



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA  
EDUCACIÓN**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL  
MODALIDAD PRESENCIAL**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Psicóloga  
Industrial**

**TEMA:**

---

“RIESGOS PSICOSOCIALES Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA  
CORPORACIÓN ECUATORIANA DE ALUMINIO UBICADA EN EL  
CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI.”

---

**AUTORA:** Andrea Nataly Molina Claudio

**TUTOR:** Ing. Mg. José Geovanny Vega Pérez

**AMBATO – ECUADOR**

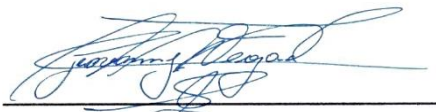
**2017**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN**

### **CERTIFICA:**

Yo, **Ing. Mg. JOSÉ GEOVANNY VEGA PÉREZ; CC.: 050262280-6**, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“RIESGOS PSICOSOCIALES Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA CORPORACIÓN ECUATORIANA DE ALUMINIO UBICADA EN EL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”**, desarrollado por la Srta. Andrea Nataly Molina Claudio, egresada de la Carrera de Psicología Industrial, considero que dicho Proyecto Investigación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de la Universidad Técnica de Ambato.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por la Comisión de Calificación designada por el H. Consejo Directivo.



Ing. Mg. José Geovanny Vega Pérez

CI: 050262280-6

**TUTOR**

## AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Andrea Nataly Molina Claudio portadora de la C.I. N° 050276036-6, dejo constancia de que el presente trabajo investigativo: **“RIESGOS PSICOSOCIALES Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA CORPORACIÓN ECUATORIANA DE ALUMINIO UBICADA EN EL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”**, desarrollado previo a la obtención del título de Psicólogo Industrial es el resultado de la investigación del autor, quien basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.



Andrea Nataly Molina Claudio

C.I. 050276036-3

**AUTORA**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Tribunal sobre el tema: **“RIESGOS PSICOSOCIALES Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA CORPORACIÓN ECUATORIANA DE ALUMINIO UBICADA EN EL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”**, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'ANDREA NATALY MOLINA CLAUDIO', written over a horizontal line.

Andrea Nataly Molina Claudio

C.I. 050276036-3

**AUTORA**

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“RIESGOS PSICOSOCIALES Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA CORPORACIÓN ECUATORIANA DE ALUMINIO UBICADA EN EL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”**, presentada por la Srta. Andrea Nataly Molina Claudio, egresada de la Carrera de Psicología Industrial; Modalidad Presencial, Promoción Marzo 2012 – Febrero 2017, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo pertinente.



---

Ing. Omar Cervero Álvarez Mg.  
C.I. 180243226-8

**MIEMBRO**



---

Dra. Verónica Llerena Poveda Mg.  
C.I. 180291587-4

**MIEMBRO**

## DEDICATORIA

Escribir esta dedicatoria ha sido la parte más difícil de realizar en este proyecto porque no encuentro las palabras para expresar todo lo que siento, dedico toda mi trayectoria universitaria a la persona más importante de mi vida, mi madre Fanny Claudio, quien es mujer, amiga, madre, padre, un ser incondicional que se ha consagrado a mí. Gracias por todo tu amor y sacrificios, te lo debo todo, no cabe duda que Dios me dio el mejor regalo, aunque no siempre te lo diga te amo infinitamente, soy muy afortunada de tenerte a mi lado, no me alcanzará la vida para retribuir todo lo que has hecho por mí, admiro tanto tu fortaleza, como a pesar de las múltiples adversidades siempre tienes una sonrisa en tu rostro y con un abrazo la capacidad de hacerme sentir que todo va estar bien.

¡Muchas gracias!

**Andrea**

## AGRADECIMIENTO

Llegar hasta el momento de redactar este agradecimiento ha tomado cinco años de mi vida universitaria, tiempo que me ha dejado miles de experiencias, buenas y malas, pero ambas han contribuido a mi crecimiento personal y profesional, durante este proceso siempre de la mano de personas importantes a quienes deseo hacer llegar mi gratitud, a ustedes, mamá, abuelitos y a mi ángel que desde el cielo me cuida, seres incondicionales que con su amor han guiado mi vida. Agradezco a la Universidad Técnica de Ambato, a mis maestros, a la Psic. Elsa Galarza que me ayudó a descubrir a que quería dedicarme el resto de mi vida y de manera especial al Ing. Geovanny Vega por su ayuda, asesoría y paciencia para el desarrollo del proyecto, todos aportando de manera indirecta para que pueda culminar mi carrera.

¡Con cariño!

**Andrea**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	iv
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN.....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
INDICE DE CONTENIDOS .....	viii
INDICE DE TABLAS .....	xii
INDICE DE GRAFICOS .....	xiii
INDICE DE CUADROS.....	xiv
RESUMEN EJECUTIVO .....	xv
EXECUTIVE SUMMARY.....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	xvii
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>EL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
1.1 Tema.....	1
1.2 Planteamiento del Problema.....	1
1.2.1 Contextualización.....	1
1.2.2 Análisis Crítico.....	9
1.2.3 Prognosis .....	10
1.2.4 Formulación del problema.....	12
1.2.5 Interrogantes .....	12
1.2.6 Delimitación del Objeto de investigación .....	13
1.2.6.1 Delimitación de contenido.....	13
1.2.6.2 Delimitación Temporal.....	13
1.2.6.3 Delimitación Espacial.....	13



1.3 Justificación.....	13
1.4 Objetivos .....	15
1.4.1 General .....	15
1.4.2 Específicos.....	15
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>16</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>16</b>
2.1 Antecedentes investigativos .....	16
2.2. Fundamentación filosófica .....	19
2.2.1 Axiológica .....	20
2.2.2. Psicológica.....	20
2.3 Fundamentación legal.....	21
2.4 Categorías fundamentales.....	25
2.4.1 Contextualización de Variable Independiente.....	26
2.4.1.1 Riesgos Psicosociales .....	26
2.4.1.2 Factores de Riesgo.....	44
2.4.1.3 Salud Ocupacional.....	53
2.4.2 Contextualización de Variable Dependiente .....	57
2.4.2.1 Gestión de Talento Humano .....	57
2.4.2.2 Indicadores de Gestión .....	59
2.4.2.3 Rotación de Personal .....	68
2.5 Hipótesis.....	80
2.6 Señalamiento de variables .....	80
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>81</b>
<b>METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>81</b>
3.1 Enfoque de la investigación .....	81
3.1.1 Enfoque Cualitativo.....	81
3.1.2 Enfoque Cuantitativo.....	81
3.2. Modalidad básica de la investigación.....	82
3.2.1. Modalidad de Campo .....	82
3.2.2. Modalidad Bibliográfica – Documental. ....	82

3.2.3. Modalidad por Asociación de Variables .....	82
3.2.4. Modalidad Social.....	83
3.3 Nivel o tipo de investigación.....	83
3.3.1 Nivel de Investigación Descriptiva .....	83
3.3.2 Nivel de Investigación Exploratorio.....	83
3.3.3. Niveles de Investigación Correlacional.....	83
3.4 Población y muestra .....	84
3.5. Operacionalización de Variables.....	86
3.6 Plan de recolección de información .....	88
3.7 Procesamiento y análisis.....	88
3.7.1 Procesamiento .....	88
3.7.2 Análisis.....	89
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>90</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>90</b>
4.1. Análisis e Interpretación.....	90
4.2. Verificación de la Hipótesis .....	107
4.2.1. Hipótesis Nula: .....	107
4.2.2. Hipótesis Alternativa: .....	107
4.3. Modelo Estadístico .....	107
4.3.1 Nivel de Significación .....	108
4.3.2 Grados de libertad .....	108
4.3.3. Distribución del Chi <sup>2</sup> .....	108
4.3.4. Regla de Decisión.....	109
4.4. Recolección de Datos y Cálculos Estadísticos .....	109
4.4.1. Frecuencia Observada .....	109
4.4.2. Frecuencia Esperada.....	110
4.4.3 Cálculo Chi Cuadrado .....	111
4.4.4 Comprobación de la hipótesis .....	112
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>112</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>113</b>

5.1 Conclusiones .....	113
5.2 Recomendaciones .....	114
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	117
<b>ARTÍCULO ACADÉMICO</b> .....	124
<b>ANEXOS</b> .....	142

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 4.1:</b>	Horas de descanso.....	91
<b>Tabla 4.2:</b>	Parada corta.....	92
<b>Tabla 4.3:</b>	Trabajar con rapidez .....	93
<b>Tabla 4.4:</b>	Hacer horas extras.....	94
<b>Tabla 4.5:</b>	Estructura de la organización.....	95
<b>Tabla 4.6:</b>	Aportes de los trabajadores.....	96
<b>Tabla 4.7:</b>	Satisfecho con el salario .....	97
<b>Tabla 4.8:</b>	Conflicto interpersonal .....	98
<b>Tabla 4.9:</b>	Violencia Psicológica .....	99
<b>Tabla 4.10:</b>	Condiciones ambientales .....	100
<b>Tabla 4.11:</b>	Situación laboral .....	101
<b>Tabla 4.12:</b>	Organización del tiempo de trabajo .....	102
<b>Tabla 4.13:</b>	Salida del personal por incapacidades .....	103
<b>Tabla 4.14:</b>	Inestabilidad familiar .....	104
<b>Tabla 4.15:</b>	Salida del personal por crisis de la empresa .....	105
<b>Tabla 4.16:</b>	Renunciar a su trabajo .....	106
<b>Tabla 4.17:</b>	Distribución del Chi <sup>2</sup> .....	108
<b>Tabla 4.18:</b>	Frecuencia observada.....	109
<b>Tabla 4.19:</b>	Frecuencia Esperada .....	110
<b>Tabla 4.20:</b>	Cálculo Chi Cuadrado.....	111

## INDICE DE GRAFICOS

<b>Gráfico 4.1:</b> Horas de descanso .....	91
<b>Gráfico 4.2:</b> Parada corta .....	92
<b>Gráfico 4.3:</b> Trabajar con rapidez .....	93
<b>Gráfico 4.4:</b> Hacer horas extras .....	94
<b>Gráfico 4.5:</b> Estructura de la organización .....	95
<b>Gráfico 4.6:</b> Aportes de los trabajadores .....	96
<b>Gráfico 4.7:</b> Satisfecho con el salario .....	97
<b>Gráfico 4.8:</b> Conflicto interpersonal .....	98
<b>Gráfico 4.9:</b> Violencia Psicológica .....	99
<b>Gráfico 4.10:</b> Condiciones ambientales .....	100
<b>Gráfico 4.11:</b> Situación laboral .....	101
<b>Gráfico 4.12:</b> Organización del tiempo de trabajo.....	102
<b>Gráfico 4.13:</b> Salida del personal por incapacidades .....	103
<b>Gráfico 4.14:</b> Inestabilidad familiar .....	104
<b>Gráfico 4.15:</b> Salida del personal-crisis de la empresa.....	105
<b>Gráfico 4.16:</b> Renunciar a su trabajo .....	106
<b>Gráfico 4.17:</b> Chi Cuadrado.....	112

## INDICE DE CUADROS

<b>Cuadro N° 2.1:</b> Clasificación de los Factores Psicosociales .....	29
<b>Cuadro N° 2.2:</b> Factores Psicosociales .....	32
<b>Cuadro N° 2.3:</b> Indicadores de gestión personal - Formación de personal .....	65
<b>Cuadro N° 2.4:</b> Indicadores de gestión personal – Producto de la formación ...	66
<b>Cuadro N° 2.5:</b> Indicadores de gestión personal – Formación y/o Entrenamiento .....	66
<b>Cuadro N° 2.6:</b> Indicadores de gestión personal – Impacto de la formación.....	67
<b>Cuadro N° 2.7:</b> Indicadores de gestión personal - Selección de personal.....	67
<b>Cuadro N° 2.8:</b> Indicadores de gestión personal – Inducción.....	67
<b>Cuadro N° 2.9:</b> Indicadores de gestión personal – Administración de desempeño .....	68
<b>Cuadro N° 3.1:</b> Variable Independiente .....	86
<b>Cuadro N° 3.2:</b> Variable Dependiente .....	87
<b>Cuadro N° 3.3:</b> Recolección de información .....	88

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**TEMA:** “RIESGOS PSICOSOCIALES Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA CORPORACIÓN ECUATORIANA DE ALUMINIO UBICADA EN EL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI.”

**Autora:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Tutor:** Ing. Mg. José Geovanny Vega Pérez

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente proyecto de investigación tiene como finalidad determinar la incidencia de los Riesgos Psicosociales en la Rotación de Personal de los trabajadores de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio, durante el periodo académico octubre 2016 – marzo 2017. La preocupación por el tema de Riesgos Psicosociales en el ámbito laboral posiblemente surge a partir de la década de 1970, debido a las consecuencias psicológicas, físicas y/o sociales negativas que se hacen presentes a causa de condiciones organizacionales inadecuadas de la empresa, estos tienen la capacidad de alterar la salud física y mental del personal.

Se evaluó los Factores de Riesgo Psicosocial mediante el método F-PSICO en su versión 3.1, la cual permitió identificar la presencia de los siguientes riesgos: Participación / Supervisión, Carga de Trabajo, Tiempo de Trabajo, Relaciones y Apoyo Social. Evidenciando la importancia de tomar medidas que permitan controlar, reducir y/o eliminar los mismos.

**Palabras claves:** Riesgos Psicosociales, Rotación de Personal, Condiciones Organizacionales Inadecuadas, Salud Física y Mental

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**  
**FACULTY HUMANITIES AND EDUCATION**  
**INDUSTRIAL PSYCHOLOGY CAREER**

**THEME:** "PSYCHOSOCIAL RISKS AND PERSONNEL ROTATION IN THE ECUADORIAN CORPORATION OF ALUMINUM LOCATED IN CANTÓN LATACUNGA, PROVINCE OF COTOPAXI."

**Author:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Tutor:** Ing. Mg. José Geovanny Vega Pérez

**EXECUTIVE SUMMARY**

The present research project aims to determine the incidence of Psychosocial Risks in the Rotation of Personnel of the workers of the Ecuadorian Aluminum Corporation, during the academic period October 2016 to March 2017. The concern for the subject of Psychosocial Risks in the In the 1970s, due to the psychological, physical and / or negative social consequences that are present due to inadequate organizational conditions of the company, they have the capacity to alter the physical and mental health of people.

Psychosocial Risk Factors were evaluated using the F-PSICO method in its version 3.1, which allowed the identification of the presence of the following risks: Participation / Supervision, Workload, Working Time, Relations and Social Support. Noting the importance of taking measures to control, reduce and / or eliminate them.

**Keywords:** Psychosocial Risks, Personnel Rotation, Inadequate Organizational Conditions, Physical and Mental Health



## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo determinar cómo inciden los riesgos psicosociales en la rotación del personal en la Corporación Ecuatoriana de Aluminio de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi.

**Capítulo I**, Problema, engloba la formulación del tema, en donde se detalla la variable independiente (Riesgos Psicosociales) y la variable dependiente (Rotación de Personal), se determina una contextualización macro, meso y micro, se requiere la realización de un organizador gráfico (árbol de problemas) con el fin de identificar las causas y consecuencias de la problemática en estudio, seguido por la prognosis y formulación del problema con las respectivas interrogantes, la delimitación del tiempo y espacio, además de la justificación, objetivo general y objetivos específicos.

**Capítulo II**, Marco Teórico, contiene los antecedentes de investigación, la fundamentación legal, se incluye las categorías fundamentales, con la fundamentación teórica de las variables de investigación, se define la hipótesis de investigación y el señalamiento de variables.

**Capítulo III**, Metodología, se especifica el enfoque, la modalidad básica de la investigación, aplicando un estudio descriptivo, de campo, bibliográfico y documental, el tipo de investigación fundamentado en una Correlación de Variables, la muestra es de 170 trabajadores de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi., la operacionalización de la variable independiente y dependiente, finalmente, se detalla la población, instrumentos y técnicas que facilitan la obtención y análisis de datos.

**Capítulo IV**; Análisis e interpretación de resultados, se incluye los resultados de las 16 preguntas de la encuesta a los trabajadores de CEDAL, permitiendo realizar un análisis estadístico con el fin de comprobar la hipótesis de investigación mediante el proceso del Chi cuadrado.

**Capítulo V;** Conclusiones y Recomendaciones, se determinan las principales conclusiones y recomendaciones de la investigación en base a los resultados obtenidos.

**Artículo Científico.** PAPER, hace referencia a la redacción acerca de un determinado tema, que sirva de herramienta en la empresa o a investigadores interesados en profundizar sobre el tema.

En la parte final se establece la bibliografía y los anexos en los que se han incorporado los instrumentos que se aplicaron en la investigación de campo.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Tema**

“RIESGOS PSICOSOCIALES Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA CORPORACIÓN ECUATORIANA DE ALUMINIO UBICADA EN EL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI.”

### **1.2 Planteamiento del Problema**

#### **1.2.1 Contextualización**

Los Riesgos Psicosociales están latentes alrededor del mundo, pues son las condiciones presentes en el ámbito laboral, directamente relacionadas con la organización del trabajo, su contenido y con la realización de la tarea.

En el mundo, los riesgos ocupacionales ocasionan 270 millones de accidentes y según la OIT (2003) cada año hay dos millones de muertes en el trabajo. Anualmente se presentan 160 millones de enfermedades profesionales no mortales, de las cuales el 10% son enfermedades mentales ocasionadas por factores de riesgo ocupacionales de tipo psicosocial entre los que empieza a considerarse la violencia en el trabajo (acoso moral, hostigamiento, aislamiento, amedrentamiento y acoso sexual OIT. 2003).

Entre los riesgos laborales más importantes en los próximos años para los más de 190 millones de trabajadores de los 27 países europeos, estarán precisamente los Factores de Riesgos psicosociales, que pueden conducir a problemas de salud como: depresión, estrés, ansiedad, problemas de sueño, etc. Hay factores que

contribuyen a acentuar dichas enfermedades, como la precariedad en el empleo, la sensación de inseguridad, los horarios irregulares, la intensificación del ritmo de trabajo, la creciente complejidad de tareas, etc.

Según datos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), cada 15 segundos, un trabajador muere a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo. Cada 15 segundos, 153 trabajadores tienen un accidente laboral.

Cada día mueren 6.300 personas, a causa de lo antes mencionado – más de 2,3 millones de muertes por año. Anualmente ocurren más de 317 millones de accidentes en el trabajo, muchos de estos accidentes resultan en absentismo laboral. Estos hechos ocurren a causa de los riesgos laborales, en especial los Factores de Riesgo Psicosocial, a los que están expuestos en el lugar de trabajo tanto el personal administrativo como operativo.

El coste de esta adversidad diaria es enorme y la carga económica de las malas prácticas de seguridad y salud se estima en un 4 % del Producto Interior Bruto global de cada año. El objetivo a nivel mundial es crear conciencia sobre la magnitud y las consecuencias de los accidentes, las lesiones y las enfermedades relacionadas con el trabajo.

Entre los meses de abril y junio del presente año, sindicalistas provenientes de 13 países latinoamericanos se reunieron en Bogotá – Colombia, fueron convocados por la Oficina de Actividades para los Trabajadores (ACTRAV) de la OIT, para abordar el tema de los Riesgos Psicosociales en el lugar de trabajo.

Entre las conclusiones presentadas se puede comentar los siguientes aportes en relación al tema, los Riesgos Psicosociales a pesar de dañar la salud de los trabajadores no son percibidos en su real magnitud por los directivos de las organizaciones, debido a que los daños que causan no son visibles de manera inmediata, sino en un lapso de tiempo cuando las consecuencias de estos se hacen presentes.

El estrés laboral, consecuencia de los Riesgos Psicosociales, en la actualidad es reconocido como un problema global que afecta a todos los países, todas las profesiones y todos los trabajadores, ya sea en los países considerados como desarrollados y a los que se encuentran en proceso de desarrollo.

El día Mundial de la Salud y Seguridad en el Trabajo que se celebra cada 26 de abril, fue dedicado en el presente año por la OIT al tema de “El estrés en el trabajo, un reto colectivo”, con lo cual se demuestra la importancia que toda organización debe prestar a los Factores de Riesgo Psicosocial con el fin de identificar, prevenir, evaluar, diagnosticar y controlar los mismos, siendo un desafío que los miembros de la empresa deben enfrentar en equipo, es decir, directivos y trabajadores.

Los Riesgos Psicosociales tales como el aumento de la competitividad, mayores expectativas sobre el rendimiento y largas horas de trabajo contribuyen a que los ambientes laborales sean cada vez más estresantes, por ende, se produce un desequilibrio y sus efectos pueden ser variados, generando insatisfacción laboral, alteraciones psicológicas, incidentes y accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, rotación de personal, afectaciones en la productividad, etc.

Es necesario mencionar que el lugar de trabajo es una fuente importante de Riesgos Psicosociales y al mismo tiempo el lugar idóneo para tratarlos y proteger la salud y el bienestar de los trabajadores.

En el artículo publicado en la Revista Técnica Informativa del Seguro General de Riesgos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), en lo que respecta al tema de Riesgos Psicosociales se menciona que: Ante una determinada condición psicosocial laboral adversa, no todos los trabajadores desarrollarán las mismas reacciones. Ciertas características propias de cada trabajador determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias que sufrirá, pues se considera que cada persona es un mundo distinto, unos se sentirán desmotivados, otros no valorados por sus superiores, optando por dejar su lugar de

trabajo (deserción laboral) y emprender la búsqueda del reconocimiento a sus y capacidades.

La legislación de muchos países incluido Ecuador, establece un enfoque preventivo, donde se exige que las empresas den prioridad los deberes y obligaciones dictados por las leyes, el Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo demanda que las organizaciones desarrollen sistemas preventivos cuyos elementos básicos son: Identificación, medición, evaluación y control; actualmente con la aplicación del Nuevo Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo (Resol. C.D 513) la verificación del cumplimiento de la normativa, lo cual nos permitirá involucrarnos en un proceso de mejoramiento continuo.

En la Revista Líderes del país se publicó un artículo con el tema: “La rotación eleva los costos de la empresa”, en el cual se puede resumir la siguiente información: en el caso de que un empleado deje una posición en una empresa y deba ser reemplazado por otro puede costar hasta USD 50 000. Este balance corresponde a un análisis realizado por la firma ecuatoriana Evaluar.com. El valor que le representa a la compañía la Rotación de Personal depende del cargo que queda vacante. En el caso de Rotación de Personal en posiciones gerenciales, el costo es mayor. Como parte del proceso de rotación a la organización le corresponde cumplir ciertos gastos como pago de liquidaciones, cancelación de montos por acciones de tipo jurídicas-laborales, etc. También cuesta tiempo y el proceso de inducción para el nuevo empleado, afectación a los compañeros, impacto en el clima laboral, etc.

Las empresas deben prestar atención y desarrollar planes con el fin de prevenir la salida de personal, principalmente el más joven, que es el que mayormente rota en el país. Consultoras de recursos humanos como Deloitte, (empresa establecida en Ecuador desde 1966, con oficinas en Quito y Guayaquil, lidera las prácticas de Auditoría, Enterprise Risk Services y Soluciones Gerenciales), comparten este criterio y aseguran que personas de entre 25 y 30 años son las que más rotan debido a que no se han consolidado en sus puestos. La Rotación de Personal debe ser un

llamado de atención para las organizaciones debido a que revela que estas son incapaces de retener al talento humano y que es urgente que analicen su cultura organizacional. Mientras más alta es la rotación, dicen los especialistas, más culpable es la empresa.

La Rotación de Personal se puede generar por diferentes causas ya sea por rotación forzosa o voluntaria, consecuencia de muerte, jubilación, incapacidad permanente, enfermedad, etc. También depende del trabajador por motivo de búsqueda de mejores salarios, crecimiento profesional, trabajo no satisfactorio para el empleado, condiciones de trabajo inadecuadas (Factores de Riesgo Psicosocial), etc.

La Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. (CEDAL), empresa ecuatoriana, que desde el año 1974 se dedica a fabricar y comercializar perfilería de aluminio para el mercado nacional e internacional.

Debido a la actividad económica de la empresa, esta requiere de una amplia nómina de personal para trabajar las 24 horas en turnos rotativos de ocho horas cada uno, pues no pueden detener la producción. Por esta razón los colaboradores de la misma están expuestos a los diversos riesgos laborales que surgen en una organización.

CEDALS.A., actualmente no cuenta con datos específicos en lo que respecta a Riesgos Psicosociales en donde se detalle su realidad en el tema, debido a que no se ha realizado una evaluación para los mismos. Según la Matriz de Riesgos Laborales de CEDAL, a razón de la actividad productiva de la empresa los riesgos más frecuentes son: Mecánicos (obstáculos en el piso, desorden, transporte mecánico de cargas, atropello o golpe con vehículos), Químicos (exposición a polvo metálico, gases), Físicos (ruido, vibraciones, exposición a radiaciones no ionizantes), Biológicos (virus y bacterias), Ergonómicos (levantamiento de cargas, posiciones forzadas) y finalmente pero no menos importante los Riesgos Psicosociales (alta responsabilidad, sobrecarga mental, minuciosidad en la tarea, trabajo a presión, turnos rotativos, trabajo monótono y estrés, etc.), cada uno según el cargo y sus respectivas funciones.

El departamento de Recursos Humanos de CEDAL cuenta con información detallada en lo que respecta a las estadísticas de Rotación de Personal, donde se especifica las causas más frecuentes de la misma: cambio de residencia, estudios, bajo desempeño, salud, finalización de las pasantías, jubilación del IESS, ausentismo, problemas familiares, terminación de contrato, reducción de personal, transferencia, cambio de trabajo mejor remunerado, entre otros.

En el año 2015 CEDAL evidencia un alto porcentaje de Rotación de Personal por consecuencia de terminación de contrato con un porcentaje de 44%. En el año 2016 presenta porcentajes importantes por reducción de personal en un 40%, cambio de trabajo mejor remunerado 23% y transferencia 17%, los porcentajes mencionados muestran la necesidad de prestar atención a esta situación en la empresa, con el fin de prevenir, controlar y reducir esos índices que no son alentadores.

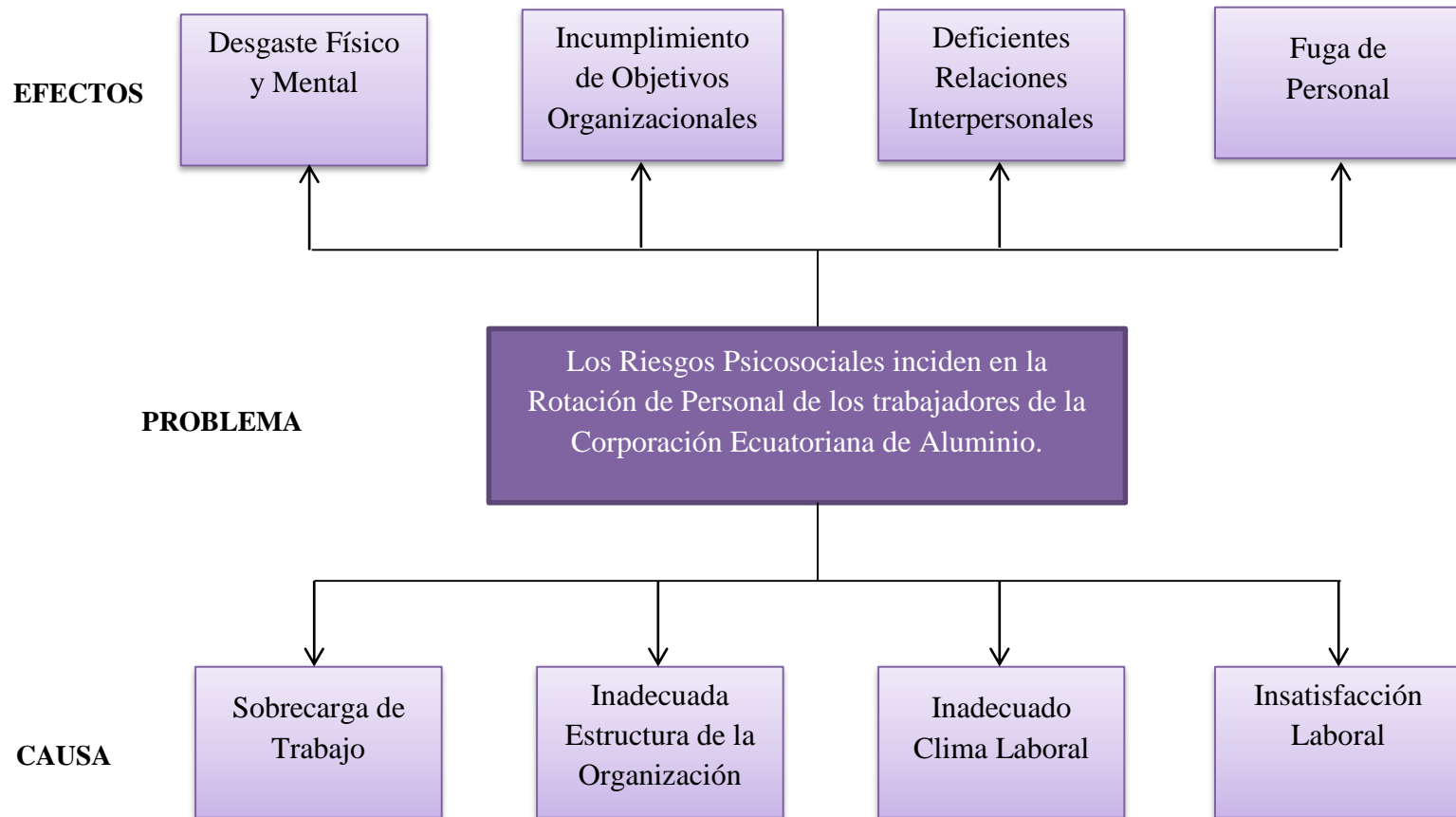
En los últimos tres años las causas más frecuentes por las que se genera la Rotación de Personal son: bajo desempeño, cambio de trabajo mejor remunerado, ausentismo, terminación de contrato, reducción de personal, transferencia con porcentajes mayores a comparación de las otras causas antes mencionadas, ya sean de manera voluntaria o forzada.

Diversas circunstancias influyen en que se genere esta condición en la empresa, como la situación política y económica que atraviesa actualmente Ecuador, que afecta directamente a toda la población en general. El país enfrenta una etapa de transición y cambios difíciles de hacer frente, que ha obligado al sector empresarial a tomar medidas extremas con el fin de mantener su posición en el mercado laboral, no todos los trabajadores van estar de acuerdo con las modificaciones en la organización y es ahí donde pueden surgir problemas como insatisfacción laboral, desmotivación, bajo rendimiento, inadecuado clima laboral, deficientes relaciones interpersonales, etc., provocadas por la aparición de Factores de Riesgo Psicosocial que intervienen en el bienestar de los colaboradores.





## Árbol de problemas



### **1.2.2 Análisis Crítico**

La presente investigación tiene como fin indagar la problemática de la presencia constante de Riesgos Psicosociales y la Rotación de Personal en los trabajadores de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio de la ciudad de Latacunga.

Una de las causas que se presenta es la sobrecarga de trabajo, otambién llamado de trabajo expandido, seconsiderada como aquello que se realiza de manera en que excede la capacidad y posibilidad de recuperación del trabajador, puede implicar sacrificios como: horarios de alimentación, descanso, sueño o de contacto con familiares y amigos, etc. Pudiendo convertirse potencialmente en una amenaza para el mismo, generando diferentes afecciones tanto físicas como mentales, donde se incluyen la disminución de la capacidad de concentración, mala memoria, la somnolencia, ansiedad, depresión, problemas cardiacos, adelgazamientos y/o aumento de peso corporal, cefaleas, dolores articulares entre otros.

En toda empresaes fundamental que exista una adecuada estructura organizacional, pues gracias a esta se puede definir las características de cómo se va a organizar. Es así como CEDAL cuenta con el organigrama de la empresa, manual de funciones y perfiles de cargo que sirven como ayuda para propiciar una estructura organizacional idónea, pero debido a los cambios ocurridos recientemente en la empresa no se da el uso correcto a las herramientas antes mencionadas. Como consecuencia de lo anteriormente dicho se genera incumplimiento de los objetivos organizacionales, pues los colaboradores no se encuentran desempeñando las respectivas funciones del cargo y es así como se ve afectado su rendimiento y productividad.

El clima laboral hace referencia al medio en donde se desarrollan las actividades cotidianas de la organización, la calidad de este tiene estrecha relación con la satisfacción de los trabajadores y por ende en el desempeño de sus funciones.En CEDAL debido a la reciente salida de personal se ha provocado un desequilibrio en el

clima laboral de la empresa, pues han surgido modificaciones en los equipos de trabajo de cada departamento, los cambios siempre generan inestabilidad en las personas creando un inadecuado clima laboral, que trae consigo consecuencias como alteraciones en las relaciones interpersonales entre los miembros de la empresa, pues una de las causas de su inconformidad con el ambiente de trabajo puede ser la deteriorada relación entre los mismos debido a problemas de comunicación, individualismo, rivalidad, etc. Las relaciones interpersonales en el trabajo están relacionadas positivamente con la satisfacción y negativamente con la tensión y la ansiedad.

Los trabajadores tienen una serie de necesidades y motivaciones que esperan satisfacer en dos ámbitos importantes como son el personal y el profesional, de lo contrario se genera insatisfacción laboral, que se considera como el malestar que puede sentir una persona con motivo de su trabajo. En CEDAL ciertos factores pueden provocar lo antes mencionado como la inconformidad con el salario, ausencia de participación, inestabilidad en el empleo, no sentirse miembro de la organización, etc., trayendo como consecuencia la fuga de personal, que es la decisión de la persona de cambiar de trabajo debido a una mejor oferta, con el fin de emprender la búsqueda de un empleo donde se les brinde mejores condiciones de trabajo, oportunidades de desarrollo, reconocimiento de sus capacidades, buen clima laboral, beneficios económicos, etc.

### **1.2.3 Prognosis**

Es imprescindible realizar la respectiva investigación a la problemática de Riesgos Psicosociales y la Rotación de Personal, debido a que estos pueden producir graves repercusiones en la salud de los trabajadores e interferir en el adecuado funcionamiento de la organización, evidenciando la importancia de que se los detecte y sean tratados a tiempo.

En consecuencia de los Riesgos Psicosociales se producen diversos efectos ya sean psicológicos, reacciones de comportamiento, consecuencias psicofisiológicas e

incluso, incidentes y accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. La escasez de atención por parte de los directivos a los Riesgos Psicosociales con el transcurso del tiempo podría originar una disminución de las defensas psíquicas del trabajador y provocar la aparición de fatiga laboral, trastornos emocionales, además de perturbaciones en las funciones cognitivas como la atención, la memoria, la concentración, etc. Las reacciones de comportamiento afectan tanto a la vida personal y familiar como a la vida social y laboral del trabajador, repercutiendo en la eficacia de las organizaciones.

Como se mencionó anteriormente una inadecuada estructura de la organización genera un incumplimiento de objetivos organizacionales, que perjudica de manera significativa a la empresa, reflejando ineficiencia en la administración y productividad, y afectando de diversas formas a la imagen y opinión que tienen un cliente sobre lo que representa la marca CEDAL, perdiendo credibilidad y confianza. Entre las consecuencias del incumplimiento de objetivos organizacionales se presenta la pérdida de posición en el mercado, que es el lugar que un producto ocupa en el mercado respecto a los competidores de su categoría y obtuvo a través del tiempo, la experiencia, recomendación de terceros, el diseño e imagen del producto, etc. Brindando ventaja a la competencia que constantemente se encuentra en la misión de superar a CEDAL y ganar clientes.

Las personas siempre esperan encontrar un trabajo donde exista un buen ambiente, que les brinde posibilidades de realización y una sana convivencia con sus compañeros y superiores. Es fundamental que en la organización todos sus miembros se sientan valorados y que se creen las condiciones adecuadas para fomentar relaciones sanas. De lo contrario las consecuencias para la empresa van a ser perjudiciales, pues pueden aparecer problemas como: falta de adaptación, alta rotación de personal, constante ausentismo, baja productividad, actitudes personales y laborales negativas, deficiente comunicación, desmotivación, etc., que en un determinado lapso de tiempo va generar pérdidas para la organización.

Si la empresa no cuenta con las adecuadas estrategias de gestión del talento humano para retener o atraer personal con un alto potencial, no podrá evitarlo/controlar la rotación de personal, dando una percepción negativa de la organización. Las altas tasas de rotación también le cuestan a la empresa una gran cantidad de tiempo y dinero. El trabajador se va sentir desmotivado afectando directamente a la productividad de la empresa, como consecuencia del desinterés por desarrollar las actividades y tareas del cargo, pérdida del entusiasmo y una evidente disminución de la energía, y así puede contagiar a sus compañeros, provocando que la empresa experimente una disminución de su fuerza laboral.

#### **1.2.4 Formulación del problema**

¿De qué manera inciden los Riesgos Psicosociales en la Rotación de Personal de los trabajadores de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio ubicada en la Ciudad de Latacunga, Provincia de Cotopaxi?

#### **1.2.5 Interrogantes**

- ¿Cuál es la incidencia de los Riesgos Psicosociales en la Rotación de Personal en los trabajadores de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio, de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi?
- ¿Qué Factores de Riesgo Psicosocial se puede encontraren la Corporación Ecuatoriana de Aluminio, de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi?
- ¿Cuál es el flujo de Rotación del Personal en la Corporación Ecuatoriana de Aluminio, de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi?
- ¿Existen artículos científicos que aborden la problemática de Riesgos Psicosociales y su incidencia en la Rotación del Personal?

## **1.2.6 Delimitación del Objeto de investigación**

### **1.2.6.1 Delimitación de contenido**

**Campo:** Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A

### **1.2.6.2 Delimitación Temporal**

El proyecto de investigación se desarrollará en el periodo académico Octubre 2016 – Marzo 2017

### **1.2.6.3 Delimitación Espacial**

El presente trabajo de investigación se realiza en la Corporación Ecuatoriana de Aluminio de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi. Dirección: Avenida Unidad Nacional S/N y calle Manuelita Sanz.

## **1.3 Justificación**

El presente proyecto tiene como objetivo determinar cómo inciden los Riesgos Psicosociales en la Rotación de Personal en la Corporación Ecuatoriana de Aluminio de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi.

Es **importante** dar a conocer al personal administrativo y operativo de la empresa sobre qué son los Riesgos Psicosociales y las consecuencias que estos generan en el estado físico y psíquico de los trabajadores y a su vez a la organización, debido a que, si el capital humano de la misma no se encuentra en óptimas condiciones para desempeñar sus funciones factores como la productividad, satisfacción, motivación, confort, etc., se verán afectados.

La investigación es de **utilidad** pues se ha identificado una inadecuada estructura de la organización propiciando el incumplimiento de los objetivos organizacionales, se pretende demostrar cuan perjudicial resulta para la empresa y la necesidad de que se tomen las respectivas medidas preventivas y correctivas.

Es de **interés** porque permitirá potenciar los procesos de gestión del talento humano en la empresa, con el fin de atraer y retener capital humano de calidad, que aporte a la mejora continua de la empresa, brindando satisfacción laboral a los colaboradores y evitando la fuga de personal.

El tema de investigación va a provocar gran **impacto** en la empresa puesto que ayudara a todos los miembros de la organización en la fomentación de un clima laboral idóneo, estable y eficiente que aporte a la conformidad y calidad de vida del trabajador, fomentando relaciones interpersonales adecuadas mediante el compromiso personal, familiar, grupal, y para con la sociedad. Aportando a la satisfacción de los trabajadores y en su desempeño relacionado directamente con la productividad de la organización.

Es **factible** puesto que el presente trabajo investigativo cuenta con la aprobación de los directivos de CEDAL y la predisposición de sus trabajadores para realizar la respectiva identificación y seguimiento de las consecuencias que generan los Riesgos Psicosociales y la Rotación de Personal, mediante la utilización de instrumentos y herramientas como la encuesta y entrevista, equipos tecnológicos, materiales de oficina, documentos bibliográficos, revistas, manuales, libros, etc.

Los beneficiarios de la investigación son: el personal tanto administrativo como operativo de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio., ya que en la empresa no cuentan con datos exactos en lo que respecta a Riesgos Psicosociales, los directivos podrán conocer la situación actual de la empresa, y a su vez el beneficio para la investigadora



pues va adquirir conocimientos y experiencia durante el desarrollo de esta investigación.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 General**

- Determinar la incidencia de los Riesgos Psicosociales en la Rotación del Personal de los trabajadores de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi.

### **1.4.2 Específicos**

- Evaluar los Riesgos Psicosociales en la Corporación Ecuatoriana de Aluminio de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi.
- Analizar el flujo de Rotación del Personal en la Corporación Ecuatoriana de Aluminio de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi.
- Desarrollar un artículo académico que describa la incidencia de los Riesgos Psicosociales en la Rotación del Personal.

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes investigativos

Para el desarrollo de la presente investigación se indagó en el repositorio digital de las principales Universidades y Escuelas Politécnicas del centro del país, con la finalidad de encontrar información relacionada a la variable independiente Riesgos Psicosociales y variable dependiente Rotación de Personal, a continuación se detalla los siguientes hallazgos:

En la Universidad Central del Ecuador, en la Facultad de Ciencias Psicológicas, carrera de Psicología Industrial se encontró una tesis con el tema:

**Tema:** “Los factores psicosociales y su relación con la rotación de personal de las agencias norte de una entidad bancaria”.

**Autor:** Bolaños Fuertes Andrés Fernando

**Lugar:** Universidad Central del Ecuador

**Ciudad:** Quito

**Año:** 2011

En la cual se detalla las siguientes conclusiones en relación al presente tema de investigación:

- *Los riesgos psicosociales en cajeros están dados más por la naturaleza de sus funciones que por las condiciones del entorno.*

- *La rotación de personal en cajeros está dada porque creen que siendo egresados en las diferentes carreras puede ganar sueldos altos.*
- *Las personas se cambian de lugar de trabajo por 50 o 100 dólares más, desempeñando las mismas funciones de cajero, sin tomar en cuenta las opciones de crecimiento en la institución.(p.77)*

Se evidencia la importancia de que exista organización en el trabajo, pues se considera que una de las causas que propician la aparición de Riesgos Psicosociales es la naturaleza de las funciones de cada cargo, una inadecuada estructura de la organización genera problemas que afectan a la salud (física, psicológica y/o social) y calidad de vida de los colaboradores.

Es posible mencionar también que en la Universidad Técnica de Ambato, en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, carrera de Psicología Industrial se encontró la siguiente tesis con el tema:

**Tema:** “Los factores psicosociales y su incidencia en el rendimiento laboral en el sector de mantenimiento de las redes aéreas de la empresa eléctrica Ambato”.

**Autor:** Naranjo Vera Jessica Monserrate

**Lugar:** Universidad Técnica de  
Ambato

**Ciudad:** Ambato      **Año:** 2013

En la cual se expone las siguientes conclusiones en relación al presente tema de investigación:

- *El único factor cambiante que ha demostrado los resultados estadísticos es que cuando se habla de Riesgos Psicosociales se encuentra una influencia significativa sobre el rendimiento laboral de*

*los colaboradores que trabaja en el sector de mantenimiento de redes aéreas de la EEASA.*

- *En su totalidad los colaboradores no están conscientes sobre la existencia de los Factores Psicosociales en el trabajo, y tampoco de la incidencia en su Rendimiento profesional, puesto que no hacen caso omiso a los llamados de atención que estos factores manifiestan de manera lenta y poco visible.*
- *La mayoría de los colaboradores manifiestan problemas durante su trayectoria laboral, sin tener el conocimiento previo de los Riesgos Psicosociales a los cuales está expuesto, mientras realiza las funciones o tareas necesarias que requiere el puesto. (p. p. 94, 95)*

Es fundamental que en toda empresa se realice una evaluación de los Riesgos Psicosociales que existen en la institución, con la finalidad que el personal tanto directivo como operativo tengan conocimiento de los riesgos a los que están expuestos durante el desarrollo de sus funciones y cuáles son las repercusiones que estos pueden tener en la salud de los mismos en caso de que no se tomen las respectivas medidas preventivas y correctivas.

Finalmente se indago en el repositorio de la Universidad Politécnica Salesiana, en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, carrera de Psicología del Trabajo y se encontró la siguiente tesis con el tema:

**Tema:** “Análisis de la rotación de personal y elaboración de una propuesta para su optimización en la PASAMANERÍA S.A de la ciudad de Cuenca.”

**Autor:** Andrade Martínez Marco Leonardo

**Lugar:** Universidad Politécnica  
Salesiana

**Ciudad:** Cuenca

**Año:** 2010

En la cual se determinó las siguientes conclusiones en relación al presente tema de investigación:

- *A la rotación de personal la debemos entender como un efecto de fenómenos producidos tanto al interior como al exterior de la organización y no como una causa, estos fenómenos influyen en el comportamiento de las personas.*
- *La gestión de recursos humanos debe aportar un enfoque proactivo respecto de la estrategia definida para la organización como un todo.*
- *Cuando la planificación estratégica de la empresa en su conjunto se hace en combinación con la planificación estratégica de recursos humanos las empresas pueden identificar problemas y oportunidades potenciales en relación con las personas que se espera que implanten la estrategia empresarial. (p.p.102, 103 )*

Es importante que el departamento de recursos humanos este siempre atento a los diferentes problemas que surgen en la empresa, para de esta manera contar con la información de la situación actual en la organización, mediante la utilización de las herramientas adecuadas para poder evaluarlos o medirlos con la finalidad de controlarlos y/o eliminarlos, aportando a la estabilidad de los trabajadores y la productividad.

## **2.2. Fundamentación filosófica**

La presente investigación se fundamenta mediante el paradigma Crítico - Propositivo, es crítico porque permite conocer el problema tanto teórico como práctico, para que se pueda identificar cada una de las causas, efectos y problemas que corresponden respectivamente a las variables: independiente Riesgos Psicosociales y variable dependiente Rotación de Personal. Con el fin de obtener información que contribuya al desarrollo de la investigación, que pretende determinar la incidencia de los Riesgos Psicosociales en la Rotación de Personal de los trabajadores de la

Corporación Ecuatoriana de Aluminio de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi.

A la vez el proyecto de investigación es propositivo, pues su finalidad no es solo analizar la situación actual de la empresa, y además con la realización de un artículo académico que proporcione información relevante para el tratamiento de la problemática encontrada en la organización.

### **2.2.1 Axiológica**

Para complementar el desarrollo de esta investigación es importante mencionar que los valores se consideran como la expresión de la actividad humana, así surge la importancia de que los directivos de la empresa tengan conocimiento del significado de los valores, y cómo estos intervienen en la conducta y comportamiento de los trabajadores, así estarán en condiciones de propiciar un clima organizacional idóneo para brindar satisfacción a sus colaboradores, aportando a su calidad de vida. Los valores corporativos de CEDAL son: valorar al ser humano y contribuir a su desarrollo, actuar siempre con integridad, buscar la satisfacción de los clientes, procurar la excelencia en toda actividad y participar activamente agregando valor en el desarrollo de la empresa, la comunidad y el país, tener visión y compromiso de largo plazo.

### **2.2.2. Psicológica**

La Psicología es la ciencia que se encarga de manera teórica y práctica del estudio de los procesos mentales, del comportamiento de los seres humanos y sus interacciones con el ambiente físico y social. Se clasifica en diversas áreas, una de ellas la Psicología Industrial que es una disciplina científica que estudia la conducta del ser humano y sus experiencias en el contexto del trabajo y la organización desde una perspectiva individual, grupal y organizacional. Y se encarga de la gestión de talento humano mediante la aplicación de sus procesos que son:

- *Admisión de personas:* Reclutamiento y selección de personal.
- *Aplicación de personas:* Diseño de cargos y evaluación del desempeño.
- *Compensación de personas:* Remuneración, beneficios y servicios
- *Desarrollo de personas:* Entrenamiento, programas de cambio, comunicación.
- *Mantenimiento de personas:* Disciplina, higiene, seguridad y calidad de vida.
- *Monitoreo de personas:* Bases de datos, sistemas de información gerencial.

Los trabajadores están expuestos a diferentes riesgos laborales, pero en la presente investigación se pretende dar prioridad a los Riesgos Psicosociales mediante la respectiva evaluación de los mismos con el fin de determinar sus consecuencias en la salud, la calidad de vida del personal y también en la productividad de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio de la ciudad de Latacunga.

### **2.3 Fundamentación legal**

El presente proyecto está legalmente fundamentado en el orden jerárquico de la aplicación legal vigente. La seguridad y salud de los trabajadores ecuatorianos está amparada por la legislación ecuatoriana, que se ha creado con la finalidad de velar por los derechos de los trabajadores y determinar las obligaciones y deberes de los empleadores en lo que respecta al tema de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

**CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008)**, manifiesta lo siguiente:

#### **TÍTULO IX, SUPREMACÍA DE LA CONSTITUCIÓN**

##### **Capítulo primero, Principios**

*El orden jerárquico de aplicación de las normas será el siguiente: La Constitución; los tratados y convenios internacionales; las leyes orgánicas; las leyes ordinarias; las normas regionales y las ordenanzas distritales; los decretos y reglamentos; las ordenanzas; los acuerdos y las*

*resoluciones; y los demás actos y decisiones de los poderes públicos. (Art. 425)*

Capítulo segundo, Derechos del buen vivir, Sección octava, Trabajo y seguridad social:

*El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Art.33)*

Capítulo sexto, Trabajo y producción, Sección tercera

El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

**Num.5.- Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.(Art. 326)**

## **INSTRUMENTO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 2005 (RESOLUCIÓN 957)**

Capítulo I, Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, Del Servicio de Salud en el Trabajo

*El Servicio de Salud en el Trabajo tendrá un carácter esencialmente preventivo y podrá conformarse de manera multidisciplinaria. Brindará asesoría al empleador, a los trabajadores y a sus representantes en la empresa en los siguientes rubros:*

*Lit. a.-Establecimiento y conservación de un medio ambiente de trabajo digno, seguro y sano que favorezca la capacidad física, mental y social de los trabajadores temporales y permanentes;*

*Lit. b.-Adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud físico y mental.(Art.4)*

## **CÓDIGO DEL TRABAJO(2015)**



### Capítulo III, De los efectos del contrato de trabajo

*Riesgos provenientes del trabajo.- Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.(Art. 38)*

### Capítulo IV, De las obligaciones del empleador y del trabajador

Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador: ***“Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código.”***(Art.42, Num. 3)

## **REGLAMENTO DEL SEGURO GENERAL DE RIESGOS DEL TRABAJO RESOLUCIÓN 513 (2016)**

*Factores de Riesgo de las Enfermedades Profesionales u Ocupacionales.- Se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional, y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: químico, físico, biológico, ergonómico y psicosocial.*

*Se considerarán enfermedades profesionales u ocupacionales las publicadas en la lista de la Organización Internacional del Trabajo, OIT y que constan en el Primer Anexo de la presente Resolución, así como las establecidas en la normativa nacional; o las señaladas en instrumentos técnicos y legales de organismos internacionales, de los cuales el Ecuador sea parte.(Art. 9)*

## **REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO DE CEDAL S.A**

### Capítulo II, Disposiciones reglamentarias

#### ***OBLIGACIONES DE CEDAL***

*Num.4 Identificar y evaluar los riesgos laborales con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante vigilancia periódica de los factores enumerados en el mapa de riesgos;*

*Num.27 Investigar y analizar los accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales, con el propósito de identificar las causas que lo originaron y adoptar acciones correctivas y preventivas, tendientes a evitar la ocurrencia de hechos similares;(Art.2)*

#### Capítulo IV, Prevención de Riesgos propios de la Empresa de los Factores Psicosociales

*Se deberá reducir la carga de trabajo especializado en el turno de noche, especialmente entre las 3 y las 6 de la madrugada, ya que es cuando es más difícil para el organismo mantener el nivel de vigilancia(Art. 58, Num. 2)*

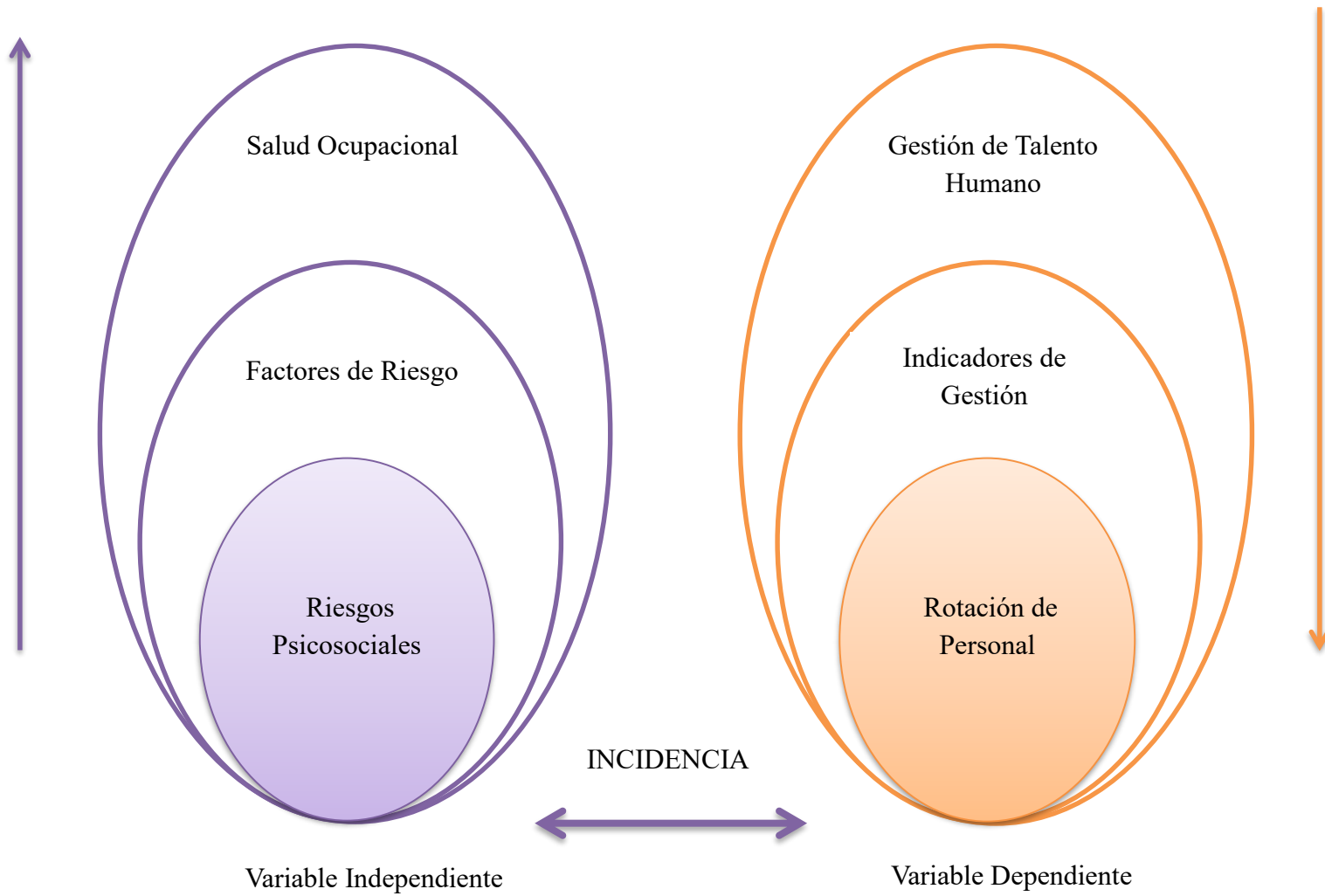
*Se verificará que el personal expuesto a la sobrecarga mental tenga la suficiente capacidad de mantener un estado de atención y de concentración adecuado. Se tendrán en cuenta, entre otros aspectos la edad, la personalidad, la actitud hacia la tarea, el nivel de aprendizaje y el estado de fatiga;(Art. 61, Num.1)*

***“Se fomentará un entorno psicosocial general adecuado con exigencias razonables, alto control, apoyo social de superiores y compañeros, reconocimiento, salario adecuado y control de estatus;”(Art.63, Num. 3)***

*Num.1 Se elaborará una política general sobre el maltrato psicológico, para todos los trabajadores de CEDAL y comunicarla a todos los empleados, presentes y futuros. Hacer hincapié en que no se tolerará el acoso moral, y/o el maltrato psicológico bajo ninguna circunstancia;*

*Num.3 Se debe actuar de inmediato cuando los empleados se quejen del maltrato psicológico. Comunicar a todos que las investigaciones serán realizadas en forma objetiva y con respeto, dada la sensibilidad del asunto;(Art. 65)*

## 2.4 Categorías fundamentales



## 2.4.1 Contextualización de Variable Independiente

### 2.4.1.1 Riesgos Psicosociales

Según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA), 2007, afirma que los importantes cambios en las organizaciones y de globalización actual, han provocado varias consecuencias como la exposición a los riesgos psicosociales, que en los últimos años ha tomado fuerza, siendo más frecuente e intensa en el ámbito laboral, por ende haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con la finalidad de prevenir sus riesgos asociados a la salud y la seguridad en el trabajo. Lo que ha propiciado un incremento considerable en las investigaciones sobre el tema.

Probablemente la preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral surge a partir de la década de 1970. Se han determinado diversas formas para nombrarlos entre estas tenemos: Factores Psicosociales, Factores Psicosociales de Riesgo o Factores Psicosociales de Estrés y Riesgos Psicosociales.

De acuerdo con el **INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO (INSHT, 1999)** *“Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes.”*(p.17)

(<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>)

*Los Riesgos Psicosociales son las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones o necesidades de los trabajadores/as por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores/as a través de sus percepciones y experiencias.*(OIT, 1986). (<http://www.documentacion.edex.es/docs/0908UGTman.pdf>)  
*La organización del trabajo y su contenido es crucial para la realización personal del trabajador. Es el factor de riesgo psicosocial en el que se incluyen: jornada de trabajo (jornadas y horarios), ritmo de trabajo, nivel*

*de automatización, comunicación, estilos de mando y participación en la organización, status social, identificación con la tarea, iniciativa y estabilidad en el empleo, etc. (CREUS - MANGOSIO, 2011, p. 388)*

Se interpreta a los Riesgos Psicosociales como las consecuencias psicológicas, físicas y/o sociales negativas que surgen debido a condiciones inadecuadas de la empresa como deficiencias en el diseño, organización y gestión del trabajo. Y se los conceptualiza como tales porque tienen la capacidad de afectar de manera importante a la salud de las personas.

Sedebe mencionar que los Riesgos Psicosociales también se pueden generar a raíz de condiciones sociales poco saludables, como escaso apoyo por parte de los directivos o los compañeros de trabajo, deficientes relaciones interpersonales, acoso, agresión, dificultades a la hora de combinar los compromisos laborales y personales, etc.

- **Características de los Riesgos Psicosociales**

**A. Afectan a los derechos fundamentales del trabajador:** Los Riesgos Psicosociales se refieren elementos básicos de sus características de ser humano que trabaja, de su dignidad como persona, de su derecho a la integridad física y personal, de su derecho a la libertad y de su derecho a la salud positiva y negativa. Los riesgos psicosociales más conocidos y admitidos son la violencia y el acoso laboral o sexual que se consideran como un atentado a la integridad física, personal, a la dignidad del colaborador o su intimidad.

**B. Los Riesgos Psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador:** Tienen efectos principales y globales como consecuencia de la naturaleza del propio riesgo, principalmente en su frecuente asociación al estrés agudo, provoca que los efectos principales sean mayores. La violencia, el acoso laboral o el acoso sexual son considerados como riesgos que pueden tener

efectos principales y que habitualmente afectan a la globalidad del funcionamiento del trabajador. Especialistas en el tema afirman que, los riesgos psicosociales como el estrés, la inseguridad laboral o el desgaste profesional son formas de estrés crónico, que debido a su globalidad tienden a afectar a la totalidad de la organización.

**C. Afectan a la salud mental de los trabajadores:** Los Riesgos Psicosociales tienen repercusiones en la salud física de los trabajadores, pero tienen especialmente repercusiones notorias en la salud mental de los mismos. Expertos consideran que los Riesgos Psicosociales afectan considerablemente y de manera global a los procesos de adaptación del trabajador, a su sistema de estabilidad y equilibrio mental. Los datos obtenidos de estudios recientes han permitido conocer que la ansiedad, la depresión, entre otros, son indicadores de una deficiente salud mental y tienen relación a la exposición de Riesgos Psicosociales.

**D. Tienen formas de cobertura legal.** Es realmente importante la alta incidencia y relevancia de los Riesgos Psicosociales y sus consecuencias en la salud de los trabajadores, por lo que surge la necesidad de iniciar una cobertura legal inicial y el desarrollo de una jurisprudencia sobre el tema.

- **Factores de Riesgo Psicosocial**

*Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de 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, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo. (OIT, 1986)*

(<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>)

Gracias a la definición anterior se destaca la importancia de concedida por la OIT al colaborador real y concreto y a sus respectivas necesidades. Sacando a relucir las consecuencias del descuido de dichos factores que perjudican a la salud de los trabajadores y sobre la organización.

Desde la perspectiva de un modelo de indicadores, Roozeboom, Houtman y Van den Bossche (2008), identifican tales factores proponiendo una serie de indicadores organizacionales y laborales que se recogen en la siguiente tabla:

**Cuadro N° 2.1.** Clasificación de los Factores Psicosociales

<b>FACTORES ORGANIZACIONALES</b>	
Política y Filosofía de la Organización	Relación Trabajo – Familia Gestión de los Recursos Humanos Política de seguridad y salud Responsabilidad Social Corporativa Estrategia Empresarial
Cultura de la Organización	Política de Relaciones Laborales Información Organizacional Comunicación Organizacional Justicia Organizacional Supervisión / Liderazgo
Relaciones Industriales	Clima Laboral Representación Sindical Convenios Colectivos
<b>FACTORES LABORALES</b>	
Condiciones de empleo	Tipo de contrato Salario Diseño de carreras
Diseño del puesto	Rotación de puestos Trabajo grupal
	Uso de habilidades personales

Calidad en el trabajo	Demandas laborales Autonomía y capacidad de control Seguridad física en el trabajo Apoyo social Horas de trabajo
-----------------------	--

**Fuente:**<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Los factores psicosociales laborales son condiciones organizacionales, es decir, son condiciones psicosociales de trabajo, estas pueden ser positivas o negativas. Cuando las mencionadas condiciones son idóneas, facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales, laborales y aportan al incremento de los niveles de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de la motivación, permitiendo a los trabajadores alcanzar mayor experiencia y competencia en el ámbito profesional. Tienen relación con la cultura empresarial, liderazgo y el clima laboral, que repercuten en la salud positivamente propiciando el desarrollo individual, bienestar personal y organizacional.

Son elementos que pueden generar ausentismo laboral o a la vez envejecimiento prematuro del trabajador a consecuencia del estrés, que ya se denomina como la enfermedad del siglo XXI.

- **Elementos Estresores**

Se denominan elementos estresores a aquellos que determinan el grado de satisfacción laboral y que intervienen como parámetros para valorar de manera individual y colectiva la calidad de vida laboral, es decir, determinan condiciones que no pueden ser asimiladas por las personas, estos son:

- **Físicos o ambientales:** Ruido, falta de espacio, iluminación deficiente.



- **Condiciones del puesto de trabajo:** El contenido de las tareas (en relación con los conocimientos y aptitudes del trabajador), distribución del tiempo de trabajo (jornada, horarios, turnos y descansos) que permita disponer de tiempo libre para dedicar a la vida familiar y social.
- **Sociales:** Relaciones interpersonales y comunicación con superiores, compañeros, subordinados, familia, etc.
- **Relacionados con la empresa:** Sistema de remuneración, la formación, las posibilidades de promoción o desarrollo, la estructura organizativa de la empresa.
- **Las condiciones en que se desarrolla el trabajo:** Hace referencia a la seguridad, confort, capacitaciones, comunicación, participación. El hostigamiento psicológico o mobbing como medida de presión para que la persona decida abandonar el trabajo, es una condición muy negativa que puede generar una enfermedad psicosomática.
- **Preocupación por la estabilidad en el empleo:** Ya sea por la modalidad de contratación laboral que tenga, o a su vez la favorable o adversa situación económica de la empresa.

El conjunto de los elementos antes mencionados configuran una valoración positiva o negativa respecto a la calidad de vida laboral y determinan considerablemente el grado de satisfacción en el puesto de trabajo, que está directamente relacionado con la salud del personal.

En la búsqueda de información respecto al tema, se encontró la siguiente clasificación de factores de riesgo psicosocial según los autores **CREUS** y **MANGOSIO (2011)**:

**Cuadro N° 2.2.** Factores Psicosociales

<b>Factores</b>	<b>Descripción</b>	<b>Estrategia de intervención</b>
Contenido de la tarea	Trabajo repetitivo o en cadena (fatiga y monotonía que puede provocar accidentes)	Técnicas de enriquecimiento del trabajo (autonomía, realimentación, variedad de las tareas)
Ambigüedad del rol	Falta de claridad de las funciones	Técnicas de negociación de roles, rediseñar la organización, comunicación en el trabajo, facilitar la participación de los trabajadores en la gestión de la empresa.
Responsabilidad elevada	Como consecuencia posible burn-out	Técnicas de relajación, cognitivas y de autocontrol, prácticas de ejercicio físico.
Innovación tecnológica	Falta de apoyo para el aprendizaje. Se percibe como amenazante.	Facilitar los procesos de incorporación de nuevas tecnologías.
Sobrecarga y falta de trabajo	Como consecuencia posible burn-out	Diseño ergonómico de la tarea y puesto de trabajo en relación con complejidad, carga mental, etc.
Relaciones interpersonales	Jerárquicas, cooperativas, funcionales, participación, hostigamiento psicológico (mobbing), falta de interés, cohesión y conflicto del grupo, acoso sexual, violencia en el lugar de trabajo.	Incorporar procesos y tácticas de socialización y formación existentes en la organización, formación en dinámica de grupos.
Organización del tiempo de trabajo	Trabajo nocturno, por turnos, ritmo elevado, horas extras.	Cambio de horario en cuanto a la organización de la jornada, turno partido, horarios flexibles, etc.

Gestión de personal	Evaluación del trabajador, planes de socialización, formación política de ascensos, estabilidad laboral, remuneración.	Implantación de sistemas de innovación y mejora, apoyo social.
Estructura de la organización	Falta de participación en los procesos de toma de decisiones. Sentirse externo en la propia organización. Falta de autonomía en el trabajo. Estrecha supervisión del trabajo.	Rediseñar la organización. Estilo de dirección que origine una mayor autoestima en los subordinados y les procure un mayor significado en su trabajo.
Relaciones trabajo – familia	Conflicto rol laboral y familiar. Desbordamiento estados afectivos, socialización de comportamientos de la familia al trabajo y viceversa.	Formación en técnicas cognitivas y de autocontrol, técnicas de comunicación interpersonal.

**Fuente:** Seguridad e Higiene en el Trabajo, Creus – Mangosio (2011)

- **Efectos de los Riesgos Psicosociales**

No es posible plantear un listado fijo de Riesgos Psicosociales, a continuación se describen los más reconocidos en el ámbito laboral.

**Efectos Individuales:**

**El Estrés**

Cuando surge un desequilibrio en el estado del trabajador como consecuencia de la incapacidad de responder correctamente a las demandas del trabajo, viendo frenadas sus aspiraciones y expectativas, a esto se denomina estrés. Se lo considera el

primer Riesgo Psicosocial y más global de todos, debido a que interviene como respuesta ante los factores psicosociales de riesgo.

La Comisión Europea (2002) define el estrés laboral como “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo.”

Desde un enfoque psicológico, el estrés se entiende como una reacción adaptativa a las circunstancias y demandas del medio con el cual la persona está en interacción, se puede decir que, el estrés es un motor para la acción, que va a actuar como un impulso en la persona para que pueda responder a los requerimientos y exigencias del entorno, se lo conoce como Estrés Positivo.

También es importante mencionar que, cuando el entorno que rodea a una persona impone un número de respuestas para las cuales la persona no se encuentra apta o no posee las habilidades para enfrentar la situación, se va a generar un riesgo para la salud y se lo llama Estrés de consecuencias negativas o Distrés.

### **Efectos del Estrés**

- **Efectos subjetivos:** Ansiedad, agresión, apatía, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, baja autoestima, amenaza y tensión, nerviosismo, soledad.
- **Efectos conductuales:** Propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito, consumo excesivo de alcohol o tabaco, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud, temblor.
- **Efectos cognoscitivos:** Incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.

- **Efectos fisiológicos:** Elevación de los niveles de glucosa, incremento del ritmo cardiaco y de la presión sanguínea, sequedad de boca, dilatación de pupilas, dificultad para respirar, escalofríos, etc.
- **Efectos organizacionales:** Ausentismo relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y rotación del personal, clima organizacional pobre, insatisfacción en el trabajo.

## **La Violencia**

En el trabajo y en sus diferentes formas, es conocida probablemente como el segundo Riesgo Psicosocial en orden de importancia. La OIT (2003) define como “toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo. Los agresores pueden ser pacientes, clientes o compañeros de trabajo.”

Sus consecuencias sobre la calidad de vida laboral son amplias y sus repercusiones sobre la salud del trabajador se extienden tanto a los aspectos físicos como a los mentales.

La Agencia de Seguridad y Salud Ocupacional de Estados Unidos, por sus siglas en inglés (OSHA - Occupational Safety and Health Administration), ofrece una clasificación teniendo en cuenta a las personas implicadas y el tipo de relación que existe entre ellas, determinando las siguientes categorías:

- **Violencia Tipo I:** Ejercida por personas que no tienen ningún tipo de trato legítimo con la víctima. Ni comercial, ni de usuario, ni laboral. Por ejemplo en caso de atraco.
- **Violencia Tipo II:** Ejercida por personas con cierta relación profesional. Principalmente usuario de servicios.

- **Violencia Tipo III:** Ejercida por personas con implicación laboral directa o indirecta, actual o pasada.

### **El Acoso Laboral o Mobbing**

Al Acoso Laboral se lo puede definir como, una conducta abusiva consciente y premeditada, realizada de forma sistemática y repetitiva, tiene como finalidad atentar contra la dignidad o la integridad psicológica o física de un trabajador.

En los años `80, se utilizó el término mobbing para denominar a una forma de violencia en el trabajo. Este término proviene del verbo inglés to mob que significa “acosar, asaltar, atropellar, atacar en grupo a alguien”.

Al acoso laboral se lo considera como una de las formas de violencia en el trabajo, pero por sus características y por algunas de sus consecuencias propias, debe ser tenido en cuenta como una forma específica de riesgo laboral y no sólo como forma de violencia laboral.

Expertos en el tema del mobbing han realizado un listado de acciones que cuando se presentan de manera frecuente pueden desembocar en casos de acoso laboral:

- Los superiores jerárquicos niegan la posibilidad de comunicarse adecuadamente a un trabajador; silenciándolo, cuestionando la calidad de su trabajo o criticando su vida privada.
- Los compañeros evitan a un trabajador, no hablan con él; los superiores jerárquicos prohíben que se le hable; se le asignan lugares de trabajo aislado.
- Acciones de chismorreos, ridiculización, mofa, burla de alguna discapacidad, herencia étnica, creencias religiosas, manera de moverse o de hablar, humillaciones.

- Ataques dirigidos a la salud de la víctima: violencia de tipo verbal, amenazas de violencia física, exposición a trabajos de alto riesgo o a exigencias y demandas complejas, agresiones de tipo físicas y psicológicas.

### **Acoso Sexual**

Una de las formas comunes de violencia psicológica en el trabajo es el acoso sexual, que presenta connotaciones tanto de violencia física como psíquica.

Según la **OIT** y la **UNIÓN EUROPEA (1999)**, acoso sexual laboral es:

*Todo comportamiento de carácter sexual no deseado que realiza, en el contexto de una relación de empleo, una persona respecto de un/a trabajador/a con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, ofensivo u hostil para él o ella.*

([http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san\\_jose/documents/publication/wcms\\_210223.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_210223.pdf))

El acoso sexual no es un juego inofensivo o flirteo entre adultos, que saben lo que hacen, sino se trata de una acción que puede generar problemas personales, morales, físicos y psicológicos a quienes lo sufren.

Al referirse al acoso sexual debe considerarse la conducta sexual en un sentido amplio, por ende incluirá:

- **Conductas físicas de naturaleza sexual:** Incluyendo el contacto físico no deseado. Que implica tocamientos innecesarios, roces de cuerpo, e incluso el intento de violación y la coacción para el acto sexual.
- **Conducta verbal de naturaleza sexual:** Con insinuaciones sexuales molestas, flirteos ofensivos, proposiciones, insinuaciones y comentarios obscenos.
- **Conducta no verbal de naturaleza sexual:** Exhibición de fotos con contenido sexual o pornográfico, miradas, gestos impúdicos.

### **Inseguridad Contractual o Laboral**

Se puede definir como: “Una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera.”Rodgers y Rodgers, (1989).

No es un tema que haya surgido recientemente, siempre ha existido, pero en los últimos años se ha incrementado como consecuencia de la crisis económica por la que atraviesan varios países. Los procesos empresariales de fusión, absorción y las disminuciones de plantillas, entre otros, han provocado que la inseguridad laboral se convierta en la actualidad en un riesgo laboral con entidad propia, tanto por su extensión como por sus efectos.

Se puede mencionar cuatro aspectos en relación a la seguridad contractual:

1. El bajo nivel de certeza sobre la continuidad del contrato,
2. El bajo nivel de control sobre el número de horas de trabajo y sobre las condiciones del mismo,
3. El bajo nivel de protección social /desempleo o discriminación),
4. El bajo nivel de control sobre la paga o el salario.

### **El Burnout o Desgaste Profesional**

Shiron (1989) considera “el burnout como un estado afectivo caracterizado por los sentimientos de haber agotado las energías físicas, emocionales y mentales.”Hace referencia al resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional, que provoca un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para el desarrollo de las actividades laborales.



Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico y generando como consecuencia la pérdida de motivación laboral.

En el síndrome de Burnout destacan tres componentes:

- Agotamiento emocional,
- Despersonalización (en el tratamiento hacia las personas que se tiene que atender)
- Baja realización personal.

### **Síntomas descriptivos del Burnout:**

- **Emocionales:** Depresión, desesperanza, irritación, apatía, desilusión, pesimismo, hostilidad, falta de tolerancia, supresión de sentimientos, etc.
- **Cognitivos:** Pérdida de significado, pérdida de valores, desaparición de expectativas, modificación de autoconcepto, desorientación cognitiva, pérdida de la creatividad, distracción, etc.
- **Conductuales:** Evitación de responsabilidades, absentismo, conductas inadaptativas, desorganización, evitación de decisiones, aumento del uso de cafeína, drogas, alcohol, etc.
- **Sociales:** Evitación de contactos, conflictos interpersonales, malhumor familiar, aislamiento, evitación profesional.

### **Efectos Organizacionales**

Como ya se mencionó con anterioridad los Riesgos Psicosociales no solo conllevan consecuencias negativas en la salud física y mental de los trabajadores, sino también se van presentar repercusiones en el adecuado funcionamiento, productividad, eficacia y eficiencia de la organización. Estas se detallan a continuación:

### **Absentismo, presentismo, e intenciones de abandono**

Las bajas laborales por enfermedad están consideradas entre las consecuencias más costosas para las empresas. Estas mantienen relación con la inseguridad contractual. Según la OIT, riesgos psicosociales como el estrés, la violencia en el trabajo, burnout, acoso laboral, entre otros, provocan absentismo laboral y a la vez gastos económicos en seguros médicos, indemnizaciones, enfrentamientos legales, etc., por motivo del retiro prematuro del trabajador.

### **Productividad empresarial, satisfacción y compromiso laboral**

Los Riesgos Psicosociales van a generar alteraciones en el comportamiento y actitudes de los trabajadores ante la organización, afectando directamente en el compromiso de los mismos. Según investigaciones se considera que Riesgos Psicosociales van afectar al contrato psicológico que los colaboradores tienen con la empresa, evidenciándose en la productividad, satisfacción laboral y compromiso.

- **Principales métodos de evaluación de Riesgos Psicosociales**

En la actualidad se han creado diferentes métodos que permiten evaluar los Riesgos Psicosociales en las organizaciones, principalmente de tipo cuestionario. Estos han sido desarrollados por expertos en el tema en reconocidas universidades, organismos nacionales e internacionales.

A continuación los métodos de evaluación más conocidos:

#### **Método de evaluación FPSICO**

Este método es el oficial del Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo (INSHT), su objetivo es evaluar las condiciones psicosociales en las organizaciones y la identificación de riesgos.

Los autores se apoyaron en teorías de estrés, motivación y satisfacción. El cuestionario, consta de 44 preguntas y evalúa 9 factores con la siguiente estructura: Tiempo de trabajo (TT), autonomía (AU), carga de trabajo (CT), demandas psicológicas (DP), variedad de contenido (VC), participación/supervisión (PS), interés por el trabajador/ compensación (ITC), desempeño de rol (DR), relaciones y apoyo social (RAS).

### **Método MARC-UV**

Es un método de evaluación de Riesgos Psicosociales y comportamentales, que se elaboró en la Universidad de Valencia - España, está formado por dos baterías que se complementan o que a la vez se pueden aplicar por separado. Estas son la batería Valencia PREVACC y la Batería de Factores Psicosociales de Salud Laboral (BFPSL).

### **Batería de Factores Psicosociales de Salud Laboral (BFPSL)**

Su principal objetivo es la evaluación de los riesgos psicosociales y factores organizacionales (Meliá, 2006). La batería contiene más de 150 ítems que recopilan no solo variables psicosociales sino indicadores de consecuencias psicológicas, de siniestralidad y deseabilidad social.

La estructura de los factores de estrés es la siguiente: Estrés de rol, disfunciones sociales, factores organizacionales.

### **Batería Valencia PREVACC**

Tiene el objetivo de evaluar los factores psicosociales que se relacionan con accidentes laborales y enfermedades profesionales. Según su autor permite el diagnóstico de la respuesta de seguridad de una empresa.

Consta de 3 partes: un cuestionario para los trabajadores, un cuestionario para el técnico (o investigador de campo) y un cuestionario de información objetiva y subjetiva para el técnico.

### **Método ISTAS-21**

Se trata de la versión al castellano del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). Fue elaborado con el fin de identificar y medir la exposición a riesgos psicosociales. En la versión más reciente constan las siguientes dimensiones: Exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones del trabajo y doble presencia.

El método dispone de 3 versiones distintas según sea el tamaño de la empresa y el objetivo que se desee conseguir: Versión corta para menos de 30 trabajadores y consta de 38 ítems, versión media para empresas con número mayor de 30 trabajadores con un total de 124 ítems y finalmente la versión larga que se utiliza exclusivamente con fines investigativos.

### **Metodología WONT/ Cuestionario RED**

El equipo de investigación WONT (work and organizacional network) de la Universidad Jaume I de Castellón desarrollo esta metodología con el objetivo de identificar factores de riesgo psicosocial.

Emplea técnicas como la entrevista, el cuestionario y grupos de discusión. El cuestionario que han diseñado se denomina RED (resources, emotions and demands) y está formado por 37 escalas en 150 ítems. No solo evalúa los riesgos psicosociales sino también sus consecuencias psicológicas y organizacionales.

## **Medidas preventivas ante los Riesgos Psicosociales**

- A. Identificar:** Es el primer paso para poder tomar las respectivas medidas preventivas ante los Riesgos Psicosociales en la organización, se inicia con la identificación de los mismos, seguido de la necesidad de que se realice una evaluación, de la mano de la recopilación de datos previos de la situación actual de la empresa, y estos van a aportar la identificación de los trabajadores expuestos a determinados Riesgos Psicosociales según su cargo y funciones.
- B. Estándar:** Es fundamental que se realice una correcta selección del método de evaluación que se pretende aplicar en la organización, pues de este paso depende que los resultados que se obtengan sean confiables y de utilidad. Debe ser un método estándar y reconocido, elaborado por expertos en el tema.
- C. Medir:** Para este procedimiento se lleva a cabo un trabajo de campo, es decir en las instalaciones de la empresa donde los trabajadores desarrollan sus funciones, es necesario utilizar instrumentos como la encuesta, entrevista, grupos de discusión, etc. Con el fin de recopilar datos importantes que aporten a la evaluación de los Riesgos Psicosociales, mediante el correspondiente análisis de la información obtenida.
- D. Evaluar:** Una vez realizado el análisis de los datos obtenidos prosigue la interpretación de los resultados, con el fin de conocer cuál es la realidad de la empresa, para que así la persona encargada pueda elaborar un informe de las medidas que van acorde a las necesidades y requerimientos de los colaboradores.
- E. Corregir:** Una vez realizados los pasos anteriores se puede iniciar con la etapa final de este procedimiento, que es corregir las falencias o problemas que están provocando alteraciones en la salud de los trabajadores y en su calidad de vida. Es necesario que se desarrolle una planificación de las medidas preventivas, para continuar con la aplicación de las mismas en cada área de la empresa que lo requiere. Es indispensable que se realice un seguimiento para poder determinar la

utilidad o no de las medidas y si estas están siendo efectivas en el cambio que se pretende lograr.

#### **2.4.1.2 Factores de Riesgo**

Según las **normas OSHAS 18001**, definen que: *“Es la existencia de elementos, fenómenos, ambiente y acciones humanas que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación o control del elemento agresivo.”*

En relación a la definición anterior se puede decir que, los Factores de Riesgo son las condiciones que existen en el trabajo, que en caso de no ser eliminados pueden provocar consecuencias como accidentes, incidentes laborales y enfermedades profesionales. Es importante que estos sean minimizados o eliminados mediante evaluación, control, prevención y protección.

Del estudio de factores de riesgo se encargan la Higiene, la Medicina del trabajo, la Ergonomía y la Psicología, éstas intervienen como un conjunto multidisciplinario con el objetivo de mantener la salud de los empleados y los trabajadores, es importante mencionar que actualmente existen leyes que exigen el cumplimiento de los procedimientos de seguridad tanto para el trabajador como para la empresa.

La naturaleza y las características del ambiente de trabajo tienen la capacidad de producir alteraciones o problemas en la salud del personal. Primero, la presencia de condiciones en el medio ambiente de trabajo como sustancias, insumos, maquinarias, etc., estos constituyen un agente de riesgo dentro del mundo laboral en el que se desenvuelve el colaborador. Segundo, también intervienen las características psicosociales y las expectativas personales, que provocan una serie de presiones y responsabilidades en el trabajador, estas serán determinantes debido a su ubicación en el medio biopsicosocial.

Las condiciones de trabajo están adherentes al proceso de trabajo y hacen referencia al conjunto de factores que influyen sobre el individuo en relación de trabajo, determinan su actividad y tienen la capacidad de provocar varias consecuencias para el individuo y a la vez para la organización. Estos factores se les imponen a los trabajadores mediante:

- **Los objetivos:** Lo que debe hacer.
- **Las condiciones de ejecución:** Cómo, con qué condicionantes lo debe hacer.
- **La naturaleza y el objeto del trabajo:** Las propiedades físicas, químicas y biológicas de los elementos que son convertidos en objetos de trabajo.
- **Los niveles de producción y la intensidad del trabajo:** Determinan el consumo de la fuerza de trabajo que implican formas de desgaste del trabajador.

**Las condiciones de trabajo más reconocidas son las siguientes:**

#### **Intrínsecas:**

- **Del trabajo:** Naturaleza y tipo, intensidad, materias primas y estándares de producción, contenido e integridad.
- **Del individuo:** Posibilidad de desarrollo personal, interés intelectual, responsabilidad y status.
- **Factores materiales:** Condiciones de higiene y seguridad, bienestar físico – ambiental, ubicación, espacio, etc.

#### **Extrínsecas**

- **Factores organizacionales:** Políticas de la empresa, horarios de trabajo, salario, estabilidad del empleo.

- **Factores psicosociales:** Características del trabajo (valores y actitudes), relaciones interpersonales dentro de la jerarquía, características de mando, información y canales de comunicación.

- **Clasificación de los Factores de Riesgo**

Los factores de riesgo y condiciones del ambiente de trabajo afectan al personal no solo en su salud integral, física y mental, sino también en su productividad o rendimiento en la empresa. Para su estudio se ha establecido la siguiente clasificación:

### **Factores de Riesgo Físico**

Se trata de todos los factores ambientales de naturaleza física que tienen la capacidad de generar efectos adversos o alteraciones en la salud de los trabajadores, dependiendo de cuál sea la intensidad, exposición y concentración de los mismos. También se los puede definir como diferentes formas de energía presentes en el medio ambiente que tienen la potencialidad de causar lesiones al personal. Se considera factores de riesgo físico a:

- Ruido y vibraciones.
- Presiones anormales.
- Temperaturas anormales (altas o bajas).
- Radiaciones no ionizantes (iluminación, radiaciones ultravioletas, infrarrojos, rayos laser, ultrasonido)
- Radiaciones ionizantes (rayos x, gamma, material particulado, radiación alfa, beta, protones).

### **Factores de Riesgo Químico**



Se considera como factor de riesgo químico a toda sustancia orgánica e inorgánica, natural o sintética que en el transcurso del proceso de fabricación, manejo, transporte, almacenamiento o uso, existe la probabilidad de que se disperse en el ambiente de diferentes formas como polvos, humos, gas o vapor, produciéndose de esta manera efectos irritantes, corrosivos, asfixiantes o tóxicos y en cantidades que tienen la capacidad de afectar la salud de las personas que entran en contacto con ellas.

Son contaminantes del aire, pues una vez que haya llegado a la zona más profunda del pulmón (alvéolos), su destino depende de su solubilidad y reactividad. Las sustancias más solubles y reactivas pueden provocar reacciones inflamatorias agudas y edema pulmonar.

La vía de entrada de los contaminantes son los siguientes:

- Vía respiratoria
- Vía cutánea
- Vía digestiva

Los contaminantes que una vez inhalados pueden afectar considerablemente a los pulmones pertenecen a tres categorías:

- **Polvos, humos, fibras:** Que cuando se hayan depositado en los pulmones pueden producir daño o reacción a los tejidos, enfermedad u obstrucción física.
- **Gases tóxicos:** Estos pueden producir reacciones alérgicas en el tejido pulmonar por sí mismas.
- **Aerosoles tóxicos o gases:** No afectan al tejido pulmonar, pero que pasan desde los pulmones a la corriente sanguínea, siendo así vías de conexión con otros órganos, o alterando la capacidad de transporte de oxígeno de la sangre.

### **Factores de Riesgo Biológico**

Son todos aquellos seres vivos ya sea de origen animal o vegetal y todas aquellas sustancias derivadas de los mismos, que se encuentran presentes en el lugar de trabajo y pueden ser propensos a generar efectos negativos en la salud del personal. Los efectos negativos antes mencionados pueden provocar procesos infecciosos, tóxicos o alérgicos. Tiene un grupo de microorganismos (hongos, virus, bacterias, parásitos), que están presentes en determinados ambientes laborales y que al ingresar al organismo pueden originar enfermedades infectocontagiosas, reacciones alérgicas o intoxicaciones.

### **Clasificación de los agentes biológicos:**

- **Agente biológico del grupo 1:** Aquel que resulta poco probable que cause enfermedades en el hombre.
- **Agente biológico del grupo 2:** Aquel que tiene la capacidad de producir una enfermedad y puede suponer un peligro para el personal, siendo poco probable que se propague.
- **Agente biológico del grupo 3:** Aquel que puede generar una enfermedad grave en el hombre y representa un serio peligro para los colaboradores y riesgo de que se propague, a pesar exista un tratamiento eficaz para curarlo.
- **Agente biológico del grupo 4:** Aquel que puede provocar una enfermedad grave en el hombre y supone un serio peligro para los trabajadores, con una alta probabilidad de que se propague y sin la necesidad que exista una profilaxis o un tratamiento eficaz.

### **Factores de Riesgo Ergonómico**

Se consideran a todos aquellos elementos relacionados con la carga física del trabajo, con las posturas de trabajo, con los movimientos, con los esfuerzos para el movimiento de cargas y en general aquellos que pueden provocar fatiga física o lesiones en el sistema osteomuscular.

Trabajar con equipos mal diseñados o sillas inadecuadas, estar excesivo tiempo de pie o sentado, tener que adoptar posiciones difíciles o alcanzar objetos demasiados alejados, una iluminación insuficiente obliga a acercarse mucho al plano de trabajo, etc., todo ello condiciona el trabajo que a la larga provoca daños a la salud.

Así se puede decir que los factores de riesgo ergonómico son aquellas condiciones de trabajo o exigencias durante la realización de actividades repetitivas que tienen la capacidad de incrementar la probabilidad de desarrollar una patología, estos son:

- Posturas forzadas.
- Movimientos repetitivos.
- Manipulación manual de cargas.
- Transporte.
- Levantamiento.
- Empuje y arrastre.
- Aplicación de fuerza.

### **Factores de Riesgo Mecánico**

Son objetos, máquinas, equipos, herramientas que por sus condiciones de funcionamiento, diseño o por la forma, tamaño, ubicación y disposición del último tienen la capacidad potencial de entrar en contacto con las personas o materiales, pudiendo generar lesiones en los primeros o daños en los segundos. Estos se derivan de aspectos o situaciones como el diseño, tamaño, velocidad de la operación, modelo del equipo, prototipo tecnológico, procedencia geográfica, forma de instalación, tipo de mantenimiento, etc.

Los factores más importantes que producen el riesgo mecánico, y por tanto pueden provocar daños en la seguridad y salud de los trabajadores, son los siguientes:

- Utilización de equipos de trabajo defectuosos debido a la falta de mantenimiento preventivo y/o correctivo de los mismos.
- Falta de información y formación relativa al uso, almacenamiento y mantenimiento de equipos de trabajo a los trabajadores.
- Carencia de resguardos de seguridad en equipos de trabajo en los que es necesario debido a la existencia de partes móviles que suponen un riesgo mecánico para el trabajador.
- Falta de herramientas de trabajo adecuadas para cada tarea y por tanto utilización de herramientas no aptas para el fin descrito por el fabricante.
- No utilización de equipos de protección individual adecuados a cada tarea, tales como guantes, gafas, etc.
- Orden y limpieza inadecuados en el centro de trabajo y concretamente en los equipos de trabajo.

Como consecuencia de los factores de riesgo mecánico se pueden producir los siguientes riesgos:

- Choques contra objetos inmóviles.
- Golpes, cortes, choques contra objetos móviles.
- Proyección de fragmentos o partículas.
- Atrapamientos por vuelco de máquinas o vehículos.
- Atrapamientos por o entre objetos.
- Caídas de objetos en manipulación.

### **Factores de Riesgo Psicosocial**

Son aquellos aspectos intrínsecos y organizativos del trabajo, y a las interrelaciones humanas, que al momento de interactuar con factores humanos endógenos (edad, patrimonio genético, antecedentes psicológicos) y exógenos (vida familiar, cultura, etc.), presentan la capacidad potencial de propiciar cambios psicológicos del comportamiento como agresividad, ansiedad, insatisfacción, entre otros; o trastornos físicos o psicosomáticos ya sea fatiga, dolor de cabeza, hombros, cuello, espalda, propensión a la úlcera gástrica, la hipertensión, la cardiopatía, envejecimiento acelerado, etc.

El factor de riesgo se caracteriza por hacerse presente en aquellas condiciones relacionados con el proceso de trabajo y las modalidades de gestión administrativa que se encuentran en la capacidad de originar carga psíquica, existiendo la probabilidad de que se genere fatiga mental, alteraciones de la conducta y reacciones de tipo fisiológico.

Se agrupan en cuatro áreas que son:

- Contenido de la tarea.
- Relaciones humanas.
- Organización del tiempo de trabajo.
- Gestión de personal.

#### **Efectos de los factores de riesgo derivados de la organización del trabajo:**

- **Sobre la empresa:** Descenso de la productividad, absentismo laboral, pérdida de interés.
- **Sobre el trabajador:** Depresión, insomnio, fatiga, dolor de cabeza, estrés.

#### **Pertenecen al área del contenido de la tarea los siguientes subfactores:**

- Trabajo monótono.

- Falta de autonomía para la toma de decisiones.
- Sobrecarga cualitativa (tareas difíciles o complejas).
- Funciones ambiguas.
- Tareas que no corresponden a las habilidades y destrezas.
- Insatisfacción con las tareas propias del oficio.
- Sobrecarga cualitativa.

**Pertencen al área de relaciones humanas los siguientes subfactores:**

- Dificultad para hablar con los jefes.
- Trato poco amable y cordial por parte de los jefes.
- Trabajar solo (sin nadie en los alrededores).
- Supervisión despótica.
- Relaciones con los compañeros, jerárquicos o funcionales.
- Malas relaciones personales.

**Pertencen al área de organización del tiempo de trabajo los siguientes subfactores:**

- Jornada prolongada (más de ocho horas diarias).
- Rotación de turnos.
- Trabajar horas extras.
- Ausencia de pausas de descanso programadas.
- Ausencia de pausas no programadas.
- Doblar turno.
- Descanso insuficiente el fin de semana o ausencia del mismo.
- Trabajar rápido.

**Pertencen al área de gestión de personal los siguientes subfactores:**

- No hay inducción para el personal nuevo.
- No hay reinducción.
- No se imparten instrucciones suficientes para realizar el oficio.
- No hay capacitación relacionada con el oficio.
- No hay capacitación en otras áreas o en temas de interés.
- No hay educación relacionada con salud ocupacional.
- No existen manuales de funciones claros y específicos.
- No hay ascensos con base en méritos.
- El salario no permite satisfacer las necesidades básicas.
- Lo que se hace no está de acuerdo con lo que se dice.
- No hay estabilidad laboral.
- No hay programas de recreación para la familia.
- No hay subsidio o facilidades para consecución de vivienda.
- No hay auxilios para la educación de la familia.
- No hay servicios de salud para la familia.

#### **2.4.1.3 Salud Ocupacional**

Según la **ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO –OIT (2000)**, se define como:

*El conjunto de actividades multidisciplinarias encaminadas a la promoción, educación, prevención, control, recuperación y rehabilitación de los trabajadores, para protegerlos de los riesgos de su ocupación y ubicarlos en un ambiente de trabajo de acuerdo con sus condiciones fisiológicas y sociológicas.*

([http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/policy/wcms\\_187681.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/policy/wcms_187681.pdf))

Según la **ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD – OMS (2008)** define a la Salud Ocupacional como:

*La rama de la salud pública orientada a promover y mantener el mayor grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, protegiéndolos en su empleo de todos los agentes perjudiciales para la salud; en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su actividad.*

([http://www.who.int/occupational\\_health/about/en/](http://www.who.int/occupational_health/about/en/))

Respecto a lo antes mencionado se puede acotar que salud ocupacional no solo se limita a velar y proteger las condiciones físicas del trabajador, sino que también se ocupa de la cuestión psicológica. Siendo para los directivos de la organización un apoyo de perfeccionamiento del personal y mantenimiento de su capacidad de trabajo.

Los problemas o alteraciones más usuales de los cuales debe encargarse la salud ocupacional son las fracturas, cortaduras y distensiones por accidentes laborales, los trastornos por movimientos repetitivos, los problemas de la vista o el oído y las enfermedades causadas por la exposición a sustancias antihigiénicas o radioactivas, por ejemplo. En la actualidad se está brindando la debida atención al tema del estrés causado por el trabajo o las relaciones laborales.

La salud del personal puede verse afectada por enfermedades, accidentes, alteraciones psicológicas, etc. Entre las funciones y responsabilidades de los directivos esta cuidar el estado general de salud de los empleados, incluyendo el bienestar psicológico. Si un empleado considerado como excelente y competente, pero deprimido y con baja autoestima, es posible que sea tan improductivo como un empleado con un estado de salud deteriorado.

### **Objetivos de la Salud Ocupacional**

La salud ocupacional debe dirigir sus políticas, estrategias, acciones y recursos al logro de:

- Mejorar y mantener la calidad de vida y salud de la población trabajadora.



- Servir como instrumento para mejorar la calidad, productividad y eficiencia de las empresas.
- Mejorar la calidad de vida de la sociedad, mediante la prolongación de la expectativa de vida productiva en óptimas condiciones de trabajo.

**Entre las disciplinas que intervienen están las siguientes:**

- **Medicina preventiva:** se define como el conjunto de actividades dirigidas a la identificación precoz de los agentes que pueden provocar enfermedades o lesiones, a su evaluación, control y a la respectiva rehabilitación integral de la persona afectada.
- **Medicina del trabajo:** Es el conjunto de actividades multidisciplinarias destinadas a la promoción, prevención y control de la salud del personal, con el objetivo de ubicarlos en un puesto de trabajo que vaya acorde a sus condiciones psicofisiológicas.
- **Ergonomía:** Es el estudio científico de la relación que existe entre el hombre y su sistema de trabajo, el cual posee la misión de buscar que el ambiente sea compatible con la comodidad y con la salud y tenga sincronía con las condiciones físicas del individuo.

La salud ocupacional se relaciona con la asistencia médica preventiva. En Brasil la ley 24 de 1994 instituyó el Programa de Control Médico de Salud Ocupacional que exige el examen médico antes de la admisión, el examen médico periódico, el de retorno al trabajo, el examen médico de desvinculación.

**Programa de Medicina Ocupacional**

El programa de medicina ocupacional incluye los respectivos exámenes médicos exigidos por ley, en conjunto con programas de protección de salud de los trabajadores, donde también constan conferencias sobre medicina preventiva, elaboración de mapa

de riesgos ambientales, informe anual y registro de exámenes médicos, con el fin de promover la calidad de vida de los colaboradores y mayor productividad en la organización.

Un programa de salud inadecuado es perfectamente medible: aumento de pagos por indemnizaciones, aumento de incapacidad laboral por enfermedades, aumento de los costos de seguros, del ausentismo y la rotación de personal, baja productividad y baja calidad, etc.

### **Etapas del programa de salud ocupacional**

- A. Establecimiento de un sistema de indicadores que abarque estadísticas de incapacidades y seguimiento de enfermedades.
- B. Desarrollo de sistemas de informes médicos.
- C. Desarrollo de normas y procedimientos para prevención médica.
- D. Recompensas a los gerentes y supervisores por la administración eficaz de la función de salud ocupacional.

### **Los principales problemas de salud en las organizaciones**

- Alcoholismo y dependencia de drogas, medicamentos, tabaquismo, etc.
- Sida: síndrome de inmunodeficiencia adquirida, que afecta al sistema inmunológico del cuerpo humano.
- Estrés en el trabajo. (Riesgos Psicosociales)
- Exposición a productos químicos peligrosos, como ácidos, asbesto, etc.
- Exposición a condiciones ambientales frías, cálidas, contaminadas, secas, húmedas, ruidosas, con poca iluminación, etc.
- Hábitos alimentarios inadecuados que pueden producir obesidad o pérdida de peso.
- Vida sedentaria sin contactos sociales ni actividad física.

- Automedicación sin cuidados médicos adecuados.

## **2.4.2 Contextualización de Variable Dependiente**

### **2.4.2.1 Gestión de Talento Humano**

*“La Gestión de Talento Humano es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos humanos, incluidos reclutamiento, selección capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.”* (CHIAVENATO, 2009, p. 9)

La Gestión del Talento Humano (GTH) es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.

#### **Las personas como socias de la organización**

En la actualidad las organizaciones han optado por ampliar su visión y actuación estratégica. Todo proceso productivo se desarrolla mediante la participación conjunta de diversos socios, donde cada uno aporta con un determinado recurso. Los proveedores contribuyen con materia prima, insumos básicos, servicios y tecnología; los accionistas e inversionistas contribuyen con capital e inversiones, es decir, el aporte financiero; los empleados intervienen con conocimientos, habilidades y capacidades para la toma de decisiones y elección de alternativas; los clientes y consumidores contribuyen adquiriendo los bienes o servicios colocados en el mercado; los socios de la organización aportan esperando obtener el retorno por su inversión.

#### **Aspectos fundamentales de la Gestión del Talento Humano**

- **Son seres humanos:** dotados de personalidad propia, poseen conocimientos, capacidades, habilidades, destrezas indispensables para una gestión idónea de los recursos organizacionales.
- **Activadores inteligentes de los recursos organizacionales:** elementos impulsores de la organización, con la capacidad de dotarla de inteligencia, talento y aprendizajes en su constante proceso de renovación y competitividad en un mundo de desafíos y frecuentes cambios.
- **Socios de la organización:** son capaces de conducirla por el camino de la excelencia y el éxito.

### **Objetivos de la Gestión del Talento Humano**

Las personas son el principal activo de la organización, así surge la necesidad de que ésta sea más consciente y preste más atención a los empleados. Las organizaciones de éxito consideran que solo podrán crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el retorno sobre las inversiones de todos los socios, y especialmente de los empleados. La gestión de talento humano en las organizaciones permite la colaboración eficaz de los empleados, funcionarios, recursos humanos etcétera, con el fin de lograr los objetivos organizacionales como personales.

La GTH puede contribuir a la eficacia organizacional mediante los siguientes objetivos:

- a) Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión.
- b) Proporcionar competitividad a la organización.
- c) Suministrar a la organización empleados bien empleados bien entrenados y motivados.
- d) Permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados.
- e) Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.
- f) Administrar el cambio.

- g) Establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables.

### **Procesos de Gestión de Talento Humano**

- **Admisión de persona:** Es un proceso de suministro de personas que requiere la empresa, se la realiza según una determinada necesidad de la misma. Incluyen reclutamiento y selección de personal.
- **Aplicación de personas:** Proceso que se utiliza con el fin de diseñar las actividades que los colaboradores realizarán en la empresa, para guiar y orientar su desempeño. Incluye diseño de cargos, análisis y descripción de puestos y evaluación del desempeño.
- **Compensación de las personas:** Tiene la finalidad de incentivar a las personas y satisfacer sus necesidades personales. Están inmersas las recompensas, remuneración y beneficios.
- **Desarrollo de personas:** En este proceso se tiene como fin capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal de los colaboradores. Incluye entrenamiento y desarrollo de las personas, programa de comunicación, programas desarrollo de carreras y de cambio.
- **Mantenimiento de personas:** Este proceso se lo emplea con el fin de crear condiciones ambientales y psicológicas idóneas para el desarrollo de las funciones del personal. Incluye administración de la disciplina, higiene, seguridad y mantenimiento de las relaciones, para poder brindar calidad de vida a las personas.
- **Evaluación de personas:** Se utiliza para poder controlar las actividades de cada empleado y verificar los resultados, mediante bases de datos, sistemas de información gerenciales, recolección de información con instrumentos como la encuesta o entrevistas.

#### **2.4.2.2 Indicadores de Gestión**

## **Concepto**

*Los indicadores son elementos informativos de control sobre cómo funciona una actividad, pues hacen referencia a parámetros estables que sirven de magnitud de comprobación de su desempeño. Los indicadores son el elemento base de las técnicas de control de gestión. (J. GALLARDO, 2012, p. 300)*

Se debe mencionar que si la organización no mide lo importante, terminará midiendo lo trivial. La selección de indicadores idóneos es fundamental en la dirección y operación de la empresa, y a la vez el conocimiento de los factores que influyen en el comportamiento y desempeño de la misma.

Se define como un número (cociente) que sirve para informar continuamente sobre el funcionamiento o comportamiento de una actividad en una organización. Los indicadores pueden ser Valores, Unidades, Índices, Series estadísticas, etc.

## **Objetivos de los Indicadores de Gestión**

Se considera que el objetivo de los sistemas de medición es aportar a la empresa una guía idónea, que contribuya al cumplimiento de las metas establecidas. Todo sistema de medición debe satisfacer los siguientes objetivos:

- Comunicar la estrategia y las metas.
- Identificar problemas y oportunidades.
- Diagnosticar problemas.
- Entender procesos.
- Definir responsabilidades.
- Mejorar el control de la empresa.
- Identificar iniciativas y acciones necesarias.
- Medir comportamientos.
- Facilitar la delegación en las personas.
- Integrar la compensación con la actuación.

### **Las características principales de los indicadores son:**

- Concretan los objetivos de los indicadores de modo que estos sean coherentes con los objetivos estratégicos.
- Establecen la periodicidad de su medición para garantizar la efectividad del enfoque y el despliegue que se está llevando a cabo.
- Permiten establecer comparaciones y relaciones con actividades de benchmarking y/o actividades de aprendizaje y/o actividades de reingeniería.
- Guardan por lo menos los datos de los cinco últimos años para poder evidenciar las tendencias de los mismos.

### **¿Por qué medir Indicadores de Gestión?**

Para poder desarrollar una evaluación cualitativa y cuantitativa del desempeño, es necesario el compromiso de todos los involucrados en la realización del servicio o "producto" que ofrece respectivamente la organización, y permite detectar inconsistencias entre el quehacer de la empresa y sus objetivos prioritarios, propicia adecuaciones en los procesos internos y aporta mayor transparencia a la gestión pública y privada.

### **¿A quién interesa o beneficia la medición de gestión?**

La medición de indicadores de gestión, es de vital importancia que se inicie por el proceso integral Planificación Estratégica, requiere la participación en forma democrática de todos los trabajadores implicados en la producción de un servicio o

función, debido a que su desarrollo e implementación beneficiará tanto a sus productores como a sus destinatarios (clientes o usuarios).

### **Utilidad y fiabilidad**

El control de gestión tiene estrecha relación con la utilidad y fiabilidad de los indicadores, así surge la necesidad de determinar los indicadores más adecuados mediante la respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Qué debemos medir?
- ¿Por qué se debe medir?
- ¿Cómo se debe medir? ¿Cómo se pretende difundir los resultados?
- ¿Cuándo hay que medir? ¿En qué momento o con qué frecuencia?
- ¿Dónde es conveniente medir?
- ¿Quién debe medir y con qué frecuencia se va a revisar el sistema de obtención de datos?

### **Dimensiones de los indicadores**

Para desarrollar indicadores de gestión se debe emplear las siguientes dimensiones:

- **Economía.**-Manejo adecuado de los recursos financieros.
- **Eficiencia.**-Ejecución de las acciones usando el mínimo de recursos
- **Eficacia.**-Logro de los objetivos institucionales.
- **Calidad del Servicio.**- Satisfacción de los requerimientos de los usuarios.

### **Medidas básicas**

Se emplearán al construir las tres E's (Economía, Eficacia y Eficiencia). Las medidas son:



- **Costo:** El dinero utilizado para la adquisición de recursos.
- **Recursos:** Humanos, materiales y/o tecnológicos empleados con el fin de proveer el servicio o producto.
- **Servicio o producto:** Que se haya proporcionado al cliente o usuario, en términos de tareas completadas.
- **Resultado:** El impacto y valor real del servicio entregado.

### **Ventajas para la organización por implementar Indicadores de Gestión**

- Motivar a los miembros del equipo para alcanzar metas retadoras, y generar un proceso de mantenimiento continuo que haga que su proceso sea líder.
- Estimular y promover el trabajo en equipo.
- Contribuir al desarrollo y crecimiento tanto personal como del equipo dentro de la organización.
- Impulsar la eficiencia, la eficacia y desempeño de las actividades de cada uno de los trabajadores.
- Disponer de una herramienta de información sobre la gestión del negocio para determinar que tan bien se están logrando los objetivos y metas propuestas.
- Identificar fortalezas en las diversas actividades que puedan ser utilizadas para reforzar comportamiento preactivos.
- Reorientar políticas y estrategias con respecto a la gestión de la organización.

### **Clases de indicadores**

Con base en los criterios de eficiencia, eficacia y efectividad, los indicadores se pueden clasificar en dos clases:

- Indicadores de Desempeño (causales)
- Indicadores de Resultados (de efecto)

### **Indicadores de Desempeño**

Conducen cambios en la organización (KPI - Key Performance Indicator - Indicador Clave de Rendimiento), también se los llama indicadores líderes debido a que impulsan a resultados finales dentro de la empresa. Un lugar típico para estos indicadores son las perspectivas de Procesos Internos, de Aprendizaje y Desarrollo.

Se reconoce un indicador de desempeño, debido a que:

- Detalla cómo se realiza el trabajo de momento a momento.
- Manifiestan pasos a seguir día a día.
- Se considera que se pueden asociar con una persona responsable de sus consecuencias.
- Por lo general miden procesos o el desempeño de ellos.

Ejemplos: Número de contratos cerrados con clientes, índice competitivo de precios, el tiempo de respuesta de servicio, el número de productos entregados, etc.

### **Indicadores de Resultados**

Se los considera indicadores que miran al pasado, son de tipo histórico, pues muestran un resultado final (KBI- Key Business Indicator - Indicador Clave de Negocio). Esta clase de indicadores dominan la mayoría de sistemas de medición. Alrededor del 70% de indicadores suelen encajar en esta categoría.

Se reconoce un indicador de resultados, porque:

- Muestran resultados de decisiones pasadas.
- Generalmente no son claros para el personal operativo.
- Nadie se siente responsable por el resultado debido a que involucra a varios en sus efectos o consecuencias.

Ejemplos: Incluyen la mayoría del tipo financiero (retorno de inversión, crecimiento de ventas, valor económico agregado, etc.) y otros desde la perspectiva del Cliente o Usuario (rentabilidad de la producción, retención del cliente, índice de productividad del personal, etc.)

### **Indicadores de Gestión Asociados al Proceso de Gestión de Talento Humano**

#### **a. En relación con la formación del personal**

**Cuadro N° 2.3** Indicadores de gestión personal - Formación de personal

<b>INDICADOR</b>	<b>ÍNDICE O FÓRMULA</b>
Costo hora de formación	$\frac{\textit{Presupuesto ejecutado}}{\textit{Horas de formación aplicadas}}$
Costo trabajador en formación	$\frac{\textit{Presupuesto ejecutado}}{\textit{Número de empleados en formación}}$
Número de participantes por instructor	$\frac{\textit{Participantes por cursos}}{\textit{Instructores activos}}$
Relación de personal administrativo a personal instructor	$\frac{\textit{Personal administrativo}}{\textit{Personal instructores}}$
Número de participantes por cada espacio de formación	$\frac{\textit{Personal participante}}{\textit{Eventos de formación programados}}$
Personal formado	$\frac{\textit{Personal formado tema específico}}{\textit{Total de personal de la empresa}}$
Personal competente	$\frac{\textit{Personal que reúne las competencias}}{\textit{Personal capacitado en tema específico}}$

**Fuente:** El Talento Humano en los Sistemas de Gestión – Ricardo Ríos G. (2015)

#### **b. Asociado a los resultados alcanzados producto de la formación**

**Cuadro N° 2.4** Indicadores de gestión personal – Producto de la formación

<b>INDICADOR</b>	<b>ÍNDICE O FÓRMULA</b>
Variación en cupos de formación creados en la empresa	$\frac{\text{Presupuesto ejecutado}}{\text{Horas de formación aplicadas}}$
Variación de cursos elaborados	$\frac{\text{N}^\circ \text{de cursos periodo actual} - \text{N}^\circ \text{cursos periodo anterior}}{\text{Personal instructores}}$
Variación de instructores disponibles	$\frac{\text{N}^\circ \text{instructores periodo actual} - \text{N}^\circ \text{instructores periodo anterior}}{\text{N}^\circ \text{instructores periodo anterior}}$
Variación horas de formación	$\frac{\text{N}^\circ \text{de horas periodo actual} - \text{N}^\circ \text{horas periodo anterior}}{\text{N}^\circ \text{horas periodo anterior}}$

**Fuente:** El Talento Humano en los Sistemas de Gestión – Ricardo Ríos G. (2015)

**c. Indicadores asociados al impacto de la formación y/o entrenamiento**

**Cuadro N° 2.5** Indicadores de gestión personal – Formación y/o Entrenamiento

<b>INDICADOR</b>	<b>ÍNDICE O FÓRMULA</b>
Participantes inscritos en cursos específicos	$\frac{\text{N}^\circ \text{inscripciones cubiertas}}{\text{Cupos ofrecidos}}$
Participantes certificados (aprobados)	$\frac{\text{Participantes certificados}}{\text{N}^\circ \text{de participantes evaluados}}$
Personal de la empresa en pasantía en otras empresas	$\frac{\text{N}^\circ \text{de pasantes en empresas}}{\text{Total de personal en entrenamiento}}$
Abandono en formación	$\frac{\text{Personal que no culmina la formación}}{\text{Personal inscrito o en formación}}$

**Fuente:** El Talento Humano en los Sistemas de Gestión – Ricardo Ríos G. (2015)

**d. Asociados al impacto de la formación**

**Cuadro N° 2.6** Indicadores de gestión personal– Impacto de la formación

<b>INDICADOR</b>	<b>ÍNDICE O FÓRMULA</b>
Variación de ingresos	$\frac{\text{Ingreso periodo actual} - \text{Ingresos periodo anterior}}{\text{Ingresos periodo anterior}}$
Variación de promociones internas	$\frac{\text{Cargos en promoción periodo actual} - \text{Cargos en promoción periodo anterior}}{\text{Cargos en promoción periodo anterior}}$
Incremento de productividad	$\frac{\text{Productividad periodo actual} - \text{Productividad periodo anterior}}{\text{Productividad periodo anterior}}$
Disminución de accidentes de trabajo	$\frac{\text{Ingresos nuevos generados}}{\text{Costo aprendizaje}}$

**Fuente:** El Talento Humano en los Sistemas de Gestión – Ricardo Ríos G. (2015)

**e. Indicadores asociados a la selección de personal**

**Cuadro N° 2.7** Indicadores de gestión personal - Selección de personal

<b>INDICADOR</b>	<b>ÍNDICE O FÓRMULA</b>
Cumplimiento	$\frac{\text{Tiempo real proceso de selección}}{\text{Tiempo programado}}$
Aplicación presupuestal	$\frac{\text{Costo real proceso de selección}}{\text{Presupuesto área de gestión humana}}$
Eficacia	$\frac{N^{\circ} \text{ personas que superan periodo de prueba}}{N^{\circ} \text{ personas seleccionadas}}$

**Fuente:** El Talento Humano en los Sistemas de Gestión – Ricardo Ríos G. (2015)

**f. Indicadores asociados a la inducción**

**Cuadro N° 2.8** Indicadores de gestión personal – Inducción

<b>INDICADOR</b>	<b>ÍNDICE O FÓRMULA</b>
Cumplimiento	$\frac{\text{Personas que fueron inducidas}}{\text{Personas programadas para inducción}}$
Cobertura	$\frac{\text{Costo real proceso de selección}}{\text{Total personal seleccionado}}$

Eficacia	$\frac{N^{\circ} \text{ personas que cumplieron objetivos}}{N^{\circ} \text{ personas inducidas}}$
----------	--

**Fuente:** El Talento Humano en los Sistemas de Gestión – Ricardo Ríos G. (2015)

### g. Indicadores asociados a la administración de desempeño

**Cuadro N° 2.9** Indicadores de gestión personal – Administración de desempeño

INDICADOR	ÍNDICE O FÓRMULA
Cumplimiento	$\frac{\text{Objetivos alcanzados}}{\text{Objetivos acordados}}$
Cobertura Evaluación de desempeño	$\frac{N^{\circ} \text{ personas Evaluadas}}{\text{Total personal de la empresa}}$

**Fuente:** El Talento Humano en los Sistemas de Gestión – Ricardo Ríos G. (2015)

### 2.4.2.3 Rotación de Personal

#### Antecedentes

El problema conocido como Rotación de Personal se lo identifica a inicios de la Revolución Industrial, en donde en las organizaciones *“el proceso de selección de personal se hacía únicamente por parte del supervisor, basándose en observaciones y datos subjetivos”* (ARIAS, 2004), es decir, por mera intuición.

Como consecuencia de esa selección empírica surge un desequilibrio dentro de las organizaciones, específicamente en el capital humano; dando lugar así la Rotación del Personal, considerado uno de los problemas más grandes que se presentan en las organizaciones y que en pleno siglo XXI sigue latente.

Se considera que el fenómeno de Rotación de Personal tiene relación directa con la selección de personal, que tiene como finalidad atraer a las personas idóneas para un determinado puesto, pues en gran medida la Rotación de Personal tiene conexión a los factores de satisfacción en el puesto de trabajo. Y gracias a esa satisfacción se produce

un equilibrio entre lo que el trabajador desea obtener de la empresa respecto a la que esta le ofrece.

La Rotación de Personal presenta sus inicios en el año 1910, y fue descubierto en Norteamérica, evidenciándose sus consecuencias para la organización y obligando a afrontar dicho fenómeno con el fin de controlarlo, procurando el mínimo número de despidos y renunciaciones.

### **Conceptos**

*“El concepto de rotación hace normalmente referencias a los flujos de entrada y salida de los recursos humanos en la organización.”* (DOLAN, VALLE, JACKSON, & SHUKER, 2003)

El término Rotación de Personal según CHIAVENATO (1998), se utiliza para definir *“la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente”*, esto quiere decir que la fluctuación entre una organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan a la empresa o el que sale de la misma.

La Rotación de Personal es el resultado de la salida de los empleados y la entrada de nuevos con el fin de sustituirlos en un determinado cargo. Las organizaciones experimentan un proceso continuo y dinámico de entropía negativa, es decir, siempre están en una situación de desabastecimiento de energía y recursos, y por ende requieren alimentarse de más energía y recursos con el fin de garantizar su equilibrio.

Toda empresa busca que su personal mantenga un equilibrio para poder garantizar su eficiencia, así se dice que la rotación no es una causa sino un efecto de un conjunto de factores que se encuentran externa e internamente dentro de la organización, y presenta relación directa con el trabajador.

### **Las causas de la Rotación de Personal pueden ser:**

- **Rotación forzada:** Originada por jubilación, muerte, enfermedad, incapacidad permanente, etc.
- **Rotación voluntaria:** Surge por búsqueda de mejor salario, falta de crecimiento personal, deficientes relaciones interpersonales, condiciones de trabajo inadecuadas, etc.

### **Flujo de salidas**

El flujo de salidas (desvinculaciones, despidos y jubilaciones) debe compensarse con un flujo equivalente de entradas (admisiones) de personas.

- **Desvinculación por iniciativa del empleado:** Surge cuando un empleado decide por motivos personales o profesionales terminar la relación de trabajo con el empleador. Depende de dos percepciones: la primera es el nivel de insatisfacción del empleado con el trabajo; la segunda, el número de alternativas atractivas que ve fuera de la organización, es decir, en el mercado laboral.
- **Desvinculación por iniciativa de la organización (despido):** Ocurre cuando la organización decide despedir empleados, sea para sustituirlos por otros más adecuados a sus necesidades, para corregir problemas de selección inadecuada o para reducir la fuerza laboral. Los cambios que se realizan en el diseño de cargos generan transferencias, nuevos puestos, tareas compartidas, reducción de horas de trabajo y despido de empleados. Cuando el despido es indispensable, las organizaciones optan por llegar a negociaciones o acuerdos con los trabajadores, con el fin de prevenir problemas de reducción de moral y evitar posibles acciones judiciales y ayudan a los antiguos empleados en la búsqueda en el mercado laboral mediante el *outplacement* (reubicación profesional). El *outplacement* es un proceso de reubicación direccionado por empresas de consultoría contratadas por la empresa con el fin de brindar



asesoría a los colaboradores que están en la transición de desvinculación en la búsqueda de una vacante en el mercado laboral.

### **Índice de Rotación de Personal**

En consecuencia de las desvinculaciones que surgen en la empresa, ya sea por iniciativa del empleado o por iniciativa de la organización, es necesario que se realice el cálculo del índice de rotación de personal, que está basado en el volumen de entradas y salidas de personal en relación con los recursos disponibles en una área específica de la organización, dentro de cierto periodo de tiempo y en términos porcentuales.

La presente fórmula expresa el valor porcentual de empleados que circulan en la organización con relación al número promedio de empleados con los que cuenta la organización.

$$\text{ÍNDICE DE ROTACIÓN} = \frac{\frac{E+S}{2} * 100}{PE}$$

**(Fórmula 01: Rotación de Personal)**

**Fuente:** <http://avalon.cuautitlan2.unam.mx/biblioteca/tesis/1267.pdf>

#### **Dónde:**

**E**= entradas de personal

**S**= salidas de personal

**PE**= promedio efectivo. Puede ser obtenido sumando los empleados existentes al comienzo y al final del periodo, y dividiendo entre dos.

Cuando se trata de analizar las pérdidas de personal y sus causas el índice de rotación se determina mediante la siguiente fórmula:

$$\text{ÍNDICE DE ROTACIÓN} = \frac{S * 100}{PE}$$

(Fórmula 02: Pérdidas de personal y sus causas el índice de rotación)

Fuente: <http://avalon.cuautitlan2.unam.mx/biblioteca/tesis/1267.pdf>

**Dónde:**

S= salidas de personal

PE= promedio efectivo

Cuando se trata de analizar las pérdidas de personal tomando en cuenta los retiros por iniciativa de los empleados el índice de rotación se determina así:

$$\text{ÍNDICE DE ROTACIÓN} = \frac{S * 100}{\left(\frac{N1+N2+N3+\dots+Nn}{a}\right)}$$

(Fórmula 03: Retiros por iniciativa de los empleados)

Fuente: <http://avalon.cuautitlan2.unam.mx/biblioteca/tesis/1267.pdf>

**Dónde:**

a= número de meses del período

N1 + N2 + N3... Nn = sumatoria de empleados al comienzo de cada mes

Un índice de rotación de personal igual a cero no ocurre en la práctica, ni sería benéfico para la organización, debido que reflejaría un estado de parálisis total de la organización. Por otra parte, tampoco sería conveniente uno muy elevado, pues esto involucraría un estado de fluidez que no podría fijar ni asimilar la gestión de talento humano. Se considera que, el índice de rotación ideal sería aquel que permita a la organización retener a su personal de buen rendimiento, reemplazando a los empleados

que presentan distorsiones en su desempeño difíciles de corregir y directamente afectan a la productividad.

### **Costos de rotación**

Según los autores DOLAN, VALLE, JACKSON, & SHUKER (2003) definen que:

*“Los costos de rotación son todos aquellos ocasionados como consecuencia de la salida y sustitución de una persona, desde los de reclutamiento hasta los de reducción de la productividad.”*

La rotación conlleva costos primarios y secundarios.

**Costos Primarios:**son aquellos directamente relacionados con el retiro de cada empleado y su reemplazo por otro. Debido a que son básicamente cuantitativos se calculan con facilidad, estos son:

- **Costos de Reclutamiento:** Implica procesamiento de la solicitud del empleado, publicidad, visitas a instituciones, atención a los candidatos, tiempo de los reclutadores, investigaciones de mercado, etc.
- **Costos de Selección:** Incluye entrevistas de selección, aplicación y calificación de pruebas de conocimientos, aplicación de test, tiempo de los seleccionadores, verificación de datos, exámenes médicos, etc.
- **Costos de Entrenamiento:** Se requiere programas de integración, orientación, costos directos de capacitación, tiempo de los instructores, baja productividad en el periodo de capacitación, etc.
- **Costos de Desvinculación:** Pago de salarios y cancelación de derechos laborales pago de beneficios sociales, entrevistas de desvinculación, cargo vacante hasta la sustitución, etc.

**Costos Secundarios:**son aspectos difíciles de evaluar en forma numérica y otros relativamente intangibles, en su mayor parte de carácter cualitativo. Hace referencia a los aspectos colaterales e inmediatos de la rotación, como:

- **Reflejos de la producción:** Pérdida de la producción causada por el vacío dejado por el empleado, baja producción por lo menos durante el periodo de ambientación del nuevo empleado que ha ocupado el cargo.
- **Reflejos en la actitud del personal:** Imagen, actitudes y predisposiciones que el empleado que está retirándose transmite a sus compañeros, y de igual manera lo que el nuevo empleado transmite a sus compañeros
- **Costo extra laboral:**Gastos del personal extra y de las horas extras necesarias para cubrir el vacío existente, tiempo adicional de producción por la deficiencia del nuevo empleado, elevación del costo unitario de producción con la caída de la deficiencia media provocada por el nuevo empleado.

*La rotación no es una causa, sino un efecto de algunas variables externas e internas. Dentro de las variables externas se encuentran la situación de oferta y demanda del mercado de recursos humanos, la coyuntura económica, las oportunidades de empleo en el mercado laboral, etc.; se consideran variables internas a la política salarial, el diseño de cargos, las relaciones interpersonales, clima y cultura organizacional, condiciones físicas y psicológicas del trabajo. (CHIAVENATTO, 2002, pág. 76)*

- **Rotación de Puestos**

Se considera a la rotación de puestos como una técnica de capacitación gerencial que significa que el personal será cambiado de una posición a otra, con la finalidad de ampliar su experiencia e identificar sus puntos débiles o fuertes, con el objetivo de prepararlos o sustituirlos para un futuro de la empresa. Marc J. Wallace Jr. / N.

FredricCrandall y Charles H. Fay (1988), consideran que *“es un proceso mediante el cual los individuos seleccionados son ubicados en diferentes puestos a través de las diferentes posiciones de la empresa”*

El movimiento de los empleados se lo realiza mediante promociones, transferencias, despidos o terminación de contratos. En relación al concepto de rotación de puestos sé conoce el de promoción y el de transferencia.

- **La promoción.**-Es un cambio de las asignaciones, lo que representa generalmente nuevas posiciones, nuevos títulos, mayor autoridad y responsabilidad, se da normalmente cuando el trabajador puede aplicar su experiencia a contextos más amplios, sin excepción.
- **La transferencia.**-Es un movimiento lateral u horizontal dentro de la estructura organizacional interna, sin cambio de nivel, responsabilidad, estatus o compensación, se aplica comúnmente en áreas geográficas.

Autores como Marc J, Wallace Jr. Mencionan que a través de la rotación permite conocer nuevos trabajadores de la plantilla de la organización, mediante la renovación de los recursos humanos, proveer a los nuevos colaboradores con experiencias en nuevas posiciones, con el objetivo de que los empleados tengan la oportunidad de conocer las actividades que se desarrollan dentro de su contexto laboral, y brindarles las herramientas necesarias para el desempeño de sus responsabilidades y funciones, proporcionar información en lo que respecta al desarrollo del trabajo para cuando los empleados sean considerados para una promoción.

La rotación de puestos es benéfica para los empleados y por consiguiente redonda a favor de los intereses de la empresa, pues gracias a esta se produce variedad en su labor diaria, dejando a un lado la monotonía y el trabajo estático. Esta técnica ayuda a la organización en periodo de vacaciones, ausencias, renuncias, etc.

## **Factores empresariales relevantes que provocan la Rotación de Personal Voluntaria**

Ya se mencionó que, cuando los miembros de una organización toman la decisión de buscar otro empleo igual o diferente al que poseen en la organización, se retiran por perseguir expectativas que satisfagan sus metas a corto o largo plazo.

Entre estas expectativas se puede mencionar una mejoría en el nivel económico, satisfacción plena dentro de la organización, el desarrollo personal, tiempo para desarrollar otras actividades, problemas familiares, compromisos de matrimonio, maternidad, etc., por nombrar algunas, o simplemente porque reaccionan ante factores de la empresa que los empujan a retirarse de ella. A continuación se presentan las principales:

### **Inadecuada política salarial impuesta**

La política salarial es una de las decisiones más complicadas de las que son responsables los directivos en una empresa, debido a que se relacionan directamente con la satisfacción monetaria de los empleados. A pesar de su complejidad generalmente se aplica de manera superficial y subjetiva en muchas empresas y no está de acuerdo al promedio del mercado laboral y ni siquiera a la realidad de la empresa de acuerdo a los resultados obtenidos por el desempeño de su actividad.

Se considera que la decisión de los salarios dependerá de varios factores como la posición financiera de la empresa, de la situación del mercado laboral, de la situación económica del país de los sindicatos o de las negociaciones laborales, de la legislación laboral, y finalmente de la perspectiva aplicable a la política de recursos humanos con la que cuenta la organización.

### **Deficiente política de beneficios sociales**

En la mayoría de las empresas aparentemente se interesan por obtener los servicios de los trabajadores retribuyéndoles únicamente un salario, este puede ser bueno o malo, pero no sé considera que los trabajadores estarían mejor si se establecieran beneficios sociales adicionales al sueldo tales como: planes de jubilación, planes dentales, fondo de ahorro, seguro de vida, gastos médicos, actividades de integración, planes de préstamos, etc., por mencionar algunos. Así se concluye que es mejor para la empresa invertir en el personal que se tiene, y no gastar en contrataciones y más contrataciones generadas por la insatisfacción de los trabajadores.

### **Falta de oportunidad para desarrollarse dentro de la empresa**

Varias empresas poseen una estructura organizacional casi plena, que no da lugar a que se propicien oportunidades de ascensos o puestos superiores de empleados y trabajadores. Otras optan por una política que se inclina por ocupar los puestos con el personal exterior, pues consideran que su personal interno no tiene la preparación y perfil deseado para cubrir la posición.

También existen directivos que se preocupan por darle la oportunidad al personal interno aportando al enriquecimiento profesional de los mismos, con el fin de satisfacer los requerimientos del mercado laboral. Por lo contrario, en algunas empresas no propician el desarrollo de la organización, pues no aprovechan el potencial productivo que existe en la misma, no cumplen con la función social de preparar al personal para la dinámica que el actual mercado laboral exige.

### **Condiciones físicas inadecuadas del lugar de trabajo**

En la actualidad se habla constantemente de la importancia para los trabajadores, y además para generar un buen desempeño en sus actividades, que las condiciones físicas de los lugares de trabajo sean las adecuadas. Donde haya confort, seguridad e higiene, en ellas se debe considerar la salubridad, iluminación, espacios, elementos para prevenir riesgos y la facilidad de transporte para llegar al lugar, entre otros.

### **Tipo de Cultura Organizacional**

Cultura Organizacional es el conjunto de principios, hábitos, normas, creencias y valores compartidos dentro de una organización por todos sus miembros, la perspectiva particular de ver su entorno mediante lo cual fijan su forma de actuar y pensar, o sea la forma de comportarse. Reflejando así la manera en que la organización lleva a cabo sus actividades, trata a sus empleados, clientes y la comunidad en general, con el fin de fomentar el compromiso de los empleados hacia los objetivos organizacionales.

### **Ambiente Organizacional**

El ambiente organizacional “se refiere a la percepción que tiene un empleado de las expectativas organizacionales”. Este concepto es muy importante para la mayoría del personal que labora en una empresa. Se lo considera un parámetro de satisfacción que utilizan los empleados y trabajadores, pues si el ambiente está deteriorado afectará a cada miembro de la organización. Y esto influirá en la decisión de permanecer o no en la empresa.

Es fundamental que exista empoderamiento por parte del personal, es decir que se sientan identificados y en sintonía con el ambiente organizacional. De lo contrario, si los miembros no actúan acorde a los principios establecidos por ella y además no reciben una sanción inherente y adecuada a la gravedad de la falta, va a generar que los elementos de su estructura que realmente están comprometidos se retiren por ser diferentes los principios a lo que realmente se hace en la práctica.

### **Falta de capacitación para el trabajo**

Es crucial que el personal esté capacitado o apto para desarrollar su trabajo, es importante mencionar que en el caso de las empresas especializadas que trabajan con base en eficiencias de producción, se da un entrenamiento previo dirigido para que alcancen dicha eficiencia. En el caso de trabajos de tipo administrativos, el empleado



ya debe tener los conocimientos y capacidades que se requieren para ocupar un determinado cargo en la organización.

A la vez la organización debe contar con un plan de capacitación que permita proporcionar y actualizar conocimientos a sus colaboradores, con el fin de lograr que estén a la vanguardia de las necesidades y requerimientos de la empresa. De lo contrario pueden elevarse los índices de rotación de personal debido a la inconformidad del empleado o del empleador.

### **Política Disciplinaria**

Es de conocimiento general que toda actividad desarrollada por el ser humano debe tener un orden, normas de actuación que direccionen el comportamiento y propicien conductas adecuadas y satisfactorias. Las políticas disciplinarias definidas en cada organización se aplican desde el nivel inferior dentro de la estructura organizacional de la empresa hasta el director superior incluyendo el consejo de administración, con características particulares de cada nivel.

Todos los miembros de la organización, sin excepción, deben respetar y cumplir las reglas impuestas, con la finalidad de alcanzar satisfactoriamente la razón de ser de la empresa. Cuando la conducta y proceder de las personas se sale de los parámetros establecidos dentro de la empresa es necesario optar por las medidas disciplinarias más idóneas, estas pueden ser llamados de atención orales o advertencias por escrito hasta suspensiones temporales o despidos de la organización.

### **Deficiente equipo y herramientas de trabajo**

Cuando en las instalaciones de la empresa no tienen o a su vez están en mal estado los equipos o herramientas de trabajo necesarios para desempeñar las labores, ocasiona que las labores desempeñadas se realicen sin la productividad que podrán tener los trabajadores si contaran con todo lo necesario. Esto va generar inconformidad en los colaboradores, pues están imposibilitados para el desarrollo normal de sus funciones,

propiciando que en la evaluación del desempeño se afecta la recompensa de los trabajadores, y obviamente se presentará la insatisfacción por aparte de los mismos.

Evidenciando la deficiente organización por parte de los superiores al no brindar las facilidades para el desarrollo de la actividad productiva de la misma.

### **Trato incorrecto de los directivos hacia el personal**

Ya se ha mencionado en varias ocasiones que los trabajadores y empleados de una organización son seres humanos y no simples recursos, las actitudes y el proceder de los directivos, quienes se encargan de la tomadecisiones, deben ir apegados al buen trato y cordialidad que merecen los miembros.

Si estas personas referidas hacen lo que quieren y humillan a los trabajadores aprovechando el orden jerárquico, va motivar que los empleados y trabajadores cambien de empleo inmediatamente o cuando se dé la primera oportunidad. La mayoría de las personas que dejan la empresa, lo hacen por la forma en qué son tratados día con día. Expertos señalan que los trabajadores optan por dejar su empleo porque no se sienten valorados por sus superiores.

## **2.5 Hipótesis**

Los Riesgos Psicosociales incidirán en la Rotación del Personal de los trabajadores de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A en el cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi.

## **2.6 Señalamiento de variables**

- **Variable Independiente:** Riesgos Psicosociales
- **Variable Dependiente:** Rotación de Personal

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Enfoque de la investigación**

En la presente investigación con el tema Riesgos Psicosociales y Rotación de Personal en la Corporación Ecuatoriana de Aluminio de la Ciudad de Latacunga, Provincia de Cotopaxi, se utiliza el paradigma crítico-propositivo con un enfoque cualitativo-cuantitativo, los cuales se detallan a continuación.

##### **3.1.1 Enfoque Cualitativo**

Para el desarrollo del enfoque cualitativo se emplea métodos de análisis que permitan la recolección de datos claros y confiables, con el fin de facilitar el proceso de investigación, se analizarán las cualidades descriptivas de los colaboradores, el ambiente en el que se desenvuelven y el nivel de rotación de los mismos, permitiendo definir el objeto de estudio aportando con posibles soluciones y al mismo tiempo descubriendo la hipótesis.

##### **3.1.2 Enfoque Cuantitativo**

El enfoque cuantitativo, se realiza mediante el estudio de las variables, Riesgos Psicosociales como variable independiente y Rotación de Personal como variable dependiente, pues estas permiten establecer datos numéricos, mediante la aplicación de un test estandarizado y confiable y una encuesta inédita, que permita determinar los Riesgos Psicosociales que existen en CEDAL y el nivel de Rotación de Personal, con el fin de comprobar la hipótesis planteada.

### **3.2. Modalidad básica de la investigación**

Según el enfoque que se utiliza para el desarrollo de la presente investigación, se requerirá de las siguientes modalidades de investigación:

#### **3.2.1. Modalidad de Campo**

Se aplica la modalidad de campo, debido a que la investigación es eminentemente práctica, pues la investigadora debe acudir a la empresa y tener contacto directo con la situación actual de la misma, siendo necesario la obtención de información mediante la utilización de técnicas como la observación y la encuesta, en la Planta Industrial de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio S. A. Con el fin de obtener datos verídicos y reales que favorezcan al desarrollo del tema propuesto.

#### **3.2.2. Modalidad Bibliográfica – Documental.**

La modalidad Bibliográfica – Documental es una herramienta fundamental para la investigación, pues permite obtener información confiable y veraz respecto a las variables como definiciones, antecedentes, procesos, métodos, clasificación o tipos, características, etc., en sí, toda información relacionada al presente tema, mediante el análisis de varios autores, indagando en libros, textos, publicaciones, revistas, tesis de grado, artículos científicos, web, etc., con el fin de conocer, comprender y explicar la parte teórica del proyecto.

#### **3.2.3. Modalidad por Asociación de Variables**

En el presente proyecto la investigadora utiliza la asociación de las variables, que permite determinar la relación existente entre la variable independiente Riesgos Psicosociales y la variable dependiente Rotación de Personal, que aporta en la obtención de datos importantes para la comprobación de la hipótesis antes mencionada y permite avizorar la dinámica existente entre las mismas.

### **3.2.4. Modalidad Social**

La investigación se considera social porque posee una población de impacto, en la cual se pretende analizar la problemática de estudio con el tema Riesgos Psicosociales y Rotación de Personal en los trabajadores de CEDAL.

### **3.3 Nivel o tipo de investigación**

Existen diversos tipos de investigación que se aplican en el desarrollo de una investigación, pero en el presente proyecto se utiliza las siguientes:

#### **3.3.1 Nivel de Investigación Descriptiva**

Se realiza una investigación descriptiva mediante un análisis de las variables, Riesgos Psicosociales como variable independiente y Rotación de Personal variable dependiente, basado en determinar las causas y consecuencias del problema, identificando los Riesgos Psicosociales y el nivel de Rotación del Personal en CEDAL, con el fin de realizar un análisis estructurado mediante una descripción e interpretación que contribuya a la investigación.

#### **3.3.2 Nivel de Investigación Exploratorio**

En la presente investigación se pretende explorar todo lo relacionado a la problemática en estudio, para poder definir cuál es la situación actual de la empresa CEDAL, determinando cuales son las causas que generan los Riesgos Psicosociales y la Rotación de Personal, con el fin de poder determinar las posibles consecuencias de las mismas.

#### **3.3.3. Niveles de Investigación Correlacional**

Se utiliza la Investigación Correlacional pues se tiene como objetivo determinar la incidencia de la variable independiente Riesgos Psicosociales sobre la variable dependiente Rotación de Personal, mediante la aplicación de un test estandarizado F llamado FPSICO y una encuesta inédita, previamente aprobados por los directivos de

la empresa, para finalmente poder realizar un análisis e interpretación de la información obtenida.

### 3.4 Población y muestra

Para el desarrollo de la investigación se trabaja con una población de 200 personas, que equivale a la totalidad de trabajadores de la empresa CEDAL (Corporación Ecuatoriana de Aluminio) de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi.

#### Cálculo de la muestra

Se define al área de estudio por medio de la totalidad de la población para la aplicación del método FPSICO y la encuesta, por motivo que el número de investigados es mayor que 100 emplearemos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2s^2}{(N - 1)E^2 + Z^2s^2}$$

(Fórmula 04: Cálculo de muestra)

**Fuente:** Estadística y Muestreo, Ciro Martínez Bencardino (2012)

#### Dónde:

n = Tamaño de la Muestra

N = Valor de la Población

Z = Valor crítico correspondiente un coeficiente de confianza del cual se desea hacer la investigación

E = Error Muestral

s= Varianza

$$n = \frac{(200)(1,96)^2(0,53)^2}{(200 - 1)(0,03)^2 + (1,96)^2(0,53)^2}$$

$$n = \frac{215,82}{1,26}$$

$$n = 170,53$$

$$n = 170$$

### 3.5. Operacionalización de Variables

#### Variable Independiente: Riesgos Psicosociales

Cuadro N° 3.1 Variable Independiente

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítem Básico	Técnicas e Instrumentos
Los Riesgos Psicosociales son las interacciones entre el <b>contenido</b> , la <b>organización</b> y las <b>condiciones ambientales</b> , por un lado, y <b>las funciones o necesidades de los trabajadores/as</b> por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores/as a través de sus percepciones y experiencias. (OIT, 1986)	Contenido	Demasiada tarea Poca tarea	¿El contenido o la dificultad de su trabajo requieren dedicar más tiempo del habitual, hacer horas extra o llevarse el trabajo a casa? ¿Tiene conocimiento de cuál es la estructura de la organización (autoridades, jerarquía, organigrama, división departamental, etc.)?	Test Estandarizado Método FPSICO  Observación Ficha de observación  Encuesta Cuestionario
	Organización	Estructura de la organización		
	Funciones o necesidades de los trabajadores	Relaciones y Apoyo Social	¿En su trabajo ha sufrido algún conflicto interpersonal con sus compañeros? ¿En su trabajo se ha presentado algún tipo de violencia psicológica (amenazas, insultos, descalificaciones personales...)?	
	Condiciones ambientales	Iluminación Ruido Temperatura Espacio físico	¿Se siente satisfecho con las condiciones ambientales (iluminación, ruido, temperatura, espacio físico, etc.) de su lugar de trabajo?	

Elaborado por: Andrea Nataly Molina Claudio



**Variable Dependiente: Rotación de Personal**

**Cuadro N° 3.2** Variable Dependiente

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítem Básico	Técnicas e Instrumentos
<p>Es la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; se define por el <b>volumen de personas</b> que ingresan en la organización y el de las que salen de ella, se origina por <b>factores socio-ambientales internos y externos</b> dentro y fuera de la empresa.</p> <p><b>Chiavenato I, (2007)</b></p>	<p>Volumen de personas que ingresan y salen</p>	<p>Número de personas que ingresaron                      Número de personas despidas                      Números de personas que renunciaron</p>	<p>¿Considera usted que su situación laboral es estable?                      ¿La organización del tiempo de trabajo (horarios, turnos, vacaciones, etc.) le provoca malestar?</p>	<p>Observación</p> <p>Ficha de observación</p>
	<p>Factores socio-ambientales internos</p>	<p>Jubilación                      Incapacidades                      Renuncia del trabajador                      Despido                      Mala selección</p>	<p>¿Ha existido salida del personal a consecuencia de alguna incapacidad producida durante el desempeño de sus funciones?                      ¿Ha considerado alguna vez en renunciar a su trabajo a causa del contenido o dificultad de sus tareas?</p>	
	<p>Factores socio-ambientales externos</p>	<p>Inestabilidad familiar                      Crisis de la empresa                      Crisis económica</p>	<p>¿Su trabajo le ha generado inestabilidad familiar?                      ¿Recientemente ha existido salida del personal por crisis en la empresa?</p>	

**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

### 3.6 Plan de recolección de información

**Cuadro N° 3.3**Recolección de información

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
¿Para qué?	Determinar la incidencia de los Riesgos Psicosociales en la Rotación de Personal en los trabajadores de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A.
¿A qué personas?	Personal administrativo y operativo
¿Sobre qué aspectos?	Riesgos Psicosociales y Rotación Personal
¿Quién?	Andrea Nataly Molina Claudio
¿Cuándo?	Periodo Octubre 2016- Febrero 2017
¿Dónde?	Planta Industrial de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A.
¿Cuántas veces?	Una vez
¿Qué técnica de recolección?	Encuestas
¿Con qué?	Cuestionario

**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

### 3.7 Procesamiento y análisis

#### 3.7.1 Procesamiento

La información se procesa de la siguiente manera:

- Selección de las técnicas o métodos que se va a utilizar para la recolección de información.

- Aplicación del métodoFPSICO para evaluar Riesgos Psicosociales y la encuesta al personal de la empresa CEDAL.
- Revisión crítica de la información recogida, suprimiendo la información no necesaria.
- Estudio de datos losobtenidos para interpretación de resultados.

### **3.7.2 Análisis**

Los datos obtenidos se analizan de la siguiente manera:

- Tabulación según variables, diseño de tablas y representación en pasteles.
- Análisis de los resultados estadísticos del métodoFPSICO estableciendo valores, y destacando las relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico.
- Comprobación de hipótesis.
- Determinar las conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1. Análisis e Interpretación**

A continuación se presenta los resultados de la encuesta aplicada el mes de Enero del 2017 al personal de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio, ubicada en la ciudad de Latacunga, con la finalidad de obtener datos y porcentajes que aporten en el presente proyecto de investigación, indagando en lo que respecta a la incidencia de los Riesgos Psicosociales dentro de la Rotación de Personal.

Es importante mencionar y agradecer la cordial colaboración de los departamentos de: administración, anodizado, calidad y sistema integrado de gestión, empaque, extrusión, fundición, mantenimiento, matriceria, pintura y planta de tratamiento. Los cuales, en el departamento administrativo realizan un único turno desde las 08:00 am hasta las 17:00pm, y el resto de áreas en turnos rotativos (07:00am- 15:00pm; 15:00pm – 23:00pm y 23:00pm – 07:00 am).

Los datos recolectados se presentan mediante tabulación cuantitativa y descriptiva, con su respectivo análisis e interpretación en base a los porcentajes obtenidos en las diferentes preguntas que comprenden la encuesta aplicada, procedimiento fundamental para poder realizar el cálculo de Chi cuadrado con el fin de verificar la hipótesis y a la vez determinar si la presente investigación aportará con la información que se requiere para demostrar la incidencia de los Riesgos Psicosociales dentro de la Rotación de Personal en la Corporación Ecuatoriana de Aluminio.

**Pregunta 1:** ¿Dispone de al menos 48 horas de descanso cada semana (7 días consecutivos)?

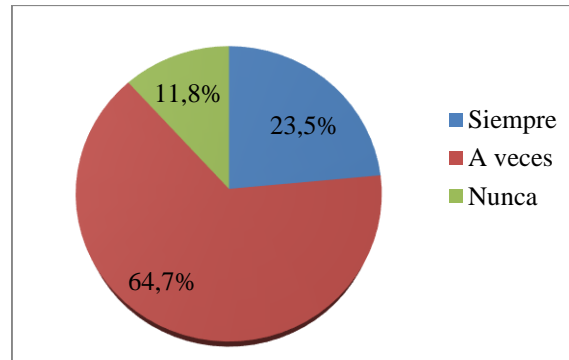
**Tabla 4.1:** Horas de descanso

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
Siempre	40	23,5%
A veces	110	64,7%
Nunca	20	11,8%
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Fuente:** Encuesta/Investigación de campo

**Gráfico 4.1:** Horas de descanso



**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Fuente:** Encuestas

**Análisis e interpretación.-** De la totalidad de los colaboradores el 64,7% perteneciente a 110 trabajadores manifiestan que a veces disponen de 48 horas de descanso; mientras que el 23,5% equivalente a 70 personas expresa que siempre pueden tener el respectivo descanso, por otra parte el 11,8% resultante de 20 miembros exteriorizan que nunca tienen un descanso de 48 horas.

Se establece que casi una cuarta parte de la población de la empresa si tiene un descanso como lo estipula la ley, y evidentemente el resto no, es de conocimiento que tras cumplir con su jornada laboral es necesario que las personas tengan un tiempo de descanso que les permita dejar la rutina de trabajo y tener una variación en sus actividades, poniendo una pausa al aspecto laboral con el fin de prevenir la aparición de fatiga en los colaboradores por consecuencia del trabajo.

**Pregunta 2:** Durante su jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puede detener su trabajo o hacer una parada corta cuando lo requiere?

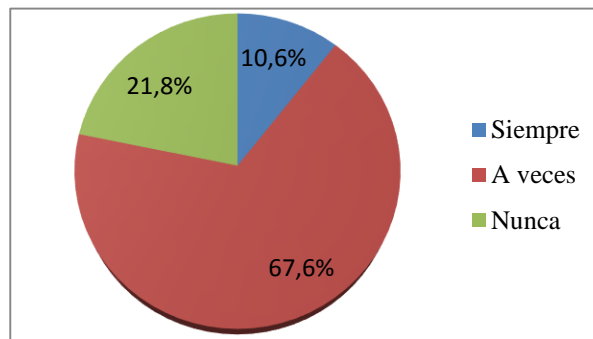
**Tabla 4.2:** Parada corta

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	18	10,6%
A veces	115	67,6%
Nunca	37	21,8%
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Fuente:** Encuesta/Investigación de campo

**Gráfico 4.2:** Parada corta



**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Fuente:** Encuestas

**Análisis e interpretación:** Según las respuestas obtenidas, el 67,6% de encuestados que equivale a 115 personas manifiestan que a veces pueden hacer una parada corta, mientras que 37 trabajadores que representa 21,8% indican que nunca pueden hacer una pausa, y solo el 10,6% que representa a 18 colaboradores mencionan que siempre tienen la oportunidad de detener su trabajo.

Casi la totalidad de la población encuestada menciona que durante su jornada y fuera de las pausas reglamentarias cuando requieren no pueden detener su trabajo y hacer una parada corta, evidenciando el desgaste físico y mental a los que están expuestos los colaboradores, y a la poca o nula capacidad de decisión sobre diferentes aspectos relacionados con su trabajo como: organización de la carga de trabajo, elección del ritmo, posibilidad de distribuir descansos durante la jornada, entre otros.

**Pregunta 3:** ¿La realización de sus tareas laborales le impone trabajar con rapidez?

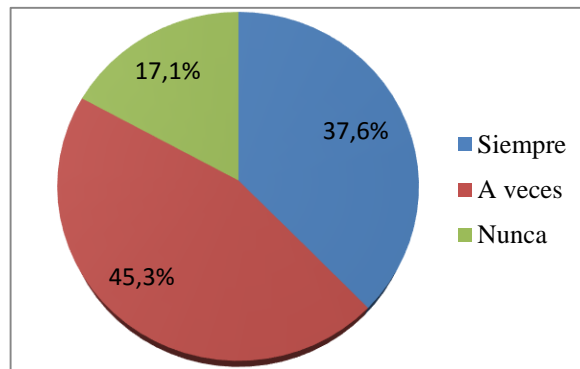
**Tabla 4.3:** Trabajar con rapidez

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	64	37,6%
A veces	77	45,3%
Nunca	29	17,1%
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Fuente:** Encuesta/Investigación de campo

**Gráfico 4.3:** Trabajar con rapidez



**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Fuente:** Encuestas

**Análisis e interpretación.-** Según los datos compartidos por los colaboradores, 77 trabajadores equivalente 45,3% de la población, manifiestan que a veces la realización de sus tareas laborales le impone trabajar con rapidez; 64 miembros pertenecientes al 37,6% de los colaboradores afirman que siempre deben trabajar rápidamente y el porcentaje final de 17,1% igual a 29 personas eligieron la opción nunca.

La mayoría del personal de CEDAL indica que debe trabajar con rapidez, por consecuencia del nivel de demanda de trabajo a la que los colaboradores deben hacer frente, siendo necesario asignar un tiempo límite a las tareas y por esto la ejecución del trabajo con velocidad, lo que podría ocasionar diferentes problemas como: accidentes de trabajo, estrés, desmotivación, insatisfacción laboral, rotación de personal, síndrome de burnout, entre otros, todos como consecuencia de la excesiva presión.

**Pregunta 4:**¿El contenido o la dificultad de su trabajo requieren dedicar más tiempo del habitual, hacer horas extras o llevarse el trabajo a casa?

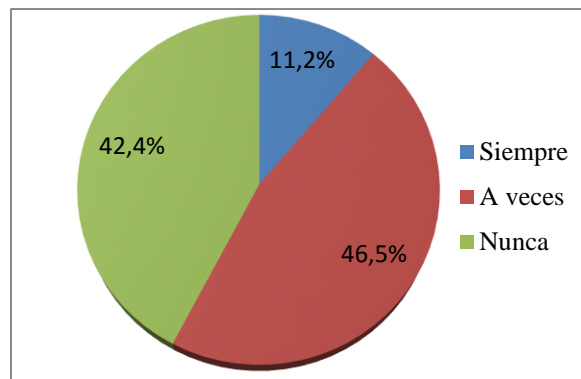
**Tabla 4.4:** Hacer horas extras

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	19	11,2%
A veces	79	46,5%
Nunca	72	42,4%
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Fuente:** Investigación de campo

**Gráfico 4.4:** Hacer horas extras



**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Fuente:** Encuestas

**Análisis e interpretación.-** En la pregunta realizada el 46,5% resultante de 79 miembros, afirma que debido al contenido o dificultad de su trabajo a veces requieren dedicar más tiempo del habitual, 72 personas igual al 42,4%, mencionan que nunca necesitan hacer horas extras o llevarse el trabajo a casa, mientras que el 11,2% perteneciente a 19 trabajadores dicen que siempre deben dedicar más tiempo.

Más de la mitad de los trabajadores mencionan que para el cumplimiento de sus funciones es necesario que dediquen más tiempo del habitual, es decir, hacer horas extras o deben llevarse el trabajo a casa. Generando una situación de doble presencia, el cual es un riesgo para la salud, obligando a que la persona responda de manera simultánea a las exigencias de la vida laboral y familiar.



**Pregunta 5:**¿Tiene conocimiento de cuál es la estructura de la organización (autoridades, jerarquía, organigrama, división departamental, etc.)?

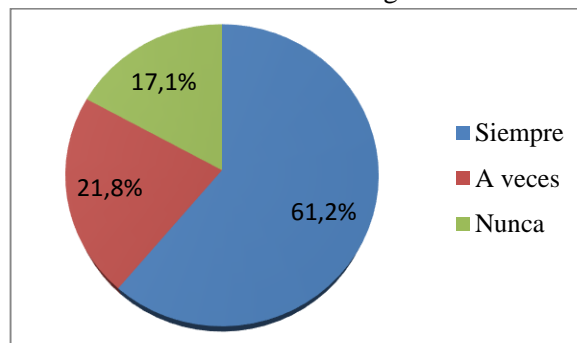
**Tabla 4.5:** Estructura de la organización

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	104	61,2%
A veces	37	21,8%
Nunca	29	17,1%
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Fuente:** Encuesta/Investigación de campo

**Gráfico 4.5:** Estructura de la organización



**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Fuente:** Encuestas

**Análisis e interpretación.-** En esta pregunta el 61,2% resultante de 104 miembros de CEDAL, manifiesta que si tienen conocimiento de cuál es la estructura de la organización, el 21,8% perteneciente a 37 trabajadores, expresa que a veces se les socializa cuál es la estructura de su lugar de trabajo, por último el 17,1% equivalente a 29 personas restantes, nunca han tenido conocimiento del tema.

Casi la mitad de la población desconoce cuál es la estructura de la organización, es decir, cuáles son las autoridades, el orden jerárquico, el organigrama de CEDAL, por lo cual se pueden generar problemas de comunicación en la empresa, pues si esta no es efectiva, se corre el riesgo de que entre los trabajadores y sus superiores se produzcan malos entendidos, órdenes confusas, y un desconocimiento de a quién acudir cuando se requiere algo.

**Pregunta 6:** ¿Con que frecuencia se toma en cuenta los aportes de los trabajadores en la toma de decisiones de la empresa?

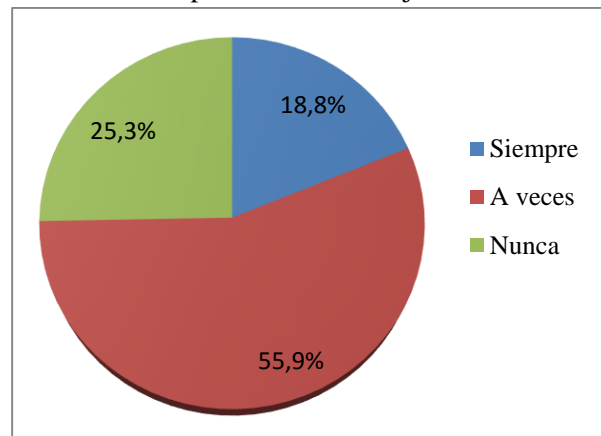
**Tabla 4.6:** Aportes de los trabajadores

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	32	18,8%
A veces	95	55,9%
Nunca	43	25,3%
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Fuente:** Encuesta/ Investigación de campo

**Gráfico 4.6:** Aportes de los trabajadores



**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Fuente:** Encuestas

**Análisis e interpretación.-** El 55,9% equivalente a 95 trabajadores mencionan que a veces se toma en cuenta su opinión en la toma de decisiones dentro de la empresa, 43 personas igual al 25,3% dicen que nunca forman parte de las decisiones y el 18,8% perteneciente a 32 trabajadores dicen que siempre intervienen en ese aspecto.

Más de la mitad y una cuarta parte de la población afirman no tener participación en la toma de decisiones, en lo que respecta a cambios o modificaciones dentro de la organización, evidenciando la ausencia de participación de los miembros, provocando inconformidad, desinterés, falta de compromiso, inexistencia del sentido de pertenencia en los mismos debido a que están siendo aislados e ignorados.

**Pregunta 7:**¿En consideración a sus deberes y responsabilidades de trabajo, está satisfecho con el salario que recibe?

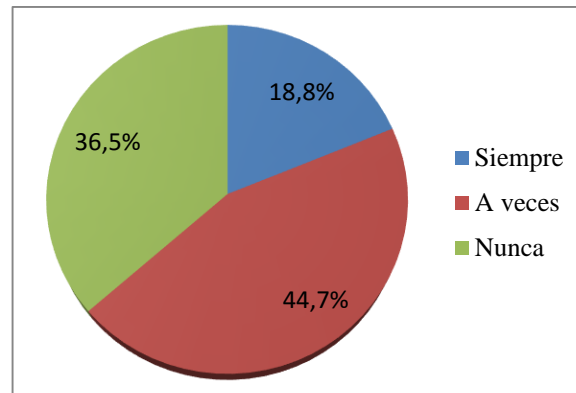
**Tabla 4.7:** Satisfecho con el salario

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	32	18,5%
A veces	76	44,7%
Nunca	62	36,5%
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Fuente:** Encuesta/ Investigación de campo

**Gráfico 4.7:** Satisfecho con el salario



**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Fuente:** Encuestas

**Análisis e interpretación.-** Los datos recolectados muestran que 76 personas que conforman el 44,7% de los trabajadores de CEDAL, a veces se sienten conformes con el salario que reciben, por otra parte el 36,5% equivalentes a 62 personas muestran que nunca están satisfechos y tan solo 32 trabajadores pertenecientes al 18,8% de los miembros aseguran estar siempre satisfechos con su salario.

La mayoría de integrantes de la empresa manifiestan su inconformidad respecto al asunto de su salario, cuando el salario a percibir es atractivo, el colaborador se fideliza, se siente valorado, se motiva y demuestra mayor dedicación en sus funciones, de lo contrario con un salario poco satisfactorio o recibido a destiempo que no permite cubrir las diferentes necesidades del trabajador puede generar desmotivación, molestia y deserción por parte del personal.

**Pregunta 8:** ¿En su trabajo ha sufrido algún conflicto interpersonal con sus compañeros?

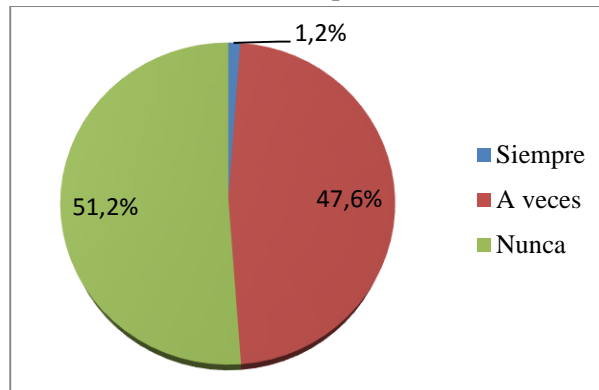
**Tabla 4.8:** Conflicto interpersonal

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	2	1,2%
A veces	81	47,6%
Nunca	87	51,2%
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Fuente:** Encuesta/ Investigación de campo

**Gráfico 4.8:** Conflicto interpersonal



**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Fuente:** Encuestas

**Análisis e interpretación.-** El 51,2% perteneciente a 87 trabajadores de CEDAL nunca han enfrentado un conflicto interpersonal con sus compañeros, consecuentemente 81 miembros que conforman el 47,6% a veces han estado involucrados en conflictos interpersonales, por ultimo 2 trabajadores equivalentes al 1,2% restante que si han sufrido algún conflicto de ese tipo.

Casi la mitad de población encuestada hicieron frente a conflictos interpersonales, lo que ocasiona diferentes problemas como: desmotivación, la disminución de la productividad, una mayor rotación de personal, pérdida de miembros clave para la organización, ausentismo laboral, alteraciones en la salud, comunicación deficiente, etc. Perjudicando directamente al correcto funcionamiento de la organización.

**Pregunta 9:** ¿En su trabajo se ha presentado algún tipo de violencia psicológica (discriminación, amenazas, insultos, descalificaciones personales...)?

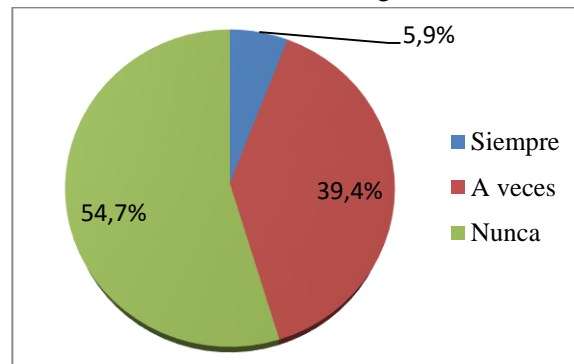
**Tabla 4.9:** Violencia Psicológica

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	10	5,9%
A veces	67	39,4%
Nunca	93	54,7%
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Fuente:** Encuesta/ Investigación de campo

**Gráfico 4.9:** Violencia Psicológica



**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Fuente:** Encuestas

**Análisis e interpretación.-** Según los datos obtenidos, el 54,7% que pertenece a 93 personas de la población manifiesta que nunca se ha presentado algún tipo de violencia psicológica en la empresa, 67 trabajadores que conforman el 39,4% afirma que a veces se han presentado casos de lo mencionado, y el 5,9% equivalente a 10 de los colaboradores restantes aseguran que siempre ha existido violencia psicológica.

Aproximadamente la mitad de población afirma que en la empresa ha existido algún tipo de violencia psicológica (discriminación, amenazas, insultos, mobbing, etc.), generando un clima laboral deficiente el cual aporta al deterioro de la salud del trabajador, además de menoscabar la calidad de vida familiar y social del personal. Los efectos también se evidencian en la organización, mediante la disminución de la productividad.

**Pregunta 10:** ¿Se siente cómodo con las condiciones ambientales (iluminación, ruido, temperatura, espacio físico, etc.) de su lugar de trabajo?

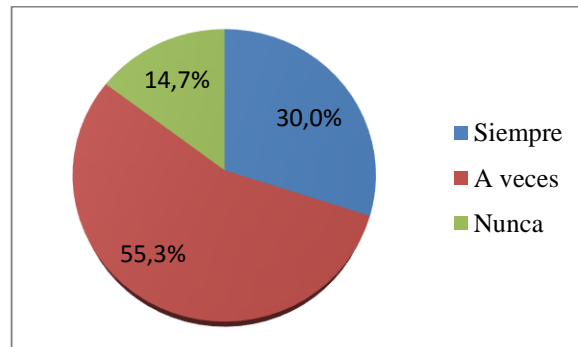
**Tabla 4.10:** Condiciones ambientales

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	51	30,0%
A veces	94	55,3%
Nunca	25	14,7%
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Fuente:** Encuesta/ Investigación de campo

**Gráfico 4.10:** Condiciones ambientales



**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Fuente:** Encuestas

**Análisis e interpretación.-** El 55,3% perteneciente a 94 trabajadores expresan que a veces se sienten cómodos con las condiciones ambientales de su lugar de trabajo, por otra parte el 30% equivalente a 51 personas manifiestan que siempre están conformes con las condiciones ambientales de su entorno y el 14,7% equivalente a 25 miembros dicen que nunca están a gusto expresando su malestar.

Cerca de las tres cuartas partes de la población manifiestan no estar cómodos con las condiciones ambientales de su lugar de trabajo, influyendo de alguna manera el rendimiento, motivación e incluso en el estado de ánimo del personal de la organización, pues un inadecuado entorno genera malestar, las personas necesitan desenvolverse en condiciones idóneas que brinden confort.

**Pregunta 11.** ¿Considera usted que su situación laboral es estable?

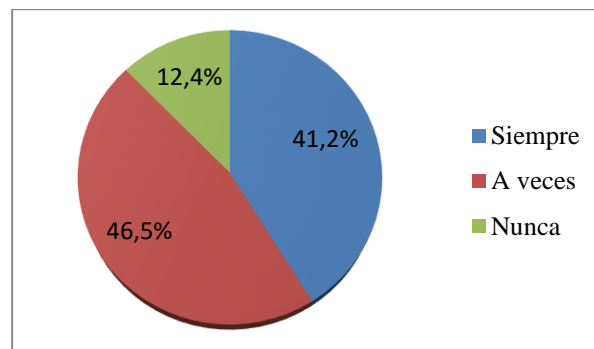
**Tabla 4.11:** Situación laboral

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	70	41,2%
A veces	79	46,5%
Nunca	21	12,4%
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Fuente:** Encuesta/ Investigación de campo

**Gráfico 4.11:** Situación laboral



**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Fuente:** Encuestas

**Análisis e interpretación.-** Dentro de esta pregunta 79 personas equivalente al 46,5% afirman que a veces consideran que su situación laboral es estable, 70 miembros que conforman el 41,2% de la población de CEDAL opinan que su situación laboral siempre es estable, consecuentemente el 12,4% perteneciente a 21 colaboradores faltantes nunca creen que su permanencia en la empresa sea segura.

La situación laboral es un tema que preocupa aproximadamente a más de la mitad de los trabajadores, debido a que desconocen cuál será su futuro en CEDAL, la inestabilidad laboral es considerada como uno de los estresores psicosociales más relevantes de la actualidad y su percepción puede provocar malestar, sufrimiento y puede desembocar en un estado de estrés, produciendo altos niveles de tensión psicológica en el colaborador y deficiente desempeño de sus funciones.

**Pregunta 12.**¿La organización del tiempo de trabajo (horarios, turnos, vacaciones, etc.) le provoca malestar?

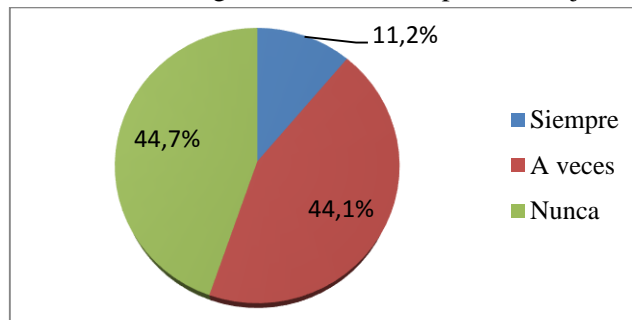
**Tabla 4.12:** Organización del tiempo de trabajo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	19	11,2%
A veces	75	44,1%
Nunca	76	44,7%
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Fuente:** Encuesta/ Investigación de campo

**Gráfico 4.12:** Organización del tiempo de trabajo



**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Fuente:** Encuestas

**Análisis e interpretación.-** Según los datos recolectados, el 44,7% perteneciente a 76 miembros afirman que nunca la organización del tiempo de trabajo les genera malestar, 75 personas que integran el 44,1% manifiesta que a veces si les provoca inconformidad, de la misma manera 11,2% equivalente a 19 trabajadores considera que siempre tienen malestar por lo antes mencionado.

La mitad de la población encuestada expresa su malestar debido a la organización del tiempo de trabajo, pues la mayoría de miembros trabaja en turnos rotativos a causa de los procesos de producción, siendo importante que se les permita tener un descanso de sus funciones laborales, con el fin de prevenir alteraciones en su salud física (mareos, cefaleas, alteraciones cardíacas, etc.) y salud mental (irritabilidad, ansiedad y depresión, etc.), de no ser el caso puede surgir insatisfacción laboral.



**Pregunta 13:**¿Ha existido salida del personal a consecuencia de alguna incapacidad producida durante el desempeño de sus funciones?

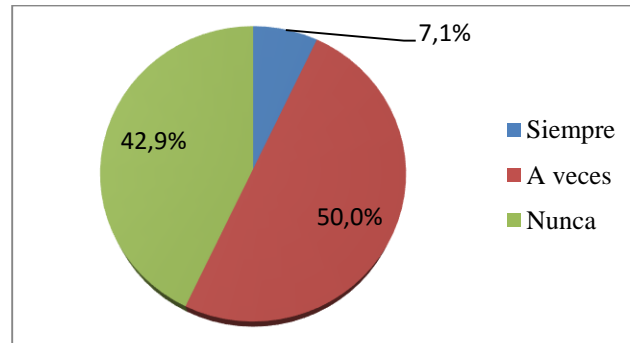
**Tabla 4.13:** Salida del personal por incapacidades

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	12	7,1%
A veces	85	50,0%
Nunca	73	42,9%
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Fuente:** Encuesta/ Investigación de campo

**Gráfico 4.13:** Salida del personal por incapacidades



**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Fuente:** Encuestas

**Análisis e interpretación.-** Según la encuesta, 85 personas que conforman el 50% de trabajadores, afirman que a vecesha existido salida del personal debido alguna incapacidad producida durante el desempeño de las funciones, el 42,9% pertenecientes a 73 colaboradores aseguran que nunca, ypor último 12 personas que integran el 7,1% mencionan que han existido casos de esa índole.

Se evidencia que casi la mitad de la población afirman que dentro de CEDALha existido salida del personal provocada por incapacidadesfísicas en los trabajadores, hecho que perjudica de manera considerable tanto al personal como a la empresa, las personas pueden adquirir incapacidades permanentes que no les permitirá llevar una vida normal y para la empresa implica pérdidas económicas.

**Pregunta 14:**¿Su trabajo le ha generado inestabilidad familiar?

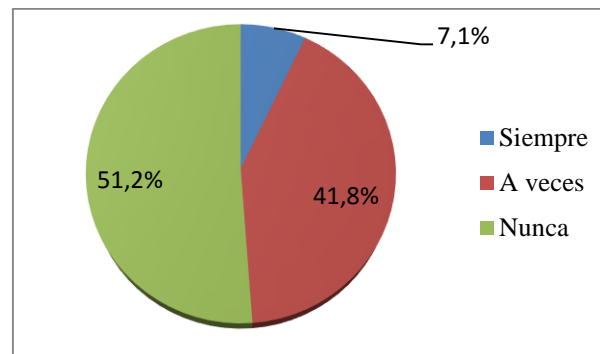
**Tabla 4.14:** Inestabilidad familiar

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	12	7,1%
A veces	71	41,8%
Nunca	87	51,2%
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Fuente:** Encuesta/ Investigación de campo

**Gráfico 4.14:** Inestabilidad familiar



**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Fuente:** Encuestas

**Análisis e interpretación:** Los resultados obtenidos exteriorizan que el 51,2% que representa a 87 trabajadores indica que nunca su trabajo les ha generado inestabilidad familiar, el 41,8% representado por 71 trabajadores respondió que a veces han tenido inconvenientes en su hogar por esta causa y el 7,1% igual a 12 miembros mencionan que siempre su trabajo ha sido causante de problemas familiares.

Aproximadamente la mitad de encuestados manifiestan que su trabajo ha sido motivo para que se produzca inestabilidad familiar, debido a que según las circunstancias deben dedicar más tiempo del habitual ya sea por el contenido de trabajo, el tiempo de ejecución de la tarea, etc., se considera que el trabajo tiene un fuerte impacto sobre la familia y viceversa, esto influye directamente en la calidad de vida de las personas pues depende de que haya congruencia en la interacción de los ámbitos familiar y laboral.

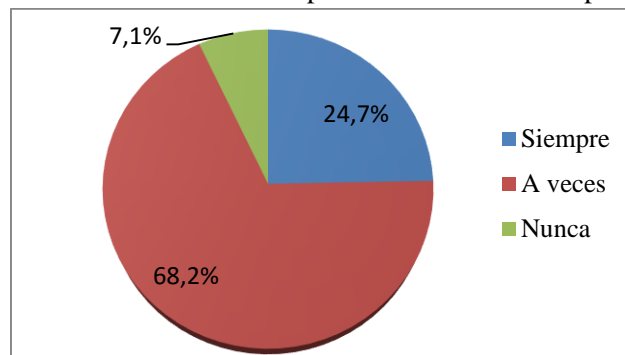
**Pregunta 15:**¿Recientemente ha existido salida del personal por crisis de la empresa?

**Tabla 4.15:** Salida del personal por crisis de la empresa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	42	24,7%
A veces	116	68,2%
Nunca	12	7,1%
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Fuente:** Encuestas/ Investigación de campo



**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Fuente:** Encuestas

**Análisis e interpretación:** Del total de encuestados, 116 trabajadores que representa al 68,2% manifiesta que a veces habido salida del personal por crisis de la empresa, en cambio el 24,7% que equivale a 42 personas respondió que siempre se ha presentado dicha situación y el 7,1% que es igual a 12 colaboradores expresó que nunca se ha producido salida del personal por crisis de la empresa.

El porcentaje más representativo en el análisis previo, indica que recientemente se han presentado casos de salida de personal a causa de que la empresa atraviesa una crisis, el problema de tomar esa medida es que precisamente el personal operativo es el que permite a la empresa funcionar y continuar con la producción, de esta manera si se recorta al personal, se puede producir inestabilidad laboral debido al proceso que implica la selección, contratación e inducción del nuevo personal.

**Pregunta 16:** ¿Ha considerado alguna vez renunciar a su trabajo a causa del contenido o dificultad de sus tareas?

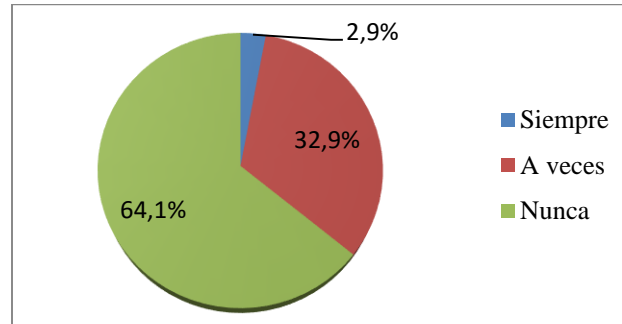
**Tabla 4.16:** Renunciar a su trabajo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	5	2,9%
A veces	56	32,9%
Nunca	109	64,1%
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Fuente:** Encuesta/ Investigación de campo

**Gráfico 4.16:** Renunciar a su trabajo



**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Fuente:** Encuestas

**Análisis e interpretación:** Considerando los datos obtenidos, 109 trabajadores equivalente al 64,1% manifiestan que nunca han considerado renunciar a su trabajo a causa del contenido o dificultad de sus tareas, el 32,9% que constituye a 56 personas señaló que a veces se ha cruzado por su mente tomar esa decisión, y solo el 2,9% que representa a 5 miembros optó por la opción siempre para contestar la pregunta.

Una cantidad aproximada a la mitad del personal ha considerado renunciar a su trabajo debido al contenido o dificultad de sus tareas, es decir, la carga de trabajo que el colaborador debe cumplir dentro de sus funciones, la persona puede sentirse incapaz de satisfacer las exigencias laborales. Si la situación se prolonga puede provocar un fracaso en el rendimiento del trabajador, impulsando a que él personal tome la decisión de abandonar su trabajo.

## 4.2. Verificación de la Hipótesis

Para la comprobación de la Hipótesis del presente proyecto de investigación, se ha relacionado cuatro preguntas de la encuesta realizada al personal de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio de la ciudad de Latacunga, las cuales pertenecen a las preguntas número 3,7, 11 y 13 respectivamente; cada una hace referencia a las variables: Riesgos Psicosociales como variable independiente y Rotación de Personal variable dependiente, se consideran las más relevantes.

### 4.2.1. Hipótesis Nula:

**H0:** Los Riesgos Psicosociales NO inciden en la Rotación del Personal de los trabajadores de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A, en el cantón Latacunga.

### 4.2.2. Hipótesis Alternativa:

**H1:** Los Riesgos Psicosociales SI inciden en la Rotación del Personal de los trabajadores de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A, en el cantón Latacunga.

## 4.3. Modelo Estadístico

$$X^2_c = \frac{FO - FE^2}{FE}$$

(Fórmula 05: Cálculo Chi Cuadrado)

**Fuente:** Estadística y Muestreo, Ciro Martínez B. (2012)

### Dónde:

X<sup>2</sup>c = Chi cuadrado calculado.

X<sup>2</sup>t = Chi cuadrado teórico.

FO = Frecuencia observada.

FE = Frecuencia esperada.

### 4.3.1 Nivel de Significación

El nivel de significación representa el porcentaje de acierto y falla dentro de la técnica del Chi cuadrado.

$$\alpha = 0.05 \quad 95\% \text{ de Confiabilidad}$$

### 4.3.2 Grados de libertad

$$GL = (f - 1)(c - 1)$$

(Fórmula 06: Grados de libertad)

Fuente: Estadística y Muestreo, Ciro Martínez B. (2012)

#### Dónde:

**GL** = Grados de libertad

**f** = Número de filas

**c** = Número de columnas

$$GL = (4 - 1) (3 - 1)$$

$$GL = (3) (2)$$

$$GL = 6$$

### 4.3.3. Distribución del Chi<sup>2</sup>

Tabla 4.17: Distribución del Chi<sup>2</sup>

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415
2	13,815	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915
3	16,266	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705
6	22,4575	20,24491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916

Elaborado por: Andrea Nataly Molina Claudio

Fuente: Estadística y Muestreo, Ciro Martínez B. (2012)

Posterior a trabajar con 6 grados de libertad y con un nivel de significación de 0,05, se presenta que el valor tabulado de  $X^2_t$  es de 12,5916 valor encontrado en la tabla de puntos porcentuales de la distribución  $X^2$ .

#### 4.3.4. Regla de Decisión

Para un nivel de significación de 0.05 y 6 grados de libertad; se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aceptará la hipótesis alterna ( $H_1$ ); si el valor del  $Chi^2$  calculado es mayor al valor del  $Chi^2$  teórico ( $X_c^2 > X_t^2$ ).

### 4.4. Recolección de Datos y Cálculos Estadísticos

#### 4.4.1. Frecuencia Observada

**Tabla 4.18:** Frecuencia observada

Interrogantes	Alternativas			TOTAL
	Siempre	A veces	Nunca	
<b>Pregunta 3:</b> ¿La realización de sus tareas laborales le impone trabajar con rapidez?	64	77	29	<b>170</b>
<b>Pregunta 7:</b> ¿En consideración a sus deberes y responsabilidades de trabajo, está satisfecho con el salario que recibe?	32	76	62	<b>170</b>
<b>Pregunta 11:</b> ¿Considera usted que su situación laboral es estable?	70	79	21	<b>170</b>
<b>Pregunta 13:</b> ¿Ha existido salida del personal a consecuencia de alguna incapacidad producida durante el desempeño de sus funciones?	12	85	73	<b>170</b>
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>317</b>	<b>185</b>	<b>680</b>

**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Fuente:** Encuestas/ Investigación de campo

#### 4.4.2. Frecuencia Esperada

**Tabla 4.19:** Frecuencia Esperada

Interrogantes	Alternativas			TOTAL
	Siempre	A veces	Nunca	
<b>Pregunta 3:</b> ¿La realización de sus tareas laborales le impone trabajar con rapidez?	44,5	79,25	46,25	<b>170</b>
<b>Pregunta 7:</b> ¿En consideración a sus deberes y responsabilidades de trabajo, está satisfecho con el salario que recibe?	44,5	79,25	46,25	<b>170</b>
<b>Pregunta 11:</b> ¿Considera usted que su situación laboral es estable?	44,5	79,25	46,25	<b>170</b>
<b>Pregunta 13:</b> ¿Ha existido salida del personal a consecuencia de alguna incapacidad producida durante el desempeño de sus funciones?	44,5	79,25	46,25	<b>170</b>
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>317</b>	<b>185</b>	<b>680</b>

**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Fuente:** Encuestas/ Investigación de campo



### 4.4.3 Cálculo Chi Cuadrado

**Tabla 4.20:** Cálculo Chi Cuadrado

Pregunta	Alternativa respuesta	O	E	(O - E)	(O - E) <sup>2</sup> /E
1	Siempre	64	44,5	19,5	8,54
	A veces	77	79,25	-2,25	0,06
	Nunca	29	46,25	-17,25	6,43
7	Siempre	32	44,5	-12,5	3,51
	A veces	76	79,25	-3,25	0,13
	Nunca	62	46,25	15,75	5,36
11	Siempre	70	44,5	25,5	14,61
	A veces	79	79,25	-0,25	0,000788
	Nunca	21	46,25	-25,25	13,79
13	Siempre	12	44,5	-32,5	23,74
	A veces	85	79,25	5,75	0,42
	Nunca	73	46,25	26,75	15,47
<b>TOTAL</b>		<b>680</b>	<b>680</b>	<b>0</b>	<b>92,06</b>

**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Fuente:** Encuestas/ Investigación de campo

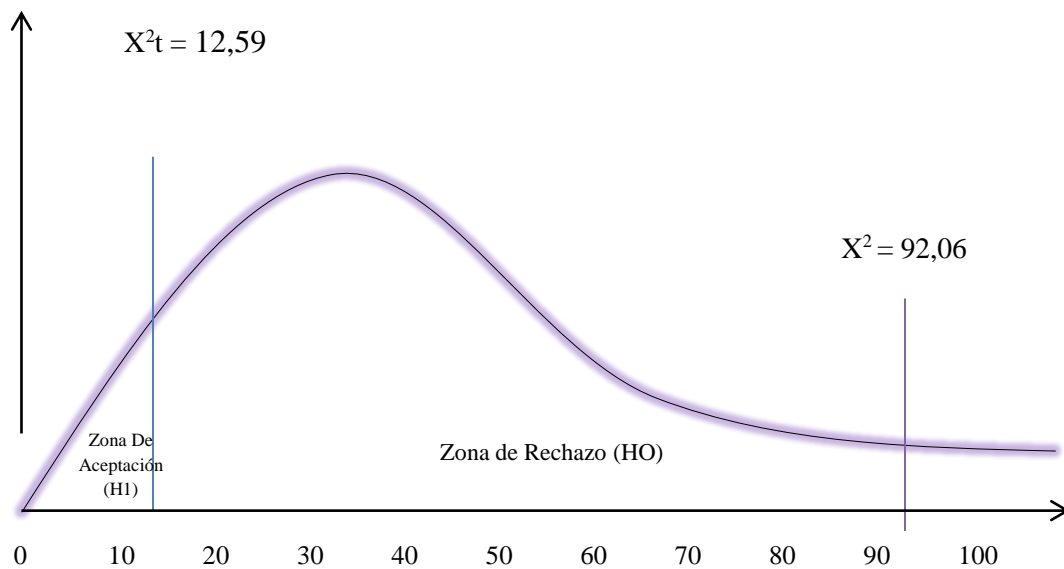
Comparados los valores obtenidos posteriores a los cálculos realizados entre el valor del  $\chi^2$  calculado y el  $\chi^2$  de tabla tenemos los siguientes datos:

**Chi-cuadrado calculado:** 92,06

**Chi-cuadrado teórico:** 12,59

#### 4.4.4 Comprobación de la hipótesis

**Gráfico 4.17:** Chi Cuadrado



**Elaborado por:** Andrea Nataly Molina Claudio

**Fuente:** Investigación de campo

Con seis grados de libertad y 95% de confiabilidad se concluye: El valor de  $X^2_c = 92,06 > X^2_t = 12,59$  de esta forma se acepta la hipótesis alternativa, es decir, se confirma que los Riesgos Psicosociales SI inciden en la Rotación del Personal de los trabajadores de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A., en el cantón Latacunga.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Posterior al desarrollo de la presente investigación se determinan las siguientes conclusiones y recomendaciones:

#### **5.1 Conclusiones**

- Los Riesgos Psicosociales más influyentes identificados en el personal de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio de la ciudad de Latacunga son los siguientes: Participación/Supervisión (PS), Relaciones y Apoyo Social (RAS), Tiempo de Trabajo (TT) y Carga de Trabajo (CT). Por lo que se debe considerar que en un determinado plazo estos riesgos tienen la capacidad de provocar alteraciones en la salud física y mental de los trabajadores, y a su vez afectar directamente en el funcionamiento y continuidad de la empresa.
- Para evaluar los Riesgos Psicosociales en la Corporación Ecuatoriana de Aluminio de la ciudad de Latacunga se aplicó a los trabajadores el método FPSICO, su objetivo es evaluar las condiciones psicosociales en las organizaciones y la identificación de riesgos. Evalúa 9 factores con la siguiente estructura: tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad/ contenido, participación/ supervisión, interés por el trabajador/ compensación, desempeño de rol, relaciones y apoyo social.
- En lo que respecta flujo de Rotación del Personal en la Corporación Ecuatoriana de Aluminio en los últimos años se ha producido una frecuente salida del personal por diferentes causas, a continuación, se detalla la información correspondiente:
  - Año 2015: Terminación de contrato 44%, cambio a mejor trabajo remunerado 13%, negocio propio 8%, problemas familiares 6%, ausentismo 5%, jubilación IESS 4%, salud 4%, bajo desempeño 4%,

cambio de residencia 4%, estudios 3%, finalización de pasantías 1%, otros 4%.Dando un total de 77 trabajadores.

- Año 2016: Reducción de personal 40%, cambio a mejor trabajo remunerado 23%, transferencia 17%, bajo desempeño 5%,estudios 3%, salud 3%, jubilación IESS 3%, ausentismo 3%y otros 3%.Dando un total de 35 trabajadores.

Se evidencia que en el año 2015 existió mayor Rotación de Personal a causa de la terminación del contrato laboral pues debido a la crisis política y económica del país la empresa se vio afectada y se optó por no renovar los contratos laborales con un alto porcentaje de personas. La segunda causa es el cambio a un mejor trabajo remunerado, los colaboradores dan prioridad a una mejor remuneración que les permita satisfacer sus necesidades.

Debido a la problemática desarrollada en la empresa se evidencia la necesidad de indagar a profundidad a cerca de los Riesgos Psicosociales y sus consecuencias, y a su vez las causas que generan la Rotación de Personal en este sector industrial, para de esta manera tomar medidas de acción que permitan prevenir, corregir o eliminar aquellos factores que producen alteraciones en la organización.

## **5.2 Recomendaciones**

- Determinar medidas preventivas y correctivas que permitan hacer frente a los Riesgos Psicosociales identificados, cada riesgo psicosocial, según sus características requiere de acciones que aporten a su prevención, reducción o eliminación. Con el fin de aportar al bienestar y calidad de vida del trabajador.
- Posterior a la aplicación e interpretación del método FPSICO se recomienda tomar las siguientes medidas con el fin de reducir o eliminar los riesgos identificados en la evaluación realizada en CEDAL:

- Participación/Supervisión (PS): definir, planificar y comunicar claramente cuál es el nivel de participación que se otorga a los miembros de la empresa, especificar los ámbitos de participación con sus respectivos límites. Implementar en la organización medios para promover la participación ya sea por buzones, reuniones periódicas, comisiones de representación, encuestas, etc.
- Relaciones y Apoyo Social (RAS): Fomentar el apoyo social entre compañeros y superiores promoviendo el trabajo en equipo; propiciar un trato justo y no discriminatorio; la dirección debe difundir un rechazo total a cualquier conducta de acoso (físico, psicológico o sexual), estableciendo procedimientos de intervención para los posibles casos que se presenten en la empresa. Finalmente es necesario acotar la importancia de que se realice un seguimiento de las medidas que se decida implantar en la empresa.
- Tiempo de Trabajo (TT): Limitar el trabajo en fines de semana y festivos (en caso que sea inevitable, compensar al trabajador con tiempo de descanso); establecer mecanismos que permitan la participación de los colaboradores en la organización de los horarios y días de descanso (promoviendo la autonomía); evitar los cambios bruscos repentinos de horario, organizar el tiempo de trabajo y así proporcionar la información lo antes posible al personal.
- Carga de Trabajo (CT): Programar el volumen de trabajo y el tiempo necesario para el desarrollo de las diferentes funciones; distribuir y estructurar la asignación de tareas de manera equilibrada y equitativa entre los colaboradores con el fin de evitar la sobrecarga de trabajo.
- Como medidas para reducir los datos de Rotación de Personal de años anteriores en la empresa tomando en cuenta los mayores porcentajes se recomienda: considerar las capacitaciones, evaluaciones de desempeño con el fin de renovar el contrato a los trabajadores que aporten positivamente a la empresa; realizar un análisis de la escala salarial con el fin de poder evaluar los sueldos que perciben los colaboradores y considerar posibles beneficios extras

como bonificaciones por metas que motiven al personal; en lo que respecta a transferencias que se realicen solo en caso de ser necesario y cuando sea en mutuo acuerdo con el trabajador; la situación más compleja es la reducción de personal pero se sugiere a los directivos examinar las opciones para que no estén obligados a tomar esa medida tan radical.

- Se recomienda la necesidad de realizar un artículo técnico científico que aborde las temáticas de Riesgos Psicosociales y Rotación de Personal mediante el cual se pueda obtener información de las causas y efectos de las mismas en la calidad de vida de los colaboradores de Corporación Ecuatoriana de Aluminio de la ciudad de Latacunga.

## Bibliografía

- Ministerio de la Protección Social. (2004). *Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo*. Obtenido de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/publicaciones/estudios/Estudio-violencia-en-el-trabajo-2004.pdf>
- Ministerio de Trabajo. (2005). *Código del Trabajo*. Recuperado el 2016, de Ministerio de Trabajo: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Aguilar V. (2015). *Propuestas para reducir el Índice de Rotación*. Obtenido de <http://avalon.cuautitlan2.unam.mx/biblioteca/tesis/1267.pdf>
- Alles, M. (2002). *Gestión por Competencias: El Diccionario*. Buenos Aires: Granica.
- Andrade, M. (2009). *Análisis de la Rotación del Personal y elaboración de una propuesta para su optimización en la PASAMANERÍA S.A de la ciudad de Cuenca*. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/562/12/UPS-CT001844.pdf>
- Arias, G. (s.f.). 2004. En *Gestión de Talento Humano*. México: Limusa.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República de Ecuador*. Recuperado el 2016, de Asamblea Nacional del Ecuador: <http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/private/asambleanacional/filesasambleanacionalnameuid-20/transparencia-2015/literal-a/a2/Const-Enmienda-2015.pdf>
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2015). *Modificaciones del Código de Trabajo*. Obtenido de <http://www.eltelegrafo.com.ec/images/cms/EdicionImpresa/2016/Abril/15-04-16/Ley-Organica-para-la-Justicia-Laboral-y%20Reconocimiento-del-Trabajo-en-el-Hogar.pdf>
- Bolaños, A. (2011). *“Los factores psicosociales y su relación con la rotación de personal de las agencias norte de*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1733/1/T-UCE-0007-39.pdf>
- Bravo, C., & Nazar, G. (2015). *Riesgo psicosocial en el trabajo y salud en conductores de locomoción colectiva urbana de Chile*. Obtenido de <http://www.scielo.org.ve/pdf/st/v23n2/art04.pdf>

- Bustos, H., Celedón, A., Pareto, N., & Benoit, P. (2014). *Riesgos Psicosociales en Conductores de Transporte de Carga y Pasajeros Urbanos e Interurbanos, y su Asociación con la Autopercepción de Salud y Siniestralidad Laboral*. Obtenido de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492014000200002](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000200002)
- Cabrera, A., Ledezma, M., & Rivera, N. (2011). *El impacto de la Rotación de Personal en las empresas constructoras del estado de Nuevo León*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=353632025006>
- Canales Hernández, A. (2010). *Tamaño de la muestra*. Recuperado el 2016, de Estadística Inferencial: <http://es.slideshare.net/guest8a3c19/tamao-de-la-muestra-4141371>
- Carrión, A., Gutiérrez, A., & López, F. (2014). *Condiciones de trabajo psicosociales y desgaste psíquico en trabajadores de diversos sectores empresariales de Centro-Oriente, Suroccidente y región Caribe en Colombia*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v30n3/v30n3a06.pdf>
- Carrión, M. (2014). CTCPS-MAC: Batería para el estudio de las condiciones de trabajo de carácter psicosocial. Saarbrücken: Editorial Académica Española.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Planeación Estratégica de la Gestión de Talento Humano*. Bogotá, Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (Octava Edición ed.). México D.F.: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Distrito Federal México: McGraw-Hill Interamericana.
- Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia. (2008). *Prevención de Riesgos Ergonómicos*. Obtenido de <http://www.croem.es/prevergo/formativo/1.pdf>
- Corporación Ecuatoriana de Aluminio (CEDAL). (2017). *Filosofía Corporativa*. Obtenido de <http://cedal.com.ec/nosotros/filosofia-corporativa.html>



- Cuesta, A. (2010). *Gestión de Talento Humano y del Conocimiento*. Bogotá, Colombia: ECOE.
- Díaz, D. (2011). *Estrés Laboral y sus Factores de Riesgo Psicosocial*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3677229.pdf>
- Dirección de Trabajo del Gobierno de Chile. (2007). *El Acoso Laboral o Mobbing*. Obtenido de [http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articulos-95386\\_archivo\\_fuente.pdf](http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articulos-95386_archivo_fuente.pdf)
- Dolan, S., Valle, R., Jackson, S., & Shuker, R. (2003). *La Gestión de los Recursos Humanos*. Madrid: Ecos.
- evaluar.com. (2016). *Riesgo Psicosocial: enfermedad laboral del siglo XXI*. Obtenido de <http://blogs.evaluar.com/riesgo-psicosocial-recursos-humanos-organizaciones>
- Gallardo, J. (2012). *Administración Estratégica*. México: Alfaomega Grupo Editor.
- Gestiopolis. (2013). *Rotación de Personal*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/rotacion-de-personal/>
- González, F. (2006). *Auditoría del Mantenimiento e Indicadores de Gestión*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Guilguiruca, M., Meza, K., Góngora, R., & Moya, C. (2015). *Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile*. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v61n238/original5.pdf>
- Gutierrez, A., & Vilorio, J. (2014). *Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v30n1/v30n1a01.pdf>
- House, J. (1981). *El estrés laboral y social*. USA: Addison - Wesley Publishing Company.
- INSHT. (s.f.). *RIESGOS PSICOSOCIALES*. Recuperado el 2016, de <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnnextoid=1a528569f36ed210VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnextchannel=1d19bf04b6a03110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD> :
- <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnnextoid=1a528569f36ed210VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnextchannel=1d19bf04b6a03110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>

- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). (2005). *REGLAMENTO DEL INSTRUMENTO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD*. Obtenido de <http://www.utm.edu.ec/unidadriesgos/documentos/resolucion957.pdf>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2005). *Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud Resolución 957*. Obtenido de <http://www.utm.edu.ec/unidadriesgos/documentos/resolucion957.pdf>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2012). Revista Técnica Informativa del Seguro General de Riesgos del Trabajo/ Ecuador. *Seguridad y Salud en el Trabajo*, 32.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2016). *SGRT - Estadísticas del Seguro de Riesgos del Trabajo*. Obtenido de [http://sart.iess.gob.ec/SRGP/cal\\_neg\\_ep.php?NjM3NmlkPWVzdGF0](http://sart.iess.gob.ec/SRGP/cal_neg_ep.php?NjM3NmlkPWVzdGF0)
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2016). *Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo Resolución 513*. Obtenido de <http://sart.iess.gob.ec/DSGRT/portal/documentos/CD513.pdf>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (2011). *Los riesgos psicosociales y su impacto sobre la salud*. Obtenido de <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=1a528569f36ed210VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnextchannel=1d19bf04b6a03110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1989). *NTP 177: La carga física de trabajo: definición y evaluación*. Obtenido de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/101a200/ntp\\_177.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/101a200/ntp_177.pdf)
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2016). *Riesgos Psicosociales*. Obtenido de <http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/>

- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Martínez, C. (2012). *Estadística y muestreo*. Bogotá, Colombia: ECOE .
- monografias.com. (2015). *La Norma OHSAS 18001*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos104/norma-ohsas-18001/norma-ohsas-180012.shtml>
- Naranjo Vera, J. (2013). “*LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL EN EL SECTOR DE MANTENIMIENTO DE LAS REDES AEREAS DE LA “EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO”, EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CANTÓN AMBATO*”. Recuperado el 2016, de Repositorio Universidad Técnica de Ambato: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6884/1/FCHE-PSI-48.pdf>
- Naranjo, J. (2013). *Los Riesgos Psicosociales y su incidencia en el Rendimiento Laboral en el sector de mantenimiento de las redes áreas de la empresa eléctrica de Ambato*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6884/1/FCHE-PSI-48.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2012). *C121 - Convenio sobre las prestaciones en caso de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, 1964*. Obtenido de [http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:C121](http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C121)
- Organización Internacional del Trabajo. (2010). *Seguridad y salud en el trabajo*. Obtenido de <http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang-es/index.htm>
- Organización Internacional del Trabajo. (2014). *Los Riesgos Psicosociales en la Pyme*. Recuperado el 2016, de Herramienta multimedia para la detección y control de Riesgos Psicosociales en la Pyme: <http://www.conectapyme.com/gabinete/p3/guia/nivel1apartado1.html>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2001). *Promoción de la Salud Mental*. Obtenido de [http://www.who.int/mental\\_health/evidence/promocion\\_de\\_la\\_salud\\_mental.pdf](http://www.who.int/mental_health/evidence/promocion_de_la_salud_mental.pdf)

- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2004). *Los Objetivos de Desarrollo del Milenio y las metas de salud (Resolución) CD45.R3*. . Obtenido de [http://www2.paho.org/hq/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_details&gid=14230&Itemid=270&lang=es](http://www2.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&task=doc_details&gid=14230&Itemid=270&lang=es)
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2014). *Salud Ocupacional*. Obtenido de [http://www.who.int/occupational\\_health/about/en/](http://www.who.int/occupational_health/about/en/)
- Prevalia, S. (2013). *Riesgos Mecánicos derivados de la utilización de Equipos de Trabajo en las Empresas Lideradas por Jóvenes Empresarios*. Obtenido de [http://www.ajemadrid.es/wp-content/uploads/aje\\_mecanicos.pdf](http://www.ajemadrid.es/wp-content/uploads/aje_mecanicos.pdf)
- Psicología Online. (2012). *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. Obtenido de [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo1\\_4.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo1_4.shtml)
- Real Academia Española. (1992). *Diccionario de la Lengua Española*. Madrid: Espasa Calpe.
- Revista Líderes . (2014). *Rotación, elevación y costos empresariales* . Obtenido de <http://www.revistalideres.ec/lideres/rotacion-eleva-costos-empresa.html>. Si está pensando en hacer uso del mismo, por favor, cite la fuente y haga un enlace hacia la nota original de donde usted ha tomado este contenido. ElComercio.com
- Reyes, A. (2005). *Administración de Personal*. México: Limusa.
- Ríos, R. (2015). *El Talento Humano en los Sistemas de Gestión*. Bogotá, Colombia: ICONTEC.
- Rodgers, G., & Rodgers, J. (1989). *Empleos precarios en la regulación del mercado de trabajo*. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Roozeboom, M., Houtman, I., & Van den Bossche, S. (2008). *Monitoreo de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Sarsosa, K., Charría, V., & Arenas, F. (2014). *Caracterización de los riesgos psicosociales intralaborales en jefes asistenciales de cinco clínicas nivel III de Santiago de Cali (Colombia)*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v13n27/v13n27a21.pdf>

- Shirom, A. (2003). *Los efectos del estrés laboral en la salud*. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Trabajo, I. N. (1997). *NTP 439: El apoyo social*. Obtenido de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp\\_439.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_439.pdf)
- Vieco, G., & Abello Llanos, G. (2014). *Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo*. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-417X2014000200009&lang=pt](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2014000200009&lang=pt)



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**  
**MODALIDAD: PRESENCIAL**  
**ARTÍCULO ACADÉMICO**

**TEMA:**

---

**“RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL SECTOR DE METALURGIA DE  
ALUMINIO”**

---

**AUTORA:** Andrea Nataly Molina Claudio

**TUTOR:** Ing. Mg. José Geovanny Vega Pérez

**AMBATO – ECUADOR**

**2017**

**Riesgos Psicosociales en el Sector de Metalurgia de Aluminio**

Psychosocial Risks in the Aluminum Metallurgy Sector

Andrea Nataly Molina Claudio

[andrem\\_2803@hotmail.com](mailto:andrem_2803@hotmail.com)

Egresada de Psicología Industrial  
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.  
Universidad Técnica de Ambato  
Av. de los Chasquis, Ambato, Ecuador

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar cuáles son los factores de riesgo psicosocial más relevantes en el sector de metalurgia de aluminio, con un total de población de estudio de 200 trabajadores.

**Métodos:** Se aplicó el instrumento oficial del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), F-PSICO en su versión 3.1, que tiene como objetivo la identificación de las condiciones psicosociales en las organizaciones y la evaluación de riesgos. A la vez se complementó el análisis de datos mediante el programa estadístico EPI INFO versión 7.

**Resultados:** Los resultados indican que los principales factores de riesgo psicosocial presentes en la población de estudio son: Participación/ Supervisión, Relaciones y apoyo social, Carga de trabajo y Tiempo de trabajo, con niveles de riesgo importantes que demandan atención en un determinado lapso de tiempo, con el fin de plantear medidas preventivas, correctivas, de control y/o de eliminación.

**Conclusión:** Para la ejecución del trabajo es importante que se detallen las respectivas políticas, estas tendrán como finalidad especificar sus condiciones, sus características, sus requisitos, exigencias, etc., pues para el desarrollo del mismo se requiere de demandas emocionales, mentales y físicas que de manera individual o en conjunto van a repercutir en la salud y calidad de vida de los colaboradores.

**Palabras clave:** Factores de riesgo psicosocial, condiciones psicosociales.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the most relevant psychosocial risk factors in the aluminum metallurgy sector, with a total study population of 200 workers.

**Method:** The official instrument of the National Institute of Occupational Safety and Health, F-PSICO in its version 3.1, was applied, which aims to identify the psychosocial conditions in organizations and risk assessment. At the same time, data analysis was complemented by the EPI INFO version 7 statistical program.

**Results:** The results indicate that the main psychosocial risk factors present in the study population are: Participation / Supervision, Relationships and social support, Workload and Working time, with important levels of risk that demand attention in a given period of time. With the aim to propose preventive, corrective, control and / or disposal measures.

**Conclusion:** It is important for the execution of the work to detail the respective policies, these will have as a purpose to specify their conditions, their characteristics, their requirements, requirements, etc., because for the development of the same requires emotional, mental and physical demands Which individually or jointly will have an impact on the health and quality of life of employees.

**Key words:** Psychosocial risk factors, psychosocial conditions



## INTRODUCCIÓN

En el ámbito empresarial diversos factores intervienen en la salud física y mental de los colaboradores. La Organización Mundial de la Salud (OMS)(2001) define a la salud como: Un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de enfermedad o dolencia (1). Evidenciando la importancia de proporcionar un ambiente laboral saludable que contribuya a la calidad de vida de las personas dentro de las organizaciones.

Siendo una responsabilidad compartida entre los encargados de Gestión de Talento Humano y Seguridad e Higiene en el Trabajo de cada empresa, pues según afirma la OMS (2004): La salud humana está determinada por factores psicológicos, biológicos, físicos, sociales, históricos, políticos (2). Factores que requieren de evaluaciones periódicas que permitan determinar medidas preventivas, correctivas, de control y/o de eliminación.

Se considera que el interés por el tema de los factores psicosociales y sus consecuencias en las organizaciones surge por la década de 1970. Se han determinado diversas formas para su denominación, las más conocidas son: Factores Psicosociales, Factores Psicosociales de Riesgo o Factores Psicosociales de Estrés y Riesgos Psicosociales.

Como se mencionó anteriormente el tema de Riesgos Psicosociales se ha posicionado en el ámbito laboral con el transcurso de las últimas décadas, acaparando la atención de diversas instituciones y expertos en salud ocupacional que han dedicado investigaciones al respecto, entre los principales se destacan: Bravo C, Nazar G, (2015); Guilguiruca M, Meza K, Góngora R, Moya C, (2015); Carrión M, Gutiérrez A, López F, (2014); Vilorio J, Gutiérrez A, (2014); Sarsosa K, Charria V, Arenas F, (2014); Bustos, H; Celedón, A; Pareto, N; Benoit, P, (2014); Vieco, G; Abello Llanos, G (2014); Cabrera, A; Ledezma , M; Rivera, N, (2011).

De los estudios revisados se concluye que una persona que se encuentre lidiando con las diferentes situaciones de riesgo psicosocial en su lugar de trabajo tiende a enfermarse con más frecuencia, sentirse desmotivado, ser menos productivo, más vulnerable a las posibles fuentes generadoras de estrés, provocando como consecuencias a nivel personal desgaste psíquico, alterando la calidad de vida del mismo y a nivel organizacional accidentes de trabajo, ausentismo, resistencia a los cambios, insatisfacción laboral, entre otras.

Según Díaz D. (2011) destaca la importancia de las características individuales, cada individuo con una percepción subjetiva de la realidad determinada por su estilo cognitivo, pues para algunos trabajadores una situación puede ser muy amenazante, pero para otros esa misma situación podría pasar desapercibida (3).

De acuerdo con el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT, 1999): Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes (4).

Los Riesgos Psicosociales se manifiestan como consecuencias psicológicas, físicas y/o sociales negativas que surgen debido a condiciones inadecuadas de la empresa como deficiencias en el diseño, organización y gestión del trabajo. También se pueden generar a raíz de condiciones sociales poco saludables, como escaso apoyo por parte de los directivos o los compañeros de trabajo, deficientes relaciones interpersonales, acoso, agresión, dificultades a la hora de combinar los compromisos laborales y personales, etc.

No es posible plantear un listado fijo de Riesgos Psicosociales, pero los más reconocidos en el ámbito laboral son los efectos que estos ocasionan y pueden ser: Efectos Individuales (Estrés, violencia, acoso laboral o mobbing, acoso sexual, inseguridad contractual o laboral, burnout o desgaste profesional). Efectos Organizacionales (Absentismo, presentismo, rotación de personal, alteraciones en la productividad empresarial, insatisfacción laboral, etc.)

Sin embargo, no existen estudios específicos que aborden el problema de riesgos psicosociales en el sector de metalurgia de aluminio y que además haya utilizado la presente metodología, evidenciando de esta manera la ausencia de atención a la temática ya mencionadas. Por otra parte no se ha abordado el ámbito de los efectos individuales que conllevan consecuencias negativas en la salud física y mental de los trabajadores, es decir, afectando directamente a su salud personal, y a la vez la empresa debe pagar un alto precio pues también se producen efectos organizacionales que producen repercusiones en el adecuado funcionamiento, productividad, eficacia y eficiencia de la organización.

Sin considerar que según Carrión MA (2014) afirma que, “cuando se establece interrelación entre la persona y su entorno laboral, esta puede ser negativa y provocar la exposición a diferentes tipos de riesgos psicosociales que podrían llegar a producir daños físicos, psicológicos y sociales” (5).

En la organización donde se desarrolló la investigación no existe antecedentes de una evaluación a los riesgos psicosociales por lo que no existían datos al respecto, de tal manera que se planteó el objetivo de determinar cuáles son los factores de riesgo psicosocial más relevantes en este sector.

## **Método**

Se utilizaron métodos para la recolección de información numérica la cual fue tabulada y representada mediante gráficos estadísticos, de tal manera que permitió extraer datos cualitativos que aportaron a la comprensión de la problemática.

Para el desarrollo de la investigación participaron todos los miembros de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio con un total de población de 200 personas, la muestra estuvo constituida por 170 trabajadores elegidos de manera aleatoria. Los cuales, en el departamento administrativo realizan un único turno desde las 08:00 am hasta las 17:00pm, y el resto de áreas en turnos rotativos (07:00am- 15:00pm; 15:00pm – 23:00pm y 23:00pm – 07:00 am). El análisis de datos se realizó mediante el programa

estadístico EPI INFO versión 7, mediante el cual se pueden presentar los siguientes datos sociodemográficos:

**Tabla 1.** Datos generales de la población de estudio

<b>DATOS DEL PERSONAL</b>	<b>FRECUENCIA</b>
<b>Área de trabajo</b>	
Administrativa	26 (15,29%)
Operativa	144 (84,71%)
<b>Género</b>	
Masculino	165 (97,06%)
Femenino	5 (2,94%)
<b>Etnia</b>	
Afroecuatoriano	5 (2,94%)
Mestizo	157 (92,35%)
Blanco	4 (2,35%)
Indígena	3 (1,76%)
Montubio	1 (0,59%)
<b>Estado Civil</b>	
Soltero	14 (8,24%)
Casado	129 (75,88%)
Unión de hecho	17 (10,00%)
Divorciado	9 (5,29%)
Viudo	1 (0,59%)
<b>Edad</b>	
18 años	0 (0%)
19 a 29 años	36 (21,18%)
30 a 40 años	69 (40,59%)
41 a 51 años	49 (28,82%)
Más de 51 años	16 (9,41%)
<b>Antigüedad en el trabajo</b>	
0 a 0,92 años	6 (3,53%)

1 a 10 años	105 (61,77%)
11 a 20 años	33 (19,41%)
21 a 30 años	22(12,94)
Más de 30 años	4 (2.35%)
<b>Número de cargas familiares</b>	
0 cargas familiares	12 (7,06%)
1 a 3cargas familiares	129 (75,88)
4 a 7 cargas familiares	27 (15,88%)
De 8 a 10 cargas familiares	2 (1,18%)

El 97,06% (n=165) de los participantes de la aplicación fueron de género masculino y tan sólo el 2,94% (n=5) de género femenino, con edades comprendidas entre los 19 y 51 años con una media aritmética de  $\bar{X}= 38,1$  años y desviación típica de  $\sigma^2 = 8,89$ . Casi la totalidad de la población están casados alcanzando un porcentaje del 75,88% (n=129) mientras que el resto de estados civiles comprende un total de 24,12% (n=41); con un rango en relación al número de cargas familiares (cf) de 0 a 10, donde la mayoría se encuentra en el intervalo de 1 a 3 (cf) lo cual equivale a 75,88% (n=129), con un promedio de 2,52 y desviación típica de 1,71. La etnia predominante en la organización es la mestiza con un 92,35% (n=157). En lo que respecta al tema de antigüedad se presenta un rango de 0 a 35 años, donde la mayor parte de participantes tienen de 1 a 10 años prestando sus servicios en la empresa con porcentaje de 61,77%(n=105), una media aritmética de 10,36 y desviación típica de 7,44. En la tabla N. 1 se exponen de manera más detallada los datos mencionados.

Para la obtención de datos se aplicó el método oficial del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), FPSICO en su versión 3.1, que tiene como objetivo la identificación de las condiciones psicosociales en las organizaciones y la evaluación de riesgos, este instrumento se encuentra desarrollado con base en algunas teorías, tales como el estrés, la motivación y la satisfacción. El cuestionario, consta de 44 preguntas y evalúa 9 factores que se mencionan a continuación:

**Tabla 2.** Factores del método FPSICO V3.1

<b>FACTOR</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Tiempo de Trabajo (TT)	Hace referencia a diferentes aspectos que tiene que ver con el orden y estructura temporal de la actividad laboral en el transcurso de cada día de la semana.
Autonomía (AU)	Abarca aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones en la estructura de la actividad laboral, procedimiento y organización del trabajo.
Carga de Trabajo (CT)	Se entiende por el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador debe hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral.
Demandas Psicológicas (DP)	Se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se debe hacer frente en el trabajo. Estas demandas pueden ser de naturaleza cognitiva y emocional.
Variedad/ Contenido del Trabajo (VC)	Comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo reconocido y valorado.
Supervisión / Participación (PS)	Recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador mediante la supervisión de sus quehaceres.
Interés por el Trabajador / Compensación (ITC)	Hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Preocupación en lo que respecta a organización de la promoción, formación, mantener informados a los trabajadores, etc.
Desempeño de Rol (DR)	Considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos: la ambigüedad de rol y el conflicto de rol.

Relaciones y Apoyo Social (RAS)	Se refiere a aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo. Recoge el apoyo social pues es un instrumento de ayuda de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros...).
---------------------------------	---

El instrumento FPSICO tiene un proceso de baremación que permite interpretar las puntuaciones obtenidas en la administración de la escala a un grupo específico, por esto se ha transformado las puntuaciones directas en percentiles, con el fin de determinar distintos niveles de riesgo.

**Tabla 3.** Perfil valorativo del método FPSICO

PERCENTIL OBTENIDO	RIESGO
Percentil $\geq P_{85}$	Muy elevado
$P_{75} \leq$ Percentil $< P_{85}$	Elevado
$P_{74} \leq$ Percentil $< P_{65}$	Moderado
Percentil $< P_{65}$	Situación adecuada

**Fuente:** INSHT – Método FPSICO (6)

Según la Real Academia Española (1992) afirma: que la palabra riesgo implica la proximidad de un daño, desgracia o contratiempo que puede afectar la vida de los hombres (7). En consecuencia, se entiende que el riesgo es la probabilidad de que se produzca un determinado hecho o alteración en la salud física o mental de los colaboradores afectando su calidad de vida. Por lo cual a continuación se describe los siguientes niveles de riesgo:

**Tabla 4.** Descripción genérica de los niveles de riesgo

NIVEL DE RIESGO	DESCRIPCIÓN
Sin riesgo o situación adecuada	No se requiere de alguna acción específica de intervención.
Riesgo moderado	Nivel de riesgo que amerita esfuerzos para reducir el mismo, determinando medidas que demandan observación

	y acciones sistemáticas que se deben implementar en un periodo determinado en el largo plazo.
Riesgo elevado	Este nivel de riesgo posee una importante posibilidad de afectar la salud de las personas, por lo tanto, es necesario intervenir a corto plazo con las respectivas medidas que puedan contrarrestar este riesgo.
Riesgo muy elevado	Situación evidentemente peligrosa que demanda atención inmediata, con el fin de que se puede reducir y/o eliminar el riesgo que está afectando a los colaboradores.

Posteriormente se gestiona la respectiva autorización para el levantamiento de los datos, este proceso se lo realizó en un solo día a cada turno de trabajo tanto del área operativa como del área administrativa, cada aplicación se la desarrolló de manera grupal en el auditorio de la empresa con un rango de tiempo de 15 a 30 minutos. Para llevar a cabo la aplicación fue necesario socializar cual es el fin del instrumento y la necesidad de desarrollar la investigación para de esta manera contar con la colaboración de los miembros de la empresa. Finalmente se procedió a ingresar los datos de los cuestionarios mediante el software propio del método, con el fin de obtener los resultados que permitan analizar y determinar los niveles de riesgo a los que están expuestos los colaboradores.

## **Resultados**

A continuación, se presenta los niveles de riesgo psicosocial obtenidos mediante la aplicación del método FPSICO a los trabajadores de CEDAL, información que permitirá analizar la situación actual de la organización.

En la siguiente tabla se muestra la cuantificación de resultados obtenida mediante la aplicación informática:

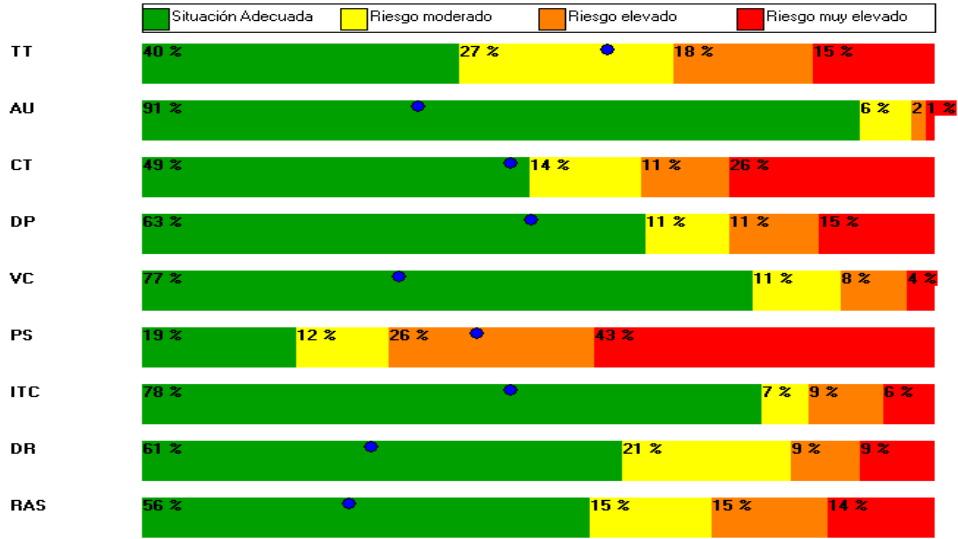


**Tabla 5.**Cuantificación de resultados

<b>Factor de Riesgo</b>	<b>Nivel de Riesgo</b>			
	<b>Situación Adecuada</b>	<b>Riesgo Moderado</b>	<b>Riesgo Elevado</b>	<b>Riesgo muy Elevado</b>
Tiempo de Trabajo	68	46	30	26
Autonomía	154	11	3	2
Carga de Trabajo	83	24	19	44
Demandas Psicológicas	108	18	19	25
Variedad/ Contenido del Trabajo	131	19	14	6
Participación/ Supervisión	33	20	44	73
Interés por el trabajador/ Compensación	133	10	16	11
Desempeño de Rol	103	36	15	16
Relaciones y Apoyo Social	96	26	25	23

La porcentualización de datos se representa en el siguiente gráfico:

**Gráfico 1.** Resultados de los niveles de riesgo psicosocial



**Tabla 6.** Cuantificación de resultados – Medidas de tendencia central

Factor de Riesgo	Media	Desviación Típica	Mediana
Tiempo de Trabajo	21,71	7,09	23,00
Autonomía	39,36	20,34	36,00
Carga de Trabajo	49,31	16,83	48,00
Demandas Psicológicas	55,05	18,06	52,00
Variedad/ Contenido del Trabajo	22,41	11,61	23,00
Participación/ Supervisión	36,69	14,73	34,00

Interés por el trabajador/ Compensación	33,93	17,95	35,00
Desempeño de Rol	31,48	17,61	29,50
Relaciones y Apoyo Social	25,31	13,27	24,00

## Discusión

Es importante mencionar la deficiente atención que en Ecuador se brinda a la parte psicológica en el área laboral, pues en países como Colombia según sus leyes laborales la definición de accidente de trabajo incluye la perturbación psiquiátrica en las personas, como consecuencia del desempeño de sus funciones; haciendo hincapié en la promoción de la salud mental y prevención de trastornos mentales en el ámbito laboral.

Evidenciando la necesidad que en Ecuador se profundice en lo que respecta a riesgos psicosociales en las organizaciones, pues en la Constitución de la República del Ecuador artículo 326, numeral 5 detalla la importancia que toda persona tiene derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. Pero no se ahonda en el aspecto psicológico que es parte fundamental en la calidad de vida del trabajador.

Los resultados de la investigación indican que en la organización existen niveles de riesgo moderado, elevado y muy elevado principalmente en cuatro factores como son: participación/ supervisión, tiempo de trabajo, carga de trabajo y por último, pero no menos importante relaciones y apoyo social.

El factor de riesgo psicosocial **Participación/Supervisión**, presenta el mayor porcentaje de *Riesgo muy Elevado* y *Riesgo Elevado*, en el ámbito de participación los

trabajadores manifiestan su inconformidad, pues mediante este factor se explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el personal mantiene en diferentes aspectos de su trabajo.

Por lo contrario, en lo que respecta al ámbito de supervisión se observa una situación adecuada en la perspectiva que tienen los colaboradores sobre el nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre la ejecución de sus funciones, promoviendo de esta manera un clima laboral idóneo.

Fundamental que en la organización se promueva una gestión participativa, en donde todos los miembros que la conforman tengan la potestad de intervenir en los diferentes aspectos de la toma de decisiones, considerando que el hecho de involucrar y valorar el criterio de los trabajadores puede generar mayor compromiso por parte de los mismos. Luthans F. (2008) toma como referencia la teoría motivacional de la pirámide de necesidades Maslow en donde el objetivo es satisfacer cada una de las necesidades para llegar a la cúspide de la misma, donde se encuentra la autorrealización personal de cada trabajador (p. 97) (8).

En el factor de *Tiempo de trabajo*, ubicado en un nivel de *Riesgo Moderado*, evalúa específicamente el impacto del tiempo de trabajo tomando en cuenta los períodos de descanso, cantidad y calidad de cada actividad y cuál es su efecto en la vida social del trabajador.

El personal permanece en su lugar de trabajo durante una gran parte del día, cumpliendo con las funciones de su jornada laboral, pero no se debe olvidar que su anatomía humana demanda de la satisfacción de ciertas necesidades fisiológicas y otras de tipo psicosocial como: comer, descansar, asearse, interactuar con su entorno, etc. Todo lo mencionado posee influencia directa con la calidad de vida del colaborador.

En el sector de metalurgia de aluminio se requiere del trabajo en turnos rotativos, impidiendo que los trabajadores tengan una jornada laboral fija, generando alteraciones en el ritmo circadiano del mismo y sin considerar que las personas son seres diurnos.

Especialmente el turno de la noche y el de la tarde pueden provocar dificultades en el ámbito familiar, pues se limita la vida en pareja, los roles de padre o madre; y a la vez interfiere en la vida social.

El factor de **Carga de trabajo**, manifiesta un nivel de *Riesgo Elevado*, por el cual se entiende nivel de demanda de trabajo a la que el personal debe hacer frente. Se considera que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucho componente cognitivo y es difícil por su componente cualitativo.

Según la Nota Técnica de Prevención (NTP) 177 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), "La carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psico-físicos a los que el trabajador se ve sometido a lo largo de la jornada laboral (9)", el trabajo es una actividad humana mediante el cual las personas requieren de su fuerza e inteligencia para realizarlo, es decir, implica el empleo de operaciones motoras y cognoscitivas. Cuando el trabajo es predominantemente muscular se considera como carga física, y caso contrario demanda de mayor esfuerzo intelectual se denomina carga mental.

Como efecto de la carga de trabajo se van a presentar múltiples consecuencias en el colaborador como: trastornos en el comportamiento, un deterioro en el rendimiento y su calidad del trabajo, insatisfacción laboral, síntomas de disfunciones fisiológicas, dificultad para mantener la concentración, consumo de drogas, etc. En un determinado periodo de tiempo estas manifestaciones pueden poner en una situación de peligro la seguridad y salud del personal, pues son más vulnerables a sufrir accidentes de trabajo o a la vez desarrollar enfermedades profesionales.

El siguiente factor corresponde a **Relaciones y Apoyo Social**, presenta un nivel de *Riesgo Elevado*, se refiere a las relaciones que se establecen entre los miembros de la organización, a la vez, abarca situaciones conflictivas ya sea violencia, acoso, conflictos interpersonales, entre otros.

Según la NTP439 del INSHT "El apoyo social es definido por la presencia o ausencia relativa de recursos de apoyo psicológico provenientes de otras personas significativas"(10). Es decir, intervienen las relaciones interpersonales que se establecen en cada ámbito donde las personas se desenvuelven, ya sea el laboral como el familiar, elementos importantes mediante los cuales el trabajador va a generar satisfacción o de lo contrario inestabilidad e insatisfacción con relación a su entorno.

Complementando lo descrito anteriormente según House (1981) presenta una relación de nueve fuentes de apoyo social: esposo/a o compañero/ a, otros familiares, amigos, vecinos, jefes o supervisores, compañeros de trabajo, personas de servicio o cuidadores, grupos de autoayuda y profesionales de la salud o servicios sociales(11).

Retomando la teoría de Maslow, una de las necesidades que las personas deben satisfacer es la social, donde incluye afectos, la sensación de pertenencia y aceptación, es decir, sentirse parte de un grupo social donde prevalezca un ambiente sano que le permita formar relaciones adecuadas con su comunidad.

El factor de riesgo psicosocial *Autonomía* presenta una *situación adecuada*, lo que permite creer, en lo que respecta a la capacidad y posibilidad que cada trabajador posee para tomar decisiones en aspectos importantes de su trabajo como: la estructura temporal de la actividad y a la vez cuestiones del procedimiento y organización del trabajo los colaboradores aparentemente están satisfechos.

Para complementar el tema de autonomía es importante mencionar que según Alles M, (2004) describe como una competencia que supone actuar proactivamente cuando ocurren desviaciones o dificultades sin esperar a consultar a toda la línea jerárquica; evitando así el agravamiento de problemas menores (12).

## **Conclusiones**

- Posterior a la investigación se determina que los Factores de Riesgo Psicosocial más relevantes en el sector de metalurgia de aluminio son

Participación/Supervisión, Tiempo de trabajo, Carga de trabajo, Relaciones y apoyo social.

- Se requiere de una gestión inmediata en lo que respecta al tema de Factores de Riesgo Psicosocial con el fin de reducir, eliminar y/o controlar los determinados niveles de riesgo identificados en la organización
- Para la ejecución del trabajo es importante que se detallen las respectivas políticas de cada cargo, estas tendrán como finalidad especificar sus condiciones, sus características, sus requisitos, exigencias, etc., pues para el desarrollo del mismo se requiere de demandas emocionales, mentales y físicas que de manera individual o en conjunto van a repercutir en la salud y calidad de vida de los colaboradores.
- Al no existir una gestión participativa los trabajadores pueden presentar insatisfacción laboral y sentirse desmotivados por considerar que su criterio no tiene valor, debido a que no tienen la potestad de intervenir en lo que respecta a decisiones relevantes de su lugar trabajo.
- Por la actividad productiva de la empresa es necesario que los trabajadores cumplan su jornada laboral en turnos rotativos, situación que tiene la capacidad de incidir de manera directa en la salud física y mental de las personas, además de influir en el ámbito familiar y limitar el aspecto social.
- Como consecuencia de la carga de trabajo que el colaborador debe hacer frente, éste puede desarrollar alteraciones de tipo fisiológica, conductual, emocional, bajo rendimiento, etc. Por lo cual lo hace más vulnerable a sufrir accidentes de trabajo o la vez desarrollar enfermedades profesionales.
- Es importante que en el lugar de trabajo existan condiciones psicosociales idóneas para el personal, donde esté pueda sentirse conforme con su entorno y a la vez con el resto de miembros de la organización (jefes, compañeros, subordinados, etc.), con el fin de que el trabajador pueda realizar adecuadamente sus funciones y mantener relaciones interpersonales sanas.

# **ANEXOS**



**A) Organizador gráfico Variable Independiente Riesgos Psicosociales**

		<b>Conceptos</b>		
		<b>RIESGOS PSICOSOCIALES</b>	<b>Características</b>	Afectan a los derechos del trabajador
Efectos globales sobre la salud del trabajador				
Afectan a la salud mental de los trabajadores				
Tienen formas de cobertura legal.				
<b>Factores de Riesgo Psicosocial</b>	Factores Organizacionales y Laborales			
	Elementos Estresores			
<b>Efectos de los Riesgos Psicosociales</b>	<b>Efectos Individuales</b>		Estrés, Violencia, Acoso Laboral, Acoso Sexual, Inseguridad Contractual, Burnout.	
	<b>Efectos Organizacionales</b>		Absentismo, presentismo, intenciones de abandono del lugar de trabajo, productividad empresarial, satisfacción y compromiso laboral.	
<b>Factores Empresariales de la Rotación de Personal Voluntaria</b>	Método de evaluación FPSICO			
	Método MARC-UV			
	Método ISTAS 21			
	Metodología WONT/ Cuestionario RED			
<b>Medidas Preventivas ante Riesgos Psicosociales</b>	Identificar			
	Estándar			
	Medir			
	Evaluar			
	Corregir			

## B) Organizador gráfico Variable Dependiente Rotación de Personal

Antecedentes	
Conceptos	
<b>Causas de la Rotación de Personal</b>	Rotación Forzada
	Rotación Voluntaria
<b>Flujo de Salidas</b>	Desvinculación por iniciativa del empleado
	Desvinculación por iniciativa de la organización
<b>Índice de Rotación</b>	Fórmulas
<b>Costos de Rotación</b>	Costos Primarios
	Costos Secundarios
<b>Rotación de Puestos</b>	Por Transferencia
	Por Promoción
<b>Factores Empresariales de la Rotación de Personal Voluntaria</b>	Inadecuada política salarial
	Deficiente política de beneficios sociales
	Falta de oportunidad para desarrollarse dentro de la empresa
	Condiciones físicas inadecuadas del lugar del trabajo
	Tipo de Cultura Organizacional - Ambiente organizacional
	Falta de capacitación para el trabajo
	Política disciplinaria
	Deficiente equipo y herramientas de trabajo
	Trato incorrecto de los directivos hacia el personal

## C) ENCUESTA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL



### ENCUESTA

**Objetivo.-** La presente encuesta tiene como propósito determinar la incidencia de los Riesgos Psicosociales en la Rotación de Personal de los trabajadores de la empresa CEDAL.

**Instrucciones:**

- Sea lo más sincero posible al responder cada pregunta ya que esta encuesta es confidencial y servirá únicamente para levantar datos estadísticos del estudio que se realiza.
- Escoja una sola opción en cada pregunta y marque con una X la respuesta que usted considere la más cercana a su realidad.

1. ¿Dispone de al menos 48 horas de descanso cada semana (7 días consecutivos)?

Siempre  A veces  Nunca

2. Durante su jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puede detener su trabajo o hacer una parada corta cuando lo requiere?

Siempre  A veces  Nunca

3. ¿La realización de sus tareas laborales le impone trabajar con rapidez?

Siempre  A veces  Nunca

4. ¿El contenido o la dificultad de su trabajo requieren dedicar más tiempo del habitual, hacer horas extra o llevarse el trabajo a casa?

Siempre  A veces  Nunca

5. ¿Tiene conocimiento de cuál es la estructura de la organización (autoridades, jerarquía, organigrama, división departamental, etc.)?

Siempre  A veces  Nunca

6. ¿Con que frecuencia se toma en cuenta los aportes de los trabajadores en la toma de decisiones de la empresa?

Siempre  A veces  Nunca

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL



7. ¿En consideración a sus deberes y responsabilidades de trabajo, está satisfecho con el salario que recibe?

Siempre  A veces  Nunca

8. ¿En su trabajo ha sufrido algún conflicto interpersonal con sus compañeros?

Siempre  A veces  Nunca

9. ¿En su trabajo se ha presentado algún tipo de violencia psicológica (discriminación, amenazas, insultos, descalificaciones personales...)?

Siempre  A veces  Nunca

10. ¿Se siente cómodo con las condiciones ambientales (iluminación, ruido, temperatura, espacio físico, etc.) de su lugar de trabajo?

Siempre  A veces  Nunca

11. ¿Considera usted que su situación laboral es estable?

Siempre  A veces  Nunca

12. ¿La organización del tiempo de trabajo (horarios, turnos, vacaciones, etc.) le provoca malestar?

Siempre  A veces  Nunca

13. ¿Ha existido salida del personal a consecuencia de alguna incapacidad producida durante el desempeño de sus funciones?

Siempre  A veces  Nunca

14. ¿Su trabajo le ha generado inestabilidad familiar?

Siempre  A veces  Nunca

15. ¿Recientemente ha existido salida del personal por crisis de la empresa?

Siempre  A veces  Nunca

16. ¿Ha considerado alguna vez renunciar a su trabajo a causa del contenido o dificultad de sus tareas?

Siempre  A veces  Nunca

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!



## D) FICHA DE DATOS INFORMATIVOS DEL PERSONAL

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



CEDAL S.A



*El objetivo el presente cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en su trabajo. Es importante mencionar que el cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.*

### DATOS INFORMATIVOS:

#### a) Área de trabajo

Administrativo

Operativo

#### b) Departamento

- Administración
- Anodizado
- Calidad y SIG
- Empaque
- Extrusión

- Fundición
- Mantenimiento
- Matriceria
- Pintura
- Planta de Tratamiento

#### c) Antigüedad en el trabajo

- 0 años
- 1 a 5 años
- 6 a 10 años
- Más de 10 años

#### d) Etnia, ¿Cómo se considera usted?

- Afroecuatoriano
- Mestizo
- Blanco
- Indígena
- Montubio
- Otros

#### e) Género

- Masculino
- Femenino

**f) Edad**

- 18 años
- 19 a 29 años
- 30 a 40 años
- 41 a 51 años
- Más de 51 años


**g) Estado Civil**

- Soltero
- Casado
- Unión de hecho
- Divorciado
- Viudo


**h) Número de cargas familiares**

--



**E) CUESTIONARIO MÉTODO FPSICO**



1. ¿Trabajas los sábados?

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

1  
 2  
 3  
 4

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

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

1  
 2  
 3  
 4

3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?

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

1  
 2  
 3  
 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  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

1  
 2  
 3  
 4

5. ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?

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

1  
 2  
 3  
 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  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

1  
 2  
 3  
 4

7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?

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

1  
 2  
 3  
 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  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

1  
 2  
 3  
 4



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL



### 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"/>



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"/>

**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	constantemente	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"/>



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL



INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

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  1
- pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema  2
- tiene establecido un procedimiento formal de actuación  3
- no lo sé  4

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

- siempre o casi siempre  1
- a menudo  2
- a veces  3
- nunca  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  1
- a menudo  2
- a veces  3
- nunca o casi nunca  4

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

- muy alta  1
- alta  2
- media  3
- baja  4
- muy baja  5

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

- siempre o casi siempre  1
- a menudo  2
- a veces  3
- nunca o casi nunca  4

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

- siempre o casi siempre  1
- a menudo  2
- a veces  3
- nunca o casi nunca  4

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

- siempre o casi siempre  1
- a menudo  2
- a veces  3
- nunca o casi nunca  4



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

- |            |                          |   |
|------------|--------------------------|---|
| excesiva   | <input type="checkbox"/> | 1 |
| elevada    | <input type="checkbox"/> | 2 |
| adecuada   | <input type="checkbox"/> | 3 |
| escasa     | <input type="checkbox"/> | 4 |
| muy escasa | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| 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 |

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| 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 |

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| 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 |

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| 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 |

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

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| 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 |



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	<input type="checkbox"/>	2
bastante	<input type="checkbox"/>	3
mucho	<input type="checkbox"/>	4





GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

- mucho  1
- bastante  2
- poco  3
- nada  4

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

- no es muy importante  1
- es importante  2
- es muy importante  3
- no lo sé  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  1
- regular  2
- insuficientemente  3
- no existe posibilidad de desarrollo profesional  4

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

- muy adecuada  1
- suficiente  2
- insuficiente en algunos casos  3
- totalmente insuficiente  4

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

- muy adecuada  1
- suficiente  2
- insuficiente en algunos casos  3
- totalmente insuficiente  4

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

- muy satisfecho  1
- satisfecho  2
- insatisfecho  3
- muy insatisfecho  4

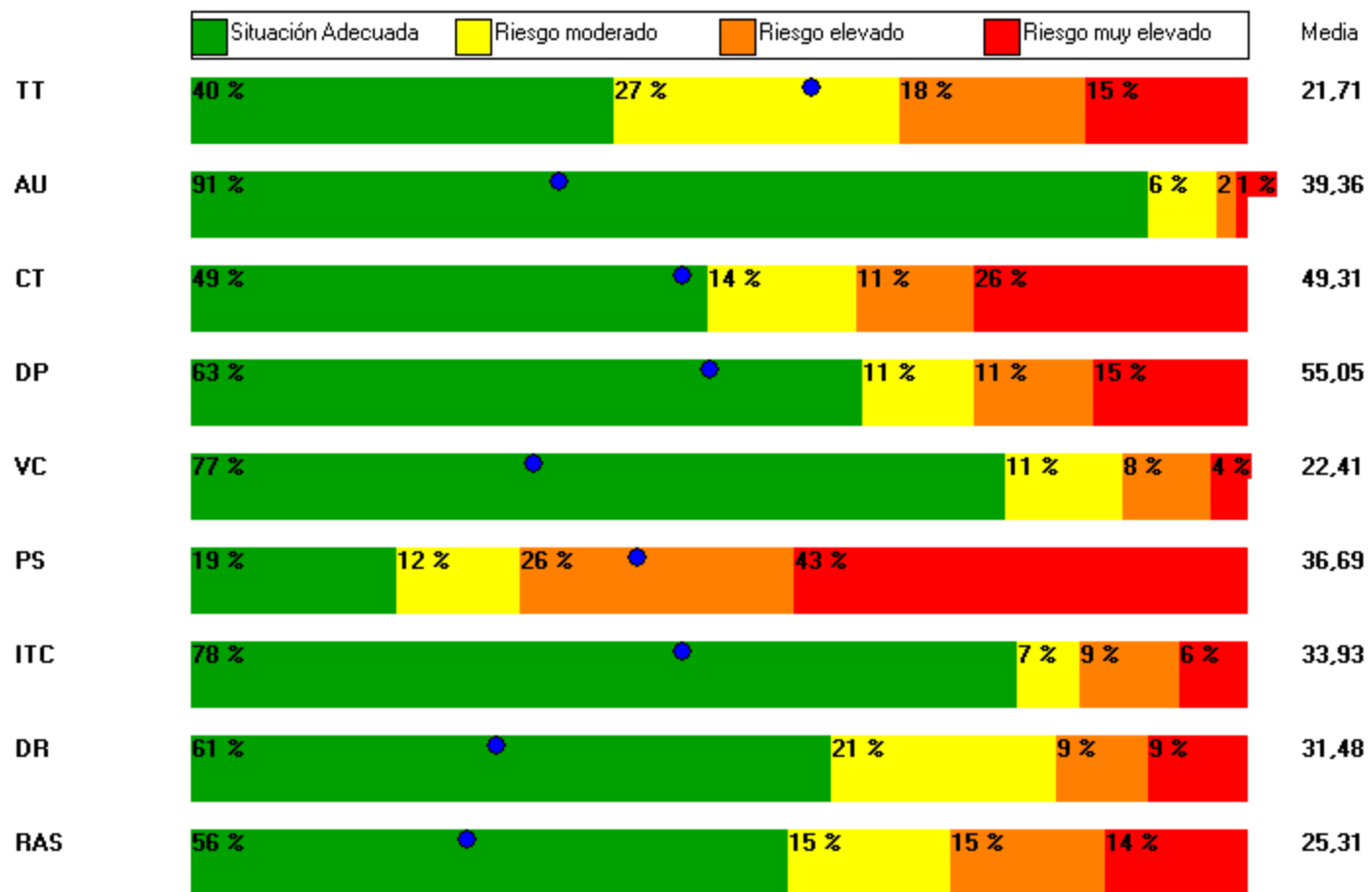
## F) APLICACIÓN DEL MÉTODO FPSICO AL PERSONAL DE CEDAL







### G) INFORME FINAL MÉTODO FPSICO



## PERFILES:

### Tiempo de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	21,71	7,09	23,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
68	46	30	26

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

#### Trabajo en sábados (Ítem 1)

siempre o casi siempre	36 %
a menudo	18 %
a veces	41 %
nunca o casi nunca	3 %

#### Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)

siempre o casi siempre	12 %
a menudo	7 %
a veces	66 %
nunca o casi nunca	12 %

#### Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)

siempre o casi siempre	21 %
a menudo	17 %
a veces	48 %
nunca o casi nunca	12 %

#### Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

siempre o casi siempre	23 %
a menudo	20 %

a veces	45 %
nunca o casi nunca	11 %

### Autonomía

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	39,36	20,34	36,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
154	11	3	2

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

#### - Autonomía temporal.

Se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender a cuestiones personales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

##### - Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

siempre o casi siempre	10 %
a menudo	12 %
a veces	62 %
nunca o casi nunca	13 %

##### - Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

siempre o casi siempre	37 %
a menudo	20 %
a veces	32 %
nunca o casi nunca	10 %

##### - Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

siempre o casi siempre	12 %
a menudo	14 %
a veces	48 %

nunca o casi nunca	25 %
--------------------	------

- Determinación del ritmo (Ítem 9)

siempre o casi siempre	48 %
a menudo	17 %
a veces	25 %
nunca o casi nunca	8 %

**- Autonomía decisional.**

La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc. El método aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

- Actividades y tareas (Ítem 10 a)

siempre o casi siempre	56 %
a menudo	23 %
a veces	18 %
nunca o casi nunca	1 %

- Distribución de tareas (Ítem 10 b)

siempre o casi siempre	42 %
a menudo	33 %
a veces	21 %
nunca o casi nunca	2 %

- Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)

siempre o casi siempre	37 %
a menudo	28 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	6 %

- Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)

siempre o casi siempre	50 %
a menudo	32 %
a veces	12 %
nunca o casi nunca	3 %

- Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)

siempre o casi siempre	46 %
a menudo	31 %



a veces	15 %
nunca o casi nunca	7 %

- Calidad del trabajo (Ítem 10 f)

siempre o casi siempre	56 %
a menudo	26 %
a veces	14 %
nunca o casi nunca	2 %

- Resolución de incidencias (Ítem 10 g)

siempre o casi siempre	27 %
a menudo	25 %
a veces	37 %
nunca o casi nunca	9 %

- Distribución turnos (ítem 10h)

siempre o casi siempre	32 %
a menudo	10 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	21 %
No trabajo a turnos	19 %

### Carga de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	49,31	16,83	48,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
83	24	19	44

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 lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

#### - Presiones de tiempos.

La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la

velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)

siempre o casi siempre	49 %
a menudo	28 %
a veces	21 %
nunca o casi nunca	1 %

- Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)

siempre o casi siempre	35 %
a menudo	22 %
a veces	33 %
nunca o casi nunca	7 %

- Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

siempre o casi siempre	45 %
a menudo	28 %
a veces	24 %
nunca o casi nunca	1 %

**- Esfuerzo de atención.**

Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención, Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas.. Lo ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

- Tiempo de atención (Ítem 21) Sólo a título descriptivo

siempre o casi siempre	28 %
a menudo	17 %
a veces	36 %
nunca o casi nunca	17 %

- Intensidad de la atención (Ítem 22) Sólo a título descriptivo

muy alta	58 %
alta	32 %
media	7 %

baja	1 %
muy baja	0 %

- Atención múltiples tareas (Ítem 27)

siempre o casi siempre	22 %
a menudo	24 %
a veces	45 %
nunca o casi nunca	7 %

- Interrupciones en la tarea (Ítem 30)

siempre o casi siempre	11 %
a menudo	14 %
a veces	56 %
nunca o casi nunca	17 %

- Efecto de las interrupciones (Ítem 31)

siempre o casi siempre	11 %
a menudo	12 %
a veces	57 %
nunca o casi nunca	17 %

- Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

siempre o casi siempre	10 %
a menudo	13 %
a veces	56 %
nunca o casi nunca	20 %

**- Cantidad y dificultad de la tarea.**

La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

- Cantidad de trabajo (Ítem 26)

excesiva	10 %
elevada	38 %
adecuada	49 %
escasa	1 %
muy escasa	0 %

- Dificultad del trabajo (Ítem 28)

siempre o casi siempre	4 %
a menudo	10 %

a veces	50 %
nunca o casi nunca	34 %

- Necesidad de ayuda (Ítem 29)

siempre o casi siempre	9 %
a menudo	11 %
a veces	62 %
nunca o casi nunca	16 %

- Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

siempre o casi siempre	17 %
a menudo	15 %
a veces	52 %
nunca o casi nunca	14 %

### **Demandas psicológicas**

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	55,05	18,06	52,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
108	18	19	25

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma el sistema cognitivo se ve comprometido en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc.

La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de aprendizajes(Ítem 33 a)

siempre o casi siempre	45 %
a menudo	30 %
a veces	22 %
nunca o casi nunca	2 %

- Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)

siempre o casi siempre	26 %
a menudo	35 %
a veces	34 %
nunca o casi nunca	3 %

- Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)

siempre o casi siempre	40 %
a menudo	30 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	1 %

- Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)

siempre o casi siempre	55 %
a menudo	31 %
a veces	10 %
nunca o casi nunca	2 %

- Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

siempre o casi siempre	52 %
a menudo	25 %
a veces	18 %
nunca o casi nunca	4 %

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.

El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados,...

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación, compromiso o involucración en las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc...)

Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aun cuando no necesariamente exista contacto con clientes.

La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)

siempre o casi siempre	19 %
a menudo	11 %
a veces	31 %
nunca o casi nunca	37 %

- Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)

siempre o casi siempre	21 %
a menudo	21 %
a veces	37 %
nunca o casi nunca	18 %
No tengo, no trato	1 %

- Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)

siempre o casi siempre	16 %
a menudo	26 %
a veces	24 %
nunca o casi nunca	25 %
No tengo, no trato	6 %

- Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)

siempre o casi siempre	15 %
a menudo	25 %
a veces	39 %
nunca o casi nunca	17 %
No tengo, no trato	1 %

- Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)

siempre o casi siempre	14 %
a menudo	7 %
a veces	18 %
nunca o casi nunca	27 %
No tengo, no trato	32 %

- Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)

siempre o casi siempre	5 %
a menudo	9 %
a veces	52 %
nunca o casi nunca	31 %

- Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

siempre o casi siempre	8 %
a menudo	8 %
a veces	32 %
nunca o casi nunca	50 %

**Variedad / Contenido del trabajo**

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	22,41	11,61	23,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
131	19	14	6

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.

Este factor es medido mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

Los ítems que comprendes este factor son:

- Trabajo rutinario (Ítem 37)

no	27 %
a veces	34 %
bastante	21 %
mucho	16 %

- Sentido del trabajo (Ítem 38)

mucho	67 %
bastante	29 %
poco	2 %
nada	0 %

- Contribución del trabajo (Ítem 39)

no es muy importante	5 %
es importante	39 %
es muy importante	50 %
no lo sé	4 %

- Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)

siempre o casi siempre	28 %
a menudo	22 %
a veces	36 %
nunca o casi nunca	11 %
No tengo, no trato	1 %

- Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)

siempre o casi siempre	25 %
a menudo	22 %
a veces	37 %
nunca o casi nunca	13 %
No tengo, no trato	1 %

- Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	11 %
a veces	22 %
nunca o casi nunca	16 %
No tengo, no trato	29 %

- Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

siempre o casi siempre	45 %
a menudo	26 %
a veces	17 %
nunca o casi nunca	5 %
No tengo, no trato	4 %

**Participación / Supervisión**

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	36,69	14,73	34,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
--------------------	-----------------	----------------	--------------------



33	20	44	73
----	----	----	----

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

Así, la “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

La “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización.

Los ítems que comprendes este factor son:

- Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)

Puedo decidir	34 %
Se me consulta	20 %
Sólo recibo información	30 %
Ninguna participación	14 %

- Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)

Puedo decidir	31 %
Se me consulta	28 %
Sólo recibo información	30 %
Ninguna participación	10 %

- Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)

Puedo decidir	14 %
Se me consulta	17 %
Sólo recibo información	48 %
Ninguna participación	18 %

- Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)

Puedo decidir	12 %
Se me consulta	14 %
Sólo recibo información	44 %
Ninguna participación	29 %

- Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)

Puedo decidir	10 %
Se me consulta	11 %
Sólo recibo información	40 %
Ninguna participación	38 %

- Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

Puedo decidir	8 %
Se me consulta	14 %
Sólo recibo información	27 %
Ninguna participación	50 %

- Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)

Puedo decidir	14 %
Se me consulta	12 %
Sólo recibo información	32 %
Ninguna participación	40 %

- Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

no interviene	19 %
insuficiente	7 %
adecuada	68 %
excesiva	4 %

- Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)

no interviene	14 %
insuficiente	14 %
adecuada	68 %
excesiva	3 %

- Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)

no interviene	17 %
insuficiente	6 %
adecuada	65 %
excesiva	10 %

- Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

no interviene	13 %
insuficiente	5 %
adecuada	75 %
excesiva	5 %

## Interés por el trabajador / Compensación

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	33,93	17,95	35,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
133	10	16	11

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

Los ítems que comprenden este factor son:

- Información sobre la formación (Ítem 13 a)

no hay información	12 %
insuficiente	32 %
es adecuada	55 %

- Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)

no hay información	18 %
insuficiente	41 %
es adecuada	40 %

- Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)

no hay información	25 %
insuficiente	38 %
es adecuada	35 %

- Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)

no hay información	16 %
insuficiente	26 %
es adecuada	57 %

- Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)

adecuadamente	30 %
---------------	------

regular	28 %
insuficientemente	17 %
no existe posibilidad de desarrollo profesional	23 %

- Valoración de la formación (Ítem 42)

muy adecuada	30 %
suficiente	31 %
insuficiente en algunos casos	32 %
totalmente insuficiente	6 %

- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)

muy adecuada	20 %
suficiente	28 %
insuficiente en algunos casos	35 %
totalmente insuficiente	15 %

- Satisfacción con el salario (Ítem 44)

muy satisfecho	8 %
satisfecho	35 %
insatisfecho	41 %
muy insatisfecho	14 %

## Desempeño de rol

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	31,48	17,61	29,50

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
103	36	15	16

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales:

- la claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).
- el conflicto de rol; hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético

para el trabajador.

El método aborda este factor a partir de los siguientes ítems:

- Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)

muy clara	42 %
clara	48 %
poco clara	8 %
nada clara	0 %

- Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

muy clara	38 %
clara	49 %
poco clara	10 %
nada clara	1 %

- Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)

muy clara	42 %
clara	48 %
poco clara	7 %
nada clara	1 %

- Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)

muy clara	49 %
clara	44 %
poco clara	6 %
nada clara	0 %

- Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)

muy clara	42 %
clara	42 %
poco clara	11 %
nada clara	2 %

- Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)

muy clara	50 %
clara	37 %
poco clara	10 %
nada clara	1 %

- Tareas irrealizables (Ítem 15 a)

siempre o casi siempre	9 %
a menudo	8 %
a veces	44 %
nunca o casi nunca	37 %

- Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)

siempre o casi siempre	8 %
a menudo	11 %
a veces	42 %
nunca o casi nunca	36 %

- Conflictos morales (Ítem 15 c)

siempre o casi siempre	7 %
a menudo	12 %
a veces	27 %
nunca o casi nunca	52 %

- Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

siempre o casi siempre	15 %
a menudo	11 %
a veces	41 %
nunca o casi nunca	31 %

- Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

siempre o casi siempre	12 %
a menudo	15 %
a veces	38 %
nunca o casi nunca	34 %

### Relaciones y apoyo social

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	25,31	13,27	24,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
96	26	25	23

El factor Relaciones Interpersonales se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros,...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas frecuencias e

intensidades, se situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales,..., ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.

Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

- Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)

16 a ¿puedes contar con tus jefes?

siempre o casi siempre	32 %
a menudo	16 %
a veces	39 %
nunca o casi nunca	11 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 b ¿puedes contar con tus compañeros?

siempre o casi siempre	44 %
a menudo	27 %
a veces	25 %
nunca o casi nunca	1 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 c ¿puedes contar con tus subordinados?

siempre o casi siempre	24 %
a menudo	17 %
a veces	27 %
nunca o casi nunca	16 %
No tengo, no hay otras personas	14 %

16 d ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?

siempre o casi siempre	11 %
a menudo	8 %
a veces	37 %
nunca o casi nunca	28 %
No tengo, no hay otras personas	14 %

- Calidad de las relaciones (Ítem 17)

buenas	78 %
regulares	19 %
malas	0 %
no tengo compañeros	1 %

- Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)

raras veces	65 %
con frecuencia	7 %
constantemente	3 %
no existen	24 %

- Exposición a violencia física (Ítem 18 b)

raras veces	19 %
con frecuencia	2 %
constantemente	1 %
no existen	77 %

- Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)

raras veces	34 %
con frecuencia	10 %
constantemente	4 %
no existen	50 %

- Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)

raras veces	5 %
con frecuencia	0 %
constantemente	0 %
no existen	92 %

- Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) Sólo a título descriptivo

deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	14 %
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	33 %
tiene establecido un procedimiento formal de actuación	37 %
no lo sé	14 %

- Exposición a discriminación (Ítem 20)

siempre o casi siempre	2 %
a menudo	4 %
a veces	20 %
nunca o casi nunca	72 %



**H) FICHAS DE OBSERVACIÓN REALIZADA POR DEPARTAMENTOS DE CEDAL**

<b>D) FICHA DE OBSERVACIÓN</b>				
<b>INVESTIGADORA:</b>	Andrea Molina			<b>FICHA N°01</b>
<b>EMPRESA:</b>	Planta Industrial de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A			
<b>DIRECCIÓN</b>	Latacunga - Avenida Unidad Nacional S/N			
<b>FECHA:</b>	05 de Enero del 2017			
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Anodizado	<b>PROCESO:</b>	Producción	
<b># PUESTOS DE TRABAJO:</b>	4	<b># DE PERSONAS:</b>	46	
<b>TIPO DE TURNOS:</b>	<b>NÚMERO DE TURNO:</b>	<b>HORARIO:</b>		
Rotativo	Segundo turno	(07H00 - 15H00) (15H00-23H00) (23H00 - 07H00)		
<b>ÁMBITO DE OBSERVACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
<b>TIEMPO DE TRABAJO (TT)</b>	Hace referencia a diferentes aspectos que tiene que ver con el orden y estructura temporal de la actividad laboral en el transcurso de cada día de la semana.	<b>X</b>		
<b>AUTONOMÍA (AU)</b>	Abarca aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones en la estructura de la actividad laboral, procedimiento y organización del trabajo.		<b>X</b>	
<b>CARGA DE TRABAJO (CT)</b>	Se entiende por el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador debe hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral.		<b>X</b>	
<b>DEMANDAS PSICOLÓGICAS</b>	Se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Estas demandas pueden ser de			<b>X</b>

(DP)	naturaleza cognitiva y emocional.			
VARIEDAD/ CONTENIDO DEL TRABAJO (VC)	Comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo reconocido y valorado.		X	
SUPERVISIÓN / PARTICIPACIÓN (PS)	Recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador mediante la supervisión de sus quehaceres.		X	
INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN (ITC)	Hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Preocupación en lo que respecta a organización de la promoción, formación, mantener informados a los trabajadores, etc.			X
DESEMPEÑO DE ROL (DR)	Considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos: la ambigüedad de rol y el conflicto de rol.			X
RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)	Se refiere a aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo. Recoge el apoyo social pues es un instrumento de ayuda de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros...).		X	

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN</b>				
<b>INVESTIGADORA:</b>	Andrea Molina		<b>FICHA N°02</b>	
<b>EMPRESA:</b>	Planta Industrial de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A			
<b>DIRECCIÓN</b>	Latacunga - Avenida Unidad Nacional S/N			
<b>FECHA:</b>	05 de Enero del 2017			
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Matrickeria	<b>PROCESO:</b>	Producción	
<b># PUESTOS DE TRABAJO:</b>	5	<b># DE PERSONAS:</b>	8	
<b>TIPO DE TURNOS:</b>	<b>NÚMERO DE TURNO:</b>	<b>HORARIO:</b>		
Rotativo	Segundo turno	(07H00 - 15H00) (15H00-23H00) (23H00 - 07H00)		
<b>ÁMBITO DE OBSERVACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
TIEMPO DE TRABAJO (TT)	Hace referencia a diferentes aspectos que tiene que ver con el orden y estructura temporal de la actividad laboral en el transcurso de cada día de la semana.		X	
AUTONOMÍA (AU)	Abarca aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones en la estructura de la actividad laboral, procedimiento y organización del trabajo.			X
CARGA DE TRABAJO (CT)	Se entiende por el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador debe hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral.		X	
DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)	Se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Estas demandas pueden ser de naturaleza cognitiva y emocional.			X

<p>VARIEDAD/ CONTENIDO DEL TRABAJO (VC)</p>	<p>Comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo reconocido y valorado.</p>	<p>X</p>		
<p>SUPERVISIÓN / PARTICIPACIÓN (PS)</p>	<p>Recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador mediante la supervisión de sus quehaceres.</p>		<p>X</p>	
<p>INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN (ITC)</p>	<p>Hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Preocupación en lo que respecta a organización de la promoción, formación, mantener informados a los trabajadores, etc.</p>			<p>X</p>
<p>DESEMPEÑO DE ROL (DR)</p>	<p>Considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos: la ambigüedad de rol y el conflicto de rol.</p>			<p>X</p>
<p>RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)</p>	<p>Se refiere a aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo. Recoge el apoyo social pues es un instrumento de ayuda de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros...).</p>		<p>X</p>	

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN</b>				
<b>INVESTIGADORA:</b>	Andrea Molina		<b>FICHA N°03</b>	
<b>EMPRESA:</b>	Planta Industrial de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A			
<b>DIRECCIÓN</b>	Latacunga - Avenida Unidad Nacional S/N			
<b>FECHA:</b>	05 de Enero del 2017			
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Mantenimiento	<b>PROCESO:</b>	Mantenimiento	
<b># PUESTOS DE TRABAJO:</b>	9	<b># DE PERSONAS:</b>	18	
<b>TIPO DE TURNOS:</b>	<b>NÚMERO DE TURNO:</b>	<b>HORARIO:</b>		
Rotativo	Segundo turno	(07H00 - 15H00) (15H00-23H00) (23H00 - 07H00)		
<b>ÁMBITO DE OBSERVACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
<b>TIEMPO DE TRABAJO (TT)</b>	Hace referencia a diferentes aspectos que tiene que ver con el orden y estructura temporal de la actividad laboral en el transcurso de cada día de la semana.			<b>X</b>
<b>AUTONOMÍA (AU)</b>	Abarca aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones en la estructura de la actividad laboral, procedimiento y organización del trabajo.			<b>X</b>
<b>CARGA DE TRABAJO (CT)</b>	Se entiende por el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador debe hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral.		<b>X</b>	
<b>DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)</b>	Se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Estas demandas pueden ser de naturaleza cognitiva y emocional.	<b>X</b>		

<p>VARIEDAD/ CONTENIDO DEL TRABAJO (VC)</p>	<p>Comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo reconocido y valorado.</p>		<p><b>X</b></p>	
<p>SUPERVISIÓN / PARTICIPACIÓN (PS)</p>	<p>Recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador mediante la supervisión de sus quehaceres.</p>		<p><b>X</b></p>	
<p>INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN (ITC)</p>	<p>Hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Preocupación en lo que respecta a organización de la promoción, formación, mantener informados a los trabajadores, etc.</p>			<p><b>X</b></p>
<p>DESEMPEÑO DE ROL (DR)</p>	<p>Considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos: la ambigüedad de rol y el conflicto de rol.</p>		<p><b>X</b></p>	
<p>RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)</p>	<p>Se refiere a aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo. Recoge el apoyo social pues es un instrumento de ayuda de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros...).</p>	<p><b>X</b></p>		

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN</b>				
<b>INVESTIGADORA:</b>	Andrea Molina		<b>FICHA N°04</b>	
<b>EMPRESA:</b>	Planta Industrial de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A			
<b>DIRECCIÓN</b>	Latacunga - Avenida Unidad Nacional S/N			
<b>FECHA:</b>	05 de Enero del 2017			
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Extrusión	<b>PROCESO:</b>	Producción	
<b># PUESTOS DE TRABAJO:</b>	5	<b># DE PERSONAS:</b>	30	
<b>TIPO DE TURNOS:</b>	<b>NÚMERO DE TURNO:</b>	<b>HORARIO:</b>		
Rotativo	Segundo turno	(07H00 - 15H00) (15H00-23H00) (23H00 - 07H00)		
<b>ÁMBITO DE OBSERVACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
TIEMPO DE TRABAJO (TT)	Hace referencia a diferentes aspectos que tiene que ver con el orden y estructura temporal de la actividad laboral en el transcurso de cada día de la semana.	X		
AUTONOMÍA (AU)	Abarca aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones en la estructura de la actividad laboral, procedimiento y organización del trabajo.			X
CARGA DE TRABAJO (CT)	Se entiende por el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador debe hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral.	X		
DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)	Se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Estas demandas pueden ser de naturaleza cognitiva y emocional.			X

<p>VARIEDAD/ CONTENIDO DEL TRABAJO (VC)</p>	<p>Comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo reconocido y valorado.</p>	<p>X</p>		
<p>SUPERVISIÓN / PARTICIPACIÓN (PS)</p>	<p>Recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador mediante la supervisión de sus quehaceres.</p>		<p>X</p>	
<p>INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN (ITC)</p>	<p>Hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Preocupación en lo que respecta a organización de la promoción, formación, mantener informados a los trabajadores, etc.</p>			<p>X</p>
<p>DESEMPEÑO DE ROL (DR)</p>	<p>Considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos: la ambigüedad de rol y el conflicto de rol.</p>			<p>X</p>
<p>RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)</p>	<p>Se refiere a aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo. Recoge el apoyo social pues es un instrumento de ayuda de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros...).</p>	<p>X</p>		



<b>FICHA DE OBSERVACIÓN</b>				
<b>INVESTIGADORA:</b>	Andrea Molina		<b>FICHA N°05</b>	
<b>EMPRESA:</b>	Planta Industrial de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A			
<b>DIRECCIÓN</b>	Latacunga - Avenida Unidad Nacional S/N			
<b>FECHA:</b>	05 de Enero del 2017			
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Empaque	<b>PROCESO:</b>	Producción	
<b># PUESTOS DE TRABAJO:</b>	5	<b># DE PERSONAS:</b>	24	
<b>TIPO DE TURNOS:</b>	<b>NÚMERO DE TURNO:</b>	<b>HORARIO:</b>		
Rotativo	Segundo turno	(07H00 - 15H00) (15H00-23H00) (23H00 - 07H00)		
<b>ÁMBITO DE OBSERVACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
TIEMPO DE TRABAJO (TT)	Hace referencia a diferentes aspectos que tiene que ver con el orden y estructura temporal de la actividad laboral en el transcurso de cada día de la semana.		<b>X</b>	
AUTONOMÍA (AU)	Abarca aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones en la estructura de la actividad laboral, procedimiento y organización del trabajo.			<b>X</b>
CARGA DE TRABAJO (CT)	Se entiende por el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador debe hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral.	<b>X</b>		
DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)	Se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Estas demandas pueden ser de naturaleza cognitiva y emocional.			<b>X</b>

<p>VARIEDAD/ CONTENIDO DEL TRABAJO (VC)</p>	<p>Comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo reconocido y valorado.</p>	<p>X</p>		
<p>SUPERVISIÓN / PARTICIPACIÓN (PS)</p>	<p>Recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador mediante la supervisión de sus quehaceres.</p>	<p>X</p>		
<p>INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN (ITC)</p>	<p>Hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Preocupación en lo que respecta a organización de la promoción, formación, mantener informados a los trabajadores, etc.</p>			<p>X</p>
<p>DESEMPEÑO DE ROL (DR)</p>	<p>Considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos: la ambigüedad de rol y el conflicto de rol.</p>			<p>X</p>
<p>RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)</p>	<p>Se refiere a aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo. Recoge el apoyo social pues es un instrumento de ayuda de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros...).</p>	<p>X</p>		

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN</b>				
<b>INVESTIGADORA:</b>	Andrea Molina		<b>FICHA N°06</b>	
<b>EMPRESA:</b>	Planta Industrial de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A			
<b>DIRECCIÓN</b>	Latacunga - Avenida Unidad Nacional S/N			
<b>FECHA:</b>	05 de Enero del 2017			
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Calidad y SIG	<b>PROCESO:</b>	Sistema Integrado y de Gestión	
<b># PUESTOS DE TRABAJO:</b>	8	<b># DE PERSONAS:</b>	9	
<b>TIPO DE TURNOS:</b>	<b>NÚMERO DE TURNO:</b>	<b>HORARIO:</b>		
Rotativo	Segundo turno	(07H00 - 15H00) (15H00-23H00) (23H00 - 07H00)		
<b>ÁMBITO DE OBSERVACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
<b>TIEMPO DE TRABAJO (TT)</b>	Hace referencia a diferentes aspectos que tiene que ver con el orden y estructura temporal de la actividad laboral en el transcurso de cada día de la semana.		<b>X</b>	
<b>AUTONOMÍA (AU)</b>	Abarca aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones en la estructura de la actividad laboral, procedimiento y organización del trabajo.	<b>X</b>		
<b>CARGA DE TRABAJO (CT)</b>	Se entiende por el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador debe hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral.	<b>X</b>		
<b>DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)</b>	Se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Estas demandas pueden ser de naturaleza cognitiva y emocional.		<b>X</b>	

<p>VARIEDAD/ CONTENIDO DEL TRABAJO (VC)</p>	<p>Comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo reconocido y valorado.</p>	<p>X</p>		
<p>SUPERVISIÓN / PARTICIPACIÓN (PS)</p>	<p>Recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador mediante la supervisión de sus quehaceres.</p>	<p>X</p>		
<p>INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN (ITC)</p>	<p>Hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Preocupación en lo que respecta a organización de la promoción, formación, mantener informados a los trabajadores, etc.</p>		<p>X</p>	
<p>DESEMPEÑO DE ROL (DR)</p>	<p>Considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos: la ambigüedad de rol y el conflicto de rol.</p>			<p>X</p>
<p>RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)</p>	<p>Se refiere a aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo. Recoge el apoyo social pues es un instrumento de ayuda de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros...).</p>		<p>X</p>	

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN</b>				
<b>INVESTIGADORA:</b>	Andrea Molina		<b>FICHA N°06</b>	
<b>EMPRESA:</b>	Planta Industrial de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A			
<b>DIRECCIÓN</b>	Latacunga - Avenida Unidad Nacional S/N			
<b>FECHA:</b>	05 de Enero del 2017			
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Fundición	<b>PROCESO:</b>	Producción	
<b># PUESTOS DE TRABAJO:</b>	7	<b># DE PERSONAS:</b>	16	
<b>TIPO DE TURNOS:</b>	<b>NÚMERO DE TURNO:</b>	<b>HORARIO:</b>		
Rotativo	Segundo turno	(07H00 - 15H00) (15H00-23H00) (23H00 - 07H00)		
<b>ÁMBITO DE OBSERVACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
TIEMPO DE TRABAJO (TT)	Hace referencia a diferentes aspectos que tiene que ver con el orden y estructura temporal de la actividad laboral en el transcurso de cada día de la semana.		X	
AUTONOMÍA (AU)	Abarca aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones en la estructura de la actividad laboral, procedimiento y organización del trabajo.	X		
CARGA DE TRABAJO (CT)	Se entiende por el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador debe hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral.	X		
DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)	Se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Estas demandas pueden ser de naturaleza cognitiva y emocional.			X

<p>VARIEDAD/ CONTENIDO DEL TRABAJO (VC)</p>	<p>Comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo reconocido y valorado.</p>	<p>X</p>		
<p>SUPERVISIÓN / PARTICIPACIÓN (PS)</p>	<p>Recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador mediante la supervisión de sus quehaceres.</p>		<p>X</p>	
<p>INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN (ITC)</p>	<p>Hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Preocupación en lo que respecta a organización de la promoción, formación, mantener informados a los trabajadores, etc.</p>			<p>X</p>
<p>DESEMPEÑO DE ROL (DR)</p>	<p>Considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos: la ambigüedad de rol y el conflicto de rol.</p>			<p>X</p>
<p>RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)</p>	<p>Se refiere a aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo. Recoge el apoyo social pues es un instrumento de ayuda de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros...).</p>		<p>X</p>	

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN</b>				
<b>INVESTIGADORA:</b>	Andrea Molina		<b>FICHA N°08</b>	
<b>EMPRESA:</b>	Planta Industrial de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A			
<b>DIRECCIÓN</b>	Latacunga - Avenida Unidad Nacional S/N			
<b>FECHA:</b>	05 de Enero del 2017			
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Planta de Tratamiento	<b>PROCESO:</b>	Sistema Integrado y de Gestión	
<b># PUESTOS DE TRABAJO:</b>	3	<b># DE PERSONAS:</b>	6	
<b>TIPO DE TURNOS:</b>	<b>NÚMERO DE TURNO:</b>	<b>HORARIO:</b>		
Rotativo	Segundo turno	(07H00 - 15H00) (15H00-23H00) (23H00 - 07H00)		
<b>ÁMBITO DE OBSERVACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
<b>TIEMPO DE TRABAJO (TT)</b>	Hace referencia a diferentes aspectos que tiene que ver con el orden y estructura temporal de la actividad laboral en el transcurso de cada día de la semana.			<b>X</b>
<b>AUTONOMÍA (AU)</b>	Abarca aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones en la estructura de la actividad laboral, procedimiento y organización del trabajo.			<b>X</b>
<b>CARGA DE TRABAJO (CT)</b>	Se entiende por el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador debe hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral.		<b>X</b>	
<b>DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)</b>	Se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Estas demandas pueden ser de naturaleza cognitiva y emocional.			<b>X</b>

<p>VARIEDAD/ CONTENIDO DEL TRABAJO (VC)</p>	<p>Comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo reconocido y valorado.</p>			<p>X</p>
<p>SUPERVISIÓN / PARTICIPACIÓN (PS)</p>	<p>Recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador mediante la supervisión de sus quehaceres.</p>			<p>X</p>
<p>INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN (ITC)</p>	<p>Hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Preocupación en lo que respecta a organización de la promoción, formación, mantener informados a los trabajadores, etc.</p>			<p>X</p>
<p>DESEMPEÑO DE ROL (DR)</p>	<p>Considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos: la ambigüedad de rol y el conflicto de rol.</p>			<p>X</p>
<p>RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)</p>	<p>Se refiere a aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo. Recoge el apoyo social pues es un instrumento de ayuda de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros...).</p>		<p>X</p>	



<b>FICHA DE OBSERVACIÓN</b>				
<b>INVESTIGADORA:</b>	Andrea Molina		<b>FICHA N°09</b>	
<b>EMPRESA:</b>	Planta Industrial de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A			
<b>DIRECCIÓN</b>	Latacunga - Avenida Unidad Nacional S/N			
<b>FECHA:</b>	05 de Enero del 2017			
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Pintura	<b>PROCESO:</b>	Producción	
<b># PUESTOS DE TRABAJO:</b>	4	<b># DE PERSONAS:</b>	8	
<b>TIPO DE TURNOS:</b>	<b>NÚMERO DE TURNO:</b>	<b>HORARIO:</b>		
Rotativo	Segundo turno	(07H00 - 15H00) (15H00-23H00) (23H00 - 07H00)		
<b>ÁMBITO DE OBSERVACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
<b>TIEMPO DE TRABAJO (TT)</b>	Hace referencia a diferentes aspectos que tiene que ver con el orden y estructura temporal de la actividad laboral en el transcurso de cada día de la semana.	X		
<b>AUTONOMÍA (AU)</b>	Abarca aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones en la estructura de la actividad laboral, procedimiento y organización del trabajo.	X		
<b>CARGA DE TRABAJO (CT)</b>	Se entiende por el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador debe hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral.		X	
<b>DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)</b>	Se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Estas demandas pueden ser de naturaleza cognitiva y emocional.			X

<p>VARIEDAD/ CONTENIDO DEL TRABAJO (VC)</p>	<p>Comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo reconocido y valorado.</p>	<p>X</p>		
<p>SUPERVISIÓN / PARTICIPACIÓN (PS)</p>	<p>Recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador mediante la supervisión de sus quehaceres.</p>		<p>X</p>	
<p>INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN (ITC)</p>	<p>Hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Preocupación en lo que respecta a organización de la promoción, formación, mantener informados a los trabajadores, etc.</p>		<p>X</p>	
<p>DESEMPEÑO DE ROL (DR)</p>	<p>Considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos: la ambigüedad de rol y el conflicto de rol.</p>			<p>X</p>
<p>RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)</p>	<p>Se refiere a aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo. Recoge el apoyo social pues es un instrumento de ayuda de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros...).</p>		<p>X</p>	

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN</b>				
<b>INVESTIGADORA:</b>	Andrea Molina		<b>FICHA N°10</b>	
<b>EMPRESA:</b>	Planta Industrial de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A			
<b>DIRECCIÓN</b>	Latacunga - Avenida Unidad Nacional S/N			
<b>FECHA:</b>	05 de Enero del 2017			
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Administración	<b>PROCESO:</b>	Administración	
<b># PUESTOS DE TRABAJO:</b>	20	<b># DE PERSONAS:</b>	14	
<b>TIPO DE TURNOS:</b>	<b>NÚMERO DE TURNO:</b>	<b>HORARIO:</b>		
Único	Único	(08H00 - 17H00)		
<b>ÁMBITO DE OBSERVACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
TIEMPO DE TRABAJO (TT)	Hace referencia a diferentes aspectos que tiene que ver con el orden y estructura temporal de la actividad laboral en el transcurso de cada día de la semana.			X
AUTONOMÍA (AU)	Abarca aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones en la estructura de la actividad laboral, procedimiento y organización del trabajo.			X
CARGA DE TRABAJO (CT)	Se entiende por el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador debe hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral.	X		
DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)	Se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Estas demandas pueden ser de naturaleza cognitiva y emocional.	X		

<p>VARIEDAD/ CONTENIDO DEL TRABAJO (VC)</p>	<p>Comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo reconocido y valorado.</p>	<p>X</p>		
<p>SUPERVISIÓN / PARTICIPACIÓN (PS)</p>	<p>Recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador mediante la supervisión de sus quehaceres.</p>	<p>X</p>		
<p>INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN (ITC)</p>	<p>Hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Preocupación en lo que respecta a organización de la promoción, formación, mantener informados a los trabajadores, etc.</p>	<p>X</p>		
<p>DESEMPEÑO DE ROL (DR)</p>	<p>Considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos: la ambigüedad de rol y el conflicto de rol.</p>			<p>X</p>
<p>RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)</p>	<p>Se refiere a aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo. Recoge el apoyo social pues es un instrumento de ayuda de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros...).</p>	<p>X</p>		