

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

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

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS
TRABAJADORES EN LA EMPRESA RS ROTH
(BASE QUITO)”**

Realizado por:

BRYAN FERNANDO BETANCOURT IZURIETA

Director del Proyecto:

MG. HENRY CÁRDENAS

Como requisito para la obtención del título de:

ING. EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Quito, 28 de junio de 2021

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, BRYAN FERNANDO BETANCOURT IZURIETA, con cédula de identidad No. 1722545876, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado a calificación profesional; y, que ha 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 normativa institucional vigente.



Bryan Fernando Betancourt Izurieta

C.I: 1722545876

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado:

**“FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE RS ROTH (BASE QUITO)”**

Realizado por:

BRYAN FERNANDO BETANCOURT IZURIETA

como Requisito para la Obtención del Título de:

INGENIERO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

ha sido dirigido por el profesor

HENRY CÁRDENAS

quien considera que constituye un trabajo original del autor



Henry Cárdenas

DIRECTOR

LOS PROFESORES INFORMANTES

Los profesores informantes:

PAMELA MERINO

AIMEE VILARET

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



Pamela Merino



Aimee Vilaret

Quito, 28 de junio de 2021

DEDICATORIA

A mis padres Rómulo Betancourt y Carmen Izurieta a quienes amo infinitamente, su apoyo y confianza incondicional han guiado mi vida día tras día, agradezco eternamente su sacrificio y amor el cual me lo han demostrado cada instante de mi vida.

A mí querida esposa quien, con su ejemplo, ayuda y dedicación ha impulsado mi carrera profesional y académica, siendo uno de mis pilares más importantes y mi motivo de superación.

A mi amada y pequeña hija quien me impulsa a seguir adelante y ser mejor cada día, su amor inocente y sus ocurrencias han llenado mi vida de muchos momentos felices.

A mi hermana quien me ha enseñado con su ejemplo que las cosas se pueden alcanzar con sacrificio y esmero.

AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera especial a mi tutor de tesis Henry Cárdenas por brindarme su apoyo y su conocimiento los cuales fueron fundamentales en la elaboración de este proyecto académico.

Un gran agradecimiento a la Universidad Internacional SEK, personal administrativo y de servicio y de manera especial a todo su equipo docente que en base a su preparación y experiencia forman profesionales de la Seguridad en el trabajo

Contenido

CAPITULO I.....	1
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 El Problema de Investigación.....	2
1.1.1 Planteamiento del problema.....	3
1.1.2 Objetivo General	7
1.1.3 Objetivos específicos.....	7
1.1.4 Justificación.....	7
1.2 Marco Teórico	10
1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema	11
1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica	58
CAPITULO II	60
2. MÉTODO.....	60
2.1 Tipo de Estudio	60
2.2 Modalidad de Investigación	60
2.3 Método	61
2.4 Población y Muestra.....	61
2.5 Selección de Instrumentos de Investigación	62
2.5.1 Finalidad preventiva.....	62
2.5.2 Participación.....	63
2.5.3 Anonimato y confidencialidad	63
2.5.4 No modificación.....	63
CAPITULO III.....	65
3. RESULTADOS.....	65
3.1. Levantamiento de datos / información.....	65
3.2. Presentación de resultados	65
3.2.1. Condiciones de Trabajo	65
3.2.2. Exigencias psicológicas en el trabajo	84
3.2.3. Ritmo de Trabajo	85

3.2.4.	Exigencias Emocionales	86
3.2.5.	EXIGENCIAS DE ESCONDER EMOCIONES	87
3.2.6.	Conflicto trabajo-familia.....	88
3.2.7.	Control sobre el trabajo.....	88
3.2.8.	Posibilidades de Desarrollo.....	89
3.2.9.	Sentido del Trabajo	90
3.2.10.	Claridad de Rol (Apoyo Social y Calidad de Liderazgo)	90
3.2.11.	Conflicto de Rol.....	91
3.2.12.	Apoyo Social de Compañeros/as	92
3.2.13.	Sentimiento de Grupo	92
3.2.14.	Apoyo Social de Superiores.....	93
3.2.15.	Calidad de liderazgo	93
3.2.16.	Previsibilidad	94
3.2.17.	Reconocimiento (Compensaciones del Trabajo)	95
3.2.18.	Inseguridad sobre el empleo	95
3.2.19.	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.....	96
3.2.20.	Confianza Vertical (Capital Social)	97
3.2.21.	Justicia.....	97
3.3.	Análisis de resultados	100
3.4.	Aplicación Práctica.....	103
CAPITULO IV		109
4.	DISCUSION.....	109
4.1.	Conclusiones	109
4.2.	Recomendaciones	111
MATERIALES DE REFERENCIA.....		112

Índice de tablas

Tabla 1. Rango de edades del personal Empresa RS ROTH (Base Quito).....	62
Tabla 2. Medidas Preventivas	104

Índice de Figuras

Fig. 1. Concepto de Salud	12
Fig. 2. Condiciones de trabajo.....	13
Fig. 3. El estrés en relación con el rendimiento y la estimulación.....	29
Fig. 4. Causas del estrés	32
Fig. 5. Factores que afectan el desempeño del cargo	45
Fig. 6. Factores que afectan el desempeño del cargo	50
Fig. 7. Responsabilidad por la evaluación de desempeño.....	52
Fig. 8. Pregunta 1	66
Fig. 9. Pregunta 2	66
Fig. 10. Pregunta 3	67
Fig. 11. Pregunta 4	68
Fig. 12. Pregunta 5	69
Fig. 13. Pregunta 6	70
Fig. 14. Pregunta 7	71
Fig. 15. Pregunta 8	72
Fig. 16. Pregunta 9	72
Fig. 17. Pregunta 10	73
Fig. 18. Pregunta 11	74

Fig. 19. Pregunta 12	74
Fig. 20. Pregunta 13	75
Fig. 21. Pregunta 14	75
Fig. 22. Pregunta 15	76
Fig. 23. Pregunta 16	77
Fig. 24. Pregunta 17	78
Fig. 25. Pregunta 18	79
Fig. 26. Pregunta 19	80
Fig. 27. Pregunta 21	81
Fig. 28. Pregunta 22	82
Fig. 29. Pregunta 23	83
Fig. 30. Pregunta 30	83
Fig. 31. Pregunta 33	84
Fig. 32. Resumen Dimensión Exigencias Cuantitativas	85
Fig. 33. Resumen Dimensión Ritmo de Trabajo	85
Fig. 34. Resumen Exigencias Emocionales	86
Fig. 35. Resumen Dimensión Exigencias de esconder Emociones.....	87
Fig. 36. Resumen Doble Presencia.....	88
Fig. 37. Resumen Dimensión Influencia.....	89
Fig. 38. Resumen Dimensión Posibilidades de Desarrollo	89
Fig. 39. Resumen Dimensión Sentido del Trabajo.....	90
Fig. 40. Resumen Dimensión Claridad de Rol.....	91
Fig. 41. Resumen Dimensión Conflicto de Rol	91

Fig. 42. Resumen Dimensión Apoyo Social de Compañeros/as.....	92
Fig. 43. Resumen Dimensión Sentimiento de Grupo.....	92
Fig. 44. Resumen Dimensión Apoyo Social de Superiores	93
Fig. 45. Resumen Dimensión Calidad de liderazgo	94
Fig. 46. Resumen Dimensión Previsibilidad.....	94
Fig. 47. Resumen Dimensión Reconocimiento	95
Fig. 48. Resumen Dimensión Inseguridad sobre el empleo	96
Fig. 49. Resumen Dimensión Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	96
Fig. 50. Resumen Dimensión Confianza vertical.....	97
Fig. 51. Resumen Dimensión Justicia	98
Fig. 52. Exposiciones en personal RS ROTH ordenadas en función del porcentaje de trabajadores/as en la situación más desfavorable para la salud (rojo).....	99
Fig. 53. Localización de las exposiciones en trabajadores de RS ROTH (Base Quito).....	100

Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo principal determinar la presencia de factores de riesgo psicosociales en los trabajadores de la empresa RS ROTH (Base Quito). Se llevó a cabo un descriptivo, de corte transversal, con una población de 25 trabajadores, los cuales representan el 100% de su nómina actual, a quienes se les aplicó el cuestionario CoPsoQ-Istas21, la cual es una herramienta para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo aplicable en empresas de 25 o más trabajadores. El método CoPsoQ-Istas21 utiliza un cuestionario estandarizado, el cual consta de 109 preguntas clasificadas en 3 partes: datos sociodemográficos, condiciones de trabajo y trabajo doméstico-familiar (25 preguntas), exposiciones psicosociales (69 preguntas), datos sobre salud y satisfacción (15 preguntas). Una vez que se aplicó el cuestionario e interpretó los resultados, se evidenció tres dimensiones con mayor porcentaje de trabajadores en condiciones más desfavorables, las cuales corresponden a ritmo de trabajo con el 92%, inseguridad sobre las condiciones de trabajo con el 76% e inseguridad sobre el empleo con el 68%. Un punto importante que se pudo observar fue la identificación de dimensiones positivas, como son, sentido de trabajo, reconocimiento y confianza vertical, donde un alto porcentaje de trabajadores se encuentran en condiciones favorables. La dimensión RITMO DE TRABAJO es el factor de riesgos con mayor porcentaje de trabajadores en condiciones desfavorables se evidencia que se encuentra presente tanto en hombre como mujeres, por consecuencia esta condición de trabajo se mantiene en el personal administrativo y operativo. Con el objetivo de disminuir la exposición a riesgos psicosociales en los trabajadores, es necesario incrementar la participación del personal en toma de decisiones importantes y promover la autonomía en cada puesto de trabajo, garantizando un ambiente de trabajo saludable.

Palabras claves: factores, riesgos, psicosociales, dimensiones, condiciones.

Abstract

The main objective of this research study was to determine the presence of psychosocial risk factors in the workers of the RS ROTH company (Quito Base). A descriptive, cross-sectional study was carried out, with a population of 25 workers, who represent 100% of their current payroll, to whom the CoPsoQ-Istas21 questionnaire was applied, which is a tool for evaluation and prevention of psychosocial risks at work applicable in companies with 25 or more workers. The CoPsoQ-Istas21 method uses a standardized questionnaire, which consists of 109 questions classified into 3 parts: sociodemographic data, working conditions and domestic-family work (25 questions), psychosocial exposures (69 questions), data on health and satisfaction (15 questions). Once the questionnaire was applied and the results were interpreted, three dimensions were evidenced with a higher percentage of workers in more unfavorable conditions, which correspond to work rhythm with 92%, insecurity about working conditions with 76% and insecurity on employment with 68%. An important point that could be observed was the identification of positive dimensions, such as a sense of work, recognition and vertical trust, where a high percentage of workers are in favorable conditions. The WORK RHYTHM dimension is the risk factor with the highest percentage of workers in unfavorable conditions, it is evident that it is present in both men and women, consequently this work condition is maintained in administrative and operational personnel. In order to reduce the exposure to psychosocial risks in workers, it is necessary to increase the participation of staff in making important decisions and promote autonomy in each job, guaranteeing a healthy work environment.

Keywords: factors, risks, psychosocial, dimensions, conditions.

CAPITULO I.

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el medio laboral cada día va evolucionando y más aún con la llegada de la pandemia a nuestro país, se ha dejado atrás el trabajo tradicional y se ha implementado el trabajo virtual.

El ritmo de trabajo ha ido incrementándose tanto en las áreas administrativas como operativas, las empresas buscan sostener sus operaciones con número menor de trabajadores quienes tienen que alcanzar mejores resultados, ejecutando sus tareas con un nivel mayor de concentración y atención.

El ritmo de trabajo intenso involucra una mayor demanda de esfuerzo mental, generando fuentes de fatiga y alterando la eficacia de su desempeño (aumento de errores y accidentabilidad). (Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales, 2012, pág. 1)

Estas y otras condiciones provocadas a causa de una deficiente organización en el trabajo influyen en la seguridad y salud de los trabajadores causando estrés y a largo plazo complicaciones cardiovasculares respiratorias inmunitarias, gastrointestinales, dermatologías endocrinológicas musculoesqueléticas y mentales (Ministerio de trabajo, pág. 1).

El ser humano pasa alrededor de dos tercios de su vida realizando su trabajo, por lo que parte de ahí la necesidad de mantener un ambiente libre de factores que alteren las relaciones y la subjetividad de las personas (Organización Panamericana de la Salud, pág. 3).

Una de las principales causas para realizar este trabajo de investigación es la identificación de factores de riesgo psicosocial en la compañía RS ROTH, al tratarse de la salud de los trabajadores se convierte en un objetivo organizacional.

En la actualidad, la empresa no cuenta con estudios y estadísticas de la situación de riesgo de los factores psicosociales, por tal motivo el desempeño laboral necesita mejorar, este proceso permitirá lograr los objetivos planteados.

La Compañía de Alquiler y Suministro Petrolero RS ROTH es una empresa que opera en Ecuador desde 1993, ofreciendo a la industria petrolera un servicio integrado de alquiler, operación y mantenimiento de Unidades de Generación Eléctrica y equipos de bombeo de alta y baja presión, entre otros productos y servicios suplementarios. (RS-ROTH, 2020)

Es una organización que se especializa en satisfacer los requerimientos del mercado y ofrecer soluciones energéticas especializadas y adecuadas a medida de su proyecto en los sectores: Petrolero, Minería, Floricultura, Construcción, industria en general y eventos artísticos.

1.1 El Problema de Investigación

La compañía RS ROTH (BASE QUITO) está dividida en dos áreas, administrativa y operativa, en el contexto de esta investigación el enfoque principal hace referencia a la identificación de FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES en los trabajadores.

El personal está expuesto a cargas mentales como es el caso del personal administrativo debido a la cantidad de información que manejan, o cargas físicas como es el caso del personal operativo.

El no contar con una evaluación de riesgos psicosociales dentro de la organización no permite aplicar de manera oportuna medidas de prevención y control,

dando como consecuencia insatisfacción en el trabajo, efectos psicológicos y psicofisiológicos, reacciones de comportamiento e incluso incidentes y accidentes laborales.

1.1.1 Planteamiento del problema

Los factores de riesgos psicosocial son condiciones presentes en situaciones laborales, relacionadas con el diseño de la organización, el contenido o realización de la tarea, teniendo la capacidad de producir resultados negativos en los trabajadores ya sean psicológicos, físicos o sociales, afectando incluso la calidad de vida de las personas. (Moreno. 2011, pág.3-4)

Tomando en cuenta que Ecuador no cuenta con una investigación donde se reflejen estadísticas acerca de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales a consecuencia de las exposiciones a riesgos psicosociales, el MINISTERIO DE TRABAJO en colaboración de universidades, empresas e instituciones públicas y privadas desarrollo el cuestionario evaluación de riesgos psicosocial con la finalidad de estandarizar los criterios de evaluación en el país. (Ministerio de Trabajo. 2012, pág. 5).

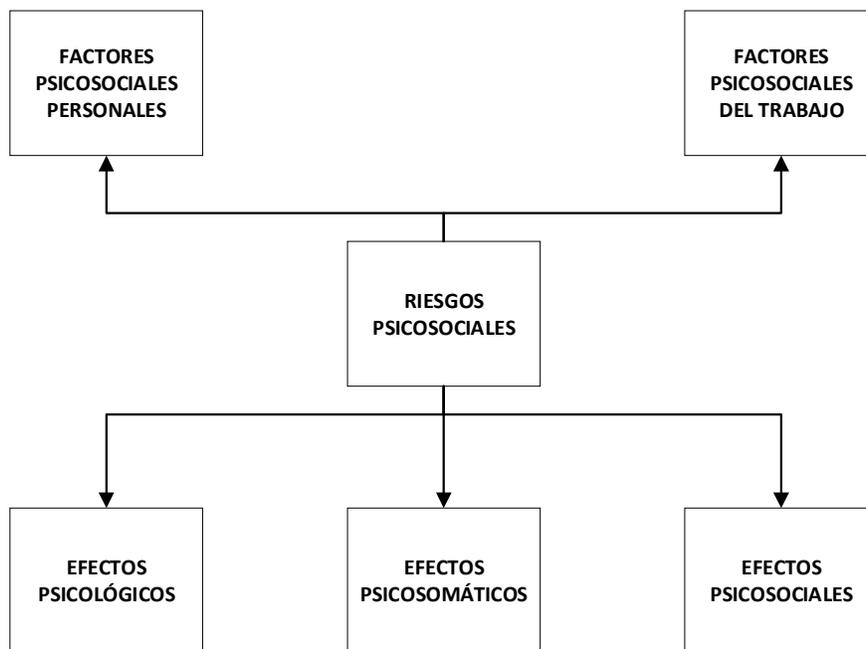
Los trabajadores de la empresa RS ROTH tanto del área administrativa y operativo están expuestos a factores de riesgos psicosocial que pueden perjudicar su salud a corto o a largo plazo causando incluso enfermedades cardiovasculares, respiratorias, dermatológicas, musculoesqueléticas y mentales.

Sin duda la presencia de dichos factores también afecta de manera notable en las organizaciones con aspectos como, pérdida de competitividad, baja productividad e incremento de costos los cuales son necesarios para recuperar la salud de los trabajadores. (Moreno-Báez, 2010, pág. 77)

La presencia de factores de riesgo psicosocial dentro de las organizaciones puede llegar a influir en el desarrollo y crecimiento de estas, los trabajadores pueden mantener una postura de resistencia a cambios tecnologías y organizacionales, creando conflictos y tensión en el ambiente laboral. (Moreno-Báez, 2010, pág. 77)

Los factores de riesgos psicosociales son considerados uno de los principales problemas laborales, por lo que es importante contar con una investigación estructurada, la cual se pueda determinar la influencia de los factores en la salud y desempeño diario de los trabajadores de RS ROTH (BASE QUITO), para posteriormente tomar los correctivos necesarios para prevenir y erradicar dichos factores.

1.1.1.1 Diagnóstico del problema



El trabajo se considera una actividad fundamental en el ser humano, por tal motivo puede interferir en su vida de manera positiva y negativa, la palabra “RIESGO PSICOSOCIAL” se considera un término reciente, antiguamente los

representantes de organizaciones no enfocaban sus esfuerzos en disminuir riesgos en el trabajo.

Los riesgos psicosociales están directamente relacionados a las condiciones y el diseño en la organización los cuales pueden ocasionar daños físicos, psíquicos o sociales. Los trabajadores expuestos a riesgos psicosociales pueden ver alterada su conducta e incluso pueden verse afectados emocionalmente. (Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2020).

Los riesgos psicosociales se consideran causantes de varias enfermedades y trastornos, como por ejemplo hipertensión arterial, enfermedades cardiovasculares, trastornos de diversos tipos, depresión, conductas sociales (consumo de alcohol y drogas), absentismo laboral, entre otras. (Ministerio de Trabajo, Migrantes y Seguridad Social, 2018, pág. 10-15)

La empresa RS ROTH mantiene condiciones complejas en relación con los servicios que brinda, al ser parte de un sector estratégico los tiempos de respuesta ante una emergencia o apertura de nuevos proyectos ha provocado en su personal mantener un ritmo de trabajo elevado, condiciones por las cuales el personal debe prolongar su jornada laboral varios días al mes e incluso fines de semana.

Considerando que dentro de la empresa no se maneja un adecuado flujo de comunicación interna el cual ha provocado incertidumbre en los trabajadores, es necesario considerar medidas preventivas en relación a los riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los trabajadores, con la finalidad de que estos no afecten la salud de las personas, su desempeño laboral y los objetivos o metas planteadas por la organización.

Tomando en cuenta la problemática planteada, la empresa RS ROTH se ve en la necesidad de evaluar las condiciones de trabajo y los factores de riesgo psicosociales a los que están expuestos los trabajadores, considerando que esta investigación no se ha realizado anteriormente.

1.1.1.2 Pronóstico

La no identificación de riesgos psicosocial dentro de una organización desencadena efectos negativos para la salud y la seguridad de los trabajadores, por ejemplo, no permite gestionar medidas correctivas a corto plazo ni la planificación de medidas preventivas a largo plazo. (Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales, 2012, pág. 2)

Un adecuado método de identificación y evaluación de factores de riesgo psicosociales ayudará a relacionar la exposición de los trabajadores a dichos factores con su desempeño laboral, adicional promoverá un adecuado ambiente de trabajo enfocado en la mejora continua.

Considerando que existe una gran relación entre la mala salud de los trabajadores y las malas condiciones de trabajo es necesario considerar la importancia a la evaluación y prevención de riesgos psicosociales para evitar enfermedades como respiratorias, gastrointestinales, musculo esqueléticas, cardiovasculares y mentales que darán como consecuencia un bajo rendimiento laboral y un aumento considerable de ausentismo.

1.1.1.3 Control del Pronóstico

Para controlar los niveles de exposición a factores de riesgos psicosociales entre los trabajadores de la empresa RS ROTH (BASE QUITO) se utilizará la metodología CoPsoQ-Istas21. Dicho cuestionario es la versión completa y está diseñado para ser aplicado como herramienta de medición, prevención,

intervención, vigilancia epidemiológica en riesgo psicosocial e investigación en salud ocupacional.

Adicional, la identificación de dichos factores podrá ser considerando un proceso interno organizacional, el cual permita mejorar las condiciones de trabajo y la aplicación de medidas de preventivas.

1.1.2 Objetivo General

Evaluar la presencia de factores de riesgo psicosocial a través del cuestionario CoPsoQ-Istas21 en los trabajadores de la empresa RS ROTH (Base Quito), con la finalidad de preservar su bienestar y salud integral.

1.1.3 Objetivos específicos

1. Identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores de la empresa RS ROTH (Base Quito) mediante la aplicación de cuestionarios de evaluación psicosocial.
2. Evaluar los riesgos psicosociales a través de la metodología CoPsoQ-Istas21.
3. Proponer medidas de prevención en función de los resultados obtenidos, que permita atenuar los factores de riesgo psicosociales a los que se encuentran expuestos los trabajadores.

1.1.4 Justificación

Esta investigación busca evaluar los riesgos psicosociales, adicional se analizará condiciones de trabajo deficientes, los cuales afectan el desempeño de los trabajadores, con el objetivo de mejorar las condiciones de trabajo.

Cabe mencionar que en la empresa RS ROTH, no se ha realizado este tipo de investigación, por lo que será beneficioso y se podrá determinar y establecer una propuesta para poder mitigar los riesgos psicosociales en relación con los resultados obtenidos del cuestionario CoPsoQ-Istas21.

Luego del análisis de los resultados y su posterior interpretación se procederá a recomendar medidas de prevención para mitigar dichos riesgos, de esta manera los trabajadores mejoraran los niveles de desempeño laboral, esta investigación va a tener su aporte académico y empresarial debido a que se está utilizando un cuestionario validado.

Se trata de una investigación de carácter práctico, la cual busca disminuir la exposición de los trabajadores a riesgos psicosociales, mejorar ambiente laboral y evitar posibles afectaciones a la salud de los trabajadores mediante la aplicación de las medidas propuestas en el presente proyecto académico.

El cuestionario CoPsoQ-Istas21 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 incluye a todos los interesados (trabajadoras/es operativos, gerentes, expertos/as). (Manual del método del cuestionario SUSESO/ISTAS21, 2020. Pág. 7).

Constitución de la República del Ecuador:

Art. 326 - Literal 5.-Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.” (Constitución, 2008, pág. 101).

Art. 331.- El Estado garantizará a las mujeres igualdad en el acceso al empleo, a la formación y promoción laboral y profesional, a la remuneración equitativa, y a la iniciativa de trabajo autónomo. Se adoptarán todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades.

Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo.” (Constitución, 2008, pág. 155).

Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo - Decisión 584.

Art. 11 - Literal b.- “Es necesario identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, 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”. (IESS S. G., 2004, pág. 8).

Decreto Ejecutivo 2393: titulado “Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores”

Art. 11.- OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES. - Son obligaciones generales de los personeros de las entidades y empresas públicas y privadas, las siguientes

Numeral 2.- Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad”. (D.E.2393, 1986).

Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2017-0082, del Ministerio del Trabajo.

Art. 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.” (MDT, Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082, 2017, pág. 6).

Guía para la Implementación del Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales, del Ministerio del Trabajo - ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL PROGRAMA.

El programa de prevención de riesgos psicosociales deberá ser implementado por todas las personas naturales, jurídicas, empresas, instituciones e instancias públicas y privadas, que cuenten con más de diez (10) trabajadores y/o servidores.

El Reglamento referente al Seguro General de Riesgos del Trabajo del IESS, Resolución C.D. 513.

Art. 9.- “Factores de Riesgo de las Enfermedades Profesionales u Ocupacionales. - Se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional, y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: químico, físico, biológico, ergonómico y psicosocial.” (IESS, Normativa aplicable a la Seguridad y Salud en el trabajo., 2016, pág. 11)

Art. 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”. (IESS, Normativa aplicable a la Seguridad y Salud en el trabajo., 2016, pág. 115)

1.2 Marco Teórico

En el presente capítulo se conceptualizarán y detallarán cada uno de los elementos teóricos de las variables de estudio motivo de esta investigación como son el riesgo psicosocial y de la segunda variable constituida por el desempeño laboral; y a continuación se realizará un análisis de la relación que existe entre las dos variables.

1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema

Los grandes cambios demográficos, tecnológicos y económicos ocurridos en los últimos tiempos han provocado profundas transformaciones para trabajadores, lo cual ha generado la aparición de riesgos relacionados con la salud mental.

En las siguientes líneas se describirá los temas relacionados a los factores de riesgos psicosocial.

1.2.1.1. Concepto de trabajo

El trabajo ha tenido siempre dos características fundamentales: la tecnificación y la organización.

Con la Revolución Industrial comenzó un proceso más acelerado de la tecnificación del trabajo, lo cual ocasiono cambios en la organización. En efecto, las maquinas aumentaron extraordinariamente la capacidad de producción, lo que motivo que los trabajadores se adecuaran a las exigencias de la maquina en aras de la productividad.

Esta situación conlleva unas menores exigencias físicas, pero la forma en que el trabajo se organiza lleva en muchos casos a una parcialización tal de este que le despoja de todo incentivo que no sea el económico, y al mismo tiempo un cambio en las exigencias: los esfuerzos físicos disminuyen, pero cada día son mayores los esfuerzos mentales en el trabajo. (Fernández, 2013, pág. 22)

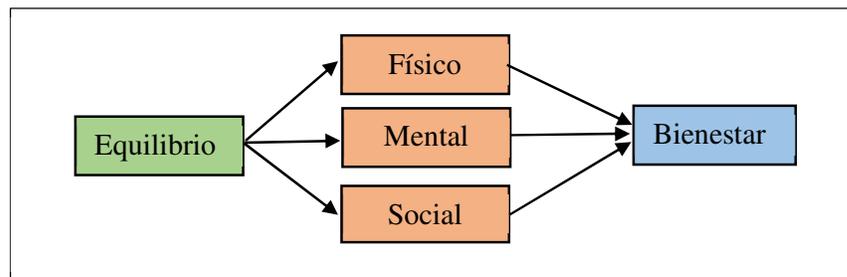
Por lo tanto, trabajo es la actividad mediante el cual el ser humano modifica el medio ambiente natural y social para satisfacer sus intereses y sus necesidades, también se puede considerar que el trabajo constituye para el ser humano una necesidad económica, una vocación, un estímulo, un derecho y un deber para satisfacer sus necesidades y mantener una vida digna.

1.2.1.2. Concepto de salud

De acuerdo con la Organización de la Salud (OMS, 2013), la salud como “un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente como la ausencia de afecciones o enfermedades”, sino toda la persona.

La salud es el resultado de un proceso de desarrollo individual de la persona, que se puede ir logrando o perdiendo en función de las condiciones que le rodean, es decir de su entorno y de su propia voluntad. (Fernández, 2013, pág. 23).

Fig. 1. Concepto de Salud



Elaboración: Bryan Betancourt

Fuente: (Fernández, 2013, pág. 23)

1.2.1.3. Relación trabajo-salud

Por lo tanto, trabajo y salud son actividades íntimamente relacionadas y pueden establecerse relaciones de varias índoles, como por ejemplo para trabajar se necesita salud, pero trabajando también se puede perder la salud. (Fernández, 2013, pág. 23).

El trabajo es toda actividad mediante la cual el hombre desarrolla sus capacidades físicas e intelectuales, con el objetivo de cubrir necesidades económicas y mantener una vida digna, pero a su vez constituyen una fuente de riesgo para la salud que tiene su origen en las condiciones en que el trabajo se realiza. (Fernández, 2013, pág. 23)

Desde el punto de vista preventivo, el trabajo queda condicionado por:

- Su naturaleza
- Su entorno
- Sus condiciones de trabajo, condiciones ambientales y técnicas que lo enmarcan.

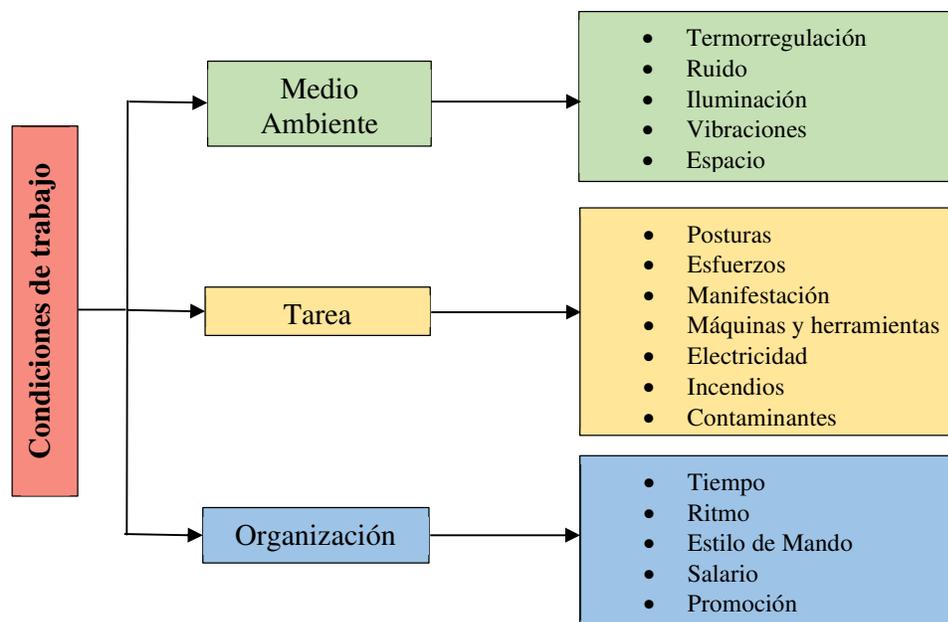
Cualquier trabajador, en algún momento de la vida laboral puede padecer de algún riesgo psicosocial, aunque hay varias profesiones que están más predispuestas para desarrollar estrés o cualquier otro riesgo psicosocial: médicos, enfermeras, policías, bomberos, controladores aéreos, mineros, etc.

La constante e innovadora mecanización del trabajo, los cambios de ritmo de producción, la competitividad profesional, los horarios de trabajo, la evolución tecnológica, las aptitudes personales, las exigencias entre otros, generan una serie de condicionantes que afectan a la salud. (Fernández, 2013, pág. 24)

1.2.1.4. Condiciones de trabajo

Se define como el conjunto de variables que limitan la realización de una tarea en un ambiente, determinando la salud del trabajador en función de tres variables: físicas, psíquica y social.

Fig. 2. Condiciones de trabajo



Elaboración: Bryan Betancourt

Fuente: (Fernández, 2013, pág. 13)

Para tener buena salud, toda persona tiene que satisfacer las necesidades y estas la consiguen apropiándose de la naturaleza que lo rodea y trabajándola.

El trabajo humano se diferencia del trabajo animal por la tecnificación y uso de herramientas y maquinarias.

Al ser humano la experiencia le ha enseñado a planificar el trabajo, designando tareas a individuos concretos, así surge la división del trabajo.
(Fernández, 2013, pág. 44)

1.2.1.5. Carga de trabajo, carga física y carga mental

La **carga de trabajo** es el conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se somete el trabajador durante la jornada laboral.

La **carga física** es la realización de una serie de esfuerzos, además todo trabajo requiere un consumo de energía mayor, por lo tanto, mayor es el esfuerzo.

Las consecuencias perjudiciales del trabajo físico con más frecuencia son la fatiga muscular, las lumbalgias y las lesiones de extremidades superiores, las causas que se relacionan en la aparición de estas alteraciones son los grandes esfuerzos estáticos o dinámicos, la adopción de posturas forzadas, la repetitividad de un movimiento, la falta de pausas, entre otros.

La **carga mental** es la cantidad de información que el trabajador debe tratar por unidad de tiempo, para que la carga mental no sea excesiva debe diseñarse la tarea que asegure que la información sea clara, se entienda y se interprete de manera unívoca y que facilite la respuesta a trabajador.

Por lo tanto, debe realizarse el correcto diseño del puesto de trabajo. Además, es un término comprendido dentro de la carga de trabajo.

La carga mental es también la cantidad de esfuerzo deliberado que podemos realizar para conseguir un resultado concreto. (Águila, pág. 66)

Los síntomas que acompañan a la carga mental son la cólera, la bajada de rendimiento, la impresión de fatiga física y tendencia a recogerse en sí mismo. (Llaneza, 2006, pág. 261).

1.2.1.6. Presión y fatiga mental.

La **presión mental** es el conjunto de todas las influencias que inciden en el ser humano y se refiere a los factores externos o exigencias que afectan mentalmente a las personas o trabajador. (Fernández, 2013, pág. 27).

La **fatiga mental** es una alteración temporal de la eficiencia funcional, física y mental resultante de la intensidad, duración y patrón temporal de una tensión mental procedente.

La **tensión mental** es el efecto inmediato de la presión mental en el individuo, no el efecto a largo plazo. Viene determinada por la interacción entre las exigencias de la tarea (presión mental) y las características del individuo. (Fernández, 2013, pág. 27-28).

Para prevenir la fatiga mental se recomienda actuar sobre cada una de las etapas en que se ha dividido el proceso de trabajo: Percepción de la información, interpretación de la información y toma de decisiones.

La recuperación de la fatiga mental se produce con el descanso más que con los cambios de actividad.

Las consecuencias de la tensión mental donde aparecen los efectos facilitadores y los efectos perjudiciales. Los efectos facilitadores son los que

retrasan o reducen la aparición de los efectos perjudiciales y son el efecto de calentamiento y la activación. Mientras que los efectos perjudiciales que aceleran o aumentan la aparición de los efectos perjudiciales son la fatiga y los estados similares a la fatiga.

1.2.1.7. Concepto de Riesgo

El concepto de riesgo establece los elementos de la probabilidad de su ocurrencia y de la gravedad de sus consecuencias como elementos centrales que delimitan sus características y que se aplican a cualquier tipo de riesgo, también a los psicosociales.

La probabilidad y gravedad de sus consecuencias son los elementos que determinan la importancia del riesgo psicosocial. (Moreno, Báez, 2020, pág. 18). Por lo tanto, es la probabilidad de que ante un determinado peligro se produzca un cierto daño, pudiendo por ello cuantificarse.

1.2.1.8. Concepto Psicosocial

El concepto psicosocial ha sido uno de los factores determinantes para contextualizar todo aquello que la psicología, sociología, antropología, medicina y otras ciencias han utilizado en el terreno del significado y lo significativo para demostrar que el vínculo entre salud y enfermedad atraviesan por elementos político, ideológicos, estructurales, organizacionales, sociales y emocionales; mismos que definen los estados de salud de enfermedad o bienestar más allá de lo físico; es decir de salud o bienestar mental. (Uribe, 2000, pág.50)

Se refiere a un número infinito de variables que se utilizan en el cuerpo teórico y metodológico de múltiples disciplinas, entre las cuales se tiene la psicología, sociología economía, medicina, entre otras. Por lo tanto, el concepto

psicosocial se aplica a problemáticas como salud mentas, psicoterapia, violencia, etc., con respecto a la salud de los trabajadores.

1.2.1.9. Riesgo psicosocial

El riesgo psicosocial es cualquier posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño en su salud física o psíquica derivado, bien de la inadaptación de los puestos, métodos y procesos de trabajo a las competencias del trabajador, bien como consecuencia de la influencia negativa de la organización y las condiciones de trabajo, así como de las relaciones sociales en la empresa y de cualquier otro “factor ambiental” del trabajo. (Fernández, 2010, pág. 21).

Los riesgos psicosociales son aquellos que tienen una alta probabilidad de tener consecuencias importantes para la salud.

Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes.

Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante. (Moreno, Báez, 2000, pág. 18).

Los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos pueden ser diferentes. Por lo cual los hechos, situaciones o contactos que se propongan como riesgos psicosociales laborales deben tener una clara probabilidad de dañar la salud física, social o mental del trabajador.

1.2.1.10. Factores de riesgo

La WHO define como un factor de riesgo a cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión.

Los factores de riesgos son muy complejos y se subdividen en cinco grupos:

1. Factores de riesgo por las condiciones de seguridad → Riesgo de Accidente.
2. Factores de riesgo derivados del medio ambiente físico de trabajo o la presencia de contaminantes físicos y biológicos.

Efecto sobre el organismo → Riesgo de enfermedad.

3. Control sobre la persona → Salud laboral.
4. Los generados por las interacciones hombre-máquina → Riesgo ergonómico.
5. Los causados por las exigencias físicas y mentales de la tarea o la forma de organización del trabajo → Riesgo psicosociológico.

1.2.1.11. Factores de riesgo psicosocial

Los factores de riesgo psicosocial definido por la OIT (1986) son como las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado y las funciones y necesidades de los trabajadores.

Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia.

Los factores de riesgo psicosociales existen, no están en la mente del trabajador, forman parte de las condiciones de trabajo y deben estar en la evaluación inicial/integral de riesgos. (Llaneza, 2006, pág. 394).

Los riesgos psicosociales se definen también como la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo, y más exactamente de los factores de riesgo psicosociales existentes en el trabajo.

Los factores de riesgo psicosociales se hallan prioritariamente en las características estructurales de la organización (estilo de mando, participación de los trabajadores, comunicación, etc.), en las particularidades de la tarea y en el tiempo de trabajo (ritmo de trabajo o presión de tiempos, duración del tiempo de trabajo y organización del tiempo de trabajo).

Los daños a la salud de los trabajadores que estos riesgos pueden ocasionar tienen, pese a sus consecuencias negativas, tales como la insatisfacción laboral y el absentismo, un difícil reconocimiento en el actual nivel preventivo de las empresas, y un confuso diagnóstico denominado de forma genérica la mayoría de las veces como depresión. (Menéndez, Fernández, Llana, Vásquez, 2007, pág. 509).

Los factores de riesgo psicosocial son todos los factores relativos a la organización del trabajo que son decisivos para la realización personal del trabajador, es decir son las interacciones que se producen entre el trabajo y las personas, estas interacciones influyen en el rendimiento, en la satisfacción y por tanto en la salud. (Fernández, 2013, pág. 31)

Los factores de riesgo psicosocial son predictivos, se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, cuando son elementos con probabilidad de afectarla en forma negativa, así como el bienestar de estos, porque actúan como desencadenantes o facilitadores del estrés y la tensión laboral.

En otras palabras, son negativos ya que afectan la salud física y psicológica debido a la falta de control y jornadas laborales excesivas, intensidad del ritmo de trabajo, rotación e impredecibilidad de horarios, problemas de comunicación organizacional, ambigüedad de roles, sobrecarga de trabajo. (Uribe, 200, pág. 20).

Los factores de riesgo psicosocial están relacionados con el estrés laboral, entonces el estrés es un estado transitorio de los organismos vertebrados, incluyendo los seres humanos, que surgen en relación con exigencias del entorno y permiten que los organismos puedan responder adecuadamente a esas exigencias.

Sin embargo, el estrés que no es transitorio puede generar problemas de salud. Para la OIT el estrés laboral está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

Aunque es posible actuar y disminuir el estrés en las personas, es mucho más importante y efectivo prevenirlo actuando sobre las condiciones que lo generan. En el caso del trabajo, estas condiciones son los factores de riesgo psicosocial.

El estrés, entonces, es un mediador entre los factores de riesgo psicosocial y la enfermedad. (Candía, Pérez, 2020, pág. 51).

Los factores de riesgo psicosocial son aquellos que perjudican de alguna manera la salud física o psicológica del trabajador y que impactan de manera directa en su desempeño laboral y convivencia con el resto de los trabajadores.

Según la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral.

Estos factores de riesgo psicosocial se miden porque poseen el potencial para provocar un daño somático o psíquico en el trabajador.

Los factores de riesgo psicosocial pueden ser considerados los siguientes: proceso de comunicación, inestabilidad laboral, estilo de liderazgo, trabajo por turnos, pausas y descanso en el trabajo, formación y promoción, autonomía en el trabajo, motivación laboral, capacidad de decisión, presión en el trabajo, jornada de trabajo, ritmo de trabajo, jornada de trabajo, relaciones interpersonales y apoyo percibido.

1.2.1.12. Factores psicosociales y relación del trabajo con la salud

Los profesionales de la higiene del trabajo han observado que las condiciones laborales no solo causan enfermedades profesionales específicas, sino que pueden influir de manera mucho más general como uno de los múltiples elementos que determinan el estado de salud de un trabajador. (Kalimo, Cooper, 1988. pág. 15)

Por lo tanto, se entiende por enfermedades profesionales las provocadas por ciertos factores bien definidos del medio laboral, los trastornos de la salud

se consideran los relacionados con el trabajo, los mismos que pueden tener causas múltiples, además muchos estudios epidemiológicos han demostrado que la salud está relacionada con los factores psicosociales presentes en el trabajo.

Los factores psicosociales pueden contribuir a agravar una enfermedad e influir en los resultados de las medidas de curación rehabilitación.

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema. (Moreno, Báez, 2020, pág. 9).

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir provocan respuestas de inadaptación, tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés.

Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo, es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de psicosociales de riesgo o de estrés se definirían como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud. (Moreno, Báez, 2020, pág. 10)

1.2.1.13. Características de los factores psicosociales de riesgo

Los factores psicosociales de riesgo son la deficiencia de la empresa en cuanto a la organización y provocan efectos negativos en la salud de los trabajadores.

Los factores psicosociales de riesgo son demasiados y se puede clasificar entre categorías principales que son: contenido del trabajo, sobrecarga y ritmo de trabajo, horarios, control, ambiente y equipos, cultura organizacional,

relaciones interpersonales, rol en la organización, desarrollo de carreras, relación trabajo-familia y seguridad contractual.

Por lo tanto, los principales factores psicosociales de riesgo en cuanto a la actividad laboral están relacionadas con:

Las características de la tarea: cantidad de trabajo, desarrollo de aptitudes, carencia de complejidad, monotonía o repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión, falta de autonomía, etc.

Las características de la organización: variables estructurales, definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, relaciones interpersonales, procesos de socialización y desarrollo de la carrera profesional, estilo liderazgo.

Las características del empleo: diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad en el empleo, condiciones físicas del trabajo. (Romero, Puerta, 2016, pág. 29).

Los factores psicosociales de riesgo tienen características propias: (Moreno, Báez, 2010, pág. 13-14).

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

1.2.1.13.1. Se extiende en el espacio y el tiempo.

El resto de los riesgos suelen estar delimitados espacial y temporalmente.

Los riesgos de seguridad están vinculados a una actividad o espacio

concreto. Los riesgos de higiene y ergonómicos suelen ser locales. Por lo tanto, una característica común de los factores de psicosociales es la no localización. Otros factores laborales como la carga de trabajo, roles o capacidad de control son elementos del propio puesto de trabajo.

1.2.1.13.2.Dificultad de objetivación (Son difíciles de medir o cuantificar).

El ruido, las vibraciones, la temperatura, la contaminación por gases y un esfuerzo se pueden medir con unidades propias, mientras que el rol, la cohesión grupal, la supervisión y la comunicación no tienen unidades propias.

El recurso más utilizado en la evaluación es la apreciación de la experiencia colectiva y uno de los grandes problemas de los factores psicosociales es la dificultad para encontrar unidades de medida objetiva.

Por definición (OIT, 1986), se basa en “percepciones y experiencias”.

1.2.1.13.3.Afectan a los otros riesgos (Se interrelacionan con otros riesgos).

El organismo humano, el trabajador es una unidad funcional en la que todos los factores externos acaban afectando a la totalidad de la persona. Es el principio básico del funcionamiento de la persona, el tratamiento de la persona como una totalidad o sistema bio-psico-social. Pero este efecto se acentúa en los factores psicosociales de riesgo cuyo aumento supone habitualmente un aumento de los riesgos de seguridad, higiene y de ergonomía.

El efecto se produce también a la inversa, de forma que los factores de seguridad, higiene y ergonomía influyen los factores psicosociales. El aumento de los factores de psicosociales de riesgo, el estrés y la tensión, suelen generar conductas precipitadas, alteradas u no adaptivas que

propician los errores, todo tipo de accidentes y una mayor vulnerabilidad de la persona. (Moreno, Báez, 2020, pág. 15).

1.2.1.13.4. Escasa cobertura legal

Así como el nivel de ruido tiene una legislación que determina los niveles admitidos y rechazados, lo mismo ocurre con la mayoría de los riesgos de seguridad, de higiene y ergonómicos, pero con los factores psicosociales no ocurre lo mismo.

Los riesgos laborales han sido considerable en los aspectos generales y globales, lo que ha permitido acciones precisas por parte de las inspecciones de trabajo.

Sin embargo, el desarrollo de la legislación sobre aspectos psicosociales se ha trabajado de modo general que se relaciona con la prohibición de que puede dañar a la salud, lo que ha sido inefectivo para los empresarios, trabajadores y los inspectores del estado.

1.2.1.13.5. Están moderados por otros factores

Los factores de riesgo psicosociales afectan al trabajador a través de sus propias características contextuales y personales. De acuerdo con lo definido por la OIT (1986), los factores psicosociales de riesgo están mediados por la percepción, la experiencia y la biografía personal. Los factores como la carga de trabajo, el conflicto de rol, la incertidumbre laboral no suelen tener los mismo efectos sobre toda la población laboral de una empresa, sino que depende de las variables personales de cada trabajador, como el nivel de implicación, la confianza, el optimismo y la motivación de los logros, pese a que los efectos directos de los factores psicosociales de riesgo sobre la población trabajadora suelen ser

dominantes, los efectos moderadores de las variables personales son además habituales y juega un factor importante en el resultado final que no puede ser descartado.

1.2.1.13.6. Dificultad de intervención.

Cuando se trata de factores de riesgo psicosocial no resulta tan claro las soluciones técnicas. Por su naturaleza los factores psicosociales son factores organizacionales y están íntimamente relacionados en el diseño y concepción global de la empresa, por lo tanto, la intervención psicosocial suele requerir plazos no inmediatos y resultados no asegurados, lo que aumenta la resistencia de los responsables a intervenciones costosas sin resultados asegurados.

1.2.1.14. Tipos de riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales son fáciles de ver, pero difíciles de acotar, fáciles de comprender y de reconocer, difíciles de definir. Por lo tanto, es muy complejo clasificarlos y se describen a continuación los riesgos psicosociales más importantes:

- El estrés
- Bournout o síndrome del quemado
- Mobbing o acoso psicológico laboral
- Acoso sexual
- Violencia laboral
- Inseguridad contractual
- Conflicto familia-trabajo
- Trabajo emocional

1.2.1.14.1.Estrés

El estrés es un proceso de relación entre el individuo y el entorno; es el riesgo psicosocial más importante y actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo, es el más general a todos los factores psicosociales.

La OSHA define al estrés como un estado que se caracteriza por niveles altos de excitación y de respuesta y frecuente sensación de no poder afrontarlos. Cuando esta situación se cronifica se produce el desgaste profesional o burnout.

El **estrés laboral** se define como un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. (Moreno, Báez, 2010, pág. 23). También se define como un proceso de relación entre el sujeto y el entorno, y se produce cuando la relación se percibe como amenazante y desbordante de los propios recursos y pone en peligro el bienestar o la salud personal. (Fuentes, 2004, pág. 11). Es un fenómeno frecuente en el mundo del trabajo.

El **estrés ocupacional** aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. No es una enfermedad, pero, si se sufre de una forma intensa y continuada, puede provocar problemas de salud física y mental, tales como ansiedad, depresión, enfermedades cardíacas, gastrointestinales y músculo esqueléticas. (Fernández, 2013, pág. 37).

Toda persona puede sufrir en mayor o menor medida, pero algunos tienen más riesgo de padecerlo dependiendo de cuales sean los rasgos de personalidad.

Las repercusiones del estrés pueden ser positivas y se presentan en forma de estímulo, pero lo común es que sus consecuencias sean negativas e impliquen riesgos para la salud, el trabajo y las relaciones con los demás. En consecuencia, el estrés depende de gran parte de nosotros mismos, de nuestras actitudes y sobre todo de nuestra interpretación de la realidad.

1.2.1.14.2.Causas generales del estrés

Una de las causas es el **exceso de trabajo**, tener una sobrecarga laboral es un factor de estrés substancial, el exceso de tareas es una amenaza capaz de desbordar la capacidad de reacción.

Trabajo a ritmo elevado es un factor de estrés cuando los plazos son determinados y sometidos a un nivel de control alto.

El aburrimiento y la monotonía la falta de actividad o la rutina de trabajo es un factor de estrés importante.

No saber el trabajo que hay que realizar genera un mayor desconcierto e inseguridad en el individuo, por lo que crea una situación como amenazante.

Trabajo a turnos el estrés se produce por la alteración de los ritmos circadianos que modifica e incide sobre la secreción hormonal, creando cambios neuro bioquímicos que dan lugar a cambios emocionales y de conducta.

Falta de preparación al no estar al día en los avances que se generan en el trabajo, lo que es percibida como amenazante y hostil.

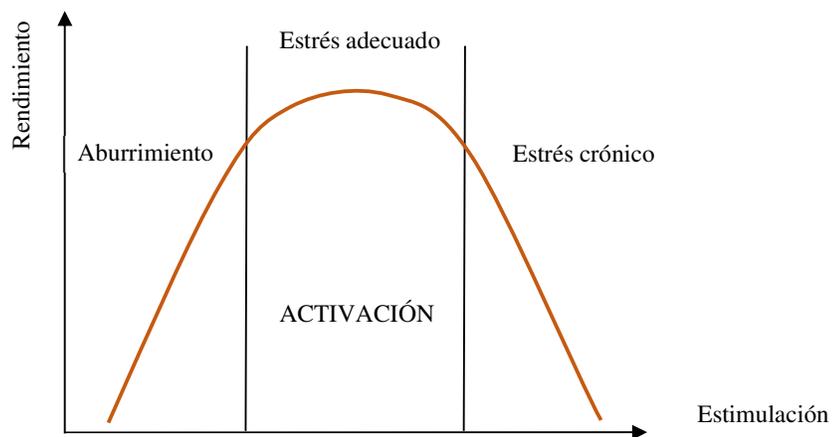
Roles diversos al desempeñar diferentes roles a lo largo de la jornada es un factor de estrés alto, sobre todos si la persona es autoexigente y se proponga metas que luego no pueda alcanzar.

Sobrecarga tecnológica si no se tiene el grado de formación, puede convertirse en un problema grave, porque en lugar de ayuda puede ser amenaza de estabilidad emocional.

Jefes incompetentes la ausencia de liderazgo o uno inadecuado es un foco de conflicto seguro.

Pugna por el poder las peleas por obtener un rango mayor en el trabajo puede ser factores de estrés.

Fig. 3. El estrés en relación con el rendimiento y la estimulación



Elaboración: Bryan Betancourt

Fuente: (Llaneza, 2007, pág. 453)

En la curva se puede observar que existe una relación entre el rendimiento y la estimulación. El estrés es adecuado estimula la motivación y el logro

1.2.1.14.3. Síntomas de estrés

El estrés cuando traspasa determinados límites puede dar lugar a síntomas muy variados que van desde alteraciones fundamentalmente somáticas, hasta cuadros psiquiátricos más o menos graves. (Fuentes, 2004, pág. 15).

Los síntomas del estrés se han clasificado en 4 apartados: (Fuentes, 2004, pág. 15-18)

Somáticos

- Dolores diversos de localización cambiante y rebeldes a los tratamientos convencionales
- Insuficiencia coronaria que puede originar cuadros isquémicos severos si se asocian a otros factores de riesgo como hipercolesterolemia, tabaquismo, obesidad, sedentarismo, etc.
- Hipertensión arterial
- Disminución de las inmunoglobulinas y en consecuencia de la capacidad defensiva.
- Alteraciones dermatológicas tales como dermatitis, psoriasis, etc.

Cognitivos:

- Disminución de atención y memoria
- Enlentecimiento de las funciones psíquicas superiores.
- Bloqueos, inseguridad, problemas de rendimiento.

Emocionales:

- Trastornos de ansiedad en sus diferentes variedades con predominio de trastornos de pánico y de los trastornos de ansiedad generalizada.

- Trastornos de estado de ánimo sobre todo cuadros depresivos de diferente intensidad, siendo los las frecuentes los llamados trastornos adaptivos.

Conductuales:

- Conductas de riesgo que van desde la conducción temeraria hasta el abuso de sustancias como alcohol o ansiolíticos, pasando por la proactiva de ciertos deportes de riesgo.
- Absentismo y presentismo laboral, es decir, bajas laborales más o menos prolongadas y generalmente etiquetadas con diagnósticos somáticos, o presencia en el lugar de trabajo, pero sin realizar una función activa.

1.2.1.14.4. Consecuencias del estrés

Las consecuencias son diversas, primarias y directas, muchas son disfuncionales, provocan desequilibrio y resultan altamente peligrosas.

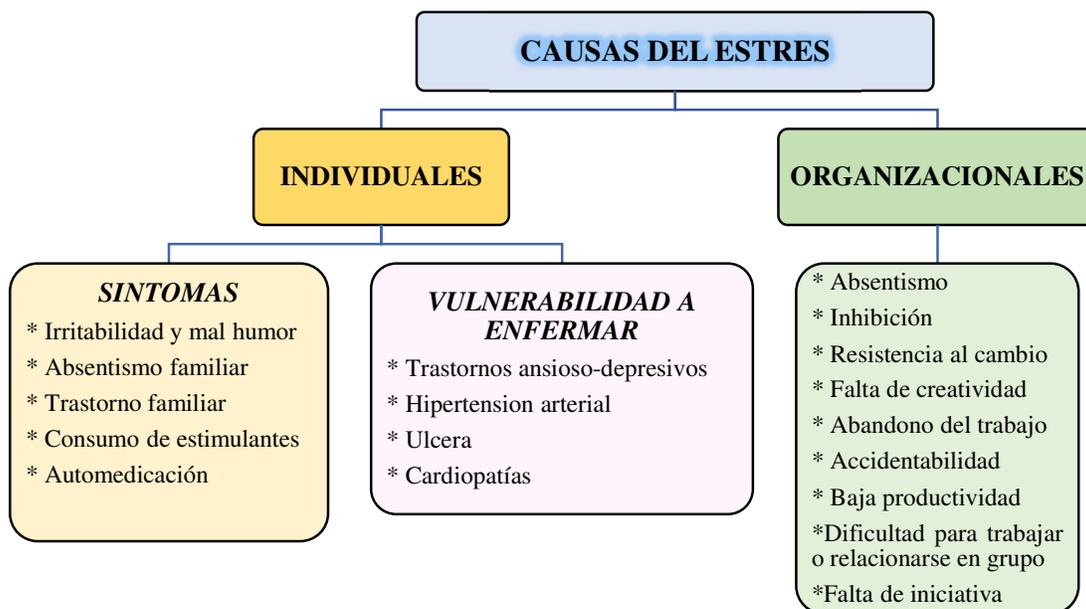
Pueden agruparse de la siguiente manera: (Llaneza, 2007, pág. 451)

- a) Efectos psicológicos: ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, poca estima, amenaza y tensión, nerviosismo y soledad.
- b) Efectos conductuales: propenso a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, anorexia, bulimia, consumo excesivo de bebidas o cigarrillos, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud, temblor.
- c) Efectos cognitivos: incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.
- d) Efectos fisiológicos: aumento de las catecolaminas y corticoides en sangre y orina, elevación de niveles sanguíneos de glucosa, incrementos del ritmo cardiaco y de la presión sanguínea, sequedad de boca, reducción de la

salivación, hiperventilación, dificultad para respirar, liberación de glucosa, aumento del colesterol y triglicéridos, etc.

- e) Efectos organizacionales: absentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación del personal, mal clima laboral, antagonismo e insatisfacción en el trabajo.

Fig. 4. Causas del estrés



Elaboración: Bryan Betancourt

Fuente: (Llaneza, 2007, pág. 451)

1.2.1.14.5. Burnout o Síndrome del Quemado

El burnout es el resultado de la exposición del trabajador a un proceso de estrés laboral crónico. Aunque puede darse en cualquier profesión, existe una mayor incidencia en aquellas profesiones que tienen un contacto continuo con usuarios, cliente, tales como: profesionales de la educación, de la sanidad, trabajadores de servicios sociales, administraciones públicas, hostelería. Se considera como una posible respuesta al impacto acumulativo

del estrés laboral crónico, pudiendo culminar en un desgaste profesional, pero no siempre se alcanza este resultado. (Fernández, 2013, pág. 37-38)

El Burnout solo puede aparecer en profesiones vocacionales donde hay una alta implicación ente el sujeto que presta el trabajo y el sujeto receptor del mismo. Otro aspecto fundamental del Burnout es que para que se haga un diagnostico entre ambos sujetos se debe establecer una relación de ayuda o servicio. Por lo tanto, las profesiones más proclives serian: sanitarios, docentes, policías, funcionarios, trabajadores sociales. (Fuentes, 2004, pág. 20).

1.2.1.14.6. Síntomas del Burnout

Los síntomas del burnout son: el agotamiento emocional, la despersonalización y el fracaso en sus expectativas y logros personales.

Agotamiento emocional: se caracteriza por la pérdida de energía y vitalidad. La persona presenta fatiga física que aumenta progresivamente y poco a poco también percibe un agotamiento psíquico con severas dificultades para concentrarse, retener conceptos, pensar con agilidad, etc., estos síntomas son parecidos a la depresión.

Despersonalización: actitud negativa hacia las personas o trabajadores, apareciendo un distanciamiento emocional progresivo, una intensa irritabilidad y rechazo hacia las mismas.

Baja realización personal: se entiende como los sentimientos de incapacidad y frustración que el profesional quemado llega a tener viendo imposible conseguir sus logros y expectativas. Su autoestima disminuye notablemente y cierra de esta forma un ciclo que acaba con una mayor ineficiencia laboral. (Fuentes, 2004, pág. 21).

En conclusión, la sintomatología del Burnout es:

Agotamiento desproporcionado

Sentimiento de no avanzar a pesar de trabajar mucho tiempo

Desprecio por los demás

Miedo a tomar decisiones

Falta de interés

Irritabilidad en el trabajo y fuera de el

Importa poco el futuro profesional

1.2.1.14.7. Variables relacionadas con el riesgo de Burnout

Las variables que se relacionan con el riesgo de padecer Burnout son:

Edad: mientras más años tiene el profesional más seguridad tiene el su quehacer laboral, conoce mejor el oficio por lo que se puede decir que es un factor preventivo de Burnout, pero también se puede decir que a mayor edad existe mayor desgaste por lo que es un factor negativo del Burnout.

Sexo: las mujeres son las más resistentes al Burnout, pero por sus varias tareas como profesional, madre, esposa, ama de casa, el riesgo puede aumentar.

Personalidad: son más vulnerables aquellos cuya personalidad tienen rasgos de psicorrigidez, inmadurez, inseguridad, inestabilidad emocional y necesidad de estimación ajena.

Entrenamiento: los menos habilitados profesionalmente, los menos preparados son los más vulnerables a padecer este síndrome.

1.2.1.14.8. Mobbing o acoso psicológico laboral

El origen de mobbing se puede encontrar en puntos diferentes como: desencuentros, diferencias o conflictos de cualquier naturaleza entre hostigadores y hostigados.

El mobbing tiene como finalidad intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima.

Por lo tanto, se puede definir al mobbing como el amotinamiento reactivo y agresivo de los individuos, en consecuencia, se describe también como el continuo y deliberado maltrato que recibe el trabajador de parte de los jefes o de otros trabajadores para lograr la destrucción psicológica y conseguir la salida del trabajador de la empresa u organización.

Desde el punto de vista psicopatológico, la víctima (trabajador) actúa como escudo protector del resto de los trabajadores. Las personas amedrentadas se vuelven sumisas con el agresor para de esta forma asegurar su supervivencia en el trabajo.

El inicio de la conducta del mobbing está ligado a dos aspectos: la organización del trabajo y la gestión de los conflictos por parte de la dirección. (Llaneza, 2006, pág. 480)

La gestión de conflictos: El acoso comienza por una falta de respeto y un conflicto. Los jefes de personal que no atienden las quejas de las personas están eludiendo una de sus responsabilidades, que es la intervención para resolver conflictos y la atención en la defensa de la dignidad de todas las personas que tienen a su cargo.

Estructura organizativa: estas conductas se ven favorecidas en organizaciones con un método de trabajo y producción con una organización

extremadamente pobre, con ausencia de interés y apoyo por parte de los superiores, con ausencia de relación con estos, con la existencia de múltiples jerarquías, con cargas excesivas de trabajo debido a escasez de la plantilla o mal distribución de la misma, con una deficiente organización diaria del trabajo, con la existencia de líderes espontáneos no oficiales, con un trabajo con bajo contenido, con conflictos de rol, con flujos pobres de información, con estilos de dirección autoritarios, con provisionalidad.

Los principales rasgos que diferencian el mobbing de otro tipo de conflicto interpersonal en el medio laboral: la duración, la repetición y la relación asimétrica o desigual entre las dos partes del conflicto.

Elementos de la organización de las tareas

- Sobrecarga de tareas
- Asignación incorrecta o insuficiente de los recursos.
- Déficit cualitativo en el trabajo
- La burocratización
- La rigidez organizativa
- Estilos de dirección autoritarios
- Fomento de la competitividad
- Ausencia de ética empresarial
- Indebida promoción
- Falta de formación
- Clima inseguro

1.2.1.14.9. Tipos de expresión del mobbing

Primero se debe tener en cuenta cual es el acosador por lo que se tiene los siguientes casos:

El abuso de poder de un superior a un subordinado

Supervisión excesiva, riñas, presiones de todo tipo, busca dismantelar el sentido crítico, por lo que el subordinado se ve acorralado y por último le niega la comunicación y busca ignorarle.

La posición jerárquica no debería tener ninguna influencia.

Los subordinados agreden a un superior

Este tipo es menos frecuente, se generan grupos en contra de un jefe que viene de afuera o de nombramiento de un compañero como nuevo jefe.

Acoso entre compañeros

Puede darse por las siguientes causas:

Disputas laborales o personales entre miembros del grupo

Discriminación laboral, asignando tareas de mejor calidad a un mismo trabajador.

Diferencias debido al sexo, raza, cultura, deficiencias físicas

No aceptación de normas del grupo de un nuevo compañero

1.2.1.14.10. Características del Mobbing

El mobbing tiene las siguientes características: (Llanera Álvarez, pág. 481)

- Conflicto asimétrico
- Consecuencia de una situación conflictiva o estrategia para librarse de un trabajador
- Es indicador de una deficiente gestión de los recursos humanos
- La determinación de la responsabilidad es la suma del factor de riesgo, las consecuencias (daño) y la demostración de causalidad.

1.2.1.14.11. Consecuencias del mobbing

Las consecuencias de mobbing se describen a continuación:

Trabajador afectado: efectos psíquicos, físicos y sociales.

Organización del trabajo: disminución del rendimiento, absentismo, problemas de comunicación, aumento de accidentabilidad.

Núcleo familiar y social: persona desmotivada y con trastorno psiquiátrico.

Comunidad: pérdida de fuerza de trabajo, pensiones de invalidez, etc.

1.2.1.14.12. Acoso Sexual

Es la conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de los seres humanos en el trabajo, este tipo de acoso también es considerado como violencia laboral y puede incluir comportamientos físicos, verbales o actos indeseados.

El acoso sexual es considerado como un tipo de conducta que atenta con los derechos de la persona, por lo tanto, el acoso sexual en el trabajo es toda conducta o naturaleza sexual que se genera en la organización o en el trabajo, es realizado por una persona que sabe que es ofensiva y no deseada por la víctima, esto a su vez afecta al trabajo y las condiciones del mismo, creando un entorno laboral hostil, intimidatorio y humillante.

Se considera dos tipos básicos de acoso sexual, el primero es el conocido como “quid pro quo”, una cosa por otra que consiste en solicitar favores sexuales a cambio de algún tipo de beneficios laborales o a cambio de no sufrir consecuencias como el despido o cambio de puesto de trabajo.

El segundo es el acoso sexual que se produce en un ambiente hostil, consiste en la existencia de condiciones de trabajo en el que los atributos

sexuales (mujeres) son las características que se exhiben incluso si no existe relación con el trabajo.

1.2.1.14.13. Violencia Laboral

Actos de hostigamiento, intimidación, conductas verbales amenazantes, acoso o malos tratos en contra del trabajador, que pueden dañar la salud e integridad.

También se refiere a la violencia ejercida a partir de una posición de poder contra un trabajador o trabajadora.

La OIT (2003) define la violencia laboral como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en el cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo. (Moreno, Báez, 2020, pág. 28).

Mientras que la OMS la define como uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo contra uno mismo, otra persona o un grupo que cause lesiones, muertes o daños psicológicos. (Llaneza, 2009, pág. 542)

La violencia laboral puede generar estrés, cansancio, ansiedad, depresión y agotamiento psíquico e influye en la organización ya que el trabajador realizará sus labores en un ambiente de miedo y no podrá rendir al máximo. Los efectos negativos hacia la organización se reflejarán en descenso de la motivación, aumento de absentismo y deterioro de las relaciones laborales.

Tipos de violencia

Los tipos de violencia son: violencia física y violencia psicológica y estos a su vez se dividen en tres grupos en función de quienes son las personas implicadas y del tipo de relación existente entre ellas:

Violencia I (Acción Criminal): se comete con ocasión de robos, asaltos y atracos con actos violentos en el lugar de trabajo, pero con personas que no se relacionan con el trabajo, no tienen ninguna relación de trato con la víctima.

Violencia II (Trabajador-Cliente): actos violentos de parte de los clientes a los que se presta servicio, vinculado a reclamar o exigir sus derechos, existe algún tipo de relación profesional entre agresor y la víctima.

Violencia III (Trabajador-Trabajador): actos violentos de compañeros o jerárquico superior del propio trabajo, estos aparecen de conflictos laborales en la organización o personales, existe algún tipo de implicación laboral con el afectado.

Violencia IV (Relación Interpersonal): puede ser las relaciones entre novios, cuñados o amigos), no existe una relación laboral, esta categoría incluye a las víctimas de violencia doméstica y la relación es interpersonal.

Estas categorías pueden ser útiles cuando se elaboren planes y estrategias de prevención de violencia.

1.2.1.14.14. Inseguridad contractual o laboral

La inseguridad laboral se define como una preocupación general de la existencia del trabajo en el futuro, esta inseguridad o miedo afecta a sectores específicos del trabajo, se trata también de una preocupación constante que se genera de la inestabilidad del trabajo y de las condiciones cambiantes.

Cuatro aspectos se diferencian en la seguridad contractual: (Moreno, Báez, 2020, pág. 41)

1. Bajo nivel de certeza en la continuidad del contrato
2. Bajo nivel de control de las horas de trabajo y condiciones del mismo

3. Bajo nivel de protección social (desempleo o discriminación)
4. Bajo nivel de control del salario.

El tipo de contrato puede ser uno de los indicadores de la inseguridad laboral, el contrato temporal es el que se asocia a mayor inseguridad, en consecuencia, la inseguridad laboral se asocia a un aumento de índices de accidente y problemas de salud, tanto de salud física y mental. Entre las peores condiciones de trabajo también se encuentra el nivel de ruido, el tipo de postura y los movimientos repetitivos.

La inseguridad laboral de los trabajadores depende de la apreciación de la solvencia de la organización empresarial como tal, por lo tanto, la percepción de la inseguridad laboral se relaciona con el aumento de problemas de salud y seguridad.

Unas de las peores condiciones de trabajo es el nivel de ruido, tipo de postura y movimientos repetitivos.

La incertidumbre del futuro es una de las mayores fuentes de ansiedad y miedo, debido a que la familia está de por medio, este tipo de preocupación acarrea consecuencias de salud física como mental en los trabajadores.

1.2.1.14.15. Conflicto familia-trabajo

El conflicto familia-trabajo surge cuando de las presiones de la familia y el trabajo son incompatibles, de este conflicto se generan dos tipos: conflicto familia-trabajo y el otro trabajo-familia, es decir doble sentido. (Carrasco-García, 2005 pág. 13-20).

El conflicto familia-trabajo también afecta a las formas hacia el trabajo y a la satisfacción con diferentes aspectos de la vida, pese a que existan problemas no se ha determinado que el conflicto afecte al rendimiento de los

trabajadores ni a su grado de absentismo laboral. (Carrasco-García, 2005 pág. 26).

Para mejorar las condiciones en el doble sentido se ha producido un aumento de la flexibilidad de los tiempos de trabajo en función de los tiempos de la demanda, e intensificación de las jornadas de trabajo a fin de completar y terminar plazos de entrega y responsabilidades organizacionales, ambos aspectos que dificultan aún más la conciliación trabajo familia y facilitan la aparición de conflictos entre ambos sentidos.

Estrategias personales

Se han propuestos las siguientes estrategias:

1. Flexibilización del trabajo: realizando jornada parcial o teletrabajo
2. Ayudar a las familias que tengan personas dependientes como niños, personas mayores, etc.
3. Fluir la solicitud de permisos o ausencias justificadas que se relacionan con la familia.
4. Crear servicios generales para apoyar a la familia.
5. Establecer apoyo social

1.2.1.14.16. Trabajo emocional

Es un tipo de trabajo en el que la medida de las emociones son parte importante, es decir es el autocontrol de todas las emociones tanto como positivas y negativas con el objetivo de ser eficaz en el trabajo.

Este tipo de trabajo es inevitable en todo trabajo que se relaciona con personas que influyen en el bienestar físico y psicológico del trabajador.

Hay dos maneras que los trabajadores pueden expresar sus emociones:

- Actuación superficial: el trabajador expresa una emoción diferente a la que siente.
- Actuación profunda: el trabajador cambia la emoción que siente por la que expresa

1.2.1.15. Efecto de los factores psicosociales

En todo trabajo existen varios factores relativos que son decisivos para la realización personal del trabajador, son los factores psicosociales o interacciones que se producen entre el trabajo y las personas. Estas interacciones que influyen en el rendimiento, satisfacción y en la salud.

Entre los factores psicosociales se tienen los factores objetivos y subjetivos.

- Factores objetivos (Fernández, 2013, pág. 29)
 - La prestación por el desempleo
 - La evaluación de los riesgos psicosociales
 - El contrato o deber de empleabilidad individual que incluye el deber de protección recogido en el estatuto de los trabajadores.
 - El apoyo mediante una empresa de recolección
- Factores subjetivos (Fernández, 2013, pág. 29)
 - Cuando no se satisfacen las necesidades reclamadas externamente.
 - Cuando no se satisfacen demandas internas del trabajador.

Los efectos perjudiciales son: la fatiga y los estados similares, estos estados incluyen en la monotonía, vigilancia reducida y saturación mental. (Fernández, 2013, pág. 30)

- **La monotonía:** Estado de activación reducida, lentamente desarrollado que puede producirse durante tareas o actividades largas, uniformes y repetitivas y

que están asociadas principalmente con la somnolencia, cansancio, decrecimiento y fluctuaciones en el rendimiento, reducciones en la adaptabilidad y la capacidad de respuesta, así como un incremento en la variabilidad el ritmo cardiaco.

- **Vigilancia reducida:** Estado de actividad reducida lentamente desarrollado y que da lugar a un rendimiento reducido en la detección en tareas de vigilancia que ofrecen poca variación.
- **Saturación mental:** estado de rechazo nervioso y fuertemente emocional de una tarea o situación repetitiva, en el que se experimenta una sensación de marcar el paso sobre el mismo sitio o no llegar a ninguna parte. Los síntomas adicionales de saturación mental son el mal humor, la reducción del rendimiento o el sentimiento de cansancio, y la tendencia a la evasión. La saturación mental a diferencia de la monotonía y la vigilancia reducida se caracteriza por un nivel de activación constante o incluso incrementando, asociado con una cualidad emocional negativa.

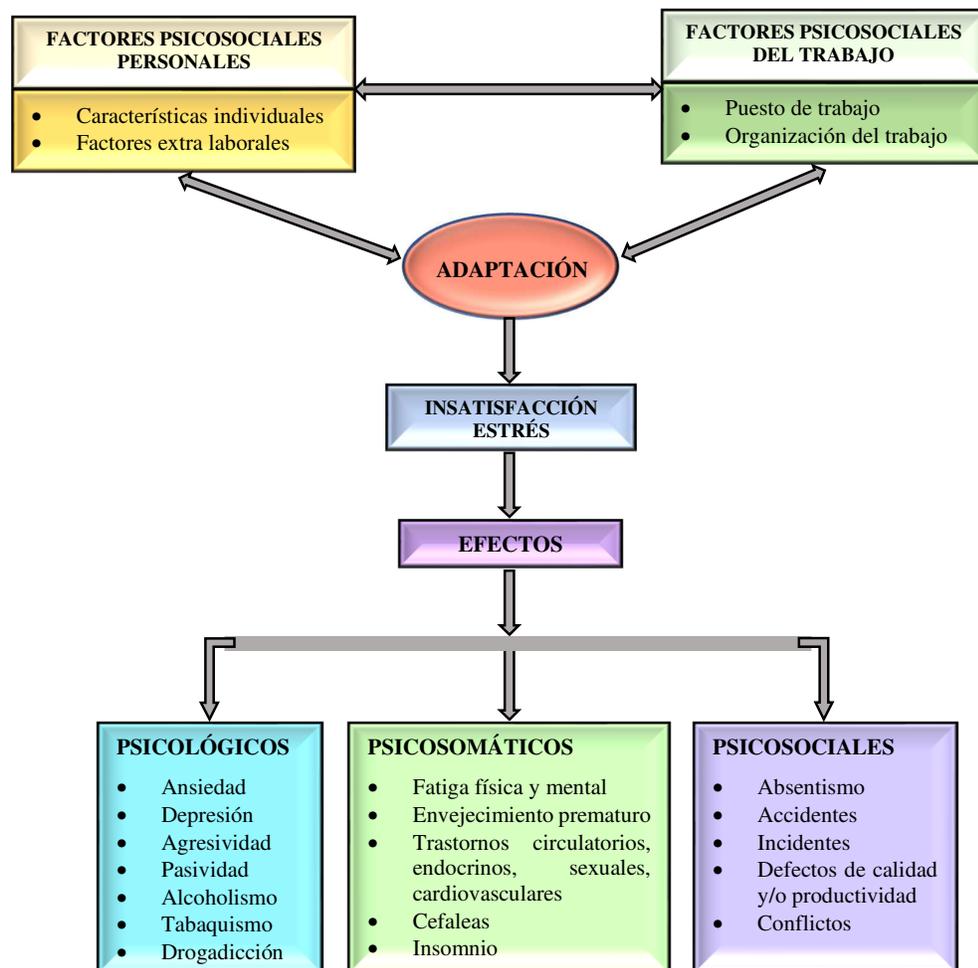
1.2.1.16. Consecuencias de los factores psicosociales

Los efectos de los factores psicosociales incluyen trastornos: (Fernández, 2013, pág. 30).

- **Psicológicos:** ansiedad, depresión, insatisfacción y desmotivación laboral, problemas en las relaciones personales, baja autoestima, trastornos psicosomáticos, trastornos mentales, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental. A nivel conductual se tiene: excesiva ingestión de alimentos o pérdida del apetito, consumo excesivo de alcohol o tabaco, excitabilidad, conducta impulsiva, etc.

- **Fisiológicos:** trastornos cardiovasculares, digestivos: úlceras de estómago, trastornos musculo esqueléticos, respiratorios, alteraciones del sueño, cáncer, etc., efectos en los que el estrés juega el papel de precursor.
- **Efectos socio laborales:** absentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes, disminución de la productividad, el rendimiento y la calidad, clima organizacional pobre, antagonismo e insatisfacción en el trabajo, así como alteraciones de la vida social y familiar.

Fig. 5. Factores que afectan el desempeño del cargo



Elaboración: Bryan Betancourt

Fuente: Cortez 2012, pág.

1.2.1.17. Características de los riesgos psicosociales (Moreno, Báez, 2020, pág. 20)

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

Afectan a los derechos fundamentales del trabajador: Los riesgos psicosociales no se refieren a aspectos marginales o secundarios de las condiciones organizacionales del trabajo, sino a elementos básicos de sus características de ciudadano que trabaja, de su dignidad como persona, de su derecho a la integridad física y personal, de su derecho a la libertad y de su derecho a la salud positiva y negativa.

Los riesgos psicosociales más citados, y generalmente más admitidos como tales, como la violencia y el acoso laboral o sexual son atentados a la integridad física, personal, a la dignidad del trabajador o su intimidad, elementos propios de los derechos fundamentales de los trabajadores.

Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador: Los efectos de los factores psicosociales de riesgo actúan sobre la salud del trabajador a través de los mecanismos de la respuesta de estrés. Mientras los factores psicosociales de riesgo o estrés tienen efectos mediados y parciales, los efectos de los riesgos psicosociales tienen efectos principales y globales en razón de la naturaleza del propio riesgo, aunque sigan estando presentes los valores mediadores. Los riesgos psicosociales, principalmente en

razón de su frecuente asociación al estrés agudo, hace que los efectos principales sean mayores.

La violencia, el acoso laboral o el acoso sexual son riesgos que pueden tener efectos principales y que habitualmente afectan a la globalidad del funcionamiento de la persona que trabaja. Otras formas de riesgos psicosociales como el estrés, la inseguridad laboral o el burnout o desgaste profesional son formas de estrés crónico que por su globalidad afectan a la totalidad de la organización del propio estilo de vida personal o profesional.

Afectan a la salud mental de los trabajadores: Los riesgos se definen por su capacidad para ocasionar daños a la salud, física y mental. Los riesgos psicosociales tienen repercusiones en la salud física de los trabajadores, pero **tienen** especialmente repercusiones notables en la salud mental de los trabajadores.

Aunque no pueda hacerse una diferenciación neta, los riesgos psicosociales, por su propia naturaleza, afectan de forma importante y global a los procesos de adaptación de la persona y su sistema de estabilidad y equilibrio mental. Los datos actuales indican que la ansiedad, la depresión además de otros indicadores de mala salud mental están asociados a la exposición a los riesgos psicosociales.

Los riesgos psicosociales son de hecho violaciones importantes de las expectativas laborales básicas, por lo que pueden generar alteraciones del sistema de procesos, cognitivos, emocionales y conductuales llevando a trastornos mentales de importancia. La aparición de trastornos de depresión, suicidios o conductas parasuicidas suelen estar entre las más comunes. Los datos acerca de la presencia del trastorno de estrés postraumático en el ámbito laboral

son cada vez mayor, asociado principalmente a riesgos psicosociales como la violencia, el acoso laboral y el acoso sexual.

Tienen formas de cobertura legal: La importancia real de los riesgos psicosociales, su alta incidencia y la relevancia de sus consecuencias en la salud de los trabajadores ha obligado al desarrollo de una cobertura legal inicial y al desarrollo de una jurisprudencia sobre el tema. Mientras que los problemas ocasionados por los problemas generados por los factores psicosociales de estrés han estado abordados de una forma genérica, existe actualmente una legislación incipiente que atiende al estrés, la violencia y el acoso, como casos más claros.

1.2.1.18. Evaluación de los factores y riesgos psicosociales

La evaluación de los riesgos laborales se basa en la determinación de los indicadores de riesgo, estos pueden poner en peligro la salud de los trabajadores. Cuando se identifica la naturaleza del riesgo, se deben fijar las formas en que puede presentarse, por lo tanto, la primera fase de evaluación es la búsqueda de indicadores correctos y deben ser criterios acordados y consensuados por todos los interactuantes en el proceso. Se distinguen dos tipos indicadores: indicadores de exposición e indicadores de consecuencia.

Los indicadores de exposición son los elementos que activan las respuestas en los trabajadores y corresponden a la sobrecarga, el ritmo de trabajo y la autonomía.

Los indicadores de consecuencia son aquellos que indican problemas de salud y las consecuencias en los trabajadores y son los trastornos musculoesqueléticos, el absentismo o la discriminación de la productividad.

Para la inclusión de los indicadores psicosociales primero deben ser constatados previo al análisis conceptual y el desarrollo de los modelos teóricos, por lo tanto, la acumulación de indicadores no garantiza la validez del modelo.

1.2.1.19. Desempeño Laboral

El desempeño es una parte vital del modelo de motivación y debe considerarse el vínculo entre el esfuerzo y el desempeño y entre este los estímulos o recompensas. Un buen desempeño laboral es la fortaleza de una organización.

El desempeño varía de persona a persona y depende de innumerables factores condicionales que influyen poderosamente. El valor y la percepción de las recompensas dependen del esfuerzo, determinan el volumen de esfuerzo individual que la persona está dispuesta a realizar: una perfecta relación de costo-beneficio. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeñará. (Chiavenato, 2000, pág. 356).

Los factores que intervienen en el desempeño laboral de un determinado individuo pueden detallarse en los siguientes: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos, conocimiento del trabajo, calidad, cantidad exactitud, trabajo en equipo, liderazgo. (Chiavenato, 2000, pág. 367).

Según William Werther (1991) la evaluación de desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado y constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna.

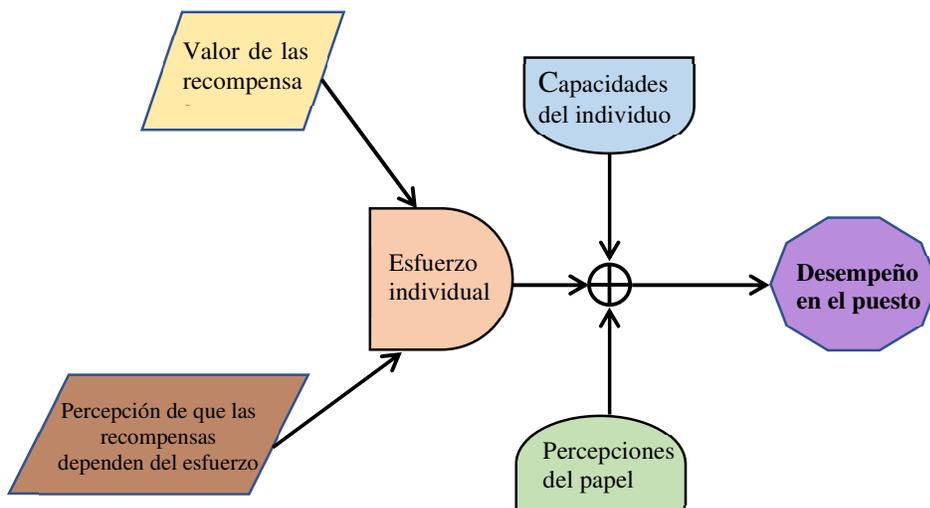
En caso de que el desempeño sea inferior a lo estipulado, el gerente o el supervisor deberán iniciar una acción correctiva y de la misma manera el desempeño satisfactorio debería ser alentado. Un mal desempeño puede ser el resultado de las características personales tales como la actitud, la motivación y el temperamento.

Es cierto que el desempeño individual muestra la eficacia del personal en la organización, es decir que representa la medida de los resultados del personal, pero en gran medida el desempeño de la organización también depende de sus subalternos.

El desempeño laboral puede medirse mediante tres tipos de evaluaciones: evaluación de desempeño de 360°, 180° y 90° y se aplican de acuerdo con las condiciones de cada organización.

El desempeño laboral afecta directamente a la productividad de la organización y realizar una evaluación de desempeño laboral permite detectar errores y fortalezas, implementar planes de formación, establecer planes de carrera, entre otros.

Fig. 6. Factores que afectan el desempeño del cargo



Elaboración: Bryan Betancourt

Fuente: (Chiavenato, 2000, pág. 356)

1.2.1.20. Evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño se conoce también como evaluación de empleados. Es el proceso que mide y valora el comportamiento organizacional importante, bajo la potestad del ejecutor. En general es el esfuerzo de cada persona y está en función del valor de las compensaciones ofrecidas. Por lo tanto, la evaluación de desempeño es una apreciación del desempeño del potencial de desarrollo de la persona.

Además, la evaluación de desempeño consiste en identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones. (Chiavenato, 2009, pág. 245).

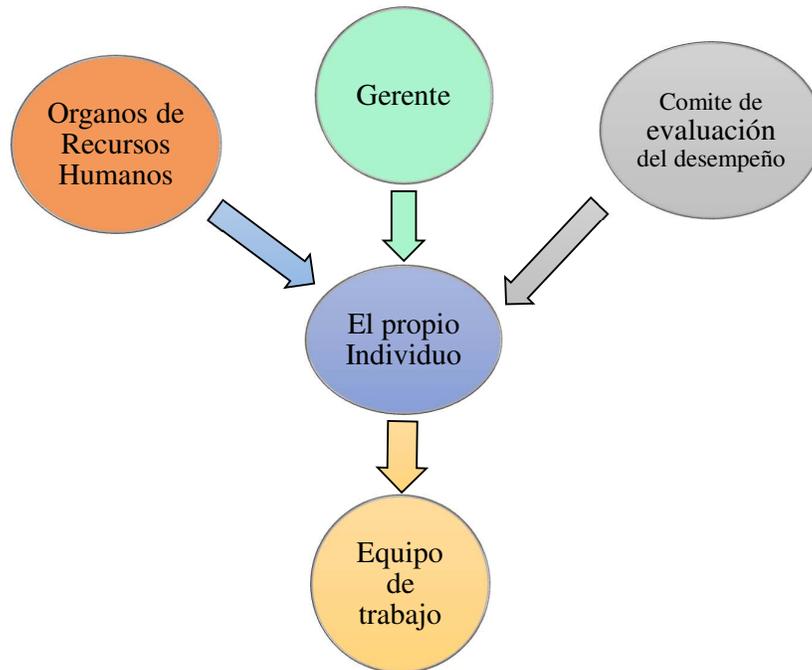
Es un método en el que se documenta y evalúa el desempeño laboral del individuo, es decir es un método, una herramienta para la obtención de resultados.

En muchas organizaciones siempre evalúan a los empleados de manera formal o informal una vez al año y permite localizar los problemas de supervisión de personal, integración del empleado al cargo que ocupa, desaprovechamientos, desacuerdos de empleados con potencial alto que el requerido por el cargo. Por lo tanto, la evaluación de desempeño permite ayudar a determinar y desarrollar una política de recursos humanos de acuerdo con las necesidades de la organización.

Existen varias alternativas para las responsabilidades en la evaluación del desempeño por lo que puede ser atribuida al gerente, al propio empleado, al

empleado y al gerente, al equipo de trabajo, personal de administración de recursos humanos o una comisión de evaluación del desempeño.

Fig. 7. Responsabilidad por la evaluación de desempeño



Elaboración: Bryan Betancourt

Fuente: (Chiavenato, 2000, pág. 362)

1.2.1.21. Objetivos de la evaluación de desempeño

Los propósitos principales de la evaluación de desempeño son:

- Justificar el procedimiento salarial y compensación recomendada
- Capacitar y fomentar los planes de carrea

Para alcanzar los propósitos principales se tienen que alcanzar algunos objetivos intermedios:

- Idoneidad del individuo al cargo
- Capacitaciones y promociones
- Compensación salarial por desempeño

- Mejoramiento de las relaciones interpersonales entre superiores y subordinados.
- Desarrollo personal de los empleados
- Estímulo a la mayor productividad
- Feedback de información del individuo

Los objetivos fundamentales de la evaluación desempeño son (Chiavenato 2000, pág. 365):

1. Permitir condiciones de medición del potencial humano
2. Convertir el tratamiento de los recursos humanos como un recurso básico de la empresa.
3. Dar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización.

Cuando un programa de evaluación de desempeño se encuentra bien desarrollado, coordinado y planeado, proporciona beneficios. Los principales beneficiarios son: el trabajador, el gerente, la organización y la comunidad.

1.2.1.22. Métodos de la evaluación del desempeño

Los métodos tradicionales empleados para la evaluación de desempeño son:

1. Método de escalas graficas
2. Método de elección forzada
3. Método de investigación de campo
4. Método de incidentes críticos
5. Métodos mixtos

Método de escalas gráficas: es un método sencillo, más utilizado y conocido, pero su uso exige varios cuidados, evitando la subjetividad y prejuicios del evaluador que podrían causar interferencias considerables. Evalúa

el desempeño de las personas mediante puntos extremos y la evaluación puede ubicarse en cualquier punto de la línea que los une, establece un límite mínimo y límite máximo.

Método de elección forzada: sistema de evaluación que neutraliza el efecto halo, el subjetivismo y el proteccionismo propios de método que permite obtener resultados de evaluación más objetivos y válidos. Esta evaluación consiste evaluar mediante frases descriptivas de alternativas de tipo de desempeño individual.

Método de investigación de campo: su evaluación se basa en entrevistas de un especialista de evaluación, es un método de evaluación más amplio que permite emitir un diagnóstico del desempeño del empleado y planificar con su jefe inmediato su desarrollo en el cargo y la organización.

Método de incidentes críticos: método sencillo, creado y desarrollado por los especialistas de las fuerzas armadas de Estados Unidos en la época de la Segunda guerra Mundial, este método no se preocupa por las características normales, sino de las características extremas ya sea muy positivas o muy negativas.

Métodos Mixtos: existen dos métodos como el de comparación de pares y este método compara los empleados de dos en dos y se recomienda este método cuando los evaluadores no estén en condiciones de utilizar otro método. Otro método es el de fases descriptivas que es un método ligeramente diferente del método de elección forzada porque no es obligatoria la elección de fases.

1.2.1.23. Clima laboral

Es una actitud colectiva que se produce por interacciones de los miembros de la empresa u organización, puede ser también un proceso continuo de

producción de las interacciones donde se desarrollan los individuos de una organización y está ligado con el grado de motivación de sus trabajadores.

El clima laboral abarca desde la forma de relacionarse de cada uno de los empleados hasta la satisfacción de los mismos.

El clima laboral está formado por una serie de actitudes, conductas y respuestas que caracterizan la vida del trabajador.

Las variables objetivas que inciden negativamente sobre la percepción de las personas de la calidad de sus condiciones de trabajo son (Llaneza, 2007, pág. 466):

- Condiciones temporales
- Exigencias físicas de la tarea
- Exigencias mentales de la tarea
- Exigencias emocionales
- Procesos de trabajo
- Relaciones interpersonales
- Estructura organizativa
- Liderazgo
- Cultura de empresa
- Misión de empresa
- Organigrama
- Equipamiento
- Reconocimiento profesional
- Salario
- Criterios de equidad

El clima laboral puede estar en un entorno positivo como negativo que se crea en la organización y que repercute en el comportamiento y desenvolvimiento de sus colaboradores.

El clima laboral desciendo a causa de estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, etc., extendiéndose a casos de agresividad, inconformidad provocando huelgas o manifestaciones.

El clima laboral en sí es el ambiente interno que se generan dentro de los miembros de la organización y está relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. Un clima laboral es favorable cuando satisfacen las necesidades personales de los miembros de la organización.

1.2.1.24. Relación entre riesgo psicosocial y desempeño laboral

La exposición a factores de riesgo psicosocial es diferente para todos los miembros de la organización, pero siempre existen desigualdades en torno a la función, ubicación, horarios y género. Prevenir el riesgo psicosocial laboral es intervenir en la forma de organización del trabajo (horarios, jornadas, sistemas de turnos, carga de trabajo, contratación, salario, permisos y vacaciones), estilos de liderazgo (autoritario, no involucrado, permisivo, participativo), procedimientos de asignación de tareas y resoluciones de conflictos cotidianos que se encuentran en el origen de dichos riesgos.

Un aspecto fundamental de todo el proceso es lograr determinar en cada caso cual es el origen y cuáles son los elementos que le originan al riesgo, esto se logra a través de la comunicación entre gerentes, directivos, técnicos y supervisores, una vez conocida la evaluación de desempeño, lo que generara medidas que modificaran los riesgos y mejorara el clima laboral, reduciendo las

enfermedades laborales y por ende aumentará la productividad de la organización.

La intranquilidad provocada por las exigencias domesticas puede afectar al desempeño laboral, esto es más frecuente en mujeres por lo que se produce una inequidad de género. (Manual cuestionario ISTA21, 2020, pág. 79).

Los riesgos psicosociales están presentes en menor o mayor grado de acuerdo al entorno de la organización, para lo cual implica que se afecte de igual manera el desempeño laboral causando afecciones en los trabajadores si estos riesgos no se controlan a tiempo.

La presencia de factores de riesgos psicosocial en una organización genera en el trabajador un deterioro emocional y físico que afecta también al desempeño laboral.

La presencia de factores de riesgo psicosocial y la influencia en el estado físico y psicológico del personal administrativo y operativo puede llegar a provocar problemas en cada área laboral como puede ser: accidentes e incidentes, abandono voluntario del trabajo, ausentismo, enfermedades profesionales, los mismos que pueden desencadenar un bajo desempeño laboral, baja productividad y un inadecuado servicio al cliente.

Es evidente que los riesgos psicosociales tienen gran influencia en el desempeño laboral y la relación que existe entre las dos variables (Riesgo Psicosocial – Desempeño Laboral), es decir que el desarrollo de la una afecta directamente a la otra variable.

Por tal motivo el riesgo psicosocial al ser como una exposición a diferentes riesgos laborales que afectan la salud de los trabajadores se contempla

que afecta directamente en el desempeño, puesto que el trabajador no está al 100% de su potencial para realizar a plenitud sus tareas asignadas.

1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica

Existen varios modelos que permiten examinar el riesgo psicosocial laboral y la perspectiva que se va a tomar para la realización de la presente investigación es el método CoPsoQ-ISTA21 que es un instrumento que permite la evaluación y medición de los riesgos psicosociales en el trabajo, el mismo que ha sido el más utilizado en la evaluación de riesgos e investigación, se trata de la versión en castellano del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) y que a su vez es la traducción y validación que realizó el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de Barcelona (ISTAS). EL ISTAS21 ha sido desarrollado por un grupo de trabajo formado por especialistas de diferentes instituciones.

El método de aplicación está orientado a la prevención de riesgos y no a la determinación del origen, laboral o común de una patología. A nivel internacional este método ha tenido una amplia difusión y se ha validado en varios países, lo que permite realizar comparación de resultados. Su uso es respaldado por múltiples publicaciones científicas que lo han acogido como un buen instrumento de medida al basarse en una teoría científica y en el dialogo social. (Manual cuestionario ISTA21, noviembre 2020, pág.6), está diseñado para aplicación como herramienta de medición, prevención, vigilancia epidemiológica en riesgo psicosocial e investigación en salud ocupacional. (Manual cuestionario ISTA21, noviembre 2020, pág.83).

Esta metodología es participativa ya que garantiza que el proceso de medición y posterior intervención se fundamente en forma sólida y tenga resultados observables. Es la interacción entre el conocimiento científico-técnico y el que surge de la experiencia de los agentes.

El cuestionario es de acceso público y gratuito, debe ser utilizado bajo las condiciones establecidas y por cualquier organización laboral, dando cumplimiento a las garantías y derecho de los trabajadores, nunca podrá generar acciones u omisiones discriminatorias o que vulneren los derechos laborales.

Para esta investigación se utilizará la versión media que corresponde para empresas con 25 o más trabajadores, consta de 20 dimensiones psicosociales, 109 preguntas cortas distribuidas de la siguiente manera: 25 preguntas de las condiciones de empleo y trabajo, 69 preguntas de exposición a factores psicosociales 15 preguntas de salud y bienestar personal.

CAPITULO II

2. MÉTODO

2.1 Tipo de Estudio

La presente investigación se trata de un estudio de tipo descriptivo, de corte transversal, donde se busca identificar ciertas características de la población en estudio, uno de los objetivos principales del método es explicar la conducta o estado de las variantes, mediante la obtención de datos los cuales puedan ser representados mediante cálculos estadísticos y promedios.

Mediante la aplicación del método “CopsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras” se identificará la exposición o no exposición a riesgos psicosociales en los trabajadores de la compañía RS ROTH (Base Quito), en el caso de evidenciar la exposición se evaluará aspectos que deberán ser modificados con la finalidad de garantizar un adecuado ambiente laboral.

2.2 Modalidad de Investigación

La investigación se realizará en campo, considerando que este tipo de investigación se basa en datos reales y no en apreciaciones, se tomará datos directos de la población a estudiar (fuentes primarias), posterior se hará un análisis con un objetivo específico, medir los factores de riesgos psicosociales que afectan al desempeño laboral de los trabajadores de la compañía RS ROTH (Base Quito).

2.3 Método

Se analizará mediante el método inductivo – deductivo, donde se buscará identificar la exposición a riesgos psicosocial de todos los trabajadores de la compañía (de forma general), iniciando por la identificación de casos particulares.

2.4 Población y Muestra

La población de la compañía de RS ROTH está ubicada en las Provincias de Pichincha (Mariana de Jesús y Bonanza, Quito, Calderón) y Francisco de Orellana (Alejandro Labaka, Km 5 ½ Coca – Lago Agrio, El Coca), consta de un total de 92 trabajadores y trabajadoras entre personal administrativo y operativo.

Para el desarrollo de la presente investigación se optó por una muestra a conveniencia por tres motivos importantes.

- Disponibilidad de los individuos o colaboradores a investigar
- Población de interés
- La compañía RS ROTH se conforma de dos sucursales (Quito – El Coca), sin embargo, en la ciudad de Quito se encuentra el área Administrativa y Mantenimiento, mientras que en la ciudad El Coca el área Operativa, el personal que labora en las distintas sucursales se encuentran expuestos a factores Psicosociales totalmente diferentes

La muestra se compone de 25 trabajadores tanto del área Administrativa como Operativa, los cuales corresponden al 100% de la nómina de RS ROTH (Base Quito), por tal motivo no existe discriminación en ninguna índole como por ejemplo edad, sexo, antigüedad en el cargo, etc.

Tabla 1. Rango de edades del personal Empresa RS ROTH (Base Quito)

RANGO DE EDAD	HOMBRE	MUJER
MENOS DE 31 AÑOS	4	2
ENTRE 31 Y 45 AÑOS	6	2
MAS DE 45 AÑOS	11	0
TOTAL	21	4

Elaboración: Bryan Betancourt

Fuente: RS ROTH

2.5 Selección de Instrumentos de Investigación

El CoPsoQ-istas21 es una herramienta para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Es la adaptación para el Estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). (Moncada, Lorens, 2014, pág. 5)

Existen ciertas condiciones para el uso y la aplicación de esta herramienta (CoPsoQ-istas21), para empresas que cuentan con más de 25 trabajadores se aplicara la versión media, asegurando las condiciones detalladas a continuación

2.5.1 Finalidad preventiva

Esta herramienta de evaluación se enfoca en la prevención, localiza e identifica los riesgos psicosociales y proporciona el diseño y aplicación de medidas preventivas.

Se debe considerar que los resultados de la evaluación de la aplicación de esta hermanita sirven como oportunidades de mejora en la organización.

El método CoPsoQ-istas21 debe usarse para prevenir en origen: eliminar o disminuir los riesgos psicosociales y avanzar en una organización del trabajo más saludable. (Moncada, Lorens, 2014, pág. 5)

2.5.2 Participación

Es importante la participación de la alta dirección y los trabajadores donde tiene que estar incluidos los delegados de prevención, adicional es necesario es necesario las recomendaciones del técnico y el uso de técnicas de prevención.

La participación trae consigo un acuerdo entre los representantes, tanto de la alta dirección como los representantes de los trabajadores y trabajadoras, estos contribuyen a la creación del grupo de trabajo y este a su vez será el encargado de liderar todas las fases del proceso conjuntamente de los asesores técnicos.

De esta manera, la aplicación de esta herramienta (CoPsoQ-istas21) básicamente consiste en un cuestionario el cual será llenado de forma voluntaria por los trabajadores y trabajadoras de la organización, es importante mencionar que el cuestionario se realizara bajo las condiciones dispuestas en el manual.

2.5.3 Anonimato y confidencialidad

Debe existir un compromiso ético por parte de las personas encargadas de manejar la información que los trabajadores y las trabajadoras entregaran en los cuestionarios, el cual será de forma anónima.

2.5.4 No modificación

Dentro del cuestionario existen preguntas las cuales pueden ser adaptadas a la realidad de la organización quienes aplicaran esta herramienta.

El manual ofrece una tabla (preguntas a modificar) con las preguntas que pueden ser variadas o eliminadas, también es importante recalcar que el incluir preguntas tendrá importantes consecuencias en el resultado final.

El cuestionario de CoPsoQ-istas21 se considera estandarizado valido y fiable, el cual consta de 109 preguntas cortas, sobre las condiciones de empleo y trabajo (25

preguntas), la exposición a factores psicosociales (69 preguntas) y la salud y bienestar personal (15 preguntas).

Como estrategia de análisis se utiliza un método epidemiológico donde se define siete unidades de análisis como son desigualdad e interacción entre la organización y las condiciones de trabajo, las características sociodemográficas de las personas trabajadoras y la salud como el puesto de trabajo, sexo o departamento.

Los valores de referencia de cada dimensión corresponden a una encuesta representativa de la población asalariada en España con un numero de muestra de 5.100 personas, donde se han dividido en tres partes iguales donde, verde corresponde las puntuaciones más favorables, amarillo a puntuaciones intermedias y rojo las puntuaciones más desfavorables para la salud.

Con la finalidad de que el cuestionario se adapte a la realidad de la empresa donde se va realizar el estudio y que ningún trabajador o trabajadora deje de contestar una pregunta teniendo la obsesión de marcar una sola respuesta y realizando el mayor número de distinciones posibles existen preguntas las cuales pueden ser suprimidas (sexo, edad), modificadas (antigüedad, relación laboral, horario) e incorporadas (departamento, puesto de trabajo).

El método incluye un programa informático gratuito el cual genera un informe preliminar de evaluación de riesgos donde grafica la tabla de las 20 dimensiones y tres unidades de análisis como son, sexo, puesto de trabajo y departamento, haciendo referencia a las desigualdades de exposición.

CAPITULO III.

3. RESULTADOS

3.1. Levantamiento de datos / información

La aplicación del cuestionario CopsoQ-Istas21 en los trabajadores de la compañía RS ROTH (Base Quito), tomo aproximadamente un mes, el cuestionario en mención fue aplicado de forma individual, garantizando su anonimato y confidencialidad, los resultados fueron analizados en dos partes, la primera que hace referencia a las condiciones de trabajo donde se analiza las características Socio – Demográficas y las segunda parte donde se analiza los valores de las 20 dimensiones de exposición al riesgo psicosocial que considera el método para la versión media, estas fueron clasificadas en 6 grandes grupos: exigencias psicológicas; conflicto trabajo-familia; control sobre el trabajo; apoyo social y calidad de liderazgo; compensaciones y capital social.

El objetivo principal fue identificar al personal y áreas con mayor prevalencia de riesgos psicosocial, donde se puede evidenciar los siguientes resultados.

3.2. Presentación de resultados

3.2.1. Condiciones de Trabajo

A continuación, se detallan las condiciones de trabajo de la plantilla evaluada, la misma que nos dará pistas sobre el origen de las exposiciones.

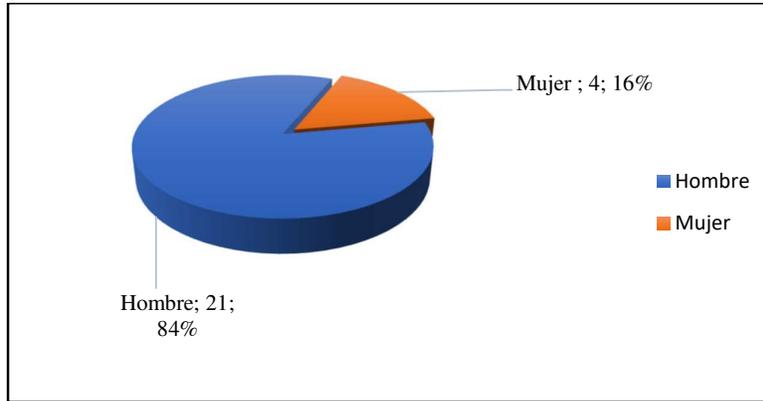
Características Socio Demográficas

Son preguntas relativas al sexo, edad, puesto de trabajo, departamento, antigüedad, relación laboral y horario de trabajo.

En las siguientes figuras se observa los resultados de las preguntas al cuestionario.

PREGUNTA 1. ¿Eres?

Fig. 8. Pregunta 1



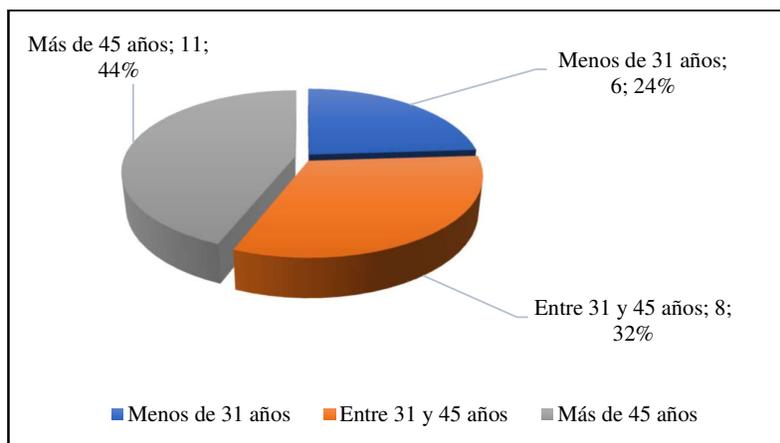
Elaboración: Bryan Betancourt

Fuente: Encuestas realizadas al Personal RS ROTH (Base Quito)

De la población total de los trabajadores de la compañía RS ROTH (Base Quito), se evidencia que existe mayor presencia de personal masculino y corresponde al 84%, mientras que el porcentaje de personal femenino alcanza al 16%.

PREGUNTA 2. ¿Qué edad tienes?

Fig. 9. Pregunta 2



Elaboración: Bryan Betancourt

Fuente: Encuestas realizadas al Personal RS ROTH (Base Quito)

En el gráfico anterior se puede observar que la mayor parte de la población de los trabajadores de RS ROTH (Base Quito), tienen más de 45 años de edad que corresponde al 44%, seguido de un 32% con una edad comprendida entre 31 y 45 años de edad, mientras que el 24% corresponde a trabajadores con menos de 31 años de edad.

PREGUNTA 3. ¿Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad? Señala únicamente una opción.

Fig. 10. Pregunta 3



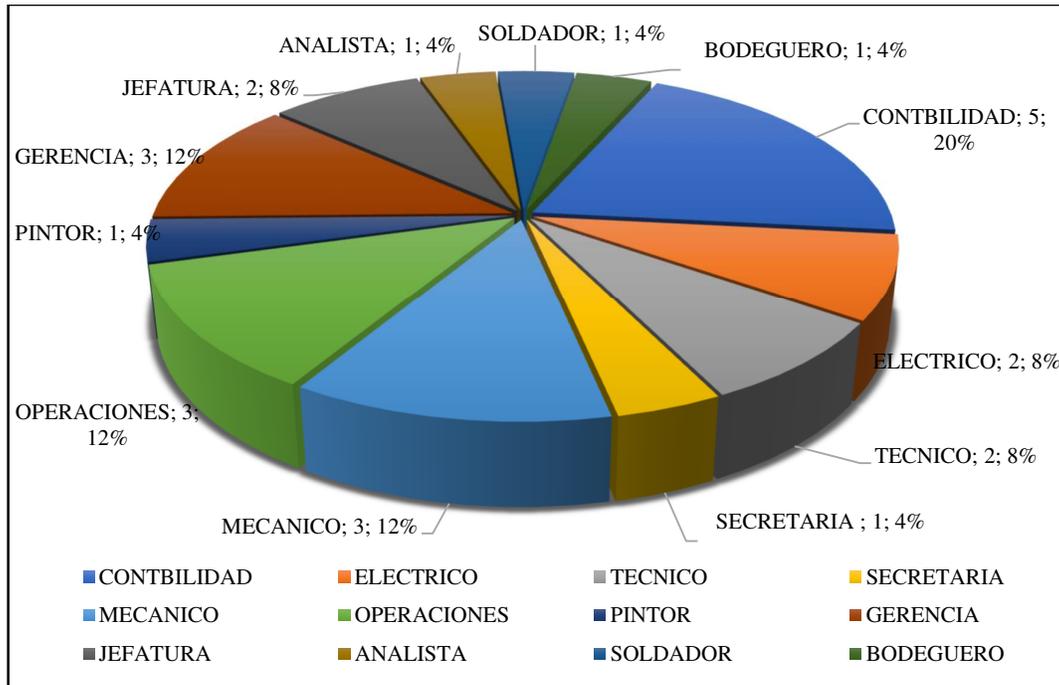
Elaboración: Bryan Betancourt

Fuente: Encuestas realizadas al Personal RS ROTH (Base Quito)

Considerando que desde esta sucursal RS ROTH (Base Quito) se maneja financieramente otros proyectos, el porcentaje de personal administrativo es superior al operativo con un 56%, mientras que el personal operativo representa el 44%.

PREGUNTA 4. ¿Indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad? Señala únicamente una opción.

Fig. 11. Pregunta 4



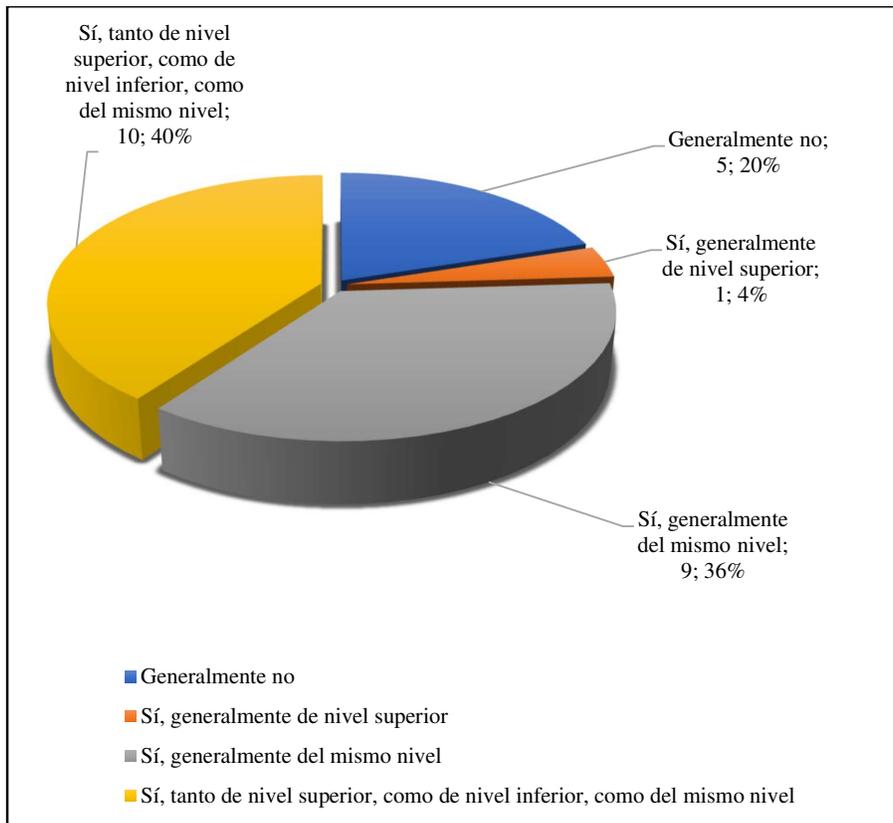
Elaboración: Bryan Betancourt

Fuente: Encuestas realizadas al Personal RS ROTH (Base Quito)

En este gráfico se puede evidenciar que existen varios puestos de trabajo, el puesto de trabajo con mayor personal corresponde a Contabilidad con el 20%, el 4% representa a: secretaria, pintor, analista, soldador y bodeguero (1 persona por puesto de trabajo), el 8% Jefaturas, eléctricos y técnicos (2 personas por puesto de trabajo) y el 12% que corresponde a: mecánicos, operaciones y gerencia (3 personas por puesto).

PREGUNTA 5. ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

Fig. 12. Pregunta 5



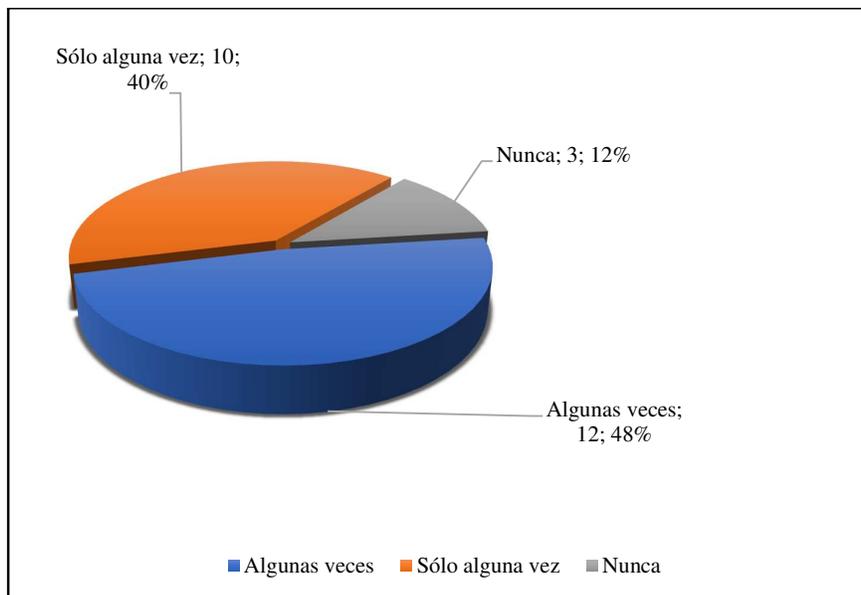
Elaboración: Bryan Betancourt

Fuente: Encuestas realizadas al Personal RS ROTH (Base Quito)

El 40% (porcentaje más alto) de los trabajadores indican que generalmente si realizan actividades de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel, el 36% realiza actividades del mismo nivel, mientras que solo el 20% de trabajadores indica que no realiza actividades de distintos puestos de trabajo y el 4% realiza también actividades de nivel superior.

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

Fig. 13. Pregunta 6



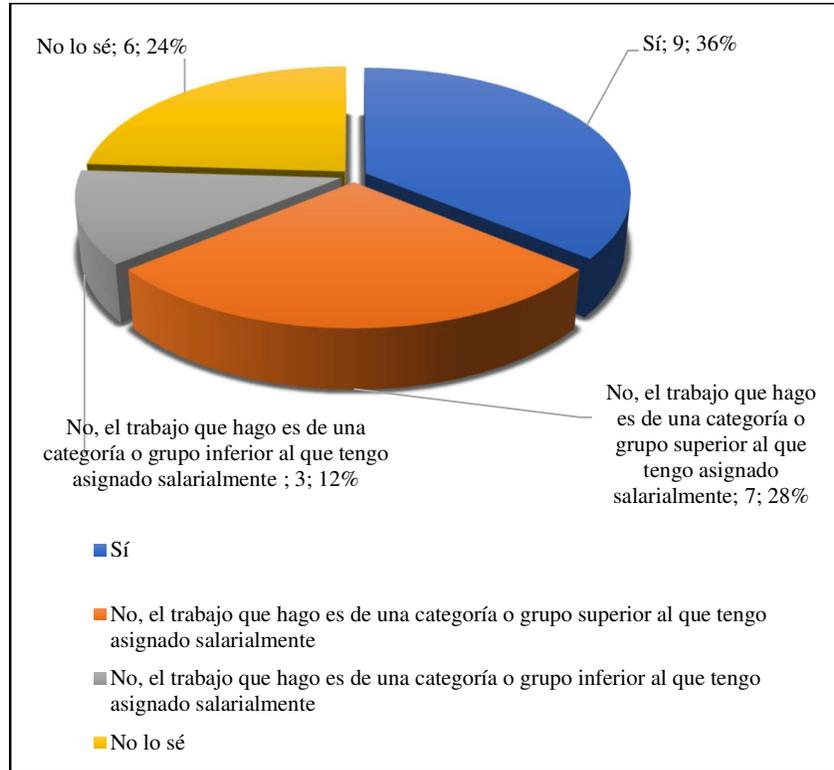
Elaboración: Bryan Betancourt

Fuente: Encuestas realizadas al Personal RS ROTH (Base Quito)

El 48% (porcentaje más alto) de los trabajadores indica que en el último año sus inmediatos superiores si les han consultado sobre cómo mejorar su producción o servicio, el 40% solo alguna vez fueron consultados, mientras que el 12% de trabajadores indica que sus superiores NUNCA les han consultado.

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

Fig. 14. Pregunta 7



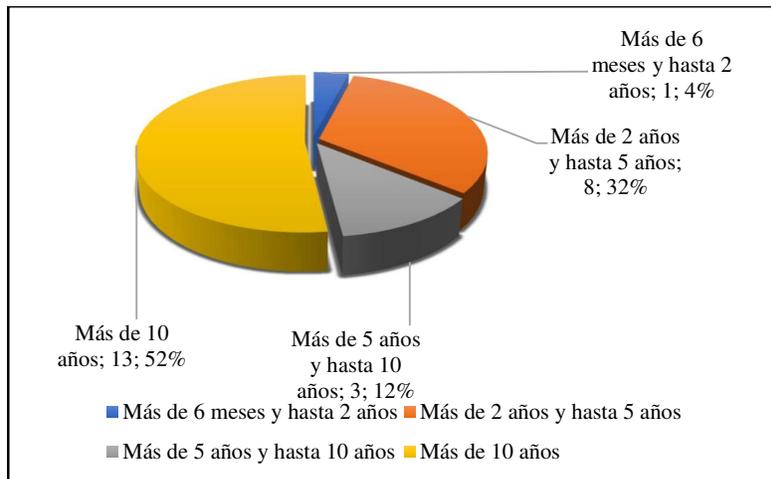
Elaboración: Bryan Betancourt

Fuente: Encuestas realizadas al Personal RS ROTH (Base Quito)

El 36% de los trabajadores indican que las actividades que realizan van de acuerdo con su reconocimiento salarial, se podría decir que están satisfechos, mientras que el 28% indican que realizan actividades de grupos o categorías superiores.

PREGUNTA 8. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en RS ROTH S.A.?

Fig. 15. Pregunta 8



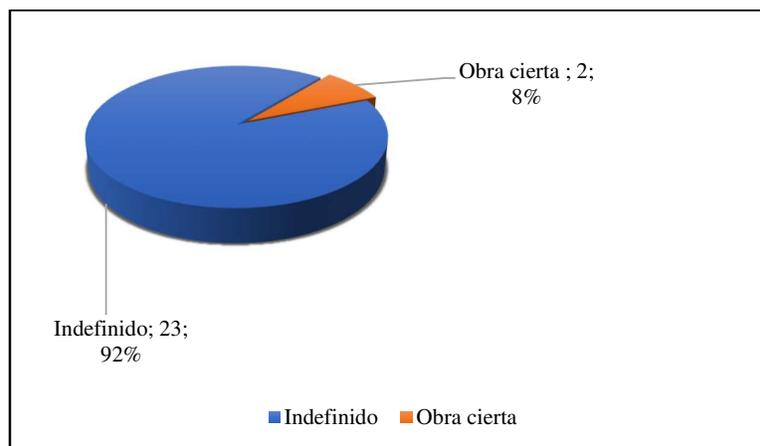
Elaboración: Bryan Betancourt

Fuente: Encuestas realizadas al Personal RS ROTH (Base Quito)

En base al gráfico, se puede decir que, en RS ROTH (Base Quito) la mayor parte de trabajadores llevan un tiempo considerable en la compañía, el 52% (porcentaje más alto) lleva trabajando más de 10 años.

PREGUNTA 9. ¿Qué tipo de relación laboral tienes con RS ROTH S.A.?

Fig. 16. Pregunta 9



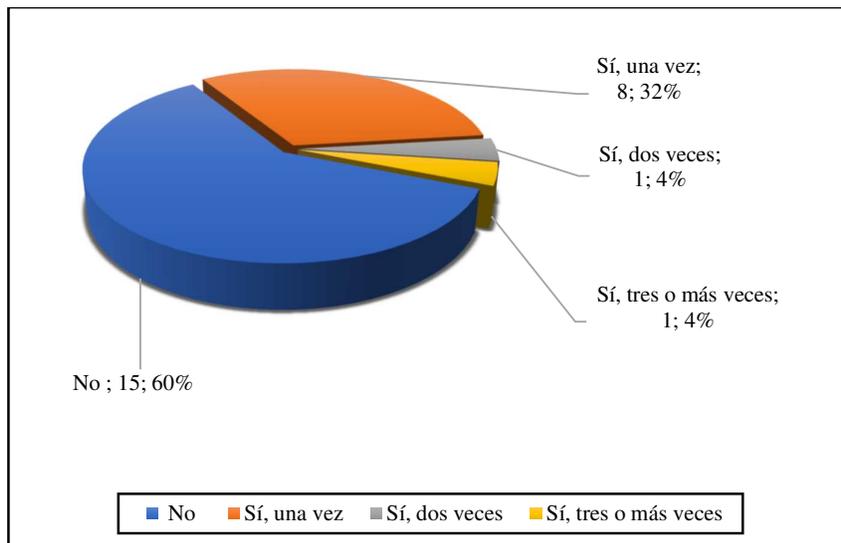
Elaboración: Bryan Betancourt

Fuente: Encuestas realizadas al Personal RS ROTH (Base Quito)

La relación entre la pregunta # 8 y la pregunta # 9 es bastante coherente ya que el 92% de los trabajadores mantienen una relación laboral de forma indefinida, lo que explica que hay una gran cantidad de personas con más de 10 años de trabajo en la Compañía.

PREGUNTA 10. Desde que entraste en RS ROTH S.A. ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

Fig. 17. Pregunta 10



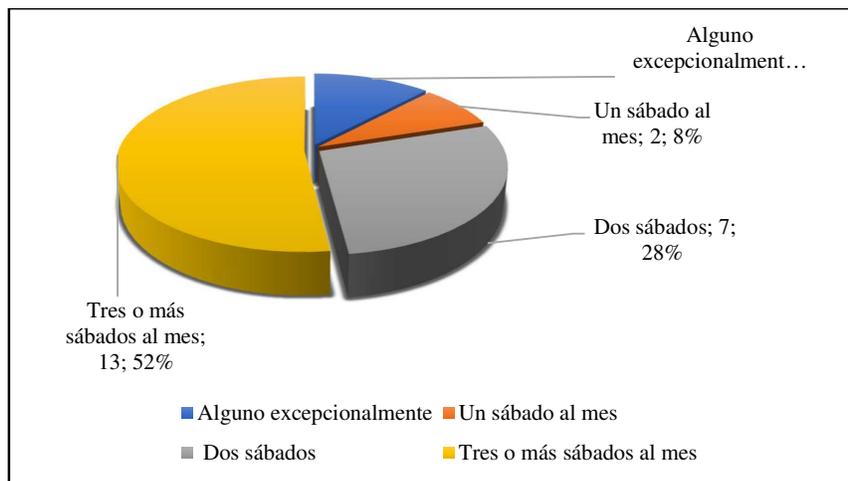
Elaboración: Bryan Betancourt

Fuente: Encuestas realizadas al Personal RS ROTH (Base Quito)

El 60% (porcentaje más alto) de los trabajadores indican que no han tenido un ascenso desde su ingreso, apenas una persona a ascendido de categoría dos veces, el cual representa al 4%.

PREGUNTA 11. Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?

Fig. 18. Pregunta 11



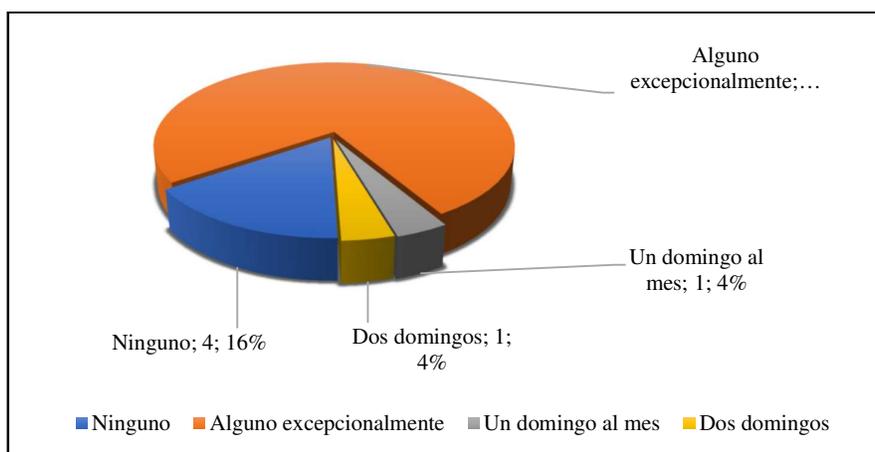
Elaboración: Bryan Betancourt

Fuente: Encuestas realizadas al Personal RS ROTH (Base Quito)

De acuerdo con la figura de la pregunta 11 el 52% de los trabajadores laboran tres o más sábados al mes que corresponden al área operativa, mientras que el personal administrativo labora entre uno y dos sábados al mes.

PREGUNTA 12. Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?

Fig. 19. Pregunta 12



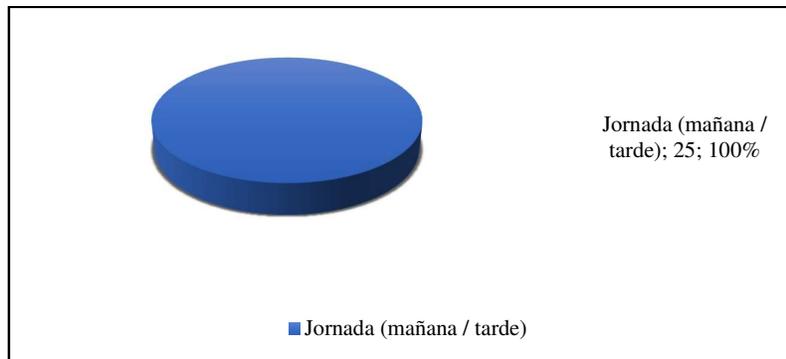
Elaboración: Bryan Betancourt

Fuente: Encuestas realizadas al Personal RS ROTH (Base Quito)

El 76% (porcentaje más alto) de los trabajadores labora excepcionalmente los domingos, al ser una empresa de servicio, esto nos puede dar un indicio de que existen actividades no planificadas que deben ser atendidas fuera del horario normal de trabajo.

PREGUNTA 13. ¿Cuál es tu horario de trabajo?

Fig. 20. Pregunta 13



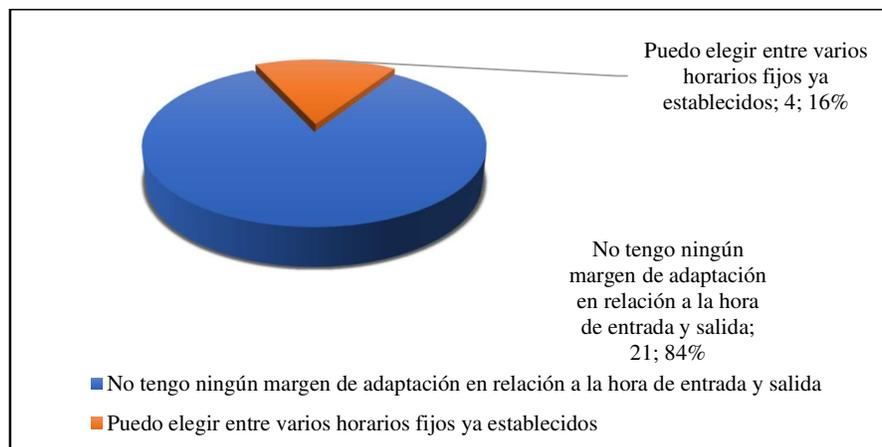
Elaboración: Bryan Betancourt

Fuente: Encuestas realizadas al Personal RS ROTH (Base Quito)

El 100% del personal trabaja en una única jornada mañana / tarde.

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

Fig. 21. Pregunta 14



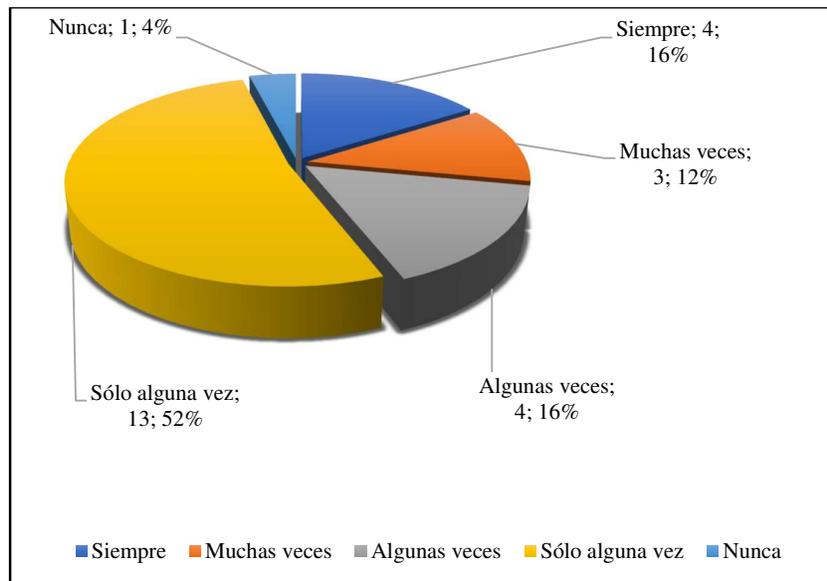
Elaboración: Bryan Betancourt

Fuente: Encuestas realizadas al Personal RS ROTH (Base Quito)

El 84% del personal no tiene ningún margen de hora de entrada y salida, lo que quiere decir que se debe respetar un horario establecido de trabajo o jornada, el 16% del personal corresponde a las Gerencias y ciertas Jefaturas que puede elegir varios horarios, es decir tienen cierta flexibilidad en relación con la hora de entrada y salida.

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

Fig. 22. Pregunta 15



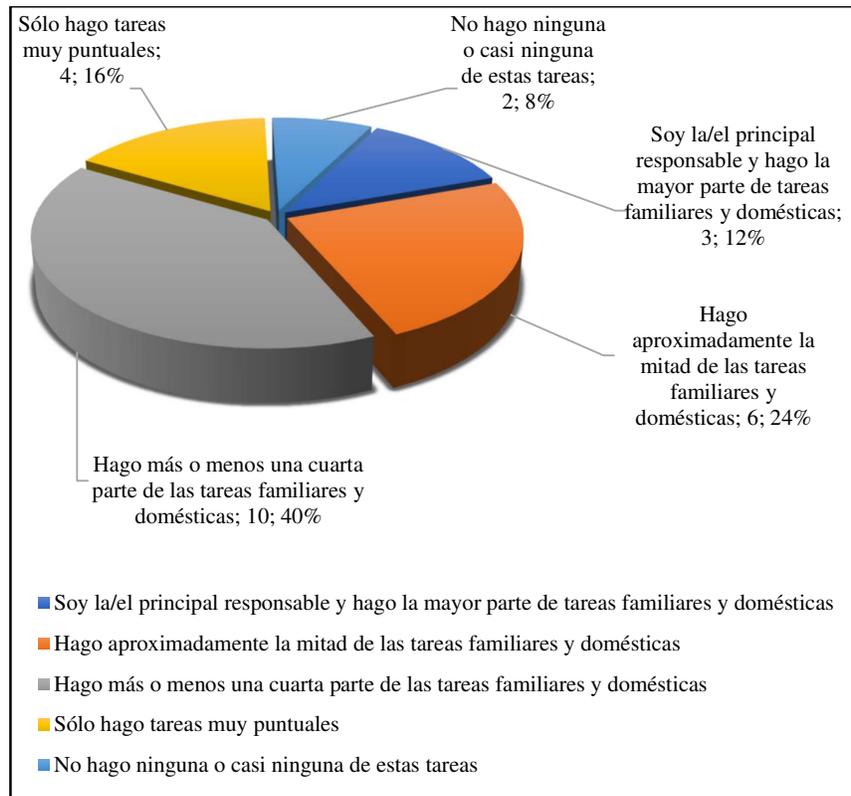
Elaboración: Bryan Betancourt

Fuente: Encuestas realizadas al Personal RS ROTH (Base Quito)

El 52% del personal puede ausentarse solo alguna vez de su puesto de trabajo para atender asuntos personales debido a que los puestos de trabajo son atendidos por una o máximo tres personas, el 44% (siempre, muchas veces, algunas veces) del personal tienen mayor posibilidad de atender sus asuntos personales.

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

Fig. 23. Pregunta 16



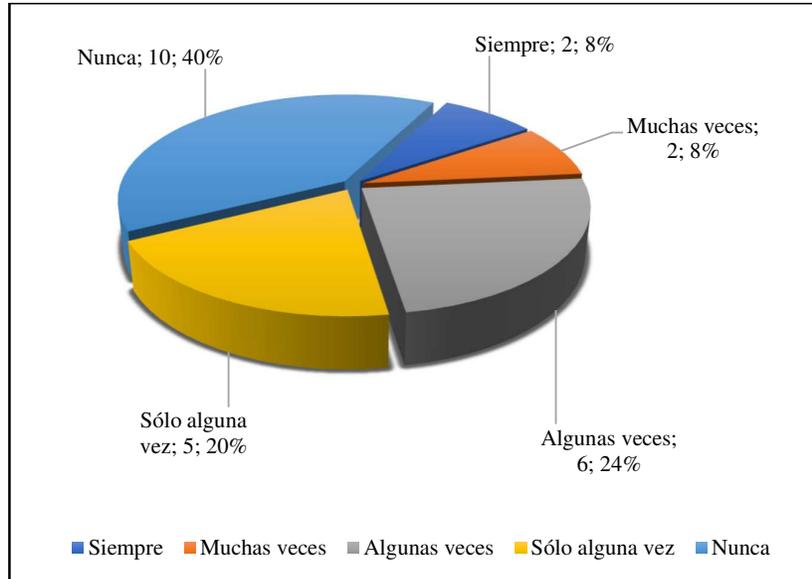
Elaboración: Bryan Betancourt

Fuente: Encuestas realizadas al Personal RS ROTH (Base Quito)

Considerando que el 84% de la población estudiada pertenece al sexo masculino, se evidencia que 40% del personal realiza ciertas actividades (una cuarta parte) en sus hogares e incluso el 24% menciona que realiza la mitad de las tareas familiares, lo que demuestra que un gran porcentaje de hombres comparten actividades domésticas con sus parejas.

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

Fig. 24. Pregunta 17



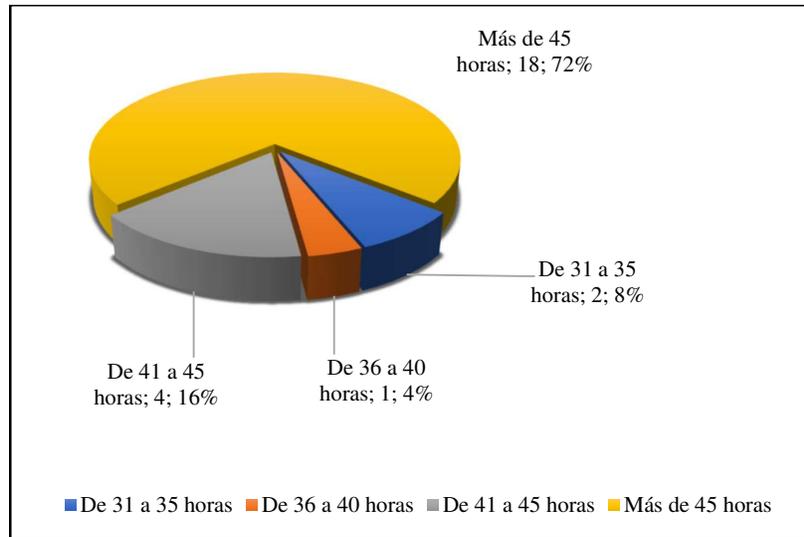
Elaboración: Bryan Betancourt

Fuente: Encuestas realizadas al Personal RS ROTH (Base Quito)

Se puede evidenciar de acuerdo con la figura que un 40% del personal mantiene un horario fijo, mientras que el 16% del personal menciona que su horario, varía muchas veces o siempre, lo que de cierta manera perjudica a los trabajadores ya que no pueden planificar sus actividades personales.

PREGUNTA 18. Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para RS ROTH S.A.?

Fig. 25. Pregunta 18



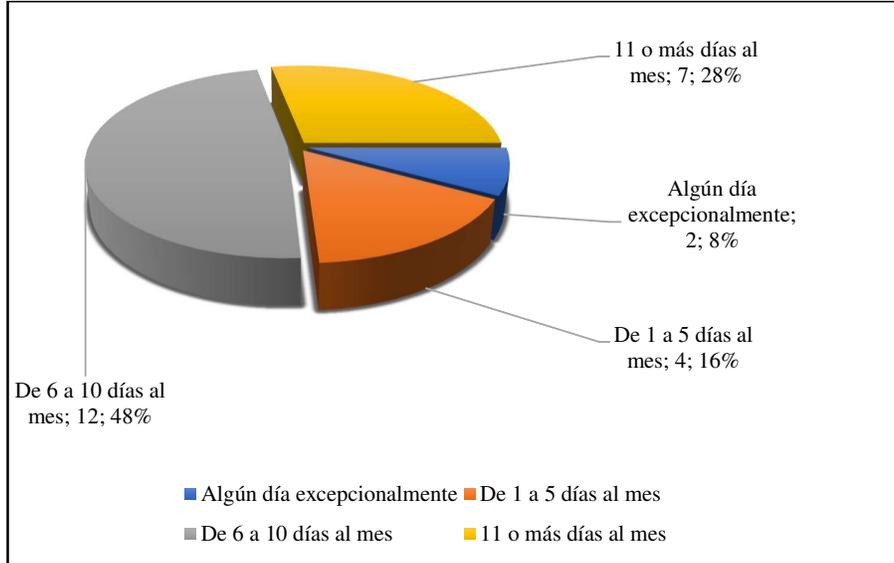
Elaboración: Bryan Betancourt

Fuente: Encuestas realizadas al Personal RS ROTH (Base Quito)

Estos resultados obtenidos de las encuestas se relacionan con el personal que indica que labora los fines de semana (sábado/domingo), el 72% del personal menciona que labora más de 45 horas semanales, mientras que el resto de personal (28%) labora entre 31 y 45 horas semanales.

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

Fig. 26. Pregunta 19



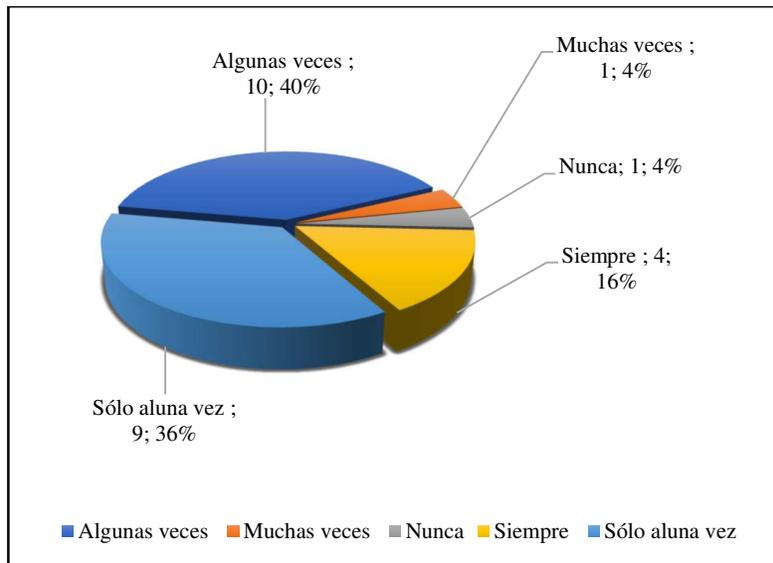
Elaboración: Bryan Betancourt

Fuente: Encuestas realizadas al Personal RS ROTH (Base Quito)

La jornada de trabajo es de 8 horas al día, el 48% del personal indica que extiende su jornada entre 6 y 10 días al mes y el 28% menciona que su jornada se extiende 11 o más días al mes, lo que demuestra que gran parte del personal labora fuera de su horario normal de trabajo.

PREGUNTA 21. ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

Fig. 27. Pregunta 21



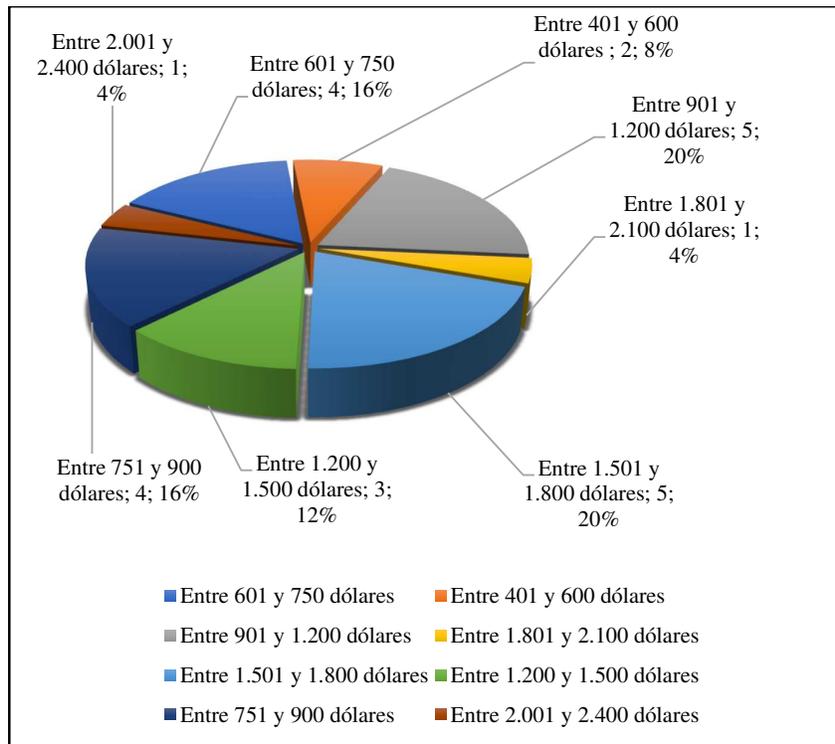
Elaboración: Bryan Betancourt

Fuente: Encuestas realizadas al Personal RS ROTH (Base Quito)

Esta pregunta hace referencia a las pausas que el personal toma entre su tareas y actividades diarias de trabajo e incluso la hora del almuerzo, el 40% indica que algunas veces puede decidir hacer un descanso, mientras que un porcentaje muy bajo (1%) indica que NUNCA puede decidir cuándo tomar un descanso, esto puede ser por el volumen de sus actividades.

PREGUNTA 22. Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?

Fig. 28. Pregunta 22



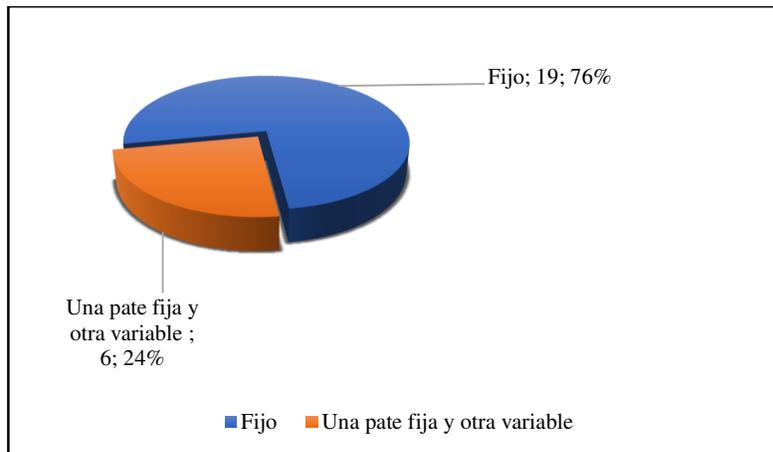
Elaboración: Bryan Betancourt

Fuente: Encuestas realizadas al Personal RS ROTH (Base Quito)

Se evidencia que el sueldo que percibe el personal de RS ROTH son muy variables, esto puede ser debido a la diferencia de actividades y responsabilidades asignadas a cada persona, existe el 20% (porcentaje más alto) de trabajadores que cobra entre 1,501.00 y 1,800.00, al igual que el salario entre 901 y 1,200.

PREGUNTA 23. ¿Tu salario es?

Fig. 29. Pregunta 23



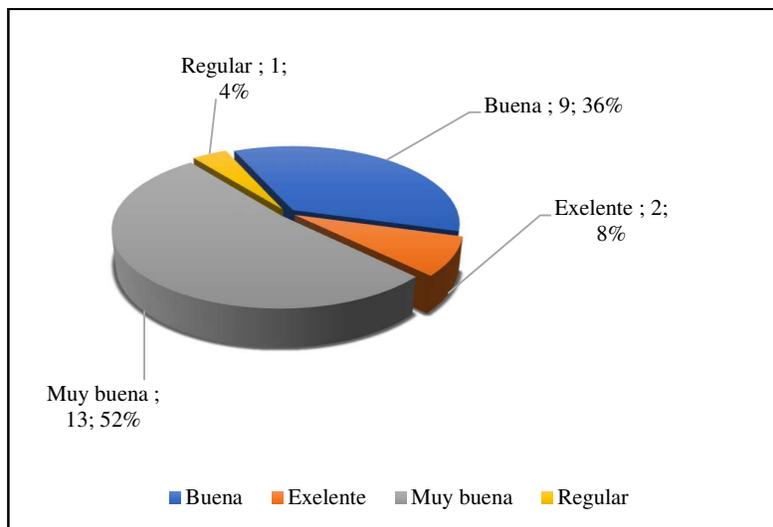
Elaboración: Bryan Betancourt

Fuente Encuestas realizadas al Personal RS ROTH (Base Quito)

Un gran porcentaje del personal mantiene una relación laboral de contrato fijo, por lo que se concluye que el 76% del personal recibe un salario fijo.

PREGUNTA 30. En general ¿dirías que tu salud es?

Fig. 30. Pregunta 30



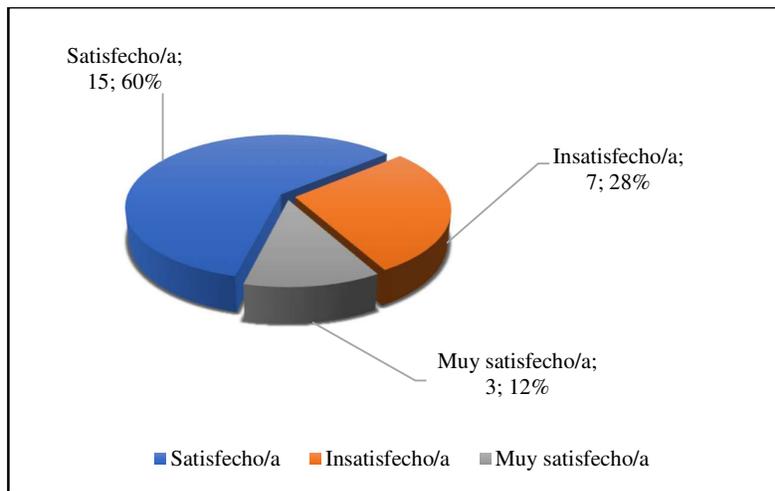
Elaboración: Bryan Betancourt

Fuente: Encuestas realizadas al Personal RS ROTH (Base Quito)

Gran parte del personal menciona que goza de una buena salud, como se puede evidenciar en la gráfica el 52% de personal indica que mantiene una salud MUY BUENA, mientras que apenas el 4% del personal menciona que tiene una salud REGULAR el cual corresponde a una sola persona, puede deberse a un caso puntual.

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

Fig. 31. Pregunta 33



Elaboración: Bryan Betancourt

Fuente: Encuestas realizadas al Personal RS ROTH (Base Quito)

En base a las encuestas realizadas el 60% del personal se encuentra satisfecho en su trabajo, es necesario considerar que el 28% del personal muestra cierta insatisfacción en su trabajo.

3.2.2. Exigencias psicológicas en el trabajo

Exigencias Cuantitativas

Son las exigencias psicológicas que se derivan de la cantidad de trabajo, las siguientes preguntas tratan sobre las estas exigencias y contenidos del trabajo.

PREGUNTA 24. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...

Fig. 32. Resumen Dimensión Exigencias Cuantitativas

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	36,0 [N=9]	12,0 [N=3]	52,0 [N=13]	[N=0]
¿te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	0,0 [N=0]	36,0 [N=9]	64,0 [N=16]	[N=0]
¿te retrasas en la entrega de tu trabajo?	4,0 [N=1]	40,0 [N=10]	56,0 [N=14]	[N=0]
¿tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	52,0 [N=13]	40,0 [N=10]	8,0 [N=2]	[N=0]

Fuente: Informe Preliminar Ista21

En el resumen de las Exigencias Cuantitativas, el 52% de los trabajadores indica que solo alguna vez o nunca la distribución de las tareas es irregular y provoca que se acumule su trabajo, el 64% indica que solo alguna vez o nunca le resulta imposible acabar sus tareas, el 56% indica que solo alguna vez o nunca retrasa la entrega de su trabajo y el 52% siempre o muchas veces tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo.

3.2.3. Ritmo de Trabajo

Es la exigencia psicológica referente a la intensidad de trabajo.

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

Fig. 33. Resumen Dimensión Ritmo de Trabajo

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tienes que trabajar muy rápido?	80,0 [N=20]	12,0 [N=3]	8,0 [N=2]	[N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	88,0 [N=22]	4,0 [N=1]	8,0 [N=2]	[N=0]
¿el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	72,0 [N=18]	20,0 [N=5]	8,0 [N=2]	[N=0]

Fuente: Informe Preliminar Ista21

En las preguntas correspondiente a la dimensión Ritmo de Trabajo, el 80% que corresponde a 20 trabajadores menciona que tiene que trabajar muy rápido, mientras que el 88% correspondiente a 22 trabajadores menciona que debe mantener un ritmo alto de trabajo, por lo tanto, el 72% de trabajadores indica que el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada.

3.2.4. Exigencias Emocionales

Estas exigencias se derivan de las relaciones interpersonales en el trabajo en especial de puestos de atención al personal que puedan comportar la transferencia de emociones y sentimientos.

PREGUNTA 24. Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo.

Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...

Fig. 34. Resumen Exigencias Emocionales

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	48,0 [N=12]	36,0 [N=9]	16,0 [N=4]	[N=0]
¿en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	4,0 [N=1]	0,0 [N=0]	96,0 [N=24]	[N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo te afecta emocionalmente?	32,0 [N=8]	24,0 [N=6]	44,0 [N=11]	[N=0]
¿tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	20,0 [N=5]	36,0 [N=9]	44,0 [N=11]	[N=0]

Fuente: Informe preliminar Ista21

El 48% de los trabajadores se ven expuestos siempre o muchas veces a momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente, mientras que 96% de los trabajadores indican que solo alguna vez o nunca deben ocuparse de problemas personales de otros.

El 32% de los trabajadores muestra que su trabajo lo afecta emocionalmente en gran medida y buena medida, mientras que el 20% indica que su trabajo es desgastador emocionalmente en gran medida y buena medida.

3.2.5. Exigencias De Esconder Emociones

Son las exigencias para mantener una apariencia neutral del comportamiento de los trabajadores.

PREGUNTA 24. Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo.

Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...

Fig. 35. Resumen Dimensión Exigencias de esconder Emociones

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	72,0 [N=18]	12,0 [N=3]	16,0 [N=4]	[N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	52,0 [N=13]	0,0 [N=0]	48,0 [N=12]	[N=0]
	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	12,0 [N=3]	28,0 [N=7]	60,0 [N=15]	[N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	24,0 [N=6]	28,0 [N=7]	48,0 [N=12]	[N=0]

Fuente: Informe preliminar Ista21

El 72% de los trabajadores de RS ROTH (Base Quito) indica que siempre o muchas veces debe tratar a todo el mundo por igual, aunque no tenga ganas, el 52% de trabajadores siempre o muchas veces debe ser con todo el mundo independientemente

como lo traten, el 60% de menciona que solo alguna vez o nunca debe callar su opinión y el 48% de trabajadores menciona que en alguna medida y o ninguna medida debe esconder sus emociones.

3.2.6. Conflicto trabajo-familia

Doble Presencia

Las exigencias sincrónicas, que a su vez son simultáneas tanto en el ámbito laboral como en ámbito doméstico-familiar.

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

Fig. 36. Resumen Doble Presencia

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	0,0 [N=0]	16,0 [N=4]	84,0 [N=21]	[N=0]
¿hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	12,0 [N=3]	32,0 [N=8]	56,0 [N=14]	[N=0]
¿sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	20,0 [N=5]	32,0 [N=8]	48,0 [N=12]	[N=0]
¿sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	12,0 [N=3]	36,0 [N=9]	52,0 [N=13]	[N=0]

Fuente: Informe preliminar Istas21

El 84% de los trabajadores indica que solo alguna vez o nunca piensa en las tareas domésticas y familiares cuando está en la empresa, entre 48% y 56% de los trabajadores indican que sus actividades laborales no afectan sus tareas domésticas y familiares.

3.2.7. Control sobre el trabajo

Influencia

Es el límite de autonomía en el trabajo diario en general y en el trabajo particular.

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

Fig. 37. Resumen Dimensión Influencia

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	60,0 [N=15]	28,0 [N=7]	12,0 [N=3]	[N=0]
¿tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	28,0 [N=7]	44,0 [N=11]	28,0 [N=7]	[N=0]
¿tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	64,0 [N=16]	32,0 [N=8]	4,0 [N=1]	[N=0]
¿tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	52,0 [N=13]	40,0 [N=10]	8,0 [N=2]	[N=0]

Fuente: Informe Preliminar Ista21

El 60% de los trabajadores mencionan que siempre o muchas veces tiene influencia en el ritmo al que trabaja, el 44% indica que algunas veces tiene mucha influencia sobre las decisiones que afecta a su trabajo, el 64% y 52% de trabajadores tiene siempre o muchas veces influencia de como realiza su trabajo y sobre lo que hace en su trabajo.

3.2.8. Posibilidades de Desarrollo

Es el nivel donde se pone en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de cada trabajador y adquirir nuevos

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

Fig. 38. Resumen Dimensión Posibilidades de Desarrollo

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	92,0 [N=23]	8,0 [N=2]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	56,0 [N=14]	12,0 [N=3]	32,0 [N=8]	[N=0]
¿tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	72,0 [N=18]	24,0 [N=6]	4,0 [N=1]	[N=0]
¿tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	72,0 [N=18]	8,0 [N=2]	20,0 [N=5]	[N=0]

Fuente: Informe Preliminar Ista21

El 92% de los trabajadores mencionan que en gran medida o en buena medida su trabajo requiere de iniciativa, el 56% menciona que su trabajo le permite aprender cosas nuevas, el 72% indica que su trabajo le da la oportunidad de mejorar sus conocimientos y habilidades en gran medida y en buena medida; y el 72% de los trabajadores aplica sus habilidades y conocimientos en su trabajo.

3.2.9. Sentido del Trabajo

Se refiere a la relación que existe entre el trabajo y el empleo, utilidad, importancia y el aprendizaje.

PREGUNTA 25. Continuando con las exigencias y contenidos de tu trabajo, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:

¿En qué medida...

Fig. 39. Resumen Dimensión Sentido del Trabajo

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tus tareas tienen sentido?	100,0 [N=25]	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿las tareas que haces te parecen importantes?	96,0 [N=24]	4,0 [N=1]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿te sientes comprometido con tu profesión?	88,0 [N=22]	12,0 [N=3]	0,0 [N=0]	[N=0]

Fuente: Informe Preliminar Ista21

Un alto porcentaje de trabajadores concuerda en que sus actividades ya sean en gran medida o en buena medida tienen sentido, son importantes y se encuentran comprometidos con su profesión.

3.2.10. Claridad de Rol (Apoyo Social y Calidad de Liderazgo)

Se refiere al conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizarse, objetivos, recursos a ser empleado y autonomía en el trabajo.

PREGUNTA 26. Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas.

Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas. ¿En qué medida...

Fig. 40. Resumen Dimensión Claridad de Rol

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo tiene objetivos claros?	64,0 [N=16]	8,0 [N=2]	28,0 [N=7]	[N=0]
¿sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	84,0 [N=21]	12,0 [N=3]	4,0 [N=1]	[N=0]
¿sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	64,0 [N=16]	32,0 [N=8]	4,0 [N=1]	[N=0]
¿sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	60,0 [N=15]	36,0 [N=9]	4,0 [N=1]	[N=0]

Fuente: Informe Preliminar Ista21

El 64% de los trabajadores mantiene sus objetivos claros en su trabajo, el 84% de trabajadores conoce cuales sus responsabilidades, el 64 conoce que esperan de su trabajo, y el 60 conoce el margen de autonomía.

3.2.11. Conflicto de Rol

Pregunta 26. Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas.

Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas. ¿En qué medida...

Fig. 41. Resumen Dimensión Conflicto de Rol

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	36,0 [N=9]	24,0 [N=6]	40,0 [N=10]	[N=0]
¿se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	28,0 [N=7]	16,0 [N=4]	56,0 [N=14]	[N=0]
¿tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	24,0 [N=6]	32,0 [N=8]	44,0 [N=11]	[N=0]
¿tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	8,0 [N=2]	12,0 [N=3]	80,0 [N=20]	[N=0]

Fuente: Informe Preliminar Ista21

El 36% de los trabajadores indican que en gran medida y en buena medida las cosas en su trabajo son aceptadas por algunas personas y no por otras, mientras que el 28% de trabajadores mencionan que en gran medida y en buena medida se les exigen cosas contradictorias en su trabajo. Por otra parte, en 44% de trabajadores menciona que

en alguna medida o ninguna medida creen que las tareas se deberían hacer de otra manera y el 80% no cree que las tareas que realizan son innecesarias.

3.2.12. Apoyo Social de Compañeros/as

Se refiere a la ayuda recibida por parte de los compañeros y compañeras para realizar de mejor manera un trabajo.

PREGUNTA 27. Las siguientes preguntas tratan del apoyo que recibes en el trabajo.

Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas. ¿Con qué frecuencia...

Fig. 42. Resumen Dimensión Apoyo Social de Compañeros/as

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	56,0 [N=14]	28,0 [N=7]	16,0 [N=4]	[N=0]
¿tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	52,0 [N=13]	20,0 [N=5]	28,0 [N=7]	[N=0]
¿tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	32,0 [N=8]	28,0 [N=7]	40,0 [N=10]	[N=0]

Fuente: Informe Preliminar Ista21

El 56% de los trabajadores menciona recibir muchas veces / siempre apoyo de sus compañeros en la realización de sus tareas, el 52% de trabajadores mencionan que sus compañeros siempre o muchas veces están dispuestos a escuchar problemas de su trabajo.

3.2.13. Sentimiento de Grupo

Es el sentimiento de ser parte del colectivo humano con el que se trabaja día a día.

PREGUNTA 27. Las siguientes preguntas tratan del apoyo que recibes en el trabajo.

Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas. ¿Con qué frecuencia...

Fig. 43. Resumen Dimensión Sentimiento de Grupo

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	92,0 [N=23]	0,0 [N=0]	8,0 [N=2]	[N=0]
¿sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	72,0 [N=18]	24,0 [N=6]	4,0 [N=1]	[N=0]
¿os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	80,0 [N=20]	20,0 [N=5]	0,0 [N=0]	[N=0]

Fuente: Informe Preliminar Ista21

Un alto porcentaje de trabajadores menciona que tiene una buena relación entre compañeros, el 92% indica tener un buen ambiente entre compañeros, el 72% siente que forma parte del grupo y el 80% menciona que siempre o muchas veces existe ayuda en compañeros o compañeras.

3.2.14. Apoyo Social de Superiores

Es recibir ayuda por parte de los superiores para realizar un buen trabajo.

PREGUNTA 27. Las siguientes preguntas tratan del apoyo que recibes en el trabajo.

Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas. ¿Con qué frecuencia...

Fig. 44. Resumen Dimensión Apoyo Social de Superiores

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	48,0 [N=12]	32,0 [N=8]	20,0 [N=5]	[N=0]
¿recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	56,0 [N=14]	20,0 [N=5]	24,0 [N=6]	[N=0]
¿tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	40,0 [N=10]	32,0 [N=8]	28,0 [N=7]	[N=0]

Fuente: Informe Preliminar Ista21

Entre el 40% y 56% de los trabajadores menciona que siempre o muchas veces recibe apoyo de su superior en la realización de su trabajo, escuchando problemas de su trabajo y sobre como hace su trabajo.

3.2.15. Calidad de liderazgo

Es la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos, se relaciona con la dimensión de apoyo social de superiores.

PREGUNTA 29. Las preguntas que siguen a continuación se refieren al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo.

Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida...

Fig. 45. Resumen Dimensión Calidad de liderazgo

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	36,0 [N=9]	24,0 [N=6]	40,0 [N=10]	[N=0]
¿tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	40,0 [N=10]	36,0 [N=9]	24,0 [N=6]	[N=0]
¿tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	48,0 [N=12]	28,0 [N=7]	24,0 [N=6]	[N=0]
¿tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	44,0 [N=11]	36,0 [N=9]	20,0 [N=5]	[N=0]

Fuente: Informe Preliminar Ista21

El 40% de los trabajadores indica que en alguna medida o ninguna medida su jefe inmediato se asegura que cada uno de sus trabajadores tenga buenas oportunidades de desarrollo profesional, mientras que entre el 40% y 48% de los trabajadores indican que en gran medida y buena medida su jefe inmediato planifica bien el trabajo, distribuye bien el trabajo y resuelve bien los conflictos.

3.2.16. Previsibilidad

Se refiere a la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de manera correcta el trabajo y adaptarse a los cambios.

PREGUNTA 26. Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas.

Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida...

Fig. 46. Resumen Dimensión Previsibilidad

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿en tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	32,0 [N=8]	28,0 [N=7]	40,0 [N=10]	[N=0]
¿recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	44,0 [N=11]	32,0 [N=8]	24,0 [N=6]	[N=0]

Fuente: Informe Preliminar Ista21

El 40% de los trabajadores indican que en alguna medida y en ninguna medida la empresa les informa de decisiones importantes, cambios o proyectos a futuro, mientras que el 44% de los trabajadores indica que en gran medida y buena medida reciben la información necesaria para realizar su trabajo.

3.2.17. Reconocimiento (Compensaciones del Trabajo)

Es la valoración, respeto y buen trato por parte de la dirección en el trabajo.

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

Fig. 47. Resumen Dimensión Reconocimiento

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo es valorado por la dirección?	52,0 [N=13]	40,0 [N=10]	8,0 [N=2]	[N=0]
¿la dirección te respeta en tu trabajo?	68,0 [N=17]	32,0 [N=8]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿recibes un trato justo en tu trabajo?	80,0 [N=20]	12,0 [N=3]	8,0 [N=2]	[N=0]

Fuente: Informe Preliminar Ista21

El 52% de los trabajadores se siente valorado por la dirección en gran medida o en buena media, el 68% y el 80% mencionan que en gran media o en buena medida la dirección respeta su trabajo y recibe un trato justo.

3.2.18. Inseguridad sobre el empleo

Es la preocupación por el futuro del empleo o del trabajo

PREGUNTA 28. Se refieren a la preocupación de posibles cambios en las condiciones de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas. ¿Estás preocupado/a por?

Fig. 48. Resumen Dimensión Inseguridad sobre el empleo

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿si te despiden o no te renuevan el contrato?	64,0 [N=16]	20,0 [N=5]	16,0 [N=4]	[N=0]
¿lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	80,0 [N=20]	12,0 [N=3]	8,0 [N=2]	[N=0]

Fuente: Informe Preliminar Ista21

Un alto porcentaje de trabajadores les preocupa ser despedido o que su contrato no sea renovado como indica el 64% de trabajadores quienes ubicaron esta preocupación “en gran medida y en buena medida”, mientras que el 80%, el cual corresponde a 20 trabajadores mencionan que se sienten preocupados a la dificultad de encontrar trabajo en caso de encontrarse en paro.

3.2.19. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

Es la preocupación por el futuro debido a los cambios no deseados en las condiciones de trabajo.

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

Fig. 49. Resumen Dimensión Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	32,0 [N=8]	20,0 [N=5]	48,0 [N=12]	[N=0]
¿si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	28,0 [N=7]	20,0 [N=5]	52,0 [N=13]	[N=0]
¿si te cambian de tareas contra tu voluntad?	20,0 [N=5]	40,0 [N=10]	40,0 [N=10]	[N=0]
si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	80,0 [N=20]	16,0 [N=4]	4,0 [N=1]	[N=0]

Fuente: Informe Preliminar Ista21

Un alto porcentaje de los trabajadores se encuentran preocupados ya que las condiciones de trabajo pueden variar en contra de su voluntad, como indican las figuras anteriores el 32% de los trabajadores se preocupa en gran medida /en buena medida ser trasladados a otro centro de trabajo, unidad o departamento en contra su voluntad, mientras que 80% el cual corresponde a 20 trabajadores se siente preocupado que su sueldo tenga una variación en contra de su voluntad.

3.2.20. Confianza Vertical (Capital Social)

Es una relación de poder desigual, la seguridad de quien tiene más poder

PREGUNTA 29. Las preguntas que siguen a continuación se refieren al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo.

Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida...

Fig. 50. Resumen Dimensión Confianza vertical

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	60,0 [N=15]	40,0 [N=10]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	72,0 [N=18]	16,0 [N=4]	12,0 [N=3]	[N=0]
¿los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	44,0 [N=11]	40,0 [N=10]	16,0 [N=4]	[N=0]

Fuente: Informe Preliminar Ista21

El 60% de los trabajadores opinan que la dirección confía que hacen un buen trabajo, ya sea en gran medida o buen a medida, adicional el 72 % de los trabajadores indica que se puede fiar de la información procedente de la dirección.

3.2.21. Justicia

Es la medida en que los trabajadores son tratados con equidad en su trabajo.

PREGUNTA 29. Las preguntas que siguen a continuación se refieren al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo,

Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas. ¿En qué medida...

Fig. 51. Resumen Dimensión Justicia

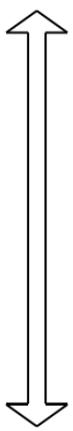
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿se solucionan los conflictos de una manera justa?	36,0 [N=9]	44,0 [N=11]	20,0 [N=5]	[N=0]
¿se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	32,0 [N=8]	28,0 [N=7]	40,0 [N=10]	[N=0]
¿la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	52,0 [N=13]	32,0 [N=8]	16,0 [N=4]	[N=0]
¿se distribuyen las tareas de una forma justa?	64,0 [N=16]	20,0 [N=5]	16,0 [N=4]	[N=0]

Fuente: Informe Preliminar Ista21

El 44% de los trabajadores indica que en cierta medida los conflictos se solucionan de una manera justa el 64% menciona que en gran medida o buena medida los trabajos se distribuyen justamente, mientras que el 40% de los trabajadores menciona que en alguna o ninguna media se reconoce por un trabajo bien hecho.

Dimensiones Psicosociales de la versión media de COPSOQ-Istas21

Fig. 52. Exposiciones en personal RS ROTH ordenadas en función del porcentaje de trabajadores/as en la situación más desfavorable para la salud (rojo)

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
	MÁS PROBLEMÁTICAS			
	Ritmo de trabajo	92	8	0
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	76	20	4
	Inseguridad sobre el empleo	68	20	12
	Apoyo social de compañeros	56	12	32
	Conflicto de rol	52	20	28
	Previsibilidad	52	28	20
	Calidad de liderazgo	48	24	28
	Exigencias cuantitativas	44	40	16
	Exigencias emocionales	44	36	20
	Claridad de rol	44	24	32
	Exigencias de esconder emociones	36	20	44
	Apoyo social de superiores	36	40	24
	Doble presencia	16	64	20
	Posibilidades de desarrollo	16	16	68
	Sentimiento de grupo	16	28	56
	Justicia	12	24	64
Influencia	8	48	44	
MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES				
Sentido del trabajo	0	12	88	
Reconocimiento	0	4	96	
Confianza vertical	0	8	92	

Elaboración: Bryan Betancourt

Fuente: Informe Preliminar Istas21

La herramienta digital utilizada, muestra que el personal de RS ROTH (Base Quito) se encuentra en condiciones más desfavorables principalmente en tres dimensiones las cuales son, ritmo de trabajo con un 92%, inseguridad sobre las condiciones de trabajo con el 76% e inseguridad sobre el empleo con un 68%, por lo que se debe atacar en esos puntos que son más desfavorables.

Fig. 53. Localización de las exposiciones en trabajadores de RS ROTH (Base Quito)

		Exigencias cuantitativas	Ritmo de trabajo	Exigencias emocionales	Exigencias de esconder	Doble presencia	Influencia	Posibilidades de desarrollo	Sentido del trabajo	Claridad de rol	Conflicto de rol	Apoyo social de compañeros	Sentimiento de grupo	Apoyo social de superiores	Calidad de liderazgo	Previsibilidad	Reconocimiento	Inseguridad sobre el empleo	Inseguridad sobre las	Confianza vertical	Justicia
Departa mentos	Puestos	Contabilidad	Red	Red	Red	Red	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Eléctrico	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Técnico	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Secretaria	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Mecánico	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Operaciones	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Pintor	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Gerencia	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Jefatura	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Analista	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Soldador	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Bodeguero	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Sexo		OPERATIVO	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
		ADMINISTRATIVO	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Mujeres	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	
	Hombres	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	

Elaboración: Bryan Betancourt

Fuente: Informe Preliminar Ista21

Los trabajadores de sexo masculino se encuentran con mayor número de dimensiones en color rojo (exposición al riesgo), adicional se evidencia una mayor exposición al riesgo en el área operativa.

3.3. Análisis de resultados

Inicialmente se analizaron las condiciones de trabajo del personal de la empresa RS ROTH (BASE QUITO), en base a la aplicación de del cuestionario CopsoQ- istas 21. Se puede observar que casi el 50% del personal sobrepasa los 45 años, donde existe un gran porcentaje de trabajadores de género masculino. Es necesario puntualizar que existen varios puestos de trabajo los cuales son ocupados por dos o máximo tres personas, e incluso existen puestos unipersonales. Dentro de las condiciones de trabajo se evidencia

que el 50% de los trabajadores llevan una amplia trayectoria laborar en la empresa ya que estos trabajan más de 10 años, de cierta manera se puede decir que gozan de una estabilidad laboral, esto se puede reafirmar mediante la pregunta #9, donde el 92% del personal indica que su relación laboral con la empresa es indefinida.

Existen condiciones de trabajo desfavorables para el personal, como la cantidad de horas de trabajo semanales, donde el 72% del personal menciona laborar más 45 horas semanales, de igual manera, este resultado está en concordancia con la pregunta #19 donde el 48% del personal debe prolongar su jornada entre 6 y 10 días al mes y un 28% extiende su jornada 11 o más días al mes, sin duda estas condiciones de trabajo afectan las relaciones sociales y familiares de los trabajadores.

En el análisis de las dimensiones demuestra una alta exposición al riesgo ritmo de trabajo, el 92% de los trabajadores está expuesto a la situación más desfavorable, el alto porcentaje indica que esta situación afecta a casi todos los trabajadores sin discriminar sexo ni departamento, mientras que un 8% a la situación intermedia, esta dimensión demuestra el alto nivel de intensidad que los trabajadores deben mantener durante toda su jornada laboral.

Una de las dimensión a la cual los trabajadores de se encuentra en situaciones más desfavorables es la inseguridad sobre las condiciones de trabajo, un 76% de trabajadores está expuesto a la situación más desfavorable, un 20% a la intermedia y un 4% a la más favorable, evidentemente la situación socioeconómica actual del país ha obligado a las empresas a reestructurarse, han adoptado por suprimir puestos de trabajo, modificar jornadas e incluso la reducción salarial, con la finalidad de hacerle frente a una de las peores crisis económicas en los últimos años, sin duda todos estos aspectos provocan una sensación de amenaza en los trabajadores.

Otra dimensión donde los trabajadores se encuentran en situación desfavorables es la inseguridad sobre el empleo, nuevamente es necesario hacer referencia a la emergencia sanitaria a causa del COVID 19, un alto porcentaje de los trabajadores de RS ROTH, sienten que su estabilidad laboral se verá afectada, es necesario mencionar que las encuestas realizadas en el país hablan de casi 1 millón de personas que han perdido su empleo, pese a que esta investigación se ha realizado a los trabajadores de la empresa RS ROTH podemos decir que este riesgo afectado casi toda la población económicamente activa.

Existen dimensiones donde alrededor del 50% se encuentra en condiciones desfavorables como por ejemplo apoyo social entre compañeros, conflicto de rol y previsibilidad, donde es de suma importancia la intervención de medidas preventivas, considerando los riesgos a los cuales están expuestos los trabajadores es necesario destacar que más del 50% del personal se encuentra en situaciones intermedias o más favorables con respecto a las exigencias cuantitativas, lo que nos puede dar una idea sobre el desempeño laboral la cual y en base a los resultados se puede decir que es aceptable.

También es importante mencionar las dimensiones donde un alto porcentaje (entre 88% y 96%) de trabajadores se encuentran en condiciones más favorables, como, por ejemplo, sentido de trabajo donde podemos evidenciar que los trabajadores sienten aportar o contribuir en el servicio o producto final mediante las actividades que realizan día a día. Otra dimensión que ubica al personal en condición favorable es, reconocimiento, donde podemos asegurar que, se maneja un adecuado método de trabajo, existe equidad entre las promociones, asignación de tareas y horarios, adicional se puede evidenciar que el personal recibe un salario de acuerdo con las actividades realizadas.

Por último, podemos destacar la confianza vertical donde los trabajadores pueden expresar su confianza al demostrar su opinión a la alta dirección.

3.4. Aplicación Práctica

Considerando que la herramienta CopsoQ-Istas21 maneja los resultados mediante un formato de semaforización, donde rojo muestra las dimensiones más desfavorables, amarillo situaciones intermedias y verde como dimensiones más favorables.

La herramienta organiza de arriba hacia abajo las dimensiones con mayor porcentaje de riesgo. Como aplicación práctica se va a realizar un cuadro con las dimensiones con mayor incidencia de riesgo, proponiendo medidas preventivas que generen un adecuado control de los riesgos psicosociales dentro de la empresa, el criterio a utilizar se basa en: dimensiones que cuenta con un porcentaje mayor al 60% en color rojo serán definidas como un riesgo crítico, el cual requiere el desarrollo de planes de acción para su control y mitigación, dimensiones que se encuentren en el rango del 50%-60% dentro del formato de dimensión más desfavorable, serán definidas como oportunidades de mejora.

Por último, las dimensiones que cuenten con un porcentaje mayor al 80% en la dimensión más favorable, serán reconocidas como indicadores positivos de la organización las cuales no necesitaran medidas preventivas.

Tabla 2. Medidas Preventivas

Medidas preventivas

Dimensión	Resultados obtenidos	Objetivos de la Dimensión	Medidas Preventivas	Acción
Ritmo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Favorable: 0% • Intermedio: 8% • Desfavorable: 92% 	<ul style="list-style-type: none"> • Reducir las exigencias cuantitativas del personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación de la gestión del tiempo. • Feedback semanales para el seguimiento y distribución de las actividades • Establecer horarios para para realizar pausas activas • Capacitar al personal en las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo con la finalidad de optimizar el tiempo 	<ul style="list-style-type: none"> • Inmediato
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Favorable: 4% • Intermedio: 20% • Desfavorable: 76% 	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar condiciones de trabajo apropiadas para el personal, evitando la disminución o la suspensión de beneficios adquiridos 	<ul style="list-style-type: none"> • Abrir espacios donde el departamento de recursos humanos aclare inquietudes evitando información errónea que afecte al desempeño laboral de los trabajadores • Capacitar sobre la salud mental dentro de la organización • Generar una política de comunicación segura (Libre de rumores) • Implementar procedimientos justos para cambios organizacionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Inmediato
Inseguridad sobre el empleo	<ul style="list-style-type: none"> • Favorable: 12% • Intermedio: 20% • Desfavorable: 68% 	<ul style="list-style-type: none"> • Disminuir la inseguridad del personal y fomentar la estabilidad laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Generar una política de desvinculación justa para los trabajadores (Trato digno) • Difundir campanas sobre el manejo de las preocupaciones • Difundir por medio de herramientas audiovisuales el compromiso de cada 	<ul style="list-style-type: none"> • Inmediato

**FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS TRABAJADORES
RS ROTH (BASE QUITO)**

			colaborador y su importancia dentro de la organización	
Apoyo social de compañeros	<ul style="list-style-type: none"> • Favorable: 32% • Intermedio: 12% • Desfavorable: 56% 	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar la colaboración entre compañeros cuando el desarrollo de sus actividades lo requieran 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de remuneración igualitaria por puesto de trabajo • Asignación de bonos o reconocimientos por metas grupales 	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de mejora
Conflicto de rol	<ul style="list-style-type: none"> • Favorable: 28% • Intermedio: 20% • Desfavorable: 52% 	<ul style="list-style-type: none"> • Evitar contradicciones relacionadas a las funciones y actividades asignadas a cada persona 	<ul style="list-style-type: none"> • Definir y difundir política y objetivos empresariales • Implementar sistemas de comunicación eficientes, tanto de nivel ascendente como descendente • Dar a conocer a los trabajadores sus responsabilidades, funciones y derechos por medio de profesiogramas • Difundir políticas de participación y consulta a los trabajadores • Coordinar reuniones mensuales donde se den a conocer los resultados obtenidos 	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de mejora
Previsibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Favorable: 20% • Intermedio: 28% • Desfavorable: 52% 	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la correcta planificación, información necesaria y formación requerida por cada trabajador para el desempeño de sus actividades laborales 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar y difundir el plan de capacitación por puestos de trabajo • Formación en competencias y nuevos métodos de trabajo (tecnología y herramientas) • Implementar canales de información • Coordinar reuniones semanales para la correcta planificación de actividades, fomentando la participación directa de los trabajadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de mejora

**FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS TRABAJADORES
RS ROTH (BASE QUITO)**

<p>Calidad de liderazgo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Favorable: 28% • Intermedio: 24% • Desfavorable: 48% 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la gestión de mandos medios con la finalidad de asegurar el bienestar y el desempeño de personal subordinado 	<ul style="list-style-type: none"> • Formar a los directivos (mandos medios) en estilos de liderazgo • Formar a los directivos (mandos medios) en manejo de conflictos y situaciones • Identificar líderes informales dentro de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de mejora
<p>Exigencias cuantitativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Favorable: 16% • Intermedio: 40% • Desfavorable: 44% 	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar que la cantidad de trabajo asignada a una persona sea acorde a la capacidad de respuesta, con la finalidad de no que estas no interfieran de forma negativa a su salud y como consecuencia su rendimiento laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar reuniones semanales con la finalidad de asegurar que la cantidad de trabajo asignado se acorde al tiempo de la jornada laboral • Generar objetivos claros en cada planificación, estableciendo prioridades y tiempos para cada tarea • Durante la tarea asignada el jefe inmediato debe realizar un acompañamiento de estas, con la finalidad de conocer el avance de la tarea, los posibles inconvenientes o retrasos y en el caso de ser necesario asignara a otros trabajadores como apoyo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de mejora
<p>Exigencias emocionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Favorable: 20% • Intermedio: 36% • Desfavorable: 44% 	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la estabilidad emocional de los trabajadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar un servicio de atención y apoyo a los trabajadores • Talleres de formación para el manejo de estrés e inteligencia emocional 	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de mejora
<p>Claridad de rol</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Favorable: 32% • Intermedio: 24% • Desfavorable: 44% 	<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer con claridad las tareas y objetivos asignados a cada trabajador 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar sistemas de comunicación eficientes, tanto de nivel ascendente como descendente • Implementar sistemas de fácil acceso a la información • Implementar una política de comunicación donde la asignación de tareas se de forma formal 	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de mejora

**FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS TRABAJADORES
RS ROTH (BASE QUITO)**

Exigencias de esconder emociones	<ul style="list-style-type: none"> • Favorable: 44% • Intermedio: 20% • Desfavorable: 36% 	<ul style="list-style-type: none"> • Adiestrar al personal para el manejo y control de sus propias emociones 	<ul style="list-style-type: none"> • Talleres de formación sobre el control y entrenamiento emocional • Talleres de actividades estimulantes • Fomentar el apoyo social entre trabajadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de mejora
Apoyo social de superiores	<ul style="list-style-type: none"> • Favorable: 24% • Intermedio: 40% • Desfavorable: 36% 	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la contribución necesaria por parte de los supervisores o jefes inmediatos hacia el personal, con la finalidad de que se realice un buen trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer reconocimientos continuos • Los supervisores o jefes inmediatos deben encargarse de la formación constante de su personal, adicional es necesario que conozcan las necesidades de los trabajadores para realizar una tarea • Los supervisores o jefes inmediatos deben impulsar la confianza y la motivación personal, generando un ambiente positivo en sus trabajadores • Promover la participación de los empleados 	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de mejora
Doble presencia	<ul style="list-style-type: none"> • Favorable: 20% • Intermedio: 64% • Desfavorable: 16% 	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar una relación saludable en la vida laboral, social y familiar de los trabajadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar las actividades dentro de la jornada laboral, sin tener que extender sus horas de trabajo o fines de semana • Identificar al personal que tiene hijos o hijas menores de edad, hijas o hijos con discapacidad o personas dependientes a su carga y asignar el derecho a la flexibilidad de horario de entrada y salida • Implementar el teletrabajo • Brindar apoyo social mediante reducción de jornada laboral al personal que se encuentre atravesado situaciones familiares complejas 	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de mejora
Posibilidades de desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • Favorable: 68% • Intermedio: 16% 	<ul style="list-style-type: none"> • Generar oportunidades de superación personal y 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de plazas de trabajo mediante concursos de méritos • Plantera objetivos a corto plazo personales y grupales dentro de la organización, como, por 	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de mejora

**FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS TRABAJADORES
RS ROTH (BASE QUITO)**

	<ul style="list-style-type: none"> Desfavorable: 16% 	laboral a los trabajadores	<p>ejemplo, adquisición de nuevas habilidades útiles para la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluar de forma continua habilidades y desempeño de los trabajadores con la finalidad de evaluar reconocimientos y oportunidades de asensos Programa de capacitaciones donde se incluya cursos de formación y seminarios 	
Sentimiento de grupo	<ul style="list-style-type: none"> Favorable: 56% Intermedio: 28% Desfavorable: 16% 	<ul style="list-style-type: none"> Fomentar un adecuado ambiente laboral y fortalecer el sentimiento de pertenencia 	<ul style="list-style-type: none"> Ampliar las relaciones de colaboración Generar espacios de participación Celebrar logros personales y grupales dentro de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Oportunidad de mejora
Justicia	<ul style="list-style-type: none"> Favorable: 64% Intermedio: 24% Desfavorable: 12% 	<ul style="list-style-type: none"> Generar un ambiente de igualdad en todos los trabajadores de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> Distribuir de manera equitativa actividades y responsabilidades Política de justicia para la resolución de conflictos laborales Reconocimiento por desempeño 	<ul style="list-style-type: none"> Oportunidad de mejora
Influencia	<ul style="list-style-type: none"> Favorable: 44% Intermedio: 48% Desfavorable: 8% 	<ul style="list-style-type: none"> Generar un nivel de independencia sobre las actividades y decisiones de los trabajadores. 	<ul style="list-style-type: none"> Fomentar autonomía en los puestos de trabajo Promover la participación de los empleados 	<ul style="list-style-type: none"> Oportunidad de mejora

CAPITULO IV

4. DISCUSION

4.1. Conclusiones

- Gracias a la aplicación del método CoPsoQ-Istas21 se pudo realizar un análisis general de los factores de riesgos psicosociales presentes en los trabajadores de la empresa RS ROTH (Base Quito), identificando y evaluando situaciones que afectan la salud y la seguridad de los trabajadores, resultados que van acorde a los objetivos del presente estudio, el personal fue un factor importante dentro de la evaluación, demostrando interés y colaboración en la aplicación del cuestionario.
- El ritmo de trabajo es uno de los factores donde un alto porcentaje del personal se encuentra en situación más desfavorable (preponderante), demostrando una alta exigencia psicológica con relación a la intensidad de trabajo, situación que está presente durante toda la jornada laboral tanto el área operativa como administrativa.
- Las condiciones actuales por las cuales atraviesa el mundo entero y en especial nuestro país a causa la pandemia (COVID-19), ha provocado que un alto porcentaje de trabajadores se encuentren en condiciones más desfavorables en relación con la inseguridad sobre el empleo e inseguridad sobre las condiciones de trabajo, ya que las condiciones de trabajo han sufrido cambios ya sea en relación con las actividades que realizan e incluso salarialmente.
- La dimensión apoyo social de compañero refleja un 56% en condiciones desfavorables, esto puede ser a causa de la falta de comunicación entre departamentos y la desigualdad en la distribución de tareas, ya que en algunas ocasiones se crea rivalidades internas.

- Los factores de riesgo psicosociales con mayor porcentaje de trabajadores en condiciones más desfavorables como ritmo de trabajo, inseguridad sobre las condiciones de trabajo e inseguridad sobre el empleo está presente tanto en personal masculino como femenino.
- El estudio refleja mayor presencia de factores de riesgo psicosociales en el personal operativo que el personal administrativo, se pudo identificar estos riesgos y definir medidas preventivas.
- Los factores de riesgo psicosocial influyen de forma negativa en la salud de los trabajadores ocasionando estrés, ansiedad, depresión, entre otros.
- Existe un alto porcentaje de trabajadores operativos que labora fines de semana, especialmente los sábados, adicional un alto porcentaje de trabajadores extiende su jornada laboral varios días al mes, esto influye en su desempeño laboral y su vida familiar y social.
- En el análisis de los resultados se pudo evidenciar que existen dimensiones favorables como el sentido de trabajo, reconocimiento y confianza vertical.
- La correcta aplicación de las medidas preventivas tanto de aplicación inmediata como oportunidades de mejora puede convertir dimensiones desfavorables a favorables a corto y a mediano plazo.
- Para la aplicación de ciertas medidas preventivas es necesario asignar recursos como por ejemplo capacitación y adiestramiento.

4.2. Recomendaciones

- Es importante socializar los hallazgos encontrados en la evaluación con el objetivo de informar a los trabajadores a los riesgos que están expuestos, adicional esto servirá para crear una cultura de prevención y autoidentificación de riesgos psicosociales y como estos afectan a su salud.
- Implementar un programa de evaluación de desempeño que permita medir el rendimiento en los trabajadores, este programa puede incluir autoevaluación, evaluación de 180° y 360°, tomando en cuenta los factores de riesgo psicosocial a los cuales los trabajadores están más expuestos y si estos afectan en el desarrollo de sus actividades.
- Modificar factores de conducta entre los trabajadores para mejorar sistemas de comunicación interna, planificación y gestión del tiempo.
- Incrementar la participación de los trabajadores en la elaboración de los procesos, procedimientos y toma de decisiones importantes dentro de la organización.
- Promover autonomía en cada puesto de trabajo e incentivar el trabajo en equipo
- Aplicar programas de incentivos por metas u objetivos grupales, con el objetivo de aumentar la productividad generar mayor motivación y sentido de pertenencia entre los trabajadores.
- Identificar los puestos de trabajo con mayor exposición de riesgo para efectuar chequeos médicos continuos.
- Implementar programas de auditoría interna para el seguimiento y control en relación con la aplicación de medidas preventivas sobre riesgos psicosociales.
- Aplicar programas de adiestramiento y capacitación continua en los trabajadores

MATERIALES DE REFERENCIA

- Candía, M., Pérez J (2020). *Manual del método del cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión completa y breve*. Unidad de Prevención y Vigilancia de la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo. 3ª Edición, Chile.
- Carrasco, M. García-Mina, A. (2005). *El ajuste trabajo-familia desde una perspectiva de género*. Universidad Pontificia Comillas de Madrid. Madrid.
- Cortés, D. J Cortes (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales, Seguridad e Higiene del trabajador*. 9ª edición, Editorial Tébar, Madrid.
- Cortes, J. (2012). *Seguridad e Higiene del Trabajo*, 10ª Edición. Editorial Tébar. Madrid
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. EL capital humano de las organizaciones*. 8ª Edición. Ediciones McGraw-Hill
- Fernández, G. R. (2013). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Alicante. Editorial Club Universitario.
- Fuentes, R. J. (2004). *Acoso laboral ¡Mobbing! Psicoterrorismo en el trabajo*. Editorial Ediciones S.L. Aran, Madrid.
- Kalimo, R. El Batawi. Mustafá, A. Cooper C (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Organización mundial de la salud. Ginebra.
- Llanera, A. J (2006). *Ergonomía y psicopsicología aplicada. Manual para la formación del especialista*, 6ª Edición, Valladolid, Editorial Lex Nova.
- Menéndez, F. Fernández, F. Llana, J. Vázquez, I. Rodríguez, J. Espeso, M. (2007). *Formación superior en prevención de riesgos laborales*, 1ª edición, Editorial Lex Nova.

- Moncada, S. Lorens, C. Andres, R. Moreno, N. Molinero E. (2014). *Manual del Método CoPsoQ-ista21 (Versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales*. Editorial Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y salud, 1ª Edición.
- Moreno, B., Báez C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Editorial Universidad Autónoma de Madrid, Madrid.
- Moreno, B. (2011). *Medicina y Seguridad del Trabajo, 57. Suplemento*. Madrid-España
- Peiro, J (2009). *Estrés Laboral y riesgos psicosociales, Investigaciones recientes para su análisis y prevención*. Editorial Universidad Valencia.
- Pérez, B. Nogareda, C. (2012). *Factores psicosociales metodología de evaluación*. Confederación de empresarios de Málaga, Instituto Nacional de Seguridad e higiene en el trabajo, Notas técnicas de Prevención. Málaga.
- Vicente, R. Puerta, I. Martínez, A. (2016) *Plan de formación como prevención de los factores psicosociales de riesgo en el sector sanitario*. Editorial Área de innovación y desarrollo, S.A.,
- Agencia europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. Los Riesgos Psicosociales y el estrés en el trabajo, recuperado el 10 de noviembre de 2020, <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Constitución de la Republica, recuperado el 23 de febrero 2021 <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>
- Factor de riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas, recuperado el 20 de octubre de 2020 <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+prácticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>

Fundación para la prevención de Riesgo Laborales (2012). Evaluación de Riesgos Psicosociales, recuperado 2 de diciembre del 2020, http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_fichas13y14/publication.pdf

Fundación para la prevención de Riesgo Laborales (2012). Factores Psicosociales Organización de Trabajo, recuperado 2 de junio del 2021, <http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/fichas/Fichas07%20Ritmo%20de%20trabajo.pdf>

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Decisión 584, recuperado el 23 de febrero de 2021, <https://oiss.org/wp-content/uploads/2018/12/decision584.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, recuperado el 25 de noviembre de 2020, <https://blog.sodexo.com.mx/blog/detectar-factores-de-riesgo-psicosocial-empresac4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf> (insst.es)

Manual del método CoPsoQ-Istas 21 (versión 2), recuperado el 10 de diciembre de 2020 [https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20\(24-07-2014\).pdf](https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20(24-07-2014).pdf)

MDT, Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082, recuperado el 24 de febrero de 2021, <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/GUÍA-PARA-LA-IMPLEMENTACIÓN-DEL-PROGRAMA-DE-RIESGO-PSICOSOCIAL.pdf?x42051>

Ministerio de Trabajo. Dirección de Seguridad Salud en el trabajo y Gestión Integral de Riesgos. Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, recuperado el 05 de diciembre de 2020, <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/GU%C3%8DA-PARA-LA-APLICACI%C3%93N-DEL->

[CUESTIONARIO-DE-EVALUACION-DE-RIESGO-PSICOSOCIAL.pdf?x42051](#)

Ministerio de Trabajo, Migrantes y Seguridad Social. Instituto Nacional de Seguridad en el Trabajo. El Efecto Sobre la Salud de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo, recuperado el 01 de diciembre 2020, <https://www.insst.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesgos+psicosociales+en+el+trabajo+una+visi%C3%B3n+general.pdf/7b79def3-88be-4653-8b0e-7518ef66f518>

Ministerio de Trabajo. Riesgo Psicosociales. Gobierno de España, Recuperado el 6 de junio del 2021, <https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/riesgos-psicosociales#more-in-section>

Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, modificación 01 junio de 2017, recuperado el 23 de febrero de 2021 <https://sut.trabajo.gob.ec/publico/Normativa%20Legal/Resoluciones/Resoluci%C3%B3n%20del%20IESS%20513.pdf>

Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del Medio Ambiente del trabajo, recuperado el 24 de febrero de 2021 <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf>

RS ROTH Compañía de Alquiler y Suministro Petrolero. (2020) Recuperado el 10 de diciembre de 2020. <http://www.rsroth.com/>

ANEXO

ISTAS 21 RS ROTH S.A.

Riesgo Psicosocial RS ROTH S.A.



- 1) Eres
 - Hombre
 - Mujer
- 2) ¿Qué edad tienes?
 - Menos de 31 años
 - Entre 31 y 45 años
 - Más de 45 años
- 3) Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción.
 - Operativo
 - Administrativo
- 4) Indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad. Señala únicamente una opción.
 - Contabilidad
 - Eléctrico
 - Técnico
 - Secretaria

Mecánico

Operaciones

Pintor

Gerencia

Jefatura

Analista

Soldador

Bodeguero

5) ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

Generalmente no

Sí, generalmente de nivel superior

Sí, generalmente de nivel inferior

Sí, generalmente del mismo nivel

Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel

No lo sé

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

Siempre

Muchas veces

Algunas veces

Sólo alguna vez

Nunca

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

Sí

No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (Por ejemplo, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)

No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (Por ejemplo, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial)

No lo sé

8) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en RS ROTH S.A.?

Menos de 30 días

Entre 1 mes y hasta 6 meses

Más de 6 meses y hasta 2 años

Más de 2 años y hasta 5 años

Más de 5 años y hasta 10 años

Más de 10 años

9) ¿Qué tipo de relación laboral tienes con RS ROTH S.A.?

Indefinido

Obra cierta

10) Desde que entraste en RS ROTH S.A. ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

No

Sí, una vez

Sí, dos veces

Sí, tres o más veces

11) Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?

Ninguno

Alguno excepcionalmente

Un sábado al mes

Dos sábados

Tres o más sábados al mes

12) Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?

- Ninguno
 - Alguno excepcionalmente
 - Un domingo al mes
 - Dos domingos
 - Tres o más domingos almes
- 13) ¿Cuál es tu horario de trabajo?
- Jornada (mañana / tarde)
- 14) ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?
- No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida
 - Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
 - Tengo hasta 30 minutos de margen
 - Tengo más de media hora y hasta una hora de margen
 - Tengo más de una hora de margen
- 15) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?
- Siempre
 - Muchas veces
 - Algunas veces
 - Sólo alguna vez
 - Nunca
- 16) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?
- Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas
 - Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
 - Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
 - Sólo hago tareas muy puntuales

No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

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

Siempre

Muchas veces

Algunas veces

Sólo alguna vez

Nunca

18) Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para RS ROTH S.A.?

30 horas o menos

De 31 a 35 horas

De 36 a 40 horas

De 41 a 45 horas

Más de 45 horas

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

Ninguno

Algún día excepcionalmente

De 1 a 5 días al mes

De 6 a 10 días al mes

11 o más días al mes

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

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

21) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

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

22) Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?

-) 300 dólares o menos
-) Entre 301 y 450 dólares
-) Entre 451 y 600 dólares
-) Entre 601 y 750 dólares
-) Entre 751 y 900 dólares
-) Entre 901 y 1.200 dólares
-) Entre 1.201 y 1.500 dólares
-) Entre 1.501 y 1.800 dólares
-) Entre 1.801 y 2.100 dólares
-) Entre 2.101 y 2.400 dólares
-) Entre 2.401 y 2.700 dólares

() Entre 2.701 y 3.000 dólares

() Más de 3.000 dólares

23) Tu salario es

() Fijo

() Una parte fija y otra variable

() Todo variable (a destajo, a comisión)

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

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) Tienes que trabajar muy rápido?					
b) En tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?					
c) Te retrasas en la entrega de tu trabajo?					
d) Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?					
e) La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?					
f) ¿Tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual, aunque no tengas ganas?					
g) Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?					
h) Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?					
i) Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?					
j) Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?					
k) Tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?					
l) Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?					

m) Sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?					
n) Sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?					
o) Piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?					
p) Te resulta imposible acabar tus tareas laborales?					
q) En tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?					

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

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?					
b) Tus tareas tienen sentido?					
c) Las tareas que haces te parecen importantes?					
d) Tu trabajo te afecta emocionalmente?					
e) Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?					
f) Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?					
g) Te sientes comprometido con tu profesión?					
h) Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?					
i) Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?					
j) Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?					
k) Te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la					

forma como te traten?					
l) Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?					
m) El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?					

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

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?					
b) Tu trabajo tiene objetivos claros?					
c) Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?					
e) Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?					
f) Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?					
g) Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?					
h) Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?					
i) Tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?					
j) Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?					

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

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?					

b) Tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?					
c) Tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?					
d) Tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?					
e) Sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?					
f) Os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?					
g) Tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo					
h) Recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?					
i) Tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?					

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

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) Si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?					
b) Si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?					
c) Si te cambian de tareas contra tu voluntad?					
d) Si te despiden o no te renuevan el contrato?					
e) Si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en					

especies...)?					
f) Lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?					

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

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

30) En general ¿dirías que tu salud es?

- () Excelente
- () Muy buena
- () Buena
- () Regular
- () Mala

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

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) Te has sentido agotado/a?					
b) Te has sentido físicamente agotado/a?					
c) Has estado emocionalmente agotado/a?					
d) Has estado cansado/a?					
e) Has tenido problemas para relajarte?					
f) Has estado irritable?					
g) Has estado tenso/a?					
h) Has estado estresado/a?					

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

	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
a) has estado muy nervioso/a?						
b) te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?						
c) te has sentido calmado/a y tranquilo/a?						
d) te has sentido desanimado/a y triste?						

e) te has sentido feliz?						
--------------------------	--	--	--	--	--	--

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

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