

**UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

*“Identificar los riesgos psicosociales que afectan el clima laboral en la Unidad Sistema El Placer de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito”*

Informe Final del Trabajo de Titulación de Psicólogo Industrial

**Autora:** Paola Gabriela Murillo Aguaguiña  
**Tutor:** Msc. Rubén Antonio Chicaiza Farinango

**Quito - 2012**

I

0545

M977 Murillo Aguaguiña, Paola Gabriela

Identificar los riesgos psicosociales que afectan el clima laboral en la unidad sistema El Placer de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito / Paola Gabriela Murillo Aguaguiña. -- Informe final del Trabajo de Titulación de Psicóloga Industrial. -- Quito: Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Psicológicas, 2012.

102 p., tabs., graf.

Tutor: Chicaiza Farinango, Antonio Rubén

## **AGRADECIMIENTO**

*A dios ya que gracias a el puede guiar mi vida cada día .A mis padres que siempre me han dado su apoyo incondicional y a quienes debo este triunfo profesional, por todo su trabajo y dedicación para darme una formación académica y sobre todo humanista y espiritual. De ellos es este triunfo y para ellos es todo mi agradecimiento.*

*Al Doctor Rubén Chicaiza por su paciencia y colaboración en la realización de este trabajo.*

*Quiero aprovechar esta oportunidad para expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a todas las personas que de un modo u otro, me han apoyado en la realización de esta tesis*

*Paola Gabriela Murillo Aguaguña*

## **DEDICATORIA**

*Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño primero a Dios por regalarme una maravillosa familia que siempre me han apoyado.*

*Con mucho cariño a mis padres, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan y que me han infundado siempre, pero más que nada, por su amor*

## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Quito, 17 de septiembre del 2013

Yo **Paola Gabriela Murillo Aguaguña**, autora de la investigación, con cedula de ciudadanía **no. 1723519888** libre y voluntariamente DECLARO que el presente Trabajo de Titulación:

*“Identificar los riesgos psicosociales que afectan el clima laboral en la Unidad Sistema “El Placer” de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento” de Quito”,*

es original y de mi autoría; de ser comprobado lo contrario me someto a las disposiciones legales pertinentes.

Atentamente,



Paola Gabriela Murillo Aguaguña  
CC. 172351988-8

## AUTORIZACION DE LA AUTORIA INTELECTUAL

Yo, **Paola Gabriela Murillo Aguaguña** en calidad de autor del trabajo de investigación o tesis realizada sobre:

***“Identificar los riesgos psicosociales que afectan el clima laboral en la Unidad Sistema “El Placer” de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento” de Quito”***

por la presente autorizo a la UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, hace uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los que contienen esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autor me corresponden, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6,8; 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Quito, 17 de septiembre del 2013



Paola Gabriela Murillo Aguaguña  
CC. 172351988-8

## **RESUMEN DOCUMENTAL**

Trabajo de investigación sobre **Psicología Industrial**, Salud Ocupacional, específicamente Condiciones de Trabajo. El **objetivo** fundamental es identificar los principales factores de riesgos psicosociales que afectan el clima laboral. El clima laboral inadecuado en una empresa pública; motiva a probar que los riesgos psicosociales influyen en el clima laboral. Se fundamenta teóricamente en el enfoque de Chiavenato, donde se establece que los miembros de la organización están obligados a adaptarse continuamente a una gran variedad de situaciones que influye en su comportamiento para mantener un equilibrio; tratado en dos capítulos: riesgo psicosocial y clima laboral. Investigación correlacional no experimental, con método inductivo. A una población total de cuarenta y cuatro servidores que se ha evaluado condiciones de trabajo y clima laboral; cuyos resultados han evidenciado riesgos psicosociales: inseguridad, psicológicos, cognitivos y control de tiempos, con lo que se prueba la hipótesis

### **CATEGORÍAS TEMÁTICAS**

**PRIMARIA:** PSICOLOGIA INDUSTRIAL  
SALUD OCUPACIONAL

**SECUNDARIA:** CONDICIONES DE TRABAJO  
RIESGOS LABORALES

### **DESCRIPTORES**

RIESGOS PSICOSOCIALES Y CLIMA LABORAL  
RIESGOS PSICOSOCIALES – TEST ITAS 21  
CLIMA LABORAL – CUESTIONARIO  
EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO  
UNIDAD DE SISTEMA EL PLACER

### **DESCRIPTORES GEOGRAFICOS**

SIERRA- PICHINCHA – QUITO

## **SUMMARY DOCUMENTARY**

Research work on Industrial Psychology, Occupational Health, specifically Working Conditions. The main objective is to identify key risk factors that affect the psychosocial work environment. The working environment in a public inadequate; motivates prove that psychosocial risks in the working environment influence. It is based on the approach theoretically Chiavenato, which states that members of the organization are required to continuously adapt to a variety of situations that influence their behavior to maintain a balance; treated in two chapters: psychosocial risk and working environment. Non experimental correlational research with inductive method. In a total population of forty-four servers that evaluated working conditions and working environment, the results have shown psychosocial risks: insecurity, psychological, cognitive and time control, which tests the hypothesis

### **SUBJECT CATEGORIES**

**PRIMARY:** INDUSTRIAL PSYCHOLOGY  
OCCUPATIONAL HEALTH

**SECONDARY:** WORKING CONDITIONS  
OCCUPATIONAL HAZARD

### **DESCRIPTORS**

PSYCHOSOCIAL RISKS AND WORK ENVIRONMENT  
PSYCHOSOCIAL RISKS - TEST ITAS 21  
WORK ENVIRONMENT - QUESTIONNAIRE  
PUBLIC COMPANY METROPOLITAN WATER AND SANITATION  
PLEASURE UNIT SYSTEM

### **GEOGRAPHICAL DESCRIPTORS**

SIERRA-PICHINCHA - QUITO



## TABLA DE CONTENIDOS

### A. PRELIMINARES

Agradecimiento .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Declaratoria de Originalidad .....	iv
Autorización de la Autoría Intelectual .....	v
Resumen documental .....	vi
Summary documentary .....	vii
Tabla de contenidos.....	viii
Tabla de cuadros .....	92
Tabla de graficos .....	92

### B. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE TITULACION

Introducción .....	1
Planteamiento del problema .....	2
Preguntas .....	2
Objetivos .....	3
General .....	3
Específicos.....	3
Justificación e Importancia.....	3

### MARCO TEORICO ..... 4

#### CAPITULO I..... 4

1. Riesgo Psicosocial.....	4
1.1. Concepto de riesgo psicosocial .....	4
1.2. Importancia del riesgo psicosocial .....	6
1.3. Tipo de riesgos psicosociales .....	6
1.3.1. Factores del ambiente o entorno objetivo o dimensión colectiva.....	6
1.3.2. Factores de las condiciones subjetivas o dimensión individual .....	6
1.4. Efectos nocivos en los riesgos psicosociales.....	12
1.4.1. Efectos a Nivel Individual.....	13
1.4.2. Efectos a Nivel Social y Organizacional.....	13
1.4.3. Efectos Extra laborales.....	13
1.5. El estrés laboral y la salud.....	14
1.5.1. Síndrome del quemado o burnout .....	15
1.5.2. Mobbing o acoso laboral .....	16
1.5.3. Violencia en el trabajo.....	16
1.6. Como afectan los riesgos psicosociales.....	16
1.6.1. Causas .....	17
1.6.2. Consecuencias .....	17

#### CAPITULO II..... 18

2. Clima Laboral.....	18
2.1. Concepto del clima laboral.....	18
2.2. Tipos de clima laboral .....	22
2.2.1. Clima de Tipo Autoritario .....	22
2.2.2. Clima de Tipo Participativo .....	22
2.3. Aspectos del clima laboral .....	23
2.4. Dimensiones que influyen en el clima laboral .....	24
2.4.1. Liderazgo.....	24
2.4.2. Relaciones .....	24

2.4.3.	Implicación.....	24
2.4.4.	Organización .....	24
2.4.5.	Reconocimiento.....	25
2.4.6.	Remuneraciones .....	25
2.4.7.	Igualdad.....	25
2.5.	Modelo de clima laboral.....	25
<b>MARCO METODOLOGICO .....</b>		<b>29</b>
Hipòtesis .....		29
Definición conceptual .....		29
Definición operacional .....		29
Tipo de investigación:.....		30
Diseño la investigación:.....		30
Población y muestra.....		30
Población:.....		30
Muestra:.....		30
Técnicas e instrumentos.....		30
Análisis de validez y confiabilidad de los instrumentos .....		30
<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>		<b>33</b>
Presentación de resultados (grafico y tablas) .....		33
Análisis y discusión de resultados.....		48
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>		<b>51</b>
<b>C. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>		
Tangibles.....		54
Virtuales.....		54
<b>ANEXOS .....</b>		<b>56</b>
Anexo A. Plan de investigación aprobado .....		56
Anexo B. Método .....		67
Anexo C. Empresa pública metropolitana de agua potable y saneamiento.....		84
Anexo D. Matriz de priorización.....		87

## **B. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE TITULACION**

### **Introducción**

Los Factores de Riesgo Psicosocial representan un campo de creciente interés, especialmente desde que en las últimas décadas la investigación epidemiológica y la aparición de Normativas Internacionales de Salud y Seguridad determinan la importancia de gestionar adecuadamente estos aspectos. Estos Riesgos se originan por las condiciones del trabajo relacionados con la inadecuada organización del trabajo, malos estilos de liderazgo, políticas organizacionales que no permiten el aprendizaje, la autonomía, ritmos, la intensidad excesiva de trabajo; y, adicionalmente se vinculan con las condiciones subjetivas o características intrínsecas del individuo y de su entorno familiar dañinas.

Estos Factores Psicosociales pueden ser favorables o desfavorables para el desarrollo de la actividad laboral y para la calidad de vida laboral del individuo. En el primer caso contribuyen positivamente al desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables tienen consecuencias perjudiciales para su salud y para su bienestar dentro y fuera del trabajo. En este caso hablamos de factores de riesgo psicosocial o fuentes de estrés laboral y tienen el potencial de causar daño psicológico, físico, o social a los individuos.

Adicionalmente referimos también al concepto de clima que puede ser considerado como sinónimo de ambiente organizacional definiendo que es lo que incide en las condiciones físicas del lugar de trabajo, así como en el tamaño, la estructura y las políticas de recursos humanos que repercuten directa o indirectamente en el individuo.

Esta investigación pretende realizar un diagnóstico y evaluación de riesgos psicosociales en una unidad de tratamiento de agua, que permita sistematizar esta actividad, beneficiar al trabajador y fortalecer el cumplimiento de actividades, mejorar la gestión de procesos y el bienestar del talento humano

## Planteamiento del problema

El presente trabajo pretende describir la realidad del problema de la influencia de los riesgos psicosociales en la Unidad de Sistema “El Placer”, problema que preocupa en la actualidad a la organización ya que atentan contra la condición laboral de sus servidores debido a todas las repercusiones que con lleva como por ejemplo las enfermedades profesionales que interfieren en el desarrollo “normal” de la actividad productiva empresarial, incidiendo éstos negativamente en el ámbito del clima laboral.

La investigación se realizara desde el mes de enero a septiembre del 2012 en las instalaciones de la y con los trabajadores de la “Unidad Sistema El Placer “de la Empresa Publica Metropolitana de Agua Potable.

## Preguntas

PREGUNTAS	FORMULACION DEL PROBLEMA	DEFINICIÓN
¿Por qué?	Influye el riesgo psicosocial en el clima laboral	CAUSA
¿Qué?	El riesgo psicosocial influye en el clima laboral	<b>EFECTO = PROBELMA</b>
¿Quién?	Los trabajadores de la “Unidad Sistema El Placer“ de la Empresa Publica Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento.	POBLACION
¿Cuáles?	Los 44 trabajadores de la Unidad Sistema El Placer “	MUESTRA
¿Dónde?	Que laboran en la “Unidad Sistema El Placer“ en la Empresa Publica Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento.	Delimitación geográfica

Entonces él:

**Problema es:**

Por las condiciones laborales negativas, generan un clima laboral inadecuado

## **Objetivos**

### **General**

Identificar los principales factores de riesgos psicosocial que afectan el clima laboral de los trabajadores de la “Unidad Sistema El Placer”

### **Específicos**

- Identificar los principales riesgos psicosociales favorables y desfavorables que se diagnostique en la unidad sistema “El Placer”.
- Diagnosticar y analizar en qué estado se encuentra el clima laboral de la unidad sistema “El Placer”.
- Presentar el resultado de los cuestionarios para la realización de la matriz de priorización por puestos de trabajo con la participación del personal de la unidad sistema “El Placer”.
- Sugerir medidas correctivas y preventivas en una matriz de intervención una con la participación del personal de la unidad sistema “El Placer”.

### **Justificación e Importancia**

Los impactos producidos por los factores de riesgos psicosociales generan diferentes tipos de condiciones de trabajo en la organización afectando al ambiente de trabajo, con cargas a su salud y rendimiento laboral en la unidad investigada. El clima laboral es de gran importancia ya que se encarga de generar un medio ambiente humano y físico, es el conjunto de variables, cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un trabajo concreto y está relacionado con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y relacionarse, con su interacción con la empresa, con el liderazgo del directivo, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

La teoría que sustenta la investigación es la teoría de Chiavenato que define al clima laboral como un proceso de adaptación el cual no solo se refiere a satisfacción de las necesidades biológicas de seguridad, sino también a la necesidad de pertenecer a un grupo social, necesidad de autoestima y autorrealización.

El tipo de investigación es correlacional la misma que pretende encontrar la relación entre el riesgo psicosocial y el clima laboral.

## **MARCO TEORICO**

### **CAPITULO I**

#### **1. Riesgo Psicosocial**

##### **1.1. Concepto de riesgo psicosocial**

De acuerdo a la OMS (1984) el Riesgo Psicosocial es la interacción entre el trabajador, medio ambiente, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización del trabajo por una parte; y, por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera y dentro del trabajo; que a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud y rendimiento y la satisfacción del trabajador.

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo abarcan las interacciones entre el medio ambiente laboral, las características de las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo.

Frecuentemente los factores de riesgo psicosocial en el trabajo actúan durante largos periodos de tiempo, de forma continua o intermitente, son numerosos, de diferente naturaleza y complejos, además intervienen las diferentes personalidades del trabajador como las actitudes, la motivación, las percepciones, las experiencias, la formación, las capacidades y los recursos personales y profesionales.

La personalidad y la situación vital del trabajador influyen tanto en la percepción de la realidad como en la respuesta ante las distintas situaciones laborales. Por eso, ante cualquier problema laboral no todos los trabajadores lo afrontan del mismo modo, ya que las características propias de cada trabajador determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá.

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que tienen la capacidad de afectar tanto a la salud del trabajador como al desarrollo de su trabajo.

Según Meliá José Luis (2007) la dinámica del Riesgo Psicosocial responde a un inadecuado manejo de los Factores Psicosociales que son todas aquellas condiciones del individuo, del entorno extra-laboral y laboral, que bajo determinadas características de intensidad y tiempo de exposición generan efectos

negativos en la persona, en la organización y en los grupos, y por último producen varios mecanismos de respuesta:

- **Emocionales:** sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.
- **Cognitivos:** restricción de la percepción, de la habilidad de concentración, creatividad, toma de decisiones.
- **Conductuales y Comporta mentales:** violencia, irritabilidad, desánimo, baja autoestima, adicciones.
- **Fisiológicos:** reacciones neuroendocrinas, enfermedades cardiovasculares.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	RIESGOS PSICOSOCIALES	ENFERMEDADES PSICOSOCIALES
<p>Organización</p> <p>Ambiente físico</p> <p>Contenido de las tareas</p> <p>Factores subjetivos</p>	<p>Estrés Laboral</p> <p>Desgaste Profesional</p> <p>Violencia en el Trabajo (agresión psíquica, acoso sexual, moral)</p>	<p>Sufrimiento psíquico y emocional</p> <p>Somatizaciones</p> <p>Enfermedades (cardiovasculares, respiratorias...)</p> <p>Lesiones psíquicas (ansiedad, depresión...)</p>

**Fuente:** Comisión Ejecutiva Confederal de UGT, Guía sobre Factores y Riesgos Psicosociales.

En la primera columna del gráfico los Factores de Riesgo Psicosocial representa la exposición que son aquellas condiciones laborales y extra laborales, que experimenta la persona al interrelacionarse generando respuestas, en la mayoría de los casos inconscientemente, de acuerdo a sus capacidades, percepciones, por sí solos no representan una amenaza, sin embargo tienen el potencial de afectar a la salud física y mental de las personas, La relación entre la organización del trabajo y la salud mental no parece tan evidente como la que existe entre otros factores de riesgo, son intangibles e inespecíficos, y se manifiestan a través de procesos psicológicos como el estrés, la violencia, adicciones, y otros, incluyen diversos aspectos de la salud, tanto física como mental y social.

Según la OMS, salud no solo es la ausencia de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales es el estado de bienestar psicológico y social de un individuo de mantenerse funcional en su entorno, su capacidad de responder con estados de ánimo y afectos positivos, la capacidad de sentir placer,

satisfacción y comodidad con su vida en lugar de estados mentales negativos como ansiedad, estado de ánimo depresivo o de insatisfacción y estrés.

## **1.2. Importancia del riesgo psicosocial**

La importancia de la prevención de los riesgos psicosociales en las organizaciones; es necesario modificar las condiciones de trabajo que afectan de manera negativa a los aspectos psicosociales del trabajo, como es su ordenación y la calidad de las relaciones interpersonales. Todo ello con la participación de los trabajadores. Paralelamente a este tipo de acciones también es importante dotar a los trabajadores de las habilidades y destrezas necesarias para el ejercicio de su actividad laboral.

Los factores psicosociales pueden actuar como factores de riesgo con importantes consecuencias para el individuo y la organización. No obstante, los factores bien diseñados y controlados actuarían como factores generadores del bienestar, la salud, la satisfacción, la calidad y la eficiencia de los trabajadores dentro de la organización.

## **1.3. Tipo de riesgos psicosociales**

### **1.3.1. Factores del ambiente o entorno objetivo o dimensión colectiva**

Este grupo de factores relacionados con los aspectos externos al individuo en su entorno laboral, familiar y social, entre lo más importante se ubica:

- Situación socio económica, cultural y familiar del individuo
- Medio ambiente laboral en la que desempeña el trabajo,
- Contenido de las tareas como la cantidad, estándares exigidos Organización del trabajo en términos de ritmo, horarios de trabajo Interrelaciones personales grupales.

### **1.3.2. Factores de las condiciones subjetivas o dimensión individual**

Son aquellos factores que generan riesgos, desde la percepción, creencias, competencias de cada individuo para responder, ante las demandas del medio, lo que constituye su vulnerabilidad y que determina la diferencia de respuesta ante los estresores. Esta percepción la llamamos entorno subjetivo o psicológico.



La investigación ha aportado hasta hoy una amplia evidencia del efecto sobre la salud y el bienestar de los factores psicosociales dañinos, como estresores, los más conocidos son : Bajo control sobre el contenido de las tareas, las altas exigencias psicológicas, el bajo apoyo social de los compañeros y de los superiores y las escasas recompensas o compensaciones.

La exposición continua y el nivel de intensidad de estos estresores, determinan los tipos de Riesgos Psicosociales prevalentes o que están afectando a la salud, bienestar y rendimiento. Existen varias clasificaciones:

**1.3.2.1. Inseguridad:** Se refiere a la inseguridad en el empleo, la temporalidad y en general a la precariedad laboral, con condiciones de trabajo que implican: movilidad funcional y geográfica, cambios en la jornada y horario de trabajo, salario forma de pago y carrera profesional.

**1.3.2.2. Control de Tiempo:** Identifica el margen de autonomía sobre el trabajo, considerando el tiempo dedicado a éste y al descanso (pausas, vacaciones, ausencias de corta duración). Refiere la forma de conciliar este tiempo con el de la familia.

**1.3.2.3. Exigencias Psicológicas Cognitivas:** Son las exigencias generadas por la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimiento y controlar muchas cosas a la vez. Las exigencias cognitivas no se pueden considerar ni nocivas ni beneficiosas, ya que está en función de los recursos disponibles; si disponen de recursos pueden contribuir al desarrollo de habilidades y si no pueden significar una carga.

**1.3.2.4. Exigencia Psicológica Sensorial:** Son las exigencias laborales respecto a los sentidos.(tacto, vista, gusto, olfato, auditivo)

**1.3.2.5. Conflicto de Rol:** Se trata de las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y de los conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que hay que hacer entra en conflicto con las normas y valores personales. Se produce cuando hay demandas o exigencias en el trabajo, que son entre sí incongruentes o incompatibles para realizar el trabajo, por expectativas divergentes dentro de la propia organización, por incompatibilidad temporal, por conflictos con el propio sistema de valores y creencias o por conflicto entre los distintos roles individuales. El conflicto de rol, sobre todo con respecto a los objetivos, es una disfunción organizativa, que tiene como efecto inmediato

un deficitario logro de los objetivos de la organización y una disminución de la satisfacción del trabajador. Tienen consecuencias negativas para el trabajador como depresión, ansiedad, baja autoestima e insatisfacción laboral y para empresa como la reducción del rendimiento y la excesiva rotación de puestos.

**1.3.2.6. Doble Presencia:** Doble jornada laboral en el caso de las mujeres trabajadoras, ya que trabajan en la empresa y en la casa, lo que implica problemas para la conciliación de las necesidades derivadas del ámbito familiar con las del ámbito laboral.

**1.3.2.7. Estrés Laboral:** Es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.

Según el Instituto de Trabajo, Ambiente y Salud. (Manual del métodoCoPsoQ-istas21 versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales nos exponen numerosas dimensiones psicológicas (antes mencionadas como estresores) que serán analizadas en esta investigación y estos son:

**1.3.2.8. Exigencias psicológicas cuantitativas:** Las exigencias psicológicas cuantitativas se definen como la relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido, imposibilidad de llevar el trabajo al día o acumulación de trabajo, y también puede tener relación con la distribución temporal irregular de las tareas. También puede ocurrir la situación contraria, que las exigencias sean limitadas o escasas.

**1.3.2.9. Exigencias psicológicas emocionales:** Las exigencias emocionales incluyen aquellas que afectan nuestros sentimientos, sobre todo cuando requieren de nuestra capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferirnos, y ante quienes podemos mostrar comprensión y compasión. Puede ser un equilibrio muy complicado, ya que el trabajador o trabajadora tiene que tratar de no involucrarse en la situación y de no confundir los sentimientos, por ejemplo, de sus clientes, pacientes o alumnos con los suyos propios. Esta situación es frecuente en las profesiones dirigidas a prestar servicios a las personas, en las que los trabajadores y las trabajadoras deben usar sus habilidades profesionales, sus capacidades personales y a la

vez dejar su vida privada al margen. Pero esta diferenciación puede ser difícil si las exigencias emocionales son excesivas.

- 1.3.2.10. Exigencias psicológicas de esconder emociones:** La exigencia de esconder las emociones afecta tanto a los sentimientos negativos como los positivos, pero en la práctica se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador o trabajadora esconde a los clientes, los superiores, compañeros, compradores o usuarios por razones profesionales. Esta escala también es nueva, y la intención original era que las dos preguntas sobre esconder los sentimientos formaran parte de la escala anterior de exigencias emocionales. Sin embargo el análisis de los datos poblacionales reveló un patrón independiente.
- 1.3.2.11. Influencia:** La influencia en el trabajo es tener margen de decisión, de autonomía, respecto al contenido y las condiciones de trabajo (orden, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo...). La influencia en el trabajo es una de las dimensiones centrales en relación con el medio ambiente psicosocial. Una larga serie de investigaciones han demostrado que una baja influencia en el trabajo aumenta el riesgo de diversas enfermedades (cardiovasculares, psicosomáticas, trastornos musculo esqueléticos, de salud mental...), estrés, bajas por enfermedad.
- 1.3.2.12. Posibilidades de desarrollo en el trabajo:** Se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona. La realización de un trabajo debe permitir la adquisición de las habilidades suficientes –pocas o muchas- para realizar las tareas asignadas, aplicar esas habilidades y conocimientos y mejorarlos. Se puede realizar un trabajo creativo o, por el contrario, el trabajo puede ser rutinario, repetitivo y monótono y no representar ningún tipo de aprendizaje ni crecimiento.
- 1.3.2.13. Sentido del trabajo:** El hecho de ver sentido al trabajo significa poder relacionarlo con otros valores o fines que los simplemente instrumentales (estar ocupado y obtener a cambio unos ingresos económicos). Las personas podemos afrontar de una forma más positiva para nuestra salud las dificultades que nos afectan durante la jornada laboral si el trabajo lo experimentamos con sentido. Así, el sentido del trabajo puede verse como un factor de protección, una forma de adhesión al contenido del trabajo o a la profesión, pero no necesariamente a la empresa o a la organización (por ejemplo, una maestra puede

encontrar mucho sentido a sus funciones de educadora, independientemente de las características psicosociales de su puesto de trabajo, sobre las que puede opinar que existen muchas mejorables o que requieren profundos cambios organizativos). La falta de sentido se considera uno de los factores estresantes básicos en relación con las actividades humanas, y se relaciona con el mal estado de salud, el estrés y la fatiga. Por el contrario, un alto sentido del trabajo puede incluso suponer un factor de protección frente a otras exposiciones estresantes.

**1.3.2.14. Integración en la empresa:** Esta dimensión está estrechamente relacionada con la anterior. Sin embargo, aquí nos concentramos en la implicación de cada persona en la empresa y no en el contenido de su trabajo en sí. Es frecuente que los trabajadores piensen en dos categorías: «ellos» y «nosotros». La persona no se identifica con la empresa sino con sus compañeros, con quienes comparte intereses, lo que no representa ningún riesgo para la salud pues, por lo menos en cierto modo, puede implicar un alto nivel de apoyo social y de sentimiento de grupo entre los trabajadores. Frente a este concepto, existen estrategias empresariales de gestión de recursos humanos que intentan integrar a cada trabajador en la empresa para que los trabajadores sientan que los problemas y objetivos de ésta son también suyos. Estas estrategias sólo comparten el objetivo final del compromiso, y pueden en realidad ser muy distintas. Por ejemplo, pueden intentar fomentar la implicación con la empresa por la vía de dificultar la cooperación y la solidaridad entre los trabajadores, lo que puede constituir una práctica antisindical e insaludable por lo que supone de impedimento del apoyo en el trabajo, más que un instrumento de mejora de la calidad del trabajo; o pueden pretender aumentar la implicación de los trabajadores con la empresa por la vía de reconocer su contribución al logro de los objetivos. Un ejemplo de estas estrategias puede ser el reparto de beneficios y acciones para los trabajadores, y los incentivos salariales justos según los resultados.

**1.3.2.15. Previsibilidad:** Esta dimensión se refiere al hecho de que las personas necesitamos disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para adaptarnos a los cambios que pueden afectar nuestra vida, de lo contrario aumentan nuestros niveles de estrés. La falta de previsibilidad se ha relacionado con peores indicadores de salud mental y de vitalidad. En relación con el empleo, precisamos de toda la información necesaria para hacer bien nuestro trabajo, pero también precisamos conocer con antelación futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas o nuevas tareas.

- 1.3.2.16. Claridad del rol:** Esta dimensión tiene que ver con la definición del puesto de trabajo. La definición clara del rol (o del papel a desempeñar) es una de las dimensiones clásicas en la psicología social. Si el papel a desempeñar no está bien definido, puede resultar ser un factor muy estresante. La falta de definición del rol puede deberse a la indefinición del puesto de trabajo o, dicho de otra manera, a la falta de definición de las tareas a realizar.
- 1.3.2.17. Calidad del liderazgo:** El papel de la dirección y la importancia de la calidad de dirección para asegurar el crecimiento personal, la motivación y el bienestar de los trabajadores es un tema de importancia crucial en la literatura de management y de dirección de recursos humanos, y en general se tiende a recomendar el rol de líder más que el de jefe para las tareas de dirección.
- 1.3.2.18. Refuerzo:** Refuerzo (término quizás más utilizado en su versión inglesa feedback) es otra forma de apoyo instrumental, y trata sobre la recepción de mensajes de retorno de compañeros y superiores sobre cómo se trabaja. La mayoría de las personas reciben refuerzo muchas veces al día, pero normalmente en formas muy indirectas, ininteligibles, teniendo que adivinar lo que en realidad significan. Sin embargo, es muy importante para cada uno de los trabajadores recibir información detallada sobre cómo hace su trabajo, para así poder modificar las cosas que fallen, lo que posibilita, además, mayores oportunidades para el aprendizaje y el desarrollo de habilidades (lo que es beneficioso para la salud) y constituye también una de las bases objetivas para el trato justo en el trabajo.
- 1.3.2.19. Apoyo social en el trabajo:** En la investigación psicosocial se divide el concepto de redes sociales en dos dimensiones parciales: apoyo social y relaciones sociales. Mientras que las relaciones sociales forman la parte estructural del asunto (¿con cuántas personas se trata cada individuo y en qué relaciones?), el apoyo social representa el aspecto funcional. El apoyo social trata sobre el hecho de recibir el tipo de ayuda que se necesita y en el momento adecuado, y se refiere tanto a los compañeros y compañeras de trabajo como a los y las superiores. El apoyo social se refiere pues al aspecto funcional, mientras que las siguientes dimensiones (posibilidades de relación social y sentimiento de grupo) se refieren a los aspectos estructurales y emocionales de las redes sociales.
- 1.3.2.20. Posibilidades de relación social:** La posibilidad de relacionarse socialmente en el trabajo constituye la vertiente estructural del concepto de redes sociales, fuertemente relacionado

con la salud en multitud de investigaciones. De hecho, podemos asegurar que, como decíamos anteriormente con relación a la creatividad, la necesidad de relacionarnos socialmente constituye otra de las características esenciales de la naturaleza humana (somos, sobre todo, seres creativos y sociales), por lo que no parece razonable que un trabajo pueda ser saludable si impide o dificulta la sociabilidad.

**1.3.2.21. Sentimiento de grupo:** Mientras que la dimensión anterior simplemente trataba de la existencia o no de relaciones con los compañeros, examinamos aquí la calidad de dichas relaciones, lo que representa el componente emocional del apoyo social. Puesto que la mayor parte de las personas adultas pasan una gran parte de su tiempo en el lugar de trabajo, es de gran importancia el estado de ánimo y el clima en dicho lugar. En un extremo podemos encontrar lugares de trabajo con muchos conflictos, acoso y mal ambiente, mientras que en el otro extremo tendríamos lugares de trabajo donde cada persona se siente como parte de un grupo. No formar parte de un grupo en el lugar de trabajo se ha relacionado con estrés, fatiga y mala salud.

**1.3.2.22. Estima:** La estima es otro de los componentes de la dimensión de compensaciones del trabajo integrante del modelo «esfuerzo - compensaciones» comentado anteriormente. La estima incluye el reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo. La estima representa una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado y constituye, juntamente con las perspectivas de promoción, la seguridad en el empleo y las condiciones de trabajo, y un salario adecuado a las exigencias del trabajo.

#### **1.4. Efectos nocivos en los riesgos psicosociales**

La OIT en el primer semestre del 2010, lista una serie de enfermedades profesionales, que incluye, por primera vez, los trastornos mentales y del comportamiento como desordenes psicológicos posteriores al trauma, una vez establecida una evidencia científica de un vínculo entre la exposición a los factores de riesgo en el lugar de trabajo y los trastornos mentales.

La relación que existe entre los Factores Psicosociales del Entorno Objetivo como la organización y contenidos del trabajo y los Factores Subjetivos o características personales no parecen tan evidente como las que existe entre otros riesgos y sus efectos son intangibles e inespecíficos. Sin embargo

solas no son nocivas, es la permanencia y la intensidad de exposición a estos factores de riesgo lo que produce el apareamiento, que se manifiestan en mecanismos fisiológicos y psicológicos que afectan la salud y bienestar de los integrantes de la unidad investigada.

#### **1.4.1. Efectos a Nivel Individual**

- ✓ El estrés somático, emocional, cognitivo,
- ✓ Mobbing, burnout. (síndrome del quemado),
- ✓ Depresión, alienación, enfermedades psicosomáticas, ansiedad, agresividad, apatía.

#### **1.4.2. Efectos a Nivel Social y Organizacional**

- ✓ Ausentismo, Rotación, bajas por licencias médicas
- ✓ Bajo rendimiento y productividad
- ✓ Malas relaciones interpersonales y violencia laboral
- ✓ Inadecuada comunicación
- ✓ Estilos de Liderazgo inadecuado
- ✓ Insatisfacción, antagonismo y resistencia al cambio
- ✓ Mayor probabilidad de incidentes con y sin consecuencias
- ✓ Acoso.

#### **1.4.3. Efectos Extra laborales**

- ✓ Relaciones familiares disfuncionales
- ✓ Desórdenes financieros
- ✓ Estilos de vida desorganizados

La Organización Internacional del Trabajo OIT, señala que los accidentes y la violencia laboral causan tantas muertes como las enfermedades transmisibles y que el estrés es responsable de entre el 50 y 60 % de las pérdidas del tiempo y bajo rendimiento por efectos directos o indirectos.

La violencia y el estrés son efectos de los factores de Riesgo Psicosocial presentes en el desempeño del trabajo. Desde esta perspectiva la Gestión del Riesgo es una responsabilidad participativa y multidisciplinaria de todas las áreas de una Empresa.

## **1.5. El estrés laboral y la salud**

Según Seyle (1926) lo define como un trastorno de adaptación, como la respuesta física, psicológica y de comportamiento de un sujeto que busca adaptarse y reajustarse a presiones tanto internas como externas, no es una enfermedad pero si puede causar en el ser humano desde ligeros desórdenes psicosomáticos hasta la misma muerte

El estrés laboral es un estado de desajuste causado por la falta de respuesta adecuada del trabajador a su entorno en un tiempo razonable, derivándose del mismo sufrimiento y deterioro de la salud del trabajador. El estrés como proceso biológico, es inevitable. Pero lo que sí es evitable es su proyección negativa para la persona del trabajador, lo que tiene lugar cuando la presión o tensiones que sufre el trabajador resultan excesivas y se repiten en el tiempo o se prolonga en demasía. Por lo tanto, como en todo riesgo psicosocial, es necesario distinguir claramente entre los factores que lo provocan o desencadenan estresores y las consecuencias que derivan de la no atención o prevención de aquéllos daños a la salud.

La manifestación fisiológica como incremento de la respiración y de la tensión sanguínea, palpitations y otros, es la primera respuesta del organismo para movilizar energía, los síntomas conductuales consecuentes pueden ser comportamientos irritables, ánimo bajo y agobio y falta de sueño y se lo define como estrés comportamental, para posteriormente aparecer el estrés cognitivo, mencionado por Satterlind, que incluye se refleja en dificultad para concentrarte, tomar decisiones, memorizar datos y en general pensar de forma clara. Siendo prioritario identificar y crear nuevos recursos internos que permitan al individuo responder funcionalmente ante los estímulos y demandas, es lo que se conoce como estrés, para lo que es necesario que haya por parte de la organización una adecuada intervención del estrés individual y grupal y desde el origen que puede ser la ausencia de sentimientos de grupo, tener que esconder las emociones, la falta de definición de rol y falta de sentido del trabajo.

Hay que señalar que el estrés es un problema de vital importancia para una organización de trabajo, pues tiene graves repercusiones no solamente sobre los individuos sino sobre diferentes aspectos del funcionamiento de la empresa. Los costes de este problema son soportados tanto por los individuos a corto o largo plazo como enfermedad profesional o incapacidad, así como por la empresa con absentismo, bajo rendimiento o siniestralidad.



CAUSAS DEL ESTRÉS DESDE EL ENFOQUE DEL RIESGO PSICOSOCIAL	CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS
<b>Del medio ambiente físico:</b> iluminación, ruido, temperatura, trabajo en ambientes contaminados	<b>Físicas:</b> Trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, musculares, dermatológicos, sexuales, etc.
<b>De la tarea:</b> Carga mental de trabajo, control sobre la tarea, ritmos de trabajo	<b>Psicológicas:</b> Alteraciones del sistema nervioso, trastornos del sueño, depresión ansiedad, trastornos afectivos, de la personalidad, alimenticios, drogodependencias.
<b>De la organización:</b> Conflicto y ambigüedad de rol, jornada de trabajo, relaciones personales, estabilidad laboral.	<b>Para la empresa:</b> Deterioro del medio ambiente de trabajo, bajas, absentismo, incapacidades laborales, accidentes.

### 1.5.1. Síndrome del quemado o burnout

Se lo define como un Síndrome por estar caracterizado por una serie de síntomas como: dificultad o imposibilidad temporal o definitiva de poner en práctica los conocimientos o experiencia, sentimientos de baja realización profesional en el trabajo, despersonalización en el ejercicio de su actividad, fatiga o agotamiento emocional, puede darse por una exposición permanente y profunda a emociones fuertes desgastante, como resultado de la exposición del trabajador a estrés laboral crónico. Siendo importante señalar que los factores subjetivos o características individuales en términos de vulnerabilidad también son influyentes para que se presente.

Puede darse en cualquier profesión se acepta ampliamente su prevalencia en unas más que en otras, pues presenta mayor incidencia en las profesiones que tienen un continuo contacto con usuarios como profesionales de la educación, sanitarios, servicios sociales, administraciones públicas, hostelería.

### **1.5.2. Mobbing o acoso laboral**

Heinz Leymann (1990) durante un Congreso sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo lo define como "Situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo".

Es un proceso que se inicia con una serie de actuaciones hostiles, aparentemente inofensivas, pero que potencialmente tiene efectos perniciosos en la salud psíquica e inclusive física del afectado. Se caracteriza por una serie de conductas agresivas contra una persona por parte de un superior o del grupo y que tienen afección psicológica, la frecuencia y sistematicidad de los eventos también es determinante, algunos autores señalan que debe durar al menos seis meses, con intencionalidad de dañar a la persona o buscar su salida de la organización, estos comportamientos dañinos serán verificables por testigos, es decir que sean realidades y no sensaciones, y puede ser horizontal entre semejantes o vertical provocado por un superior o en su contra.

### **1.5.3. Violencia en el trabajo**

La OMS la describe como: "El 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 o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muertes, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones".

Dentro del ámbito laboral se refleja como conductas amenazantes, ataques o agresiones de carácter psíquico, en contra de un persona puntualmente o generalizados en un grupo, estas actitudes pueden ser sistemáticos, crear violencia y llegar al acoso, estas actitudes suponen un importante riesgo para la salud y seguridad de los trabajadores y su origen puede estar en el manejo inadecuado de los factores de riesgo psicosocial laborales, extra laborales, externos y subyacentes.

## **1.6. Como afectan los riesgos psicosociales**

Según el Instituto de Trabajo, Ambiente y Salud. (Manual del métodoCoPsoQ-istas21 versión 1.5) os riesgos psicosociales se originan por diferentes aspectos de las condiciones y organización del trabajo. Cuando se producen tienen una incidencia en la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. La existencia de riesgos psicosociales en el trabajo afecta, además de la salud de los trabajadores, al desempeño y clima laboral:

### **1.6.1. Causas**

Las causas que originan los riesgos psicosociales son muchas y están mediadas por las percepciones, experiencias y personalidad del trabajador. Algunas de las más importantes pueden ser:

- ✓ Características de la tarea (monotonía, repetitividad, excesiva o escasa responsabilidad, falta de desarrollo de aptitudes, ritmo excesivo de trabajo).
- ✓ Estructura de la organización (falta de definición o conflicto de competencias, comunicación e información escasa o distorsionada, pocas o conflictivas relaciones personales, estilo de mando autoritario)
- ✓ Características del empleo (mal diseño del puesto, malas condiciones ergonómicas, de seguridad o higiene, salario inadecuado).
- ✓ Organización del trabajo (trabajo a turnos, trabajo nocturno o en fines de semana).
- ✓ Factores externos a la empresa (calidad de vida de la persona, problemas sociales, problemas familiares y todo tipo de problemática de índole social).

### **1.6.2. Consecuencias**

Los efectos de la exposición a los riesgos psicosociales son diversos y se ven modulados por las características personales. Algunos de los efectos más documentados son:

- ✓ Depresión, ansiedad y otros trastornos de la salud mental,
- ✓ El dolor de espalda y otros trastornos músculo esqueléticos,
- ✓ Trastornos médicos de diverso tipo (respiratorio, gastrointestinal).
- ✓ Conductas sociales y relacionadas con la salud (hábito de fumar, consumo de drogas, sedentarismo, falta de participación social).
- ✓ Absentismo laboral.

## CAPITULO II

### 2. Clima Laboral

#### 2.1. Concepto del clima laboral

Según Brunet, Luc (1996) define al clima laboral como “el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.”

Desde que el tema de Clima Laboral despertara interés en los estudiosos, se le ha llamado de diferentes maneras, entre las que podemos mencionar: ambiente, atmósfera, clima organizacional. Se han dado diversas definiciones, no excluyentes entre sí, de clima laboral. Estas definiciones son las siguientes:

- ✓ El clima puede ser considerado como sinónimo de ambiente organizacional. Desde este punto de vista se incide en las condiciones físicas del lugar de trabajo (instalaciones), así como en el tamaño, la estructura y las políticas de recursos humanos que repercuten directa o indirectamente en el individuo.
- ✓ Otro enfoque vincula el clima organizacional con los valores y necesidades de los individuos, sus aptitudes, actitudes y motivación, más que con las características de la organización.
- ✓ Finalmente, la definición más utilizada hace referencia a la naturaleza multidimensional del clima, asumiendo la influencia conjunta del medio y la personalidad del individuo en la determinación de su comportamiento.
- ✓ El clima laboral es un filtro o un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional (estructura, liderazgo, toma de decisiones), y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización en cuanto a productividad, satisfacción, rotación, ausentismo, etc. Por lo tanto, evaluando el Clima Organizacional se mide la forma como es percibida la organización.
- ✓ El clima laboral es el medio ambiente humano y físico, es el conjunto de variables, cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto. Está relacionado con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y relacionarse,

con su interacción con la empresa, con el liderazgo del directivo, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

A partir de estas definiciones podemos inferir que el concepto de percepción adquiere una importancia relevante, ya que el clima laboral está determinado por las percepciones que el trabajador tiene sobre los atributos de la organización, es decir cuál es la “opinión” que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen.

Según Robbins Stephen (2004), la percepción puede definirse como un “proceso por el cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales a fin de darle un significado a su ambiente”. Es decir, la forma en que seleccionamos, organizamos e interpretamos la entrada sensorial para lograr la comprensión de nuestro entorno.

La percepción está determinada por la historia del sujeto, de sus anhelos, de sus proyectos personales y de una serie de ideas preconcebidas sobre sí mismo. Estos preconceptos reaccionan frente a diversos factores relacionados con el trabajo cotidiano: el estilo de liderazgo del jefe, la relación con el resto del personal, la rigidez / flexibilidad, las opiniones de otros, su grupo de trabajo. La subjetividad de las percepciones del trabajador y la suma de variables objetivas existentes en la organización, determinarán sus respuestas cuando es consultado por aspectos de su trabajo.

Así, lo que uno percibe puede ser sustancialmente diferente de la realidad objetiva, aunque no necesariamente. Esto también está influido por nuestras actitudes, ya que éstas dan forma a una disposición mental que repercute en nuestra manera de ver las cosas, en nuestras percepciones.

Las actitudes son los sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la percepción de los empleados respecto de su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia, su comportamiento. Es un concepto que describe las diferentes formas en que la gente responde a su ambiente.

La percepción es subjetiva y las actitudes condicionan la forma de percibir, entonces la idea sería atacar la raíz del problema detectando primero las actitudes de los empleados frente a la empresa, y luego sobre ésta base, revelar el grado de satisfacción laboral del individuo y su repercusión sobre el clima laboral.

Las actitudes de los empleados son muy importantes para las organizaciones. Cuando las actitudes son negativas, ello constituye tanto un síntoma de problemas subyacentes como una causa contribuyente de

nuevas dificultades en una organización. Actitudes de rechazo pueden resultar en huelgas, lentitud, ausentismo y rotación de los empleados. También pueden dar lugar a conflictos laborales, bajo desempeño, mala calidad de los productos y servicios, problemas disciplinarios, entre otros. Los costos organizacionales asociados con actitudes negativas de los empleados pueden reducir la competitividad de una organización. Por el contrario, las actitudes favorables, son deseables para la dirección ya que elevan la productividad y la satisfacción de los empleados. Pero puede suceder que, aunque la actitud de un empleado frente a la empresa sea positiva, las políticas que ésta imparte no sean justas ni adecuadas para el personal, lo que llevaría a largo plazo a la aparición de posibles conflictos.

El clima organizacional puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, puede ser factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran.

La cultura organizacional influye y a su vez es influenciada por la calidad del clima laboral. Frecuentemente el concepto de Clima, se confunde con el de Cultura Organizacional, pero se diferencia en ser menos permanente en el tiempo, es decir, es cambiante y surge natural e inevitablemente dentro de la organización aunque comparta una connotación de continuidad y de evolución en el tiempo. Habría que hablar, por tanto, de un clima que no es uniforme dentro de la organización. Por el contrario, la cultura es estable y ha sido promulgada por los miembros de la misma. La conexión entre cultura y clima se basa específicamente en que las políticas, misión, valores que se manejen dentro de la empresa, es decir la cultura, influirá directamente en el comportamiento y en la percepción que tendrán las personas de su ambiente de trabajo.

Es importante señalar que no se puede hablar de un único clima, sino de la existencia de sub -climas que coexisten simultáneamente. Así, una unidad de negocios dentro de una organización puede tener un clima excelente, mientras que en otra unidad el ambiente de trabajo puede ser muy deficiente.

El clima laboral podría diferenciar a las empresas de éxito de las empresas mediocres. Mientras que un buen clima se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento. Así, por ejemplo, un clima organizacional relativamente estable y favorable podría reducir los costos que devendrían de la rotación, ausentismo, insatisfacción laboral, evitando la reinversión de dinero en la nueva contratación de personal, o gastos provocados por la falta de empleados en momentos críticos.

Entre las consecuencias que traería aparejado un ambiente de trabajo hostil, aparte de ocasionar situaciones de conflicto y de disminuir el grado de satisfacción, podemos encontrar, el ausentismo que

es el hecho de no asistir al trabajo y la impuntualidad que es un tipo de ausentismo pero por un período breve, por medio del cual los empleados se repliegan físicamente del activo involucramiento en la organización. Es más probable que los empleados insatisfechos falten al trabajo y sean impuntuales, que los que se sienten a gusto con su lugar de trabajo.

El deterioro del clima laboral lleva al personal a perder entusiasmo por su trabajo, lo cual, se refleja no solamente en mayores niveles de ausentismo sino también en la lentitud, el desgano, la indiferencia y en consecuencia en bajas en la productividad.

La productividad en una organización es provechosa si alcanza sus metas y si lo hace transformando los insumos en productos al costo más bajo posible, es decir, si es eficaz y eficiente. Conduce a la satisfacción, más que a la inversa, es decir que a mayor productividad existen mayores probabilidades de alcanzar una mayor satisfacción con el trabajo. Si uno hace un buen trabajo, se siente intrínsecamente bien por ello. Además, en el supuesto de que la organización recompensa la productividad, su mayor productividad debe incrementar el reconocimiento verbal, el nivel de sueldo y las posibilidades de ascenso, incrementando con esto, el nivel de satisfacción en el puesto.

Otra de las consecuencias de trabajar en un clima laboral desfavorable, es la rotación, entendiéndose ésta como el retiro voluntario o involuntario de una persona de la organización, no como el cambio periódico de un trabajador de una tarea a otra. Un alto grado de rotación en una organización significa un incremento en los costos de reclutamiento, selección y capacitación. No obstante, factores como las condiciones del mercado de trabajo existentes hoy en el país, las expectativas sobre oportunidades alternas de trabajo y la permanencia en la organización, son restricciones importantes para la decisión real de dejar el trabajo actual.

Haciendo mención también al estrés laboral, como una de las consecuencias actuales y latentes de trabajar en organizaciones que exigen a los empleados que se ajusten a condiciones cada vez más inusuales. Estas condiciones crean, a medida que pasa el tiempo, mayor tensión en los empleados lo cual produce paulatinamente perjuicios en la salud. El estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar. Es decir, que se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente y los recursos de la persona para hacerles frente.

El conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios

planificados, tanto en las conductas de los miembros y su satisfacción como en la estructura organizacional.

Los factores del sistema organizacional (estructura, liderazgo, toma de decisiones, etc), definen las características propias de una organización e influirán, como expresamos anteriormente en la percepción individual del clima. La interacción de estos factores traerá como consecuencia la determinación de dos grandes tipos de clima organizacional y sus variantes.

## **2.2. Tipos de clima laboral**

Según Brunet (1987) distingue tipos de climas existentes en las organizaciones:

### **2.2.1. Clima de Tipo Autoritario**

**2.2.1.1. Autoritarismo Explotador:** Se caracteriza porque la dirección o posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y los empleados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes, es decir, que son ellos los que, de forma exclusiva, determinan cuáles son las metas de la organización y la forma de alcanzarlas. Además, el ambiente en el cual se desarrolla el trabajo es represivo, cerrado y desfavorable, sólo ocasionalmente se reconoce el trabajo bien hecho y con frecuencia existe una organización informal contraria a los intereses de la organización formal.

**2.2.1.2. Autoritarismo Paternalista:** Se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y sus empleados, se utilizan los castigos y las recompensas como fuentes de motivación para los empleados y los supervisores manejan muchos mecanismos de control. En éste tipo de clima, la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, sin embargo da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado. La mayor parte de las decisiones son tomadas directamente por los directivos, quienes tienen una relación con sus empleados como la existente entre el padre y el hijo, protegiéndolos pero no fiándose totalmente de su conducta. Sólo en contadas ocasiones se desarrolla una organización informal que no siempre se opone a los fines de la organización. Aquí también, el clima tiende a ser cerrado y desfavorable.

### **2.2.2. Clima de Tipo Participativo**

**2.2.2.1. Consultivo:** Se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus empleados. Existe una interacción fluida entre ambas partes, se delegan las funciones y se



da principalmente una comunicación de tipo descendente. La estrategia se determina por equipo directivo, no obstante, según el nivel que ocupan en la organización, los trabajadores toman decisiones específicas dentro de su ámbito de actuación.

**2.2.2.2. Participación en grupo:** Existe una plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones persigue la interacción de todos los niveles, la comunicación dentro de la organización se realiza en todos los sentidos. El punto de motivación es la participación, se trabaja en función de objetivos por rendimiento, las relaciones de trabajo entre supervisor y empleado se basan en la amistad y las responsabilidades son compartidas. El funcionamiento de éste sistema es el trabajo en equipo como el mejor medio para alcanzar los objetivos, cuyo cumplimiento es la base para efectuar la evaluación del trabajo que han llevado a cabo los empleados. Coinciden la organización formal y la informal.

Cabe destacar que, entre otras responsabilidades y actividades del Departamento de Recursos Humanos, está la mejora del ambiente de trabajo, mediante sus comunicaciones, su asesoría y sus prácticas disciplinarias. Pero para cumplir éste objetivo, es importante también que los directivos de las organizaciones se percaten de que el medio ambiente forma parte del activo de la empresa y como tal deben valorarlo y prestarle la debida atención.

### **2.3. Aspectos del clima laboral**

Al realizar un estudio de clima laboral, se debería tener en cuenta que coexiste una sumatoria de aspectos objetivos, materiales y subjetivos, perceptuales.

En el clima laboral se utilizan escalas de evaluación que, por un lado miden aspectos objetivos- materiales que son, por ejemplo, las condiciones físicas en las que se desarrolla el trabajo, la manera de organizar el trabajo, los sistemas de reconocimiento (premios y castigos) del trabajo utilizados por la empresa, la equidad y satisfacción en las remuneraciones, la promoción, la seguridad en el empleo, los planes y beneficios sociales otorgados.

Pero no debemos dejar de lado la evaluación de elementos subjetivos- perceptuales, como las actitudes de los empleados hacia la empresa, la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores y guiarlos, la manera de comunicarse, el grado de entrega de los empleados hacia la empresa, las relaciones interpersonales, el nivel de motivación de los empleados, la satisfacción de los mismos con

elementos relacionados con su trabajo y la autonomía o independencia de las personas en la ejecución de sus tareas.

## **2.4. Dimensiones que influyen en el clima laboral**

**2.4.1. Liderazgo:** Este factor se refiere al tipo de relación que existe entre jefes y subordinados y el impacto de la misma en el ambiente laboral, y por lo tanto, en la consecución de los objetivos de cada empresa.

**2.4.2. Relaciones:** Este factor se refiere al tipo de relaciones e interrelaciones que se crean entre el personal. Lo ideal sería que la empresa, fuera un lugar en donde cada empleado realizara las actividades que más disfruta hacer, y por lo cual obtiene una remuneración. Sin embargo, en muchas ocasiones, el personal no gusta de lo que hace, y se centra en los errores de los demás o inclusive en sus problemas personales. Es importante buscar que las relaciones entre el personal sean sanas, pues esto afecta a su vez el ánimo de la empresa en general. Por lo tanto vigile las relaciones, y esté atento a disgustos y malentendidos entre el personal.

**2.4.3. Implicación:** Este factor se refiere al grado de compromiso que sienten los empleados hacia la empresa y que en muchas ocasiones está determinado por la percepción del compromiso que la empresa tiene para con sus empleados. No está de más mencionar que se ha observado que las empresas en donde los empleados muestran mayor compromiso, son las que tienen la mejor calidad, las mejores ventas y la mejor productividad.

**2.4.4. Organización:** Se refiere a los elementos que le dan estructura a la empresa, por ejemplo: los puestos, las políticas, los procedimientos, los manuales de operación, etcétera. Muchas veces la estructura de la empresa está poco definida, y el propietario desempeña un sin número de actividades, desde las operativas hasta las directivas. Por lo tanto, al ir creciendo deberá tener claro que actividades seguirá realizando y cuáles delegará.

**2.4.5. Reconocimiento:** En muchas ocasiones este aspecto es descuidado. Se comenta vulgarmente, que cuando haces algo bueno nadie lo recuerda, pero cuando te equivocas, todos te lo recuerdan. El reconocer el trabajo bien realizado es vital para contribuir a la formación de un buen ambiente laboral. Está comprobado que cuando una persona cree que es bueno en alguna actividad, disfrutará al realizarla y lo hará cada vez mejor, lo que impactará su productividad. No desaproveche la oportunidad de reconocer al personal por cada trabajo bien realizado.

**2.4.6. Remuneraciones:** En la actualidad, se ha notado que las empresas que tienen esquemas de remuneración estáticos son las que presentan mayor rotación entre su personal, pues al ganar siempre lo mismo se refuerza la actitud de que no importa el esfuerzo puesto en el trabajo, siempre se ganará lo mismo. En la actualidad muchas compañías están optando por esquemas de compensación dinámica en donde se premia de alguna forma el esfuerzo. Podría creerse que esto solo puede aplicarse a los departamentos de ventas, sin embargo puede ser aplicado a cualquier departamento o empresa, pues cada uno debe tener sus metas y objetivos y en base a esto se puede crear un esquema que fomente en los empleados el deseo por esforzarse más.

**2.4.7. Igualdad:** Ante la ley, todos somos iguales sin distinción de sexo, raza, edad o religión. Esto no significa que se deba dar el mismo trato a todo mundo, y lo que es más, no todas las personas reaccionan de la misma manera a los mismos estímulos. Dicho lo anterior, busque otorgar las mismas oportunidades a todos sus empleados, siempre en igualdad de circunstancias. Evite el favoritismo, ya que este fomenta envidias entre el personal y la discordia nunca es sana para el clima laboral. El buen líder conoce a su personal y sabe como estimularlos, reconociendo los eslabones débiles y los pilares del grupo.

## **2.5. Modelo de clima laboral**

Para Chiavenato Idalberto, (2000) el clima organizacional establece que los miembros de la organización están obligados a adaptarse continuamente a una gran variedad de situaciones que influye en su comportamiento para mantener un equilibrio; constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Así mismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Chiavenato presenta al clima laboral como un vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, puede ser factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. Es la expresión personal de la "opinión" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen. Ello incluye el sentimiento que el empleado se forma de su cercanía o distanciamiento con respecto a su jefe, a sus colaboradores y compañeros de trabajo, que puede estar expresada en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad , apoyo, y apertura entre otras.

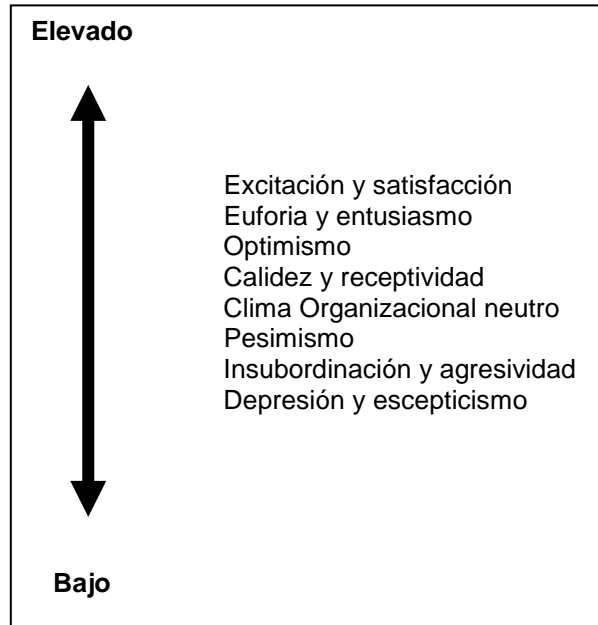
Idalberto Chiavenato, en su libro "Administración de Recursos Humanos" toma el modelo motivacional de Maslow para explicar el clima organizacional que depende del grado de motivación de los empleados. Afirma que la imposibilidad del individuo de satisfacer necesidades superiores como las de pertenencia, autoestima y autorrealización hace que se desmotive, y por consiguiente afecte el clima laboral. El clima organizacional depende de la capacidad de adaptación o desadaptación de las personas a diferentes situaciones que se presentan en el ámbito laboral.

El proceso de adaptación de los individuos varía de un momento a otro y es muy importante ya que, lograr la adaptación denota salud mental a través de 3 características fundamentales:

1. Sentirse bien consigo mismo
2. Sentirse bien con respecto a los demás
3. Ser capaces de enfrentar por sí mismas las exigencias de la vida y las situaciones.

El clima organizacional está estrechamente ligado a la motivación de los empleados, Si la motivación es alta, el clima proporciona satisfacción, animación, interés y colaboración entre los participantes.

Cuando la motivación es baja, sea por frustración o por barreras a la satisfacción de las necesidades de las personas, el clima organizacional tiende a bajar como lo muestra la siguiente figura:



**Figura. Continuum de los niveles del clima organizacional**

Fuente: Chiavenato, Idalberto. Administración de recursos humanos. Ed. Mc Graw – Hill, ed. 5ta.

En lugares de trabajo con baja motivación, sentimientos de frustración, apatía, desinterés, incluso episodios de agresividad y disconformidad el clima organizacional es malo mientras que en los ámbitos donde la motivación es alta, las relaciones interpersonales son satisfactorias, existe el interés, la colaboración y el compromiso con la tarea y la empresa, el clima organizacional es óptimo.

Para explicar los determinantes del clima organizacional, Chiavenato expone el modelo de Atkinson que estudia el comportamiento motivacional y tiene en cuenta los determinantes ambientales de la motivación o lo que otros autores denominan los factores que componen el clima organizacional.

Este modelo parte de las siguientes premisas:

1. Los individuos tienen ciertos motivos o necesidades básicas que representan comportamientos potenciales, que sólo influyen en el comportamiento cuando son provocados.
2. Provocar o no estos comportamientos depende de la situación o del ambiente percibido por el individuo

3. Los componentes del ambiente sirven para estimular o provocar determinados motivos.
4. Los cambios en el ambiente que se percibe originarán algunos cambios en el patrón de la motivación provocada.
5. Cada clase de motivación se dirige a satisfacer un tipo de necesidad.

El patrón de la motivación provocada determina el comportamiento; un cambio en este patrón generara un cambio de comportamiento.

La definición de clima organizacional para Chiavenato: es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que:

- a) Perciben o experimentan los miembros de la organización y que,
- b) Influye en su comportamiento.

## MARCO METODOLOGICO

### Hipótesis

Los riesgos psicosociales influyen en el clima laboral de la Unidad Sistema “El Placer”

### Definición conceptual

#### Variable Independiente

CONCEPTO	VARIABLE	INDICADORES	MEDIDAS	INSTRUMENTOS
<p><b>Riesgos Psicosociales</b></p> <p>Es la interacción entre el trabajador, medio ambiente, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización del trabajo por una parte; y, por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera y dentro del trabajo; que a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud y rendimiento y la satisfacción del trabajador.</p>	Independiente	<p>Doble presencia</p> <p>Exg. Ps. Cuantitativa,</p> <p>Exg. Ps. Sensoriales,</p> <p>Exg. Ps. Cognitivas,</p> <p>Exg. Ps. Emocionales, Influencia, Control de tiempo de trabajo, Sentido de trabajo, Integración con la empresa, Inseguridad, Claridad del rol, Conflicto del rol, Presibilidad, Apoyo social, Refuerzo, Posib. relación social, Sentimiento de grupo, Calidad de liderazgo, Estima.</p>	<p>Siempre</p> <p>Muchas veces</p> <p>Algunas veces</p> <p>Solo algunas veces</p> <p>Nunca</p>	<p>Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el trabajo (<b>CoPsoQ-istas21</b>). Versión media para unidades de 25 y más trabajadores/as</p>

### Definición operacional

#### Variable Dependiente

CONCEPTO	VARIABLES	INDICADORES	MEDIDAS	INSTRUMENTOS
<p><b>Clima Laboral</b></p> <p>Conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta</p>	Dependiente	<p><b>Dimensión Humana</b> : Conflictos, Comunicación, Relaciones humanas.</p> <p><b>Dimensión Institucional</b> : Responsabilidad, Compromiso, Identificación, Liderazgo, Satisfacción.</p> <p><b>Dimensión trabajo en si mismo:</b> Participación, Integración, Interacción, Cambio de actitud.</p>	<p>Siempre</p> <p>A veces</p> <p>Muy esporádicamente</p> <p>Nunca</p>	<p>Cuestionario del Clima Laboral.</p>

**Tipo de investigación:**

El tipo de investigación es CORRELACIONAL, ya que determina el grado de interrelación y asociación en los riesgos psicosociales y el clima laboral cuyo resultado del análisis se orientara en las posibles soluciones de los problemas existentes en la unidad.

**Diseño la investigación:**

El diseño del presente estudio es de tipo NO EXPERIMENTAL, ya que la información que obtuvimos se lo elaboro en un ambiente real, natural y no habrá condiciones o estímulos a los que se expongan.

**Población y muestra**

**Población:** Los trabajadores de la “Unidad Sistema El Placer” de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento.

**Muestra:** Se trabajara con 44 personas que conforma la “Unidad Sistema El Placer” de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento.

**Técnicas e instrumentos**

- ✓ **Observación:** La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoyo para obtener el mayor número de datos. Esta técnica aplicaremos para observar atentamente las necesidades del trabajador, tomando información y registrarla para su debido análisis.
- ✓ Cuestionario ISTAS para identificación de los riesgos psicosociales y Método CoPsoQ-istas21 (versión 1.5);
- ✓ Cuestionario de clima laboral

**Análisis de validez y confiabilidad de los instrumentos**

- ✓ ***Cuestionario ISTAS para identificación de los riesgos psicosociales y Método CoPsoQ-istas21 (versión 1.5):***

El método a utilizarse en este proyecto es el CoPsoQ-istas21, que inicialmente fue desarrollado por el Centro Nacional de Investigación del Ambiente de trabajo del Gobierno de Dinamarca, y adaptado a la realidad Hispanoamericana por el Instituto de Trabajo, Ambiente y Salud de España, la primera versión apareció en el año 2003 y la segunda en el año 2010, es de acceso público y con aplicación informática



y con un manual disponible para su uso, existen tres aplicaciones: corta para grupos de menos de 10 personas, media para grupos de 10 a 25 personas y la aplicación larga para grupos mayores.

En la última década, la metodología COPSOQ de evaluación de riesgos psicosociales se ha convertido en un instrumento de referencia a nivel internacional, una metodología de orientación socio-técnica que ha integrado aportaciones fundamentales desde diversos ámbitos de la investigación social y de la salud, de la organización del trabajo y de la práctica de la prevención de los riesgos laborales.

Utiliza la técnica del cuestionario individual, es anónimo y confidencial y proporciona resultados grupales, evalúa 21 factores de riesgo psicosocial, estadísticamente tiene fiabilidad y validez, el análisis de los datos está estandarizado. El doctor Jaime Moreno Villegas, catedrático de la Facultad de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, experto en psicometría, en entrevista manifiesta que el CoPsoQ-istas21 por ser un cuestionario no necesita de un proceso de adaptación psicométrica, el ajustar las preguntas relacionadas a horario, turnos de trabajo, tipos de puestos, número de personas en la dependencia, concilian a la herramienta con la realidad del grupo a evaluarse y permiten realizar las comparaciones entre factores, ocupaciones y sectores.

✓ *Cuestionario de Clima Laboral:*

El cuestionario fue diseñado específicamente según los requerimientos de la unidad a investigar, tomando en cuenta aspectos relevantes de la misma, este cuestionario fue anónimo ya que no se pretende identificar respuestas en particular.

Para poder recolectar la información referente a clima laboral la encuesta fue diseñada para este efecto y está conformada por treinta preguntas las mismas que tienen tres dimensiones y varios factores:

**DIMENSION HUMANA**

- ✓ Conflictos
- ✓ Comunicación
- ✓ Relaciones humanas

**DIMENSION INSTITUCIONAL**

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Compromiso
- ✓ Identificación

- ✓ Liderazgo
- ✓ Satisfacción

#### **DIMENSION TRABAJO EN SI MISMO**

- ✓ Participación
- ✓ Integración
- ✓ Interacción
- ✓ Cambio de actitud

## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### Presentación (tablas y gráficos)

Para la presente investigación se utilizaron algunas bases bibliográficas que ayuden a la sustentación de la información registradas en las variables de estudio. De igual manera esta información esta remitida y soportada dentro del marco teórico. Los datos de la investigación fueron tomados en la Unidad Sistema “El Placer” de acuerdo a las siguientes características: en la unidad se detectó a simple vista varios la presencia de riesgos psicosociales y a su vez presentaron un inadecuado clima laboral. La indagación se realizó a través de la toma de los cuestionarios por medio del cual muestra que los riesgos psicosociales influyen en un grado alto al clima laboral.

**Tabla 1. Personal de la Unidad Sistema “El Placer”**

No	CARGO	No DE TRABAJADORES
1	Funcionario (Jefe de la unidad)	1
2	Funcionario de laboratorio	2
3	Analista técnico	2
4	Analista de laboratorio	3
5	Secretaria	1
6	Especialista electromecánico	5
7	Electromecánico	4
8	Operador	24
9	Chofer	1
10	Personal de limpieza	1
TOTAL		44

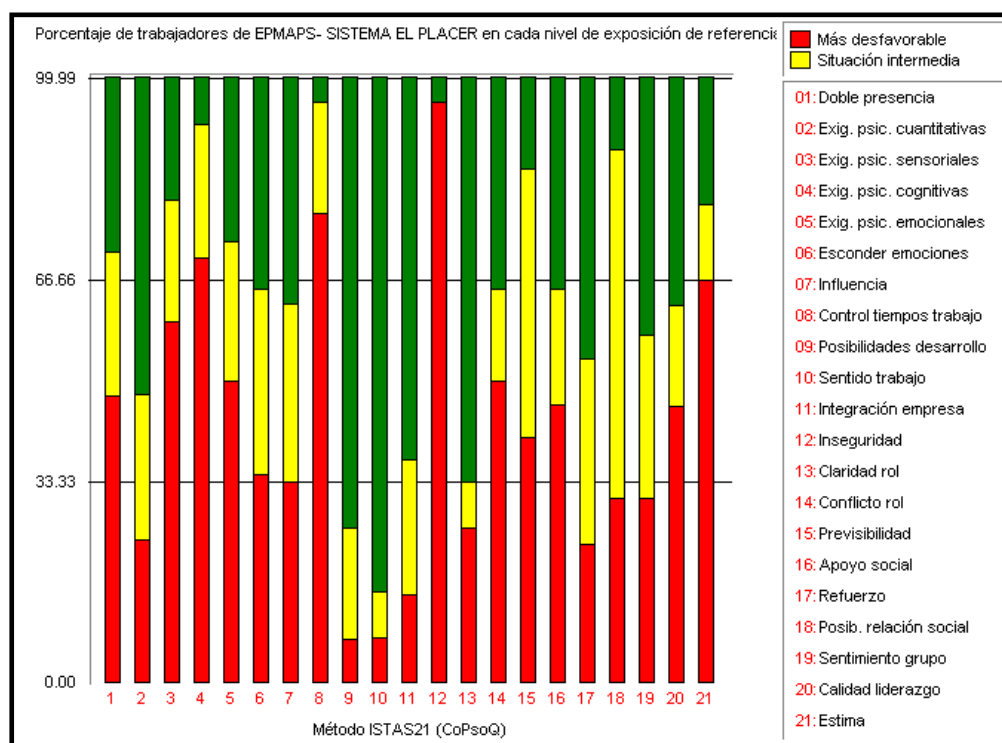
**Fuente:** investigación “Como afectan los riesgos psicosociales al clima laboral” en los trabajadores de la “Unidad Sistema El Placer” de la EPMAPS año 2012. Responsable: Paola Gabriela Murillo Aguaguña.

**Tabla 2. Porcentaje de las dimensiones psicológicas del cuestionario (CoPsoQ-istas21)**

No	DIMENSIONES PSICOLOGICAS	FACTORES FAVORABLES	FACTORES DESFAVORABLES	FACTORES NEUTRALES	TOTAL
1	Doble Presencia	28	46	26	100
2	Exig. Psic. Cuantitativas	50	23	27	100
3	Exig. Psic. Sensoriales	20	56	24	100
4	Exig. Psic. Cognitivas	9	68	23	100
5	Exig. Psic. Emocionales	27	49	24	100
6	Esconder Emociones	34	34	32	100
7	Influencia	36	33	31	100
8	Control Tiempo Trabajo	7	78	15	100
9	Posibilidades de Desarrollo	75	9	16	100
10	Sentido de Trabajo	80	10	10	100
11	Integración con la Empresa	63	16	21	100
12	Inseguridad	3	97	-	100
13	Claridad Rol	66	27	7	100
14	Conflicto Rol	34	49	17	100
15	Previsibilidad	14	39	47	100
16	Apoyo Social	34	46	20	100
17	Refuerzo	45	22	33	100
18	Posib. Relación Social	12	30	58	100
19	Sentimiento de Grupo	43	30	27	100
20	Calidad de Liderazgo	36	45	19	100
21	Estima	21	66	13	100

**Fuente:** Instituto de Trabajo, Ambiente y Salud. (Manual del método CoPsoQ-istas21 versión 1.5). Evaluación y prevención de los riesgos psicosociales.

**Gráfico 1. Interpretación global del cuestionario (CoPsoQ-istas21)**



**Fuente:** Instituto de Trabajo, Ambiente y Salud. (Manual del método CoPsoQ-istas21 versión 1.5). Evaluación y prevención de los riesgos psicosociales.

**Interpretación:**

Se analizaron los resultados del **Cuestionario (CoPsoQ 21)**, se obtuvo el perfil y los niveles de exposición de los Riesgos Psicosociales. Se aprecia las barras de color verde que representan a los factores favorables: se consideran a dichos factores aquellos que se ubican en el segmento inferior y sobrepasan de forma descendente entre 33.33% - 0.00%. Los factores protectores de la Unidad, se refiere al compromiso que tienen los trabajadores con la Empresa estos son:

1. Posibilidad de Desarrollo en el Trabajo
2. Sentido del Trabajo

Seguendo el gráfico se aprecia las barras de color rojo que representan los Riesgos Psicosociales de mayor prevalencia, ubicados en el segmento superior y sobrepasando entre los 66.66 hasta 99.99, donde consideramos, tres riesgos para la intervención y los riesgos son:

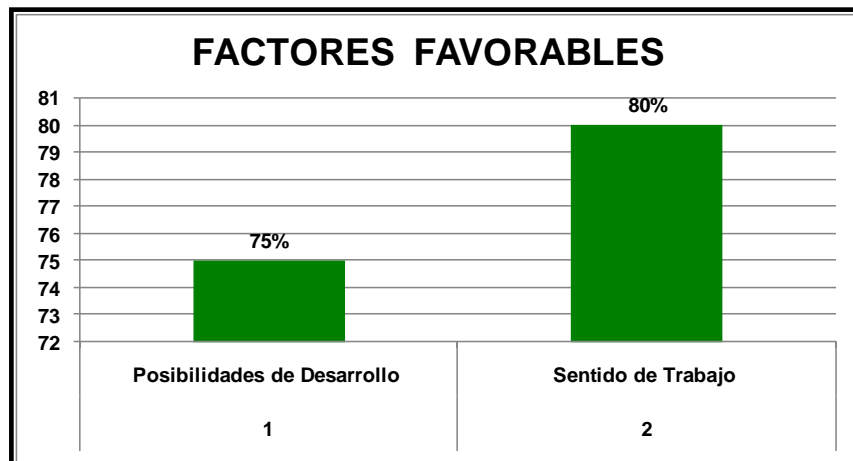
1. Inseguridad
2. Control de tiempo
3. Exigencias psicológicas cognitivas

**Tabla 3. Factores favorables del cuestionario (CoPsoQ-istas21)**

No	FACTORES FAVORABLES	PORCENTAJE DE LOS FACTORES FAVORABLES
1	Posibilidades de Desarrollo	75
2	Sentido de Trabajo	80

**Fuente:** investigación “Como afectan los riesgos psicosociales al clima laboral” en los trabajadores de la “Unidad Sistema El Placer” de la EPMAPS año 2012. Responsable: Paola Gabriela Murillo Aguaguña

**Gráfico 2. Factores favorables del cuestionario (CoPsoQ-istas21)**



**Fuente:** investigación “Como afectan los riesgos psicosociales al clima laboral” en los trabajadores de la “Unidad Sistema El Placer” de la EPMAPS año 2012. Responsable: Paola Gabriela Murillo Aguaguña.

## **Interpretación:**

### ***1.-POSIBILIDAD DE DESARROLLO***

El primer factor favorable ubicado con el 75% hace referencia: a que el personal de la unidad investigada presentan una variedad de retos como por ejemplo: facilidad de desarrollar actividades no programas, de carácter urgente; y ya que gracias a las jerarquías pueden asumir responsabilidades rápidamente sintiendo tener oportunidades de mejora a la hora de desarrollar su trabajo poniendo en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia ya que a pesar de tener funciones específicas enfrenta diferentes tipo de problemas a diario. Adicionalmente en el cargo de operadores por la complejidad de las tareas ellos rotan funciones con el fin de enriquecer el trabajo.

### ***2.- SENTIDO DE TRABAJO***

El segundo factor favorable que corresponde al 80% hace referencia: a el personal de la unidad se sientes satisfechos de tener un empleo estable obteniendo tener un ingresos, su trabajo tiene sentido porque lo relacionan con otros valores (utilidad, importancia social y aprendizaje) de la empresa y además gozan del contenido de su trabajo generando gran significado sus tareas ya que ellos elaboran funciones para la comunidad como el proceso de purificación de agua para potabilizar de agua a una gran parte del Centro Histórico y a barrios importantes como El Panecillo, san Juan y La Libertad.

Los factores favorables son considerados fortalezas, que proporcionarán un soporte para los integrantes de la unidad, permitiendo una satisfacción y con el tiempo gracias a estos aspectos podríamos generar oportunidades de cambios como por ejemplo un buen compañerismos, trabajo en equipo y una buena comunicación; es así que nombramos adicionalmente aspectos positivos que se perciben en la unidad:

#### **✓ COMPROMISO**

Se refiere a la implicación de cada trabajador con su trabajo, considerado como la actividad laboral y la globalidad de circunstancias en las que ésta se desarrolla. Está estrechamente relacionado con el sentido y con el conjunto de intercambios materiales y emocionales que se producen entre el trabajo y quien lo realiza.

✓ **INTEGRACIÓN DE EMPRESA**

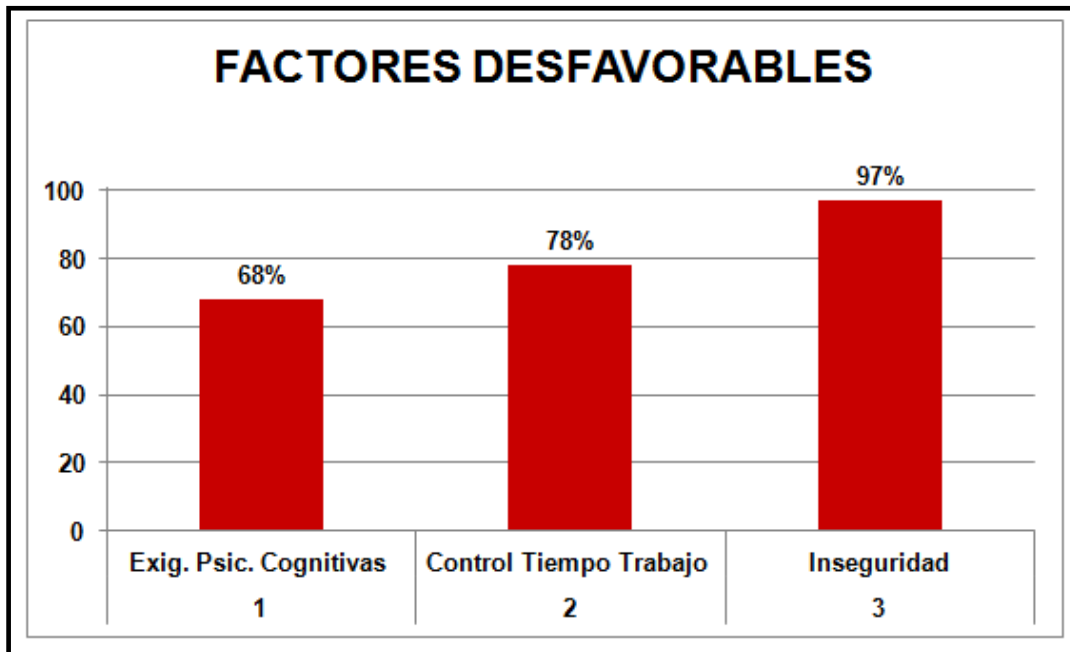
Es el sentimiento de formar parte de la empresa y con los compañeros que trabajan cada día, y puede verse como un indicador de las relaciones en el trabajo; es el componente emocional del apoyo social y está relacionado con las posibilidades de relación social.

**Tabla 4. Factores desfavorables del cuestionario (CoPsoQ-istas21)**

No	FACTORES DESFAVORABLES	PORCENTANJE DE LOS FACTORES DESFAVORABLES
1	Exig. Psic. Cognitivas	68
2	Control Tiempo Trabajo	78
3	Inseguridad	97

**Fuente:** investigación “Como afectan los riesgos psicosociales al clima laboral” en los trabajadores de la “Unidad Sistema El Placer” de la EPMAPS año 2012. Responsable: Paola Gabriela Murillo Aguaguña.

**Gráfico 3. Factores desfavorables del cuestionario (CoPsoQ-istas21)**



**Fuente:** investigación “Como afectan los riesgos psicosociales al clima laboral” en los trabajadores de la “Unidad Sistema El Placer” de la EPMAPS año 2012. Responsable: Paola Gabriela Murillo Aguaguña.

## **Interpretación:**

### **1.- INSEGURIDAD**

El primer riesgo psicosocial que corresponde al 97% que representa aquel que mas deterioro tiene contrastando diferentes características tales como: El diagnóstico lo que nos indica es que el personal percibe inseguridad contractual o falta de estabilidad, en su puesto de trabajo y puede estar vinculado con el cambio de administración de la empresa, que por su naturaleza de pública, tiene estos cambios cada cuatro años lo que ha significado cambios de autoridades en los niveles gerenciales y departamentales, esto tiene relación con las políticas internas y externas, también se pudo observar inconformidad de algunos operadores por tener diferentes escalas de remuneraciones desempeñando las mismas funciones adicionalmente la falta de implementos de seguridad como equipo de protección y el descuido de su área de trabajo.

### **2.- CONTROL DE TIEMPO**

El segundo riesgo psicosocial que representa al 78% constituye diferentes características tales como: El control sobre los tiempos de trabajo representa una ventaja en relación con las condiciones de trabajo decidir cuándo hacemos una pausa o podemos charlar con un compañero, tiene relación con indicadores de salud, estrés y satisfacción laboral. Lo que significa que el grupo percibe que tiene un bajo control sobre el manejo del tiempo ya sea por una falta de conciliación del tiempo invertido en el trabajo y su conciliación con el tiempo destinado a la familia, provocando niveles de estrés en los servidores, otro factor importante que puede estar influyendo es la ejecutar el trabajo de una forma improvisada y no planificada; lo que a veces puede significar dejar tareas inconclusas.

### **3.- EXIGENCIAS PSICOLOGICAS COGNITIVAS**

El último riesgo psicosocial, que corresponde al 68% representa a un riesgo psicosocial en cual implica diferentes características tales como: las exigencias cognitivas en el trabajo y la toma de decisiones, tener que proponer ideas nuevas, memorizar y controlar muchas cosas a la vez.

Las exigencias cognitivas no se pueden considerar ni «nocivas» ni especialmente «beneficiosas» desde el punto de vista de la salud. Si la organización del trabajo facilita las oportunidades y los recursos necesarios, las exigencias cognitivas pueden contribuir al desarrollo de habilidades individuales, pues implican la necesidad de aprender, y pueden significar más un desafío que una amenaza.

Es así que la unidad necesita capacitación para un mejor desempeño grupal e individual.



**Tabla 5. Evaluación del cuestionario de clima laboral**

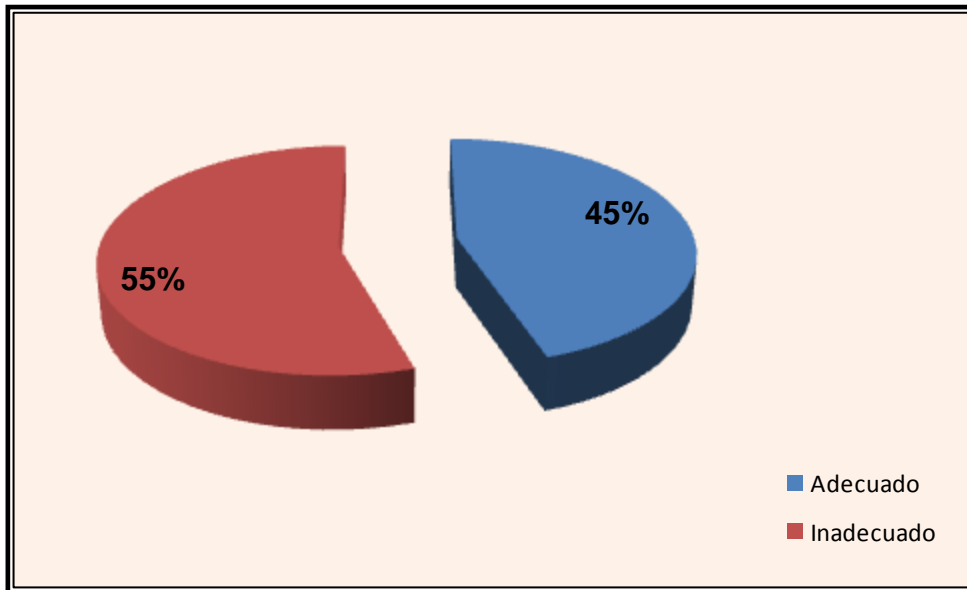
<b>EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL</b>					
<b>PREGUNTAS</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>%</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>%</b>	<b>TOTAL PORCENTAJE</b>
1.- Confía en sus compañeros para resolver los problemas de trabajo	18	41	26	59	100
2.- En una conversacion tiene inconveniente en dar a conocer algo de su vida personal	9	20	35	80	100
3.- Existe apertura de los jefes de la institucion para comunicarse con los empleados	15	34	29	66	100
4.- Se siente comodo al hablar con su Jefe y obtener inormacion necesaria para realizar su	18	41	26	59	100
5.- Considera que la comunicación viene de arriba hacia abajo con poca oportunidad para revisar,	15	34	29	66	100
6.- Trata de comprobar la informacion que recibe para evitar malo entendidos	4	9	40	91	100
7.- Pierde el control de si mismo cuando se presenta un conflicto interpersonal	15	34	29	66	100
8.- Reacciona defensivamente ante las observaciones de los demas respecto a su actuacion en el trabajo	18	41	26	59	100
9.- Mantiene buenas relaciones de amistad con el personal de institucion	18	41	26	59	100
10.- La relacion con su jefe directo es:	4	9	40	91	100
11. Posee a tiempo los medios necesarios (herramientas, materiales, tecnología) para realizar bien el trabajo	15	34	29	66	100
12. Está dispuesto a asumir la responsabilidad personal por los resultados desfavorables	20	45	24	55	100
13. Es de las personas que llega a acuerdos con sus compañeros a fin de lograr un compromiso	22	50	22	50	100
14. Tiene la predisposición para participar en las actividades programadas por la institución	35	80	9	20	100
15. Aportar de su tiempo y esfuerzo para mejorar la imagen institucional.	35	80	9	20	100

**Fuente:** Cuestionario del clima laboral. Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento.

16. Se siente orgulloso de la trayectoria de la institución y de pertenecer a la misma	35	80	9	20	100
17. Los jefes delegan en el puesto de trabajo autoridad y responsabilidad.	22	50	22	50	100
18. Si alcanza sus objetivos personales recibe reconocimiento de su jefe.	0	0	44	100	100
19. Usted se siente satisfecho en su trabajo cuando:	17	39	27	61	100
20. Si pudiera escoger entre los trabajos que se le presenten, escogería:	9	20	35	80	100
21. Le gusta trabajar coordinando con otras personas de su departamento.	33	75	11	25	100
22. Participar con ideas para resolver problemas del grupo de trabajo y la institución	38	86	6	14	100
23. En el grupo de trabajo se siente Ud.	29	66	15	34	100
24. Es capaz de manejar diferencias o desacuerdos en su grupo	23	52	21	48	100
25. Está capacitado para reemplazar a un compañero de trabajo de ser el caso	19	43	25	57	100
26. Al interactuar o relacionarse con sus compañeros de trabajo , antepone los intereses personales	15	34	29	66	100
27. En la institución las personas se resisten por naturaleza al cambio y prefieren seguir con los procedimientos actuales	15	34	29	66	100
28. En la estructura de planes, programas y proyectos relacionados con su trabajo, participan únicamente los directivos	20	45	24	55	100
29. Las ideas nuevas o sugerencias sobre asuntos de trabajo en la institución le son:	33	75	11	25	100
30. Los directivos se preocupan porque todos tengamos claro las metas de la Unidad.	24	55	20	45	100

**Fuente:** Cuestionario del clima laboral. Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento

**Gráfico 4. Resultado del cuestionario de clima laboral**



**Fuente:** Cuestionario del clima laboral. Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento.

**Interpretación:**

- Con un análisis del 55% que corresponde a un clima laboral inadecuado en la Unidad Sistema El Placer hago referencia a las relaciones personales de jefes a subalternos, factor importante dentro del medio laboral a fin de que el trabajador cuente con un ambiente adecuado para el desempeño de sus actividades, puedo manifestar que las jefaturas indican: inadecuadas relaciones con los miembros de dicha unidad, alejados así de las relaciones humanas y canales de comunicación conllevando conflictos que se presentan a diario en la integración personal y grupal generando niveles de estrés en los servidores de la unidad.
- De forma inadecuada se encuentra también el nivel de las actitudes hacia el trabajo en equipo y la apertura de las personas para adaptarse tanto las nuevas ideas como a los procesos, no tienen predisposición para participar activamente, integrarse o interactuar con todos en el desarrollo del trabajo. Adicionalmente se resisten severamente al cambio.
- Seguido con una análisis del 45% que corresponde a un clima laboral adecuado que refiere a las actitudes hacia la institución así como por ejemplo el ánimo de los colaboradores dentro de la organización pude observar que existe compromiso e identificación mas allá que con la unidad, con la misma empresa por la trayectoria y estatus que tiene; seguido de diferentes aspectos como son : la responsabilidad, liderazgo, se encuentra en un nivel inadecuado

## Matriz de priorización

El objetivo es informar al personal de la unidad sobre los resultados obtenidos en el diagnóstico; y llenar una Matriz de Intervención por puestos de trabajo, que nos permite recoger criterios de forma cualitativa, con respecto a las causas y posibles soluciones a plantear para el manejo y control de los riesgos psicosociales.

A continuación las Matrices de Priorización de Intervención de riesgo psicosocial por puesto de trabajo:

**Tabla 6. Matriz de priorización de intervención de riesgo psicosocial**

Puesto: Funcionario Jefe de la Unidad				
Exposición	Posibles Causas	Importancia de exposición	Oportunidad de intervención	Prioridad
INSEGURIDAD	Falta de información sobre la nueva reestructura y los cambios	Media	Mediano plazo	3
CONTROL DE TIEMPOS	Trabajo bajo presión de resultados y tiempo	Alta	Corto plazo	1
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS COGNITIVAS	Carga mental, por cantidad de trabajo y cumplimiento de los estándares de calidad y tratamiento de agua.	Alta	Corto plazo	2

**Fuente:** Instituto de Trabajo, Ambiente y Salud. (Manual del métodoCoPsoQ-istas21 versión 1.5). Matriz de priorización Evaluación y prevención de los riesgos psicosociales.

**Tabla 7. Matriz de priorización de intervención de riesgo psicosocial**

Puesto: Funcionario de Laboratorio				
Exposición	Posibles Causas	Importancia de exposición	Oportunidad de intervención	Prioridad
INSEGURIDAD	Rotacion por plantas elaborando actividades improvisadas	Media	Mediano plazo	2
CONTROL DE TIEMPOS	Mucho trabajo bajo presión de tiempo y resultados	Alta	Corto plazo	1
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS COGNITIVAS	Trabajo con niveles de concentración visual por análisis de muestras	Alta	Corto plazo	3

**Fuente:** Instituto de Trabajo, Ambiente y Salud. (Manual del métodoCoPsoQ-istas21 versión 1.5). Matriz de priorización Evaluación y prevención de los riesgos psicosociales.

**Tabla 8. Matriz de priorización de intervención de riesgo psicosocial**

Puesto: Analista Técnico

Exposición	Posibles Causas	Importancia de exposición	Oportunidad de intervención	Prioridad
INSEGURIDAD	Falta de información sobre la nueva reestructura y los cambios	Media	Mediano plazo	3
CONTROL DE TIEMPOS	Solicitan mejor coordinación para la realización de actividades como informes.	Alta	Corto plazo	1
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS COGNITIVAS	solicitan capacitación para realizar tareas técnicas en su área	Media	Mediano plazo	2

**Fuente:** Instituto de Trabajo, Ambiente y Salud. (Manual del métodoCoPsoQ-istas21 versión 1.5). Matriz de priorización Evaluación y prevención de los riesgos psicosociales

**Tabla 9. Matriz de priorización de intervención de riesgo psicosocial**

Puesto: Analista de Laboratorio

Exposición	Posibles Causas	Importancia de exposición	Oportunidad de intervención	Prioridad
INSEGURIDAD	Falta de información sobre la nueva reestructura y los cambios	Media	Mediano plazo	3
CONTROL DE TIEMPOS	Solicitan mejor coordinación para la realización de actividades como informes, muestreos y análisis	Alta	Corto plazo	1
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS COGNITIVAS	Trabajo con niveles de concentración visual por análisis de muestras	Media	Mediano plazo	2

**Fuente:** Instituto de Trabajo, Ambiente y Salud. (Manual del métodoCoPsoQ-istas21 versión 1.5). Matriz de priorización Evaluación y prevención de los riesgos psicosociales.

**Tabla 10. Matriz de priorización de intervención de riesgo psicosocial**

Puesto: Secretaria

Exposición	Posibles Causas	Importancia de exposición	Oportunidad de intervención	Prioridad
INSEGURIDAD	Falta de información por la reestructura de la Empresa	Media	Mediano plazo	3
CONTROL DETIEMPOS	Mayor coordinación	Media	Mediano plazo	2
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS COGNITIVAS	Falta de coordinación para el cumplimiento de funciones	Media	Mediano plazo	1

**Fuente:** Instituto de Trabajo, Ambiente y Salud . (Manual del métodoCoPsoQ-istas21 versión 1.5). Matriz de priorización Evaluación y prevención de los riesgos psicosociales

**Tabla 11. Matriz de priorización de intervención de riesgo psicosocial**

Puesto: Especialista Electromecánico				
Exposición	Posibles Causas	Importancia de exposición	Oportunidad de intervención	Prioridad
INSEGURIDAD	Frio y ruido en el lugar de trabajo (bodega)	Media	Mediano plazo	3
CONTROL DE TIEMPOS	Transporte para transportar químicos y materiales	Media	Mediano plazo	2
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS COGNITIVAS	Falta de caacitación	Alta	Corto plazo	1

**Fuente:** Instituto de Trabajo, Ambiente y Salud. (Manual del métodoCoPsoQ-istas21 versión 1.5). Matriz de priorización Evaluación y prevención de los riesgos psicosociales.

**Tabla 12. Matriz de priorización de intervención de riesgo psicosocial**

Exposición	Posibles Causas	Importancia de exposición	Oportunidad de intervención	Prioridad
INSEGURIDAD	Frio y ruido en el lugar de trabajo (bodega) y trabajos nocturnos	Alta	Corto plazo	2
CONTROL DE TIEMPOS	Transporte para transportar químicos y materiales	Media	Mediano plazo	3
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS COGNITIVAS	Falta de caacitación	Alta	Corto plazo	1

**Fuente:** Instituto de Trabajo, Ambiente y Salud. (Manual del métodoCoPsoQ-istas21 versión 1.5). Matriz de priorización Evaluación y prevención de los riesgos psicosociales.

**Tabla 13. Matriz de priorización de intervención de riesgo psicosocial**

Puesto: Operador				
Exposición	Posibles Causas	Importancia de exposición	Oportunidad de intervención	Prioridad
INSEGURIDAD	Cambios estructurales	Media	Mediano plazo	3
CONTROL DE TIEMPOS	Trabajos emergentes y extras	Media	Mediano plazo	2
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS COGNITIVAS	<u>Falta de equipo de protección</u> Mejorar la Comunicación	Alta	Corto plazo	1

**Fuente:** Instituto de Trabajo, Ambiente y Salud. (Manual del métodoCoPsoQ-istas21 versión 1.5). Matriz de priorización Evaluación y prevención de los riesgos psicosociales.

**Tabla 14. Matriz de priorización de intervención de riesgo psicosocial**

Puesto: Chofer				
Exposición	Posibles Causas	Importancia de exposición	Oportunidad de intervención	Prioridad
INSEGURIDAD	No aplica	Media	Mediano plazo	3
CONTROL DE TIEMPOS	Falta coordinación de pedido de trabajo	Media	Mediano plazo	2
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS COGNITIVAS	Estrés por congestión de tráfico	Alta	Corto plazo	1

**Fuente:** Instituto de Trabajo, Ambiente y Salud. (Manual del métodoCoPsoQ-istas21 versión 1.5). Matriz de priorización Evaluación y prevención de los riesgos psicosociales.

**Tabla 15. Matriz de priorización de intervención de riesgo psicosocial**

Puesto: Personal de Limpieza				
Exposición	Posibles Causas	Importancia de exposición	Oportunidad de intervención	Prioridad
INSEGURIDAD	Cambios estructurales	Alta	Corto plazo	1
CONTROL DE TIEMPOS	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
COGNITIVAS	Falta de equipo de protección	Media	Mediano plazo	2

**Fuente:** Instituto de Trabajo, Ambiente y Salud . (Manual del métodoCoPsoQ-istas21 versión 1.5). Matriz de priorización Evaluación y prevención de los riesgos psicosociales.

**Tabla 16. Sugerencias de Medidas Correctivas y Preventivas con la participación del personal de la Unidad Sistema “El Placer”.**

En esta matriz que será denominada como: Matriz de Intervención cabe mencionar que los riesgos altos son prioritarios y se resaltan en naranja, una segunda preferencia tendrán los riesgos medios resaltados en amarillo, y los que no aplican se pintan de verde.

MEDIDAS PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS PARA LOS PUESTOS DE TRABAJO DE LA UNIDAD SISTEMA “EL PLACER”						
PUESTO	RIESGO PSICS.	VALOR.	CAUSA	MEDIDA PREVENTIVA	MEDIDA CORRECTIVA	RESPONSABLE
		CUALIT.				
Funcionario Jefe	Inseguridad	Media	Cambio de administración	solicitar información, respecto a la reestructura y sus cambios	Mejorar la comunicación con los gerentes	Jefe de la Unidad
	Control de Tiempos	Alta	Trabajo bajo presión y falta de planificación	Mejorar la programación y comunicación con el personal para dar cumplimiento total de los objetivos e indicadores de la unidad	Creación de diversas herramientas de planificación logrando influencia y negociación de ideas	Jefe de la Unidad
	Exigencias Cognitivas	Alta	Carga mental por desorientación a la hora de dar cumplimiento de los estándares de calidad y tratamiento de agua	Brindar capacitación para adquirir mayores conocimientos y destrezas	Mejorar la presión de trabajo y autocontrol laborando con nuevos conocimientos adquiridos	Jefe de la Unidad
Funcionario de Laboratorio	Inseguridad	Media	Rotación por las Plantas	Procesos de trabajo establecidos que no improvisen actividades	Mejorar la planificación de actividades	Jefe de la Unidad
	Control de Tiempos	Alta	Falta de planificación, trabajo bajo presión poco entrega de resultados de las actividades	Mejorar la programación de la jefatura para el desarrollo de actividades	Mejorar la planificación de actividades el cual permita entrega de informes a tiempos	Jefe de la Unidad
	Exigencias Cognitivas	Alta	Trabajo bajo presión carga mental y concentración visual	Brindar capacitación para adquirir mayores conocimientos y destrezas	Responsabilidad por cumplir lo requerido por la Norma de Calidad de agua	Jefe de la Unidad
Analista Técnico	Inseguridad	Media	Cambio de administración	solicitar información, respecto a la reestructura y sus cambios	Mejorar la comunicación con los gerentes	Jefe de la Unidad
	Control de Tiempos	Alta	Excesivas actividades al mismo tiempo	Mejor coordinación para la realización de actividades e informes	Orientación y cumplimientos a tiempo de las actividades	Jefe de la Unidad
	Exigencias Cognitivas	Media	Trabajo que requiere mirar con detalle carga mental y concentración visual	Capacitación manejo de carga visual	Cumplimientos de las normas aprendidas para la realización de las actividades	Jefe de la Unidad



Analista de Laboratorio	Inseguridad	Media	Cambio de administración	mejorar la comunicación brindando información sobre la reestructura	Asertividad y firmeza en la comunicación difundida	Jefe de la Unidad
	Control de Tiempos	Alta	Falta de planificación en las actividades	Mejorar la coordinación para la realización de actividades como informes y análisis.	Mayor conocimiento para mejor manejo de este riesgo	Jefe de la Unidad
	Exigencias Cognitivas	Media	Trabajo que requiere mirar con detalle	Capacitación de manejo de carga visual para mejorar el análisis de muestras	Cumplimientos de la normas aprendidas en la realización de las actividades	Jefe de la unidad
Secretaria	Inseguridad	Media	Falta de comunicación de nuevas políticas	Mejorar comunicación	Mejor habilidades de comunicación y participación e involucramiento	Jefe de la Unidad
	Control de Tiempos	Media	Falta de coordinación con las otras áreas	Mejorar la programación de actividades y llevar de forma digital los archivos	Enfoque y dirección de su trabajo	Jefe de la Unidad
	Exigencias Cognitivas	Media	Confusión de rol	Claridad de rol	Desarrollo asertivo en su lugar de trabajo	Jefe de la Unidad
Especialista Electromecánico	Inseguridad	Media	Frio y ruido en el lugar de trabajo	Proveer equipos de protección	cambio d l lugar de oficina(bodega)	Jefe de la Unidad
	Control de Tiempos	Media	Falta de materiales y transporte	Proveer equipos de trabajo y transporte	Comunicación de lo que se requiere con asertividad y firmeza	Jefe de la Unidad
	Exigencias Cognitivas	Alta	Falta de capacitación	Brindar capacitaciones para el mejor desarrollo de actividades	Mejor dirección de trabajo y actividades a los electromecánicos	Jefe de la Unidad
Electromecánico	Inseguridad	Alta	Trabajos nocturnos	Proveer equipos de protección	Utilizar correctamente los equipos de protección	Jefe de la Unidad
	Control de Tiempos	Media	Falta de materiales y transporte	Proveer de equipos de trabajo y transporte	Comunicar lo que se requiere con asertividad y firmeza	Jefe de la Unidad
	Exigencias Cognitivas	Alta	Falta de capacitación	Brindar capacitaciones para el mejor desarrollo de actividades	Desarrollo asertivo en su lugar de trabajo	Jefe de la Unidad

**Fuente:** investigación “Como afectan los riesgos psicosociales al clima laboral” en los trabajadores de la “Unidad Sistema El Placer” de la EPMAPS año 2012. Responsable: Paola Gabriela Murillo Aguaguña.

Operadores	Inseguridad	Media	Cambios estructurales	Información sobre el tema	Brindar clara información	Jefe de la Unidad
	Control de Tiempos	Media	Manejo inadecuado de trabajos emergentes y extras	Capacitación en manejo de emergencias	Trabajo en equipos, priorizar y organizar tareas	Jefe de la Unidad
	Exigencias Cognitivas	Alta	Alta responsabilidad por manejo de la planta en turnos nocturnos	Apoyo social y de liderazgo	Trabajo en equipos	Jefe de la Unidad
Chofer	Inseguridad	Media	Accidentes de tránsito	Buen estado del vehículo y precaución del conductor	Mayor habilidad de conducir	Jefe de la Unidad
	Control de Tiempos	Media	Coordinación de actividades	Mejorar comunicación	Habilidad de comunicación	Jefe de la Unidad
	Exigencias Cognitivas	Alta	Falta de conocimiento en leyes de tránsito	Capacitación en leyes de tránsito	Periodo de pruebas de manejo y autocontrol del conductor	Jefe de la Unidad
Personal de Limpieza	Inseguridad	Alta	Inseguridad contractual por subcontratación	Mejora las condiciones de los contratos		
	Control de Tiempos		No aplica			
	Exigencias Cognitivas		No aplica			

**Fuente:** investigación “Como afectan los riesgos psicosociales al clima laboral” en los trabajadores de la “Unidad Sistema El Placer” de la EPMAPS año 2012. Responsable: Paola Gabriela Murillo Aguaguña.

## Análisis y discusión de resultados

### Comprobación de Hipótesis Estadísticamente

#### 1. Planteamiento de Hipótesis de la Investigación

**Hipótesis de investigación.-** Los riesgos psicosociales influyen en el clima laboral de la Unidad Sistema “El Placer”.

**Hipótesis nula.-** Los riesgos psicosociales no influyen en el clima laboral de la Unidad Sistema “El Placer”.

#### 2. Nivel de error permisible

Se trabaja con el 5% de error permisible en la investigación.

#### 3. Criterio

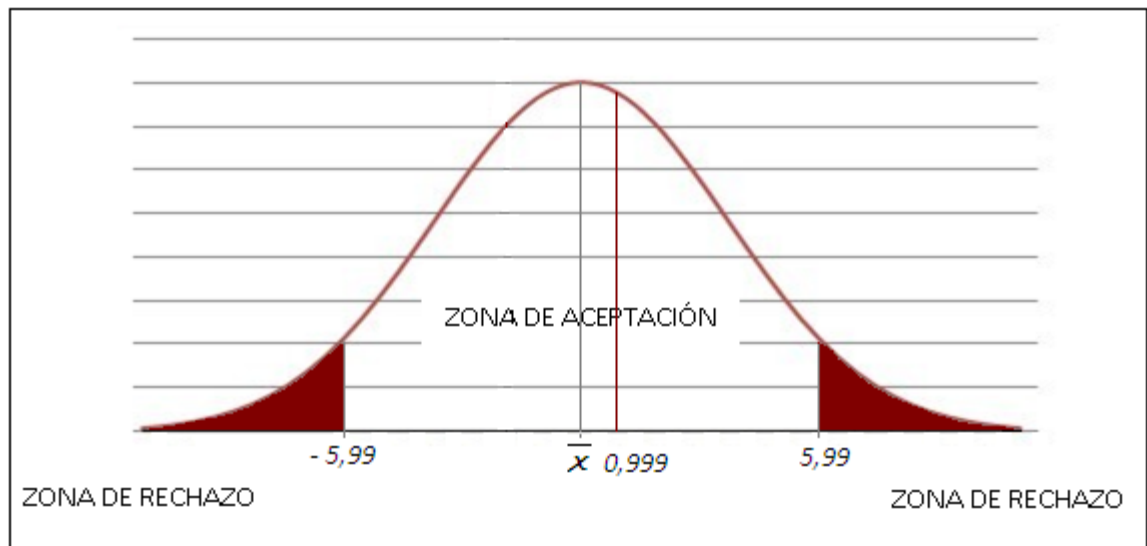
Si  $X^2_c < 5.99$  o  $X^2_c < -5.99$  queda aprobado el ( $X^2_c = 5.99$ )

#### 4. Cálculos

Dimensiones Psicológicas	fo	fe	$((fo-fe)^2)/fe$
Inseguridad Adecuado	6	5,7273	0,013
Control de Tiempo Adecuado	4	4,4545	0,0464
Exi. Psic. Cognitiva Adecuado	4	3,8182	0,0087
Inseguridad Inadecuado	12	12,2727	0,0061
Control de Tiempo Inadecuado	10	9,5455	0,0216
Exi. Psic. Cognitiva Inadecuado	8	8,1818	0,004
			<b>0,0998</b>

#### 5. Decisión y Conclusión

Representación gráfica de la Campana de Gauss.



Como el  $X^2_c = 0,099$  se encuentra en la zona de aceptación queda aprobada la hipótesis de investigación es decir que es que los riesgos psicosociales influyen en el clima laboral.

Los riesgos psicosociales desfavorables diagnosticados dentro de la unidad sistema “El Placer” afectan las condiciones laborales y personales causando un deterioro psicológico, fisiológico y social para cada integrante de la unidad.

Por lo tanto, estas condiciones, conductas y actitudes sentidas o experimentadas por las personas que componen la unidad desarrollan un inadecuado clima laboral limitando la manera correcta de sentir y reaccionar frente conflictos.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Finalizada la investigación: “Identificar los riesgos psicosociales que afectan el clima laboral en la unidad sistema “El Placer” de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento” de Quito”, donde se llevó a cabo la indagación de la influencia de los riesgos psicosociales desfavorables como son: **Exigencia Psicológica Cognitiva** con un 68% de afectación seguido de **Control de Tiempo de Trabajo** con un nivel de afectación del 78% finalizando con **Inseguridad** con un 97% de riesgo; con un estado inadecuado en el clima laboral, teniendo como causas la falta de comunicación y malas relaciones interpersonales, inestabilidad en su lugar de trabajo debido a rotación en las unidades o resto de las plantas de la empresa debido al cambio de Administración de la Empresa, que por su naturaleza de ser una entidad pública, tiene estos cambios cada cuatro años lo que ha significado cambios de autoridades y la falta de equipos de protección.

La experiencia al desarrollar este proceso junto con un profesional de la empresa y con el personal de la Unidad “El Placer” ha sido enriquecedora ya que habido un aprendizaje de manejo de técnicas, instrucción adecuada sobre manejo de riesgos psicosociales, haciendo de este un proceso de gestión participativa junto con un gran desarrollo personal y profesional

La aplicación de diferentes técnicas como talleres de grupo, explicando a los trabajadores de la unidad sobre los conceptos de riesgos psicosociales minutos antes de ser tomados los cuestionarios con el fin que comprendan sobre la importancia de tener conocimientos acerca de los riesgos y poder diagnosticar su estado, adicionalmente la representación de los puestos de trabajo, permitieron la participación de un grupo heterogéneo en funciones, profesiones, nivel jerárquico, edad y contexto social, logrando llenar de forma dinámica la Matriz de Priorización por puestos de trabajo, que nos permitió recoger criterios de forma cualitativa, facilitando así las medidas de intervención que se plantearon desde lo que cada uno de los servidores de esta unidad propuso desde sus experiencias cotidianas.

A criterio de los participantes los riesgos psicosociales y el clima laboral son un concepto nuevo, que permiten manejar con un criterio integrador temas como comunicación, trabajo en equipo, apoyo social, y liderazgo, a la producción que permiten crear conductas saludables y seguras que no solo tienen relación con el adecuado equipo de protección, de la maquinaria, o aplicación de criterios de seguridad, también se relacionan con nuestras conductas y comportamientos relacionales con los demás

y con nuestro trabajo, un adecuado comportamiento individual que propicie la creación de conductas seguras como: la pro actividad, la actitud a momento de enfrentar conflictos, asertiva comunicación un compromiso renovado con el trabajo, empatía, trabajo en equipo y apoyo social con una correcta relación interpersonal.

Adicionalmente a esto, se sugiere una verificación al momento de aplicar este proceso de evaluación de riesgo psicosocial, para lo que se sugiere una segunda medición con la misma metodología, en donde se observe si los riesgos psicosociales prevalentes disminuyeron, así mostrando a continuación un perfil de riesgos psicosocial antes y después de la evaluación cuantitativa y cualitativa de riesgo psicosocial y su respectiva intervención.

## **Recomendaciones**

1. El profesional encargado o el jefe de la unidad deberá encargarse de solicitar el seguimiento propuesto, luego de seis meses de finalizado este proyecto.
2. Dar el respectivo cumplimiento acerca de las medidas correctivas y preventivas sugeridas que están señaladas en la Matriz de Intervención.
3. Realizar una nueva evaluación cuantitativa (toma del cuestionario) y cualitativa (realizar la matriz de priorización) del Riesgo Psicosocial, después de esta primera vez.
4. Proponer la creación y cumplimiento de una Política de salud mental en la Empresa, a través de la reformulación del Reglamento Interno de Seguridad y Salud de la Empresa que propicie un adecuado manejo de los efectos de los riesgos psicosociales.
5. Proponer e implementar programas de estrategias para desarrollar conductas seguras y saludables (pro actividad, actitudes asertivas frente a los conflictos, comunicación,, empatía, trabajo en equipo y apoyo social con una correcta relación interpersonal para erradicar el inadecuado clima laboral).
6. Y fomentar el trabajo multidisciplinario de profesionales de la salud como médicos generales, médicos ocupacionales, psicólogos industriales, psicólogos clínicos, psiquiatras y trabajadoras sociales, a fin de contar con los mejores criterios que sean de aporte y profesionalicen el trabajo en torno al manejo de los riesgos psicosociales dentro de la empresa.

## C. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Tangibles

**Chiavenato, I.** (2004). *Administración de Recursos Humanos. INTERAMERICANA*. 5ta ed. McGraw-Hill. Págs. 84-85

**Serna, M** (2006). *Manual para la Identificación y Evaluación de Riesgos Psicosociales*. Dirección General de Relaciones Laborales. Catalunga. Págs. 24 -28

**Meliá, J.**(2007) . *Seguridad basada en el comportamiento y otros perspectivas de intervención en Riesgos Psicosociales Medidas Preventivas*. Págs. 157 -180

**Brunet, Luc.** (1996). *El clima de trabajo en las organizaciones* (6ta ed.), México, p.16

**Robbins, S.** (2004). *Comportamiento organizacional*. (10ma ed.). México págs. 18, 25.

Instituto de Trabajo, Ambiente y Salud. “Manual del métodoCoPsoQ-istas21 (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales.

Comisión Ejecutiva Confederal de UGT (2006), Guía sobre Factores y Riesgos Psicosociales, Madrid

### Virtuales

**Gonçalves, Alexis P.** (1997). *Dimensiones del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la Calidad. México. (s.p.)

<http://books.google.es/>  
Recuperado en Marzo de 2012

**Barroso, P.** (2004). *Dimensiones del clima organizacional: Instituto Nacional de Canalizaciones*. Departamento de RR.HH. Caracas. (s.p.)

<http://books.google.es/>  
Recuperado en Abril de 2012

**Robbins, S.** (2004). *Comportamiento Organizacional*.

<http://books.google.es/>  
Recuperado en Mayo de 2012.

**Vargas-Mendoza, J. E.** (2007) *Psicología industrial: apuntes para un seminario*. Asociación Oaxaqueña de Psicología. México.

[www.conductitlan.net/seminarios/psicologia\\_industrial](http://www.conductitlan.net/seminarios/psicologia_industrial)  
Recuperado en Junio de 2012.



Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales. Guía sobre factores y riesgos psicosociales.

[www.ugt.es/slaboral/observ/index.php](http://www.ugt.es/slaboral/observ/index.php)  
Recuperado en Septiembre de 2012.

## **ANEXOS**

### **ANEXO A. PLAN DE INVESTIGACIÓN APROBADO**

#### **1.- TITULO**

**IDENTIFICAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES QUE AFECTAN EL CLIMA LABORAL EN LA “UNIDAD SISTEMA EL PLACER “DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE QUITO.**

#### **2.- JUSTIFICACIÓN**

Una de las principales preocupaciones de la organización es el control de riesgos psicosociales que atentan contra la condición laboral de sus servidores, es así que las enfermedades profesionales son factores que interfieren en el desarrollo “normal” de la actividad productiva empresarial, incidiendo éstos negativamente en el ámbito del clima laboral. Y es necesario que las empresas y los mismos servidores trabajen por un clima laboral favorable.

Los impactos producidos por los factores de riesgos psicosociales generan diferentes tipos de condiciones de trabajo en la organización como por ejemplo: hábitos, necesidades, capacidades, entorno social y demás aspectos personales del servidor afectando al ambiente de trabajo, con cargas a su salud y rendimiento laboral. La investigación pretende mejorar el conocimiento sobre la problemática del clima laboral e incidir a su vez en el campo de formación generando herramientas para influir a cambios comporta mentales y adicionalmente mantener motivados a los servidores.

La investigación que desarrollo tiene total colaboración y compromiso por parte de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento, y el apoyo de la “Unidad Sistema El Placer” que otorga un alto grado de participación y colaboración para la realización de esta investigación. Tratando de dar un grado de bienestar al personal debido a que influye en la calidad de vida del trabajador y en la calidad de la prestación de los servicios.

#### **RESEÑA HISTORICA**

La importancia y crecimiento de los grupos humanos se establece desde la época colonial, es así que desde tiempos muy ancestrales se comienzan a establecer normas regulatorias sobre el manejo del agua en Quito.

En el año de 1535, el Cabildo de Quito tuvo la potestad de legislar el uso de las aguas que descendían del Pichincha y las embalsadas en las lagunas para que no fueran utilizadas al azar ni al capricho de los dueños de las estancias.

En 1887, se contaba ya con el primer sistema de conducción del agua proveniente de El Atacazo, que se trataba de una acequia llamada posteriormente El Canal Municipal, que conducía el agua a fuentes públicas de donde los aguateros la acarreaban hacia los hogares en pesados pondos de barro.

Si bien se realizaron los estudios para el diseño del sistema de distribución, no fue sino hasta Mayo de 1906, que durante el gobierno del General Eloy Alfaro, las obras de distribución de agua potable y canalización de aguas servidas se declararon prioritarias.

Se conformó la primera Junta de Agua Potable y Canalización de Quito, que tuvo a cargo la ejecución de los proyectos relativos a la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado hasta noviembre de 1915, año en el cual el congreso decretó que la gestión del agua en Quito pasara a manos del Municipio de la ciudad.

Durante la gestión de la Junta de Agua se construyó la Planta de Purificación de "El Placer" que entró en funcionamiento en 1913.

La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento es un referente nacional e internacional que presta servicios públicos. Busca garantizar el acceso, disponibilidad y calidad de los servicios de agua potable y saneamiento. Manteniendo la sostenibilidad de la Empresa con equidad social. Uno de sus objetivos es potenciar el desarrollo del talento humano, la gestión del conocimiento y soporte tecnológico.

### **Misión**

Proveer servicios de agua potable y saneamiento con eficiencia y responsabilidad social y ambiental.

### **Visión**

Empresa pública sostenible y eficiente que provee servicios con responsabilidad social y ambiental y contribuye al buen vivir.

### **3.- DESCRIPCION DEL PROBLEMA**

#### **3.1 Formulación de Problema**

Los trabajadores son el rubro humano de primera línea dentro del funcionamiento de la organización. En esta investigación se propone relacionar los factores de riesgo psicosocial y clima laboral para ubicar los efectos nocivos que afectan directamente a los servidores, provocando desde ausencias de personal como también rotación del mismo.

Está información contribuirá a tomar y aplicar medidas necesarias que favorezcan a mantener y mejorar los niveles de eficiencia y eficacia en las diferentes funciones y operaciones que realiza el personal, logrando un óptimo ambiente laboral entre los trabajadores para que estos se sientan motivados y sientan ser parte de la empresa a la hora de cumplir sus tareas.

#### **3.2 Preguntas**

- 1.- ¿Cuáles son los Factores de Riesgos Psicosociales que presenta el personal de la empresa?
- 2 ¿Qué riesgos psicosociales influyen en el clima laboral?

#### **3.3 OBJETIVOS**

##### **Objetivo General**

Identificar los principales factores de riesgos psicosocial que afectan el clima laboral de los trabajadores de la “Unidad Sistema El Placer”

##### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar los principales riesgos psicosociales favorables y desfavorables que se diagnostique en la unidad sistema “El Placer”.
- Diagnosticar y analizar en qué estado se encuentra el clima laboral de la unidad sistema “El Placer”.
- Presentar los resultados de los cuestionarios para la realización de la matriz de priorización por puestos de trabajo con la participación del personal de la unidad sistema “El Placer”.
- Sugerir medidas correctivas y preventivas mediante una matriz de intervención con la participación del personal de la unidad sistema “El Placer”.

### **3.4 Determinación O Delimitación Del Espacio Temporal**

La realización de este trabajo de investigación se desarrollara durante el periodo de un año en la EPMAPS, la misma que cuenta con la autorización correspondiente.

## **4.- MACO TEORICO**

### **4.1 Posicionamiento Teórico**

La investigación se basara en los modelos de Clima Laboral de Idalberto Chiavenato en “Donde plantea que el clima Laboral está determinado por la percepción que tengan los empleados de los elementos culturales, esto abarca el sentir y la manera de reaccionar de las personas frente a las características y calidad del ambiente laboral”. Adicionalmente “de acuerdo a la OMS (1984) el Riesgo Psicosocial es la interacción entre el trabajador, medio ambiente, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización del trabajo por una parte; y, por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera y dentro del trabajo; que a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud y rendimiento y la satisfacción del trabajador”.

Es así que la dinámica del Riesgo Psicosocial responde a un inadecuado manejo de los Factores Psicosociales que son todas aquellas condiciones del individuo, del entorno extra-laboral y laboral, que bajo determinadas características de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en la persona, en la organización y en los grupos.

## **CAPITULO I**

### **RIESGO PSICOSOCIAL**

1. Concepto de Riesgo Psicosocial
  - 1.1. Importancia de Riesgo Psicosocial
  - 1.2. Tipos de Riesgo Psicosociales
  - 1.3. Efectos Nocivos en los Riesgos Psicosociales
  - 1.4. El estrés laboral y la salud
  - 1.5. Como afectan los Riesgos Psicosociales

## **CAPITULO II**

### **CLIMA LABORAL**

#### **2. Tipos del Clima Laboral**

- 2.1. Aspectos del Clima laboral
- 2.2. Dimensiones que influyen en el Clima laboral
- 2.3. Modelo de Clima Laboral

#### **4.2 Referencias Bibliográficas**

Seguridad y salud en el trabajo (2007) *Manual de Facilitación*

CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. 5ta ed. McGraw-Hill

INTERAMERICANA 46-41. ISBN; 852242004-1

Meliá José Luis. “Perspectivas de intervención en Riesgos Psicosociales. Internet. [www.insht.org](http://www.insht.org).

PICERNO, Pablo. Las ciencias Psicológicas y la Investigación Científica. Facultad de Comunicación Social. 2005-03

#### **5.- ENFOQUE DE INVESTIGACION**

Se regirá a un enfoque mixto para poder interpretar las variables dentro del proceso de investigación direccionado a recoger, analizar y vincular los datos obteniendo resultados precisos del estudio.

#### **6. TIPO DE INVESTIGACION**

El tipo de investigación será CORRELACIONAL, ya que tiene como finalidad determinar el grado de interrelación y asociación en los riesgos psicosociales y el clima laboral cuyo resultado del análisis se orientara en la solución de los problemas existentes.

#### **7. FORMULACION DE HIPOTESIS**

Los riesgos psicosociales influyen en el clima laboral de la Unidad Sistema “El Placer”.

<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIDA</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
<b>CLIMA LABORAL</b>	<p>Dimension Humana : Conflictos, Comunicación, Relaciones humanas.</p> <p>Dimension Institucional : Responsabilidad, Compromiso, Identificación, Liderazgo, Satisfacción.</p> <p>Dimension trabajo en si mismo: Participación, Integración, Interacción, Cambio de actitud.</p>	<p>Siempre A veces Muy esporàdicamente Nunca</p>	<p>Cuestionario de Clima Laboral</p>
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIDA</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
<b>RIESGOS PSICOSOCIALES</b>	<p>Doble presencia Exg. Ps. Cuantitativa, Exg. Ps. Sensoriales, Exg. Ps. Cognitivas, Exg. Ps. Emocionales, Influencia, Control de tiempo de trabajo, Sentido de trabajo, Integracion con la empresa, Inseguridad, Claridad del rol, Conflicto del rol, Presibilidad, Apoyo social, Refuerzo, Posib. relacion social, Sentimiento de grupo, Calidad de liderazgo, Estima.</p>	<p>Siempre Muchas veces Algunas veces Solo algunas veces Nunca</p>	<p>Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el trabajo (CoPsoQ- istas21). Versión media para unidades de 25 y más trabajadores/as</p>

## **8.- DISEÑO DE INVESTIGACION**

El diseño del presente estudio es de tipo NO EXPERIMENTAL, ya que la información que obtendremos se lo elaborara en un ambiente real, natural y no habrá condiciones o estímulos a los que se expongan.

## **9.- DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO METODOLOGICO**

### **9.1 Población y muestra**

#### **9.1.1 Características de la Población o Muestra**

La Población está Conformada por el personal que labora en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento.

### **9.1.2. Diseño de la Muestra**

Se trabajará con la “Unidad Sistema El Placer” de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento; cuya unidad cuenta con 44 personas.

### **9.1.3 Tamaño de la Muestra**

El tamaño de la muestra se determina por el número de personas seleccionadas para el presente estudio; en este caso se trabajará en forma aleatoria con 44 personas de la “Unidad Sistema el Placer”

## **10.- METODOS TECNICAS INSTRUMENTOS A UTILIZAR**

### **METODOS**

La metodología que utilizare en esta investigación:

**MÉTODO INDUCTIVO:** En el cual se utilizara información por medio de casos, individuales obteniendo resultados y conclusiones generales.

**MÉTODO ESTADÍSTICO:** Este método se utilizara para la recolección, análisis e interpretación de datos elaborando cuadros estadísticos permitiendo identificar gráficamente los resultados de la investigación.

### **TECNICAS**

**OBSERVACION:** La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya para obtener el mayor número de datos. Esta técnica aplicaremos para observar atentamente las necesidades del trabajador, tomando información y registrarla para su debido análisis.

**CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL:** Técnica para medir el estado del ambiente laboral con el fin de encontrar áreas de oportunidad que nos permitan mejorar el clima de trabajo en la organización.

**CUESTIONARIO DE ISTAS:** Técnica para medir riesgos psicosociales y condiciones de trabajo que puedan representar un riesgo para la salud.



## **11.- FASES DE LA INVESTIGACION**

1. Asesoramiento y sensibilización de los factores psicosociales y clima laboral a la “Unidad Sistema El Placer”
2. Aplicación de cuestionario ISTAS21 y cuestionario de clima laboral.
3. Recolección, procesamiento, y análisis de los datos obtenidos de los cuestionarios.
4. Entrega de resultados de los factores de riesgo psicosociales, evaluación cualitativa a través de la matriz de priorización por puestos de trabajo, conjuntamente con la entrega de resultados del clima laboral.
5. intervención con el Equipo de Gestión para establecer medidas de correctivas y preventivas con la participación del personal de la Unidad Sistema El Placer.
6. Elaboración del informe final a las autoridades.

## **12.- PLAN DE ANALISIS DE LOS RESULTADOS**

El análisis será elaborado mediante una estadística descriptiva considerando la ponderación de datos, tablas, frecuencias y porcentajes.

## **13.- RESPONSABLES**

**Alumna:** Paola Gabriela Murillo Aguaguña

**Asesor de investigación:** Dr. Rubén Chicaiza

## **14.- RECURSOS**

### **14.1.- RECURSOS MATERIALES**

- 1.- Cuestionarios
- 2.- Cámara fotográfica
- 3.- Hojas de papel Bond
- 4.- Esferos
- 5.- Computadora, lapto
- 6.- Cd`s
- 7.- Flash
- 8.- Proyector

#### 14.2.- RECURSOS FINANCIEROS

<b>RECURSO MATERIAL</b>	<b>VALOR ESTIMADO \$</b>
1.- Internet	250.00
2.- Copias	65.00
3.- Impresiones	125.00
4.- Libros	50.00
5.- CD	20.00
6.- Materiales de oficina	80.00
7.- Alimentación	1800.00
8.- Transporte	1000.00
9.- Otros	150.00

#### 14.3.- RECURSOS TECNOLOGICOS

- 1.- Computadora
- 2.- Impresora
- 3.- Copias
- 4.- Protector
- 5.- Cámara Fotográfica
- 6.- Escáner
- 7.- Internet

## 15. CRONOGRAMA DEL PROYECTO DE INVESTIFACION

FECHAS	O C T	N O V	D I C	E N E	F E B	M A R	A B R	M A Y	J U N	J U L	A G O	S E P	O C T
<b>ACTIVIDADES</b>													
1.- Elaboración del Plan													
2.- Revisión del Plan													
<b>3.- FASES DE INVESTIGACION</b>													
3,1 Asesoramiento y sensibilización de los factores psicosociales y clima laboral con la “Unidad Sistema El Placer”													
3.2 Aplicación de cuestionario ISTAS21 y cuestionario de clima laboral.													
3.3 Recolección, procesamiento, y análisis de los datos obtenidos.													
3.1.1 Tabulación de la información													
3.4 Presentación de los resultados del clima laboral y de los factores de riesgos psicosociales.													
5. Fase de intervención para sugerir medidas de intervención correctiva y preventiva por puestos de trabajo con el apoyo de los servidores de la unidad.													
6. Elaboración del informe final a las autoridades.													

## 16.- BIBLIOGRAFIA

CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. 5ta ed. McGraw-Hill INTERAMERICANA 46-41. ISBN; 852242004-1

PICERNO, Pablo. Las ciencias Psicológicas y la Investigación Científica. Facultad de Comunicación Social. 2005-03}

Meliá José Luis. “Perspectivas de intervención en Riesgos Psicosociales. Internet. [www.insht.org](http://www.insht.org).

Mar Serna Calvo; 2006, “Manual para la Identificación y Evaluación de Riesgos Psicosociales”. Generalitat de Catalunya. Dirección General de Relaciones Laborales

### **Disponible en:**

<http://www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/rrhh/conbassalo.htm>

<http://www.monografias.com/trabajos16/riesgo-psicosocial/riesgo-psicosocial.shtml>

<http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/>

**Fecha de presentación:** 21 de Diciembre del 2011

.....

**Estudiante**

**Paola Gabriela Murillo Aguagüña**

.....

**Supervisor de Investigación**

**MSc. Rubén Chicaiza**

## ANEXO B. MÉTODO

### Método

# **istas21 (CoPsoQ)**

## **Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el trabajo. Versión media para unidades de 25 y más trabajadores/as**

*Adaptación para el Estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ)*

**Febrero 2012**

- A. Empresa: **EPMAPS- SISTEMA EL PLACER**
- B. Centro de trabajo: **UNIDAD SISTEMA EL PLACER**
- C. Fecha: **Febrero 2012**

El **CoPsoQ** fue desarrollado en el 2000 por un equipo de investigadores del *Arbejdsmiljøinstituttet* (Instituto Nacional de Salud Laboral) de Dinamarca liderado por el Prof Tage S Kristensen. La adaptación para el Estado Español ha sido realizada por un grupo de trabajo constituido por el Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud (ISTAS), y compuesto por: Tage S Kristensen, del *Arbejdsmiljøinstituttet (AMI)*, Salvador Moncada y Clara Llorens, del ISTAS, Emilio Castejón, Clotilde Nogareda y Silvia Nogareda, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Carme Barba y Carme Ladona del Centre de Seguretat i Condicions de Salut en el Treball de Barcelona, Fernando G Benavides y Joan Benach, de la Universitat Pompeu Fabra, Teresa Torns y Albert Navarro, de la Universitat Autònoma de Barcelona, Dulce Villegas y M<sup>a</sup> Ángeles Palomares, de la Mutua Fraternidad, Núria García y María Menéndez, del Gabinete Higia de Comissions Obreres de Catalunya. Todas las personas integrantes del Departamento de Salud Laboral de Comissions Obreres de Catalunya además de las ya citadas y las del Gabinete de Estudios de CCOO de Navarra, colaboraron activamente en diversas fases del proyecto, que también contó con el apoyo de la Mutua Fraternidad Muprespa y la ayuda económica del Instituto Navarro de Salud Laboral- Gobierno de Navarra.

### Instrucciones

Este cuestionario está diseñado para identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de las personas trabajadoras. Consta de 4 secciones que preguntan sobre diversos aspectos de tu situación social y familiar, tu salud, tus condiciones de trabajo y empleo y las características psicosociales de tu trabajo. Este cuestionario  **mide la exposición a 20 factores psicosociales derivados de la organización del trabajo y la doble presencia**  y nos permite conocer cómo está cada uno de ellos en tu trabajo.

**Una vez que todas y todos lo hayáis contestado, analizaremos los resultados** y os presentaremos un **informe** en el que veréis la situación de la empresa y de los distintos puestos de trabajo y/o secciones. De esta forma, **dispondréis de una base técnica objetiva para identificar aquellas condiciones de trabajo que puedan suponer un riesgo para vuestra salud**, información **imprescindible para proponer, negociar, decidir y realizar las intervenciones preventivas** que sean necesarias y así **avanzar en la mejora de la salud** laboral en la empresa.

Se trata de un cuestionario **anónimo**. El cuestionario no contiene códigos de identificación (nombre, DNI, símbolos) de la persona que responde. Se han suprimido aquellas preguntas u opciones de respuesta que permitían identificar a un/a trabajadora. En cualquier caso, la información que contiene es **confidencial**. Toda la información **será analizada por personal técnico sujeto al mantenimiento del secreto profesional** y utilizada exclusivamente para los fines que hemos descrito.

En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada.

Esta introducción al cuestionario supone para ti y el conjunto de trabajadores y trabajadoras una garantía legal de que **todo el personal que va a trabajar para esta evaluación de riesgos, asumen y cumplen rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales**.

La contestación del cuestionario es **individual**, es un cuestionario que contesta cada trabajador pero no evalúa al individuo sino a la organización del trabajo. No hay aparato que mida las características que puede tomar la organización del trabajo, además quien mejor conoce su trabajo es sin duda quien lo realiza, más aún si esta misma persona es la que sufre sus consecuencias.

Te pedimos que respondas sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que sigas las instrucciones de cada pregunta para contestar.

La mayoría de preguntas tienen **varias opciones de respuesta y te pedimos que señales con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación** (por ejemplo, escogiendo una sola opción entre las posibles respuestas: "siempre / muchas veces/ algunas veces / sólo alguna vez / nunca"). En otras preguntas no se trata de marcar una opción, sino de responder con un número. Utiliza el espacio de la última página para cualquier comentario respecto a esta encuesta.

**Si tienes más de un empleo**, te pedimos que refieras todas tus respuestas solamente al que haces en **EPMAPS- SISTEMA EL PLACER**.

La presente evaluación de riesgos psicosociales se realiza de **común acuerdo** entre la dirección de la empresa y los representantes de los y las trabajadoras. Para cualquier consulta o información puedes dirigirte a los delegados de prevención a la dirección de la empresa o a los técnicos de prevención.

**Muchas gracias por tu colaboración.**

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

1) Eres:

- Hombre 1
- Mujer 2

2) ¿Qué edad tienes?

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

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

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

4) Contesta a las siguientes preguntas sobre los problemas para compaginar las tareas doméstico-familiares y el empleo.

Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las preguntas.

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

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

### 5) En general, dirías que tu salud es:

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

### 6) Por favor, di si te parece CIERTA O FALSA cada una de las siguientes frases.

Responde a todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.

	Totalment e cierta	Bastante cierta	No lo sé	Bastante falsa	Totalment e falsa
a) <i>Me pongo enfermo/a más fácilmente que otras personas</i>	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
b) <i>Estoy tan sana/o como cualquiera.</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
c) <i>Creo que mi salud va a empeorar.</i>	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
d) <i>Mi salud es excelente.</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0



7) **Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS.**

Por favor, responde a todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.

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

8) **¿DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS con qué frecuencia has tenido los siguientes problemas?**

Por favor, responde a todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.

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

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

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

[1] ADMINISTRATIVOS       [2] OPERATIVOS

---

[3] OTRO       [4] MENTENIMIENTO  
ELECTROMECAÁNICO

---

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

[1] FUNCIONARIO       [2] ANALISTA TECNICO

---

[3] ESPECIALISTA       [4] CHOFER  
ELECTROMECAÁNICO

---

[5] OPERADOR       [6] FUNCIONARIO DE  
LABORATORIO

---

[7] ELECTROMECAANICO       [8] ANALISTA DE  
LABORATORIO

---

[9] PERSONAL DE LIMPIEZA       [10] SECRETARIA

---

**11) ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría profesional que tienes reconocida salarialmente?**

*Sí* 1

*No, el trabajo que hago está por encima de lo que se me reconoce en el salario.* 2

*No, el trabajo que hago está por debajo de lo que se me reconoce en el salario.*

3

*No lo sé*

**12) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en EPMAPS- SISTEMA EL PLACER?**

*Menos de 30 días* 1

*Entre 1 mes y hasta 6 meses* 2

*Más de 6 meses y hasta 2 años* 3

*Más de 2 años y hasta 5 años* 4

*Más de 5 años y hasta de 10 años* 5

*Más de 10 años* 6

**13) Desde que entraste en EPMAPS- SISTEMA EL PLACER, ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?**

*Sí* 1

*No* 0

**14) ¿Qué tipo de relación laboral tienes con tu actual empresa u organización?**

[1] *Soy fijo (Soy funcionario, tengo un contrato indefinido, fijo discontinuo ...)*

[2] *Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)*

[3] *Soy temporal (tengo un contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, interinidad, etc. )*

**15) Tu contrato es**

[1] *A tiempo parcial*

[2] *A tiempo completo*

[3] *No tengo contrato*

**16) Tu horario de trabajo es**

[1] *Jornada partida (mañana y tarde)*

[2] *Turno fijo de mañana*

[3] *Turno fijo de tarde*

[4] *Turno fijo de noche*

[5] *Turnos rotatorios excepto el de noche*

[6] *Turnos rotatorios con el de noche*

**17) Tu horario laboral incluye trabajar:**

- [1] De lunes a viernes
- [2] De lunes a sábado
- [3] Sólo fines de semana o festivos
- [4] De lunes a viernes y, excepcionalmente, sábados, domingos y festivos
- [5] Tanto entre semana como fines de semana y festivos

**18) Si te cambian de horario (turno, hora de entrada o salida) o de días de la semana que trabajas, ¿con cuánto tiempo de antelación te lo comunican?**

- No me cambian de horario o de días de trabajo  
1
- Normalmente me lo comunican regularmente, con (18a) \_\_\_\_ días de antelación  
2
- Normalmente me lo comunican de un día para otro o el mismo día  
3
- Normalmente conozco mi horario con antelación, pero pueden cambiármelo de un día para otro  
4

**19) Indica cuántas horas trabajaste para EPMAPS- SISTEMA EL PLACER la semana pasada: \_\_\_\_\_ horas.**

**20) Aproximadamente, ¿cuánto cobras neto al mes?**

- 300 dólares o menos
- Entre 301 y 451 dólares
- Entre 452 y 601 dólares
- Entre 602 y 751 dólares
- Entre 752 y 902 dólares
- Entre 903 y 1.202 dólares
- Entre 1.203 y 1.503 dólares
- Entre 1.504 y 1.803 dólares
- Entre 1.804 y 2.104 dólares
- Entre 2.105 y 2.405 dólares
- Más de 2.405 dólares

**21) ¿Tu trabajo está bien pagado?**

- Sí            1
- No            0

**IV. Las preguntas a continuación tratan de los contenidos y exigencias de tu trabajo actual.**

**22) Estas preguntas tratan sobre la cantidad de trabajo que tienes con relación al tiempo del que dispones.**

Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada pregunta.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) <i>¿Tienes que trabajar muy rápido?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
b) <i>¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
c) <i>¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?</i>	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
d) <i>¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?</i>	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

**23) Estas preguntas tratan sobre las exigencias cualitativas de tu trabajo actual.**

Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada pregunta.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) <i>¿Tu trabajo requiere un alto nivel de precisión?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
b) <i>¿Tu trabajo requiere mirar con detalle?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
c) <i>¿Tu trabajo requiere mucha concentración?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
d) <i>¿Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
e) <i>¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
f) <i>¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0

g) <i>¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
h) <i>¿Tu trabajo requiere atención constante?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
i) <i>¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
j) <i>¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
k) <i>¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
l) <i>¿Se producen en tu trabajo momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0

**24) Estas preguntas tratan sobre el margen de autonomía que tienes en el trabajo actual.**

Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada pregunta

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) <i>¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
b) <i>¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
c) <i>¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
d) <i>¿Puedes coger las vacaciones más o menos cuando tu quieres?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
e) <i>¿Puedes dejar tu trabajo para charlar con un compañero o compañera?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
f) <i>Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0

g) *¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?*     4     3     2     1     0

h) *¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?*     4     3     2     1     0

**25) Estas preguntas tratan sobre el contenido de tu trabajo, las posibilidades de desarrollo profesional y la integración.**

Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada pregunta.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) <i>¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
b) <i>¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
c) <i>¿La realización de tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
d) <i>¿Las tareas que haces te parecen importantes?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
e) <i>¿Te sientes comprometido con tu profesión?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
f) <i>¿Tienen sentido tus tareas?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
g) <i>¿Tu trabajo es variado?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
h) <i>¿Tu trabajo requiere manejar muchos conocimientos?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
i) <i>¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
j) <i>¿Te gustaría quedarte en la empresa en la que estás para el resto de tu vida laboral?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0



k) ¿Sientes que los problemas de tu empresa son también tuyos?  4  3  2  1  0

l) ¿Sientes que tu empresa tiene una gran importancia para ti?  4  3  2  1  0

**26) Queremos saber hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus actuales condiciones de trabajo.**

Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada pregunta.

<b>En estos momentos, ¿estás preocupado/a ...</b>	Muy preocupad	Bastante preocupad	Más o menos	Poco preocupad	Nada preocupa
a) <i>por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
b) <i>por si te cambian de tareas contra tu voluntad?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
c) <i>por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
d) <i>por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0

**27) Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas y de los conflictos que puede suponer la realización de tu trabajo actual.**

Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada pregunta.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
b) ¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
c) ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
d) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
e) ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
f) ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
g) ¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
h) ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar a tu futuro?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
i) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
j) ¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0

**28) Las siguientes preguntas tratan de situaciones en las que necesitas ayuda o apoyo en el trabajo actual.**

Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada pregunta.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
b) Tus compañeros o compañeras ¿están dispuestos a escuchar tus problemas en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
c) ¿Hablas con tus compañeros o compañeras sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
d) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
e) ¿Tu inmediata/o superior está dispuesto a escuchar tus problemas en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
f) ¿Hablas con tu superior sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0

**29) Las siguientes preguntas tratan de la relación con los compañeros y/o compañeras de trabajo actualmente.**

Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada pregunta.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo algunas veces	Nunca
a) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as ?	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
b) ¿Puedes hablar con tus compañeros o compañeras mientras estás	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
c) ¿Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeros/as de trabajo?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
d) Entre compañeras/os ¿os ayudáis en	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
e) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0

**30) Las siguientes preguntas tratan de la relación con tus jefes inmediatos en el trabajo actual.**

Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada pregunta

<b>¿Tus actuales jefes inmediatos....</b>	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) <i>se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
b) <i>planifican bien el trabajo?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
c) <i>resuelven bien los conflictos?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
d) <i>se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0

**31) En relación con tu trabajo actual, ¿estás satisfecho/a con ...**

	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Más o menos	Poco satisfecho	Nada satisfecho
a) <i>tus perspectivas laborales?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
b) <i>las condiciones ambientales de trabajo (ruido, espacio, ventilación, temperatura, iluminación...)?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
c) <i>el grado en el que se emplean tus capacidades?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
d) <i>tu trabajo, tomándolo todo en consideración?</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0

32) Por favor, elige una sola respuesta para cada una de las siguientes frases.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) <i>Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
b) <i>En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
c) <i>En mi trabajo me tratan injustamente</i>	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
d) <i>Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado</i>	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0

V. Utiliza este espacio para hacer los comentarios que creas convenientes.

¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!

## ANEXO C. EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO

### CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL

#### INSTRUCCIONES

El presente cuestionario tiene como finalidad recolectar información acerca del nivel de clima laboral en la Unidad.

Los datos que usted proporcione serán utilizados de manera general y confidencial, por lo que se le pide que conteste con franqueza y sinceridad, tomado en cuenta que no existen respuestas buenas o malas, todas tienen su importancia. En cada ítem señale con una X la letra que corresponda a la respuesta que más se acerque a su forma de sentir o pensar.

#### DIMENSIÓN HUMANA.

Tiene que ver con la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de las relaciones humanas en general, y de los canales de comunicación, así como de los conflictos que se presentan en la interacción del personal.

Siempre	A veces	Muy esporádicamente	Nunca			
A	B	C	D			
			A	B	C	D
1. Confía en sus compañeros para resolver los problemas de trabajo						
2. En una conversación, tiene inconveniente en dar a conocer algo de su vida personal.						
3. Existe apertura de los jefes de la institución para comunicarse con los empleados.			C ( ) Probablemente no			
A ( ) Definitivamente sí			D ( ) Definitivamente no			
B ( ) Probablemente sí						
4. Se siente cómodo al hablar con su jefe y obtener información necesaria para realizar su trabajo						
5. Considera que la comunicación viene de arriba hacia abajo con poca oportunidad para revisar, evaluar o recomendar correcciones o mejoras...						
6. Trata de comprobar la información que recibe para evitar malos entendidos						
7. Pierde el control de sí mismo cuando se presenta un conflicto interpersonal						
8. Reacciona defensivamente ante las observaciones de los demás respecto a su actuación en el trabajo						
9. Mantiene buenas relaciones de amistad con el personal de la institución.						
10. La relación con su jefe directo es:			C ( ) Regular			
A ( ) Muy Buena			D ( ) Mala			
B ( ) Buena						

## DIMENSIÓN INSTITUCIONAL

Son los resultados de las actitudes hacia la institución así como del ánimo de los colaboradores dentro de la organización.

Se considera los siguientes aspectos: Responsabilidad, Compromiso, identificación, Liderazgo y Satisfacción laboral.

Siempre	A veces	Muy esporádicamente	Nunca			
A	B	C	D			
			A	B	C	D
11. Posee a tiempo los medios necesarios (herramientas, materiales, tecnología) para realizar bien el trabajo.						
12. Está dispuesto a asumir la responsabilidad personal por los resultados desfavorables						
13. Es de las personas que llega a acuerdos con sus compañeros a fin de lograr un compromiso						
14. Tiene la predisposición para a participar en las actividades programadas por la institución						
15. Aportar de su tiempo y esfuerzo para mejorar la imagen institucional.						
16. Se siente orgulloso de la trayectoria de la institución y de pertenecer a la misma						
17. Los jefes delegan en el puesto de trabajo autoridad y responsabilidad.						
18. Si alcanza sus objetivos personales recibe reconocimiento de su jefe.						
19. Usted se siente satisfecho en su trabajo cuando:						
A ( ) Cumple todas sus funciones y tareas						
B ( ) Es tomado en cuenta para la tomas de decisiones						
C ( ) Ha trabajado en equipo						
D ( ) Ha hecho algo para mejorar la institución.						
20. Si pudiera escoger entre los trabajos que se le presenten, escogería:						
A ( ) Su Trabajo actual en la institución						
B ( ) Otro cargo en la institución						
C ( ) Un cargo similar en otra institución con la misma remuneración						
D ( ) Dejaría este trabajo inmediatamente.						

## DIMENSIÓN TRABAJO EN SI MISMO.

Son el resultado de las actitudes hacia el trabajo, la apertura de las personas y las instituciones para adaptar tanto las ideas como los procesos, participando activamente, integrándose, interactuando con todos en el desarrollo del trabajo.

Tiene que ver además con la predisposición al cambio.

Siempre	A veces	Muy esporádicamente	Nunca			
A	B	C	D			
			A	B	C	D
21. Le gusta trabajar coordinando con otras personas de su departamento.						
22. Participar con ideas para resolver problemas del k grupo de trabajo y la Institución						
23. En el grupo de trabajo se siente Ud. A ( ) Aceptado                      B ( ) Rechazado                      C ( ) Apoyado                      D ( ) Aislado						
24. Es capaz de manejar diferencias o desacuerdos en su grupo.						
25. Está capacitado para reemplazar a un compañero de trabajo de ser el caso						
26. Al interactuar o relacionarse con otras personas, antepone los intereses Personales						
27. En la institución las personas se resisten por naturaleza al cambio y prefieren seguir con los procedimientos actuales.						
28. En la estructura de planes, programas y proyectos relaciona dos con su trabajo participan únicamente los directivos.						
29. Las ideas nuevas o sugerencias sobre asuntos de trabajo en la institución le son: A ( ) Indiferentes B ( ) Rechazadas C ( ) Aparentemente aceptadas D ( ) Aceptadas						
30. Los directivos se preocupan porque todos tengamos claro las metas y objetivos de la de la institución.						



**ANEXO D. MATRIZ DE PRIORIZACIÓN**

**Matriz de Priorización**

Nombre del Sistema: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
 Grupo de trabajo: \_\_\_\_\_

Exposición	Posibles causas	Importancia de exposición	Oportunidad de intervención	Prioridad
<b>INSEGURIDAD</b>	<b>POSIBLES CAUSAS Y SOLUCIONES</b>	ALTA MEDIA BAJA	CORTO MEDIANO LARGO (PLAZO)	1 2 3
<b>CONTROL DE TIEMPO</b>				
<b>EXIGENCIAS PSICOLOGICAS COGNITIVAS</b>				

## **ANEXO E. GLOSARIO**

**Accidente de Trabajo.** Es todo suceso imprevisto suceso y repentino que ocasiona en el trabajador una lesión corporal o perturbación funcional con ocasión o por consecuencia del trabajo. Se registrará como accidente de trabajo, cuando tal lesión o perturbación ocasionare la pérdida de una o más jornadas laborales.

**Condiciones y medio ambiente de trabajo.** Aquellos elementos, agentes o factores que tiene influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores.

**Clasificación Internacional de los riesgos.** Se describen seis grupos:

**Físicos.** Originados por iluminación inadecuada, ruido, vibraciones, temperatura, humedad, radiaciones, electricidad y fuego.

**Mecánicos.** Generados por la maquinaria, herramientas, aparatos de izar, instalaciones, superficies de trabajo, orden y aseo. Son factores asociados a la generación de accidentes de trabajo.

**Químicos.** Originados por la presencia de polvos minerales, vegetales, polvos y humos metálicos, aerosoles, nieblas, gases, vapores y líquidos utilizados en los procesos laborales.

**Biológicos.** Por el contacto con virus, bacterias, hongos, parásitos, venenos y sustancias sensibilizantes de plantas y animales. Los vectores como insectos y roedores facilitan su presencia.

**Ergonómicos.** Originados en la posición, sobre esfuerzo, levantamiento de cargas y tareas repetitivas. En general por uso de herramienta, maquinaria e instalaciones que no se adaptan a quien las usa.

**Psicosociales.** Los generados en organización y control del proceso de trabajo. Pueden acompañar a la automatización, monotonía, repetitividad, parcelación del trabajo, inestabilidad laboral, extensión de la jornada, turnos rotativos y trabajo nocturno, nivel de remuneraciones, tipo de remuneraciones y relaciones interpersonales.

**Delegado de seguridad y salud.** Trabajador nominado por sus compañeros para apoyar las acciones de seguridad y salud en el trabajo en aquellas empresas en que la legislación no exige la conformación del comité paritario.

**Enfermedad profesional:** Es la afección aguda o crónica, causada de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador, que produce incapacidad.

**Equipos de protección personal.** Son equipos específicos destinados a ser utilizados adecuadamente por el trabajador para la protección de uno o varios riesgos, que amenacen su seguridad y su salud.

**Ergonomía.** Es la técnica que se encarga de adaptar el trabajo al hombre, teniendo en cuenta sus características anatómicas, fisiológicas, psicológicas y sociológicas con el fin de conseguir una óptima productividad con el mínimo esfuerzo y sin perjudicar la salud.

**Exámenes médicos preventivos.** Son aquellas pruebas clínicas y de laboratorio que se planifican a los trabajadores que se practican de acuerdo a las características propias de cada actividad. Los principales son; pre-empleo, periódicos, de reintegro de trabajo y de retiro.

**Factor o agente de riesgo.** Es el elemento agresor o contaminante presente en el área laboral, que actuando sobre el trabajador o los medios de producción evidencia la presencia del riesgo. Sobre este elemento es que debemos actuar para prevenir los riesgos.

**Incidente:** Suceso acaecido en el curso de trabajo en relación con el trabajo en el que la persona afectada no sufre lesiones corporales o en que estos solos requieren cuidados de primeros auxilios.

**Intermediación Laboral.** Se denomina intermediación laboral a aquella actividad consiste en emplear trabajadores con el fin de ponerlos a disposición de una tercera persona, natural o jurídica llamada usuaria, que determina sus tareas y supervisa su ejecución.

**Investigación de accidentes de trabajo.** Conjunto de acciones tendientes a establecer las causas reales y fundamentales que originaron el suceso para plantear las soluciones que eviten su repetición.

**Lugar o centro de trabajo.** Son todos los sitios donde los trabajadores deben permanecer o a donde tienen que acudir en razón de su trabajo y que se hallan bajo el control directo o indirecto del empleador.

**Medicina del Trabajo.** Es la ciencia que se encarga del estudio, investigación, prevención de los efectos sobre los trabajadores, ocurridos por el ejercicio de su ocupación.

**Mobbing:** Presencia de síntomas psicosomáticos y reacciones anormales hacia el trabajo y el ambiente laboral producto de una violencia psicológica extrema en su lugar de trabajo. Conocido también como hostigamiento psicológico en el trabajo.

**Planes de emergencia.** Son las acciones documentadas, resultado de la organización de las empresa, instituciones, centros educativos, lugares de recreación y la comunidad, para poder enfrentar situaciones especiales de riesgo como incendios, explosiones, derrames, terremotos, erupciones, inundaciones, deslaves, huracanes y violencia.

**Prevención de riesgos laborales.** El conjunto de acciones de las ciencias biomédicas, sociales y técnicas tendientes a eliminar o controlar los riesgos que afecta la salud de los trabajadores, la economía empresarial y el equilibrio medio ambiental.

**Registro de accidentes e incidentes.** Obligación empresarial de plasmar en documentos los eventos sucedidos en un período de tiempo, con la finalidad de retroalimentar los programas preventivos.

**Responsable de prevención de riesgos.** Persona que tiene a cargo la coordinación de las acciones de seguridad y salud en el centro de trabajo, cuando la legislación no exige conformación de una unidad especializada, puede ser el propio gerente. Acreditará formación en la materia.

**Riesgo del trabajo.** Es la posibilidad de que ocurra un daño a la salud de las personas mediante la presencia de accidentes, enfermedades y estados de insatisfacción ocasionados por factores o agentes de riesgos presentes en el proceso productivo.

**Salud.** Se denomina así al completo estado de bienestar y equilibrio físico, mental y social. No únicamente la ausencia de enfermedad.

**Seguridad Industrial.** El conjunto de técnicas aplicadas en las áreas laborales que hacen posible la prevención de accidentes e incidentes de trabajo y averías en los grupos e instalaciones.

**Seguridad y Salud en el trabajo (SST).** Es la ciencia y técnica multidisciplinaria, que se ocupa de la valoración de las condiciones de trabajo y la prevención de riesgos ocupacionales, a favor del bienestar físico, mental y social de los trabajadores potenciando el crecimiento económico y la productividad.

**Seguridad.** Mecanismos jurídicos, administrativos, logísticos tendientes a generar protección contra determinados riesgos o peligros físicos o sociales.

**Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.** Es el conjunto de elementos interrelacionados e interactivos que tienen por objeto establecer políticas y objetivos de seguridad y salud en el trabajo y la forma de alcanzarlos.

**Trabajador.** La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

**Trabajo.** Es toda actividad humana que tiene como finalidad la producción de bienes y servicios.

**Vigilancia de la salud de los trabajadores.** Es el conjunto de estrategias preventivas encaminadas a salvaguardar la salud física y mental de los trabajadores que permiten poner de manifiesto lesiones en principio reversibles, derivadas de las exposiciones laborales. Su finalidad es la detección precoz de las alteraciones de la salud y se logra con la aplicación de exámenes médicos preventivos.

## TABLA DE CUADROS

Tabla 1. Personal de la Unidad Sistema “El Placer” .....	33
Tabla 2. Porcentaje de las dimensiones psicológicas del cuestionario (CoPsoQ-istas21) .....	33
Tabla 3. Factores favorables del cuestionario (CoPsoQ-istas21).....	35
Tabla 4. Factores desfavorables del cuestionario (CoPsoQ-istas21).....	37
Tabla 5. Evaluación del cuestionario de clima laboral.....	39
Tabla 6. Matriz de priorización de intervención de riesgo psicosocial .....	42
Tabla 7. Matriz de priorización de intervención de riesgo psicosocial .....	42
Tabla 8. Matriz de priorización de intervención de riesgo psicosocial .....	43
Tabla 9. Matriz de priorización de intervención de riesgo psicosocial .....	43
Tabla 10. Matriz de priorización de intervención de riesgo psicosocial .....	43
Tabla 11. Matriz de priorización de intervención de riesgo psicosocial .....	44
Tabla 12. Matriz de priorización de intervención de riesgo psicosocial .....	44
Tabla 13. Matriz de priorización de intervención de riesgo psicosocial .....	44
Tabla 14. Matriz de priorización de intervención de riesgo psicosocial .....	45
Tabla 15. Matriz de priorización de intervención de riesgo psicosocial .....	45
Tabla 16. Sugerencias de Medidas Correctivas y Preventivas .....	46

## TABLA DE GRAFICOS

Gráfico 1. Interpretación global del cuestionario (CoPsoQ-istas21).....	34
Gráfico 2. Factores favorables del cuestionario (CoPsoQ-istas21).....	35
Gráfico 3. Factores desfavorables del cuestionario (CoPsoQ-istas21) .....	37
Gráfico 4. Resultado del cuestionario de clima laboral.....	41