

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO
Colegio de Ciencia Sociales y Humanidades

**Evaluación y Medición de los Riesgos Sicosociales Aplicado en
la Empresa ORTEL S.A.**

Montserrat Sofía Viteri Hernández
Teresa Borja, Ph.D., Directora de Tesis

Tesis presentada como requisito para la obtención del Título de Licenciada en
Sicología

Quito, diciembre de 2014

Universidad San Francisco de Quito
Colegio de Ciencias Sociales y Humanidades

HOJA DE APROBACIÓN DE TESIS

Evaluación y Medición de los Riesgos Sicosociales Aplicado en la
Empresa ORTEL S.A.

Monserrat Sofía Viteri Hernández

Teresa Borja, PhD.
Directora del Tesis

Gustavo Villacreses, Sic. Clín.
Miembro del Comité de Tesis

Carmen Fernández-Salvador, PhD.
Decana del Colegio de Ciencias
Sociales y Humanidades

Quito, diciembre de 2014

© DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído la Política de Propiedad Intelectual de la Universidad San Francisco de Quito y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo de investigación quedan sujetos a lo dispuesto en la Política.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma: _____

Nombre: Monserrat Sofía Viteri Hernández

C. I.: 1720430782

Fecha: Quito, diciembre, 2014

DEDICATORIA

Primero esta tesis va dedicada a Dios, seguido por el motor de mi vida que es mi madre, por apoyarme en las decisiones que tomo. A mi padre por ser el que me protege y me cuida siempre. A mis hermanas las cuales son mi árbol el cual me sostendrá eternamente. A mi tía Ceci que es mi segunda madre, la cual me dio el sabio consejo de seguir la carrera que me haga feliz. Y finalmente a mi abuela la cual demostró toda la fortaleza que una persona debe tener en la vida, te admiro y te extraño.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Universidad San Francisco de Quito por las clases impartidas, por los profesores, y por todo el conocimiento que obtuve de esta gran comunidad. A Teresa Borja que estuvo al pendiente de este trabajo y de la finalización del mismo. Al personal de RTS por haber confiado en mí, ayudarme y permitir que esta investigación se realice. Y finalmente a todas las personas que fueron de gran ayuda para que este trabajo se formalice.

RESUMEN

Esta investigación aborda de forma teórica y práctica los factores de riesgo sicosociales que tiene la empresa ORTEL S.A., debido a que la Seguridad y Salud Ocupacional de esta empresa se han visto afectadas.

Los trabajadores fueron evaluados por un cuestionario (Metodología F-PSICO 3.0, INSHT), el cual tiene validez internacional para obtener resultados objetivos y concretos sobre los riesgos psicosociales en el área laboral.

Se sabe que si no hay un buen ambiente laboral, las costumbres, la forma de interactuar, la religión, la cultura, la etnia, el pensamiento, se ven afectados, mientras que los prejuicios, las enfermedades y los riesgos físicos, psicológicos y sicosociales, aumentan. Es por eso que es tan importante identificar cuáles son e inmediatamente mejorar evitando la recurrencia de un “mal ambiente”.

La psicología organizacional se establece como el desarrollo de las relaciones humanas en el ambiente laboral, se basa en el comportamiento y bienestar de los empleados en sus respectivos trabajos. Y de ésta rama de la psicología se dan varios factores como el comportamiento organizacional que es una disciplina que se basa en el comportamiento de las organizaciones sobre los trabajadores, y el fin principal de esta área de estudio es mejorar la efectividad de las empresas. Pero todo esto no sería posible si es que en las compañías no existiera un área de recursos humanos, la cual se encarga de el bienestar de los trabajadores tanto físico como psicológico.

Conforme a la ley ecuatoriana, todas las empresas deben tener un control sobre la seguridad industrial, ya que un trabajador sin seguridad tendría un menor rendimiento. La seguridad industrial se refiere a las normas y procedimientos los cuales están destinados a preservar la integridad física de los trabajadores. Por otra parte están los riesgos sicosociales que son factores organizacionales disfuncionales de la empresa que tienen una alta probabilidad de tener consecuencias importantes para la salud del trabajador.

Palabras Clave: *riesgo, comportamiento, factores sicosociales, ambiente, laboral, seguridad, salud ocupacional, seguridad industrial, motivación.*

ABSTRACT

This investigation addresses theoretically and practically the factors in psychosocial risk that ORTEL S.A. has, resulting in an affected occupational health and security in this company. The workers were evaluated with a questioner (Methodology F-PSICO 3.0, INSHT), which is internationally valid to obtain concrete and objective results in psychological risks at work. We can observe if there isn't a suitable work environment, costumes, forms of interaction, religions, cultures, ethnicity, thoughts and if these are affected, while there is an increase in prejudice, disease, physical risk, psychological risk and psychosocial risk. This is why it is very important to identify them and improve them immediately to avoid recurrence of a "bad environment". Organizational psychology is set as the development of human relations in the work environment, is based on the behavior and well being of the employees in their respective jobs. And in this branch of psychology there are several factors such as organizational behavior, is a discipline that is based on the behavior of the organization over the workers, and the main purpose of this area of study is to improve the effectiveness of the business. But all this wouldn't be possible if the companies did not have an area of human resources, which is responsible for the welfare of workers both physical and psychological. According to the Ecuadorian law, all companies must have a control over industrial safety, because a worker without security would have a lower performance. Industrial safety refers to the rules and procedures which are intended to preserve the physical integrity of the workers. Otherwise, there are psychosocial risks that are dysfunctional organizational factors of the company, and they have a high probability of having important consequences for the employee's health.

Keywords: *risk, behavior, psychosocial factors, environment, labor, security, occupational health, Industrial security, motivation*

TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN	7
ABSTRACT.....	8
TABLA DE CONTENIDOS	9
TABLAS.....	10
FIGURAS	11
IMÁGENES	12
GRÁFICOS	13
INTRODUCCIÓN AL PROBLEMA	14
REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	22
TEMA 1. HISTORIA DE LA SICOLOGÍA ORGANIZACIONAL	23
TEMA 2. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	27
TEMA 3. LA SICOLOGÍA Y LOS RECURSOS HUMANOS	30
TEMA 4. SEGURIDAD INDUSTRIAL Y RIESGOS SICOSOCIALES	32
TEMA 5. MOTIVACIÓN.....	39
METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	47
ANÁLISIS DE DATOS	52
CONCLUSIONES	67
BIBLIOGRAFÍA	72
ANEXO A.....	75
ANEXO B	76
ANEXO C	79

TABLAS

Tabla 1. Diferencias que ha tenido la psicología industrial de 1964 y la psicología industrial actualmente (Muchinsky, 2000. p.17-18).	26
Tabla 2. Riesgo muy elevado en el tiempo de trabajo.....	52
Tabla 3. Riesgo elevado en el tiempo de trabajo	53
Tabla 4. Riesgo muy elevado en la autonomía	53
Tabla 5. Riesgo muy elevado en la carga de trabajo	54
Tabla 6. Riesgo elevado en la carga de trabajo	54
Tabla 7. Riesgo muy elevado en las demandas psicológicas	55
Tabla 8. Riesgo elevado en las demandas psicológicas	55
Tabla 9. Riesgo muy elevado en la variedad/contenido de trabajo	55
Tabla 10. Riesgo elevado en la variedad/contenido de trabajo	56
Tabla 11. Riesgo muy elevado en la participación/supervisión	56
Tabla 12. Riesgo elevado en la participación/supervisión	57
Tabla 13. Riesgo muy elevado en el interés por el trabajador/compensación .	58
Tabla 14. Riesgo elevado en el interés por el trabajador/compensación	58
Tabla 15. Riesgo muy elevado en el interés por el desempeño del rol	58
Tabla 16. Riesgo elevado en el interés por el desempeño del rol.....	59
Tabla 17. Riesgo muy elevado en el interés por las relaciones y apoyo social	59
Tabla 18. Riesgo elevado en el interés por las relaciones y apoyo social.....	59

FIGURAS

<i>Figura 1. De que se encarga el área de RRHH de una empresa (Ulrich, 1997. p. 247).</i>	31
<i>Figura 2: Cómo y porqué se pueden dar los riesgos sicosociales (La Fundación de Riesgos Laborales y Ambientales en el trabajo, 2014. p.2).</i>	36
<i>Figura 3: Jerarquía de necesidades de Maslow (Robbins y Judge, 2013. p.203).</i>	40

IMÁGENES

Imagen 1: Primer logo de la empresa ORTEL S.A. el cuál duro desde 1988 hasta 1993 (S. Carrillo, entrevista personal, junio de 2014).....	15
Imagen 2: Logo de la empresa ORTEL S.A. desde el año 1993 hasta 2005 (S. Carrillo, entrevista personal, junio de 2014).	16
Imagen 3: Imagen comercial desde 2005 hasta este momento en la compañía (S. Carrillo, entrevista personal, junio de 2014).	16

GRÁFICOS

Gráfico 1: <i>Factores que caracterizaron 1,753 eventos en el trabajo y que produjeron satisfacción extrema (Robbins y Judge, 2013. p. 206)</i>	43
Gráfico 2: <i>Factores que caracterizaron 1,844 eventos en el trabajo que condujeron a una insatisfacción extrema (Robbins y Judge, 2013. p. 206)</i>	44
Gráfico 3: <i>Cargo que tiene riesgo muy elevado</i>	61
Gráfico 4: <i>Cargo que tiene riesgo elevado</i>	61
Gráfico 5: <i>Tipos de riesgo según el departamento</i>	62

INTRODUCCIÓN AL PROBLEMA

Esta investigación tiene como objeto realizar un análisis de la seguridad industrial basándonos en los riesgos sicosociales que son una de las causas por las cuales los trabajadores no se sienten a gusto en su lugar de trabajo. El área de recursos humanos de la empresa ORTEL S.A. realizará charlas educativas de los riesgos sicosociales en cada área, para determinar que todos los trabajadores reciban la capacitación y adiestramiento necesario para su seguridad tanto física como psicológica. Como parte de las capacitaciones, la empresa asegurará la comunicación interna para que la implementación del test sea eficaz. Es importante aclarar que hay que respetar el procedimiento de la evaluación desde el momento de las charlas hasta la entrega del informe final de la investigación.

Antecedentes

La aplicación de la psicología organizacional es sumamente importante ya que estudia el desempeño y seguridad de los seres humanos en su lugar de trabajo (Bruke, 2013). Varios autores han propuesto teorías acerca de las preocupaciones de los trabajadores como, el bienestar y la cobertura de sus necesidades. Estas inquietudes surgen por tres factores importantes que las personas observan antes de aceptar la propuesta laboral que son: justicia, apoyo profesional y personal, por último los reconocimientos a un buen desempeño conjuntamente con condiciones de trabajo favorables y el reconocimiento que obtienen (Rhoades & Eisenberger, 2002). Al paso de los años ya no solo fueron las inquietudes sino lo que realmente les sucedía a los empleados en su lugar de trabajo, como enfermedades tanto físicas como psicológicas y es por esto que surge el estudio de los riesgos psicosociales.

Historia de la empresa.

En enero de 1984 se inscribe en el Registro Mercantil de la ciudad de Quito, la compañía de responsabilidad limitada llamada *Organización Ecuatoriana de Televisión ORTEL CIA. Ltda.* Pero en el año 1989 se transforma y cambia su nombre a *Organización Ecuatoriana de Televisión ORTEL S.A.* y se realiza un aumento de capital. El nombre comercial de esta empresa durante los años 1988 hasta 1993 fue *MAXIVISION* (Carrillo, 2014).

Imagen 1: Primer logo de la empresa ORTEL S.A. el cuál duro desde 1988 hasta 1993 (S. Carrillo, entrevista personal, junio de 2014).



Como Silvana Carrillo comenta (2014) en la entrevista, la cobertura del canal fue en la ciudad de Quito y las zonas cercanas, usaban un transmisor, y la recepción de la señal era por enlace radioeléctrico. El canal inicio con varios programas como: novelas, series y películas. En el año 1993 se realiza la fusión con la empresa *Telecuatro Guayaquil*, pasando a ser una filial de esta cadena y desde ese año su nombre comercial pasa a ser *TELESISTEMA*.

Imagen 2: Logo de la empresa ORTEL S.A. desde el año 1993 hasta 2005 (S. Carrillo, entrevista personal, junio de 2014).



En el 2005 para refrescar el prestigio del canal y entrar al nuevo siglo renovado, cambian de imagen y de nombre el cual pasas a ser *RedTelesistema RTS*. Ahora es el primer canal de Ecuador constituido y recientemente cumplió 50 años de estar al aire.

Imagen 3: Imagen comercial desde 2005 hasta este momento en la compañía (S. Carrillo, entrevista personal, junio de 2014).



El Problema

La misión de la empresa ORTEL S.A. es “ser la Red Televisiva de mayor cobertura nacional, comprometida con el país al servicio de los intereses de los ecuatorianos para informarlos (...) compuesta por un equipo de gente profesional, actualizada y entregada a su vocación de comunicadores” (RTS, 2014, P.1). Es por esto que es necesario determinar cuáles son los posibles riesgos psicosociales que las personas pueden tener en su área de trabajo. El estudio de

los riesgos psicosociales es algo que se va dando recientemente en el país, es por este motivo que es fundamental tratarlos y personalmente me pareció interesante investigar en una empresa de televisión ya que hay personas que trabajan 24 horas los 7 días de la semana sin ningún tipo de descanso.

Hipótesis del Estudio

Existen muchos riesgos psicosociales que pueden tener los empleados sin que ellos se den cuenta, y esto a la final afecta a su salud física como psicológica. En la compañía últimamente se han presentado varios casos de estrés y hasta un infarto, es por eso que se investigará estos riesgos. Los riesgos pueden ser mínimos desde tomar un vaso de agua hasta el *mobbing* laboral. Una de las hipótesis de la causa del problema es que al no tener una motivación necesaria, los empleados no se cuidan para el trabajo y solo lo hacen por necesidad o por inercia. Y la hipótesis de la solución es saber cuál es el cargo de la empresa que tiene riesgo muy elevado y riesgo elevado usualmente son los cargos técnicos como camarógrafos, reporteros, etc.

Preguntas de Investigación

Esta pregunta de investigación que se presenta a continuación esta en términos generales pero se basa en el problema principal de esta investigación. ¿Cuál es el cargo que tiene riesgo elevado y riesgo muy elevado?, y, ¿Cuáles son los departamentos de la empresa los cuales tienen un riesgo muy elevado y elevado?

Contexto y Marco Teórico

En contexto, el problema principal de esta investigación es saber que tanto afectan los riesgos psicosociales en los determinados departamentos y por eso es necesario indagar sobre el origen de la psicología organizacional y ver cómo

van surgiendo estas preocupaciones, además es importante conocer porque las empresas deben combatir los riesgos sicosociales. Pues bien mencionando a Sánchez (2014), hay factores organizacionales y psicosociales que afectan a las empresas y esto ocasiona disfuncionalidad para el trabajador y provocan respuestas de: inadaptación, tensión, falta de motivación, respuestas psicofisiológicas de estrés. Robbins y Judge (2013), también mencionan que al tener falta de motivación y seguridad en la empresa, los trabajadores generan problemas de adaptación e insatisfacción laboral.

El propósito del estudio.

El propósito principal de este estudio es identificar el área laboral dentro de ORTEL S.A., en que los trabajadores tienen más riesgos sicosociales, realizando charlas y evaluaciones de riesgo sicosociales. Luego de obtener los resultados, hay que analizarlos para determinar cuál es el área más afectada. Para mostrar los resultados a la empresa y que ellos tomen una decisión determinante para que los riesgos vayan desapareciendo para que haya mayor motivación y desempeño en los trabajadores. Se espera encontrar resultados significativos para establecer una campaña de cambio.

El significado del estudio.

La principal ventaja para los participantes es que la empresa está intentando construir una cultura organizacional fuerte para la misma, para que no haya conflictos y los empleados tengan un mejor ambiente laboral en el cual puedan desenvolverse. De la misma forma, se tratará con esta investigación de disminuir los riesgos que están afectando a los trabajadores. Por otro lado una ventaja fuera del contexto personal es que esta investigación podría realizarse a

otras empresas que tengan el mismo ritmo de trabajo que ORTEL S.A., ya que al ser un canal de televisión no tiene el mismo nivel de labor que otras empresas.

Esta investigación puede ser muy útil como se mencionó anteriormente ya que podría hacerse un patrón para empresas que tengan un nivel de trabajo alto. No es el primer estudio que se realiza en el Ecuador de esta materia pero si es el primero con una empresa de televisión. Es único por la campaña que se llevará a cabo después de obtener los resultados.

Definición de términos

Riesgo.- contingencia o proximidad de un daño (DRAE, 2014).

Ambiente.- condiciones o circunstancias físicas, sociales, económicas, etc., de un lugar, de una reunión, de una colectividad o de una época (DRAE, 2014).

Laboral.- perteneciente o relativo al trabajo, en su aspecto económico, jurídico y social (DRAE, 2014).

Seguridad.- según la DRAE (2014), es certeza, pero para el propósito de este trabajo lo usaremos más en un ámbito más social y como el mismo autor menciona es la organización estatal que se ocupa de atender determinadas necesidades económicas y sanitarias de los ciudadanos.

Salud Ocupacional.- la OMS (2013), lo detalla como una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores.

Motivación.- mientras que la DRAE (2014), lo define como causa o razón que mueve para algo; para esta investigación se utilizará otro significado que le da el mismo autor que es ensayo mental preparatorio de una acción para animar o animarse a ejecutarla con interés y diligencia.

Presunciones del autor del estudio

En todas las investigaciones va a ver dudas pero se considera que una de las más certeras es que: en todo estudio van a ver riesgos y se cree que en esta investigación no va a quedar atrás esta aseveración. Pues si bien, los riesgos son bajos pero tomando en cuenta que las personas no quieren tomar el test porque piensan que la empresa esta atrás de ellos, es decir, vigilándoles, persiguiéndolos, etc. y que la empresa no confía en su desempeño y por eso los están evaluando. Para evitar este riesgo, las charlas son sumamente importantes para que las personas sepan qué es y porque lo hacemos. Los riesgos de este estudio van a disminuir con las charlas previamente dadas ya que así los trabajadores se sentirán confiados y así cualquier otro riesgo que generé esta investigación se reduzca.

Supuestos del estudio

Los supuestos de esta investigación son los riesgos que se mencionan anteriormente pero se considera que los resultados que se obtengan con las charlas impartidas serán afirmativos, y así se podrá alcanzar los objetivos impuestos. La campaña es una forma de aplicar los resultados obtenidos y analizados en las evaluaciones.

Suponiendo que las personas no quieren tomar ningún tipo de evaluación, se podría pensar en hacer un tipo de integración para que no se sientan perseguidos por la empresa. Cabe destacar que la campaña es para que los riesgos disminuyan, ayudando a la empresa a subir su cultura organizacional.

Trabajadores felices seguramente dará menos riesgos de cualquier tipo. A

continuación se desarrollara la Revisión de la Literatura dividida en tres partes.

Las cuales explican cómo se obtuvo la información de esta investigación. Seguido

por metodología y diseño de la investigación, el análisis de datos encontrados, y las conclusiones.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Géneros de literatura incluidos en la revisión

Fuentes.

Toda la información que tiene esta investigación viene de libros especializados en cada una de las áreas que se menciona. También se utiliza revistas indexadas que tienen información reciente de los temas que hay en esta investigación, de igual manera se usan estas revistas para actualizar la información y ver como ha pasado el tiempo y realizar comparaciones. Se uso páginas web las cuales sirvieron para obtener información que no hay ni en revistas, ni en libros ya que se habla estrictamente de Ecuador como por ejemplo, la constitución y leyes que respalden al trabajador ecuatoriano. Igualmente que sirvió para ver como manejan los riesgos psicosociales en el Ecuador de una manera más actual.

Pasos en el proceso de revisión de la literatura

Con respecto a la revisión literaria se tuvo el consejo de personal académico y así se buscó entre los recursos bibliográficos de la Universidad San Francisco de Quito distintos libros, revistas y se empleó una lluvia de ideas basadas en páginas web certificadas.

Formato de la revisión de la literatura

La revisión de la literatura esta organizada por temas. Primero empezamos por la Historia de la Psicología Organizacional, seguido por tema de Comportamiento Organizacional. La Psicología y los Recursos humanos es un tema esencial para poder desarrollar esta investigación. El cuarto tema es la Seguridad Industrial y Riesgos Sicosociales, el cual esta dividido en la primera parte que habla de la Seguridad Industrial y el segundo por los Riesgos

Sicosociales y por último tema esta la Motivación, donde se habla de cómo es importante que los trabajadores tengan motivación para su rendimiento en el trabajo.

Tema 1. Historia de la Psicología Organizacional

En el libro sobre “el desarrollo organizacional y el cambio planeado” de García Castrillón (2005), los orígenes que fue desarrollando la psicología organizacional son los siguientes: Primero, siempre existió una gran dificultad para las empresas ya que las personas tenían enfoques diferentes por ende generaban múltiples conflictos. El segundo origen, fue saber cómo la gente se motivaba y la interferencia que esto podría causar dentro de las compañías, existen teorías de motivación las cuales tienen por objetivo interpretar al hombre moderno con las preocupaciones actuales y la compañía la cual representan, estas motivaciones hicieron que la psicología organizacional sea necesaria ya que mostraron la necesidad de tener un estudio más a fondo sobre el tema de la motivación de los empleados.

El tercer y último origen que menciona el autor indicado anteriormente, es la creación en 1947 del “National Training Laboratory” (NTL) de Bethel, esto hizo que se generen las primeras investigaciones sobre el comportamiento de un grupo de personas en las compañías, su fin principal era el mejoramiento del comportamiento. Robert Tannenbaum (1952, citado por Garzón Castrillón, 2005), en los años 1952 y 1953 aplicaba el término “grupos estructurados en forma vertical” que trataba los temas personales de los individuos, de igual manera que los temas organizacionales.

Chris Argyris en el año 1957 fue uno de los primeros en dirigir reuniones de “formación de equipos con ejecutivos principales de las empresas” (1957, citado por Garzón Castrillón, 2005, p.17), así también como los empresarios de alto nivel. Trabajo con dos empresas fundamentales en ese entonces que eran IBM y Exxon haciendo en el año 1962 su libro de “*Interpersonal Competence and Organizational Effectiveness*”.

En el mismo año estuvo Douglas McGregor (1962, citado por Garzón Castrillón, 2005), que fue uno de los primeros científicos que resolvió el problema de la transferencia, también ayudo a una compañía con su consultoría interna ya que en esta área se llevaba a cabo los conocimientos de las ciencias de la conducta y así fortaleció a los gerentes y subordinados para que el trabajo en grupo sea más eficiente. Gracias a todo el trabajo de McGregor, Herbert Shepard se unió a la empresa “Esso Oil” como investigador, Shepard (1960, citado por Garzón Castrillón, 2005), un poco más que los anteriores investigadores tuvo un impacto de surgimiento para la psicología organizacional ya que realizó movimientos de progreso hacia la comunidad y en 1960 fundó el “*Case Institute of Technology*”, así fue el primer fundador del programa de doctorado dedicado al tema de desarrollo organizacional.

Herbert Shepard y Robert Blake (1960, citado por Garzón Castrillón, 2005), emprendieron nuevas investigaciones, invitando así a todos los gerentes de alto nivel, empezaron con métodos de caso ya estudiados anteriormente y métodos de laboratorio. Pero pronto se dieron cuenta que los diseños resaltaron en los ejercicios de organización y las conferencias, la mayor innovación fue el énfasis que pusieron en las relaciones intergrupales como en las interpersonales, sin embargo, los grupos todavía tenían problemas con el desarrollo organizacional es

por esto que se continuo con el estudio y con los seguimientos necesarios para llevar a cabo el avance organizacional (Garzón Castrillon, 2005).

Con la influencia de todos estos autores mencionados anteriormente vemos que los nuevos investigadores cogen las bases que dejan anteriormente como por ejemplo Jane Mouton toma el pensamiento y el trabajo que Robert Blake ya había establecido, y, subraya la importancia de la medición y el diseño experimental, cabe destacar que Jane fue una matemática pura pero que se preocupaba por la conducta humana, y con la ayuda de Blake hicieron un estudio incluyendo sociólogos y todo esto durante la segunda guerra mundial, concluyendo que “consideran más al sistema que a los individuos, sobre una base aislada de uno a uno” (Blake y Mouton 1973, citado por Garzón Castrillón, 2005. p.53).

Richard Beckhard (1973, citado por Garzón Castrillón, 2005), pionero en los programas de entrenamiento para especialistas en capacitación y desarrollo organizacional, para gerentes de alto nivel, su fin de trabajar con McGregor era preparar un cambio de 360 grados para la cultura organizacional de las compañías llamado “la calidad de vida en el trabajo”. Por otro lado esta Eva Schindler-Raiman (1973, citado por Garzón Castrillón, 2005), que fue parte de los miembros del NTL, estaba totalmente preparada ya que había recibido capacitaciones y era una pionera en el campo de trabajo social.

A continuación se puede tomar en cuenta las diferencias que han tenido la psicología industrial de 1964 y la psicología industrial actualmente:

Tabla 1. Diferencias que ha tenido la psicología industrial de 1964 y la psicología industrial actualmente (Muchinsky, 2000. p.17-18).

Psicología Industrial 1964	Psicología Industrial actualmente
Recién existe la intervención del gobierno de los Estados Unidos.	Intervención de empresas que cubren las necesidades de los trabajadores exclusivamente.
Se crea el “movimiento de derechos civiles”.	Cualquier empleado tiene derechos.
En EU aprueban la “Ley de Derechos Civiles”.	No existen ahora solo derechos civiles sino derechos exclusivamente para el trabajador.
Injusta discriminación contra las minorías (negros y mujeres).	Existe aún la discriminación pero ahora hay como denunciar por discriminación y la ley actuaría de inmediato contra la empresa.
Se tomaban test psicológicos y entrevistas para dar el trabajo a la persona y si esta era apta para el trabajo requerido.	Aun se toman los test psicológicos y entrevistas pero la mayoría de empresas no tienen departamento de RRHH y esto hace que sean contratados por sus experiencias y aptitudes.
El gobierno intervino para que no se tomen estos test psicológicos por la discriminación que estos causaban.	Como antes mencione todavía se usan pero no son por discriminación sino para saber cuáles son sus aptitudes y en que puesto pueden ser más eficaces.

Tema 2. Comportamiento Organizacional

Es importante demostrar las habilidades interpersonales que son obtenidas por el texto de Bachler y Poblete (2012), en el lugar del trabajo, a finales de 1980 los gerentes de las empresas fueron dándose cuenta que el relacionarse con los empleados era más significativo que solo darles el pago mensual. Es por eso que hay que explicar la interacción humana por así decirlo, los seres humanos se definen por sus distintas características pero para que exista la interacción entre ellos es necesaria la comunicación.

En todas las empresas existe un gerente, debemos hablar de los gerentes ya que ellos son el motor de una empresa (Robbins y Judge, 2013), él es el que se encarga que esta comunicación de la cual hablamos sea efectiva; pero en sí que son los gerentes, pues bien los gerentes son personas que logran metas para la empresa interactuando con los trabajadores.

Según Robbins y Judge (2013), existen cuatro funciones importantes las cuales los gerentes van desarrollando no solo para el funcionamiento de la empresa sino también para conseguir el bienestar de los trabajadores y sus interacciones, la primera función es saber planear ya que este es un proceso que ayuda a definir las metas, establecer los plazos y desarrollar planes para coordinar las actividades de la empresa.

La segunda función es la de organizar, considerando que esta es una de las más importantes ya que organizando podemos determinar tareas que se tienen que realizar, también con el orden podemos determinar quienes son las personas que van a efectuar las tareas y como estas van a agruparse, también en esta función los gerentes podrán ver a quién se reportará y cuáles serían las decisiones que deben tomar.

La tercera función es la de dirigir este es un oficio el cual incluye motivar a la fuerza laboral, es decir, ver las preocupaciones de los trabajadores y cuáles son los comportamientos que ellos tienen entre ellos, esta tercera fase también enseña a los gerentes a escoger canales de comunicación que sean eficaces para resolver conflictos, y por último la cuarta función es la de controlar, todos los gerentes deben saber controlar no solo a las personas sino a las situaciones, deben saber vigilar las actividades para garantizar un buen funcionamiento de lo que se haya planeado y estar pendientes para corregir cualquier desviación o equivocación que los empleados puedan cometer.

El comportamiento organizacional es una ciencia que es aplicada por la unión de varias teorías y contribuciones (Robbins y Judge, 2013). Por medio de la psicología podemos ver contribuciones como el aprendizaje: especialmente del comportamiento humano, motivación hacia los trabajadores, personalidad para definir puestos de trabajo, emociones para identificar como actuarían con diferentes tipos de situaciones laborales, percepción de cómo ven ellos la empresa y a sus compañeros de trabajo, capacitación para que haya más eficacia en el trabajo, liderazgo responsable para los gerentes, satisfacción laboral por parte de los trabajadores y como la empresa lo consigue, toma de decisiones individual y grupales, evaluación del desempeño para ver si hay que realizar algún cambio de estrategias, medición de actitudes importante para saber las tendencias de cambio, selección de personal, diseño del trabajo, estrés laboral: qué es lo que desencadena esta enfermedad, cambio conductual, cambios de actitud con respecto a diferentes situaciones, comunicación, procesos de grupo, etc.

Por otra parte, sabemos que el comportamiento organizacional tiene mucho que ver con el rendimiento laboral, este es un equilibrio entre el resultado que

obtuvo la persona en las tareas laborales y las herramientas que utilizo. El rendimiento en sí también puede ser tomado como referencia al cansancio o la falta de fuerzas que tiene una persona, pero en este caso hablamos específicamente en como el comportamiento afecta al rendimiento como resultado de un trabajo (Robbins y Judge, 2013). Para profundizar con el tema de los riesgos sicosociales sabemos que hay que estudiar este ámbito del comportamiento humano/organizacional ya que el comportamiento son hechos que podemos observar y son factibles para una evaluación. Una persona puede tener motivaciones, gustos, inclinaciones, pero hasta que está no actué no podemos saber cuáles son.

Esta cita es importante porque vemos como March y Simon (1992, citado por Peralta, 2008. p.41). plantearon que es fundamental aclarar el comportamiento de los individuos en la organización y ver cuáles son las variables internas y externas que influyen en el mismo, quieren conocer cuáles son los factores que influye en la toma de decisiones en la empresa. Podemos aclarar que los trabajadores son los que influyen a los gerentes en la toma de decisiones es por eso que dependiendo del comportamiento que ellos tengan en la empresa podemos ver, medir y evitar cualquier tipo de riesgo que ocasione su actuación en la entidad.

Tema 3. La Psicología y los Recursos Humanos

La psicología es importante según el texto de Sánchez (2014), en el trabajo también llamada recursos humanos en las empresas porque favorece al desarrollo de las personas y los trabajadores hasta se podrían decir que ayuda a la familia de los trabajadores. El trabajo siempre debería generar seguridad, estabilidad emocional, satisfacción, creatividad, desarrollo del autoestima, superación hasta felicidad y contento de lo que hacen en fin ese es el punto de cualquier trabajo. Pero no siempre los trabajadores tienen condiciones favorables para sentirse seguros en el trabajo es por eso que la psicología entra para ayudar a evitar el deterioro de la persona en la empresa.

Los Recursos Humanos tienen un papel importante en las empresas porque es el rol que el psicólogo desempeña en la compañía. Estas son las posibles características que los empleados podrían tomar:

- Competencia y competitividad para el actual empleo y futuros trabajos.
- Mayor compromiso y entrega.
- Mayor productividad.
- Disposición para hablar de la compañía a otros posibles trabajadores y futuras contrataciones (Sánchez, 2014. p. 28).

De igual manera podemos ver otros autores como Ulrich, Allen, Brockbank, Younger y Nyman (2009), que mencionan que los Recursos Humanos en las empresas hacen que cada trabajador tenga un perfil y así ninguno se sienta excluido por cualquier tipo de posición que ejerza. Para construir el área de Recursos Humanos de una empresa es necesario que el personal de esta área este examinado ya que es un área donde crean competencias, perfiles y estrategias para los trabajadores de la empresa. El departamento de Recursos

Humanos se debería encargarse de la comunidad, es decir, de los trabajadores de la empresa; también de los clientes ya que como son activos de la empresa el departamento de Recursos Humanos debe crear confianza para seguir con futuras negociaciones (Ulrich, Allen, Brockbank, et al., 2009).

El factor de análisis que debe tener un área de Recursos Humanos es la estrategia y planificación ya que esto haría que los empleados se centren en los objetivos y prioridades que la empresa tiene. Debemos crear una fuerza de trabajo para que el empleado se comprometa a cumplir y se sienta a la vez respaldado por la empresa (Ulrich, Brockbank, Johnson, et al., 2008)

A continuación podemos observar de qué se encargaría el área de Recursos Humanos con respecto a los trabajadores, clientes e inversionistas:



Figura 1. De que se encarga el área de RRHH de una empresa (Ulrich, 1997. p. 247).

Característicamente, en el progreso de los Recursos Humanos con condiciones de imprecisión organizacional, el rol del líder o gerente es importantísimo porque se asume que los trabajadores de una organización tienen conflictos para desarrollar su trabajo en ambientes cambiantes sin la dirección y guía del líder, es por esto que es tan fundamental en la empresa y específicamente en el área de Recursos Humanos un líder o un jefe ya que esto da la confianza a los trabajadores para que no generen conflictos y si es que los hay, saben que cuentan con la ayuda de un gerente que puede abogar por ellos y ayudarles en sus problemas (Espinoza, Hernández, De Jesús, et al, 2014).

Tema 4. Seguridad Industrial y Riesgos Sicosociales

Seguridad industrial.

El tema de la psicología organizacional es sumamente importante para el autor Rhodes y Eisenberger (2002), por el desempeño y seguridad de los empleados en su lugar de trabajo. Varios autores han hecho teorías acerca de las preocupaciones de los trabajadores como por ejemplo, su bienestar y si la empresa cubre las necesidades que ellos tienen. Pero estas preocupaciones surgen por estas tres categorías importantes que a los trabajadores los hacen sentir seguros en el lugar de trabajo estas son: justicia (dinero, facilidades) un supervisor que les de apoyo (ejercicio de rol de supervisores, rol play), y por último los reconocimientos de la empresa hacia ellos por su trabajo (como hace la empresa para reconocerles) conjuntamente con condiciones de trabajo favorables.

Pues bien antes de continuar con las tres categorías de los trabajadores Weir (2013), en su libro menciona que debemos saber que la seguridad no siempre

puede mejorar pero las compañías tienen que saber cómo proteger a los trabajadores ¿cómo?, dando pequeños pasos que incrementen la confianza de los trabajadores siempre precautelando la seguridad “lo que no se reporta, no se arregla” (Weir, 2013. p. 40).

Retomando el tema de las tres categorías de Rhodes y Eisenberger (2002), son justicia, un supervisor que les de apoyo y los reconocimientos quiero ir desarrollando uno por uno para que se entienda un poco mejor a lo que me refiero.

Pues bien el primero que menciona Rhodes y Eisenberger (2002), es justicia usualmente los trabajadores ven la justicia como el dinero, es decir, cuánto le pagan a mi compañero, porque más, porque menos. También la justicia se basa en cómo la empresa me ve como trabajador, se preocupan por mí, por mi salud. Existen dos tipos de justicia en el trabajo éstas son la estructural y la social. La estructural envuelve las reglas formales que tiene la empresa de las cuales los trabajadores tienen que regirse; mientras que la justicia social es más de dignidad por así decirlo, es más como respeto que tiene la empresa hacia los trabajadores, preocupaciones, etc. Debemos tomar en cuenta que la justicia es un tema bastante subjetivo y hay que tratarlo con bastante delicadeza, hay que hacer entender a los trabajadores que es lo que es justo en normas y reglas generales pero también hay que generarles facilidades para que ellos se sientan mejor y seguros en la empresa.

El segundo punto a tratar es que un supervisor les de apoyo, porque esto es importante, esto es significativo porque a todos los empleados les preocupa que hacen bien y que hacen mal, en sí los seres humanos necesitan personas que los guíen para que ellos no se sientan tan perdidos, los supervisores están

para ayudar a los empleados en sus necesidades de igual manera que están para corregirles si es que comenten un error (Rhodes y Eisenberger, 2002).

Y por último Rhodes y Eisenberger (2002), pone el reconocimiento que la empresa les da a los trabajadores por su trabajo, este tema es importante ya que la persona con este tipo de categorías se siente totalmente respaldada, siente que existe una confianza en la empresa hacia ellos. La empresa puede tener diferentes tipos de reconocimientos como por ejemplo las que son pagadas, subidas de sueldo, asensos, etc. También promueven la seguridad del trabajador haciendo cursos para accidentes, preparaciones para cualquier tipo de emergencia, hasta doctores ocupacionales existen en las empresas, este tipo de reconocimiento ayuda a los trabajadores a seguir con su trabajo y de igual manera se sientan seguros. Otro reconocimiento que personalmente me parece muy enriquecedor es el de la autonomía del trabajo, es decir, que el trabajador pueda tomar sus propias decisiones y que varíe en sus tareas. De igual manera hay entrenamientos para que así incremente sus estudios, capacidad y desempeño.

La seguridad industrial “es una disciplina que se ocupa de la gestión o manejo de riesgos inherentes a las operaciones y procedimientos en la industria y aun las actividades comerciales y en otros entornos” (Gaviria, 2012. p.1). Sánchez (2014), es un autor indica que la seguridad industrial también está relacionada con los accidentes de trabajo, es más es por eso que nace la seguridad industrial; los accidentes en el trabajo son acontecimientos que dan como resultado lesiones físicas, daños en el medio ambiente, etc. Principalmente la seguridad industrial se basa en las enfermedades profesionales en otras palabras enfermedades o malestares que el trabajador puede sentir por motivo de su trabajo.

Los aspectos físicos ambientales importan como nos mencionó Chinpantiza en su clase (2013), en el área laboral como por ejemplo, la temperatura si la persona trabaja donde es muy caliente o muy frío se va a sentir incomoda es por eso que hay una temperatura adecuada que no siempre es la considerada, la luz igualmente es importante ya que si una persona está en un lugar con poca luz puede llegar hasta deprimirse. El sonido de igual forma, el color es transcendental para que no haya activaciones fuertes es por eso que la mayoría de oficinas pintan con un color blanco o beige para tratar de producir poca activación. Oficina abierta para que las personas se vean, se resta privacidad pero incrementa el mejoramiento de las personas en sus áreas laborales, nunca existirán ambientes 100% confiables y seguros para los trabajadores, es por eso que hay que buscar maneras para que la seguridad de los empleados no se vea afectada.

Riesgos sicosociales.

Se define los factores psicosociales como las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (2013, OMS, citado por Fundación Empresarial de Riesgos Laborales y Ambientes en el Trabajo 2014. p.1).

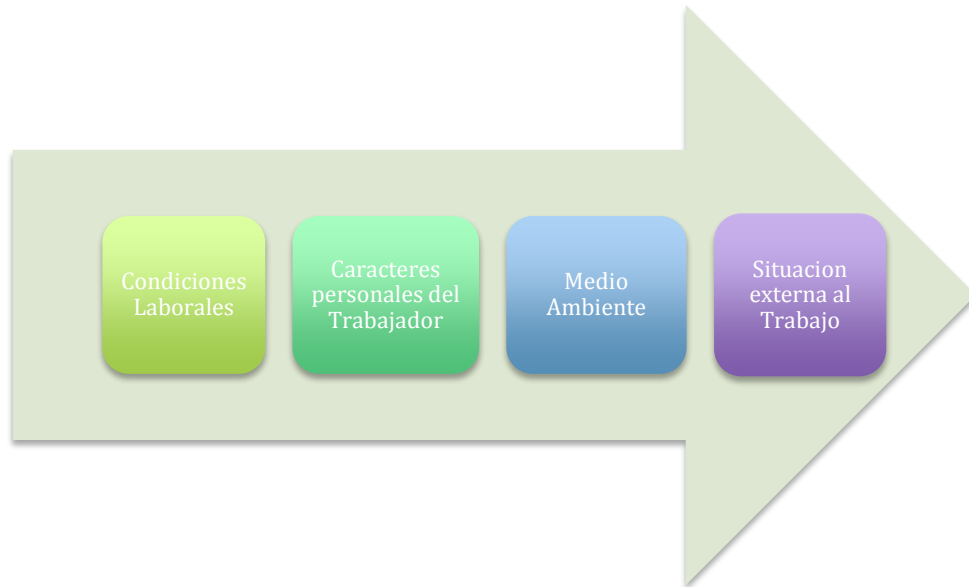


Figura 2: Cómo y por qué se pueden dar los riesgos sicosociales (La Fundación de Riesgos Laborales y Ambientales en el trabajo, 2014. p.2).

La Fundación Empresarial de Riesgos Laborales y Ambientales en el Trabajo (2014), dice que en el trabajo comúnmente existen factores como las condiciones laborales, caracteres personales del trabajador, medio ambiente, situación externa al trabajo que afectan a la persona en el rendimiento, en su salud, y en la satisfacción que podrían tener en su lugar de trabajo. Y a los factores que causan estos agotamientos los llamamos riesgos sicosociales.

El Ministerio de Relaciones Laborales de Ecuador (2013), explica que existen tres factores que se podrían referir a los riesgos sicosociales, el primero es el factor psicosocial laboral esto quiere decir que es como el empleado percibe el trabajo no solo con sus herramientas sino con las experiencias que ha tenido en el mismo, también son las interacciones que tiene con sus compañeros de trabajo y como es el clima laboral en el cual trabaja, como se menciona anteriormente también es como esta personalmente con su vida, su cultura y el ambiente.

El segundo es el factor psicosocial de riesgo este consiste en las condiciones en las cuales el trabajador tiene que realizar su trabajo, si existe algún elemento que puede afectar a la integridad del trabajador en su salud física, mental o psicológica. Y la última pero no menos importante son en sí los riesgos sicosociales que son las situaciones, escenarios, entornos, ambientes que tienen una alta posibilidad de perjudicar gravemente en la salud mental, física y psicológica del trabajador. Muchas empresas piensan que los riesgos sicosociales son solo inventos de los trabajadores y esto es un grave error ya que los riesgos psicosociales son parte de las condiciones de trabajo de los empleados.

Ahora la ley ecuatoriana también establece en el sustento legal que se castigará a la empresa o empleador por cualquier tipo de riesgo que tenga el empleado en su lugar de trabajo y el Ministerio de Relaciones Laborales del Ecuador dice lo siguiente:

Constitución Política del Ecuador en el Artículo 331 dice: “Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecta a las mujeres en el trabajo.”

Decisión 584: Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.
Capítulo III – Artículo 11 Literal b)

Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos;

Resolución 957: Reglamento de Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo Art. 1 Literal b)

Gestión Técnica:

- Identificación de Factores de Riesgo
- Evaluación de los Factores de Riesgo
- Control de Factores de Riesgo
- Seguimiento de Medidas de Control

Resolución CD333: Reglamento para el sistema de Auditoría de Riesgos de Trabajo Art. 9 Numeral 2 Gestión Técnica Literal 2.2.

MEDICIÓN

- a) Se han realizado mediciones de los factores de riesgo ocupacional a todos los puestos de trabajo con métodos de medición (cuali-cuantitativo según corresponda), utilizando procedimientos reconocidos en el ámbito nacional o internacional a la falta de los primeros;
- b) La medición tiene una estrategia de muestreo definida técnicamente;

Por otro lado, Peralta (2008), nos menciona que existen factores de riesgo que son los diferentes tipos de ambiente que podrían ser capaces de ocasionar accidentes o enfermedades tanto de salud como mentales. Estos factores de riesgo podrían ser: mecánicos, físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales. Podemos identificar un riesgo sicosocial por ejemplo con un trabajo de contenido, es decir, es el trabajo que permite al empleado sentir que su trabajo sirve para algo, otra manera de identificar un riesgo sicosocial es con la carga mental que se entendería por el grado de esfuerzo intelectual que la persona tiene que realizar en su área de trabajo. También está la autonomía temporal, la supervisión-participación, definición de rol este factor es importantísimo porque si un trabajador tiene ambigüedad en su rol de trabajo se puede sentir excluida por

parte de la empresa. Los riesgos también se dan por el interés del trabajador hacia su área de trabajo, sus relaciones personales, el horario, la comunicación y el mobbing que entendiendo el término sería “un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica extrema de forma sistemática, durante un tiempo prolongado sobre otra persona en el lugar del trabajo” (Peralta, 2008. p.104).

Según Sánchez (2014), usualmente se pensaba que para que los trabajadores no tengan ningún tipo de carga o de riesgo a su salud debería el trabajo ser menos pesado, pero si pensamos un poco más a fondo si nuestro trabajo no da aceptación para que desarrollemos cosas útiles podríamos llegar a perder nuestro sentido de auto estima con respecto a nuestra capacidades (Peralta, 2008). Con los factores psicosociales podemos ver que la intensidad del trabajo podría bajar, es por esto que es fundamental la aplicación de las evaluaciones de riesgos psicosociales para evitar el declive de la empresa y también para que la ley no sea tan rigurosa al momento de evaluar a la empresa.

Tema 5. Motivación

Una pregunta la cual se basa de este capítulo es ¿por qué los trabajadores pueden rendir más que otros?, la respuesta de esta pregunta es por la motivación que los trabajadores tienen en su lugar de trabajo. Pero en sí que puede llegar a ser la motivación, pues bien según Maslow y su pirámide, las necesidades humanas se van desarrollando en cinco niveles los cuales todos llevan a la satisfacción, superación y auto-realización del ser humano. El primer nivel de la pirámide son saciar las necesidades fisiológicas de las personas como la homeóstasis y el apetito. El segundo nivel trata sobre la seguridad, el cual abarca

el cuidado y protección contra accidentes, daños que pueda tener el ser humano. Seguido el tercer nivel es social, es decir, el afecto, pertenencia y las relaciones tanto familiares como amorosas. El cuarto nivel es el de estima que son factores internos, autonomía, logros y factores externos que pueden afectar el autoestima de la persona. Por último esta el nivel de la auto-realización, este nivel es de crecimiento, realización personal como intelectual y desarrollo (Pastrana, 2013).



Figura 3: Jerarquía de necesidades de Maslow (Robbins y Judge, 2013. p.203).

Los conceptos de la motivación varían por los distintos campos de psicología, pero podemos ver que la motivación va dirigida siempre a una meta en específica que en este caso es el rendimiento de los trabajadores (Martínez, 2013). La motivación humana se divide en varios factores como la personalidad, comportamiento, historia y distintos análisis los cuales definen la conducta y las decisiones de la persona (Carbonell y Dalmau, 2013). En cambio Reeve (2010), dice que la motivación puede ser un deseo, un sentimiento, energía, un estado psíquico, la cual puede llegar a ser efímera o subjetiva, es por eso que la

motivación va regulada por cierta intensidad y esta intensidad dependerá de la conducta.

Desde el comportamiento hasta por las metas y rendimiento, una persona tiende a desarrollar la motivación. La conducta de los seres humanos siempre va dirigida a un fin específico. Por ejemplo, se presenta un estímulo, el cual empuja a una activación de las necesidades de las personas que también es llamado “estado de desequilibrio” hasta llegar a una búsqueda por satisfacer las necesidades presentadas por el estímulo, la búsqueda siempre va acompañada de las conductas que van dirigidas hacia las metas, luego pasan a ser resultados es decir aquí se ve una evaluación de los logros alcanzados y al llegar a este punto hay dos posibilidades; la primera es que la necesidad fue satisfecha y la otra es que la necesidad insatisfecha la cual vuelve al “estado de desequilibrio” (Martínez, 2013).

La motivación laboral de igual manera que las definiciones anteriores busca una meta en específico, consiste principalmente en:

Mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño, por esto es necesario pensar en qué puede hacer uno por estimular a los individuos y a los grupos a dar lo mejor de ellos mismos, en tal forma que favorezca tanto los intereses de la organización como los suyos propios (El ergonomista, 2004, p.1).

Existen teorías las cuales tienen que ver con la motivación en los trabajadores. Robbins y Judge (2013) hablan sobre la primera teoría que se menciona es la teoría X y teoría Y. La teoría X trata que los trabajadores no están a gusto con el trabajo que realizan, son vagos, perezosos, no les gusta ni afrontan las responsabilidades que tienen y deben ser obligados a ir a los trabajos, la

mayoría de personas que “son” esta teoría por así decirlo pierden fácilmente sus trabajos. Mientras que por el lado contrario esta la teoría Y la cual presenta que los trabajadores aman su trabajo, son creativos, emprendedores, buscan nuevas formas de implementar ideas para el crecimiento de ellos en la empresa, también buscan la responsabilidad, puntualidad y son muy amigables. Las teorías mencionadas son siempre dirigidas a la motivación laboral, entonces se podría decir que en la teoría X no existe ningún tipo de motivación mientras que en la teoría Y es lo contrario.

Otra teoría es la de Allport (1946, citado por González, 2002), la cual dice que los premios y castigos no parecen controlar a la conducta del ser humano. Existe otra teoría muy similar a la de Maslow con la pirámide pero esta va más relacionada con los trabajadores y es la “Teoría Motivador – Higiene de Frederick Herzberg” (1959, citado por González, 2002), la cual explica que hay dos factores que alteran a la motivación, el primero como un grupo de factores de mantenimiento de la higiene, las necesidades como la: política, supervisión, revisión del trabajo, sueldo, status, seguridad, etc. son insatisfactorios para el trabajador en vez de ser motivadores. Son insatisfactorios porque sin estos la motivación no es eficaz.

El segundo grupo que Herzberg (1959, citado por González, 2002), menciona son los satisfactores que para el autor son satisfactores reales, estos tienen la capacidad de hacer sentir al trabajador sentimientos de satisfacción, usualmente a las personas les tiene que gustar el trabajo que hacen pues así generan satisfacción por medio del contenido del trabajo. Los factores que serian satisfactores serian los logros, reconocimientos, trabajos desafiantes, progreso, crecimiento.

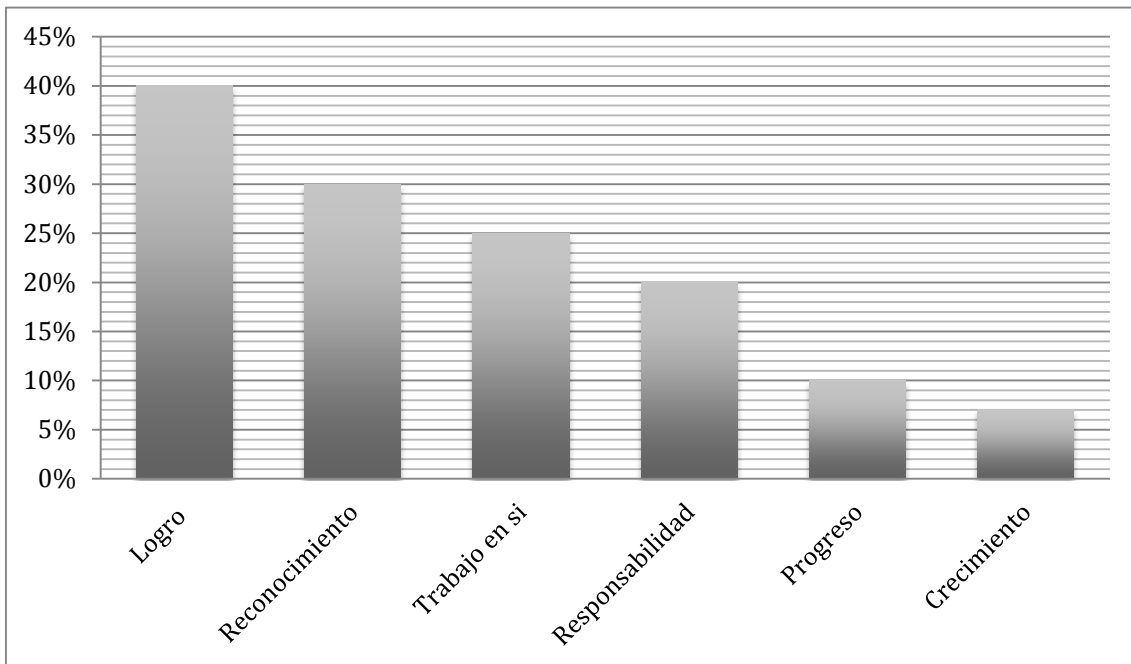


Gráfico 1: Factores que caracterizaron 1,753 eventos en el trabajo y que produjeron satisfacción extrema (Robbins y Judge, 2013. p. 206).

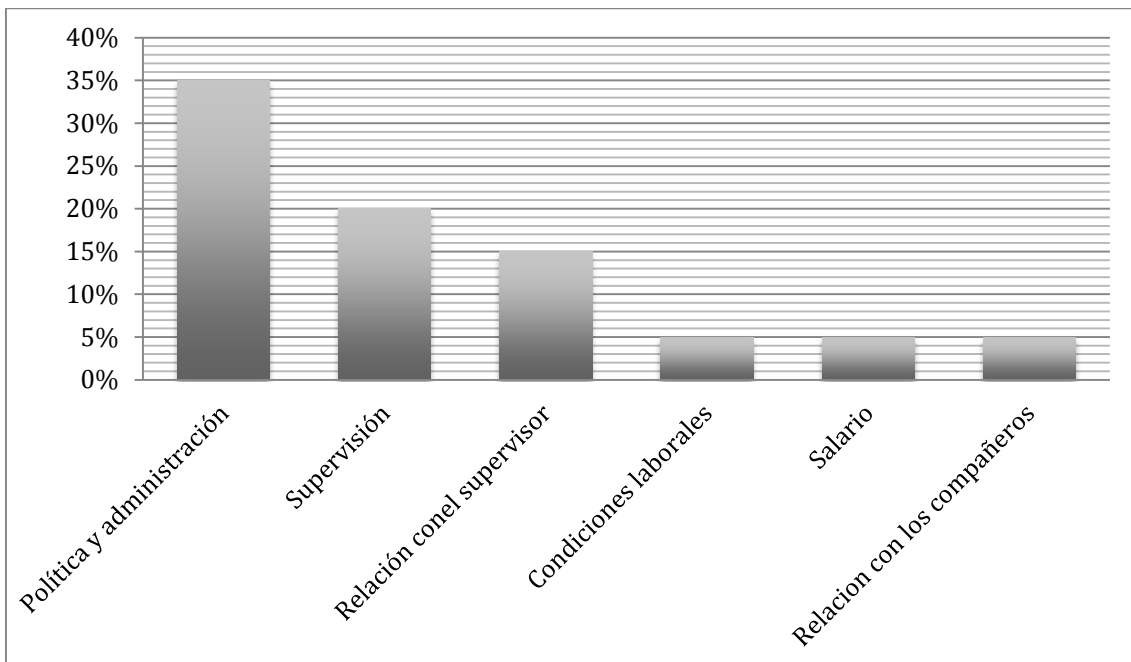


Gráfico 2: *Factores que caracterizaron 1,844 eventos en el trabajo que condujeron a una insatisfacción extrema (Robbins y Judge, 2013. p. 206).*

La teoría de las necesidades de McClelland (1965, citado por Robbins y Judge, 2013), es aquella que dice que el logro, el poder y la afiliación son las tres necesidades importantes y que ayudan a la motivación. La primera necesidad que es la de logro, consiste en que el trabajador tiene un impulso por sobresalir, por tener éxito, para luchar por sus estándares y que todo esto le lleve al triunfo e su carrera. La segunda necesidad es la del poder esta necesidad es hacer que otros se comporten como la persona quiere que lo haga, es tener el control sobre los medios que están a su cargo y que las personas se comporten de una manera la cual no se podrían portar en otros medios, por último esta la necesidad de afiliación que es el deseo de entablar relaciones interpersonales amigables y cercanas tanto amistosas como amorosas.

La teoría de la equidad dice que los individuos comparan sus aportaciones y sus resultados del trabajo con las de sus compañeros de trabajo y luego reconocen para eliminar cualquier desigualdad (Robbins y Judge, 2013). Otro concepto de la equidad es el que plantea Young (1994, citado por Carbonell y Dalmau, 2013), que dice que la equidad es “la porción que guarda los insumos laborales del individuo y las recompensas laborales”. Según esta teoría los trabajadores ven la cantidad de trabajo que tienen sus compañeros y las recompensas que ellos reciben para así comparar y poder tener más o igual que ellos.

Un ejemplo de esta teoría de la equidad es que al percibir una desigualdad de los salarios, los pilotos de la compañía americana “American Airline” utilizaron un componente llamado “otro-dentro” el cual hacia que los pilotos comparen sus

sueldos con los sueldos de los gerentes de la aerolínea. Antes de realizar este “otro-dentro” los pilotos habían sido informados que la compañía tuvo una pérdida de 8,000 millones y que por eso la compañía tenía que realizar un corte salarial, los pilotos sabiendo de este déficit aceptaron la rebaja pero cuando la compañía volvió a ser rentable, los altos ejecutivos recibieron bonificaciones y pagos extras, motivo por el cual los pilotos deciden hacer una huelga y marchar. Los pilotos plantearon que por la rebaja que ellos recibieron la empresa se pudo recuperar y salvar a la aerolínea de la bancarrota, y es por eso que ellos debían ser recompensados con aumentos salariales (Robbins, y Judge, 2013. p. 221).

Aquí es cuando Robbins y Judge (2013), plantean un poco el tema de la justicia. La cual organizacionalmente se divide en tres para así llegar a la “justicia organizacional”. La primera es la justicia distributiva la cual es una justicia percibida en el resultado, es decir, es percibida por la cantidad y asignación de recompensas entre los trabajadores de la empresa es justa. El segundo tipo de justicia es la procedimental la cual es la equidad con la que los trabajadores perciben “el proceso utilizado para determinar la distribución de recompensas” (Robbins y Judge, 2013. p 223). El tercer tipo de justicia es la interactiva que es la percepción del grado en que un trabajador es tratado con dignidad, interés y respeto. Finalmente la unión de estas tres justicias hace una “justicia organizacional” como mencionamos la cual se trata de la percepción generalizada de lo que es justo en el lugar de trabajo, comprende las justicias mencionadas anteriormente.

Actualmente, la manera en que los gerentes administran las empresas ha tenido un cambio 360 grados, a comparación de años atrás. Ya que antes las compañías no se hacían cargo de los trabajadores y solo les importaba el lucro

más no el bienestar de los mismos. Las personas no solo anteriormente sino que en estos tiempos trabajan con el fin de tener una remuneración económica, un salario fijo. Lo diferente es que ahora las compañías se preocupan un poco más sobre el bienestar de sus trabajadores. Al pasar de los años, los estudios han ido identificando que hacer un proceso de producción más eficaz requiere de personas motivadas (McWilliams, 2010).

Se considera que los estímulos internos son más fuertes que los estímulos externos para la motivación del trabajador en su lugar de trabajo. Estímulos internos como la definición de los roles, diseño de puesto, modelo de las características del puesto de trabajo, variedad y cambio de actividades, identificación de tareas, importancia de las tareas, participación, autonomía, retroalimentación. Todos estos estímulos hacen el enriquecimiento del puesto de trabajo, es decir, la “expansión vertical de los puestos de trabajo que incrementa el control que tiene el trabajador en la planeación, ejecución y evaluación del mismo” y por ende generan mayor motivación en los trabajadores.

METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación es basada en los trabajadores de la empresa ORTEL S.A. para medir los riesgos sicosociales. Existen tres tipos de categorías en la investigación según Neuman (2005), que son las siguientes: cualitativas, cuantitativas y un método mixto. Pues bien esta investigación es del tipo mixto ya que hay una mezcla de los tipos cualitativo y cuantitativo. Por otra parte el diseño de esta investigación es de tipo exploratorio ya que es aquel que se investiga por primera vez en la empresa y también se emplean para identificar una problemática.

La intervención de la investigadora principal de esta investigación es realizar las charlas, y tomar los determinados tests. Cuando todas las áreas de la empresa sean evaluadas vamos a pasar a la tabulación de los datos la cual se realiza con un programa certificado del mismo test. Al obtener los resultados los presentaremos a la empresa y esta realizara una campaña para evitar los riesgos mas comunes que tienen las areas de trabajo. A continuación se explicara un poco mas la intervencion mía en la investigación.

Justificación de la metodología seleccionada

La pregunta de investigación será contestada por este tipo de categoría por medio de los resultados que se den en las evaluaciones. Y también será contestada por el tipo exploratorio por así decirlo porque lo que se busca con esta investigación es identificar la problemática y solucionarla. Como ya mencione anteriormente relatare el procedimiento que se realizará en la empresa. En la primera reunión que tengo con los trabajadores el objetivo sería conocer a los trabajadores y que se identifiquen conmigo ya que soy la persona que los

evaluará. Esto servirá para que las personas tengan más confianza en mí, entablando una base de respeto y seguridad. Por medio del paso de los días con ayuda de los co-investigadores hacer las charlas interactivas que tengan como objeto informar a los trabajadores que son los riesgos sicosociales, y como podrían estos afectar a la salud de los trabajadores y al desempeño del trabajo. Después de finalizar las charlas, vamos a reunir a cada área para tomar la evaluación de riesgo sicosocial.

Posteriormente de tener los resultados de las evaluaciones, vamos a realizar una campaña para tratar de disminuir los riesgos sicosociales por ejemplo, si es que sale que el área de administración tiene un riesgo en “tiempo de trabajo”, debemos determinar que pregunta específicamente y si sale en la pregunta “trabajas los fines de semana” o en cualquier otra pregunta del mismo tema, haremos una campaña que se base en el tiempo como lo manejan y cómo podríamos cambiar el método ya que al trabajar en un canal de televisión no podríamos tener la opción de decirles que no vayan a trabajar. El objetivo de las campañas es que las personas sientan la preocupación de la empresa hacia ellos y conjuntamente trabajar para que este “riesgo” disminuya y no afecte a largo plazo con enfermedades y con su trabajo. Y así hacer que el la cultura organizacional de la empresa crezca, mientras que cuidamos a los trabajadores de cualquier tipo de inseguridad tanto física como psicológica.

Herramienta de investigación utilizada

Existen dos fases de este estudio y por tanto dos herramientas necesarias para ejecutarlo.

Primero la evaluación de riesgo sicosocial, esta se llama “Riesgos Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

(FPSICO 3.0)", y fue realizada por los profesionales del INSHT. Esta escala consta de 86 ítems agrupados en 9 factores diferenciados los cuales son: tiempo de trabajo (4 ítems), autonomía (12 ítems), carga de trabajo (11 ítems), demandas psicológicas (12 ítems), variedad/contenido del trabajo (7 ítems), participación/supervisión (11 ítems), interés por el trabajador/ compensación (8 ítems), desempeño del rol (11 ítems) y relaciones y apoyo social (10 ítems) (Ferrer, Guilera y Maribel, 2011, p. 9).

Cómo menciona Muñiz y Prieto (2005, citado por Ferrer, Guilera y Maribel, 2011, p. 9), esta escala tiene un coeficiente α de Cronbach ascendente de 0,895 lo que indica su fiabilidad a nivel global. Las relaciones con otras variables son con la "escala general de satisfacción" la cuál es desarrollada por Warr, Cook y Wall (1979, citado por Ferrer, Guilera y Maribel, 2011, p. 17), y se trata de una escala de satisfacción laboral de 15 ítems que permite la obtención de tres puntuaciones: a) satisfacción general, b) satisfacción intrínseca, y c) satisfacción extrínseca. También se evaluó la validez de criterio con la escala "cuestionario de salud general" de Goldberg (1972 citado por Ferrer, Guilera y Maribel, 2011, p. 17), que consiste en un cuestionario de 28 ítems los cuales se dividen en cuatro subescalas.

Este cuestionario es utilizado ya que es uno de los únicos cuestionarios en español para medir riesgo psicosocial en América Latina, a parte que tiene una fiabilidad alta y podemos mencionar también que fue comparado con otros cuestionarios los cuales no son completos como este ni abordan todos los temas que una empresa tiene que tratar.

Por otra parte, la segunda fase de esta investigación fueron las diapositivas para la presentación y las charlas. La presentación fue realizada en el programa

denominado “Prezi” el cual es una aplicación para crear presentaciones similares a “Power Point”, es muy dinámico, original y entretenido. En la presentación se habló sobre el trabajo, ¿qué es? y cómo favorece a la salud mental de los trabajadores. Se habló de los factores de riesgo sicosocial que tiene los trabajadores en sus lugares de trabajo, de igual manera se mostró los factores laborales que afectan al trabajador. Posteriormente, se mencionó que eran los riesgos sicosociales.

Se obtuvo la información para esta presentación de los autores que mencionamos anteriormente y que se encuentran en la bibliografía de esta investigación, se estructuró de manera en la cuál sea útil y entendible para los trabajadores de la empresa, ya que al final de la presentación se menciona que se va a realizar una evaluación, y es por eso que deben entender todo sobre los riesgos para poder tomar en serio la evaluación.

Descripción de participantes

Número, género y edad de los participantes.

Los sujetos de la investigación son 80 personas, pero la evaluación se tomará dividida por el área de cada trabajador. Están entre las edades de 30-60 años de edad. Se aplicará a todo el personal de la empresa pero asegurándonos que entiendan que la opción de participar no es obligatoria pero necesaria y que los que no participen no perderán beneficios en la empresa. Tomando en cuenta que existen 43 tipos de cargos diferentes y las áreas de trabajo son 10.

En esta investigación involucra tanto a participantes de género masculino, en un total de 50 y femenino un total de 30. Podría ser de importancia el género ya que se puede ver qué género es más propenso a generar un específico tipo de

riesgo. En la empresa son 103 personas pero solo se emplea el estudio con 80 participantes como se había mencionado anteriormente.

Nivel socioeconómico.

El nivel socioeconómico de las personas de la empresa son alto, medio y bajo dependiendo del cargo y área de trabajo. No es relevante el nivel socioeconómico.

Características especiales relacionadas con el estudio.

Dentro de la muestra total de participantes se cuenta con cuatro individuos con capacidades especiales.

Fuentes y recolección de datos

Se recolectarán los datos primero aplicando la herramienta de medición indicada antes, la investigadora principal es la persona que toma las encuestas y recolecta los datos.

La empresa es la única que tendrá acceso a los datos de los trabajadores, se protegerán los datos ya que la evaluación será anónima. Y como ya se mencionó los únicos que tendrán acceso a estos datos son los investigadores de la empresa. Al terminar el estudio se guardará la información que se obtenga por 5 años según determina la ley y al finalizar el plazo depende de la empresa si quiere tener esa información por más tiempo o eliminarla.

Después de tener los resultados se va a realizar la tabulación para determinar que área es la que tiene mayor riesgo, y finalmente se entregarán los resultados a la empresa.

Prueba piloto.

No es necesaria una prueba piloto.

ANÁLISIS DE DATOS

Detalles del análisis

La plataforma la cual fue utilizada para ingresar los datos de los participantes es la FPSICO 3.0 la cuál fue realizada por los profesionales del INSHT. Es una plataforma del “Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo” con el aval del “Ministerio de Trabajo e Inmigración de España” (Ferrer, Guilera, Perú, 2011) . Pues bien al ingresar todos los datos, la información obtenida fue analizada y procesada, de acuerdo con el manejo de la investigación obtenemos la separación de cada participante en la base de datos dependiendo de su cargo y su departamento.

Cargo

Tiempo de trabajo.

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral en la semana de trabajo; evalúa los tiempos de descansos, la cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo y la vida social (Sánchez, 2014). En la tabla 1 y tabla 2 podemos observar cuales son los riesgos en el tiempo de trabajo que tiene una persona en la categoría de riesgo muy elevado y riesgo elevado tomando en cuenta el cargo que tiene la persona.

Tabla 2. Riesgo muy elevado en el tiempo de trabajo

Cargo	Tiempo de trabajo
Camarografo Producción	Muy Elevado
Productor de Noticias	Muy Elevado
Reportera Produccion	Muy Elevado
Reportero Noticias	Muy Elevado
Soporte Tecnico Ingenieria	Muy Elevado

Tramogista Operaciones

Muy Elevado

Tabla 3. Riesgo elevado en el tiempo de trabajo

Cargo	Tiempo de trabajo
Asistente Produccion Noticias	Riesgo Elevado
Camarografo Copa	Riesgo Elevado
Camarografo Noticias	Riesgo Elevado
Camarografo Operaciones	Riesgo Elevado
Coordinadora Noticias	Riesgo Elevado
Maquilladora Produccion	Riesgo Elevado
Operador de video Operaciones	Riesgo Elevado
Periodista Noticias	Riesgo Elevado
Reportero Copa	Riesgo Elevado

Autonomía Temporal.

Se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización, carga de trabajo, elección de los ritmos y la posibilidad de alternar las actividades (Sánchez, 2014). En la tabla 3 podemos ver cuales son los riesgos en la autonomía temporal que tiene una persona en la categoría de riesgo muy elevado.

Tabla 4. Riesgo muy elevado en la autonomía

Cargo	Autonomía
Archivo Operaciones	Muy Elevado
Soporte Tecnico Ingenieria	Muy Elevado

Carga de Trabajo.

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para

resolver la que exige la actividad laboral (Sánchez, 2014). En la tabla 4 y tabla 5 podemos observar cuales son los riesgos en la carga de trabajo que tiene una persona en la categoría de riesgo muy elevado y riesgo elevado tomando en cuenta el cargo que tiene la persona.

Tabla 5. Riesgo muy elevado en la carga de trabajo

Cargo	Carga de Trabajo
Asistente Tecnico de TV Ingenieria	Muy Elevado
Asistente Tecnico Ingenieria	Muy Elevado
Jefe Informativo Noticias	Muy Elevado
Soporte Tecnico Ingenieria	Muy Elevado
Tramogista Operaciones	Muy Elevado

Tabla 6. Riesgo elevado en la carga de trabajo

Cargo	Tiempo de trabajo
Archivo de Noticias	Riesgo Elevado
Camaraografo Noticias	Riesgo Elevado
Contador Financiero	Riesgo Elevado
Coordinadora Noticias	Riesgo Elevado
Jefe Tecnico Ingenieria	Riesgo Elevado
Operador de video Operaciones	Riesgo Elevado
Postproductor Noticias	Riesgo Elevado
Productor Noticias	Riesgo Elevado

Demandas Psicológicas.

Las demandas psicológicas se refiere a las exigencias cognitivas (esfuerzo intelectual, razonamiento, memoria, concentración) (Sánchez, 2014). En la tabla 6 y tabla 7 podemos observar cuales son los riesgos en las demandas psicológicas

que tiene una persona en la categoría de riesgo muy elevado y riesgo elevado tomando en cuenta el cargo que tiene la persona.

Tabla 7. Riesgo muy elevado en las demandas psicológicas

Cargo	Demandas Psicológicas
Camarografo Copa	Muy Elevado
Camarografo Produccion	Muy Elevado
Chofer Administracion	Muy Elevado
Maquilladora Produccion	Muy Elevado
Operador Caracteres Operaciones	Muy Elevado

Tabla 8. Riesgo elevado en las demandas psicológicas

Cargo	Tiempo de trabajo
Camarografo Noticias	Riesgo Elevado
Coordinadora Noticias	Riesgo Elevado
Jefe Tecnico Ingenieria	Riesgo Elevado
Periodista Noticias	Riesgo Elevado
Reportero Produccion	Riesgo Elevado
Reportero Copa	Riesgo Elevado
Reportero Noticias	Riesgo Elevado

Variedad/Contenido de Trabajo.

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en el trabajador, la empresa, sociedad en general formando reconocimiento y aprecio (Sánchez, 2014). En la tabla 8 y tabla 9 podemos observar cuales son los riesgos en la variedad/contenido del trabajo que tiene una persona en la categoría de riesgo muy elevado y riesgo elevado tomando en cuenta el cargo que tiene la persona.

Tabla 9. Riesgo muy elevado en la variedad/contenido de trabajo

Cargo	Variedad/Contenido de Trabajo
-------	-------------------------------

Soporte Tecnico Ingenieria	Muy Elevado
Trabajadora Social RRHH	Muy Elevado

Tabla 10. Riesgo elevado en la variedad/contenido de trabajo

Cargo	Tiempo de trabajo
Archivo Operaciones	Riesgo Elevado
Operador Caracteres Operaciones	Riesgo Elevado

Participación/Supervisión.

Este factor comprende la participación que el trabajador tiene en la empresa y de igual manera la supervisión que el tiene o que el da a los demás trabajadores (Sánchez, 2014). En la tabla 10 y tabla 11 podemos observar cuales son los riesgos en la participación/supervisión que tiene una persona en la categoría de riesgo muy elevado y riesgo elevado tomando en cuenta el cargo que tiene la persona.

Tabla 11. Riesgo muy elevado en la participación/supervisión

Cargo	Participacion/ Supervision
Archivo de Noticias	Muy Elevado
Archivo Operaciones	Muy Elevado
Asistente Tecnico TV Ingenieria	Muy Elevado
Editor Productor Copa	Muy Elevado
Mantenimiento Administracion	Muy Elevado
Maquilladora Produccion	Muy Elevado
Posrproductor Noticias	Muy Elevado
Presentador de Noticias	Muy Elevado
Recepcion Administracion	Muy Elevado
Reportero Noticias	Muy Elevado
Sonido Operaciones	Muy Elevado
Soporte Tecnico Ingenieria	Muy Elevado

Trabajadora Social RRHH	Muy Elevado
Tramigista Operaciones	Muy Elevado

Tabla 12. Riesgo elevado en la participación/supervisión

Cargo	Tiempo de trabajo
Asistente Operaciones	Riesgo Elevado
Asistente Tecnico Ingenieria	Riesgo Elevado
Camaraografo Copa	Riesgo Elevado
Camaraografo Noticias	Riesgo Elevado
Camaraografo Produccion	Riesgo Elevado
Coordinadora Noticias	Riesgo Elevado
Coordinadora Produccion	Riesgo Elevado
Director de Camaras Operaciones	Riesgo Elevado
Diseño Grafico Promociones	Riesgo Elevado
Editor de Noticias	Riesgo Elevado
Operador de video Operaciones	Riesgo Elevado
Periodista Noticias	Riesgo Elevado
Reportera Produccion	Riesgo Elevado

Interés por el Trabajador/ Compensación.

Esta categoría se refiere a el interés que el trabajador pone en su puesto de trabajo, es decir, en las actividades que el realiza, que tanta importancia el le pone, mientras que la compensación mide como la empresa recompensa a la persona por el trabajo que le realiza y como la persona siente que la empresa le toma en cuenta (Sánchez, 2014). En la tabla 12 y tabla 13 observamos cuales son los riesgos en el interés por el trabajador/compensación que tiene una persona en la categoría de riesgo muy elevado y riesgo elevado tomando en cuenta el cargo que tiene la persona.

Tabla 13. Riesgo muy elevado en el interés por el trabajador/compensación

Cargo	Interes por el Trabajador/ Compensacion
Maquilladora Produccion	Muy Elevado
Postproductor Noticias	Muy Elevado
Soporte Tecnico Ingenieria	Muy Elevado

Tabla 14. Riesgo elevado en el interés por el trabajador/compensación

Cargo	Tiempo de trabajo
Coordinadora de Noticias	Riesgo Elevado
Operador de video Operaciones	Riesgo Elevado

Desempeño del Rol.

Trata de cómo el trabajador ve su trabajo, es decir, al sentirse parte de la empresa todos los trabajadores tienen roles y para aumentar la motivación del trabajador dan roles, es por esto que este factor mide como los trabajadores desempeñan su rol y si la empresa les da uno de igual manera (Sánchez, 2014). En la tabla 14 y tabla 15 observamos cuáles son los riesgos en el desempeño del rol que tiene una persona en la categoría de riesgo muy elevado y riesgo elevado tomando en cuenta el cargo que tiene la persona.

Tabla 15. Riesgo muy elevado en el interés por el desempeño del rol

Cargo	Desempeño del Rol
Asistente Tecnico Ingenieria	Muy Elevado
Soporte Tecnico Ingenieria	Muy Elevado
Trabajadora Social RRHH	Muy Elevado

Tabla 16. Riesgo elevado en el interés por el desempeño del rol

Cargo	Tiempo de trabajo
Camarografo Noticias	Riesgo Elevado
Camarografo Operaciones	Riesgo Elevado
Coordinadora Noticias	Riesgo Elevado
Productor Noticias	Riesgo Elevado

Relaciones y Apoyo Social.

Medir las relaciones y como se llevan entre ellos es difícil pero podemos determinar como ellos se van sintiendo en la empresa y si tienen momentos en que la empresa brinde para poder compartir y así aumentar las relaciones (Sánchez, 2014). En la tabla 16 y tabla 17 observamos cuales son los riesgos en las relaciones y apoyo social que tiene una persona en la categoría de riesgo muy elevado y riesgo elevado tomando en cuenta el cargo que tiene la persona.

Tabla 17. Riesgo muy elevado en el interés por las relaciones y apoyo social

Cargo	Relaciones y Apoyo Social
Asistente Tecnico Ingenieria	Muy Elevado
Chofer Administracion	Muy Elevado
Jefe Informativo Noticias	Muy Elevado
Soporte Tecnico Ingenieria	Muy Elevado

Tabla 18. Riesgo elevado en el interés por las relaciones y apoyo social

Cargo	Tiempo de trabajo
Archivo de Noticias	Riesgo Elevado
Asistente Produccion Noticias	Riesgo Elevado
Asistente tecnico de TV Ingenieria	Riesgo Elevado
Contador Financiero	Riesgo Elevado
Coordinadora Noticias	Riesgo Elevado

Gráfico 3: Cargo que tiene riesgo muy elevado

En el gráfico 2 se podrá observar que cargos tienen riesgo en la categoría de “riesgo elevado”. Y de igual manera que el gráfico anterior se puede observar el número de riesgos que posee el cargo y así se puede fijar el cargo que posee un “riesgo elevado”.

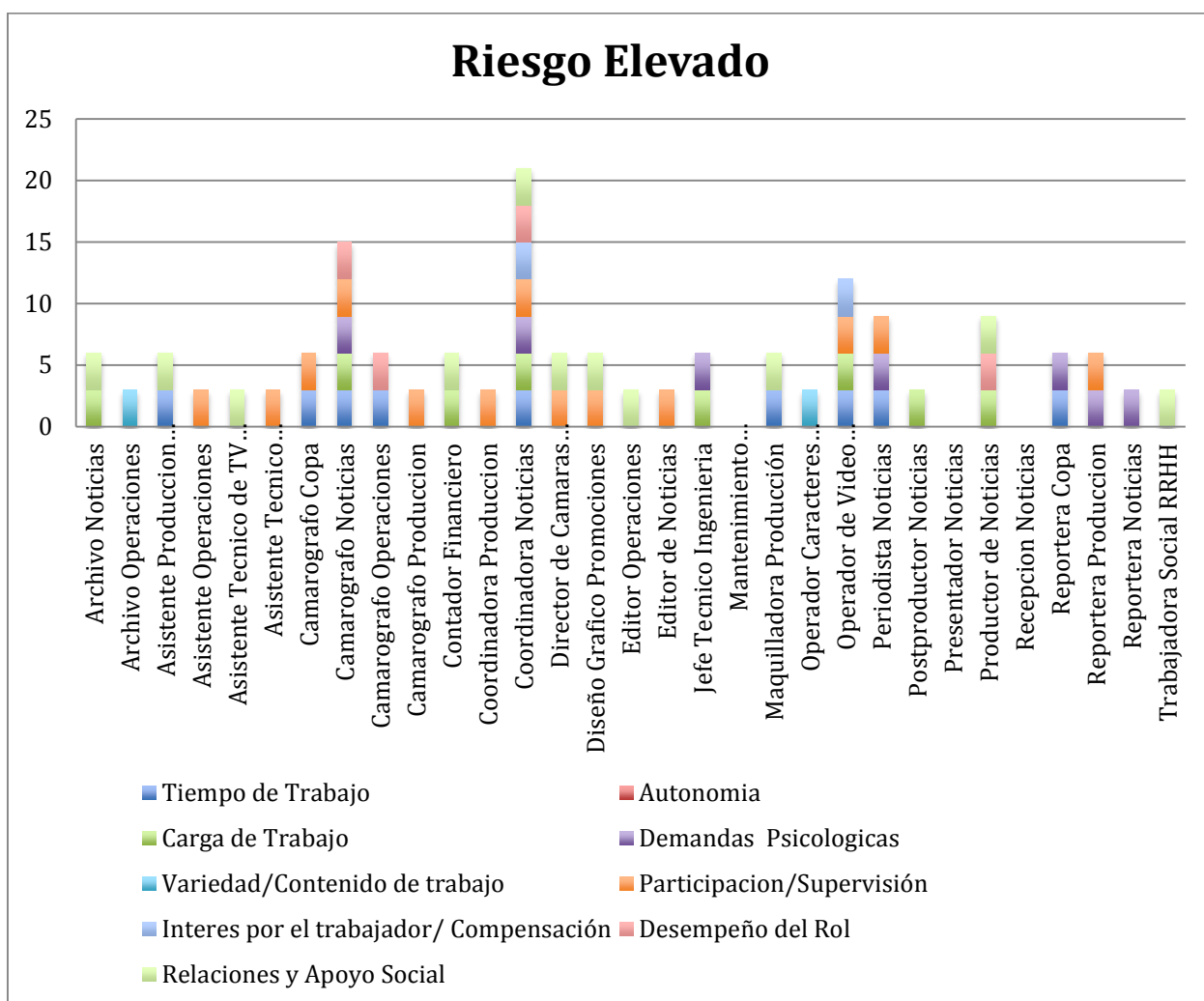


Gráfico 4: Cargo que tiene riesgo elevado

En el gráfico 3 se indica que departamentos tienen riesgo en los nueve diferentes tipos de riesgo que posee esta escala. Tomando en cuenta que desde el puntaje tres para arriba se tendría riesgo en el departamento.

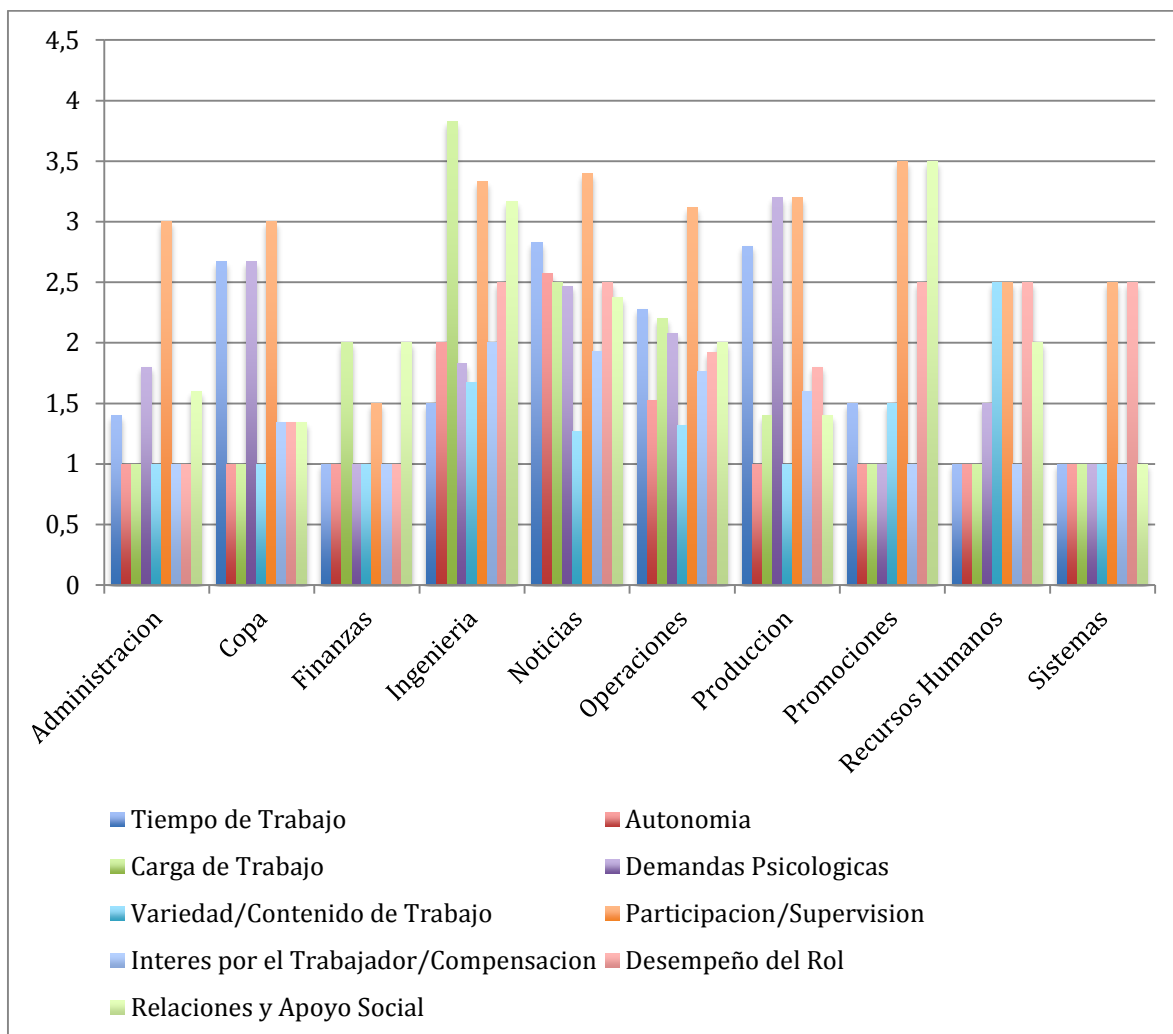


Gráfico 5: Tipos de riesgo según el departamento

Por otro lado, en los gráficos presentados se distingue el cargo que tiene más riesgo comparado con todos los demás. En la categoría de riesgo muy elevado el cargo que tiene diferentes tipos de riesgo es el de “soporte técnico” del departamento de ingeniería; este cargo posee ocho de los nueve riesgos, el primero es en el tiempo de trabajo, esto quiere decir que el cargo es muy pesado y que no tiene tiempo de descanso, y si es que tiene la calidad y cantidad del

tiempo es mínima. El segundo riesgo que posee es la falta de autonomía, es decir, el cargo no tiene autoridad ni libertad en las decisiones que toma en su trabajo tampoco escoge el ritmo en el cual quisiera trabajar. El tercer riesgo es carga de trabajo, esto trata sobre que la cantidad de trabajo que posee el trabajador es muy pesada y que no tiene las herramientas necesarias para cumplir con su trabajo.

El cuarto riesgo es de variedad y contenido de trabajo, este factor expresa que para el trabajador no hay significado lo que hace, ni utilidad. El quinto factor de riesgo es el interés de la empresa por el trabajador y la compensación que la misma da a los trabajadores, en este cargo podemos observar que para el trabajador la empresa no se preocupa por él y que no hay compensaciones necesarias para que haya un incremento en su motivación al momento de realizar su trabajo. El sexto riesgo es de desempeño de rol, esto quiere decir, que el trabajador no tiene definido cual es su rol y que no tiene motivación alguna para realizar su trabajo. El séptimo riesgo es el de relaciones y apoyo social esto es que el trabajador no se lleva bien con sus compañeros de trabajo y que tiene varios inconvenientes al momento de relacionarse con ellos. El último riesgo que tiene es el de participación y supervisión, aquí observamos que el trabajador no tiene participación en lo que hace y que bajo su cargo no tiene a nadie quien él supervise.

En el gráfico 2 la categoría de riesgo elevado el cargo que tiene es el de “coordinadora de noticias” del departamento de noticias. Este cargo presenta de igual manera que el anterior siete riesgos, el primer riesgo es tiempo de trabajo, el cual determina la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral. El segundo riesgo es el de carga de trabajo que consiste en el nivel de demanda de

trabajo. El tercer riesgo es el de demandas psicológicas, es decir, el trabajador le exigen en áreas que requieran mucho de pensamiento como por ejemplo, un esfuerzo intelectual, también tiene que tener mucho razonamiento y concentración en lo que hace. El cuarto riesgo es el de participación y supervisión, el trabajador siente que no tiene participación en el trabajo que realiza y la supervisión que tiene puede ser que le genere estresores cognitivos.

El quinto riesgo es el de interés por el trabajador y compensación, este quiere decir que el trabajador siente que la empresa no le da el reconocimiento necesario para el trabajo que este realiza. El sexto riesgo es el desempeño del rol, el trabajador puede sentir que su trabajo no es definido completamente. Y por último el séptimo riesgo es el de relaciones y apoyo social, de igual manera que el anterior cargo este riesgo trata de cómo el trabajador se relaciona con sus compañeros de trabajo.

En el gráfico 3 podemos ver los riesgos de forma más general, observamos que los riesgos son por departamento. Tomando en cuenta que a partir del número tres es riesgo elevado y el número cuatro es riesgo muy elevado. Vemos que hay cinco departamentos que tienen riesgo elevado en diferentes tipos de riesgo como por ejemplo, ingeniería tiene riesgo elevado en carga de trabajo, relaciones/apoyo social y en participación/supervisión. Los departamentos de noticias y operaciones tienen riesgo elevado en participación/supervisión. El departamento de producción tiene riesgo elevado en demandas psicológicas y en participación/supervisión. El quinto departamento que tiene riesgo elevado es promociones, este tiene riesgo en participación/supervisión y en relaciones/apoyo social.

Importancia del estudio

Este estudio contribuirá a la empresa en determinar que riesgos tienen y así poder hacer una campaña para erradicar los riesgos y poder tener un trabajo más eficiente y en sí a las personas en general ayudará a ver que todas las empresas pueden tener riesgos pero hay que saber cuáles son estos específicamente. En las tablas presentadas anteriormente se podría observar que hay varios cargos que tienen riesgo en las distintas áreas y también que hay cargos que se repiten en distintos riesgos. Sin embargo, hay cargos en la empresa que no generan ningún tipo de riesgo y esto hace que sea una empresa equitativa, es decir, no hay mucho riesgo y tampoco es que hay riesgo con todos los trabajadores.

Resumen de sesgos del autor

Los sesgos de autor podrían ser que al ser estudiante todavía no tengo la experiencia necesaria para tomar las evaluaciones. También podría ser que al ser mi trabajo de titulación el muestre un deseo de hacer las cosas bien y que no determine los riesgos que la empresa posee. Se puede incluir de igual manera la información que el autor tenía de la empresa, empleados, etc. sea influyente en la forma omitir opiniones acerca de la investigación.

Es importante mencionar que los sesgos del autor pudieron verse opacados por el número de participantes ya que al ser una empresa grande, el autor pudo haber tenido limitaciones relacionándose más con ellos. Claramente tomamos las medidas necesarias para que los observadores no afecten al desempeño de la investigación. Y finalmente la información obtenida está sin sesgo ya que las encuestas fueron anónimas y los datos de las mismas entraron

a un programa que saco resultados sin que haya sesgo por el cargo o departamento. Pero se podría decir que la información que los participantes dieron en las evaluaciones no sean certeros por la forma y cantidad de preguntas que tenía el test.

CONCLUSIONES

Respuestas a las preguntas de investigación

Lo que se pudo observar es que las preguntas de investigación fueron respondidas. Detallando un poco más la primera pregunta de investigación que fue ¿cuál es el cargo que tiene riesgo elevado y riesgo muy elevado? Pues bien según la tabulación se determino que el cargo que posee riesgo elevado es “coordinadora de noticias” y el otro cargo que posee riesgo muy elevado es “soporte técnico” que es del departamento de ingeniería, estos cargos los cuales mencionamos anteriormente tienen siete tipos de riesgo.

Respondiendo a la segunda pregunta que es ¿cuáles son los departamentos de la empresa los cuales tienen un riesgo muy elevado y elevado?, pues bien ningún departamento reporto un riesgo muy elevado pero cinco departamentos reportaron riesgo elevado los cuales son: ingeniería, noticias, operaciones, producción y promociones.

Limitaciones del estudio

Esta investigación se ha realizado para una empresa, se ejecutó un examen psicosocial para determinar los riesgos que la misma puede tener y así saber que cargo de la empresa posee más riesgo. Las limitaciones del estudio en general es que los participantes no hubiesen querido tomar el examen por pensar que la empresa están atrás de ellos como vigilándoles y que la empresa no confían en su desempeño en la empresa. Para evitar este riesgo, las charlas fueron sumamente importantes porque así las personas pudieron entender de lo que se trataba y aportar con sus opiniones del tema.

Otra de las limitaciones que tienen los resultados es que al ser estudiante todavía no tengo la experiencia necesaria para realizar un estudio de este tipo, pero aún así con ayuda de los co-investigadores y profesores pudimos sacar la investigación con resultados certeros. Por otra parte, la aplicación de la evaluación fue bastante sencilla ya que es un método que está computarizado y avalado por una universidad reconocida en Madrid y muchas empresas a nivel nacional lo usan. Los participantes también pusieron de parte al saber que iba a ser un beneficio para ellos el encontrar los riesgos.

Siguiendo con las limitaciones considero que la forma en la que se tomó el test no fue la adecuada y que tal vez por eso haya sesgos en la investigación. Y esto se debe a que el nivel del trabajo de la empresa es muy duro y al ser 80 participantes no podía reunirme con todos ellos para que cada uno tome el test como es debido. Empero discurro que no hubo limitaciones en las herramientas usadas en sí ya que el test como mencione anteriormente tiene un rango de confiabilidad y validez alto.

En fin, la limitación en la información que recogimos podría ser que esta al ser ingresada a un sistema, no hay manera exacta de ver cual es la pregunta específica en la cual el participante o trabajador tiende a tener más riesgo. Igualmente al tener un sistema el cual no deja ver los resultados, ni preguntas no podemos determinar cuales preguntas corresponden al riesgo y esto podría ayudar para instaurar futuras campañas de la empresa para la baja de los riesgos en el área laboral.

Recomendaciones para futuros estudios

La mayor recomendación que se podría dar a la empresa es que al conocer cuales son los cargos y departamentos que poseen riesgo, implementar un

campaña de aspecto físico como psicológico para estas personas, esto hará que incremente la motivación de las personas en su trabajo por ende mejore. También se recomienda que la empresa no fallezca ni se de por vencida en el área de mejoras y que proclame la cultura organizacional de la misma para el bienestar de sus trabajadores, porque al tener discontinuidad en la tecnología, y equipos de trabajo puede generar falta de colaboración.

Es importante enfocarse en las áreas que tienen alto riesgo como el de “soporte técnico” y “coordinador de noticias”. Porque con esta evaluación nos damos cuenta que las personas que tienen estos cargos sienten descontento por trabajar en la empresa y en sí por su trabajo. Se podría dar charlas para generar ideas conjuntamente con los trabajadores y los directivos, así se podría lograr equipos eficientes y mayormente motivados. Estas charlas generarían ideas las cuales serían enriquecedoras tanto como para la empresa y de igual manera para los trabajadores. Adicionalmente implementar otros mecanismos de participación para los trabajadores como buzones de quejas o comentarios, etc. Esto permitirá mejorar la cooperación tanto a nivel interno como externo entre los compañeros de trabajo. Si el personal está de acuerdo con los medios de comunicación, poner los buzones será el principio ya que todas las dudas que haya en estos buzones deben de ser respondidas por mínimas que sean ya que al no recibir respuesta alguna los trabajadores se podrían sentir perjudicados.

A pesar de que los resultados se obtuvieron y que las respuestas fueron respondidas creo que una recomendación no solo para la empresa sino para los futuros estudios, es que se realice un plan de capacitación, evaluación y posteriormente realizar una campaña para que los riesgos bajen, después de ver que el rendimiento del personal a incrementado volver a tomar un examen para

ver si los riesgos han disminuido. Asimismo pienso que hay que evaluar estos riesgos y también el estrés y el mobbing laboral que pueden tener los trabajadores, me parecería interesante ver como estos dos factores afectan a los riesgos que puede generar una persona en su lugar de trabajo.

Finalmente, se considera importante evaluar a los trabajadores con otro tipo de pruebas, pero lastimosamente a nivel nacional no hay pruebas estandarizadas para que los trabajadores puedan ser evaluados. Por esto en futuras investigaciones debería proponerse otro tipo de métodos más terapéuticos para la implementación de un sistema de formación, información y comunicación en la empresa.

Resumen general

Esta tesis abarco todo lo que tiene que ver con los riesgos psicosociales en la empresa ORTEL S.A., los resultados como vimos anteriormente y también las recomendaciones que brindo para futuras investigaciones. Este trabajo surgió porque la empresa como requisito necesita saber cuales son los riesgos tanto físicos como psicológicos de sus trabajadores. El programa que fue utilizado P-FSICO 3.0 es avaluado por la universidad de Madrid. Considero que las empresas todas sin excepción deben tener psicólogos ya que somos una herramienta fundamental para que los trabajadores puedan sentirse seguros psicosocialmente en sus trabajos.

La toma y preocupación de los riesgos en el lugar de trabajo se viene implementando hace pocos años con toda la reestructuración del ministerio de relaciones laborales. Con esto promulgan la seguridad industrial que es un factor necesario, para que el trabajador pueda desarrollarse de manera eficaz y segura en su puesto de trabajo. Los riesgo sicosociales son nuevos por así decirlo, pero

importantes ya que la evaluación de los factores de riesgo psicosociales determinan riesgos que el trabajador antes no tenía como manifestarlos como por ejemplo: el agotamiento emocional, la despersonalización o deshumanización en el área de trabajo, falta de realización personal y claro los síntomas físicos de estrés.

Los participantes de este estudio son trabajadores de la empresa ORTEL S.A. que previamente fueron instruidos con una charla preventiva, se empleó la evaluación de riesgos psicosociales. Para organizar la base de datos y saber cual cargo era, se ordenó de las 80 personas el cargo que tiene cada una de ellas y también las dividimos por departamento; así ingresamos los datos al programa P-FSICO 3.0 el cual botó los resultados rápidamente.

Con los resultados obtenidos, se procedió a la tabulación y elaboración de los gráficos y ver cuál cargo era el que tenía más riesgo. Pudimos observar y solo un cargo presentaba riesgo muy elevado en todas las categorías de riesgo, mientras que otro cargo presentaba la misma cantidad de riesgos pero en una categoría menor de riesgo elevado. Una vez finalizada la investigación de los cargos, pasamos a ver cuales de los departamentos tienen mayor riesgo y nos salió que en la categoría de riesgo muy elevado nadie posee riesgo, tanto que en la categoría de riesgo elevado hubieron cinco departamento con riesgo.

Al final de la investigación se entregaron los resultados a la empresa para que determinen que hacer con los riesgos que hemos presentado. Y podemos afirmar que la hipótesis de este trabajo fue descartada.

BIBLIOGRAFÍA

- Bachler, R. & Poblete, O. (2012). Interacción, emoción y cognición: Una aproximación integrada a la comprensión del comportamiento humano. *Revista Universidad de Murcia*. 1, (s.n.), 490-504.
- Bruke, K. (2013). Mental Health Matters at TeamHealth. *Mental Health Works F. Quarter*. 1(s.n.), 9-12.
- Carbonell, M. y Dalmau, C. (2013). *Caso de Estudio de la Aplicación de la Teoría de la Motivación de Daniel Pink*. (1). Quito, Ecuador: Universidad San Francisco de Quito
- Chinpantiza, M. (2014). *Ambiente Laborales, escolares y residenciales*. Clase de Psicología Ambiental. M. Viteri, entrevistador. Quito, Ecuador.
- El ergonomista. (2004). *Motivación Laboral*. Recuperado 6 de dic. de 14, de: <http://www.elergonomista.com/motivacion130107.html>
- Espinoza, P., Hernández, J., De Jesús, J., & Aguilar, M. (2014). Influencia del Comportamiento del Líder en el Desarrollo de los Recursos Humanos/ Influence of Leadership Behavior in the Human Resources Development. *Revista Internacional de Administración & Finanzas*. 7 (6), 75-90.
- Ferrer, R., Guilera, G. y Perú, M. (Abril 2011). *Propiedades Psicométricas del Instrumento de valoración de Riesgos Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (FPSICO)*. Recuperado el 24 de noviembre de 2014, de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NOVEDADES%20EDITORIALES/FPsico/Informe%20justificación.pdf>
- Fundación Empresarial de Riesgos Laborales y Ambientales en el Trabajo. (2014). *Riesgos Psicosociales*. Recuperado el 26 de junio de 2014, de: <http://ferlat.org/psicosociales.html>
- Garzón Castrillón, M. (2005). *El desarrollo organizacional y el cambio planeado*. (1). Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario.

- Gaviria, L. (2012). *¿Qué es Seguridad Industrial?*. Recuperado el 20 de junio de 2014, de: <http://saludocupacional.gaventerprise.us/blog/que-es-seguridad-industrial/>
- González, D. (2002). *Motivación Laboral*. (1). Saltillo, Coahuila: Universidad Autónoma de Nuevo Leon.
- Martínez, M. (2013). *Motivación: La gestión empresarial*. (1). Madrid, España: Díaz de Santos
- McWilliams, W. (2010). *MGMT*. (2). Indianapolis, USA: Butler University. Cengage Learning.
- Ministerio de Relaciones Laborales. (27/09/2013). *Factores y Riesgos Laborales Psicosociales: Nuevos Riesgos Laborales Emergentes e Introducción a la Evaluación*. (1). Ecuador: Ministerio de Relaciones Laborales.
- Muchinsky, P. (2000). *Psicología aplicada al trabajo*. (1). Carolina del Norte, Estados Unidos: Paraninfo.
- Organización Mundial de la Salud. (2013). *Riesgos psicosociales*. Recuperado el 20 de junio de 2014, de: http://search.who.int/search?q=riesgos+psicosociales&spell=1&ie=utf8&site=default_collection&client=_es_r&proxystylesheet=_es_r&output=xml_no_dtd&access=p
- Pastrana, C. (2013). Tipos de motivación laboral: cómo conseguir equipos satisfechos. *Blog de IEBSchool*. Recuperado 6 de dic. de 14, de: <http://comunidad.iebschool.com/iebs/general/tipos-motivacion-laboral/>
- Peralta, A. (2008). *Identificación, medición y evaluación del riesgo psicosocial en la empresa Halliburton Latin America S.A. Sucursal Ecuador*. (1). Quito, Ecuador: Universidad San Francisco de Quito.
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (22). Consultado en <http://www.rae.es/rae.html>
- Reeve, J. (2010). *Motivación y emoción*. (3). México D.F., México DF: McGrawHill.

Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*. 87(4), 698-714.

Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15). México D.F., México DF: Pearson.

RTS. (2014). *Historia de RTS*. Recuperado el 16 de julio de 2014, de: <http://www.rts.com.ec/index.php/historia>

Sánchez, V. (2014). *Riesgos Psicosociales y Método de Diagnóstico*. (s.n.). Quito, Ecuador.

Store, C. (2012). *What We Stand For*. Recuperado el 13 de agosto de 2012, de: [standfor.cotainerstore.com](http://standfor.containerstore.com/): <http://standfor.containerstore.com/>

Ulrich, D. (1997). *Human Resource Champions*. (1). Boston, USA: Harvard Bussiness Review Press.

Ulrich, D., Allen, J., Brockbank, W., Younger, J., & Nyman, M. (2009). *HR Transformation. Building Human Resources from the Outside In*. (s.n.). USA: McGraw-Hill.

Ulrich, D., Brockbank, W., Johnson, D., Sandholtz, K., & Younger, J. (2008). *HR Competencies. Mastery at the intersection of people and bussiness*. (s.n.). Itaka, USA: Cornell University.

Weir, K. (2013). Work, stress and health. *American Psychology Association*. (1). 40.

ANEXO A: Certificado de la empresa a la cuál se realizo la investigación



Quito DM 26 Noviembre de 2014

Señores:

Decanato de Psicología

Universidad San Francisco de Quito

De nuestra consideración:

Por la presente dejó constancia que la Señorita Monserrat Sofia Viteri Hernández realizó la investigación de los **"Riesgos Sico-sociales"**, a los trabajadores de nuestra empresa ORTEL S.A. Tomando en cuenta que las horas que realizó fueron en total 60, divididas en medio tiempo de trabajo 4 horas diarias por un mes.

Atentamente,


 Lcda. Silvana Carrillo
 JEFE DE RECURSOS HUMANOS
 OF TELEVISION

Guayaquil: 2do. Paseo 32 N.O. y calle 18M N.O., Lomas de Prosperina P.O. Box 09-01-11269 Quito: Ventas: Av. de las Shyrís y Sueño esquina, edificio Renazzo Plaza, 2do. piso Estudios: Paseo Federico Paredes 555 y Av. 10 de Agosto	Teléfonos: Area Cód. Guayaquil 593 4 - Quito 593 2 Administración 3731150 Informativo 3731240 Finanzas 3731180 Deportes 3731250 Area comercial 3731200 Producción & Operaciones 3731260 Programación 3731220 Ingeniería 3731280 www.rts.com.ec
--	---

ANEXO B: Fotos de las charlas







ANEXO C: Encuesta (Metodología F-PSICO 3.0, INSHT)



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo.

El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.

Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas.

Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

1. **¿Trabajas los sábados?**
 siempre o casi siempre 1
 a menudo 2
 a veces 3
 nunca o casi nunca 4
2. **¿Trabajas los domingos y festivos?**
 siempre o casi siempre 1
 a menudo 2
 a veces 3
 nunca o casi nunca 4
3. **¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?**
 siempre o casi siempre 1
 a menudo 2
 a veces 3
 nunca o casi nunca 4
4. **¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?**
 siempre o casi siempre 1
 a menudo 2
 a veces 3
 nunca o casi nunca 4
5. **¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?**
 siempre o casi siempre 1
 a menudo 2
 a veces 3
 nunca o casi nunca 4
6. **¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?**
 siempre o casi siempre 1
 a menudo 2
 a veces 3
 nunca o casi nunca 4
7. **¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?**
 siempre o casi siempre 1
 a menudo 2
 a veces 3
 nunca o casi nunca 4
8. **Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?**
 siempre o casi siempre 1
 a menudo 2
 a veces 3
 nunca o casi nunca 4


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que tienes que realizar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo que realizas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de los turnos rotativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> No trabajo en turnos rotativos				

11. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:

	Puedo decidir	Se me consulta	Sólo recibo información	Ninguna participación
	1	2	3	4
Introducción de cambios en los equipos y materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Introducción de cambios en la manera de trabajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cambios en la dirección o entre tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contratación o incorporación de nuevos empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elaboración de las normas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

	no interviene	insuficiente	adecuada	excesiva
	1	2	3	4
El método para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La planificación del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ritmo de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo realizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?

	no hay información	insuficiente	es adecuada
	1	2	3
Las posibilidades de formación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las posibilidades de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La situación de la empresa en el mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?

	muy clara	clara	poco clara	nada clara
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El tiempo asignado para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no hay otras personas
	1	2	3	4	5
Tus jefes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otras personas que trabajan en la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

buenas	<input type="checkbox"/>	1
regulares	<input type="checkbox"/>	2
malas	<input type="checkbox"/>	3
no tengo compañeros	<input type="checkbox"/>	4

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

	raras veces	con frecuencia	constante mente	no existen
	1	2	3	4
Los conflictos interpersonales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia física	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de acoso sexual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:

- | | | |
|--|--------------------------|---|
| deja que sean los implicados quienes solucionen el tema | <input type="checkbox"/> | 1 |
| pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema | <input type="checkbox"/> | 2 |
| tiene establecido un procedimiento formal de actuación | <input type="checkbox"/> | 3 |
| no lo sé | <input type="checkbox"/> | 4 |

20. En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría.....)

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

21. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (*de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea*)

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

- | | | |
|----------|--------------------------|---|
| muy alta | <input type="checkbox"/> | 1 |
| alta | <input type="checkbox"/> | 2 |
| media | <input type="checkbox"/> | 3 |
| baja | <input type="checkbox"/> | 4 |
| muy baja | <input type="checkbox"/> | 5 |

23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

24. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

excesiva
elevada
adecuada
escasa
muy escasa

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

29. ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

30. En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

33. En qué medida tu trabajo requiere:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Aprender cosas o métodos nuevos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptarse a nuevas situaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tomar iniciativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener buena memoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ser creativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

34. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...?

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores jerárquicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

37. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:

no	<input type="checkbox"/>	1
a veces bastante	<input type="checkbox"/>	2
bastante	<input type="checkbox"/>	3
mucho	<input type="checkbox"/>	4

38. En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:

- | | | |
|----------|--------------------------|---|
| mucho | <input type="checkbox"/> | 1 |
| bastante | <input type="checkbox"/> | 2 |
| poco | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nada | <input type="checkbox"/> | 4 |

39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

- | | | |
|----------------------|--------------------------|---|
| no es muy importante | <input type="checkbox"/> | 1 |
| es importante | <input type="checkbox"/> | 2 |
| es muy importante | <input type="checkbox"/> | 3 |
| no lo sé | <input type="checkbox"/> | 4 |

40. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...?

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tu familia y tus amistades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera,...)?

- | | | |
|---|--------------------------|---|
| adecuadamente | <input type="checkbox"/> | 1 |
| regular | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insuficientemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| no existe posibilidad de desarrollo profesional | <input type="checkbox"/> | 4 |

42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

- | | | |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| muy adecuada | <input type="checkbox"/> | 1 |
| suficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insuficiente en algunos casos | <input type="checkbox"/> | 3 |
| totalmente insuficiente | <input type="checkbox"/> | 4 |

43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:

- | | | |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| muy adecuada | <input type="checkbox"/> | 1 |
| suficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insuficiente en algunos casos | <input type="checkbox"/> | 3 |
| totalmente insuficiente | <input type="checkbox"/> | 4 |

44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?

- | | | |
|------------------|--------------------------|---|
| muy satisfecho | <input type="checkbox"/> | 1 |
| satisfecho | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insatisfecho | <input type="checkbox"/> | 3 |
| muy insatisfecho | <input type="checkbox"/> | 4 |