en conflicto con las normas y valores personales. Este tipo de conflictos pueden ser de larga duración en muchas ocupaciones y pueden resultar altamente estresantes. Esta escala utiliza las siguientes preguntas:

- ¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?
- ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?
- ¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?
- ¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?

Tabla 31 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo CR (administrativo)

APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO CONFLICTO DE ROL (CR)	PORCENTAJE	
RIESGO BAJO	3	12%
RIESGO MEDIO	16	62%
RIESGO ALTO	7	27%
Total	26	100%

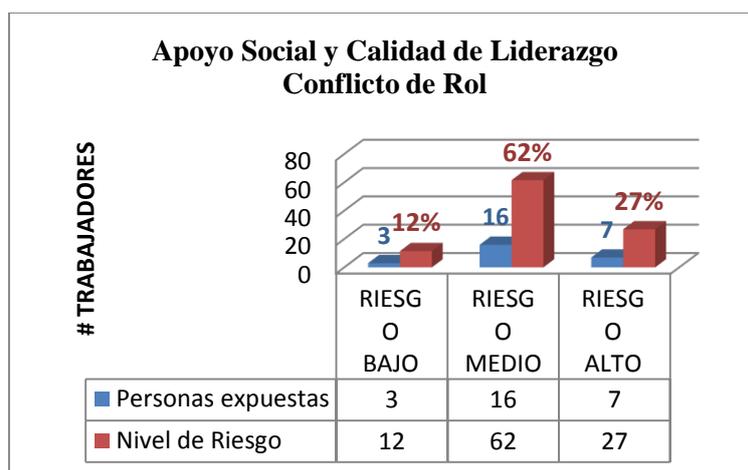


Gráfico 35 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo CR (administrativo)

Análisis de resultados personal administrativo: De la población estudiada se puede determinar que el 12% se encuentra en el área de riesgo bajo, el 62% en riesgo medio y el 27% en riesgo alto, por lo tanto se establece que la población en el área de Conflicto de Rol se encuentran en el sector **intermedio**, por lo tanto se puede intervenir en este factor de riesgo con medidas preventivas.

Tabla 32 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo CR (operativo)

APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO CONFLICTO DE ROL (CR)	PORCENTAJE	
RIESGO BAJO	21	26%
RIESGO MEDIO	18	23%
RIESGO ALTO	41	51%
Total	80	100%

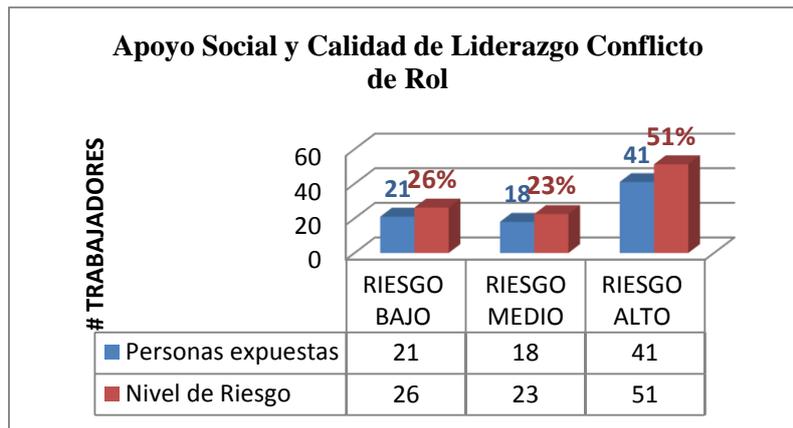


Gráfico 36 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo CR (operativo)

Análisis de resultados personal operativo: De la población evaluada se puede determinar que el 26% se encuentra en el área de riesgo bajo, el 23% en riesgo medio y el 51% en riesgo alto, por lo tanto se establece que la población en el área de Conflicto de Rol se encuentren en el sector **vulnerable**.

Apoyo social y calidad de liderazgo

Son aquellas exigencias psicológicas relacionadas con los principios que tenga establecido el alto mando, representado por procedimientos efectivos y equipos de trabajo. Calidad de liderazgo está estrechamente relacionada con la dimensión de apoyo social de los superiores.

Esta dimensión se mide a través de las siguientes preguntas: Tus jefes inmediatos:

- ¿Se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?
- ¿Planifican bien el trabajo?
- ¿Resuelven bien los conflictos?
- ¿Se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?

Tabla 33 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo CL (administrativo)

APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO CALIDAD DE LIDERAZGO (CL)	PORCENTAJE	
RIESGO BAJO	7	27%
RIESGO MEDIO	7	27%
RIESGO ALTO	12	46%
Total	26	100%

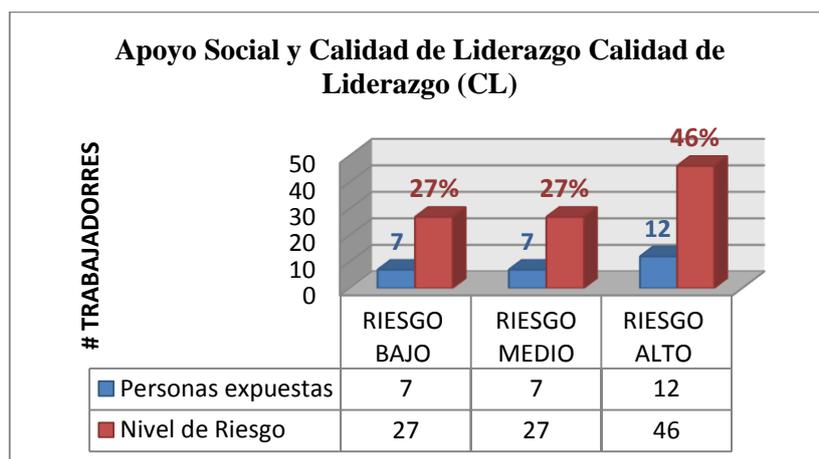


Gráfico 37 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo CL (administrativo)

Análisis de resultados personal administrativo: De los resultados obtenidos se puede deducir que el 46% de la población estudiada se encuentra en riesgo alto, el 27% en riesgo medio y el 27% en riesgo bajo, por lo que se determina que la población en el área de Calidad de Liderazgo se encuentren en el sector **vulnerable**.

Tabla 34 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo CL (operativo)

APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO CALIDAD DE LIDERAZGO (CL)	PORCENTAJE	
RIESGO BAJO	18	23%
RIESGO MEDIO	13	16%
RIESGO ALTO	49	61%
Total	80	100%

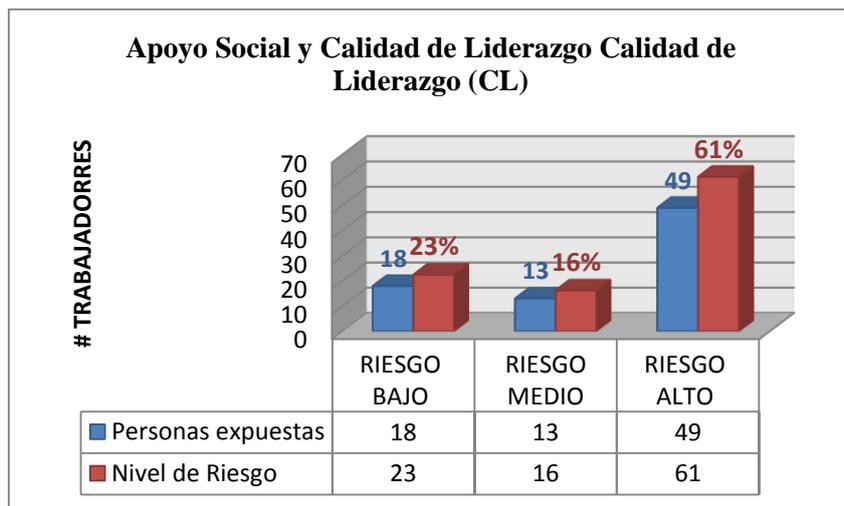


Gráfico 38 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo CL (operativo)

Análisis de resultados personal operativo: De los resultados obtenidos se puede deducir que el 61% de la población estudiada se encuentra en riesgo alto, el 16% en riesgo medio y el 23% en riesgo bajo, por lo que se determina que la población en el área de Calidad de Liderazgo se encuentren en el sector **vulnerable**.

Apoyo social y calidad de liderazgo calidad relación con superiores

Tabla 35 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo RS (administrativo)

APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO CALIDAD RELACIÓN CON SUPERIORES (RS)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	6	23%
RIESGO MEDIO	12	46%
RIESGO ALTO	8	31%
Total	26	100%

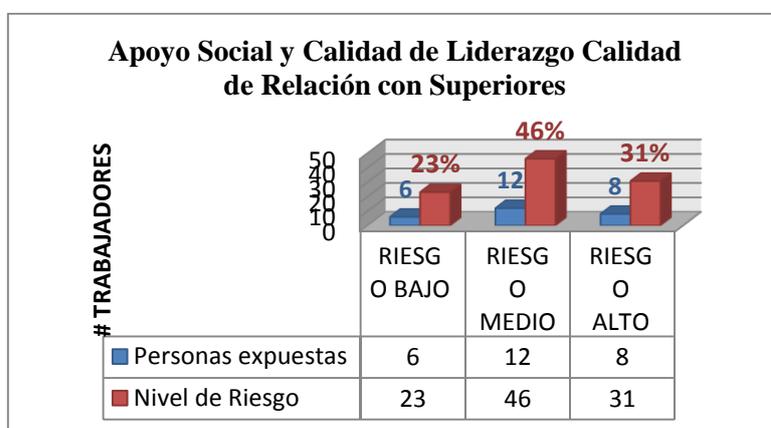


Gráfico 39 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo RS (administrativo)

Análisis de resultados personal administrativo: De los resultados obtenidos se puede deducir que el 31% de la población estudiada se encuentra en riesgo alto, el 46% en riesgo medio y el 23% en riesgo bajo, por lo que se determina que la población en el área de Calidad de relación con superiores está en el sector **intermedio**; es decir existe falta de información, comunicaciones centradas en cuestiones superfluas, comunicación de temas irrelevantes para el trabajo cotidiano. Falta de apoyo y de direcciones claras sobre el trabajo que se realiza. Falta de apoyo y de preparación para afrontar cambios.

Tabla 36 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo RS (operativo)

APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO CALIDAD RELACIÓN CON SUPERIORES (RS)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	24	30%
RIESGO MEDIO	17	21%
RIESGO ALTO	39	49%
Total	80	100%

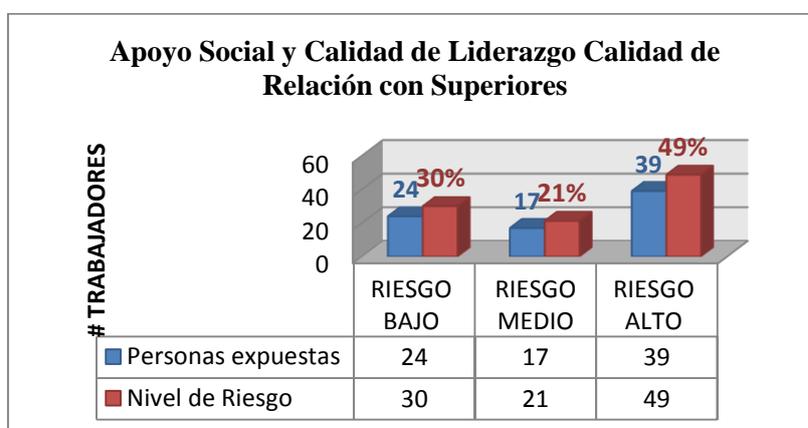


Gráfico 40 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo RS (operativo)

Análisis de resultados personal operativo: De los resultados obtenidos se puede deducir que el 49% de la población estudiada se encuentra en riesgo alto, el 21% en riesgo medio y el 30% en riesgo bajo, por lo que se determina que la población en el área de Calidad de relación con superiores está en el sector **vulnerable**; es decir existe falta de información, comunicaciones centradas en cuestiones superfluas, comunicación de temas

irrelevantes para el trabajo cotidiano. Falta de apoyo y de direcciones claras sobre el trabajo que se realiza. Falta de apoyo y de preparación para afrontar cambios.

Apoyo social y calidad de liderazgo calidad de relación con compañeros

La posibilidad de relacionarse socialmente en el trabajo constituye la vertiente estructural del concepto de redes sociales, fuertemente relacionado con la salud en multitud de investigaciones. Trabajar de forma aislada, sin posibilidades de contacto y relación humana con los y las compañeras de trabajo, representa un considerable aumento del riesgo para las personas que trabajan con «alta tensión» (muchas exigencias y poco control), mientras que el trabajo en equipo y colectivo podría suponer una moderación del riesgo.

Se examina las posibilidades de relación con los compañeros con las siguientes dos preguntas:

- ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros o compañeras?
- ¿Es posible para ti hablar con tus compañeros o compañeras mientras estás trabajando?

Tabla 37 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo RC (administrativo)

APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO CALIDAD RELACIÓN CON COMPAÑEROS (RC)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	3	12%
RIESGO MEDIO	10	38%
RIESGO ALTO	13	50%
Total	26	100%

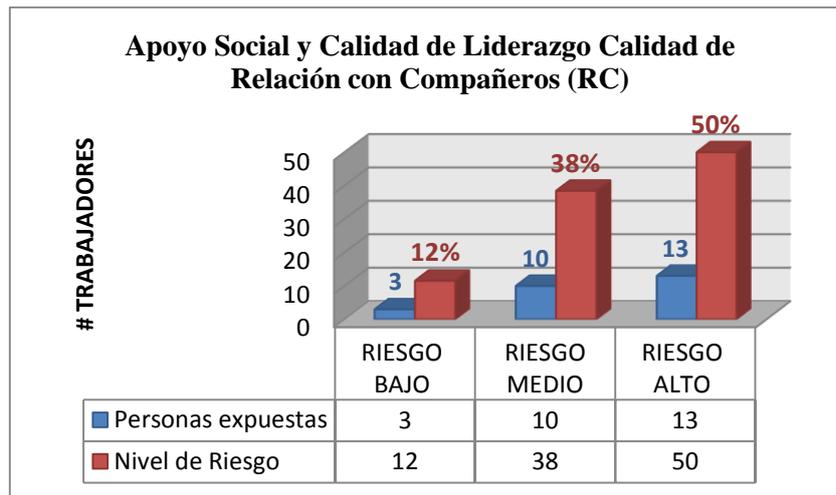


Gráfico 41 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo RC (administrativo)

Análisis de resultados personal administrativo: De los resultados obtenidos se puede deducir que el 12% de la población estudiada se encuentra en riesgo bajo, el 38% en riesgo medio y el 50% en riesgo alto, por lo que se determina que la población en el área de Relación con compañeros se encuentren en el sector **vulnerable**, es decir NO existen en la empresa prácticas de gestión de personal que favorecen la competencia entre compañeros, transparencia y equidad en la asignación de permisos, premios, bonos, etc.

Tabla 38 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo RC (operativo)

APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO CALIDAD RELACIÓN CON COMPAÑEROS (RC)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	27	34%
RIESGO MEDIO	10	13%
RIESGO ALTO	43	54%
Total	80	100%

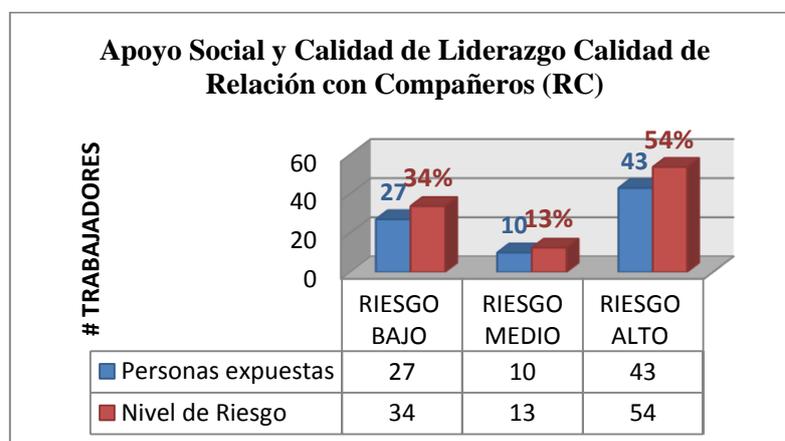


Gráfico 42 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo RC (operativo)

Análisis de resultados personal operativo: De los resultados obtenidos se puede deducir que el 34% de la población estudiada se encuentra en riesgo bajo, el 13% en riesgo medio y el 54% en riesgo alto, por lo que se determina que la población en el área de Relación con compañeros se encuentren en el sector **vulnerable**, es decir NO existen en la empresa prácticas de gestión de personal que favorecen la competencia entre compañeros, transparencia y equidad en la asignación de permisos, premios, bonos, etc.

Compensaciones Estima

La estima incluye el reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo. La estima representa una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado y constituye, juntamente con las perspectivas de promoción, la seguridad en el empleo y las condiciones de trabajo, y un salario adecuado a las exigencias del trabajo. ISTAS21 (CoPsoQ) utiliza una escala de cuatro ítems para la medida de esta dimensión:

- Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.
- En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario.
- En mi trabajo me tratan injustamente.
- Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado.

Tabla 39 Compensaciones Estima (administrativo)

COMPENSACIONES ESTIMA (ET)	PORCENTAJE	
RIESGO BAJO	5	19%
RIESGO MEDIO	8	31%
RIESGO ALTO	13	50%
Total	26	100%

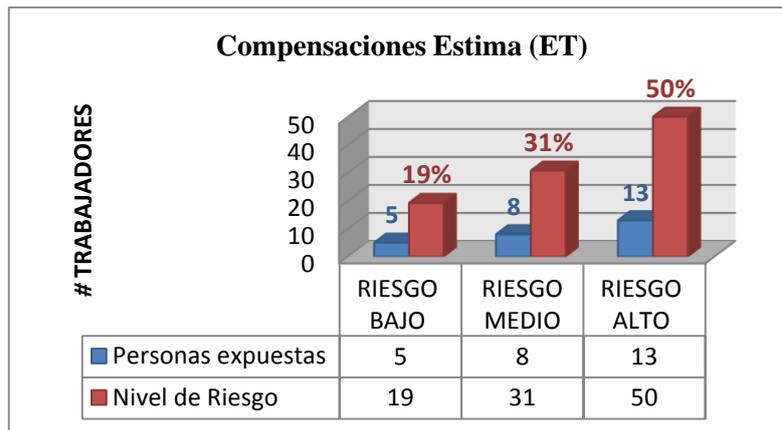


Gráfico 43 Compensaciones Estima (administrativo)

Análisis de resultados personal administrativo: De la población estudiada se puede determinar que el 19% se encuentran en riesgo bajo, el 31% en riesgo medio y el 50% se encuentran ubicado en riesgo alto, por lo tanto, por lo que establece que la población en el área de Estima se encuentren en el sector **vulnerable**.

Tabla 40 Compensaciones Estima (operativo)

COMPENSACIONES ESTIMA (ET)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	20	25%
RIESGO MEDIO	15	19%
RIESGO ALTO	45	56%
Total	80	100%

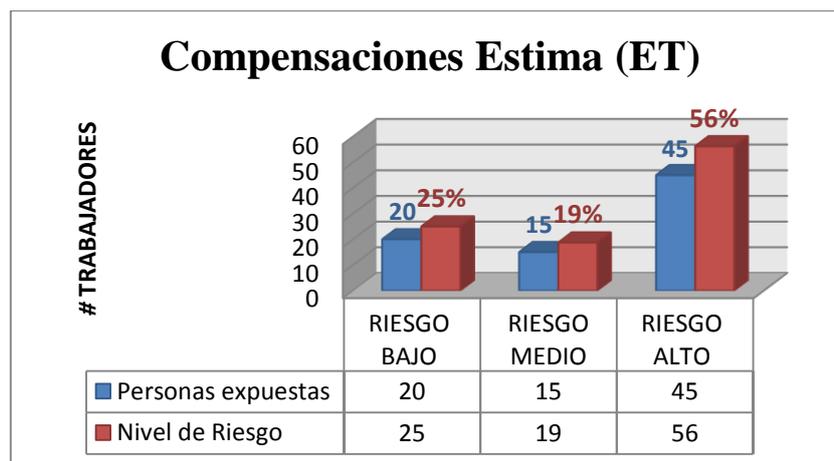


Gráfico 44 Compensaciones Estima (operativo)

Análisis de resultados personal operativo: De la población estudiada se puede determinar que el 25% se encuentran en riesgo bajo, el 19% en riesgo medio y el 56% se

encuentran ubicado en riesgo alto, por lo tanto, por lo que establece que la población en el área de Estima se encuentren en el sector **vulnerable**, es decir la mayoría de personas no se siente recompensadas o reconocidas por el trabajo que realizan.

Compensaciones inseguridad de contrato

Son aquellas exigencias psicológicas relacionadas con el porvenir del puesto de trabajo, llámese esta estabilidad en el empleo y las posibilidades de encontrar otro.

Existen fuertes evidencias de que la inseguridad en el empleo, la temporalidad y, en general, la precariedad laboral se relacionan con múltiples indicadores de salud, y se ha puesto especialmente de manifiesto su relación con la siniestralidad laboral. Sin embargo, con esta dimensión pretendemos ir algo más allá de la inseguridad contractual (lo que representa una innegable causa de estrés y de los diversos trastornos de salud con él relacionados). El CoPsoQ utiliza las siguientes preguntas para esta dimensión:

- ¿Estás preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?
- ¿Estás preocupado por si te cambian de tareas contra tu voluntad?
- ¿Estás preocupado por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?
- ¿Estás preocupado por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que no se lo reajusten, que se lo bajen, que introduzcan el salario variable, que le paguen en especies)?

Tabla 41 Compensaciones IC (administrativo)

COMPENSACIONES INSEGURIDAD DE CONTRATO (IC)	PORCENTAJE	
RIESGO BAJO	3	12%
RIESGO MEDIO	5	19%
RIESGO ALTO	18	69%
Total	26	100%

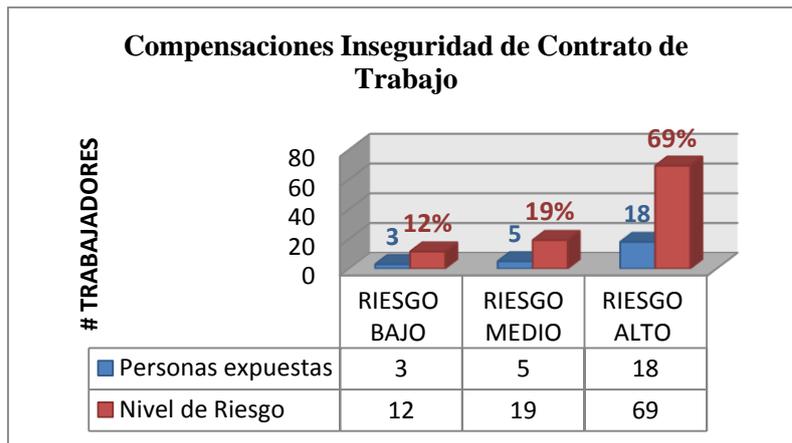


Gráfico 45 Compensaciones IC (administrativo)

Análisis de resultados personal administrativo: De la población estudiada se puede determinar que el 69% se encuentra en riesgo alto, el 19% en riesgo medio y el 12% en riesgo bajo, por lo que se establece que la población en el área de Inseguridad sobre el Empleo se encuentren en el sector **vulnerable**, sin embargo al importante grupo de trabajadores que se encuentran en riesgo alto y medio es importante que la empresa intervenga con medidas preventivas.

Tabla 42 Compensaciones IC (operativo)

COMPENSACIONES INSEGURIDAD DE CONTRATO (IC)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	18	23%
RIESGO MEDIO	15	19%
RIESGO ALTO	47	59%
Total	80	100%

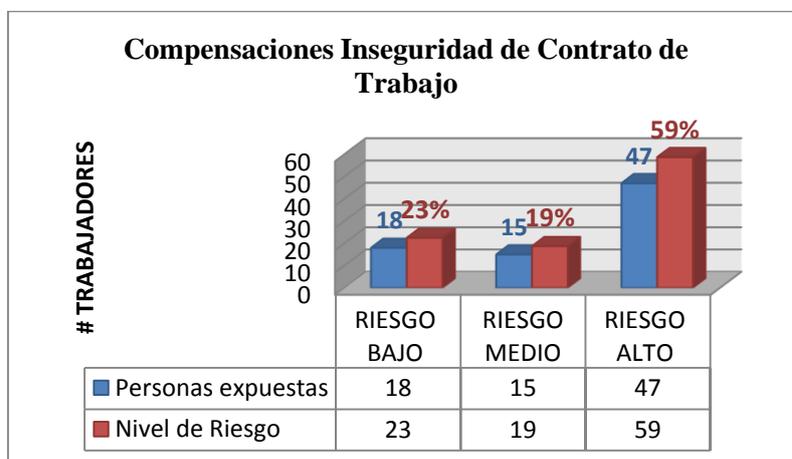


Gráfico 46 Compensaciones IC (operativo)

Análisis de resultados personal operativo: De la población estudiada se puede determinar que el 59% se encuentra en riesgo alto, el 19% en riesgo medio y el 23% en riesgo bajo, por lo que se establece que la población en el área de Inseguridad sobre el Empleo se encuentren en el sector **vulnerable**, sin embargo al importante grupo de trabajadores que se encuentran en riesgo alto y medio es importante que la empresa intervenga con medidas preventivas.

Compensaciones inseguridad características del trabajo

Son aquellas exigencias psicológicas relacionadas con los cambios inusuales en el puesto de trabajo, esta exigencia se complica cuando se asigna nuevos horarios laborales, reestructuración etc. El CoPsoQ utiliza las siguientes preguntas para esta dimensión:

- ¿Está preocupado por si le trasladan contra su voluntad a otro lugar de trabajo, obra, funciones, unidad, departamento o sección?
- ¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?
- ¿Está preocupado por si le cambian contra su voluntad los horarios (turnos, días de la semana, horas de entrada y salida)?.

Tabla 43 Compensaciones IT (administrativo)

COMPENSACIONES INSEGURIDAD CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO (IT)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	4	15%
RIESGO MEDIO	6	23%
RIESGO ALTO	16	62%
Total	26	100%

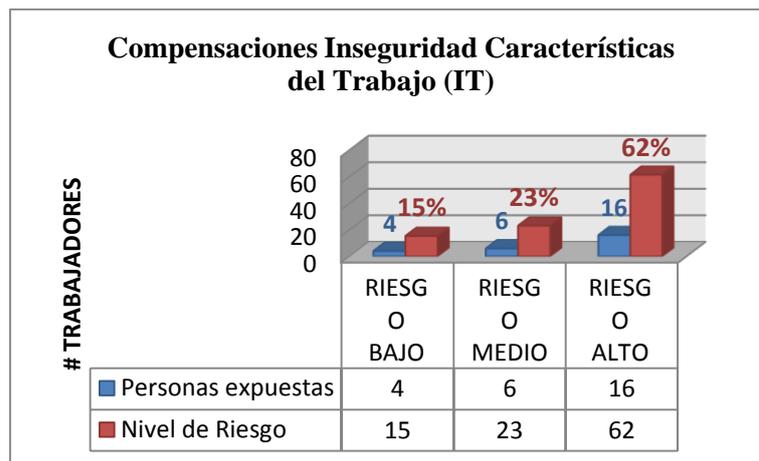


Gráfico 47 Compensaciones IT (administrativo)

Análisis de resultados personal administrativo: De la población estudiada se puede determinar que el 15% se encuentra en riesgo bajo, el 23% en riesgo medio y el 62% en riesgo alto, por lo tanto se establece que la población en el área de Inseguridad sobre las Condiciones de Trabajo se encuentren en el sector **vulnerable**. Por lo que podemos deducir que existe en la organización amenaza de empeoramiento de las condiciones de trabajo, asignación arbitraria de tareas (por ejemplo, que no estaban en el contrato original), hay exigencia arbitraria de cambios de horas, de turnos.

Tabla 44 Compensaciones IT (operativo)

COMPENSACIONES INSEGURIDAD CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO (IT)	PORCENTAJE	
RIESGO BAJO	30	38%
RIESGO MEDIO	18	23%
RIESGO ALTO	32	40%
Total	80	100%

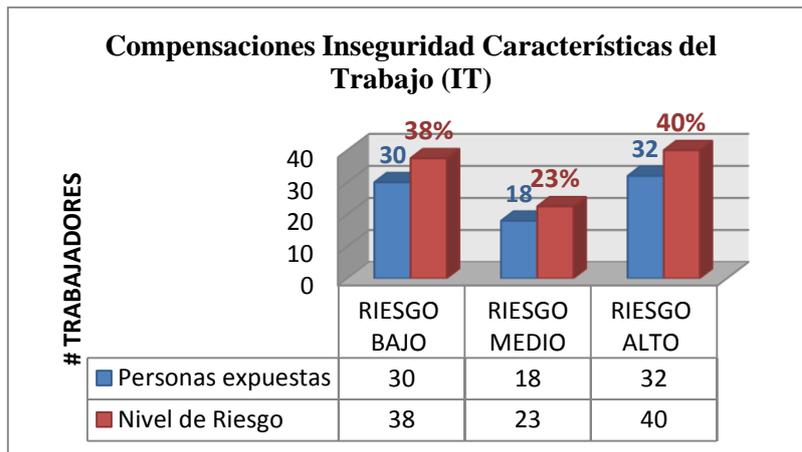


Gráfico 48 Compensaciones IT (operativo)

Análisis de resultados personal operativo: De la población estudiada se puede determinar que el 38% se encuentra en riesgo bajo, el 23% en riesgo medio y el 40% en riesgo alto, por lo tanto se establece que la población en el área de Inseguridad sobre las Condiciones de Trabajo se encuentren en el sector **vulnerable**. Por lo que podemos deducir que existe en la organización amenaza de empeoramiento de las condiciones de trabajo, asignación arbitraria de tareas (por ejemplo, que no estaban en el contrato original), hay exigencia arbitraria de cambios de horas, de turnos.

Doble presencia

Se trata de aquella situación en la que recae sobre una misma persona la necesidad de responder al trabajo doméstico y al asalariado, cuando hay que asumir responsabilidades de las dos esferas de actividad, de forma simultánea, tanto durante el tiempo de trabajo como durante el tiempo privado. La doble presencia como riesgo para la salud está determinada por el aumento de las cargas de trabajo, así como por el aumento de las dificultades de responder a las demandas de trabajo asalariado y doméstico cuando aparecen de manera simultánea.

ISTAS21 (CoPsoQ) utiliza las siguientes preguntas para medir el trabajo familiar y doméstico y para aproximarse a la valoración de la doble presencia:

- Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?
- ¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez?
(Para cuidar un hijo enfermo, por accidentes de algún familiar, por el cuidado de abuelo o por algún compromiso respecto de actividades de hijos escolares, etc.)

Tabla 45 Doble Presencia DP (administrativo)

DOBLE PRESENCIA PREOCUPACIÓN POR TAREAS DOMÉSTICAS (DP)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	1	4%
RIESGO MEDIO	13	50%
RIESGO ALTO	12	46%
Total	26	100%

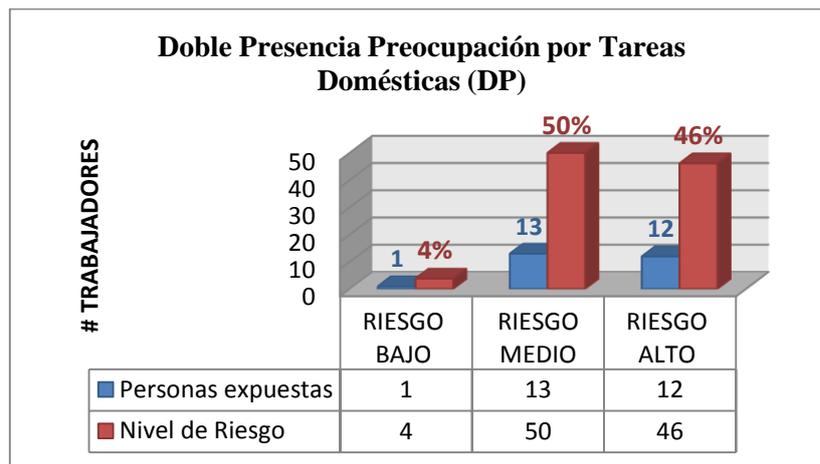


Gráfico 49 Doble Presencia DP (administrativo)

Análisis de resultados personal administrativo: De la población estudiada se puede determinar que el 46% se encuentra en el sector de riesgo alto, el 50% en riesgo medio y el 4% en riesgo bajo, por lo tanto se establece que la población en el área de Doble presencia se encuentren en el sector **vulnerable**, lo que nos puede indicar que el trabajo de empresa interfiere con el trabajo familiar o viceversa.

Tabla 46 Doble Presencia DP (operativo)

DOBLE PRESENCIA PREOCUPACIÓN POR TAREAS DOMÉSTICAS (DP)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	10	13%
RIESGO MEDIO	53	66%
RIESGO ALTO	17	21%
Total	80	100%

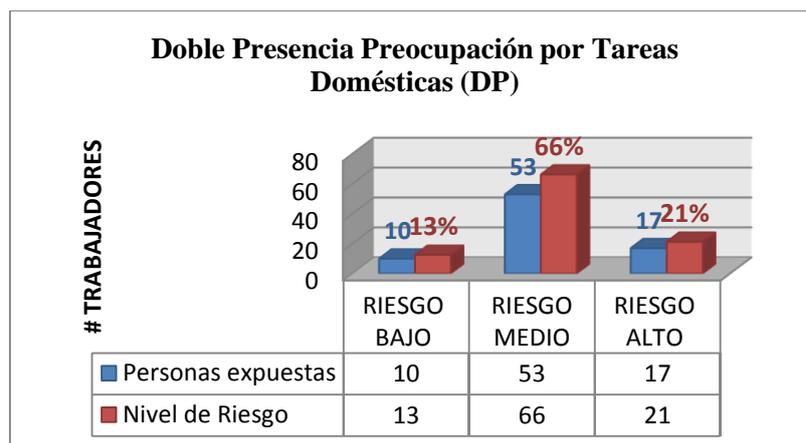


Gráfico 50 Doble Presencia DP (operativo)

Análisis de resultados personal operativo: De la población estudiada se puede determinar que el 21% se encuentra en el sector de riesgo alto, el 66% en riesgo medio y el 13% en riesgo bajo, por lo tanto se establece que la población en el área de Doble presencia se encuentren en el sector intermedio, lo que nos puede indicar que el trabajo de empresa interfiere con el trabajo familiar o viceversa.

CAPITULO IV DISCUSION

4.1 CONCLUSIONES

4.1.1 PERSONAL ADMINISTRATIVO

De acuerdo al análisis realizado en la presente investigación se concluye primero que el instrumento Iastas21 es comparable en escalas internacionales cada uno de los factores de riesgo, lo que a su vez permitió identificar rangos y los rangos permitieron identificar diagnósticos. Los mismos que se resumen en las siguientes tablas:

Tabla 47 Conclusiones Generales (Administrativo)

Factor	Vulnerabilidad		Protector
	Riesgo Alto	Riesgo Medio	Riesgo Bajo
Exigencias psicológicas cuantitativas	38%	42%	19%
Exigencias psicológicas cognitivas	35%	27%	38%
Exigencias emocionales	62%	31%	8%
Exigencias de esconder emociones	35%	54%	12%
Exigencias psicológicas sensoriales	65%	23%	12%
Influencia	46%	31%	23%
Tiempo de Trabajo - Ritmo de trabajo	58%	31%	12%
Posibilidades de desarrollo	46%	50%	4%
Sentido del trabajo	46%	12%	42%
Integración en la empresa	15%	35%	50%
Claridad de rol	50%	23%	27%
Conflicto de rol	27%	62%	12%
Calidad de liderazgo	46%	27%	27%
Relación con superiores	31%	46%	23%
Relación con compañeros	50%	38%	12%
Estima	50%	31%	19%
Inseguridad en el contrato	69%	19%	12%
Características del Trabajo	62%	23%	15%
Doble Presencia	46%	50%	4%

- Podemos concluir después del análisis de datos realizado, que la empresa PremierHotel Cía. Ltda., presenta riesgos psicosociales significativos o vulnerables en 16 dimensiones en el personal administrativo, 1 dimensión en riesgo medio y solamente 3 en el rango protector o que no afecten a la salud de los trabajadores y que no sean generadores de estrés.

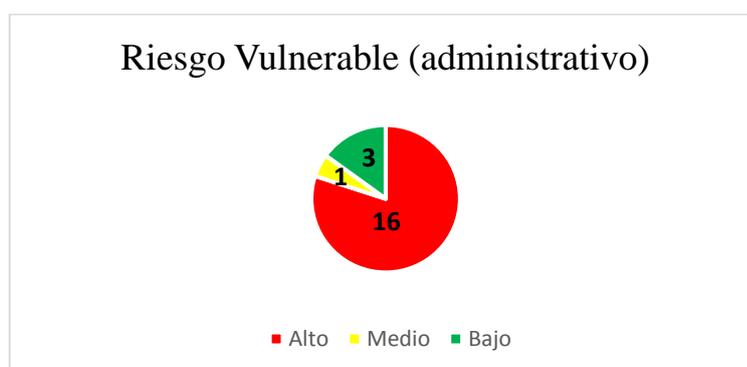


Gráfico 51 Riesgo Vulnerable (administrativo)

Tabla 48 Riesgo Vulnerable (administrativo)

Factor	Vulnerabilidad		Protector
	Riesgo Alto	Riesgo Medio	Riesgo Bajo
Exigencias psicológicas cuantitativas	38%	42%	19%
Exigencias psicológicas cognitivas	35%	27%	38%
Exigencias emocionales	62%	31%	8%
Exigencias de esconder emociones	35%	54%	12%
Exigencias psicológicas sensoriales	65%	23%	12%
Influencia	46%	31%	23%
Tiempo de Trabajo - Ritmo de trabajo	58%	31%	12%
Posibilidades de desarrollo	46%	50%	4%
Sentido del trabajo	46%	12%	42%
Claridad de rol	50%	23%	27%
Calidad de liderazgo	46%	27%	27%
Relación con compañeros	50%	38%	12%
Estima	50%	31%	19%
Inseguridad en el contrato	69%	19%	12%
Características del Trabajo	62%	23%	15%
Doble Presencia	46%	50%	4%

4.1.2 CONCLUSIONES PERSONAL OPERATIVO

Tabla 49 Conclusiones Generales (Operativo)

Factor	Vulnerabilidad		Protector
	Riesgo Alto	Riesgo Medio	Riesgo Bajo
Exigencias psicológicas cuantitativas	20%	21%	59%
Exigencias psicológicas cognitivas	58%	23%	20%
Exigencias emocionales	33%	28%	40%
Exigencias de esconder emociones	36%	16%	48%
Exigencias psicológicas sensoriales	83%	15%	3%
Influencia	74%	15%	11%
Tiempo de Trabajo - Ritmo de trabajo	89%	5%	6%
Posibilidades de desarrollo	26%	21%	53%
Sentido del trabajo	5%	4%	91%
Integración en la empresa	19%	15%	66%
Claridad de rol	29%	19%	53%
Conflicto de rol	51%	23%	26%
Calidad de liderazgo	61%	16%	23%
Relación con superiores	49%	21%	30%
Relación con compañeros	54%	13%	34%
Estima	56%	19%	25%

Inseguridad en el contrato	59%	19%	23%
Características del Trabajo	40%	23%	38%
Doble Presencia	21%	66%	13%

- Podemos concluir después del análisis de datos realizado, que la empresa PremierHotel Cía. Ltda., presenta riesgos psicosociales significativos o vulnerables en 12 dimensiones en el personal operativo, 1 dimensión en riesgo medio y 7 en el sector protector o en el rango más favorable para la salud de los trabajadores y que no sean generadores de estrés.

Tabla 50 Riesgo Vulnerable (operativo)

Factor	Vulnerabilidad		Protector
	Riesgo Alto	Riesgo Medio	Riesgo Bajo
Exigencias psicológicas cognitivas	58%	23%	20%
Exigencias de esconder emociones	36%	16%	48%
Exigencias psicológicas sensoriales	83%	15%	3%
Influencia	74%	15%	11%
Tiempo de Trabajo - Ritmo de trabajo	89%	5%	6%
Conflicto de rol	51%	23%	26%
Calidad de liderazgo	61%	16%	23%
Relación con superiores	49%	21%	30%
Relación con compañeros	54%	13%	34%
Estima	56%	19%	25%
Inseguridad en el contrato	59%	19%	23%
Características del Trabajo	40%	23%	38%

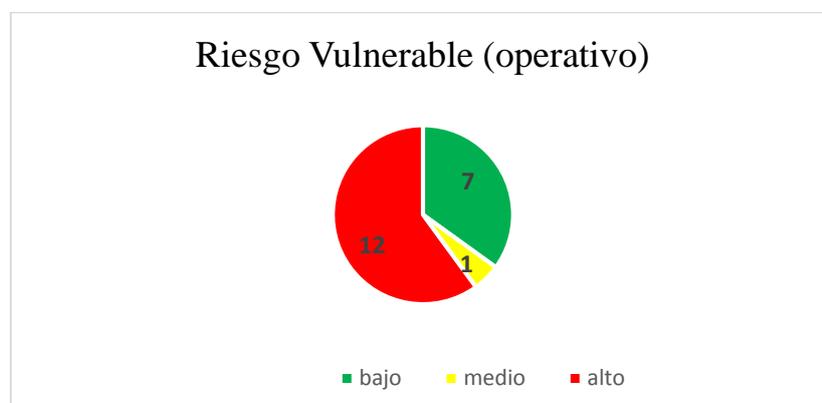


Gráfico 52 Riesgo Vulnerable (operativo)

4.2 RECOMENDACIONES

Exigencias cuantitativas, cognitivas y posibilidades de desarrollo: es importante desarrollar medidas preventivas en esta factor, ya que la mejora del conjunto de estos factores incrementará por un lado, la responsabilidad de los superiores en la planificación de las tareas y por otro, la estrategia seguida por la empresa para garantizar la adaptación óptima de las habilidades y capacidades profesionales, así como del nivel académico poseído por el trabajador, por tanto, el nivel de profesionalización de sus trabajadores.

Proponemos:

- Establecer o mantener en la planificación anual de la empresa objetivos claros por departamento, con indicadores de gestión y revisión mensual para saber su cumplimiento, de esta manera administrarán de mejor manera la jornada laboral.
- Adecuar el volumen de trabajo a realizar al tiempo necesario para su correcta ejecución. Planificar adecuadamente la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada.
- Evitar a la persona sensaciones continuadas de urgencia y apremio de tiempo.
- Trabajar en la sensibilización a jefes en cargas de trabajo equilibradas.
- Examinar y modificar las tareas que son consideradas más dificultosas o pesadas, por condiciones ambientales, horarios, tareas repetitivas y monótonas, trabajos muy sencillos, etc.
- Acompañar al perfil de puesto de un catálogo de competencias que asegure la capacitación real del empleado al puesto que desempeña.
- Implementar e implantar un sistema de evaluaciones periódicas por competencias a los trabajadores, con el propósito de detectar el déficit de conocimientos y habilidades que poseen en relación al cargo que ocupan.
- Implementar un programa anual de capacitación, dando prioridad aquellas necesidades de formación que son acordes con el desempeño del trabajo POR COMPETENCIAS, de tal manera de solventar el déficit de competencia que los empleados poseen para desarrollar su actividad, ya que si las exigencias cognitivas

son elevadas, la capacitación igualmente debe ser elevada. No son exigencias que en sí mismas sean negativas o positivas, sino que dependerá de la capacitación que haya recibido el trabajador y de la posibilidad de control del trabajo por parte del trabajador.

- Incluir en este programa anual de capacitación de la empresa (entrenamiento en el manejo efectivo del tiempo a todo el personal y estilos de liderazgo).
- Adaptar el recurso humano a las nuevas necesidades del mercado introduciendo la profesionalización de la plantilla.
- Crear y establecer un cronograma mensual en los que pueda el trabajador realizar pausas activas dentro de jornada laboral.
- Proponer un cambio en la estructura organizativa de tareas con el objeto de trabajar en procesos y procedimientos desde una perspectiva transversal.
- Realizar estudio de carga laboral por cada área y evaluaciones de acuerdo a la carga mental del trabajo en el personal administrativo a que están sometidos los trabajadores.

Exigencias psicológicas sensoriales

Es necesario intervenir en esta categoría y otorgar medidas correctivas para proteger la salud de los trabajadores que se encuentran en el sector más perjudicial de la salud.

Aconsejamos:

- La mayoría de los trabajos tienen altas exigencias sensoriales, que se pueden agravar si las condiciones ambientales no son las adecuadas (por ejemplo, Discomfort acústico, Discomfort térmico Discomfort lumínico, calidad de aire, etc.), por lo que se recomienda a la empresa realizar una evaluación de estos factores de riesgo de tal manera que no afecte al personal administrativo.
- Evaluar y considerar las capacidades de los trabajadores para determinar el tipo y distribución de las tareas a desarrollar.

Exigencias emocionales: Paliar los efectos producidos por la presión emocional que genera la atención al público necesita de estrategias que disminuyan el estrés.

Recomendamos:

- Implementar un programa de capacitación a los trabajadores, otorgar tiempos o actividades especiales para la recuperación, y afrontar de mejor manera estas situaciones cotidianas.
- Proporcionar herramientas para la adquisición de habilidades específicas que merme la presión emocional (formación con especialistas).
- El área con mayor riesgo se encuentra en la atención y servicio al cliente, se debe capacitar al personal y mantener constante monitoreo sobre su conducta pues este es un factor psicosocial que no se puede eliminar si no que requiere entrenamiento.

Apoyo social calidad en el trabajo: Enriquecer estas variables (conflicto de rol y claridad de rol) supone un incremento de la comunicación entre los integrantes del equipo a propósito de una mejora en la estructuración de las tareas que eviten las tareas innecesarias o las duplicidades de procesos.

Aconsejamos:

- Habilitar lugares, horarios y momentos en que puedan encontrarse los trabajadores entre ellos y también con los superiores, para recibir consultas o planteamientos de los trabajadores.
- Prestar especial atención al apoyo social que los subordinados reciben por parte de sus superiores (reconocimiento del trabajo, asistencia técnica y material, sensibilidad a problemas personales, etc.).
- Realizar o actualizar los perfiles de cargo a los roles que realmente se cumplen y asegurar que todos los trabajadores conozcan este perfil y su rol.
- Fomentar el análisis y puesta en práctica de los procesos concretados con la implantación, con el fin de evitar duplicidades de procedimientos.
- Implantar en la empresa un proceso de formación continua formalizado y conocido por todos, así como un mecanismo de evaluación continua de los trabajadores.
- Elaborar procedimientos de trabajo escritos que indican dónde y cómo solicitar ayuda de los superiores en caso de problemas con la tarea, o inconvenientes extra laborales de los trabajadores.
- Establecer políticas para promover el trabajo en equipo, actividades asociativas extra laborales de los trabajadores (deporte, recreación, cultura).

- Supervisión adecuada orientada a la optimización de las tareas para potenciar el crecimiento profesional y personal.

Apoyo social y calidad de liderazgo y relación con compañeros: Es necesario intervenir con medidas preventivas en esta factor para proteger a este grupo de trabajadores, ya que la mejora del conjunto de estos factores incrementará, la claridad en torno a las funciones asignadas, objetivos del cargo, el grado de autonomía, capacidad de decisión de los colaboradores, acrecienta el apoyo y relación entre compañeros y superiores.

Planteamos:

- Implementar o mejorar los canales de comunicación efectiva, entre jefes, colaboradores y compañeros de trabajo en relación a las necesidades laborales del área y de la empresa.
- Adoptar procedimientos para que todos los miembros de una sección o grupo de trabajo tengan la posibilidad de comunicarse en cualquier momento, Los trabajos se realizan mucho mejor cuando las personas saben lo que los otros están haciendo y cómo pueden cooperar con ellos. Una pobre comunicación a menudo conduce a demoras en el trabajo y a una disminución de la calidad del mismo.
- No impedir (e incluso fomentar) las conversaciones informales.
- Evitar el trabajo aislado siempre que sea posible.
- Estimular la planificación y ejecución de las tareas en grupo o en equipo, especialmente asignando tareas grupales en vez de individuales, para juntar las aptitudes de los miembros y potenciar los esfuerzos, disminuyendo el tiempo invertido en las labores y aumentar la eficacia de los resultados.
- Se recomienda elaborar cronogramas de trabajo para cada área en la cual se encuentren claramente detallados los objetivos, de esta forma los altos mandos pueden brindar apoyo en temas específicos y no dejar cabos sueltos o dar por sentado el conocimiento de los trabajadores.
- Se recomienda iniciar las jornadas de trabajo con una charla motivadora que indique la importancia de trabajar en equipo y continuar con este esquema hasta que se entienda la importancia de del apoyo y grupo de trabajo, esta reunión servirá también para repartir instrucciones, intercambiar planes de trabajo del día y para sesiones de preguntas y respuestas.

- Establecer una política para que los superiores medien los conflictos entre trabajadores (tanto personales como laborales), en base a un procedimiento definido explícito y conocido por todos los miembros de la empresa. Es conveniente interesarse por el trabajador no sólo en los aspectos laborales, sino de manera global. Se recomienda tomar en consideración las actividades extra-laborales del trabajador, viéndolas como un complemento a su actividad laboral y no como una competencia con la empresa.

Compensaciones del trabajo: es importante intervenir en esta subdimensión ya que la mayoría de población del personal administrativo y operativo están ubicados en riesgo alto, por lo que es importante otorgar medidas preventivas para mejorar este factor de riesgo, ya que el desarrollo de estas variables (inseguridad, estima y satisfacción laboral) nos revela la interacción entre el esfuerzo realizado-normalmente percibido como elevado- y el nivel de recompensas- habitualmente apreciado como bajo-. Es necesario destacar en este punto que la percepción de desequilibrio a largo plazo entre esfuerzo-recompensa representa un riesgo para la salud entre la que podemos incluir la inseguridad sobre las condiciones de trabajo.

Sugerimos:

- Mantener un buen ambiente laboral, trabajar bajo objetivos, fomentar el desarrollo profesional, incrementar la participación y promoviendo la igualdad de trato se logrará que la inseguridad que sienten los trabajadores en cuanto al empleo sea mínima o nula.
- Implementar formas de postulación o concurso interno para capacitación, promoción o ascenso del personal: antigüedad, mérito, capacidad, mérito y antigüedad.
- Entrenar a los niveles gerenciales directivos y de jefatura para aplicar medidas de reconocimiento en forma habitual.
- Realizar campañas motivadoras para con los trabajadores. Tomar en cuenta el esfuerzo individual y así como se sanciona los incumplimientos, también apoyar el buen trabajo.

- Establecer una política de reconocimientos en el trabajo y estos reconocimientos deben quedar registrados en la hoja de vida de los trabajadores, mediante mecanismos de comunicación ágil y eficaz (feed-back).
- Establecer sistemas no arbitrarios de movilidad interna. A ello contribuiría la publicación de los criterios para poder acceder a cambios de servicios, adjudicación de horarios, cambios de tareas, etc.
- Implementar e implantar un procedimiento de medición periódica de la satisfacción laboral a través del departamento de Recursos Humanos para conocer las percepciones de las condiciones de trabajo y de las exposiciones laborales de los trabajadores. Dar traslado de los resultados a la gerencia y al colectivo de trabajadores en general para tomar las medidas oportunas.
- Cuanto mejor entiendan los trabajadores qué es lo que se espera de ellos, mejor desempeñarán sus labores.

Trabajo activo y desarrollo de habilidades (influencia y control sobre el tiempo de trabajo)

Más del 50% personal administrativo y operativo evaluado de la empresa calificaron esta dimensión como riesgo alto, por lo que es necesario intervenir en esta categoría y otorgar medidas correctivas para proteger la salud de los trabajadores.

Planteamos:

- Mantener mecanismos para que los trabajadores participen en las decisiones críticas de su tarea cotidiana, en particular sobre la cantidad de trabajo que debe realizar, los métodos más adecuados, el ritmo al que trabaja, los compañeros de labor, etc.
- Desde el punto de vista de la prevención, es importante acercar, tanto como sea posible, la ejecución de las tareas a su diseño y planificación y promocionar la autonomía de los trabajadores y las trabajadoras, potenciando su participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con las tareas asignadas, con los métodos de trabajo, con el orden de las tareas, el control de calidad y el ritmo y los tiempos de trabajo.
- El grado de autonomía está muy relacionado con la forma en que se afronta la carga de trabajo y con las posibilidades de desarrollo (por ejemplo, una alta carga de

trabajo acompañada de alta autonomía en la ejecución no se vivencia como agobio sino que más bien como desafío y aprendizaje).

- Incrementar las oportunidades para aplicar los conocimientos y habilidades y para el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades, por ejemplo, a través de la eliminación del trabajo estrictamente pautado, el enriquecimiento de tareas a través de la movilidad funcional ascendente o la recomposición de procesos que impliquen realizar tareas diversas y de mayor complejidad. Ello puede reducir o eliminar la exposición a las bajas posibilidades de desarrollo.
- Promocionar la autonomía de los trabajadores en la realización de las tareas, por ejemplo: potenciando la participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con los métodos de trabajo, el orden de las tareas, la asignación de tareas, el ritmo, la cantidad de trabajo; acercando tanto como sea posible la ejecución al diseño de las tareas ya la planificación de todas las dimensiones del trabajo.

Doble Presencia: es necesario implementar medidas preventivas en este factor para proteger al importante grupo de trabajadores que se encuentran en riesgo alto, ya que al enriquecer estas variables supone un incremento en la productividad y en la recompensa de los trabajadores.

Proponemos:

- En el marco de la empresa es necesario identificar y actuar sobre este riesgo, principalmente a través de la concreción y ampliación de los derechos reconocidos sobre conciliación de la vida laboral y familiar.
- Implementar si es posible trabajo por turnos, ya que es una de las alternativas que utilizan las mujeres para conciliar las tensiones de los roles doméstico y laboral, pero ello tiene consecuencias directas sobre su salud.
- La incompatibilidad de los horarios de trabajo con las exigencias familiares es una fuente de estrés y de insatisfacción constante, y constituye un factor de riesgo que no es estrictamente profesional, pero que debe tenerse en cuenta a la hora de proteger la salud del trabajador.

- Existen algunos ejemplos de buenas prácticas de conciliación trabajo-familia, como por ejemplo un sistema de gestión horaria con la creación de un banco de horas, posibilitando una gestión flexible de la jornada laboral y, permitiendo a los trabajadores un mayor control sobre su vida profesional y sobre sus responsabilidades personales y familiares.
- Implementar mecanismos para otorgar facilidades de tiempo para que las personas puedan efectuar trámites personales.
- La empresa debe incluir en su reglamento interno de trabajo políticas y mecanismos para otorgar facilidades a los trabajadores en casos de enfermedad de algún familiar.

BIBLIOGRAFIA

- Lindzey & E. Aronson (Eds.) the handbook of social psychology. (2nd Ed.) Vol. 1. Reading: Addison-Wesley.
- Álvaro, J. L., Garrido, A. & Torregrosa, J. L. (1996). *Psicología Social Aplicada*. Ediciones: Madrid
- Carolina Aranda Beltrán, Manuel Pando Moreno, Angélica Ávalos Ocegüera (2011). *Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo*. México, Pienso en Latinoamérica Primera Edición.
- Rodríguez L. (1997), *Rehabilitación psicosocial de personas con trastornos mentales crónicos*, Madrid: Pirámide.
- Pedro R. Gil-Monte, (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), Una Enfermedad Laboral en la Sociedad del Bienestar*: Ediciones: Pirámide.
- Ángel María Verdesoto Gálea., Pedro Reynaga Estrada (2013). *Factores de riesgos psicosociales y calidad de vida en trabajadores de pequeñas y medianas empresas de Quito-Ecuador*, Artículo Original.
- Worchel, S. Cooper, J. George, R. James, M. (2007) *Psicología Social*. Ediciones: USA

- Llanea, J. (2009). Ergonomía y Psicología Aplicada. España: Lex Nova.
- González, Diego (2008) Ergonomía y psicología., Madrid, España: Confemetal.
- Creus, A. (2011). *Técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Primera Edición
- Peiró Silla., José M. Prieto Alonso F. (2000), *Tratado De Psicología Del Trabajo I: La Actividad Laboral En Su Contexto*: Editorial Síntesis.
- Velásquez. *Psicología Del Trabajo En La Organización*: Editorial Limusa S.A