

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

**Informe Final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención
del Título de Psicología Industrial**

TEMA:

LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL AUSENTISMO LABORAL EN LA
EMPRESA MUNICIPAL CUERPO DE BOMBEROS DE LA CIUDAD DE
AMBATO

Autor: Diego Josue Reyes Coloma

Tutor: Ing. Mg. Amado Antonio Lara Satán

AMBATO-ECUADOR 2019

APROBACIÓN DEL TUTOR
DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CERTIFICA:

Yo, Ing. Mg. Amado Antonio Lara Satán, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema: “LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL AUSENTISMO LABORAL EN LA EMPRESA MUNICIPAL CUERPO DE BOMBEROS DE LA CIUDAD DE AMBATO”, desarrollado por el egresado: Diego Josue Reyes Coloma, con C.I. 1804722666, considero que, dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios; autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.


.....

Ing. Mg. Amado Antonio Lara Satán

TUTOR DE TESIS

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia que el presente informe es el resultado de la Investigación del autor, quien, basado en los estudios realizados durante la carrera, investigación científica, revisión documental y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios vertidos en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.



Diego Josue Reyes Coloma

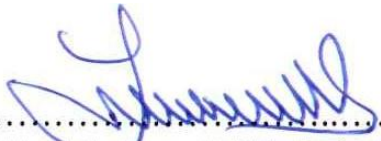
C.I. 1804722666

AUTOR

**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: “LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL AUSENTISMO LABORAL EN LA EMPRESA MUNICIPAL CUERPO DE BOMBEROS DE LA CIUDAD DE AMBATO”, presentada por el Sr. Diego Josue Reyes Coloma, egresado de la Carrera de Psicología Industrial; Modalidad Presencial, Promoción de Septiembre 2018 - Febrero 2019, 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.



.....
Dra.Mg.Irma Edith Ortiz Mora
C.I. 1707186076
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



.....
Mg.Rommel Santiago Velastegui Hernández
C.I. 1802890036
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Diego Josue Reyes Coloma, cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL AUSENTISMO LABORAL EN LA EMPRESA MUNICIPAL CUERPO DE BOMBEROS DE LA CIUDAD DE AMBATO”, 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.



Diego Josue Reyes Coloma

C.I. 1804722666

AUTOR

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico:

Para ti Sandra, madre querida que siempre has estado a mi lado apoyándome y levantándome cuando he querido desmayar, has sido mi pilar fundamental para llegar hasta aquí; gracias por enseñarme a luchar por mis sueños, por tus consejos y amor entregado.

A ti hermana, Génesis por tu apoyo incondicional y anhelando que culmines tu vida estudiantil y cumplas todos tus sueños.

A mis abuelos Eduardo y Rosa, a ustedes porque a pesar de la distancia siempre han sabido estar pendientes de este gran proceso y por la gran confianza que me brindan día a día.

Para ustedes familia querida con amor y gratitud. Diego Josue Reyes Coloma

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios, por permitirme haber culminado con muchas bendiciones una etapa más de mi vida educativa, a la Universidad Técnica de Ambato por abrirme sus puertas y permitirme formarme como profesional, a mis docentes por impartirme los conocimientos suficientes para mi vida laboral y personal, a mis amigos por brindarme el apoyo necesario.

Y como no mencionar a una persona que ha sido mi ayuda y mi guía a usted Ing. Mg. Amado Antonio Lara Satán, quien ha sabido apoyarme y ayudarme en la elaboración de mi proyecto de investigación a quien le debo mucho respeto y agradecimiento.

Diego Josue Reyes Coloma

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PRELIMINARES

Portada.....	i
Aprobación del Tutor.....	ii
Autoría de la investigación.....	iii
Al consejo directivo de la facultad de ciencias humanas y de la educación	iv
Cesión de derechos de autor.....	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento.....	vii
Índice general de contenidos.....	viii
Índice de gráficos	ix
Índice de tablas.....	x
Resumen Ejecutivo.....	xv
Abstract.....	xvi
Introducción.....	17
CAPÍTULO I.....	19
EI PROBLEMA.....	19
1.1 Tema de Investigación.....	19
1.2 Planteamiento del Problema.....	19
1.2.1 Contextualización.....	19
1.2.2 Árbol de problemas	22
1.2.3 Análisis crítico.....	23
1.2.4 Prognosis.....	24
1.2.5 Formulación del problema.....	24

1.2.6 Interrogantes de la investigación...	24
1.2.7 Delimitación del problema	25
1.2.7.1 Delimitación de contenido.....	25
1.2.7.2 Delimitación espacial.....	25
1.2.7.3 Delimitación temporal.....	25
1.2.8 Unidad de investigación	25
1.3 Justificación.....	25
1.4 Objetivos.....	26
1.4.1 Objetivo General.....	26
1.4.2 Objetivos Específicos.....	26
CAPÍTULO II.....	28
MARCO TEÓRICO	28
2.1 Antecedentes investigativos.....	28
2.2 Fundamentación filosófica.....	32
2.3. Fundamentación epistemológica.....	33
2.4. Fundamentación ontológica	33
2.5. Fundamentación axiológica	33
2.6. Fundamentación legal.....	34
2.7. Constelacion de ideas; variable independiente.....	39
2.8. Constelación de ideas variable dependiente	40
2.9. Fundamentación teorica. Variable Independiente	41
2.9.1. Riesgos Psicosociales.....	41

2.9.1.1. Fundamentación teorica. Variable Dependiente	56
2.10. Hipótesis.....	67
2.11. Señalamiento de variables... ..	67
CAPÍTULO III	68
METODOLOGÍA	68
3.1 Enfoque de la investigación... ..	68
3.2 Modalidad básica de la investigación.....	68
3.2.1. Modalidad de campo... ..	68
3.2.2. Modalidad Bibliográfica y Documental.....	68
3.3 Nivel o tiposde investigación... ..	69
3.4 Población y Muestra	69
3.4.1. Población	70
3.5 Operacionalización de variables... ..	71
3.5.1. Variable Independiente. Riesgos Psicosociales... ..	71
3.5.2. Variable Dependiente. Ausentismo Laboral	72
3.6 Técnicas e Instrumentos de recolecciónde información... ..	73
3.7 Plan para la recolecciónde información... ..	74
3.8 Procesamiento y análisis	75
CAPÍTULO IV	77
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	77
4.1 Riesgos Psicosociales por Diemension	77
4.1.1. Ritmo de Trabajo... ..	78
4.1.2. Conflicto de Rol... ..	80

4.1.3. Exigencias Emocionales.....	82
4.2 Ausentismo Laboral	85
4.3 Comprobación de hipótesis por correlación.....	90
4.4 Determinación del estadístico TAU-B Kendall	91
CAPITULO V.....	94
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	94
5.1 Conclusiones... ..	94
5.2 Recomendaciones... ..	95
BIBLIOGRAFÍA.....	96
ARTÍCULO ACADEMICO.....	102
ANEXOS.....	109
PROPUESTA... ..	130

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfica N° 1: Árbolde problemas.....	24
Gráfica N° 2: Categorización de variables	39
Gráfica N° 3: Constelación de ideas. Variable Independiente	41
Gráfica N° 4: Constelación de ideas. Variable Dependiente	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 3.1: Población	70
Tabla N° 3.2: Operacionalización de variables. Variable Independiente	71
Tabla N° 3.3: Operacionalización de variables. Variable Dependiente.....	72
Tabla N° 3.4: Plan de recolección de información.....	74
Tabla N° 4.5: Dimensiones de CoPsoQ-ISTAS21	77
Tabla N° 4.6: 6 Preguntas 24.a ¿tienes que trabajar muy rápido?	78
Tabla N° 4.7: Preguntas 25.f ¿es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?.....	78
Tabla N° 4.8: Preguntas 25.m ¿el ritmo de trabajo es alto durante la jornada?.....	79
Tabla N° 4.9: Preguntas 26.m: ¿haces cosas en el trabajo que no son aceptadas por otras personas?	80
Tabla N° 4.10: : Preguntas 26.c: ¿se te exigen cosas contradictorias en tu trabajo?.....	80
Tabla N° 4.11: Preguntas 26.i ¿tienes que hacer tareas que crees que deberías hacerse de otra manera?	81
Tabla N° 4.12: Preguntas 26.j ¿tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	81
Tabla N° 4.13: Preguntas 21.a ¿en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?.....	83
Tabla N° 4.14: Preguntas 24.b ¿en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas de otros?	83
Tabla N° 4.15: Preguntas 25.d ¿tu trabajo te afecta emocionalmente?.....	83
Tabla N° 4.16: Preguntas 24.b ¿tu trabajo, en general es desgastador emocionalmente?	84
Tabla N° 4.17: Distribución de referencia	86
Tabla N° 4.18: Índice de Ausentismo Laboral de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato	87
Tabla N° 4.19: Preguntas 31.b ¿te has sentido físicamente agotado?	88
Tabla N° 4.20: Preguntas 31.e ¿has tenido problemas para relajarte?	88

Tabla N° 4.21: Tabla de contingencia P.31.b-P.25.d... ..	91
Tabla N° 4.22: Medidas Simétricas.....	92
Tabla N° 4.23: Tabla de contingencia P.31.e-P.25.d	93
Tabla N° 4.24: Medidas Simétricas	93

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Tema: “Los riesgos psicosociales y el ausentismo en la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato.”

Autor: Reyes Coloma Diego Josue

Tutor: Ing. Mg. Amado Antonio Lara Satán

RESUMEN EJECUTIVO

Este trabajo se centra en el análisis y la descripción de los riesgos psicosociales derivados de la organización deficiente y la gestión empresarial, causando afecciones tanto físicas como cognitivas, como el estrés laboral, el agotamiento, la depresión y el ausentismo, que a su vez se deben al poco apoyo institucional. altos niveles de responsabilidad, grandes cargas de trabajo, altas demandas emocionales, participación limitada en la toma de decisiones, poca claridad en el liderazgo, lo que resulta en problemas que obstruyen e interfieren con la eficiencia, la seguridad y la estabilidad de los empleados al momento de retirarse en sus trabajos. Además, los altos niveles de ausentismo tienen un efecto negativo en la productividad, el compromiso, la satisfacción, el rendimiento, la creatividad, la interacción grupal, la comunicación, el obstáculo en la toma de decisiones, la culminación de proyectos, la creación de un comportamiento competitivo y la ira también se ven afectados. la envidia, favoreciendo un mal clima laboral. El estudio utiliza enfoques cualitativos, mientras que el uso de literatura, revistas y libros favorecen la construcción de un marco teórico sólido. La investigación de campo ayuda al investigador a estar en contacto con la realidad de la organización y, a su vez, ayuda a la identificación y análisis de las variables incluidas en la investigación. A nivel descriptivo, se explican las causas y los efectos, así como la realidad del problema que permitirá un análisis de los datos obtenidos a través del método estadístico TAU-B Kendall que refleja ese efecto psicosocial. Los riesgos influyen en el absentismo de la empresa.

Palabras clave: riesgos psicosociales, absentismo laboral.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO

FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION

INDUSTRIAL PSYCHOLOGY CAREER

Theme: "Psychosocial risks and absenteeism in the Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato."

Author: Reyes Coloma Diego Josue

Tutor: Ing. Mg. Amado Antonio Lara Satán

EXECUTIVE ABSTRACT

This work focuses on the analysis and description of the psychosocial risks derived from the deficient organization and business management, causing both physical and cognitive affections, such as work stress, exhaustion, depression and absenteeism, which in turn is caused by the little support institutional, high levels of responsibility, heavy workloads, high emotional demands, limited participation in decision-making, poor clarity of leadership, resulting in problems that obstruct and interfere with the efficiency, safety and stability of employees at the time of unwinding within their jobs. In addition, high levels of absenteeism have a negative effect on productivity, commitment, satisfaction, performance, creativity, group interaction, communication, hindering decision-making, culminating projects, creating competitive behavior, anger are also affected, envy, favoring a bad work climate. The study uses qualitative and quantitative approaches, while the use of literature, journals and books favor the construction of a solid theoretical framework. Field research helps the researcher is in contact with the reality of the organization and in turn helps the identification and analysis of the variables included in the research. At the descriptive level the causes and effects are explained, as well as the reality of the problem which will allow an analysis of the data obtained through the statistical method TAU-B Kendall which reflects that psychosocial risks influence the absenteeism the company.

Keywords: psychosocial risks, work absenteeism.

Introducción

El presente trabajo tiene como finalidad identificar los riesgos psicosociales considerando su influencia en el campo laboral, teniendo como meta mejorar el desempeño laboral y reducir el índice de ausentismo de la organización.

La investigación sobre los riesgos psicosociales y el ausentismo de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato, contiene 5 capítulos que cuenta con información relevante para el estudio realizado.

EL CAPÍTULO I: El Problema, trata sobre la contextualización del problema desde un enfoque macro, meso y micro, el cual consta de un análisis crítico, pronosis, formulación del problema, interrogantes directrices y delimitación del problema, finalmente se establece la justificación y planteamiento de objetivos.

EL CAPÍTULO II: Marco Teórico, se realiza un estudio minucioso sobre los antecedentes investigativos, la Fundamentación Filosófica, Epistemológica, Axiológica, Ontológica y Legal; posee categorías fundamentales y su constelación de ideas basadas en ambas variables.

EL CAPÍTULO III: Metodología de la Investigación, Contiene la metodología básica de la investigación con su enfoque cualitativo y cuantitativo; con la modalidad: bibliográfico documental, de campo; sus niveles descriptivos, exploratorio, asociación de variables; población y muestra, planteándose las técnicas e instrumentos, la operacionalización de variables, plan de recolección y análisis de la información.

EL CAPÍTULO IV: Abarca el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante el Cuestionario CoPsoQ-ISTAS 21 y el formato de ausentismo de la empresa, incluyendo tablas y gráficos, comprobación de hipótesis, planteamiento y aplicación de la correlación TAU-B Kendall.

EL CAPÍTULO V: Hace referencia a las conclusiones y recomendaciones observadas y comprobadas para proponer una solución al problema tratado en la investigación, de manera que se consigan mejores resultados.

ARTÍCULO ACADÉMICO: Conformado por el resumen, introducción, metodología, discusión de resultados, conclusiones y bibliografía. La parte final de la investigación contiene la bibliografía y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Tema:

Los riesgos psicosociales y el ausentismo en la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato.

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Contextualización

Dentro de los últimos años se han producido cambios a nivel político, tecnológico y cultural de una manera muy acelerada produciendo diferentes oportunidades en el ámbito laboral, pero a la vez acarrea varios problemas como la rápida adaptación que las organizaciones y las personas deben realizar para mantenerse competentes dentro del ámbito laboral, en países latinoamericanos se están empezando a tomar con mucha más seriedad. Gonzales (2009), infiere que las organizaciones deben evolucionar y adaptarse a estos cambios donde las relaciones contractuales entre empleados y la empresa son de suma importancia por cuanto de esta se derivan las diferentes estructuras internas y la organización de la misma.

En la actualidad la demanda profesional que exigen las diferentes organizaciones independientemente del sector al que pertenezcan, ocasiona niveles fuertes de afecciones a la salud del trabajador, ya sea a nivel físico o psíquico, no se debe olvidar que existen múltiples causas o agentes que pueden desencadenar problemas sociales y psicológicos denominados riesgos psicosociales, que no son más que aquellos aspectos ambientales personales

laborales que tiene potencialidad de causar daño a nivel físico, psicológico o social al trabajador y que, hoy por hoy, son uno de los principales problemas de salud laboral.

Un informe otorgado por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU- OSHA) y la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound), señala que los problemas de salud laboral en organizaciones públicas poseen ligeramente un nivel de daño más alto (80%) a comparación de las organizaciones a nivel privado (79%), esto a causa de niveles moderados de autonomía o control laboral y bajos de intensidad en el trabajo o demandas psicológicas. (Gil- Monte, 2016).

Vázquez (2002), infiere que en América Latina la despreocupación por parte de los altos directivos en cuanto a control y prevención de riesgos psicosociales, afecta notablemente la salud y seguridad de los trabajadores generando estrés laboral, accidentes de trabajo, agotamiento, provocando lesiones tanto físicas como psicológicas y promoviendo el ausentismo repercutiendo en el bienestar de la organización.

En muchas organizaciones los riesgos psicosociales influyen notoriamente en el ausentismo perjudicando factores como la imagen empresarial, ámbito emocional, puestos de trabajo y principalmente en los objetivos, ya sean personales como organizacionales, los mismos que disminuyen la productividad y eficiencia de todo el cuerpo de trabajo; acarreando estrés, ansiedad, e inconformidad a su alrededor.

El ausentismo laboral es un problema de suma importancia para todas las organizaciones la cual se puede conceptualizar como la ausencia del trabajador a su puesto de trabajo cuando estaba prevista su presencia. Según Randstad Research (2018), en el informe que analiza el absentismo laboral y su incidencia en el mercado laboral español, partir de datos oficiales del Instituto Nacional de Estadística (INE) y de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE), menciona cifras donde diariamente 247.000 personas faltan a su puesto de trabajo sin estar de baja médica, lo que conlleva a

mencionar que se posee niveles altos de estrés o burnout que incita a sus trabajadores a ausentarse.

En el Ecuador, empresas como Coca-Cola Company, Movistar, Claro, Ministerios poseen un programa para la prevención de riesgos psicosociales, teniendo en cuenta que existen reglamentos y normas que exigen a toda organización un control que favorezca la prevención de estos riesgos psicosociales que contribuyen al ausentismo laboral, fomentando con la insatisfacción laboral, desinterés hacia la organización y una desvinculación notoria al compromiso y cumplimiento de funciones o roles organizacionales.

En el país las empresas públicas que ofrecen servicios de cuidado y rescate a la sociedad demandan mucha responsabilidad, concentración, fuerza emocional, horarios rotativos o prolongados, lo que intensifica la condición del empleado en un estado mental y físico, creando niveles fuertes de tensión, afectaciones mentales, problemas corporales, provocando un desmejoramiento en su desempeño laboral afectando a la empresa y aumentando el ausentismo laboral de la misma.

El empresario ostenta la obligación de elaborar y guardar registros de los resultados y conclusiones derivadas de la evaluación de riesgos, debiendo estar éstos a disposición de los miembros de la Autoridad Laboral. (Confederación Española de Organizaciones Empresariales, CEOE, 2016)

En la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato, la organización y las condiciones laborales son favorables para la existencia de altos niveles de riesgos psicosociales, debido a las altas exigencias emocionales y la carga horaria, lo que incide negativamente en las labores diarias del personal y el cual fomenta el incremento del índice de ausentismo en la organización.

Además, el ausentismo, los accidentes de trabajo, las afecciones psicológicas después de un evento de emergencia y la inexistencia de un programa de prevención de riesgos psicosociales, afectan a la salud del trabajador, tanto a

nivel físico como psicológico, lo que conlleva a un clima de insatisfacción, desmotivación y ansiedad por parte de los colaboradores hacia la empresa.

1.1.1. Árbol de Problemas

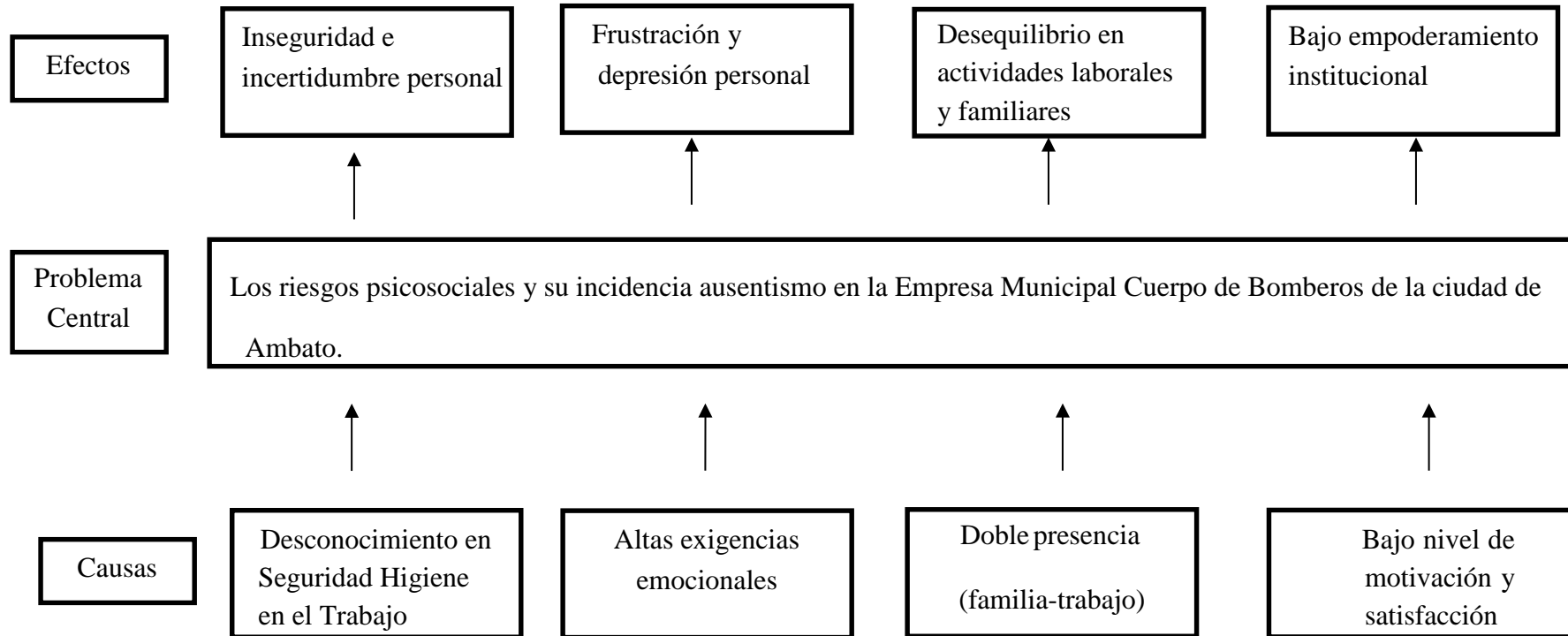


Gráfico N°1: Árbol de Problemas

Elaborado por: Diego Josue Reye Coloma

1.1.2. Análisis Crítico

En la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato, los riesgos psicosociales afectan al desenvolvimiento de los colaboradores, disminuyendo la confianza y seguridad que los empleados poseen hacia ellos y la organización, reduciendo el alcance de objetivos personales e institucionales.

El desconocimiento en Seguridad e Higiene en el trabajo ocasiona inseguridad e incertidumbre personal, acarreando un nivel alto de insatisfacción laboral, favoreciendo al ausentismo laboral, afectando a la motivación de alcanzar logros internos, disminuyendo el nivel de integración interna del grupo, fragmentando las capacidades del empleado.

Las exigencias emocionales ocasionan un nivel alto de frustración y depresión en los empleados, lo que conlleva a una inestabilidad emocional interna, promoviendo la desvinculación organizacional, creando trastornos psíquicos, principalmente estrés, afectando al desempeño y rendimiento personal dentro y fuera de sus labores de trabajo.

La doble presencia ocasiona un desequilibrio en actividades laborales y familiares, crea niveles bajos de atención y desenvolvimiento en las actividades que se deben realizar tanto en el puesto de trabajo como en el hogar, generando afecciones a nivel individual como grupal.

Los niveles deficientes de motivación y satisfacción crean un nivel bajo de empoderamiento en el personal administrativo y operario, crean un desinterés por las tareas, actividades y funciones que el personal posee, incrementando la pérdida de habilidades del talento humano, desfavoreciendo a la toma de decisiones y solución de problemas.

1.1.3. Prognosis

De no controlar el problema de los riesgos psicosociales en la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato, permanecerá lo malestares emocionales de los trabajadores, creando insatisfacción a su puesto de trabajo y disminuirá el nivel de desarrollo de la organización.

Además, si persiste el desconocimiento en Seguridad e Higiene en el trabajo los empleados se mantendrán en los pensamientos de inseguridad e incertidumbre personal, lo que aumentará el nivel de ausentismo laboral, fragmentará las capacidades del empleado y afectará la motivación de alcanzar logros.

Así también, de no trabajar en las exigencias emocionales se mantendrá la depresión y frustración en el departamento administrativo y operario, lo que ocasionará inestabilidad emocional, creará una desvinculación organizacional, lo que afectará al desempeño y rendimiento de los colaboradores en sus labores profesionales y personales.

De no erradicar la doble presencia ocasionará un desequilibrio en las actividades laborales, promoverá la baja atención y desenvolvimiento del colaborador, lo que afectará el rendimiento en su puesto de trabajo, y generará afecciones a nivel individual como grupal.

De igual manera, al no mejorar los niveles de motivación y satisfacción se crearán niveles bajos de empoderamiento, aumentará el desinterés por las tareas, actividades y funciones, incrementará la pérdida de habilidades y desfavorecerá la toma de decisiones y solución de problemas.

1.1.4. Formulación del Problema

¿Cómo se relacionan los riesgos psicosociales con el ausentismo laboral en la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato?

1.1.5. Interrogantes de la Investigación

¿Cuáles son los riesgos psicosociales presentes en la Empresa Municipal

¿Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato?

¿Cuál es el nivel de ausentismo laboral en la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato?

¿Cómo se relaciona los riesgos psicosociales con el ausentismo dentro de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato?

1.1.6. Delimitación del Problema

1.1.6.1 Delimitación de Contenido.

Campo: Seguridad e Higiene en el trabajo.

Área: Administración de Talento Humano.

Aspecto: Riesgos Psicosociales- Ausentismo Laboral.

1.2.7.2. Delimitación Espacial.

La investigación se desarrollará en la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato.

1.2.7.3. Delimitación temporal.

La investigación tendrá lugar en el semestre de Septiembre 2018 - Febrero 2019.

1.2.7.4. Unidades de Investigación

Personal Operativo

Personal Administrativo

12. Justificación

La presente investigación es de sumo **interés** porque contribuye con nuevos conocimientos en riesgos psicosociales y como estos inciden en el ausentismo laboral de los colaboradores, para así desarrollar su programa de prevención

que permita aumentar la satisfacción de los colaboradores de la organización.

La investigación es **novedosa** al brindar pautas y modelos en prevención de riesgos psicosociales y ausentismo laboral, debido que dentro de la organización no existe un estudio previo, lo que conllevará a una mejora de las condiciones de trabajo dentro de la organización.

La **importancia** de la presente investigación es lograr prevenir los riesgos psicosociales generados por las demandas laborales, delimitando como estas influyen en el ausentismo laboral, con la finalidad de desarrollar programas de prevención de riesgos psicosociales.

La presente investigación posee un **impacto** para la empresa, por analizar los riesgos psicosociales dentro de la organización y a su vez brindar mecanismos de prevención para riesgos psicosociales, y a su vez buscar la disminución del nivel de ausentismo laboral dentro de la organización.

El trabajo investigativo es **factible** por el apoyo de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato a la investigación, al igual que el investigador posee conocimientos necesarios sobre el tema, lo que conlleva a la búsqueda de información necesaria para resolver los problemas y de poseer los recursos económicos tecnológicos para culminar con la investigación.

El presente trabajo tiene por necesidad, el estudio de los riesgos psicosociales y su incidencia en el ausentismo debido a que este puede afectar al desenvolvimiento y producción de la organización, acarreando problemas, deteriorando el nivel del clima organizacional.

13. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Analizar los riesgos psicosociales y su incidencia en el ausentismo laboral en la empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar los riesgos psicosociales existentes en la empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato.
- Determinar el nivel de ausentismo laboral existente en la empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato.
- Analizar la relación existente entre los riesgos psicosociales y el ausentismo laboral en la empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato.
- Elaborar un programa para la prevención de riesgos psicosociales en la empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato.
- Elaborar un artículo académico.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

Con el propósito de realizar la investigación se procuró a verificar si la empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato, existen investigaciones previas sobre el tema planteado con un resultado nulo, por lo que se procedió a la revisión del repositorio de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato, se observó que no existen publicaciones realizadas con los mismos instrumentos a utilizar en la presente investigación, sin embargo, hay investigaciones que brindan información clave para fomentar el análisis sobre el tema a tratar, tales como:

Tema: “Los riesgos psicosociales y su incidencia en el rendimiento laboral en el sector de mantenimiento de las redes aéreas de la “Empresa Eléctrica Ambato”, en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato.”

Autora: Jessica Monserrate Naranjo Vera

Tutor: Psic. Ind. Alexandra Elizabeth Cousin Camacho

- Objetivos:
- Diagnosticar los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los colaboradores del sector de Mantenimiento de las Redes Aéreas de la Empresa Eléctrica Ambato.
 - Analizar el rendimiento laboral en los colaboradores del sector de mantenimiento de las redes aéreas de la Empresa Eléctrica Ambato.

- Elaborar una propuesta para difundir los factores de riesgo

psicosociales que afectan el rendimiento laboral del personal disminuyendo su calidad de vida en la Empresa Eléctrica Ambato.

Conclusiones:

- Los Riesgos Psicosociales a los cuales está expuesto el colaborador tienen una estrecha relación con el Rendimiento Laboral que manifiesta cuando desempeña las funciones en la Empresa Eléctrica Ambato Regional centro Norte.

11

- La condición externa de cada colaborador sea por el nivel académico, el estatus social, el nivel económico, la cultura, la religión, ideología política o etnia que esté presente son condiciones que no tienen incidencia en el rendimiento laboral de del sector de mantenimiento de redes aéreas de la empresa EEASA, más bien pueden llegar a ser factores positivos que impulsen a un mayor desempeño del mismo colaborador.

- La empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte, al ser una empresa de Estado tiende a ser más compleja de manejar que las empresas privadas porque estas presentan mayores obstáculos a la hora de la toma de decisiones, puesto que ya están establecidos las políticas y aspectos un tanto burocráticos para cualquier tipo de mejora laboral.

Análisis Crítico:

La investigación estructura de forma adecuada las teorías sobre riesgos psicosociales y formula estrategias de prevención de los mismos para que estos no repercutan en el rendimiento laboral de los colaboradores en especial de aquellos que pertenecen a una empresa de estado debido a que se encuentran en un nivel mayor de riesgo por regirse a políticas y aspectos más burocráticos que aquellos que son del sector privado, colaborando con los análisis y referencias para esta investigación.

Tema: “Los riesgos psicosociales en el ausentismo laboral en el Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Patate, provincia de Tungurahua.”

Autora: Lizeth Carolina Caicedo García

Tutor: Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

Objetivos:

- Determinar la incidencia de los riesgos psicosociales en el ausentismo laboral de los colaboradores del Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Patate

- Identificar los efectos producidos por los riesgos psicosociales en el Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Patate, provincia de Tungurahua.

- Establecer el nivel de ausentismo laboral de los trabajadores en el Departamento de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Patate, provincia de Tungurahua.

Conclusiones:

- Se concluye que en la empresa los trabajadores desconocen los riesgos psicosociales, incrementando el ausentismo laboral, limitando la integración, la productividad condicionando el ambiente laboral; lo cual contribuye a la deficiente relación interpersonal de los trabajadores y a un clima laboral pobre e inestable.

- Se establece que los efectos producidos por los riesgos psicosociales son el estrés laboral, la inseguridad, la desconfianza, la incertidumbre, el bajo rendimiento laboral y escasa productividad; provocando estrés laboral y varias enfermedades que afecta a la salud de los trabajadores impidiendo el cumplimiento de funciones y acrecentando los niveles de ausentismo laboral.

- Se determina que el nivel de ausentismo laboral es alto debido a que desfavorece la productividad, el cumplimiento de metas y objetivos empresariales, incrementando los costes laborales para la empresa debido a la suplementación de personal y al pago de los accidentes laborales, siendo inexistentes las medidas de prevención de los riesgos psicosociales.

Análisis Crítico:

La investigación ofrece conocimientos sobre riesgos psicosociales, su incidencia en problemas organizacionales como es el ausentismo y la deficiente productividad en empresas públicas, basándose en el poco conocimiento que las empresas públicas poseen sobre riesgos laborales, y su incidencia otorgando pautas para el desarrollo de programas de prevención que son de utilidad para la investigación.

Tema: “El ausentismo laboral y el desempeño de los trabajadores del área de producción de la Empresa Carrocerías IMCE del Cantón Ambato, provincia de Tungurahua”.

Autora: Ángela Giovanna Santamaría Caicedo

Tutor: Psi. Educ. Paulina Margarita Ruiz López

Objetivos:

- Analizar como el ausentismo laboral repercute en el desempeño de los trabajadores del área de producción de la empresa Carrocerías IMCE.
- Establecer que factores generan ausentismo laboral en el personal del área producción de la empresa carrocerías “IMCE”.
- Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Carrocerías IMCE.

Conclusiones:

- Luego de haber analizado el chi-cuadrado se concluye que se acepta la hipótesis alternativa, confirmándose de tal manera que el ausentismo laboral si repercute en el desempeño de los colaboradores del área de producción de la empresa carrocías IMCE del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.
- Se concluye que el ausentismo de los colaboradores puede ser voluntario cuando involucra factores como estrés, desmotivación, ambiente de trabajo poco estimulante e insatisfacción laboral o involuntario cuando está relacionado con afectaciones de salud y problemas personales, que impiden el cumplimiento de la jornada laboral establecida en el contrato de trabajo.
- Se considera que el desempeño de los colaboradores no es el óptimo debido a que no se conocen con claridad las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo dificultando el cumplimiento de las mismas, además los conocimientos y habilidades no son valorados limitando el rendimiento laboral de los trabajadores.

Análisis Crítico:

La investigación aporta conocimientos significativos sobre el ausentismo laboral, en cuanto a las afecciones que lo pueden causar y a su vez para poder tomar medidas preventivas en la empresa, a si también otorga resultados estadísticos fiables sobre la incidencia del ausentismo en el clima laboral que serán utilizados dentro de la presente investigación

2.2. Fundamentación Filosófica

La presente investigación posee un paradigma Critico-Propositivo ya que se busca promover el cambio de los esquemas sociales y así a su vez favorecer a la toma de decisiones para la solución de problemas en el ámbito organizacional, aumentando la satisfacción laboral, disminuyendo el ausentismo interno colaborando con el compromiso a la organización.

2.3. Fundamentación Epistemológica

Para Ceberio y Watzlawick (citado en Bosca 2012). El término de epistemología deriva del griego episteme que significa conocimiento y es una rama de filosofía que se ocupa de todos los elementos que procuran la adquisición de conocimiento e investiga los fundamentos, límites, métodos y validez del mismo.

El trabajo de investigación provocará incremento en conocimientos de riesgos psicosociales en los colaboradores y en la organización, que fortalecerá el clima organizacional, la seguridad y satisfacción de los trabajadores en cuanto a las condiciones de trabajo y prevenciones contra las afecciones físicas y psicológicas que se pueden suscitar.

2.4. Fundamentación Axiológica

El análisis y comprensión de la problemática de los valores, parte de un hecho de vital significación: los valores que surgen como expresión de la actividad humana y la transformación del medio, siendo su presupuesto fundamental la relación sujeto-objeto, que tienen como centro la praxis, en consecuencia, se debe analizar el vínculo con la actividad cognoscitiva, valorativa y comunicativa. Aguilera (s.f).

La investigación está basada en el conocimiento y prevención de los riesgos psicosociales y su influencia en el ausentismo laboral, con la finalidad de mejorar la salud ocupacional del trabajador mejorando la iniciativa, autonomía y responsabilidad hacia sus tareas ya a la organización, facilitando la inclusión y participación de los mismos.

2.5. Fundamentación Ontológica

Vasilachis de Gialdino (1992), la mayor parte de las interrogantes que se plantean en las ciencias sociales tienen distintas resoluciones según cual sea el o los paradigmas que se plantean como la transición generacional,

actualmente se estima que los cuestionamientos admiten una diferente respuesta según se acepte o no a la ideología del sujeto.

El presente trabajo investigativo fomenta la satisfacción laboral del personal, mejorando la autoestima y la confianza que los colaboradores poseen hacia la organización, influyendo notoriamente en la efectividad y mejorando las relaciones laborales que estas poseen.

2.6. Fundamentación Legal

Las normas legales que guían esta investigación son de índole internacional y nacional, por cuanto la investigación posee reglamentos que avalan la resolución de la misma.

Organización Internacional del Trabajo

Convenio 121 de la OIT: Relativo a las Prestaciones en caso de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales

Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo

Decisión 584: Capítulo IV. De los Derechos y Obligaciones de los Trabajadores

Artículo 18.- Todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar.

Los derechos de consulta, participación, formación, vigilancia y control de la salud en materia de prevención, forman parte del derecho de los trabajadores a una adecuada protección en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Resolución 957: Del Servicio de Salud en el Trabajo

Artículo 4.- 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:

- 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; Resolución 957: Reglamento de Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Artículo 11.- El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo tendrá, entre otras, las siguientes funciones:
- e) Hacer recomendaciones apropiadas para el mejoramiento de las condiciones y el medio ambiente de trabajo, velar porque se lleven a cabo las medidas adoptadas y examinar su eficiencia;
- f) Vigilar el cumplimiento de la legislación, normas internas y las especificaciones técnicas del trabajo relacionadas con la seguridad y salud en el lugar de trabajo;
- g) Procurar el compromiso, colaboración y participación activa de todos los trabajadores en el fomento de la prevención de riesgos en el lugar de trabajo.

Constitución del Ecuador

Título II “Derechos”, Capítulo Primero, Sección Octava – Trabajo y Seguridad Social

Art. 33. Garantiza a los trabajadores el derecho de ejercer un trabajo saludable, lo cual se ve respaldado por la normativa legal vigente. En el Título VI “Régimen de Desarrollo”, Capítulo Sexto, Sección Tercera Formas de trabajo y su retribución”.

Art. 326, Numeral 5. Manifiesta que: Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar, de igual manera en el Numeral 6 del mismo artículo garantiza el derecho de todo trabajador a ser reintegrado a su trabajo y a mantener la relación laboral luego de haberse rehabilitado después de un accidente de trabajo.

Resolución C.D. 513: Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo (IESS)

Capítulo II.- De las enfermedades profesionales u ocupacionales.

Artículo 6.- Enfermedades Profesionales u Ocupacionales. - Son afecciones crónicas, causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión u ocupación que realiza el trabajador y como resultado de la exposición a factores de riesgo, que producen o no incapacidad laboral. Se considerarán enfermedades profesionales u ocupacionales las publicadas en la lista de la Organización Internacional del Trabajo OIT, así como las que determinare la CVIRP para lo cual se deberá comprobar la relación causa – efecto entre el trabajo desempeñado y la enfermedad crónica resultante en el asegurado, a base del informe técnico del SGRT.

Capítulo XI.- De la prevención de riesgos del trabajo.

Artículo 51.- De la Prevención de Riesgos. - El Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al asegurado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo. El Seguro General de Riesgos del Trabajo por sí mismo dentro de sus programas preventivos, y a petición expresa de empleadores o trabajadores, de forma directa o a través de sus organizaciones legalmente constituidas, podrá monitorear el ambiente laboral y las condiciones de trabajo.

Consejo Superior del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Resolución No. 172.

La resolución No.172 fue creada para dictar las normas correspondientes, sobre prevención de riesgos del trabajo, que deberán ser observadas por los empleadores y trabajadores de las diversas empresas, teniendo como principal objetivo: Prevenir los riesgos laborales, sean éstos provenientes de accidentes del trabajo o de enfermedades profesionales, prescribiendo los sistemas adecuados para ello.

Código Del Trabajo

Capítulo III. Art. 38.- Los riesgos provenientes del trabajo. Los riesgos provenientes de trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estarán en la obligación de indemnizarle de acuerdo a las disposiciones de este código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el IESS.

Capítulo IV. De las obligaciones del Empleador y del Trabajador. Art. 42, No 2) Instalar fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene en el trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias.

Decreto Ejecutivo 2393: Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo

Del Comité Interinstitucional de Seguridad e Higiene del Trabajo. Art. 2. Para el correcto cumplimiento de sus funciones, el Comité Interinstitucional efectuará, entre otras, las acciones siguientes:

a) Colaborar en la elaboración de los planes y programas del Ministerio de Trabajo, Ministerio de Salud y demás organismos del sector público, en materia de seguridad e higiene del trabajo y mejoramiento del medio ambiente de trabajo.

Ley de Seguridad Social, Título VII, Artículo 155, dice: El Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al afiliado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, y acciones de reparación de los daños derivados de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física, mental y la reinserción laboral.

Categorización de Variables

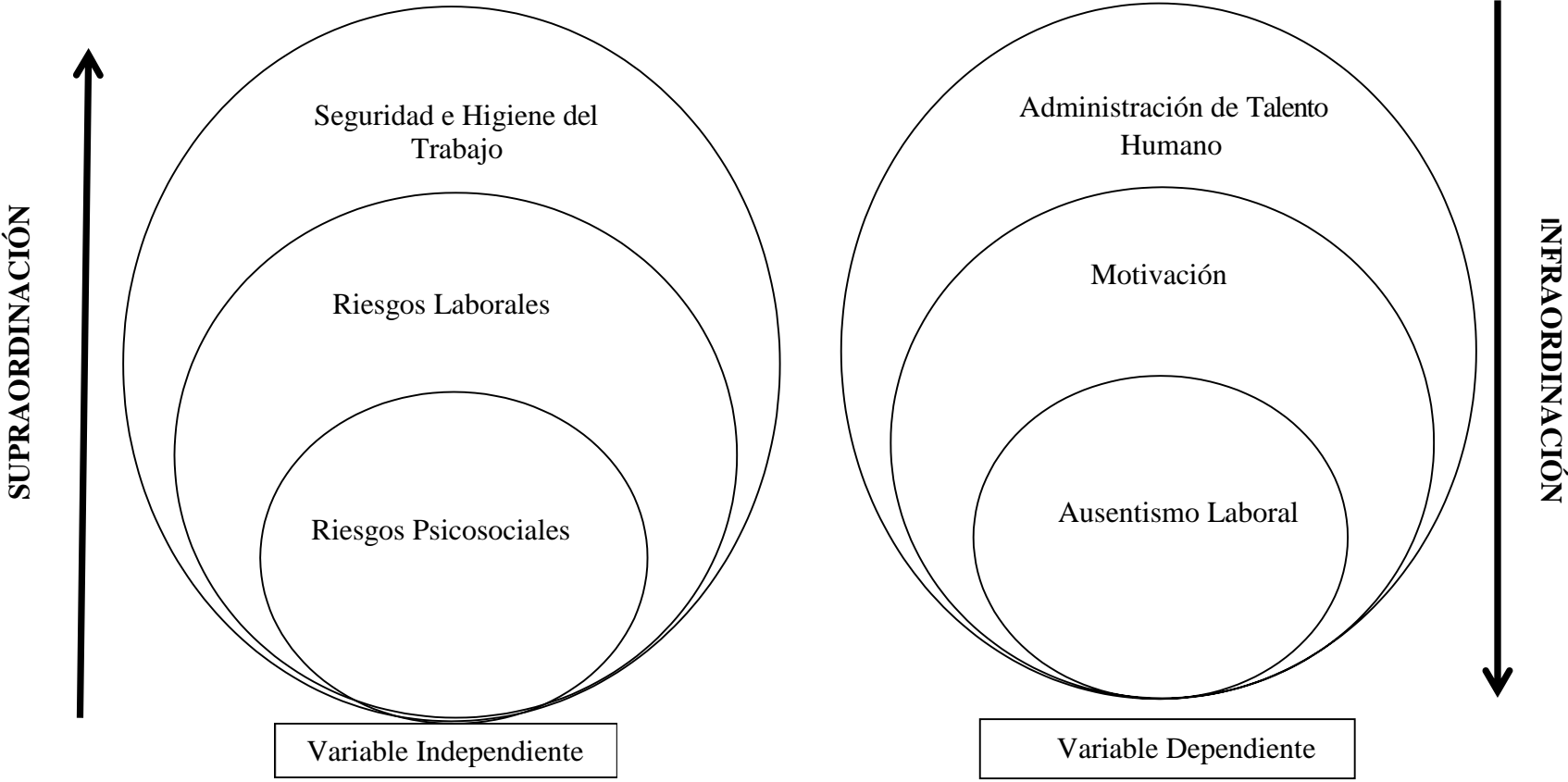


Gráfico N°2: Categorización de Variables

Elaborado por: Diego Josue Rey Coloma

2.7. Constelación de ideas: variable independiente

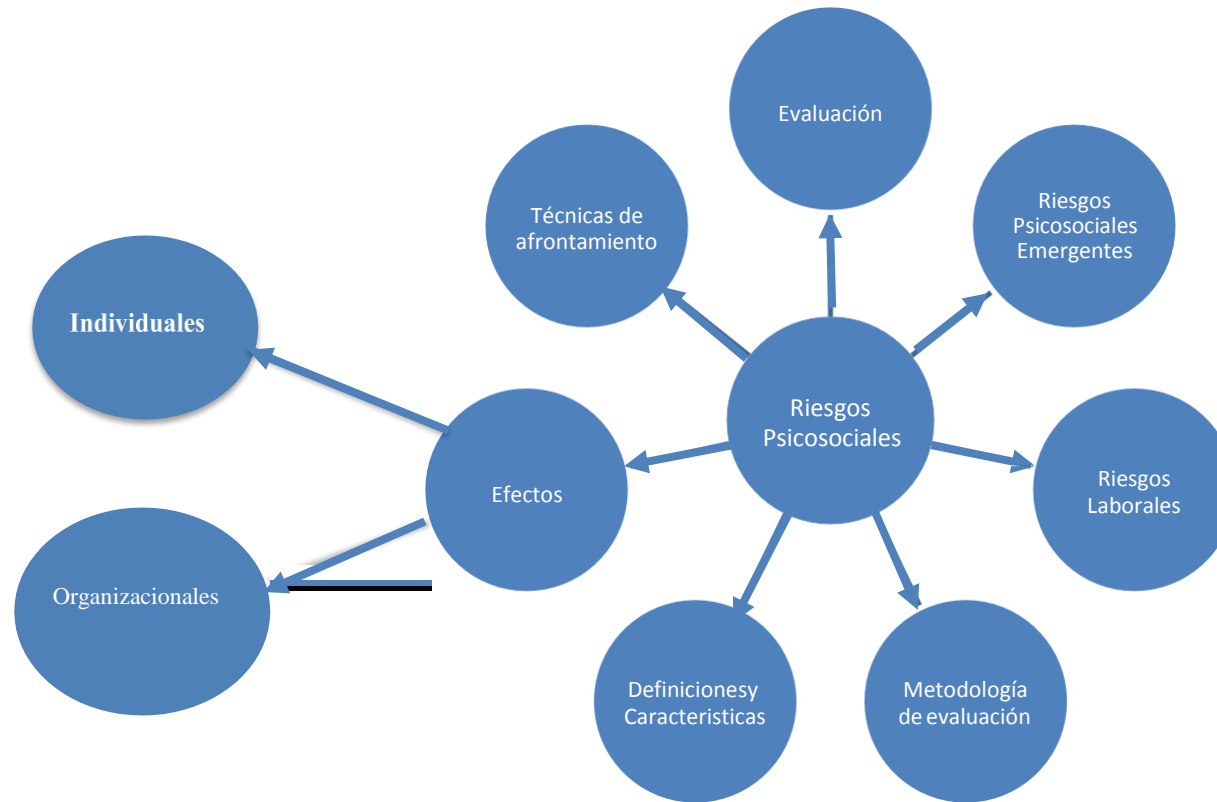


Gráfico N°3: Constelación de ideas Variable Independiente
Elaborado por: Diego Josue Rey Coloma

2.8. Constelación de ideas: variable dependiente

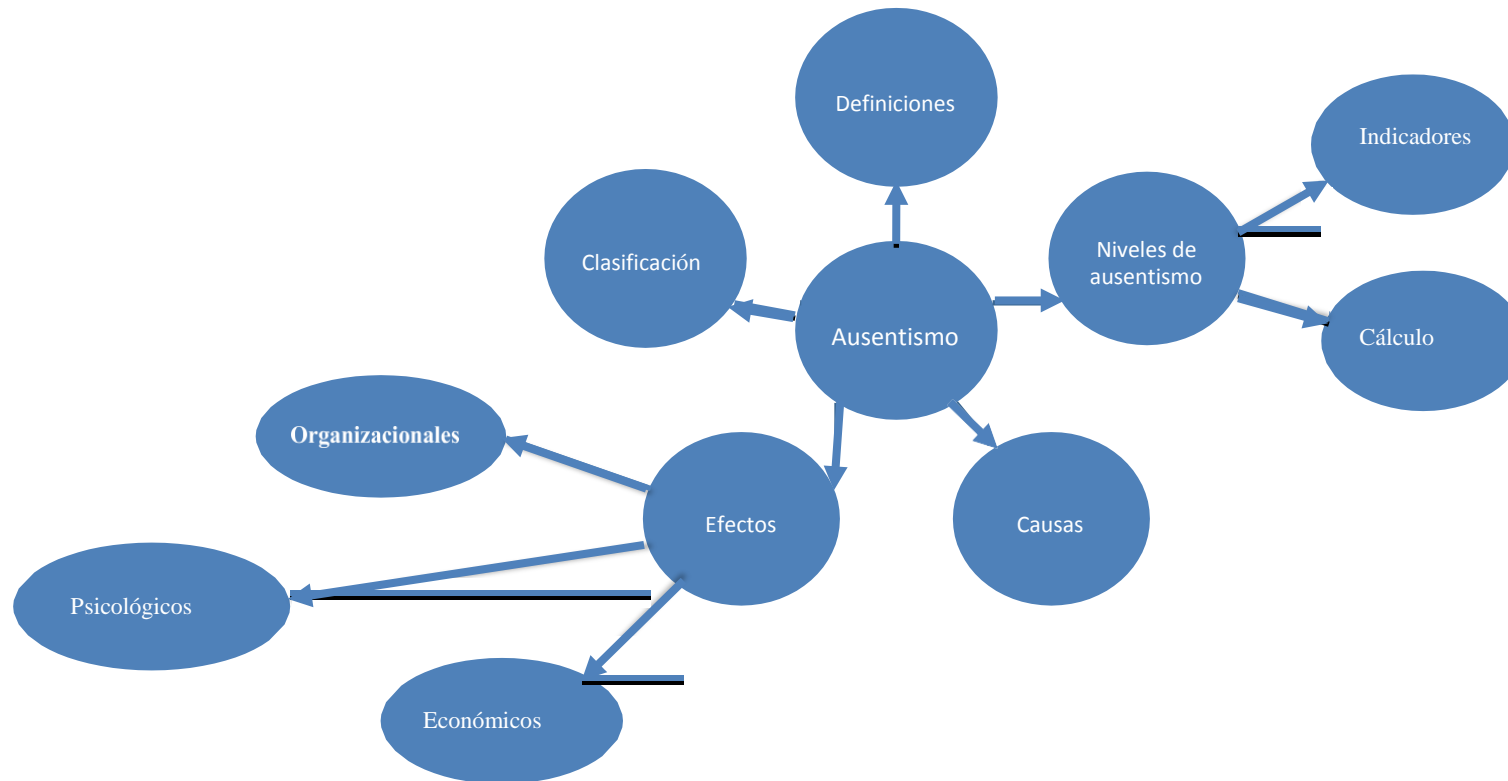


Gráfico N°4: Constelación de ideas Variable Dependiente

Elaborado por: Diego Josue Rey Coloma

2.9. Fundamentación Teórica. Variable Independiente

2.9.1. Riesgos Psicosociales Definiciones.

Riesgos Laborales

A lo largo de los años múltiples autores y organizaciones han buscado definir en su totalidad a los riesgos laborales, abarcando diferentes enfoques, debido a los nuevos cambios y evoluciones que ha sufrido tanto el hombre como el ámbito laboral, pero siempre enfocándose a como factores internos como externos afectan al desenvolvimiento de las personas en su puesto de trabajo y estos como son un peligro para el mismo.

Los riesgos profesionales son el conjunto de enfermedades y los accidentes que pueden ocurrir con ocasión o como consecuencia del trabajo. La palabra riesgo indica la probabilidad de ocurrencia de un evento tal como una caída, una descarga eléctrica. (Sole Creus,2006).

Es toda posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño a su salud, como consecuencia del trabajo realizado. Cuando esta posibilidad se materialice en un futuro inmediato y suponga un daño grave para la salud de los trabajadores, hablaremos de un riesgo grave e inminente. (Cabaleiro,2012).

Acorde a los diferentes puntos vista que poseen los autores sobre los riesgos laborales, se puede buscar una similitud en la cual estos están ligados a os daños y afecciones que puede sufrir una persona en una organización y los cuales depende de su ocurrencia de las condiciones y métodos de prevención que tanto la organización y la persona realicen sobre los mismos.

Tipos de peligro y riesgos laborales

Los peligros ocupacionales tienen un efecto directo sobre la salud del trabajador, pueden aparecer como fuentes naturales y antropogénicas (causadas por el hombre). Dichos peligros pueden ser.

- Físicos: ruido, vibraciones, presiones anormales, temperaturas extremas, iluminación, radiaciones ionizantes (rayos x), radiaciones no ionizantes (soldadura).
- Químicos: gases vapores, aerosoles sólidos (polvo y humos), humos metálicos, polvo orgánico polvo inorgánico, aerosoles líquidos (niebla, neblina), material particulado, líquidos químicos.
- Biológicos: virus, bacterias, hongos, parásitos.
- Ergonómicos: posturas inadecuadas sobre – esfuerzo físico, diseño del puesto de trabajo
- Psicosociales: ritmo de trabajo, planeación de tareas, incentivos por producción, sobrecarga de trabajo cuantitativa o cualitativa, conflictos de autoridad trabajo monótono, trabajo bajo presión, jornada laboral extensa
- Eléctricos: alta tensión baja tensión, electricidad estática.
- Mecánicos: mecanismos en movimiento, proyección de partículas, herramientas manuales) (Martinez.2005.)

Medidas de prevención de riesgos laborales

Medidas de prevención en el factor humano: el factor humano es una constante durante un accidente laboral por ello la medida preventiva otorga que el individuo sufra el menor daño posible señalándolo como una parte vital para la organización.

a) Prevención médica. Las medidas de prevención sanitaria son aplicadas por los profesionales de la medicina, siendo propias de la especialidad de medicina de empresa o medicina del trabajo. Como tales se consideran: los reconocimientos médicos; los tratamientos preventivos, implantación de medidas de higiene personal. (Collado.2008).

b) Prevención psicosocial. La psicología trata de actuar a través de la profundización en el conocimiento y en el control de los factores psicosociales que pueden influir en los accidentes de trabajo; factores de tipo individual, como: personalidad, inteligencia, aptitudes, psicomotricidad; factores de tipo sociológico referidos a grupos de trabajo: relaciones y comunicación, estilo de mando...; o aquellos que se dirigen al tipo de trabajo y su organización. (Collado, 2008).

c) Prevención formativa. La acción formativa se encauza en tres direcciones: la divulgativa, la informativa o instructiva y la educativa; las cuales, aun teniendo, evidentemente, puntos en común y el mismo objetivo final, divergen en sus formas y planteamientos. (Collado,2008).

Medidas de prevención técnica: aunque el factor humano es lo vital para la organización la forma más eficaz de evitar un accidente es tomar acciones sobre las características del trabajo como puestos, materiales, actividades, es por ello que a lo largo de la historia surgen diferentes especialidades que abarcan dichas características.

- a) La Seguridad en el Trabajo, como disciplina o especialidad diferenciada tiene un fundamental contenido técnico con desarrollos que la relacionan con otras disciplinas preventivas paralelas (Collado, 2008).
- b) La Higiene Industrial, se define como la técnica no médica de prevención de los riesgos laborales relativos a la posibilidad de sufrir alteraciones de la salud por una exposición a agentes físicos, químicos y biológicos; actúa con carácter esencialmente preventivo por procedimientos técnicos mediante, en general. (Collado,2008).
- c) La ergonomía, como técnica preventiva, tiene como objeto elaborar, con el concurso de diversas disciplinas científicas, un cuerpo de conocimientos que, desde una perspectiva aplicada, debe desembocar en una mejor adaptación al hombre de los medios tecnológicos de producción y de los entornos de trabajo y vida. (Collado,2008).

Riesgos Psicosociales

Históricamente la salud asociada al trabajo ha sido centrada en riesgos físicos, ambientales y químicos dichos aspectos son la fuente de daños más evidentes y fáciles de analizar, es por eso la que la legislación europea, la utilizada a manera global, se ha encargado de investigar estos aspectos con la visión de prevenir y mejorar las condiciones de trabajo, los riesgos laborales ha ido cambiando durante mucho tiempo se podría decir que la seguridad en el trabajo no ocupaba un dato relevante debido a que esta solo se limitaba a alcanzar logros en el menor tiempo posible. No fue hasta 1997 en el Real Decreto de los Servicios de Prevención, en el anexo VI que se intentó describir los requerimientos necesarios sobre la Ergonomía y los Riesgos Psicosociales, múltiples organizaciones y autores poseen diferentes definiciones o perspectivas en cuanto a los riesgos psicosociales.

Uno de los primeros conceptos establecidos, dictados por la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T) dicta. 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, p. 3)

Conceptos más arraigados a la actualidad basados en los diferentes cambios y evoluciones que las formas de trabajo y las condiciones que están implican, poseen definiciones con mucho más análisis y atención, enfocándose en aspectos claves y no globalizados, cada definición abarca diferentes aspectos acordes con las investigaciones de a donde se quería llegar y las diferentes

conclusiones que otorgo los resultados adquiridos mediante estas.

Así también se establece que los riesgos psicosociales están estrechamente relacionados con las condiciones de trabajo y todas las partes internas y externas a las que se encuentra envuelta.

Son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea e incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. (Gil Monte, 2012).

Son los riesgos para la salud mental, física y social generados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales, susceptibles de interactuar con el funcionamiento Psíquico y mental, con impactos sobre la organización o empresa donde estos se desempeñan (Gollac, 2012, y Coutrot, 2013).

Los riesgos psicosociales afectan notoriamente la salud tanto física como psicológica del trabajador, llegando a intervenir en la manera de como realiza sus tareas hasta la forma en como este se desenvuelve dentro y fuera de la organización, de acuerdo con el autor los riesgos psicosociales se los ve asociados a aspectos internos como externos de la organización, como factores físicos, químicos, sociales, políticos, de relaciones sociales y laborales, el contenido del trabajo y el rol que la persona cumple dentro de la organización, aspectos que causan un deterioro psicológico en el trabajador.

Dentro del área de prevención de riesgos laborales se encuentran los factores de riesgos laborales los cuales. Son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. Los términos “organización del trabajo” y factores organizativos” son intercambiables en el contexto laboral con “factores psicosociales” para señalar las condiciones de trabajo que conducen al estrés. (Gil- Monte.2012).

Los factores psicosociales pueden favorecer o desfavorecer a la productividad y calidad de vida del trabajador, los primeros ayudan al desarrollo personal y a su vez colectivo mientras los segundos afectan al desenvolvimiento y bienestar físico y psíquico del trabajador a estos se los puede inferir como riesgos psicosociales los cuales causan un nivel de estrés alto en los trabajadores. Múltiples organizaciones y autores intentan agrupar los diferentes factores de riesgo en el ámbito laboral. Para Gil-Monte (2012) dichos riesgos pueden surgir en base a una disfunción en características de las tareas, la organización, el empleo o del tiempo del trabajo, a pesar de esto esos aspectos no afectan en su totalidad a la salud del trabajador pero como su nombre lo indican estos son riesgos para el trabajador, mismos de los cuales si se afronta con estrategias de prevención podrá mejorar su situación de riesgo o a su vez modificar su comportamiento para poder adaptarse y vivir con aquella situación.

Los orígenes de los problemas en base a riesgos psicosociales no solo son causados por el trabajador en sí, las malas condiciones de trabajo, una mala planeación, la deficiente organización en cuanto cargos y funciones, afectan notoriamente a como el trabajador se empodera de la organización y a su vez da a notar su nivel de producción e interacción con sus compañeros, cabe mencionar que no todas las personas poseen la misma capacidad para poder resolver un problema y adaptarse a las diferentes adversidades que un trabajo ofrece, es por eso que se debe realizar una evaluación a cada empleado y al entorno en si para poder crear un ambiente óptimo y adecuado para que le trabajador se sienta satisfecho y su desenvolvimiento mejore.

Efectos de los Riesgos Psicosociales.

Un entorno laboral estable y satisfactorio brindara un alto rendimiento laboral, tanto en la salud de su personal como en el rendimiento de ellos, la perdida de una buena condición de trabajo causa altos costes a largo plazo. Se pueden dividir a los efectos de los riesgos psicosociales (Moreno Bernardo, 2010)

Efectos individuales

Estrés: Aunque el estrés es una respuesta filogenética para la supervivencia de la especie y del individuo, un mecanismo de alarma y respuesta, cuando la respuesta se hace crónica o excesivamente frecuente, cuando persiste en el tiempo, arrastra una serie de perjuicios para el organismo resultado del agotamiento de los recursos energéticos del mismo. (Moreno Bernardo, 2010)

Violencia: la violencia, el sentimiento y la percepción del trabajador es la de una agresión completamente injustificada en un contexto en el que se va a realizar un trabajo. Consecuente- mente, los efectos de la violencia laboral suelen tener repercusiones más severas que en otros ámbitos. (Moreno Bernardo, 2010)

Acoso laboral: Lo que se produce en el acoso laboral es un atentado a la propia identidad profesional, una devaluación de la propia competencia profesional que ha podido suponer y costar años, esfuerzos y renuncias importantes. (Moreno Bernardo, 2010)

Acoso sexual: En la violencia sexual se produce, al mismo tiempo, un atentado a la condición personal como hombre o mujer y una agresión a la propia dignidad e intimidad. La violencia sexual supone una agresión e instrumentalización del propio cuerpo y su actividad para fines utilitarios de otras personas sin atender al uso y derecho de la propia libertad. (Moreno Bernardo, 2010)

Inseguridad contractual: Los efectos de la inseguridad contractual provienen en gran medida del efecto de incertidumbre generalizada hacia el propio futuro laboral, y de los miedos que pueden aparecer ante la inseguridad económica para uno mismo y para la propia familia. (Moreno Bernardo, 2010)

Burnout o desgaste profesional: Los efectos propios del desgaste profesional provienen principalmente del hecho de que es la misma dedicación a una tarea, su implicación en ella, la que facilita su aparición. Los efectos del desgaste profesional provienen en gran medida de que el esfuerzo del profesional por alcanzar unos objetivos es dificultado, de formas muy diferentes. (Moreno Bernardo, 2010)

Conflicto trabajo-familia: El conflicto trabajo familia supone la dificultad de mantener un equilibrio funcional entre las demandas laborales y las familiares, y la incapacidad para equilibrar la atención en ambos contextos. La incapacidad para cumplir y satisfacer las demandas de uno y otro supone habitualmente la aparición de problemas en la organización del tiempo personal. (Moreno Bernardo, 2010)

Trabajo emocional: Las consecuencias que el trabajo emocional tiene sobre el trabajador parecen depender de factores como la frecuencia de la interacción, o el tipo de emoción que se maneja y la estrategia de control usada. Entre las consecuencias del trabajo emocional se encuentran algunos efectos positivos, como la satisfacción del cliente. (Moreno Bernardo, 2010) Los efectos personales no son muy fáciles de detectar, pero son los que más problemas o afecciones ocasiona a la organización, por motivos que estos no afectan solo a la producción, también al desenvolvimiento de la persona en cualquier aspecto ya sea social, familiar, personal, los empleados por no crear mayores problemas o represalias hacia su persona no dan a notar dichos problemas creando a la larga depresión, ansiedad, frustración.

- **Efectos organizacionales.**

Absentismo, preceptismo, e intenciones de abandono: Una de las consecuencias más costosas para las organizaciones y la sociedad son las bajas laborales por enfermedad. Éstas se han relacionado con la inseguridad contractual, Se ha encontrado igualmente una asociación entre la percepción de inseguridad laboral y las intenciones de abandonar la empresa, lo que parece indicar que cuando se tiene miedo a perder el trabajo se ponen en marcha las posibilidades de abandonarlo si es posible antes. (Moreno Bernardo, 2010)

Productividad empresarial, satisfacción y compromiso laboral: la percepción de la inseguridad laboral afecta al contrato psicológico que se mantiene con la organización. Al perder ciertos niveles básicos de confianza en la empresa se pierden igualmente los correspondientes niveles de compromiso. Se produce entonces una readaptación de las propias actitudes en función de la percepción de un proceso de inequidad que se está produciendo. (Moreno Bernardo, 2010)

Accidentes y daños a terceros: El daño a terceros debe ser mencionado en relación a aquellos riesgos que impliquen una disminución del desempeño.

Conductas laborales contraproducentes: son conductas que van dirigidas contra los legítimos intereses de las organizaciones, incluida su imagen, sus clientes y sus relaciones empresariales. La retaliación y la venganza como consecuencia de supuestas injusticias organizacionales (Moreno Bernardo, 2010)

Conciliación trabajo-familia: El estado anímico del trabajador y la sobrecarga laboral se traslada a su ámbito familiar dando lugar al conflicto entre el trabajo y la familia e influyendo en sus relaciones con ésta. (Moreno Bernardo, 2010)

Los efectos de los riesgos psicosociales no afectan tan solo al nivel físico y psicológico del trabajador estas tienen repercusiones fuertes en toda la organización influyendo notoriamente en la funcionalidad, productividad, organización, efectividad. La salud en el trabajo es adaptada a la línea económica de toda organización ya que si esta sufre daños disminuye las oportunidades de lograr un auge y de mantenerse competitiva

Riesgos Psicosociales Emergente en el Trabajo

Los cambios en el mundo del trabajo en la actualidad, nos ha brindado fuertes efectos en los trabajadores algunos de los cuales prevalecen con mayor fuerza que otros, un informe publicado por la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo aclara que los cambios organizativos y técnicos en el trabajo así como los cambios en el ambiente político, económico, demográficos y la globalización en específico han dado lugar a un incremento del nivel de

estrés laboral el cual influye notoriamente en la salud física y psicológica de los trabajadores.

49

Un riesgo psicosocial emergente es cualquier riesgo que: a) está causado por nuevos procesos, tecnologías, lugares de trabajo, cambios sociales u organizativos; o b) era un factor conocido, pero se considera como un nuevo riesgo debido a avances científicos o percepciones sociales. Se considera que el riesgo va en aumento cuando: a) el número de situaciones de peligro que producen el riesgo va en aumento; b) la probabilidad de exposición al riesgo aumenta; o c) los efectos sobre la salud de los trabajadores empeoran. (Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo.2007).

En la actualidad los denominados riesgos laborales emergentes poseen un énfasis por parte de las nuevas organizaciones para la prevención de las mismas, para la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (OSHAS)(2007) se los agrupa en cinco aspectos: Nuevas formas de contratación laboral, envejecimiento de la población laboral activa y retraso en la edad de jubilación, Intensificación del trabajo, fuertes exigencias emocionales en el trabajo, desequilibrio y conflicto entre la vida laboral y personal. Cabe recalcar que siempre han existido riesgos laborales lo que ha cambiado es la percepción de cómo se los analiza, los cambios ocurridos en cuanto a organización, políticas en el contexto social, cambios en los sectores profesionales y en las relaciones entre empleado y empleador han contribuido al incremento de riesgos hasta constituirse en un problema que por el porcentaje de afecciones y consecuencias, se los debe analizar y buscar maneras de prevenirlos por los organismos que rigen o regulan las condiciones de trabajo.

Técnicas de Afrontamiento

Se puede categorizar las estrategias de afrontamiento en función del objeto de los esfuerzos de afrontamiento, diferenciándose entre afrontamiento centrado en el problema y afrontamiento centrado en las emociones. (Lazarus y Folkman, 1986)

- Técnicas centradas en el problema: tienen como objeto la resolución de la situación o la realización de conductas que modifiquen la fuente de estrés. La persona se centra en hacer frente a la situación, buscando soluciones al problema que ha provocado la disonancia cognitiva. (Lazarus y Folkman, 1986)

En el cual se busca principalmente ayudar a las personas a reconocer un problema en el momento en que comienza a presentarse, inhibir la tendencia a responder a una situación problema de forma impulsiva y facilitar una amplia gama de posibles respuestas adecuadas a la situación y establecer un procedimiento para escoger la respuesta más adecuada al problema presentado. (Lazarus y Folkman, 1986)

En general se puede afirmar que las estrategias de afrontamiento centradas en el problema son más efectivas para la resolución de dificultades en la mayoría de las áreas y circunstancias de la vida. En lo que se refiere a su influencia sobre la salud, numerosos estudios han puesto de manifiesto que los sujetos que utilizaban una estrategia centrada en el problema, tenían una mejor salud física.

- Técnicas centradas en las emociones: Tienen como objetivo reducir o manejar el malestar emocional asociado o provocado por la situación. La persona busca la regulación de las consecuencias emocionales activadas por la presencia de la situación estresante. Si no funcionan o son insuficientes el primer tipo de estrategias, se pretende aminorar el impacto sobre el individuo. Este tipo de estrategias vienen configuradas por todas aquellas reacciones que no resuelven el problema en sí mismo, pero nos hacen sentir mejor en momentos de

peligro o amenaza. (Lazarus y Folkman, 1986)

- Las técnicas utilizadas en emociones son: El autocontrol.

El distanciamiento.

La reevaluación positiva.

La reorganización cognitiva.

La autoinculpación y el escape/evitación.

El objetivo de esta técnica es modificar la forma de interpretar las situaciones para conseguir que no se desarrollen respuestas emocionales y autodiálogos que deterioren el estado de ánimo, y también ser capaz de llevar a cabo comportamientos que permitan afrontar la situación con eficacia.

Metodología de evaluación

La metodología de evaluación en cuanto a riesgos psicosociales es de vital importancia para una organización. Sin embargo, en la mayoría de ocasiones no resulta sencillo seleccionar la herramienta más adecuada en cada situación que se procede a evaluar. Existen un número elevado de cuestionarios y escalas creadas por múltiples instituciones privadas y públicas en diversos países, pero en la mayoría de casos dichas herramientas de evaluación disponibles no están traducidos al idioma español o solo se encuentran en su idioma original. A continuación, se cita varios métodos de evaluación que se encuentran avalados a nivel internacional y que se encuentran en idioma español.

- COPSQ- Copenhagen Psychosocial Questionnaire: cuyo objetivo en el estudio de los factores psicosociales, stress, factores de personalidad, posee e versiones: Larga- 141- ítem, media-95 ítems, breve- 41 ítems y su autor es Kristensen 2005. (Rubio, 2015)

- F-PSICO 3.1: cuyo objetivo en el estudio de los factores psicosociales, posee una única versión y fue realizada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) en 2014. (Rubio, 2015)
- ERI- Effort Reward imbalance: con el objetivo de analizar la relación esfuerzo recompensa como medida de bienestar, posee dos versiones: una larga con 46 ítems, corta con 23 ítems, su autor es Siegrist 2004. (Rubio, 2015)
- JCQ- Job content questionnaire: el objetivo es identificar las demandas psicológicas, control y apoyo en las tareas laborales, posee 3 versiones: larga con 112 ítems, media con 49 ítems y corta con 27 ítems, su autor es Karasek 1998. (Rubio, 2015)
- COPSOQ –ISTAS21: su objetivo está basado en la teoría general del stress integra los modelos conceptuales más relevantes y toma en cuenta los factores de riesgos psicosociales más influyentes en el ámbito laboral, posee dos versiones: media-para empresas de 25 trabajadores o más y corta- para empresas de menos de 25 trabajadores, fue realizada por el Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud (ISTAS) en 2014. (Rubio, 2015)

Método CoPsoQ-istas21

ISTAS (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud) es una fundación de carácter técnico sindical promovida por CCOO (Confederación Sindical de Comisiones Obreras) con el objetivo de impulsar actividades para la mejora de las condiciones de trabajo, la protección del medio ambiente y la promoción de la salud de los trabajadores y trabajadoras. En el año 2000 se creó, con sede en Barcelona, el Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud con el objetivo de impulsar e incidir en la intervención técnica y sindical para avanzar hacia una organización del trabajo más saludable. (ISTAS.2003)

Principales características del Método CoPsoQ-istas21

- Identifica y mide factores de riesgo psicosocial, es decir, aquellas características de la organización del trabajo para las que hay evidencia científica suficiente de que pueden perjudicar la salud.
- Diseñado para cualquier tipo de trabajo. Incluye 21 dimensiones psicosociales, que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que pueden existir en el mundo del empleo actual.
- La identificación de los riesgos se realiza al nivel de menor complejidad conceptual posible, lo que facilita la comprensión de los resultados y la búsqueda de alternativas organizativas más saludables.
- Tiene dos versiones que se adecuan al tamaño de la empresa, institución o centro de trabajo: una para centros de 25 o más trabajadores, y otra para centros de menos de 25 trabajadores.
- Ofrece garantías razonables para la protección de la confidencialidad de la información, permite la modificación de las preguntas que pudieran identificar a trabajadores.
- Los indicadores de resultados se expresan en términos de Áreas de Mejora y Prevalencia de Exposición a cada dimensión.
- Es una metodología de utilización pública y gratuita.

Seguridad e Higiene en el trabajo

Aspectos fundamentales para un bienestar físico y psicológico deben ser analizados y estudiados para que estos no repercuten en la satisfacción y producción de la organización, a lo largo de los años se ha tratado de mejorar la seguridad del trabajador incorporando conceptos y modelos de prevención sobre los diferentes riesgos que existen y prevalecen durante una jornada de trabajo, para la Organización Internacional de Trabajo (O.I.T.2012) la salud y

la seguridad laborales abarcan el bienestar social, mental y físico de los trabajadores, es decir, "toda la persona, desglosando un poco el concepto este para aspectos en los cuales se fomenta un grado elevado de bienestar físico, psíquico y emocional del trabajador, se busca prever de protección adecuada a su puesto de trabajo, brindar la suficiente información para una adecuada condición de trabajo y la adecuada adaptación al puesto de trabajo.

Seguridad en el trabajo

La Seguridad en el Trabajo se refiere de forma básica al conjunto de normas y métodos que están orientados a reducir la incidencia de los accidentes, riesgos y enfermedades ocupacionales de los trabajadores, ya sea dentro o fuera del ambiente de trabajo. Es un factor negativo ya que se genera gran ausentismo laboral, además de una disminución en la productividad de la organización, se provocan pérdidas considerables por daños personales, además de los equipos o materiales. (OHSAS 18001.2015)

Higiene en el trabajo

La higiene en el trabajo se refiere a un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan. La higiene en el trabajo está relacionada con el diagnóstico y la prevención de enfermedades ocupacionales, a partir del estudio y el control de dos variables: el hombre y su ambiente de trabajo. (Chiavenato, 2013)

Objetivos

La higiene en el trabajo o higiene industrial, es eminentemente preventiva, ya que se dirige a la salud y al bienestar del trabajador para evitar que éste se enferme o se ausente de manera temporal o definitiva del trabajo.

Entre los objetivos principales de la higiene en el trabajo están:

-Eliminación de las causas de enfermedad profesional.

-Reducción de los efectos perjudiciales provocados por el trabajo en personas enfermas o portadoras de defectos físicos.

-Prevención del empeoramiento de enfermedades y lesiones.

-Mantenimiento de la salud de los trabajadores y aumento de la productividad por medio del control del ambiente de trabajo. (Chiavenato, 2013)

Gestión de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Cuando se habla de un sistema de gestión se afirma que es un conjunto de procesos continuos para alcanzar un sistema adecuado para permitir una labor fuera de accidentes y riesgos, mimos de los cuales se busca rectificar y se busca una mejora continua para aumentar la producción y vida del trabajador durante su periodo laboral. Normativas reconocidas a nivel internacional poseen mecanismos para crear una adecuada gestión de seguridad e higiene en el trabajo es así como la OHSAS 18001 la cual es una norma británica reconocida internacionalmente, la cual es certificada y destinada a organizaciones comprometidas con la seguridad de sus trabajadores, por otra parte, aunque OSHAS es normativa internacional es británica por lo que las normas ISO creó una resolución estándar a base de la normativa británica.

2.10. Fundamentación Teórica. Variable Dependiente Administración del recurso humano

La ARH es un área interdisciplinaria: comprende necesariamente conceptos de psicología industrial y organizacional, de sociología organizacional, de ingeniería industrial, de derecho laboral, de ingeniería de la seguridad, de medicina del trabajo, de ingeniería de sistemas, de informática, etc. (Chiavenato. 2009. Pag112), los campos que se saben tratar dentro del ARH son multidisciplinarios abarcan situaciones como test, evaluaciones, administración, reclutamiento, selección, entrevistas, aprendizaje, inducción, servicios, planes de vida y carrera, salarios, prestaciones, capacitaciones, supervisión, interpretación de leyes, cumplimientos de normas, auditorias, los

aspectos analizados dentro del ARH establecen tanto factores internos como externos (ambientales, políticos, demográficos, socioeconómicos)

Objetivos de la Administración del Recurso Humano

- El objetivo general de la gestión del talento humano es la correcta integración de la estrategia, la estructura, los sistemas de trabajo y las personas, con la finalidad de lograr de las personas el despliegue de todas sus habilidades y capacidades y lograr la eficiencia y la competitividad organizacional. En síntesis, se debe lograr la máxima productividad en un buen clima de trabajo. (Chiavenato, 2005).
- “Regular de manera justa y técnica las diferentes fases de las relaciones laborales de una organización para promover al máximo el mejoramiento de bienes y servicios producidos.” (Alfaro, 2102)
 - Lograr que el personal al servicio del organismo social trabaje para alcanzar los objetivos organizacionales. (Alfaro, 2102)

Proceso de la Administración de Talento Humano

Para (Dessler, 2009). Existen 5 etapas para el proceso de Administración de Talento Humano:

Planeación: “Establecer metas y normas, elaborar reglas y procedimientos desarrollar planes y pronóstico”. (Dessler, 2009).

Organización: “Asignar una tarea específica a cada subordinado, establecer departamentos, delegar funciones a los subordinados, determinar canales de autoridad y comunicación, coordinar el trabajo de los subordinados”. (Dessler, 2009).

Integración: “Determinar qué tipo de personal se debe contratar, reclutar a posibles empleados, seleccionarlos, establecer normas de desempeño para ellos, remunerarlos, evaluar su desempeño, asesorarlos, capacitarlos y hacer que se desarrollen”. (Dessler, 2009).

Dirección: “Encargarse de que otros cumplan su trabajo, mantener un buen estado de ánimo y motivar a los subordinados”. (Dessler, 2009)

Control: “Establecer normas como cuotas de ventas y estándares de calidad con niveles de producción, comparar el desempeño real con esos estándares y tomar las medidas correctivas necesarias”. (Dessler, 2009).

Gestión de talento humano

El proceso de gestión de talento humano de una organización incluye ocho actividades o pasos que, si se realizan correctamente, dotarán a la organización de empleados competentes y de alto rendimiento, capaces de mantenerse nivel de rendimiento en el largo plazo que son: reclutamiento, planificación y selección de recurso humano, orientación, capacitación, evaluación de desempeño, desarrollo de la carrera y compensación. (Alfaro, 2012)

Motivación

Es el proceso psicológico básico. Junto con la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano. Interactúa con otros procesos mediadores y con el entorno. (Chiavenato, 2009)

Hoy en día la motivación es un elemento importante en el desarrollo del personal y en la producción de la organización, por eso es de vital importancia conocer su ciclo y como este influye en el aspecto interno ya que de este dependerá cuan empoderado este el individuo con la organización.

Ciclo motivacional

Según varias teorías el proceso de motivación está dirigido a cumplir metas, objetivos y satisfacer las diferentes necesidades y encontrar un punto de equilibrio físico y cognitivo. Según Chiavenato (2005) el ciclo motivacional posee los siguientes puntos.

- a) Homeostasis. Es decir, en cierto momento el organismo humano

permanece en estado de equilibrio.

- b) Estímulo. Es cuando aparece un estímulo y genera una necesidad.
- c) Necesidad. Esta necesidad (insatisfecha aún), provoca un estado de tensión.
- d) Estado de tensión. La tensión produce un impulso que da lugar a un comportamiento o acción.
- e) Comportamiento. El comportamiento, al activarse, se dirige a satisfacer dicha necesidad.
- f) Satisfacción. Si se satisface la necesidad, el organismo retorna a su estado de equilibrio, hasta que otro estímulo se presente.

Ausentismo laboral

El fenómeno del ausentismo laboral es algo inevitable dentro de las organizaciones, sin embargo, cuando el nivel de ausentismo sobrepasa lo "normal" se crea un problema para la organización para cumplir los objetivos establecidos, el análisis del nivel de ausentismo no puede ser completamente objetivo debido a que estas dependen de diversos factores como organizativos, psicológicos, sociales, emocionales, físicos, emocionales que hacen que el individuo se ausente. Sin embargo, un estudio que otorgue un significativo acercamiento a las posibles causas de origen del ausentismo puede ser de vital importancia para la administración del recurso humano para la reducción de costos directos e indirectos.

Según la Organización Internacional del Trabajo. No asistencia al trabajo por parte de un trabajador del que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los períodos vacacionales y las huelgas". Y el ausentismo laboral de causa médica, como el período de baja laboral atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha para la derivada del embarazo normal o prisión. (O.I.T,1986).

Clasificación del ausentismo

El ausentismo puede clasificarse en diferentes formas las cuales dependerán del autor en manera general o del tipo de enfoque que se quisiera alcanzar. A continuación, se demuestra un tipo en base a un autor y al año de publicación. (Porret.2012.pag 6).

Según el origen del ausentismo, éste puede clasificarse en ausencias de origen médico (Ej.: Apendicitis aguda) o de origen no médico (Ej.: ausencia al trabajo por una situación familiar). (Porret.2012.pag 6).

Según las causas amparadas por la ley, las ausencias pueden ser legales (Ej.: calamidad doméstica) o ilegales (Ej.: falta al trabajo no justificada). (Porret.2012.pag 6).

De acuerdo a la decisión del trabajador, el ausentismo puede ser voluntario (Ej.: ausencia por paro cívico) o involuntario (Ej.: ausencia por falta de motivación). (Porret.2012.pag 6).

Niveles de Ausentismo Laboral Indicadores de ausentismo Laboral

- Proporción de trabajadores ausentes: porcentaje de trabajadores ausentes al menos una jornada en el mes con respecto a la dotación total de personal de las empresas al inicio del mes. Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEySS) (2013)
- Cantidad de días de ausencia por trabajador ausente: expresa la duración media de la inasistencia en cantidad de días.
- Proporción del total de días/trabajador de ausentismo sobre el total de días/trabajador laborable en el período bajo estudio. Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEySS)(2013)
- Composición de personal ausente según motivo: se presenta la proporción de trabajadores que se ausentaron durante el mes según las razones que ocasionaron la inasistencia. Ministerio de Trabajo,

Empleo y Seguridad Social (MTEySS) (2013)

- Proporción de empresas con ausentismo según motivo: porcentaje de empresas que registraron ausentismo durante el mes según los motivos que causaron las ausencias del personal. Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEySS) (2013)

Calculo de los índices de Ausentismo Laboral

Las fórmulas basadas en Parada et al. (2006), se detallan a continuación:

Tasa de Absentismo. (T.A.): es el número total de horas laborales perdidas con incapacidades médicas durante el periodo de observación entre las horas teóricas laborables.

$$T. A. = \frac{\text{N}^\circ. \text{ Horas laborales perdidas}}{\text{N}^\circ. \text{ Horas teóricas laborables}}$$

Índice de Frecuencia. (I.F.): Número de incapacidades médicas entre el número total de trabajadores de la institución.

$$I. F. = \frac{\text{N}^\circ. \text{ de incapacidades medicas}}{\text{N}^\circ. \text{ Total de trabajadores en planilla por mes}}$$

Índice de Gravedad. (I.G.): Número total de días ausencia por incapacidades médicas, entre el número total de trabajadores por centro de trabajo.

$$I. G. = \frac{\text{N}^\circ. \text{ Total de dias ausencia por incapacidad medica}}{\text{N}^\circ. \text{ de trabajadores por centro}}$$

Duración media (D.M.): Número de días ausencia por incapacidades médicas entre el número de incapacidades médicas.

$$D. M. = \frac{\text{N}^\circ. \text{ de dias ausencia por incapacidad}}{\text{N}^\circ. \text{ de incapacidades medicas}}$$

Causas del Ausentismo Laboral

Partiendo de la premisa de que ausentismo es toda ausencia al puesto de trabajo ya sea justificada o no, las causas del ausentismo laboral las podemos clasificar como involuntarias (enfermedad, situaciones familiares u obligaciones legales), y voluntarias.

Ausentismo Justificado o Involuntario:

Se caracteriza por ser un coste para la empresa y porque el trabajador sigue percibiendo su salario. También podríamos denominarlo ausentismo retribuido, dentro de esta clasificación tenemos:

- La enfermedad general.
- El accidente de trabajo.
- Las licencias legales o permisos retribuidos.
- La maternidad y adopción.
- Las horas sindicales. (Chiavenato.2001)

Ausentismo no justificado o voluntario

Se trata de un costo de oportunidad para la empresa, toda vez que las faltas que integran este concepto son susceptibles de ser sancionadas por la Dirección de la Empresa, pudiendo incluso dar lugar al despido del trabajador.

Encuadramos en este apartado:

- Permisos particulares.
- Ausencias no autorizadas, retrasos.
- Conflictos laborales. (Chiavenato.2001)
-

Efectos del Ausentismo

El ausentismo laboral es la interacción negativa de múltiples factores individuales, organizativos y hasta ambientales por lo tanto no existe una clasificación específica de los efectos que causa dicho mal como se ha establecido toda clasificación dependerá del enfoque al que el autor hace referencia. La desorganización que generan, el aspecto psicosocial y, por último, los costes económicos. (Porret.2012) Veamos pues, de una forma sintética cuáles son:

- **Efecto organizativo.** Para una empresa la organización es fundamental para su funcionamiento, mantener el control y responsabilidad de recursos materiales como humano brinda la capacidad de analizar sus falencias y poder mejorarlas y alcanzar los objetivos planteados, el ausentismo afecta notablemente en el centro a la organización de la empresa.

El fenómeno produce numerosos problemas en la organización de las empresas, ya que la sustitución de los inexistentes requiere el adiestramiento urgente de otros empleados, o prolongar la jornada con horas extraordinarias para compensar el trabajo no realizado. Pero como es sabido la simple e imprevista sustitución de un empleado por otro, no resuelve las consecuencias negativas que el absentismo ocasiona, debido a la escasa práctica de la actividad concreta del sustituto, así como la menor experiencia sobre lo que rodea el puesto de trabajo y menores conocimientos con que los empleados ausentes. (Porret, 2012.pag8)

El simple hecho de detener las labores diarias de una jornada de trabajo a causa de la ausencia de un empleado acarrea problemas no solo a nivel de producción también a nivel de relaciones internas, donde los colegas crean un ambiente de intriga y a su vez de insatisfacción al no poder desenvolverse de manera normal, como el autor menciona el problema del ausentismo no se resuelve con tan solo la contratación de otro empleado, debido a que este presenta nuevamente los procesos de capacitación lo que para la organización ocasiona un coste enorme, añadiendo a lo dicho la contratación de un nuevo

empleado afecta al estado emocional de los supervisores o jefes de la organización ya que al no poseer la debida experiencia requiere más supervisión, inspección y control la misma que puede ser utilizada en otras ramas de mayor necesidad.

- **Efectos Psicológicos.** Como se ha analizado los factores psicosociales se refieren a la interacción entre las condiciones de trabajo y los aspectos personales del trabajador y a su vez de las múltiples consecuencias que estos pueden ocasionar a la organización y a los aspectos físicos y psíquicos del trabajador, esto dependerá en su totalidad de cómo son gestionados los recursos humanos para poder crear un clima laboral que motive y satisfaga todas las necesidades que este posee sobre su ámbito laboral para así expulsar el ausentismo voluntario y mejorar el empoderamiento en la misma.

Aspectos como un mal clima laboral desencadenan problemas psicológicos en los empleados esto se debe por la mala percepción que estos poseen sobre la organización y el ambiente laboral que los rodea, entre los motivos que pueden ocasionar un mal clima laboral destacan la promoción del personal, el cual abarca aspectos como las expectativas que posee el empleado hacia la superación en su puesto de trabajo, tener un buen estatus más alto al de sus compañeros es una condición innata en las personas por lo tanto no conseguirlo crea un nivel de insatisfacción personal muy grave, la organización debe poseer mucho cuidado en cuando al nivel de selección para una futura promoción, las expectativas laborales además de contemplar lo anterior mencionado se refiere a la seguridad de su trabajo es decir a como el empleado se siente en su puesto, las condiciones, relaciones, y en especial al poder mantener su cargo, a pesar de que existen efectos que conllevan a un despido o alejamiento del trabajador si esta se maneja de una manera empática y humana se logrará suavizar y alivianar el estado de desánimo que un despido conlleva, la relaciones interpersonales entre otros colaborador sea cual sea el nivel en el que se trabaje siempre brindaran la mayor importancia a un buen clima laboral, las personas poseen la necesidad de comunicarse y

relacionarse que al igual que la superación es algo innato en nosotros, una buena comunicación favorece al nivel de satisfacción y aceptación del empleado por otra parte una mala comunicación es sinónimo de un ambiente conflictivo lo que daña a la organización y al estado mental del empleado, por ultimo un sistema de remuneración justo y equitativo brinda un equilibrio mental en el trabajador ya que este representa una manera de sentirse útil en la organización, las remuneraciones otorgadas dependerá de las funciones, jornadas de trabajo y de la eficiencia del empleado pero debe ser analizado muy a fondo por los altos mandos debido a que los empleados perciben muy fácilmente cuando no existe justicia a la hora de ser retribuidos conllevando a un estado mental de enojo lo que causa nuevamente un clima insatisfactorio.

Aspectos como el estrés, burnout, acoso, mobbing, en la actualidad han tomado un punto fuerte en cuanto a riesgos psicosociales, no solo por los altos índices que se muestran en diferentes estudios, sino por las grandes afecciones que están acarrear no solo para la organización sino para el entorno familiar del empleado que sufre alguno de estos problemas, sea cual sea la afección a la que el trabajador este expuesto creará estados mentales de insatisfacción, baja autoestima, frustración, ira, fatiga, cansancio, un estado mental de esta magnitud detiene la producción del empleado y no permite la suficiente atención en cuanto a su labor, claro que no se puede analizar concretamente el nivel en el que ha afectado al empleado dichos problemas pero se pueden crear procesos que prevengan dichas afecciones o a su vez procesos donde se evite el aumento del nivel de cada una de ellas, por lo tanto es necesario y obligatorio que las organizaciones brinden un sistema de prevención de riesgos psicosociales para evitar futuros accidentes laborales que disminuyen el prestigio de la empresa en la sociedad.

- **Efecto Económico.** Un cálculo total de los costos que el ausentismo causa a una organización son difíciles de delimitar por los muchos factores que en el intervienen sin embargo múltiples autores delimitan o clasifican en coste directos e indirectos para una mayor comprensión del gasto económico que representa el ausentismo en las organizaciones.

Coste Directo + Coste Indirecto. El Indirecto⁴⁴ es entre cuatro y cinco veces mayor que el Directo y comprende una serie de partidas contables de difícil cuantificación. El Coste Directo puede ser el resultado de la adición = valor del tiempo perdido en producción + cotizaciones a la Seguridad Social + complementos del salario pactados o convenidos en casos de enfermedad, accidente u otros. Pero debería añadirse los costes de sustitución cuando dé lugar a ello (Contratación temporal o servicios de ETT), o las horas extraordinarias que han debido realizar los compañeros en el reparto de los trabajos que ha dejado de hacer el empleado ausente o el mayor pago de primas por la distribución de carga de trabajo. (Porret, 2012.pag15).

El fenómeno del ausentismo es muy complejo por el motivo que intervienen aspectos individuales, organizaciones, políticos, económicos, ambientales, que determinan la aparición de este, aunque no existe una estandarización global para la delimitación de indicadores de ausentismo múltiples normativas nacionales e internacionales colaboran a la identificación de la misma , por lo tanto es de suma importancia el análisis del ausentismo laboral para poder crear tendencias y tomar acciones correctivas para prevenir y disminuir el ausentismo ya que este no solo es bueno para la empresa y para el empleado, este ayuda a múltiples estudios de manera global en cuanto a costos y a su vez a establecer comparaciones beneficiosas entre organizaciones para así ayudar a un país a sobrellevar su estado económico y social.

2.6. Hipótesis

Existe influencia considerable entre los factores psicosociales laborales y el nivel de ausentismo laboral en los trabajadores.

2.7. Señalamiento de Variables Variable Independiente Riesgo

Psicosocial

Variable Dependiente

Ausentismo

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque

La presente investigación, se basó en un enfoque cualitativo-cuantitativo, es cuantitativo debido a que la investigación se realizó con un software que brinda datos numéricos para su análisis y cualitativo porque se determina la esencia del fenómeno a investigar con respaldo en el marco teórico y en la experiencia vivida. Y así poder comprobar si la hipótesis planteada mediante métodos estadísticos.

3.2. Modalidad básica de la investigación

3.2.1. Modalidad de Campo

La investigación es de campo porque el investigador tendrá contacto con la empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato, se recolectará, registrará y se analizará información en base a la problemática planteada, utilizando técnicas de investigación como, entrevistas, cuestionarios con la finalidad de conocer la realidad de la empresa.

3.2.2. Modalidad Bibliográfica y Documental

Para reforzar los resultados del análisis con el marco teórico, se obtuvieron datos de libros, manuales, revistas, e internet que constituyeron documentos de información, así como también se adquirió información de tesis relacionadas al tema de investigación, con el objetivo de que la información sea verídica y que el investigador posea las habilidades para la conceptualización y explicación de sus variables.

3.3. Tipos o niveles de Investigación Nivel Exploratorio

Este nivel permite indagar el tema de riesgos psicosociales que en la actualidad afecta gravemente a las empresas, familiarizándonos con la realidad, obteniendo datos y elementos de juicio para un mejor desarrollo de dicha investigación.

Nivel Descriptivo

El objetivo de la investigación es conocer, analizar, describir y detallar cuales son las dimensiones de riesgos psicosociales y su influencia en el ausentismo de los trabajadores de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato, para poder establecer posibles soluciones a los problemas encontrados.

Nivel Explicativo

Es investigación explicativa porque se encarga de encontrar el porqué de los hechos realizando un análisis crítico mediante encuestas a la población enfocándose en la explicación de la variable independiente riesgos psicosociales, variable dependiente ausentismo laboral.

Nivel Relacional

Dicho nivel permite establecer una relación en cuanto a las dos variables a investigar, mediante el uso de métodos estadísticos que brindan resultados en base a un análisis y descripción de los mismos.

3.4. Población y muestra

La población de la presente investigación está conformada por ciento cuarenta y uno personas dentro del área Operativa y treinta personas en el área Administrativa, obteniendo un total de 171 personas que serán objeto de estudio, teniendo un porcentaje equivalente al 100%; se trabajará con el total de la misma.

Por solicitud de la Institución se trabajará con todo el universo sin que sea necesario sacar muestras representativas.

3.4.1. Población

Tabla N°3. 1: Población

Objeto de Estudio	Frecuencia	Porcentaje
Personal Administrativo	30	17.55%
Personal Operario	141	82.45%
Total	171	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Empresa Municipal Cuero de Bomberos de la ciudad de Ambato

3.5. Operacionalización de las variables

3.5.1. Variable Independiente: Riesgos Psicosociales

Tabla N°3. 2: Operacionalización de variable independiente

Conceptualización	Categorización	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e Instrumentos
Los riesgos psicosociales perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras, causando estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas musculoesqueléticas y mentales. Son consecuencia de unas malas condiciones de trabajo, las altas exigencias psicológicas, la doble presencia, la calidad de liderazgo, apoyo empresarial y concretamente de una deficiente organización de trabajo.	Exigencias psicológicas en el trabajo, Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, Doble Presencia	Entorno laboral Relaciones personales Actitud en el trabajo Realización personal Desempeño laboral Exigencias emocionales	¿El entorno en el que te desenvuelves influye en tu desempeño laboral? ¿Posee buenas relaciones personales con sus compañeros de trabajo? ¿Cuál es tu actitud frente a tu puesto de trabajo? ¿Se siente realizado en su puesto de trabajo? ¿Qué factores influyen en tu desempeño laboral? ¿En qué nivel sus actividades laborales generan cambios emocionales en su día?	Técnica: encuesta Instrumento: Cuestionario ISTAS 21

Elaborado por: El Investigador

Fuente: El Investigador

3.5.2. Operacionalización Variable Dependiente: Ausentismo Laboral

Tabla N°3. 3: Operacionalización de variable dependiente

Conceptualización	Categorización	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e Instrumentos
Se entiende por ausentismo como el incumpliendo por parte del empleado de sus obligaciones laborales, faltando al trabajo, cuando estaba previsto que acudiese al mismo, de manera justificada obligaciones laborales, permisos médicos y particulares o injustificada calamidades desarrollando su cometido de forma voluntaria durante una parte o la totalidad de la jornada afectando al contenido de la organización.	Obligaciones laborales	Labores Institucionales Cursos laborales	Horas prestadas a servicio (envió por oficios o documentos) Capacitaciones, amplitud de conocimientos	Instrumento: bitácora empresarial
	Permisos Médicos	Médicos Físicos Médicos Mentales	Accidentes físicos (fatiga, dolores, fracturas) Trastornos psicológicos (cansancio mental, estrés, problemas para relajarse)	
	Calamidades	Doméstica Familiar	Horas en casa En Hogar (sesiones, muertes, enfermedad de familiares)	
	Permisos Particulares	Vacaciones Atrasos	Permisos por vacaciones Horas atrasadas	

Elaborado por: El Investigador

Fuente: El Investigador

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información

La encuesta con el instrumento cuestionario estructurado, fue utilizada como técnica de recolección de información respondiendo los informantes por escrito a preguntas cerradas que enfocándose en hechos o aspectos relacionados con los riesgos psicosociales.

Así también el uso principal del formato organizacional de ausentismo laboral que la empresa posee, de acuerdo a los lineamientos propios a la que está regida.

Instrumentos. Cuestionario CoPsoQ IstaS 21

El instrumento aplicado al personal de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato, fue el Cuestionario ISTAS 21, debido a que este posee un aval internacional. La versión completa contiene 142 preguntas divididas en una sección general con 53 preguntas y una sección específica con 89 preguntas de riesgo psicosocial agrupadas en 19 subdimensiones y 5 dimensiones (Exigencias psicológicas en el trabajo, Trabajo activo y desarrollo de habilidades, Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, Compensaciones, Doble Presencia).

Los instrumentos fueron analizados por expertos en investigación y en el área de seguridad ocupacional que emitieron juicios de valor sobre la validación para su respectiva corrección y aplicación, además, la validez y confiabilidad de la técnica e instrumento el COPSOQ ha tenido una amplia difusión y se ha validado en varios países, lo que el manual de uso del Cuestionario COPSOQ /ISTAS 21 permite comparación de resultados. Su uso es respaldado por múltiples publicaciones científicas que lo han acogido como un buen instrumento de medida al basarse en una teoría científica y en el diálogo social.

Formato de datos sobre Ausentismo Laboral

El formato utilizado para el registro de horas ausentes de los empleados de la organización está regido bajo lineamientos establecidos por la misma, separado en 4 categorías de ausentismo laboral: comisiones de servicios, permisos particulares, permisos médicos y calamidad. Las mismas que son verificadas y anexadas por la Unidad Administrativa de Talento Humano.

3.7. Plan para la recolección de la información Tabla N° 3.4: Plan de recolección de información

Preguntas Básicas	Explicación
1. ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación.
2. ¿De qué persona u objetos?	Sujetos: personal administrativo y personal operario
3. ¿Sobre qué aspectos?	Indicadores
4. ¿Quién, quienes?	Investigador. Diego Josue Reyes Coloma
5. Cuándo?	Septiembre 2018- Febrero 2019
6. ¿Dónde?	Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato (Cuartel de bomberos Ambato)
7. ¿Cuántas veces?	Una
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Tests-Formato de Ausentismo
9. ¿Con qué?	Cuestionario ISTAS 21- Formato de Ausentismo de la empresa
10. ¿En qué situación?	Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato

Elaborado por: El Investigador

3.7.1. Procesamiento de la información

Se lo realizo en dos partes, primero mediante el uso del Cuestionario COPSOQ /ISTAS 21 para obtener las dimensiones de riesgos psicosociales con mayor nivel de desfavorecimiento, segundo se utilizó el formato de ausentismo laboral que la empresa posee para seleccionar la dimensión que mayor nivel de ausentismo existe en los colaboradores de la empresa.

Cuestionario COPSOQ /ISTAS 21

- Elaboración de cuestionarios basados en el Cuestionario COPSOQ /ISTAS 21
- Revisión del cuestionario elaborado
- Aplicación de cuestionarios.
- Recolección de la información.
- Ingreso de la información al software COPSOQ /ISTAS 21
- Tabulación de la información
- Selección de las dimensiones a analizar (Ritmo de trabajo, Conflicto de rol, Exigencias emocionales, Previsibilidad)

Formato de datos sobre Ausentismo Laboral

- Selección y verificación del formato de datos sobre Ausentismo Laboral
- Selección del periodo de tiempo a estudiar (un año).
- Análisis de dimensiones de ausentismo laboral.
- Establecer el nivel de ausentismo laboral de la organización

Una vez seleccionado el periodo de tiempo a analizar (un año) y las dimensiones seleccionadas analizar (Ritmo de trabajo, Conflicto de rol, Exigencias emocionales), se procederá a la revisión crítica, codificar la información, tabular la información recogida y obtener los resultados. Se procedió a seleccionar el nivel de Exigencias Emocionales involucrando las

preguntas claves y análisis del formato de ausentismo en la misma dimensión. Finalmente se elaboran las tablas y cuadros estadísticos en el software Spss (paquete estadístico de ciencias sociales), el cual permite analizar, ordenar e interpretar la hipótesis mediante la prueba estadística TAU-B Kendall que es de tipo no paramétrica, esto se realizara con la información proporcionada y recolectada mediante la contribución de los colaboradores de la empresa.

3.7.2. Análisis e interpretación de resultados

Una vez obtenidos los datos necesarios se realizó el siguiente procedimiento:

- Análisis estadístico para la presentación de resultados
- Estudio de los resultados estadísticos, enfocándose en relaciones o tendencias necesarias de acuerdo con las interrogantes planteadas.
- Análisis e interpretación de los resultados, basándose en el marco teórico.
- Elaboración de conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

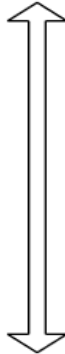
Método CoPsoQ-ISTAS21

Al obtener la tabulación de todos los cuestionarios recogidos dentro de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato, se procede a seleccionar conjuntamente con el Departamento de Recursos Humanos las dimensiones con nivel más desfavorable (Ritmo de Trabajo, Conflicto de Rol, Exigencias Emocionales, Previsibilidad)

4.1. Riesgos Psicosociales por Dimensión

En la tabla siguiente se identifica las dimensiones de riesgos psicosociales analizadas en el medio del Método CoPsoQ-ISTAS21.

Tabla N°4.5 Dimensiones de CoPsoQ-ISTAS21

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
MÁS PROBLEMÁTICAS 	Ritmo de trabajo	96,5	3,5	0
	Conflicto de rol	79,4	16,3	4,3
	Exigencias emocionales	67,9	24,3	7,9
	Previsibilidad	66,4	23,8	9,8
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	56,5	24,6	18,8
	Claridad de rol	51,8	33,3	14,9
	Doble presencia	48,6	44,4	6,9
	Calidad de liderazgo	47,9	33,1	19
	Apoyo social de superiores	44,8	33,1	22,1
	Exigencias de esconder emociones	41,8	36,9	21,3
	Justicia	41,3	15,2	43,5
	Inseguridad sobre el empleo	35,7	35	29,4
	Apoyo social de compañeros	35,6	36,3	28,1
	Exigencias cuantitativas	35,2	41,5	23,2
	Influencia	25,5	32,8	41,6
MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES 	Sentimiento de grupo	22,1	33,8	44,1
	Confianza vertical	16,8	21	62,2
	Reconocimiento	14	15,4	70,6
	Sentido del trabajo	8,8	8,8	82,4
	Posibilidades de desarrollo	4,9	16,9	78,2

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Cuestionario CoPsoQ-ISTAS21

Rojo: tercil más desfavorable para la salud, **Amarillo:** tercil intermedio, **Verde:** tercil más favorable para la salud.

A continuación, se va a analizar e interpretar los datos de las dimensiones de riesgos psicosociales con las que se va a desarrollar la investigación.

4.1.1. Ritmo de Trabajo

Constituye la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo, carga horaria, el cual dentro del cuestionario utilizado es analizado en tres preguntas las cuales se explican a continuación.

Tabla N°4.6 Pregunta 24.a ¿tienes que trabajar muy rápido?

P24.a	Porcentaje	Número de Trabajadores
Siempre+Muchas veces	78.4%	134
Algunas veces	21.1%	36
Solo alguna vez+Nunca	0.6%	1
No contesta	0%	0
Total	100%	171

Elaborado por: Diego Josue Reyes Coloma

Tabla N°4.7 Pregunta 25.f ¿es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?

P25.f	Porcentaje	Número de Trabajadores
Siempre+Muchas veces	83%	142
Algunas veces	14.6%	25
Solo alguna vez+Nunca	2.3%	4
No contesta	0%	0
Total	100%	171

Elaborado por: Diego Josue Reyes Coloma

Tabla N°4.8 Pregunta 25.m ¿el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?

P25.m	Porcentaje	Número de Trabajadores
Siempre+Muchas veces	40.4%	69
Algunas veces	31.6%	54
Solo alguna vez+Nunca	28.1%	48
No contesta	0%	0
Total	100%	171

Elaborado por: Diego Josue Reyes Coloma

Análisis

En la tabla N°4.6 un 78.4% respondieron que siempre deben trabajar muy rápido, un 21.1% refiere que algunas veces deben trabajar muy rápido; mientras que un 0.6% responde que no se debe trabajar muy rápido.

En la tabla N°4.7 un 83% aclaran que hay que tener un ritmo de trabajo alto, un 14.6% refiere que algunas veces deben tener un ritmo de trabajo rápido; mientras que un 2.3% responde que no se debe mantener un ritmo de trabajo alto.

En la tabla N°4.8 un 40.4% respondieron siempre el ritmo de trabajo es alto durante la jornada de trabajo, un 31.3% refiere que algunas veces el ritmo de trabajo es alto durante la jornada de trabajo; mientras que un 2.3% responde que nunca el ritmo de trabajo es alto durante la jornada de trabajo.

Interpretación

De acuerdo a los datos arrojados se afirma que la dimensión sobre ritmo de trabajo dentro de la empresa posee un nivel alto de riesgo, debido que siempre se debe mantener un ritmo de trabajo alto lo que puede ocasionar diferentes afecciones a la salud física como mental, incrementando el índice de ausentismo de la organización.

4.1.2. Conflicto de Rol

Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético, el cual es analizado en cuatro preguntas enfocadas a la dimensión, las mismas que son explicadas a continuación.

Tabla N°4.9 Pregunta 26.f ¿haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?

P26.f	Porcentaje	Número de Trabajadores
En gran medida+En buena medida	10.5%	15
En cierta medida	30.4%	52
En alguna medida+En ninguna medida	59.1%	101
No contesta	0%	0
Total	100%	171

Elaborado por: El Investigador

Tabla N°4.10 Pregunta 26.c ¿se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?

P26.c	Porcentaje	Número de Trabajadores
En gran medida+En buena medida	43.3%	74
En cierta medida	21.0%	36
En alguna medida+En ninguna medida	35.7%	61
No contesta	0%	0
Total	100%	171

Elaborado por: El Investigador

Tabla N°4.11 Pregunta 26.i ¿tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?

P26.i	Porcentaje	Número de Trabajadores
En gran medida+En buena medida	56.1%	96
En cierta medida	21.6%	37
En alguna medida+En ninguna medida	22.2%	38
No contesta	0%	0
Total	100%	171

Elaborado por: El Investigador

Tabla N°4.12 Pregunta 26.j ¿tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?

P26.j	Porcentaje	Número de Trabajadores
En gran medida+En buena medida	71.4%	123
En cierta medida	24.0%	41
En alguna medida+En ninguna medida	4.1%	7
No contesta	0%	0
Total	100%	171

Elaborado por: El Investigador

Análisis

En la tabla N°4.19 el 10.5% responde que en gran medida que las acciones realizadas son aceptadas por otras personas, el 30.4% afirma que en cierta medida sus acciones realizadas son aceptadas por otras personas, mientras que el 59.1% responde que en alguna medida las acciones que realizan son aceptadas por otras personas.

En la tabla N°4.10 el 43.3% responde que en gran medida exigen cosas contradictorias en el trabajo, el 21.1% infiere que en cierta medida exigen cosas contradictorias en el trabajo y el 35.7% responde que en alguna medida exigen cosas contradictorias en el trabajo.

En la tabla N°4.11 el 65.1% responde que en gran medida⁷⁵ tienen que hacer cosas que se pueden hacer de diferente manera, el 21.6% responde que en cierta medida tienen que hacer cosas que se pueden hacer de diferente manera y el 22.2% infiere que en alguna medida tienen que hacer cosas que se pueden hacer de diferente manera.

En la tabla N°4.12 el 71.4% responde que en gran medida tienen que realizar tareas que les parecen innecesarias, el 24.0% afirma que en cierta medida tienen que realizar tareas que les parecen innecesarias y el 4.1% afirma que en alguna medida tienen que realizar tareas que les parecen innecesarias.

Interpretación

De acuerdo a los datos obtenidos se afirma que la dimensión de conflicto de rol posee un nivel de riesgo desfavorable, debido que en gran medida realizan tareas que son innecesarias con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos, los cuales intervienen en las relaciones de personal, desmejorando la comunicación y fomentando un ambiente de envidia y frustración.

4.1.3. Exigencias emocionales

Son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en ocupaciones de atención a las personas en las que se pretende inducir cambios en ellas y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones. El mismo que es analizado por medio del cuestionario en cuatro preguntas detalladas a continuación.

Tabla N°4.13 Pregunta 21.a ¿en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?

P21.a	Porcentaje	Número de Trabajadores
Siempre+Muchas veces	93%	159
Algunas veces	6.4%	11
Solo alguna vez+Nunca	0.6%	1
No contesta	0%	0
Total	100%	171

Elaborado por: El Investigador

Tabla N°4.14 Pregunta 24.b ¿en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?

P24.b	Porcentaje	Número de Trabajadores
Siempre+Muchas veces	35.7%	61
Algunas veces	27.5%	47
Solo alguna vez+Nunca	36.8%	63
No contesta	0%	0
Total	100%	171

Elaborado por: El Investigador

Tabla N°4.15 Pregunta 25.d ¿tu trabajo te afecta emocionalmente?

P25.db	Porcentaje	Número de Trabajadores
Siempre+Muchas veces	70.2%	120
Algunas veces	18.1%	13
Solo alguna vez+Nunca	11.7%	20
No contesta	0%	0
Total	100%	171

Elaborado por: El Investigador

Tabla N°4.16 Pregunta 25.i ¿tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?

P25.i	Porcentaje	Número de Trabajadores
Siempre+Muchas veces	84.8%	145
Algunas veces	15.22%	26
Solo alguna vez+Nunca	0%	0
No contesta	0%	0
Total	100%	171

Elaborado por: El Investigador

Análisis

En la tabla N°4.13 el 93% respondieron que siempre en el trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente, el 6.4% afirma que algunas veces en el trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente y el 0.6% responde que solo alguna vez en el trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente.

En la tabla N°4.14 el 35.7% afirma que siempre en el trabajo tienen que ocuparte de los problemas personales de otros, el 27.5% afirma que algunas veces en el trabajo tienen que ocuparte de los problemas personales de otro y el 36.8% señala que alguna vez en el trabajo tienen que ocuparte de los problemas personales de otros.

En la tabla N°4.15 el 70.2% afirma que siempre el trabajo lo afecta emocionalmente, el 18.1 responde que algunas veces el trabajo lo afecta emocionalmente y el 11.7% afirma que alguna vez el trabajo lo afecta emocionalmente.

En la tabla N°4.16 el 84.8% afirma que siempre su trabajo genera un desgaste emocional, el 15.2% señala que algunas veces su trabajo genera un desgaste emocional.

Interpretación

Con los datos obtenidos se puede afirmar que la dimensión de exigencias emocionales posee un nivel alto de riesgo debido en especial a que el trabajo en general siempre es desgastador emocionalmente, acarreado problemas de

inseguridad personal, frustración, depresión, influyendo en el nivel de ausentismo laboral.

4.2. Ausentismo Laboral

Método CoPsoQ-ISTAS 21-Formato de Ausentismo Laboral de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Ambato

Al observar estos resultados podemos mirar que la metodología presentada por el Cuestionario Internacional CoPsoQ-ISTAS 21, en el estudio realizado de las diferentes dimensiones de los factores psicosociales ha puesto al descubierto los puntos fuertes de los trabajadores dentro del área laboral, así como también las áreas a mejorar. Entre otras tenemos:

- Salud General
- Salud Mental
- Estrés
- Burnout

Tabla N° 4.17. Distribución de referencia

Distribución de referencia				
	% población en el intervalo			
	I	II	III	Total
Salud general	9,3%	43,3%	47,4%	100%
Salud mental	27,9%	35,4%	36,7%	100%
Estrés	32,7%	31,7%	35,6%	100%
Burnout	30,9%	34,3%	34,8%	100%

Elaborado por: El Investigador

Rojo: tercil más desfavorable para la salud, **Amarillo:** tercil intermedio, **Verde:** tercil más favorable para la salud.

Análisis e

Del 100% de encuestados el 9,3% se encuentra en un estado de salud general favorable, el 43,3% de encuestados se encuentra en un nivel intermedio, mientras que el 47,4% se encuentra en un estado desfavorables para su salud general.

Del 100% de encuestados el 30,9% se encuentra en un estado favorable de salud mental, el 34,3% en un nivel intermedio de salud mental, mientras que el 34,8% se encuentra en un nivel de salud mental desfavorable.

Del 100% de encuestados el 32,7% se encuentra en un estado favorable de estrés, el 31,7% en un nivel intermedio de estrés, mientras que el 35,6% se encuentra en un nivel de estrés desfavorable.

Del 100% de encuestados el 27,9% se encuentra en un estado de burnout favorable, el 35,4% en un nivel intermedio de burnout, mientras que el 36,7% se encuentra en un nivel de burnout desfavorable.

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos se afirma que los niveles de salud general y salud mental son los puntos de referencia que mayor nivel desfavorable posee dentro de la empresa, los cual pueden ocasionar problemas en el desempeño y cumplimiento de objetivos de los empleados, lo que a su vez disminuirá la eficiencia de la empresa y aumentar el ausentismo laboral.

Tabla N° 4.18. Índice de Ausentismo Laboral de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato.

Índice de Ausentismo				
Departamento	N° de trabajadores	Horas laborables esperadas	Horas laboradas	Índice de ausentismo
Administrativo	40	60000	3226,5	5,38%
Operario	131	638400	5941	0,93%
Total	171	698400	9.167,50	6,31%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato

Análisis e Interpretación

Dentro de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato, el personal administrativo muestra un índice de ausentismo de 5,38%, mientras que el personal operario presenta un nivel de ausentismo de 0,93%, y otorgándonos un total de 6,31% de nivel de ausentismo en toda la empresa.

De los datos obtenidos por medio del formato de ausentismo de la empresa, se afirma que el departamento con mayor índice es el administrativo, debido a las múltiples tareas y exigencias que requieren, lo que afecta al desenvolvimiento del personal y retrasa el cumplimiento de objetivos empresariales y personales.

Analizando lo anterior se procede a seleccionar los ítems que abarcan las dimensiones de salud general y salud mental dentro del método CoPsoQ-ISTAS21, debido que estas son las más desfavorables y poseen relación con las dimensiones de riesgos psicosociales seleccionadas para el estudio, continuamente se procede a seleccionar los ítems de ausentismo laboral con mayor porcentaje desfavorable otorgados por la empresa los cuales se detallan a continuación.

Tabla N° 4.19. ¿te has sentido físicamente agotado?

P.31.b	Porcentaje	Número de Trabajadores
Siempre+Muchas veces	71,35%	122
Algunas veces	26,9%	46
Solo alguna vez+Nunca	1,75%	3
No contesta	0%	0
Total	100%	171

Elaborado por: El Investigador

Tabla N° 4.20. ¿has sufrido de trastornos psicológicos?

P.31.e	Porcentaje	Número de Trabajadores
Siempre+Muchas veces	63,12%	108
Algunas veces	30,99%	53
Solo alguna vez+Nunca	5,85%	10
No contesta	0%	0
Total	100%	171

Elaborado por: El Investigador

Análisis e Interpretación

En la tabla N°4.19 el 71,35% de encuestados responde que siempre se siente físicamente agotado, el 26,9% responde que algunas veces se siente físicamente agotado, mientras que el 1,75% afirma que solo una vez se siente físicamente agotado.

En la tabla N°4.20 el 63,12% de encuestados afirma que ha sufrido de trastornos psicológicos, el 30,99% indica que algunas veces ha sufrido de trastornos psicológicos, y el 5,85% aclara que solo una vez ha sufrido de trastornos psicológicos.

Con los datos obtenidos se afirma que los trabajadores poseen tanto problemas psicológicos como problemas físicos que causan problemas durante su jornada laboral, lo que ocasiona entorpecimiento en el desempeño laboral, estrés, burnout a causa de su puesto de trabajo.

Señalamiento de variables

- **Variable independiente**

Riesgos Psicosociales

- **Variable dependiente**

Ausentismo Laboral

- **Señalamiento de hipótesis**

- **Hipótesis nula**

Los riesgos psicosociales NO tienen una incidencia significativa en el nivel de ausentismo laboral de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato.

Hipótesis Alternativa

Los riesgos psicosociales tienen una incidencia significativa en el nivel de ausentismo laboral de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato.

4.3. Comprobación de hipótesis por correlación

Para comprobar la hipótesis se relaciona las dos variables (riesgos psicosociales, ausentismo), en función del porcentaje obtenido por medio de los datos agrupados.

Como las variables son de tipo ordinal, se aplica la prueba (coeficiente de correlación AU-b Kendal) que utiliza los datos agrupados para medir el grado y el sentido de la relación que hay entre dos variables medidas, considerando los datos en jerarquía para un mayor y significativo porcentaje de comprobación.

Prueba de correlación.

Para la comprobación de hipótesis analizamos el perfil de dimensiones tanto del riesgo psicosocial como los subniveles que el formato de ausentismo que posee la organización, para identificar los causales a analizar se procedió a analizar las preguntas de las dimensiones seleccionadas, conjuntamente con los ítems con mayor frecuencia dentro del formato de ausentismo laboral que la empresa posee.

Para la explicación de la prueba de correlación se seleccionó la pregunta con mayor nivel desfavorable dentro de la dimensión Exigencias Emocionales y se procedió a la comprobación.

Riesgos psicosociales
(Exigencias Emocionales)

Ausentismo laboral

¿en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?

¿te has sentido físicamente agotado?

Siempre	¿ has sufrido de trastornos psicológicos? Siempre
Muchas Veces	Muchas Veces
Algunas Veces	Algunas Veces
Solo alguna vez	Solo alguna vez
Nunca	Nunca

Elección del Nivel de Significancia (α)

Se elige un nivel de significancia (α) del 5% esto significa tener la probabilidad del 0,05 de cometer el error, es decir “rechazar la hipótesis alternativa siendo esta verdadera” las preguntas son enfocadas en función de las variables, se estima que el nivel de significancia estaría dentro de los parámetros de aceptación.

4.4. Determinación del Estadístico TAU-B Kendall

4.5. Tabla N°4.21. Tabla de contingencia P.31b-P.25d. Recuento

	p31b					Total
	siempre	muchas veces	algunas veces	solo alguna vez	nunca	
p25d en gran medida	16	26	9	0	0	51
en buena medida	36	21	9	2	1	69
en cierta medida	7	18	4	2	0	31
en alguna medida	0	5	3	4	1	13
en ninguna medida	1	2	3	0	0	6
Total	60	72	28	8	2	170

Tabla N° 4.22. Medidas simétricas

		Valor	Error típ. asint.a	T aproximada ^b	Sig. aproximada ^a
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,168	,063	2,628	,009
	Correlación de Spearman	,197	,073	2,606	,010 ^c
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,273	,071	3,672	,000 ^c
N de casos válidos		170			

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

Elaborado por: Software Estadístico (SPSS)

Tabla N°4.23. Tabla de contingencia P.31e-P.25d.

Recuento

	p31e					Total
	siempre	muchas veces	algunas veces	solo alguna vez	nunca	
p25d en gran medida	6	12	14	14	5	51
en buena medida	2	27	15	19	6	69
en cierta medida	2	14	7	8	0	31
en alguna medida	6	1	3	1	2	13
en ninguna medida	0	6	0	0	0	6
Total	16	60	39	42	13	170

Elaborado por: Software Estadístico (SPSS)

Tabla N°4.24. Medidas simétricas

		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	-,155	,067	-2,317	,021
	Correlación de Spearman	-,182	,078	-2,405	,017 ^c
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-,204	,075	-2,701	,008 ^c
N de casos válidos		170			

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

Elaborado por: Software Estadístico (SPSS)

Decisión

En ambas situaciones enfocadas en las preguntas analizadas bajo los lineamientos brindados por el método estadista y la empresa el valor de significancia es menor que 0.05 se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión

Se procede a seleccionar la hipótesis alterna por poseer un nivel de significancia menor a 0.05 lo cual indica que los riesgos psicosociales tienen una incidencia significativa en el nivel de ausentismo laboral de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

De acuerdo a los objetivos planteados y resultados obtenidos durante el desarrollo de los anteriores capítulos del presente trabajo de investigación, se puede proceder a establecer las siguientes conclusiones:

- En la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato los riesgos psicosociales influyen en el nivel de ausentismo de los colaboradores de la empresa, ocasionando problemas en la salud del trabajador y aumentando los niveles de ausentismo laboral.
- Mediante la aplicación del cuestionario CoPsoQ-Istas21 en la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato, se pudo identificar los siguientes, Ritmo de trabajo, Conflicto de rol y las Exigencias Emocionales.
- En la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato se determina que el nivel de ausentismo laboral es de 6.31% anual, en el cual se encuentran los permisos profesionales, permisos personales, calamidades y permisos médicos, promoviendo la disminución de la productividad y rendimiento e incumplimiento de objetivos institucionales,
- No existe un programa de prevención de riesgos psicosociales en la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato, afectando en el cumplimiento de funciones y condicionando el cumplimiento de objetivos.

5.2 Recomendaciones

Después de haber realizado la investigación se recomienda que:

- Realizar un programa de prevención de riesgos psicosociales que abarque todas las dimensiones evidenciadas haciendo énfasis en las que poseen niveles desfavorables para la organización para así poder disminuir el nivel de ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa.
- Se recomienda socializar y concientizar a los colaboradores sobre los riesgos psicosociales y la importancia de su prevención en los colaboradores de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato, para así crear un ambiente de satisfacción y compromiso, para mejorar la productividad y la eficiencia de la empresa.
- Elaborar un artículo académico sobre la temática investigada acerca del estrés laboral y el clima organizacional, tomando en consideración las jornadas laborales que ejercen constante presión en los colaboradores y su horario de trabajo, que sea socializado con los colaboradores de la organización.

Bibliografía

Eurofound & EU-OSHA. (2014). *Psychosocial risks in Europe: Prevalence and strategies for prevention*. Luxemburgo: Publications Office of the European Union.

OSHA European (2007.) *Agency for Safety and Health at Work. Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health*.

Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities; Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (1997) *Real Decreto 39. Reglamento de los Servicios de Prevención. BOE nº 27 31- 01-1997. Anexo VI: Contenido mínimo del programa de formación, para el desempeño de las funciones de nivel superior*.

OIT (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*.

Ginebra:

OIT. GOLLAC, M. (2013) “*Los riesgos psicosociales en el trabajo*”, Seminario internacional. UNLP, CEIL, Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires.

Gil Monte, P. (2009). *Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública*. Rev. Salud Pública. España Moreno Jiménez, Bernardo; Báez León, Carmen. (2010) *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*, España. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).

Idalberto Chiavenato. (2009). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. Octava edición*. México: McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V Traducción Editora Atlas, S.A.

Chiavenato, I. (2001). *Ausentismo. En Administración de Recursos Humanos Mexico*.(págs. 203- 207). Mc Graw Hill.

Melida del Carmen Alfaro Castellanos (2012). *Administración de personal*.

Estado de México. Red Tercer Milenio S.C.1º edición

Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Trillas: México.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.

Locke, E.A. (1976). "The nature and causes of job satisfaction", in *Dunnette. Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago. United States. Rand McNally College

Ed Taylor P. *Absenteeism, definition and statistics* Londres,

Porret GM.(2012). *El absentismo laboral en la empresa privada española*. Revista Técnico aboral.

Saldarriaga, F., Fernando, J., & Martínez, L. (2007). *Factores asociados al ausentismo laboral por causa médica en una institución de educación superior*. Revista Facultad Nacional de Salud Pública,

Eduardo Arevalo. (2016). *Principales causas y costos del ausentismo laboral en la Policía Metropolitana Santiago de Cali*. Cali, Colombia

Camarota, R. (2015). *El ausentismo laboral de causa médica en la policía nacional uruguaya*. Biomedicina, Uruguay

Tous-Pallarès, P. J., Flores, C., R., Soler, P. T., Espinoza, D. m., Mayor, S. C. & Tendero, R. Ll. P. (2014). *El Absentismo laboral en empleados del sector hotelero*.

Creus Sole, (2006) *Gestión de la prevención. CEAC técnico formación*. España: Ediciones CEAC.

Cabaleiro, Victor (2010) *Prevención de riesgos laborales: normativa de seguridad e higiene en el puesto de trabajo*. España Tercera edición Editorial S.L.

CHIAVENATO (2005), Idalberto, *Gestión del talento humano. Capítulo 1, "Introducción a la moderna gestión del talento humano"*. Colombia: McGraw Hill.

ARTÍCULO ACADÉMICO

Universidad Técnica de Ambato
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

Carrera de Psicología Industrial

RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL AUSENTISMO LABORAL

Diego Josue Reyes Coloma

Ing. Mg. Amado Antonio Lara Satán

RESUMEN EJECUTIVO

Este trabajo se centra en el análisis y la descripción de los riesgos psicosociales derivados de la organización deficiente y la gestión empresarial, causando afecciones tanto físicas como cognitivas, como el estrés laboral, el agotamiento, la depresión y el ausentismo, que a su vez se deben al poco apoyo institucional. altos niveles de responsabilidad, grandes cargas de trabajo, altas demandas emocionales, participación limitada en la toma de decisiones, poca claridad en el liderazgo, lo que resulta en problemas que obstruyen e interfieren con la eficiencia, la seguridad y la estabilidad de los empleados al momento de retirarse en sus trabajos. Además, los altos niveles de ausentismo tienen un efecto negativo en la productividad, el compromiso, la satisfacción, el rendimiento, la creatividad, la interacción grupal, la comunicación, el obstáculo en la toma de decisiones, la culminación de proyectos, la creación de un comportamiento competitivo y la ira también se ven afectados. la envidia, favoreciendo un mal clima laboral. El estudio utiliza enfoques cualitativos y cuantitativos, mientras que el uso de literatura, revistas y libros favorecen la construcción de un marco teórico sólido. La investigación de campo ayuda al investigador a estar en contacto con la realidad de la organización y, a su vez, ayuda a la identificación y análisis de las variables incluidas en la investigación. A nivel descriptivo, se explican las causas y los efectos, así como la realidad del problema que permitirá un análisis de los datos obtenidos a través del método estadístico TAU-B Kendall que refleja ese efecto psicosocial. Los riesgos influyen en el absentismo de la empresa.

Palabras clave: riesgos psicosociales, absentismo laboral.

PAPER

Technical University of Ambato

Faculty of Humanities and Education Industrial

Psychology Career

PSYCHOSOCIAL RISKS AND ABSENTEEISM

Diego Josue Reyes Coloma

Ing. Mg. Amado Antonio Lara Satán

EXECUTIVE ABSTRACT

This work focuses on the analysis and description of the psychosocial risks derived from the deficient organization and business management, causing both physical and cognitive affections, such as work stress, exhaustion, depression and absenteeism, which in turn is caused by the little support institutional, high levels of responsibility, heavy workloads, high emotional demands, limited participation in decision-making, poor clarity of leadership, resulting in problems that obstruct and interfere with the efficiency, safety and stability of employees at the time of unwinding within their jobs. In addition, high levels of absenteeism have a negative effect on productivity, commitment, satisfaction, performance, creativity, group interaction, communication, hindering decision-making, culminating projects, creating competitive behavior, anger are also affected, envy, favoring a bad work climate. The study uses qualitative and quantitative approaches, while the use of literature, journals and books favor the construction of a solid theoretical framework. Field research helps the researcher is in contact with the reality of the organization and in turn helps the identification and analysis of the variables included in the research. At the descriptive level the causes and effects are explained, as well as the reality of the problem which will allow an analysis of the data obtained through the statistical method TAU-B Kendall which reflects that psychosocial risks influence the absenteeism the company.

Keywords: psychosocial risks, work absenteeism.

1. Introducción

La investigación, se ejecutó en la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato, enfocándose en el problema los riesgos psicosociales y su incidencia en el ausentismo laboral, donde se evidencio que los colaboradores presentan altos niveles de riesgos psicosociales ocasionado por el ritmo de trabajo, las altas exigencias emocionales, conflicto de rol y por doble presencia que influyen en el ambiente laboral, motivación y en el ausentismo laboral.

En la actualidad el poco conocimiento en riesgos psicosociales crea un mal clima laboral, desfavoreciendo a las condiciones de trabajo e incrementando el nivel de ausentismo laboral, afectando la motivación laboral, satisfacción y optimismo del colaborador, cortando la creatividad y capacidades, desmejorando la cohesión y relación del grupo de trabajo.

El estrés laboral es un problema evidente en toda organización el cual crea consecuencias a nivel físico y psicológico, insatisfacción laboral, inestabilidad emocional, poca adaptación, bajo rendimiento, fomentan al aumento del nivel de ausentismo laboral e influyendo negativamente en los niveles de comunicación, liderazgo, participación, compromiso y en el desarrollo de las habilidades de los colaboradores; así también las altas cargas horarias, la sobre- carga emocional y las altas expectativas que posee la empresa y el trabajador, son agentes estresores que desestabilizan a la seguridad y bienestar que el trabajador debe poseer en su puesto de trabajo.

Para contextualizar se define al ausentismo laboral como la conducta de incumplimiento por parte del empleado a sus obligaciones laborales, ya sea por abandono o ausencia de supuesto de trabajo. Para (Tous-Pallarès, 2014). El ausentismo laboral se clasifica en dos tipos: un ausentismo regulado: el cual se caracteriza porque las ausencias son previsibles, son informadas con anterioridad y sus causas son objetivas y el ausentismo no regulado en el cual intervienen ausencias que no son previsibles, suceden en el acto y no poseen justificación.

Ahora bien, tomando en cuenta lo anterior se infiere que el ausentismo no solo es un problema del trabajador, sino también de la empresa, debido a que el funcionamiento de la empresa está en función del capital humano, el cual es un factor que genera desconcierto e incomodidad al personal, al no poseer un ambiente seguro de trabajo, con un alto nivel de previsibilidad, y con las condiciones

adecuadas para que le empleado desarrolle sus habilidades, donde los riesgos a sufrir daños físicos y psicológicos se encuentran en todo el ambiente laboral.

La investigación está sustentada en referentes como: Eurofound & EU-OSHA. (2014), GO- LLAC, M. (2013), Organización Internacional del Trabajo (O.I.T) (2012), Camarota, R. (2015), Eduardo Arevalo. (2016), Chiavenato, I. (2001).

2. Metodología

La investigación se realizó con un enfoque cualitativo y cuantitativo; Cualitativo, porque permitió determinar los factores de riesgo psicosocial y su incidencia en el ausentismo laboral mediante el análisis de publicaciones, revistas y otros estudios con las mismas bases de investigación.

Cuantitativo debido a que se emplea técnicas de evaluación y valoración, mediante la recolección de información por medio del cuestionario CoPsoQ Ista21y el formato de ausentismo laboral que la empresa posee, obteniendo así la información necesaria para un análisis correcto. De los niveles aplicados sobresale el descriptivo, llegando a conocer aspectos relevantes sobre el problema planteado y sus variables, para así realizar una investigación bibliográfica de las mismas, para obtener un sustento sostenible en base a expertos sobre la temática a estudiar.

La población de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato está conformada por 170 colaboradores, divididos en 30 colaboradores en el área administrativa y 141 colaboradores dentro del área operativa, los cuales por requerimientos de la empresa se procedió a trabajar con toda la población.

Tabla N° 1: Población de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato

Objeto de Estudio	Frecuencia	Porcentaje
Personal Administrativo	30	17.55%
Personal Operario	141	82.45%
Total	171	100%

Elaborado por: Diego Josue Reyes Coloma, 2018

Fuente: Propia

Después de haber aplicado el cuestionario CoPsoQ Ista21 y utilizado el formato de ausentismo laboral que la empresa posee se tabulo los resultados mediante programas estadísticos, se realizaron tablas, que fueron analizados e interpretados para su mejor comprensión.

Para realizar la verificación de la hipótesis se utilizó la prueba estadística TAU-B Kendall en el cual se utilizó 3 interrogantes; 1 de CoPsoQ Ista21 las cuales 2 preguntas pertenecen a la selección efectos de ausentismo.

3. Resultados Señalamiento de variables

- **Variable independiente**

Riesgos Psicosociales

- **Variable dependiente**

Ausentismo Laboral

Señalamiento de hipótesis Hipótesis nula

Los riesgos psicosociales NO tienen una incidencia significativa en el nivel de ausentismo laboral de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato.

Hipótesis Alternativa

Los riesgos psicosociales tienen una incidencia significativa en el nivel de ausentismo laboral de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato.

Comprobación de hipótesis por correlación

Para comprobar la hipótesis se relaciona las dos variables (riesgo psicosocial, ausentismo), en función del porcentaje obtenido por medio de los datos agrupados.

Como las variables son de tipo ordinal, se aplica la prueba (coeficiente de correlación TAU- b Kendal) que utiliza los datos agrupados para medir el grado y el sentido de la relación que hay entre dos variables medidas, considerando los datos en jerarquía para un mayor y significativo porcentaje de comprobación.

Prueba de correlación.

Para la comprobación de hipótesis analizamos el perfil de dimensiones tanto del riesgo psicosocial como los subniveles que el formato de ausentismo que posee la organización, para identificar los causales a analizar se procedió a verificar las preguntas del método CoPsoQ-ISTAS 21 para encontrar la mejor relación conjuntamente con las dimensiones y características del formato de ausentismo laboral.

Riesgos psicosociales

¿en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?

Siempre

Muchas Veces

Algunas Veces

Solo alguna vez

Nunca

Ausentismo laboral

¿te has sentido físicamente agotado?

¿has sufrido de trastornos psicológicos ?

Siempre

Muchas Veces

Algunas Veces

Solo alguna vez

Nunca

Elección del Nivel de Significancia (α)

Se elige un nivel de significancia (α) del 5% esto significa tener la probabilidad del 0,05 de cometer el error, es decir “rechazar la hipótesis alternativa siendo esta verdadera”

Las preguntas son enfocadas en función de las variables, se estima que el nivel de significancia estaría dentro de los parámetros de aceptación.

Determinación Del Estadístico TAU-B Kendall**Tabla de contingencia**

Recuento

	p31b					Total
	siempre	muchas veces	algunas veces	solo alguna vez	nunca	
p25 d						
en gran medida	1	2				5
en buena medida	3	2				6
en cierta medida		1				3
en alguna medida						1
en ninguna medida						
Total	6	7	2			17

Fuente: El Investigador

Medidas simétricas

	Valor	Error típ. asint. a	T aproximada b	Si . aproximada	
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,16	,06	2,62	,00
	Correlación de Spearman	,19	,07	2,60	,010
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,27	,07	3,67	,000
N de casos válidos		17			

- a. Asumiendo la hipótesis alternativa.
- b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.
- c. Basada en la aproximación normal.

Fuente: El Investigador

Tabla de contingencia

Recuento

	p31e					Total
	siempre	muchas veces	algunas veces	solo algunas veces	nunca	
p25d en gran medida		1	1	1		5
en buena medida		2	1	1		6
en cierta medida		1				3
en alguna medida						1
en ninguna medida						
Total	1	6	3	4	1	17

Fuente: El Investigador

Medidas simétricas

	Valor	Error típ. asint. a	T aproximada b	Si . aproximada	
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	-,15	,06	-2,31	,02
	Correlación de Spearman	-,18	,07	-2,40	,017
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-,20	,07	-2,70	,008
N de casos válidos		17			

- a. Asumiendo la hipótesis alternativa.
- b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.
- c. Basada en la aproximación normal.

Fuente: El Investigador

4. Discusión

Los resultados obtenidos en el estudio demuestran que los riesgos psicosociales inciden en el ausentismo laboral lo cual afecta a la organización. La investigación realizada arroja lo siguiente.

De acuerdo a las apreciaciones resalta que el trabajador presenta malestar con el rol de trabajo afectando a su desenvolvimiento laboral y obstaculizando el cumplimiento de objetivos personales y empresariales. Además, se demostró que los riesgos psicosociales influyen notoriamente en el ausentismo laboral, es decir, a mayor nivel de riesgo psicosocial mayor es el índice de ausentismo laboral.

El trabajo que cumplen los trabajadores demanda altos niveles de exigencias tanto emocionales como físicas, lo cual ocasiona un deterioro a nivel cognitivo y físico, lo que a su vez promueve que los trabajadores se ausenten varias veces a su puesto de trabajo debido a la presión que la organización crea en ellos.

En la investigación se ha definido la importancia del estudio de los riesgos psicosociales en el ausentismo laboral de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato, para evitar futuros problemas o afecciones organizacionales.

5. Conclusiones

- Se concluye, que los colaboradores poseen poco conocimiento en cuanto a riesgos psicosociales incrementando el índice de ausentismo laboral, reduciendo su productividad, obstaculizando la integración grupal; lo cual influye negativamente en las relaciones interpersonales de los trabajadores y en el clima laboral de la empresa.

- Se afirma que los efectos provocados por los riesgos psicosociales son el estrés laboral, inseguridad, poca productividad, incertidumbre y desconfianza, provocando varias enfermedades y accidentes laborales impidiendo el cumplimiento de objetivos y funciones e incrementando los niveles de ausentismo laboral.

- El nivel de ausentismo laboral es considerable debido a que los colaboradores poseen un nivel alto de exigencias y carga laboral, desfavoreciendo a la productividad y alcance de metas personales y empresariales, obstaculizando la organización y gestión de personal, siendo inexistente las medidas de prevención de riesgos psicosociales.

- La empresa posee un artículo académico relacionado con los riesgos psicosociales y el ausentismo laboral de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato, para que su personal se encuentre informado y capacitado sobre riesgos psicosociales.

Bibliografía

Bibliografía

Eurofound & EU-OSHA. (2014). *Psychosocial risks in Europe: Prevalence and strategies for prevention*. Luxemburgo: Publications Office of the European Union.

OSHA European (2007.) *Agency for Safety and Health at Work. Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities;

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (1997) *Real Decreto 39. Reglamento de los Servicios de Prevención. BOE nº 27 31- 01- 1997. Anexo VI: Contenido mínimo del programa de formación, para el desempeño de las funciones de nivel superior*.

OIT (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra:

OIT. GOLLAC, M. (2013) “*Los riesgos psicosociales en el trabajo*”, Seminario internacional. UNLP, CEIL, Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires.

Moreno Jiménez, Bernardo; Báez León, Carmen. (2010) *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*, España. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).

Idalberto Chiavenato. (2009). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. Octava edición*. México: McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V Traducción Editora Atlas, S.A.

Locke, E.A. (1976). “*The nature and causes of job satisfaction*”, in *Dunnette. Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago. United States. Rand McNally College

Ed Taylor P. *Absenteeism, definition and statistics* Londres,

Eduardo Arevalo. (2016). *Principales causas y costos del ausentismo laboral en la Policía Metropolitana Santiago de Cali*. Cali, Colombia

Camarota, R. (2015). *El ausentismo laboral de causa médica en la policía nacional uruguaya*. Biomedicina, Uruguay

Tous-Pallarès, P. J., Flores, C., R., Soler, P. T., Espinoza, D. m., Mayor, S. C. & Tendero, R. Ll. P. (2014). *El Absentismo laboral en empleados del sector hotelero*.

Creus Sole, (2006) *Gestión de la prevención. CEAC técnico formación*.

España: Ediciones CEAC.

ANEXOS

NOMBRE	PROS	CONTRAS
método COPSOQ	<p>Identifica y mide factores de riesgo psicosocial, Diseñado para cualquier tipo de trabajo facilita la comprensión de los resultados y la búsqueda de alternativas combina técnicas cuantitativas y cualitativas El análisis de los datos está estandarizado La metodología original danesa ha sido adaptada y validada en España Los indicadores de resultados se expresan en términos de Áreas de Mejora y Prevalencia de Exposición Es una metodología de utilización pública y gratuita existe un software</p>	Gratuito
EBP. Escala de Bienestar Psicológico	<p>permite valorar el grado de bienestar general de una persona ncluye cuatro subescalas: Bienestar Psicológico Subjetivo, Bienestar Material, Bienestar Laboral y Relaciones con la Pareja. obtener de una forma rápida y breve una valoración específica del nivel de felicidad general y satisfacción con sus ingresos económicos y bienes materiales, con su trabajo y con la relación con la pareja</p>	Es pagado
, Psicosoft Pro 3.0.	<p>Ayudar a los técnicos en PRL a realizar rápida y cómodamente la evaluación de riesgos ergonómicos Reducir los tiempos de estudio de datos en la evaluación de riesgos ergonómicos Facilitar y agilizar la introducción de datos de las diferentes metodologías. Hacer sencillo el uso de las 14 metodologías que incluye. Generar comparativas de los riesgos ergonómicos en los puestos de la empresa. Facilitar la generación de informes de evaluación ergonómica de puestos de trabajo. Poder utilizar una APP para la toma de datos. Facilitar la comparativa de los niveles de riesgo al realizar mejoras en los puestos.</p>	<p>Es pagado Introducción de una sola empresa Introducción de un único puesto de trabajo Introducción de una tarea por metodología</p>

Validación y selección del método CoPsoQ-ISTAS 21



CoPsoQ istas21

versión 2

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIES-
GOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO**

**Versión media para empresas de 25 y más trabajadores/as Adaptación
para el estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhagen,
CoPsoQ (Versión 2, 2014)**

Empresa: **EMPRESA MUNICIPAL CUERPO DE BOMBEROS
AMBATO**

Fecha de respuesta: **noviembre 2018**

Versión española del CoPsoQ. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO (www.copsoq.istas21.net). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NOAUTORIZADA.



INSTRUCCIONES

La respuesta al cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar *la evaluación de riesgos psicosociales*. Su objetivo es identificar, localizar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados colectivos del cuestionario nos servirán para mejorarlas.

Se trata de un cuestionario **CONFIDENCIAL** y **ANÓNIMO**. Toda la información será analizada por personal técnico sujeto al mantenimiento del secreto profesional y utilizada exclusivamente para los fines descritos. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada.

Su contestación es **INDIVIDUAL**. Por ello, te pedimos que respondas sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que sigas las instrucciones de cada pregunta para contestar.

La mayoría de preguntas tienen **varias opciones de respuesta y debes señalar con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación, ESCOGIENDO UNA SOLA OPCIÓN** entre las posibles respuestas: "*siempre / muchas veces / algunas veces / sólo alguna vez / nunca*". Si tienes más de un empleo, te pedimos que refieras todas tus respuestas solamente al que haces en **EMPRESA MUNICIPAL CUERPO DE BOMBEROS AMBATO**.

Es muy importante que contestes **TODAS LAS PREGUNTAS** ya que muchas se tratan conjuntamente, de manera que si dejas alguna pregunta sin contestar es probable que otras que hayas contestado se anulen y se pierda información para el análisis de resultados.

Forma de recogida del cuestionario: **MANUAL**. El día de recogida será el **viernes, 14 de diciembre de 2018**.

Para llevar a cabo el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales, se ha creado un **Grupo de Trabajo** formado por representantes de la dirección de la empresa, Directivo, representantes de los trabajadores/as, Delegado, y personal técnico del Servicio de Prevención, Técnico. Si necesitas realizar alguna consulta te puedes dirigir a cualquiera de sus miembros.

Esta introducción al cuestionario supone una garantía legal de que todo el personal que va a trabajar para esta evaluación de riesgos, asumen y cumplen rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. Una vez analizados, todos los cuestionarios serán destruidos.

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

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

1) Eres:

1 Mujer

2 Hombre

2) ¿Qué edad tienes?

1 Menos de 31 años

2 Entre 31 y 45 años

3 Más de 45 años

I. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo en EMPRESA MUNICIPAL CUERPO DE BOMBEROS AMBATO y tus condiciones de trabajo.



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

- 1 GERENCIA GENERAL
- 2 SECRETARIA GENERAL
- 3 DIRECCION FINANCIERA
- 4 ASESORIA JURIDICA
- 5 COMPRAS PUBLICAS
- 6 DEPARTAMENTO MEDICO
- 7 CONTABILIDAD
- 8 PRESUPUESTO
- 9 SEGURIDAD OCUPACIONAL
- 10 SISTEMAS
- 11 MANTENIMIENTO
- 12 CULTURA FISICA
- 13 TALENTO HUMANO
- 14 TESORERIA
- 15 RECAUDACION
- 16 BODEGA
- 17 DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS
- 18 COMPAÑIAS
- 19 COMPRAS PUBLICAS
- 20 TALENTO HUMANOS
- 21 JEFATURA DE OPERACIONES
- 22 TALLER DE EXTINTORES

Versión española del CopsoQ. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO (www.copsoq.istas21.net). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.



4) Indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad. Señala únicamente una

- 0 TENIENTE
- 1 ANALISTA
- 2 ASISTENTE
- 3 AUXILIAR
- 4 BOMBERO
- 5 CABO
- 6 CAPITAN
- 7 DIRECTOR
- 8 GERENTE
- 9 INSPECTOR
- 10 MAYOR
- 11 MEDICOOCUPACIONAL
- 12 JEFE
- 13 PUESTO INSTITUCIONAL
- 14 SARGENTO
- 15 SECRETARIA
- 16 SERVICIOS GENERALES
- 17 SUBOFICIAL
- 18 SUBTENIENTE
- 19 TECNICO DE SEGURIDAD OCUPACIONAL

5) ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

- 1 Generalmente no
- 2 Sí, generalmente de nivel superior
- 3 Sí, generalmente de nivel inferior
- 4 Sí, generalmente del mismo nivel
- 5 Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
- 6 No lo sé



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

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

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

- 1 Sí
- 2 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)
- 3 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial)
- 4 No lo sé

8) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en EMPRESA MUNICIPAL CUERPO DE BOMBEROS AMBATO?

- 1 Menos de 30 días
- 2 Entre 1 mes y hasta 6 meses
- 3 Más de 6 meses y hasta 2 años
- 4 Más de 2 años y hasta 5 años
- 5 Más de 5 años y hasta 10 años
- 6 Más de 10 años

9) ¿Qué tipo de relación laboral tienes con EMPRESA MUNICIPAL CUERPO DE BOMBEROS AMBATO?

-
- 1 Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)
- 2 Soy fijo discontinuo
- 3 Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)
- 4 Soy funcionario con nombramiento
- 5 Soy interino



- 1 No
- 2 Sí, una vez
- 3 Sí, dos veces
- 4 Sí, tres o más veces

11) Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?

- 1 Ninguno
- 2 Alguno excepcionalmente
- 3 Un sábado al mes
- 4 Dos sábados
- 5 Tres ó más sábados al mes

12) Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?

- 1 Ninguno
- 2 Alguno excepcionalmente
- 3 Un domingo al mes
- 4 Dos domingos
- 5 Tres ó más domingos al mes

13) ¿Cuál es tu horario de trabajo?

- 1 Jornada partida (mañana y tarde)
- 2 Turno fijo de mañana
- 3 Turno fijo de tarde
- 4 Turno fijo de noche
- 5 Turnos rotatorios excepto el de noche
- 6 Turnos rotatorios con el de noche

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

1 No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida

2 Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos

Versión española del CopsoQ. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO (www.copsoq.istas21.net). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.



- 3 Tengo hasta 30 minutos demargen
- 4 Tengo más de media hora y hasta una horademargen
- 5 Tengo más de una horademargen

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

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

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

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

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

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

18) Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para EMPRESA MUNICIPAL CUERPO DE BOMBEROS AMBATO?

- 1 30 horas o menos
- 2 De 31 a 35 horas

3 De 36 a 40horas

4 De 41 a 45horas

5 Más de 45horas

Versión española del CopsoQ. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO (www.copsoq.istas21.net). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.



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

- 1 Ninguno
- 2 Algún día excepcionalmente
- 3 De 1 a 5 días al mes
- 4 De 6 a 10 días al mes
- 11 o Más días al mes

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

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) En tu departamento o sección falta personal	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) La planificación es realista	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Versión española del CopsoQ. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO (www.copsoq.istas21.net). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.



21) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

22) Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?

- 1 300 euros o menos
- 2 Entre 301 y 450 euros
- 3 Entre 451 y 600 euros
- 4 Entre 601 y 750 euros
- 5 Entre 751 y 900 euros
- 6 Entre 901 y 1.200 euros
- 7 Entre 1.201 y 1.500 euros
- 8 Entre 1.501 y 1.800 euros
- 9 Entre 1.801 y 2.100 euros
- 10 Entre 2.101 y 2.400 euros
- 11 Entre 2.401 y 2.700 euros
- 12 Entre 2.701 y 3.000 euros
- 13 Más de 3.000 euros

23) Tu salario es:

- 1 Fijo
- 2 Una parte fija y otra variable
- 3 Todo variable (a destajo, a comisión)

Versión española del CopsoQ. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO (www.copsoq.istas21.net). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.



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

¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) tienes que trabajar muy rápido?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) te retrasas en la entrega de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
n) sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
o) piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
p) te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
q) en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5



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

¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) tus tareas tienen sentido?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) las tareas que haces te parecen importantes?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) tu trabajo te afecta emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) te sientes comprometido con tu profesión?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

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

¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) en tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) tu trabajo tiene objetivos claros?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.

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

¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

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

¿Estás preocupado/a por ...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) si te cambian de tareas contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) si te despiden o no te renuevan el contrato?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5



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

¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo es valorado por la dirección?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) la dirección te respeta en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) recibes un trato justo en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) se solucionan los conflictos de una manera justa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) se distribuyen las tareas de una forma justa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
n) tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud, bienestar y satisfacción

30) En general ¿dirías que tu salud es?

1 Excelente

2 Muy buena

3 Buena

4 Regular

5 Mala



31) Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) te has sentido agotado/a?	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
b) te has sentido físicamente agotado/a?	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
c) has estado emocionalmente agotado/a?	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
d) has estado cansado/a?	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
e) has sufrido de trastornos psicológicos?	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
f) has estado irritable?	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
g) has estado tenso/a?	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
h) has estado estresado/a?	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5

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

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) has estado muy nervioso/a?	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6
b) te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6
c) te has sentido calmado/a y tranquilo/a?	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6
d) te has sentido desanimado/a y triste?	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6
e) te has sentido feliz?	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6



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

1 Muysatisfecho/a

2 Satisfecho/a

3 Insatisfecho/a

4 Muyinsatisfecho/a

¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!

**INFORME EJECUTIVO DE
EVALUACIÓN DE RIESGOS
PSICOSOCIALES**

**EMPRESA MUNICIPAL CUERPO
DE BOMBEROS DE AMBATO**

AMBATO-ECUADOR

INFORME DE RIESGOS PSICOSOCIALES EMPRESA MUNICIPAL CUERPO DE BOMBEROS

Los factores de riesgo psicosocial son aquellas características de las condiciones de trabajo y, concretamente, de la organización del trabajo para las que existe evidencia científica que afectan la salud.

Actúan a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés. En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la exposición; la organización del trabajo es el origen de ésta, y el estrés el precursor de la enfermedad o el trastorno de salud que hay que evitar. Son muchas las enfermedades y los problemas de salud que se relacionan con los riesgos psicosociales, pero debemos destacar, por su importancia poblacional, los trastornos cardiovasculares y de la salud mental.

La evaluación de riesgos psicosociales es el primer paso de un proceso que, basado en el conocimiento y el diálogo social, pretende lograr una organización del trabajo más saludable. No es ni una investigación académica ni un instrumento de generación automática de soluciones. Su objeto es obtener información y utilizarla para adoptar medidas preventivas en origen, (Art 16 LPRL y Art. 2.3 y 3.1 del Reglamento de los Servicios de Prevención, RSP- RD 39/1997).

Este informe identifica, localiza y valora la exposición a riesgos psicosociales. Se deberá discutir en el seno del Grupo de Trabajo para identificar las condiciones de trabajo que se encuentran en el origen de las exposiciones detectadas y acordar las medidas de prevención necesarias. Con el resultado de este trabajo podremos configurar el Informe de Evaluación de Riesgos Psicosociales que contendrá el detalle de las exposiciones y sus orígenes, así como las propuestas de medidas preventivas.

Iniciamos indicando que la tasa de respuesta **EMPRESA MUNICIPAL CUERPO DE BOMBEROS DE AMBATO** ha sido del 100% (se receptaron 148 cuestionarios).

La prevalencia de la muestra es la proporción de trabajadores y trabajadoras incluidos en cada situación de exposición: más desfavorable para la salud (rojo), intermedia (amarillo) y más favorable para la salud (verde).

Los datos están ordenados según el porcentaje de trabajadores/as en la situación más desfavorable para la salud; es decir, la primera exposición es la que afecta a mayor proporción de la plantilla y, la última, es la que concentra menor proporción de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable.

Para establecer las medidas preventivas se tendrán en cuenta los requerimientos legales del artículo 15 de la LPRL: combatir los riesgos en su origen y adaptar el trabajo a la persona en lo que respecta a la concepción del puesto, la elección de equipos y métodos de trabajo y producción, para atenuar el trabajo monótono y repetitivo.

Tabla 1: Exposiciones en la empresa **EMPRESA MUNICIPAL CUERPO DE BOMBEROS DE AMBATO** ordenadas en función del porcentaje de trabajadores/as en la situación más desfavorable para la salud (rojo).


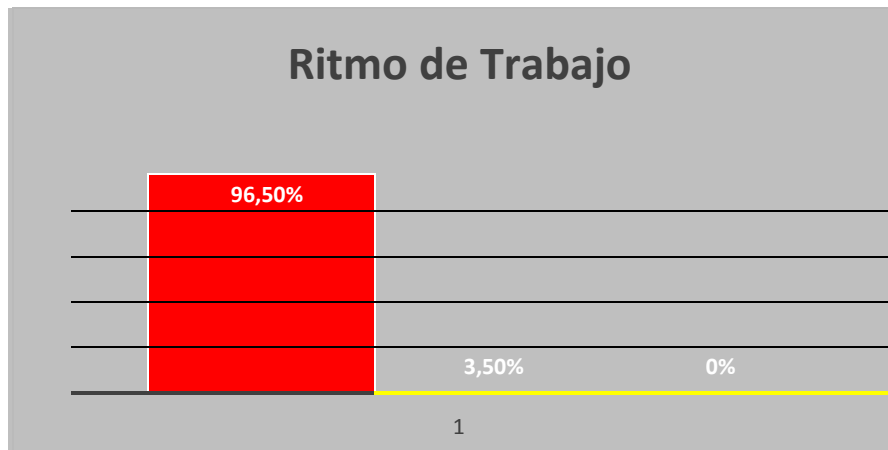
	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
<p>MÁS PROBLEMÁTICAS</p> 	Ritmo de trabajo	96,5	3,5	0
	Conflicto de rol	79,4	16,3	4,3
	Exigencias emocionales	67,9	24,3	7,9
	Previsibilidad	66,4	23,8	9,8
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	56,5	24,6	18,8
	Claridad de rol	51,8	33,3	14,9
	Doble presencia	48,6	44,4	6,9
	Calidad de liderazgo	47,9	33,1	19
	Apoyo social de superiores	44,8	33,1	22,1
	Exigencias de esconder emociones	41,8	36,9	21,3
	Justicia	41,3	15,2	43,5
	Inseguridad sobre el empleo	35,7	35	29,4
	Apoyo social de compañeros	35,6	36,3	28,1
	Exigencias cuantitativas	35,2	41,5	23,2
	Influencia	25,5	32,8	41,6
	Sentimiento de grupo	22,1	33,8	44,1
	Confianza vertical	16,8	21	62,2
MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES	Reconocimiento	14	15,4	70,6
	Sentido del trabajo	8,8	8,8	82,4
	Posibilidades de desarrollo	4,9	16,9	78,2

Gráfico1: Distribución porcentual de la Dimensión Ritmo de Trabajo



Definición. Constituye la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo.

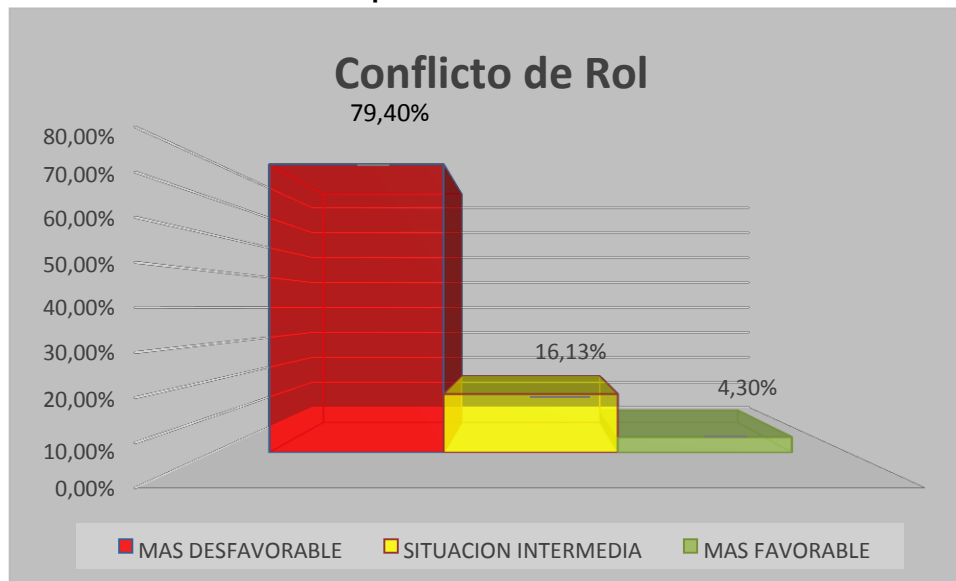
Posible origen. Por su estrecha relación con las exigencias cuantitativas su origen puede ser el mismo. La fatiga mental altera la eficacia a la hora del desempeño de las tareas, pues reduce la concentración y el nivel de atención. Aumenta la frecuencia de errores y puede aumentar la accidentabilidad.

Prevalencia de la exposición. Un 96,50% de trabajadores/as de la EMPRESA MUNICIPAL CUERPO DE BOMBEROS DE AMBATO está expuesto a la situación más desfavorable, un 3,5% a la intermedia y un 0% a la más favorable para la salud respecto al Ritmo de trabajo.

Recomendaciones.

- ✓ La cantidad de trabajo debe adecuarse al tiempo que dura la jornada, ha de ser razonable (ni demasiado trabajo ni demasiado poco). Una buena planificación y programación como base de la asignación de tareas, tener la plantilla necesaria para realizar la cantidad de trabajo que recae en el puesto de trabajo, un buen cronometraje o la mejora de los procesos productivos o de servicio pueden suponer elementos que faciliten la asunción de las exigencias cuantitativas sin que estas sean nocivas para la salud.
- ✓ La capacitación y formación de las tareas de cada puesto de trabajo puede ir dirigida a mejorar las habilidades de los trabajadores.
- ✓ Establecer con claridad la labor que debe realizar cada colaborador.
- ✓ Analizar las tareas de cada trabajador y redistribuirlas de manera adecuada.
- ✓ Identificar las 2-3 grandes tareas del día. Las tareas clave. Poner una al comienzo del día y el resto por la mañana (o en horas de máxima productividad).
- ✓ Taller de manejo de estrés.
- ✓ Charla de identificación y prevención de Burnout.

Gráfico 2: Distribución porcentual de la Dimensión Conflicto de Rol



Definición. Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético.

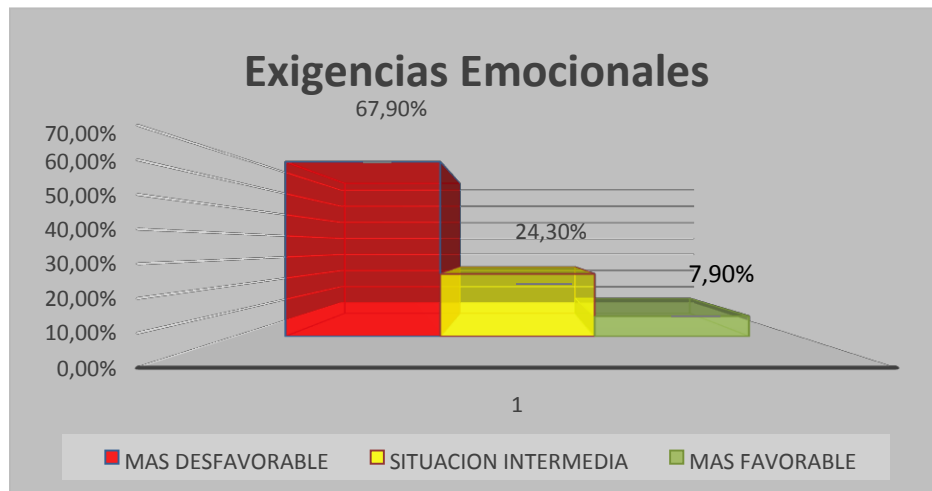
Posible origen. Es frecuente cuando el trabajador debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos (por ejemplo, expulsar mendigos de un local...), o cuando tiene que “elegir” entre órdenes contradictorias (por ejemplo, en el caso de un conductor al que se le impone un tiempo máximo de viaje cuando hay, además, normas de tráfico y otras circunstancias que lo limitan).

Prevalencia de la exposición. Un 79,4% de trabajadores/as de EMPRESA MUNICIPAL CUERPO DE BOMBEROS AMBATO está expuesto a la situación más desfavorable, un 16,3% a la intermedia y un 4,3% a la más favorable para la salud respecto al Conflicto de Rol.

Recomendaciones.

- ✓ Revisar organigrama organizacional con el propósito de que no existan dobles jefaturas sobre algún departamento o tarea.
- ✓ Establecer un canal a través del cual cada colaborador pueda entregar recomendaciones sobre la organización del trabajo.
- ✓ Delimitar tareas asociadas al cargo que ocupa cada trabajador en particular.
- ✓ Asegurarse de que los supervisores se comuniquen fácilmente y con frecuencia con los trabajadores sobre cualquier problema relacionado con las funciones que realizan.
- ✓ Charla de comunicación asertiva.

Gráfico 3: Distribución porcentual de la Dimensión Exigencias Emocionales



Definición. Son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en ocupaciones de atención a las personas en las que se pretende inducir cambios en ellas (por ejemplo: que sigan un tratamiento médico, que adquieran una habilidad...), y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones.

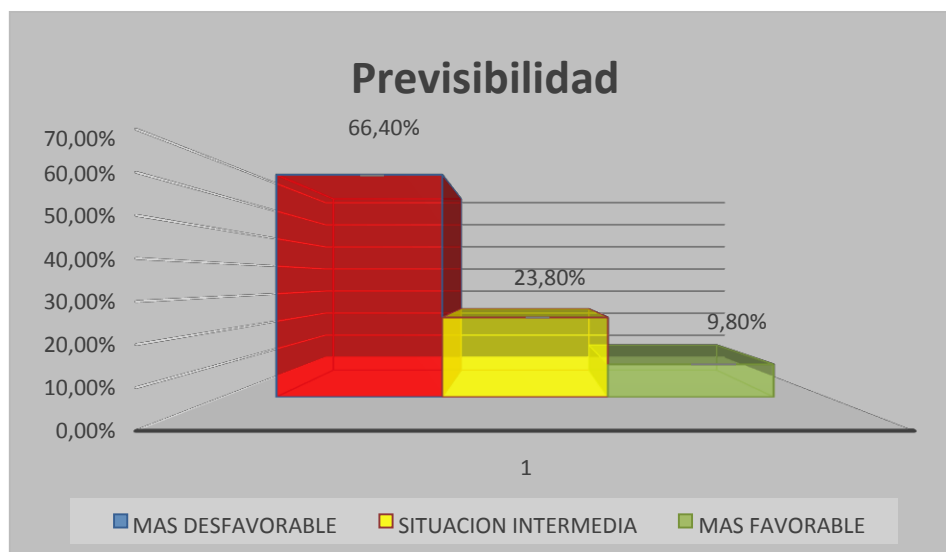
Posible origen. En ocupaciones de cuidado a las personas, la exposición a exigencias emocionales tiene que ver con la naturaleza de las tareas y no pueden eliminarse (no podemos “eliminar” pacientes, alumnos...), por lo que requieren habilidades específicas y tiempo suficiente para poder gestionarlas efectivamente. Además del origen derivado de su naturaleza, tienen también mucho que ver con las exigencias cuantitativas, puede reducirse el tiempo de exposición (horas, número de pacientes, etc.), puesto que las jornadas excesivas implican una exposición mayor y producen una mayor fatiga emocional que requerirá tiempos de reposo más largos.

Prevalencia de la exposición. Un 67,9% de trabajadores/as de EMPRESA MUNICIPAL CUERPO DE BOMBEROS AMBATO está expuesto a la situación más desfavorable, un 24,3% a la intermedia y un 7,9% a la más favorable para la salud respecto a las Exigencias Emocionales.

Recomendaciones.

- ✓ Generar procedimientos claros de cómo proceder ante dificultades o problemas con el público y, o clientes internos.
- ✓ Establecer de forma escrita una política clara acerca de la atención a clientes, de las limitaciones y derechos, tanto del trabajador como del cliente.
- ✓ Fortalecer redes de apoyo dentro de la organización.
- ✓ Determinar si la dotación asignada para la labor particular alcanza a responder a los requerimientos específicos de la tarea.
- ✓ Taller de manejo de emociones.

Gráfico 4: Distribución porcentual de la Dimensión Previsibilidad.



Definición. Es disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos).

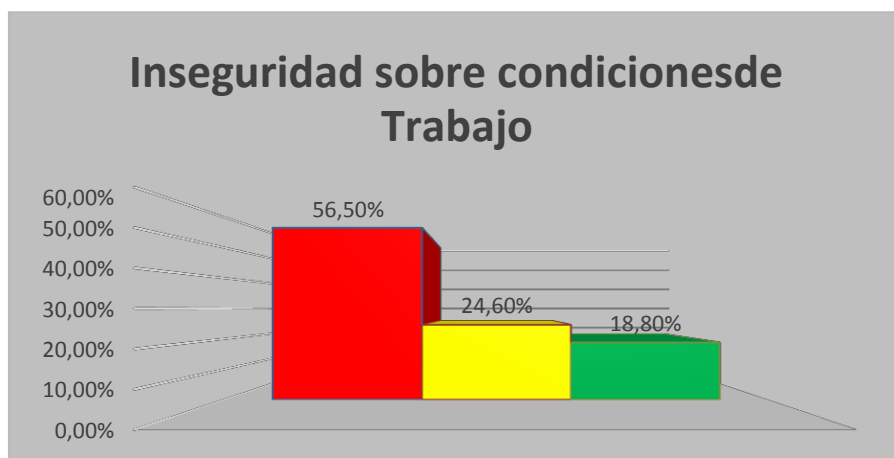
Posible origen. La falta de previsibilidad está relacionada con la ausencia de información y con las prácticas de comunicación centradas en cuestiones superfluas y no en las cotidianas y relevantes del trabajo, por lo que no aumenta la transparencia. También tiene que ver con la falta de formación como acompañamiento y apoyo a los cambios.

Prevalencia de la exposición. Un 66,4% de trabajadores/as de EMPRESA MUNICIPAL CUERPO DE BOMBEROS AMBATO está expuesto a la situación más desfavorable, un 23,8% a la intermedia y un 9,8% a la más favorable para la salud respecto a la Previsibilidad.

Recomendaciones

- ✓ Mejorar los métodos de comunicación de tareas para cada trabajador.
- ✓ Organizar reuniones periódicas para abordar los problemas en el lugar de trabajo y sus soluciones.
- ✓ Asegurarse de que los supervisores, jefes y/o coordinadores se comuniquen fácilmente y con frecuencia con los colaboradores sobre cualquier problema relacionado con las funciones que realizan.
- ✓ Realizar manuales de procedimientos de los procesos y tareas.
- ✓ Taller de trabajo en equipo.

Gráfico 5: Distribución porcentual de la Dimensión Inseguridad sobre las condiciones de trabajo



Definición. Es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales.

Posible origen. Se relaciona con las amenazas de empeoramiento de condiciones de trabajo especialmente valiosas. Éstas, pueden originarse tanto en la situación actual (por ejemplo, si la asignación de jornada, tareas y pluses o complementos salariales es arbitraria) como en la posibilidad de cambios (por ejemplo, el anuncio de una reestructuración empresarial, externalización de un puesto o servicio, etc.); más si existen peores condiciones de trabajo en el contexto externo a la empresa (mismo sector, territorio...).

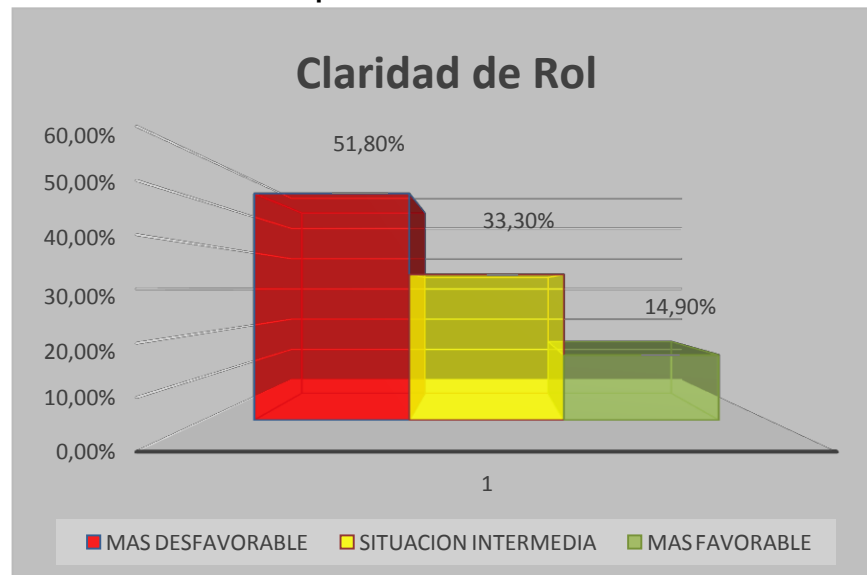
Como la inseguridad sobre el empleo, puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.

Prevalencia de la exposición. Un 56,5% de trabajadores/as de EMPRESA MUNICIPAL CUERPO DE BOMBEROS AMBATO está expuesto a la situación más desfavorable, un 24,6% a la intermedia y un 18,8% a la más favorable para la salud respecto a la Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.

Recomendaciones.

- ✓ Dar a los colaboradores información sobre los planes futuros y cambios.
- ✓ Informar a los colaboradores sobre las decisiones importantes con regularidad, utilizando los medios adecuados.
- ✓ Establecer como principio el que los gerentes vayan regularmente al lugar de trabajo para hablar con los colaboradores acerca de acontecimientos que puedan estar ocurriendo a nivel organizacional.
- ✓ Gestionar los cambios organizacionales de forma que estos sean paulatinos y que se procure cuidar la salud de los colaboradores.
- ✓ Si existen procesos de desvinculación, ofrecer planes de formación a aquellos colaboradores.

Gráfico 6: Distribución porcentual de la Dimensión Claridad de Rol.



Definición. Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo.

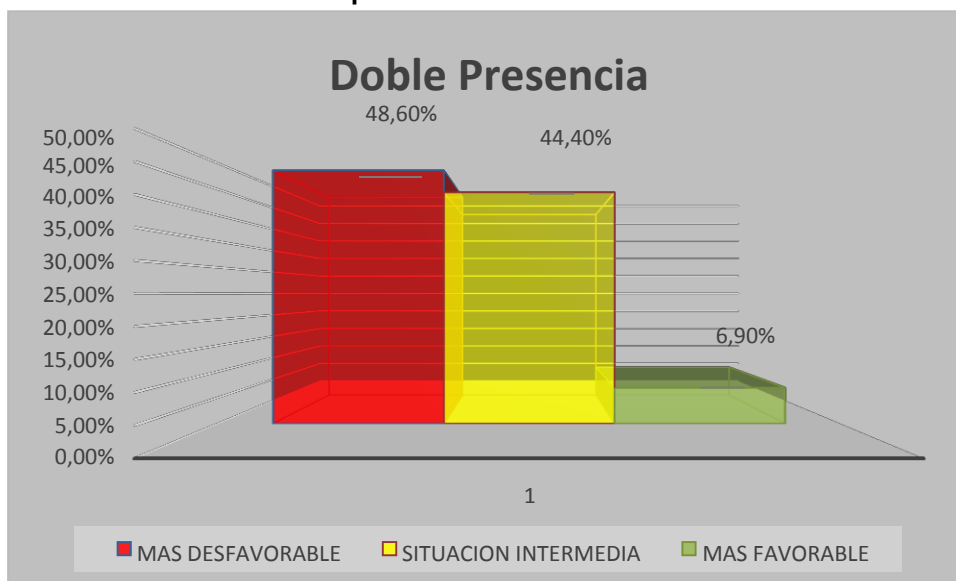
Posible origen. Tiene que ver con la existencia y el conocimiento por parte de todos los trabajadores de una definición concisa de los puestos de trabajo, del propio (de cada trabajador/a) y del de las demás personas de la organización (superiores, compañeros y compañeras).

Prevalencia de la exposición. Un 51,8% de trabajadores/as de EMPRESA MUNICIPAL CUERPO DE BOMBEROS AMBATO está expuesto a la situación más desfavorable, un 33,3% a la intermedia y un 14,9% a la más favorable para la salud respecto a la Claridad de rol.

Recomendaciones.

- ✓ Definir y difundir las descripciones de los cargos de la organización, especialmente en lo referido a los niveles de autonomía esperados. Los que además deben ser revisados y actualizados periódicamente.
- ✓ Implementar sistemas de inducción integral a trabajadores nuevos.
- ✓ Contar con procedimientos de trabajos definidos y explícitos.
- ✓ Establecer como política interna que jefaturas se relacionen periódicamente con los colaboradores que dependen de dicha jefatura.
- ✓ Evitar designar tareas de manera informal.
- ✓ Taller de Comunicación Eficaz.

Gráfico7: Distribución porcentual de la Dimensión Doble Presencia



Definición. Son las exigencias sincrónicas, simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar.

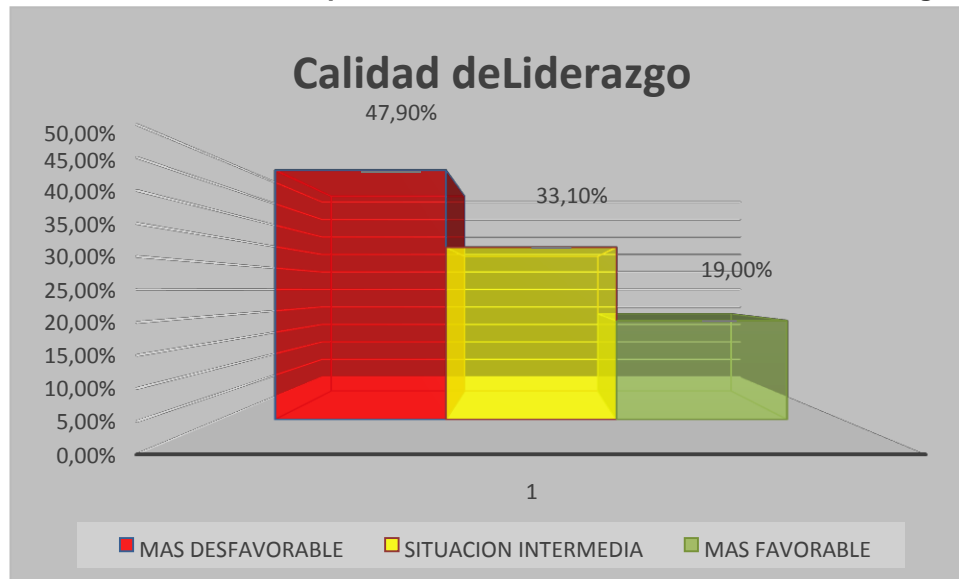
Posible origen. En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, extensión o modificación de la jornada de trabajo y con el nivel de autonomía sobre ésta; por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vidasocial.

Prevalencia de la exposición. Un 48,6% de trabajadores/as de EMPRESA MUNICIPAL CUERPO DE BOMBEROS AMBATO está expuesto a la situación más desfavorable, un 44,4% a la intermedia y un 6,9% a la más favorable para la salud respecto a la Doble presencia.

Recomendaciones.

- ✓ Planificar los horarios de trabajo para adaptarse a las necesidades de la empresa y las necesidades especiales.
- ✓ Optimizar las disposiciones sobre el tiempo de trabajo para que los colaboradores puedan cumplir con sus responsabilidades familiares.
- ✓ Establecer de manera formal facilidades para cuando algún colaborador deba responder a alguna contingencia familiar o doméstica, si estas existen procurar comunicarlas de manera oportuna con el objetivo de que todos los colaboradores tengan acceso a ella y las conozcan.
- ✓ Un período de trabajo mucho más largo de lo normal, reduce el tiempo libre disponible para el sueño y de horas de descanso.
- ✓ Charla de violencia intrafamiliar.
- ✓ Escuela para Padres.

Gráfico 8: Distribución porcentual de la Dimensión Calidad de Liderazgo



Definición. Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores.

Posible origen. Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación de los mandos para aplicarlos.

Prevalencia de la exposición. Un 47,9% de trabajadores/as de EMPRESA MUNICIPAL CUERPO DE BOMBEROS AMBATO está expuesto a la situación más desfavorable, un 33,1% a la intermedia y un 19% a la más favorable para la salud respecto a la Calidad de Liderazgo.

Recomendaciones.

- ✓ Desarrollar, comunicar y poner en práctica, a través de las jefaturas, una política y estrategia el cuidado del ambiente de trabajo en cuanto a Riesgo Psicosocial.
- ✓ Fomentar la comunicación ente los gerentes y los trabajadores y entre los trabajadores.
- ✓ Respetar el carácter privado y confidencial de los problemas de los empleados.
- ✓ Abordar los problemas en el trabajo inmediatamente cando se presentan.
- ✓ Taller de liderazgo
- ✓ Asesoría en Código de Trabajo.
- ✓ Taller de Comunicación Asertiva.
- ✓ Establecer criterios de transparencia y fomentar la comunicación efectiva de eventos, cambios en procedimientos, desvinculaciones, etc.

CONCLUSIONES:

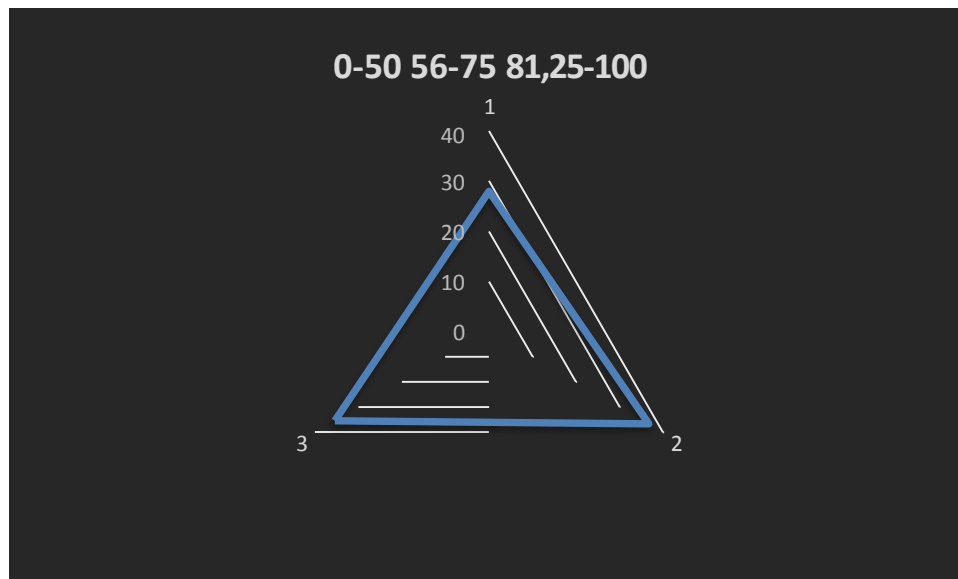
Al observar estos resultados podemos mirar que la metodología presentada por el Cuestionario Internacional ISTAS 21 en el estudio realizado de las diferentes dimensiones de los factores psicosociales ha puesto al descubierto los puntos fuertes de los trabajadores dentro del área laboral, así como también las áreas a mejorar. Entre otras tenemos:

De acuerdo al análisis de los resultados de este estudio de Riesgo Psicosocial se ha determinado

Distribución de referencia				
	% población en el intervalo			Total
	I	II	III	
Salud general	9,3%	43,3%	47,4%	100%
Salud mental	27,9%	35,4%	36,7%	100%
Estrés	32,7%	31,7%	35,6%	100%
Burnout	30,9%	34,3%	34,8%	100%

Estrés, Burnout: I : Verde; II: Amarillo; III: Rojo

Burnout



- ✓ Por último, los puntos fuertes medidos a partir de las dimensiones de los factores psicosociales son los que se presentan a continuación:
- **CONFIANZA VERTICAL.**- Es la seguridad que se tiene de que directivos y trabajadores actuarán de manera adecuada o competente. En una relación de poder desigual, la confianza implica la

seguridad de que quien ostenta más poder no sacará ventaja de la situación de vulnerabilidad de otras personas. Esto hace referencia al área operativa de la institución.

- **RECONOCIMIENTO.**- Es la valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección de trabajo. Esto hace referencia al área operativa de la institución.
- **SENTIDO DE TRABAJO.**- Es la relación que el trabajo tiene con otros valores distintos de tener un empleo y obtener ingresos, tales como la utilidad, la importancia, el valor social o el aprendizaje que implica.
- **POSIBILIDADES DE DESARROLLO.**- Es el nivel de oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y la oportunidad de adquirir nuevos.
- **JUSTICIA.**- Se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo. Esto hace referencia al área operativa de la institución.
- **SENTIDO DE GRUPO.**- Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día. Como podemos ver existen fortalezas en las que podemos apoyarnos.

ANEXOS

ANEXO 1

Tabla 2: Localización de las exposiciones en MEDIMAGEN

		Exigencias cuantitativas	Ritmo de trabajo	Exigencias emocionales	Exigencias de esconder	Doble presencia	Influencia	Posibilidades de desarrollo	Sentido del trabajo	Ciudad de rol	Conflicto de rol	Apoyo social de compañeros	Sentimiento de grupo	Apoyo social de superiores	Calidad de liderazgo	Previsibilidad	Reconocimiento	Inseguridad sobre el empleo	Inseguridad sobre las	Confianza vertical	Justicia
Sexo	Mujeres	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red
	Hombres	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red

Es muy interesante notar cómo en esta tabla se evidencia que el sexo femenino está afectado en situación más desfavorable en el 50% de las dimensiones estudiadas, en relación con el sexo masculino afectado en un 25% en el mismo nivel de afectación.

Esta realidad nos da la pauta para saber que las colaboradoras de la empresa requieren de más atención, comprensión y formación en las diferentes dimensiones a las que están expuestas en situación más desfavorable; por lo que hay que entregarles a lo largo del año herramientas psicológicas (charlas, capacitaciones, talleres...) para el mejor afrontamiento de las mismas.

Lic. Luisa E. Bermúdez S.
PSICÓLOGA
MSP 1709573388

Diego Reyes
Investigador
C.I. 1804722666

PROPUESTA

Título

Programa de prevención de riesgos psicosociales para disminuir el ausentismo laboral en la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato.

Datos informativos

Unidad ejecutora

Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato

Beneficiarios directos

Área Administrativa y Área Operativa de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato.

Ubicación

País: Ecuador

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Equipo técnico responsable

Directora de Talento Humano: Ing. María Adriana Navas Valdez

Investigador: Diego Josue Reyes Coloma

1. Introducción

Una vez realizada la investigación se llegó a determinar que en la empresa los colaboradores poseen poca información sobre riesgos psicosociales, incrementando el ausentismo laboral limitando su rendimiento y condicionando el ambiente laboral.

Los efectos producidos por los riesgos psicosociales son la inseguridad, estrés, incertidumbre, bajo rendimiento laboral; esto provoca malestar y varias enfermedades que afecta a la salud de los trabajadores impidiendo un óptimo desempeño en sus áreas de trabajo; provocando e incrementando los niveles de ausentismo laboral.

Los niveles de ausentismo laboral van afectando cada vez más a los departamentos afectando en la productividad y en el cumplimiento de metas y objetivos empresariales; incrementando los daños laborales y costes empresariales debido a la suplementación de personal y al pago de los accidentes que sufren los trabajadores debido a la inexistencia de medidas preventivas de los riesgos psicosociales.

En la empresa es inexistente un programa, guía, informe, artículo relacionado con los riesgos psicosociales y el ausentismo laboral en la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos

2. Justificación

La presente propuesta es de gran **utilidad** para la empresa ya que tiene su trascendencia en la elaboración, socialización y evaluación de un programa de prevención de riesgos psicosociales para disminuir el ausentismo laboral en la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato.

El programa para prevenir los riesgos psicosociales es de **importancia teórica práctica** porque las técnicas y actividades a realizar mejora los conocimientos, las aptitudes, las destrezas y las habilidades de los trabajadores para desempeñar su trabajo efectivamente; igualmente fomentara la comunicación, el liderazgo y el trabajo en equipo para poder alcanzar los

objetivos empresariales, lo que conllevará a la disminución del nivel de ausentismo laboral.

La propuesta resalta su **impacto** en la prevención de los riesgos psicosociales, debido que beneficia a la salud y bienestar de los colaboradores de la empresa, otorgándoles seguridad en sus puestos de trabajo lo cual disminuye el estrés y tensión que dichos cargos poseen y crean un mal rendimiento y bajo desempeño laboral.

La propuesta es **factible**, el investigador posee el apoyo de autoridades y trabajadores de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos; además existe el factor humano, técnico, tecnológico necesario para su realización.

3. Análisis de factibilidad

La elaboración del programa de prevención de riesgos psicosociales para disminuir el ausentismo laboral en la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato, es factible porque el investigador posee conocimientos y habilidades relacionados con la prevención de riesgos psicosociales y disminución del nivel de ausentismo laboral.

4. Factibilidad técnica

Las elecciones del programa de prevención de riesgos psicosociales responden al conocimiento de los tipos de riesgos psicosociales, incidencia en la salud de los trabajadores, y busca el fortalecimiento de la seguridad e higiene dentro de los puestos de trabajo, para mejorar las habilidades y capacidades de los colaboradores de la empresa.

5. Factibilidad Tecnológica

Para llevar a cabo el programa de prevención de riesgos psicosociales es importante el empleo de la tecnología actualizada, aumentando el desarrollo del conocimiento en los trabajadores de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato, y a su vez mejorando el desenvolvimiento en su labor cotidiana.

6. Factibilidad Organizacional

En la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato, es importante la aplicación de un programa de prevención de riesgos psicosociales que disminuirá el ausentismo laboral y que disminuirá el número de accidentes y enfermedades laborales.

7. Factibilidad de Equidad de género

Los programas de prevención de los riesgos psicosociales a realizarse serán factibles tanto como para el género masculino como para el género femenino dado a que los posibles accidentes y enfermedades están expuestos para todos, y el de ausentismo laboral es mixto.

8. Factibilidad Legal

Las normas legales que guían este programa posee reglamentos que avalan la resolución de la misma.

Constitución del Ecuador

Título II “Derechos”, Capítulo Primero, Sección Octava – Trabajo y Seguridad Social

Art. 33. Garantiza a los trabajadores el derecho de ejercer un trabajo saludable, lo cual se ve respaldado por la normativa legal vigente. En el Título VI “Régimen de Desarrollo”, Capítulo Sexto, Sección Tercera Formas de trabajo y su retribución”.

Resolución C.D. 513: Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo (IESS)

Capitulo XI.- De la prevención de riesgos del trabajo.

Artículo 51.- De la Prevención de Riesgos. - El Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al asegurado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo. El Seguro General de Riesgos del Trabajo por sí mismo dentro de sus programas preventivos, y a petición expresa de empleadores o trabajadores, de forma directa o a través de sus organizaciones

legalmente constituidas, podrá monitorear el ambiente laboral y las condiciones de trabajo.

Decreto Ejecutivo 2393: Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo

Del Comité Interinstitucional de Seguridad e Higiene del Trabajo. Art. 2. Para el correcto cumplimiento de sus funciones, el Comité Interinstitucional efectuará, entre otras, las acciones siguientes:

- a) Colaborar en la elaboración de los planes y programas del Ministerio de Trabajo, Ministerio de Salud y demás organismos del sector público, en materia de seguridad e higiene del trabajo y mejoramiento del medio ambiente de trabajo.

9. Conceptualización

Riesgos Laborales

Los riesgos laborales son el conjunto de enfermedades y los accidentes que pueden ocurrir con ocasión o como consecuencia del trabajo. La palabra riesgo indica la probabilidad de ocurrencia de un evento tal como una caída, una descarga eléctrica. (Sole Creus.2006).

Tipos de riesgos laborales

- Físicos: ruido, vibraciones, presiones anormales, temperaturas extremas, iluminación, radiaciones ionizantes (rayos x), radiaciones no ionizantes (soldadura).
- Químicos: gases vapores, aerosoles sólidos (polvo y humos), humos metálicos, polvo orgánico polvo inorgánico, aerosoles líquidos (niebla, neblina), material particulado, líquidos químicos.
- Biológicos: virus, bacterias, hongos, parásitos.
- Ergonómicos: posturas inadecuadas sobre – esfuerzo físico, diseño del puesto de trabajo
- Psicosociales: ritmo de trabajo, planeación de tareas, incentivos por producción, sobrecarga de trabajo cuantitativa o cualitativa, conflictos de autoridad trabajo

monótono, trabajo bajo presión, jornada laboral extensa

- Eléctricos: alta tensión baja tensión, electricidad estática.
- Mecánicos: mecanismos en movimiento, proyección de partículas, herramientas manuales

Riesgos Psicosociales

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, p. 3)

Ausentismo Laboral

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) define el Ausentismo Laboral como “la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales y las huelgas; y el ausentismo laboral de causa medica como el periodo de baja laboral atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha para la derivada del embarazo o prisión (OIT, 2005:2)

10. Metodología

El presente trabajo inicio proponiendo el problema de investigación, se identificó los diferentes objetivos y alcances que la investigación puede tener, posteriormente se realizó una búsqueda bibliográfica que sustente la investigación a realizarse, así también la utilización del Método COPSOQ –ISTAS21 para la evaluación de riesgos psicosociales debido que posee las suficientes características para el programa a plantearse y nos brinda una adecuada información sobre los mismos.



Para la implementación del programa de prevención de riesgos psicosociales para disminuir el ausentismo laboral en la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato, primero se realizó el análisis y obtenciones de los índices con mayor nivel de riesgo mediante el Método COPSOQ –ISTAS21, seleccionando aquellos que necesitasen una actuación más rápida de acuerdo a la escala grafica establecida por el método los cuales son: Ritmo de Trabajo, Conflicto de Rol, Exigencias Emocionales, Previsibilidad, Inseguridad sobre las Condiciones de Trabajo y Doble Presencia.

Posteriormente se presentó las dimensiones establecidas a los encargados del departamento de talento humano de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato, con los cuales se procedió a establecer objetivos, actividades, alcance, duración, en base a las expectativas que poseía el programa a implementarse.

Al culminar la planificación y estructura se procedió a la entrega del programa de prevención de riesgos psicosociales para disminuir el ausentismo laboral en la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato, el cual posee y está regido bajo las condiciones y normas que la empresa solicitó.

11. Guía Didáctica

La guía didáctica es una síntesis, ordenada, sistemática, jerarquizada de actividades que promueve la integración de contenidos, fortaleciendo conocimientos para la prevención de riesgos psicosociales en las diferentes funciones que desempeñan los trabajadores.

11.1. Objetivo de la guía didáctica

Elaboración de un programa de prevenir los riesgos psicosociales, fortalecimiento la seguridad e higiene en el trabajo disminuyendo los niveles de ausentismo laboral.

11.2. Características de la guía didáctica

Son características de la guía didáctica las siguientes:

- Establece indicaciones generales para su realización.
- Contiene contenido didáctico.
- Orienta a tomar decisiones correctas en caso de riesgo.
- Conlleva al análisis y reflexión enfocándose en la prevención de riesgos psicosociales

12. Conclusiones

- Al finalizar la investigación y aplicación del método COPSOQ –ISTAS21 se logró identificar 6 indicadores con alto nivel de riesgo; Ritmo de Trabajo, Conflicto de Rol, Exigencias Emocionales, Previsibilidad, Inseguridad sobre las Condiciones de Trabajo y Doble Presencia. En los cuales se procedió a realizar programas de prevención para cada indicador observado.

- Los siguientes programas poseen los permisos legales y demandas organizacionales acordados conjuntamente entre el investigador y la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato.

Programa de Intervención en Riesgos Psicosociales

“AYUDAR A UN TRABAJO SALUDABLE”

El presente programa de intervención se basa en cuatro (6) programas que hacen referencia a dimensiones de riesgo psicosocial; Ritmo de Trabajo, Conflicto de Rol, Exigencias Emocionales, Previsibilidad, Inseguridad sobre las Condiciones de Trabajo y Doble Presencia. Cada módulo está compuesto por sesiones y cada sesión contiene sus respectivos objetivos específicos, actividades, recursos e indicadores de logro esperados. Para establecer las medidas preventivas se tendrán en cuenta los requerimientos legales del artículo 15 de la LPRL: combatir los riesgos en su origen y adaptar el trabajo a la persona en lo que respecta a la concepción del puesto, la elección de equipos y métodos de trabajo y producción, para atenuar el trabajo monótono y repetitivo.

Programa de Intervención en Riesgos Psicosociales

“AYUDAR A UN TRABAJO SALUDABLE”

INDICADORES	INSTRUCTORES	LUGAR	DURACIÓN	MATERIALES	RECESO
RITMO DE TRABAJO	Psic.Ind. Diego Reyes	Instalaciones de la empresa	2 HORAS	LAPIZ, PAPEL.	10 MIN
CONFLICTO DE ROL	Psic.Ind. Diego Reyes	Instalaciones de la empresa	2 HORAS	LAPIZ, PAPEL.	10 MIN
EXIGENCIAS EMOCIONALES	Psic.Ind. Diego Reyes	Instalaciones de la empresa	8 HORAS	LAPIZ, PAPEL.	30 MIN (LAPZOS DE 10 MINUTOS)
PREVISIBILIDAD	Psic.Ind. Diego Reyes	Instalaciones de la empresa	4 HORAS	NINGUNO	20 MIN (LAPZOS DE 10 MINUTOS)
INSEGURIDAD SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO	Psic.Ind. Diego Reyes	Instalaciones de la empresa	6 HORAS	NINGUNO	30 MIN (LAPZOS DE 10 MINUTOS)
DOBLE PRECENCIA	Psic.Ind. Diego Reyes	Instalaciones de la empresa	4 HORAS	NINGUNO	20 MIN (LAPZOS DE 10 MINUTOS)

PROGRAMA 1								
Indicador	Significado	Objetivo	Instrumento	Actividades	Recursos	Participantes	Fecha/Duración/Lugar	Indicadores Esperados
RITMO DE TRABAJO	Constituye las exigencias psicológicas referida a la intensidad del trabajo.	Identificar las dificultades que presentan los participantes en relación a las jornadas laborales, turnos y tiempo dispuesto para descansar.	Copsoq-IS-TAS21	<p>Dinámica</p> <p>Cada participante en un papel escribirá o dibujara su opinión respecto a la percepción que se tiene de las exigencias de la jornada laboral, los turnos en los cuales se desempeña y los tiempos de descanso. Los puntostanto positivos como negativos, se recogerá los papeles y se socializará dichos puntos.</p> <p>Capacitación y taller en base al estrés y Burnout.</p> <p>Acción a tomar</p> <p>Planificar y programar en base a la jornada laboral la cantidad de trabajo adecuada para cada cargo.</p>	Salón Sillas Lapiceros Hojas de papel Pizarrón marcadores	Operario (141) Administrativo (30)	Marzo/2 horas/Instalaciones de la empresa	Apoyar a los participantes en la identificación de elementos positivos y negativos de la carga laboral. Listado de condiciones favorables y desfavorables de la carga laboral de los participantes.

PROGRAMA 2

Indicador	Significado	Objetivo	Instrumento	Actividades	Recursos	Participantes	Fecha/Duración/Lugar	Indicadores Esperados
CONFLICTO DE ROL	Son las demandas, exigencias en el trabajo que son entre sí incongruentes o incompatibles para realizar el trabajo	Identificar los conflictos que poseen los participantes en cuanto a organización, vinculación y realización de tareas dentro de su puesto de trabajo.	Copsoq-IS-TAS21	<p>Dinámica</p> <p>Cada participante en un papel escribirá su opinión con respecto a la organización de la empresa, tareas de su cargo y procedimientos laborales. Los puntos tanto positivos como negativos, se recogerá los papeles y se socializará dichos puntos.</p> <p>Charlas de comunicación asertiva</p> <p>Acción a tomar</p> <p>Brindar información clara sobre el rol que desempeña cada empleado</p> <p>Establecer un sistema de comunicación abierto y accesible.</p>	Salón Sillas Lapiceros Hojas de papel Pizarra Marcadores	Operario (141) Administrativo (30)	Marzo/2 horas/Instalaciones de la empresa	Apoyar a los participantes en la identificación de su rol dentro de la empresa con respecto a sus tareas, responsabilidades, deberes, derechos, etc.

PROGRAMA 3

Indicador	Significado	Objetivo	Instrumento	Actividades	Recursos	Participantes	Duración/Fecha/Lugar	Indicadores Esperados
EXIGENCIAS EMOCIONALES	Exigencias para no involucrarnos en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en ocupaciones de atención a las personas y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones.	Identificar las situaciones que mayormente crean un problema emocional en los colaboradores de la empresa.	Copsoq-ISTAS21	<p>Dinámica Cada participante en un papel escribirá las situaciones laborales que lo desequilibran mentalmente, se recogerá los papeles, se socializará dichos puntos y creará un foro para escuchar sugerencias.</p> <p>Charlas de manejo de emociones Taller de apoyo emocional.</p> <p>Acción a tomar Supervisión de los trabajadores para darles un feedback sobre su comportamiento Implementar un método de selección de empleados explícita en cuanto a manejo de emociones.</p>	Salón Sillas Lapiceros Hojas de papel Computador Proyector	Operario (141) Administrativo (30)	8 horas/ Marzo/Instalaciones de la empresa	Brindar a los participantes los conocimientos y herramientas adecuadas para el mejor manejo de sus emociones dentro de sus jornadas laborales.

PROGRAMA 4

Indicador	Significado	Objetivo	Instrumento	Actividades	Recursos	Participantes	Fecha/Duración/Lugar	Indicadores Esperados
PREVISIBILIDAD	Disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios	Encontrar los problemas o barreras de los procesos comunicativos dentro de la organización.	Copsoq-ISTAS21	<p>Dinámica Se recrearán grupos de trabajo, donde cada grupo dramatice un problema de comunicación interno o externo de la empresa, al finalizar la dramatización los demás grupos brindarán sugerencias de cómo solucionar dicho problema.</p> <p>Taller de trabajo en equipo Taller de escucha activa</p> <p>Acción a tomar Realizar un manual de tareas y procedimientos</p>	Salón Sillas Computador a Proyector	Operario (141) Administrativo (30)	Marzo/4 horas/Instalaciones de la Empresa	<p>Participación activa durante las dramatizaciones.</p> <p>Otorgar a los participantes las pautas claves para una buena comunicación dentro de la organización.</p>

PROGRAMA 5								
Indicador	Significado	Objetivo	Instrumento	Actividades	Recursos	Participantes	Fecha/Duración/Lugar	Indicadores Esperados
DOBLE PRESENCIA	Son las exigencias sincrónicas, simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar.	Brindar asesoría y habilidades en cuanto a manejo de tiempo y a su vez identificar que personas necesitan mayor tiempo en la realización de tareas domésticas o laborales.	Copsoq-ISTAS21	<p>Dinámica</p> <p>Se crearán grupos de trabajo, donde la mitad de grupos realizarán dramatizaciones sobre tareas domésticas y la otra mitad en tareas laborales, al finalizar se sacarán conclusiones sobre cada tarea y se procederá a concientizar sobre la repartición de tareas y la organización del tiempo.</p> <p>Taller de Gestión del tiempo, trabajo en equipo y corresponsabilidad tareas domésticas.</p> <p>Acción a tomar Crear una bolsa de horas Incrementar o mejorar los servicios sociales públicos hacia los trabajadores.</p>	Salón Sillas Computador a Proyector Pizarra marcadores	Operario (141)	Marzo/6 horas/Instalaciones de la empresa	<p>Participación activa durante las dramatizaciones.</p> <p>Concientizar a los participantes sobre el trabajo en equipo y la corresponsabilidad de tareas domésticas.</p>
						Administrativo (30)		

