



# **UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI**

## **DIRECCIÓN DE POSGRADOS**

### **TESIS EN OPCIÓN AL TÍTULO DE MAGISTER EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

#### **TEMA:**

**“LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA SALUD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. DURANTE EL AÑO 2013”**

Tesis de grado presentado como requisito para optar por el título de Magister en Seguridad y Prevención de Riesgos del Trabajo.

Autor: LEÓN FLORES, SONIA DE LOS ÁNGELES

Tutora: Msc. Rosa Terán

LATACUNGA – ECUADOR

Abril 2015



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADOS  
Latacunga – Ecuador

---

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de investigación de posgrados de la Universidad Técnica de Cotopaxi; por cuanto, el maestrante: León Flores Sonia de los Ángeles, con el título de tesis: “LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA SALUD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. DURANTE EL AÑO 2013” han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga febrero 17, 2015.

Para constancia firman:

.....  
Msc. Giovanna Parra  
PRESIDENTE

.....  
Msc. Emerson Jácome  
MIEMBRO

.....  
Msc. Lilian Gutiérrez  
MIEMBRO

.....  
Msc. Pilar Ramos  
OPOSITOR



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE  
COTOPAXI**  
DIRECCIÓN DE POSGRADO  
Latacunga – Ecuador

---

**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE LA TUTORA**

En mi calidad de tutora del Programa de Maestría en Seguridad y Prevención de Riesgos en el Trabajo, nombrado por el Consejo Académico de Posgrado de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

**CERTIFICO**

Que he analizado el trabajo de tesis con el tema: “LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA SALUD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. DURANTE EL AÑO 2013”, presentado por León Flores Sonia de los Ángeles con cédula de ciudadanía N° 0501946339 como requisito previo para optar por el grado de Magister en Seguridad y Prevención de Riesgos en el Trabajo.

Latacunga, abril 2015

Msc. Rosa Terán  
TUTORA



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADO  
Latacunga – Ecuador

---

## RESPONSABILIDAD POR LA AUTORÍA DE LA TESIS

Yo, Sonia de los Ángeles León Flores, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica de Cotopaxi puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por sus Reglamentos y por la normatividad institucional vigente.

---

**Sonia de los Ángeles León Flores**

**C.I. 0501946339**

## AGRADECIMIENTOS

*"Donde hay fe hay amor, donde hay amor hay paz, donde hay paz esta Dios y donde está dios no falta nada". Blanca Cota*

Gracias a Dios por la fortaleza que me ha dado para salir adelante, éste es un ejemplo de los logros que se pueden alcanzar cuando la fe es más grande que las adversidades.

*"Si caes es para levantarte, si te levantas es para seguir, si sigues es para llegar a donde quieres ir y si llegas es para saber que lo mejor está por venir; un paso más en la vida, un logro alcanzado, pero el inicio de una nueva meta". Elbano Mendoza*

Sin la sabiduría de mis padres no habría llegado a éste momento. Un agradecimiento a mi familia por su apoyo incondicional en el crecimiento profesional y personal, quienes han hecho lo que ahora soy, si no crecemos como seres humanos no podremos ser buenos profesionales.

*"El verdadero amor no es otra cosa que el deseo inevitable de ayudar al otro para que sea quien es". Jorge Bucay*

Gracias Robert por llegar a mi vida en el momento oportuno, por tu aliento para seguir adelante, por tu paciencia en cada día entregado a éste trabajo y sobre todo por el amor incondicional que me ofreces cada día.

Un agradecimiento especial a mi tutora Dra. Rosita Terán por su tiempo y sus conocimientos ofrecidos, sin éstos no habríamos llegado a éste feliz momento.

## **DEDICATORIA**

Éste trabajo está dedicado a mi hijo Daniel, por ser mi motivación, mi fuerza para salir adelante, y mi deseo de ser tu ejemplo a seguir.

Tu eres quien más se ha sacrificado para que yo pueda alcanzar mis logros, eres diferente a los demás lo sé, desde muy pequeño has sido responsable, fuerte y gracioso; cualidades que te ayudarán a ser profesional, ser humano, esposo y un día padre de familia.

Espero que un día recuerdes éstas palabras que te ayudarán a vencer las adversidades y logres cumplir tus sueños; lo lograrás con esfuerzo, sacrificio y sobre todo con el deseo de demostrar a los demás que puedes hacerlo, y sé que lo lograrás, porque para eso aún tienes a tu madre.

## INDICE GENERAL

<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
<b>PORTADA</b>	<b>i</b>
<b>APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO</b>	<b>ii</b>
<b>RESPONSABILIDAD POR LA AUTORÍA DE LA TESIS</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>v</b>
<b>INDICE GENERAL</b>	<b>vi</b>
<b>INDICE DE CUADROS</b>	<b>viii</b>
<b>INDICE DE GRAFICOS</b>	<b>ix</b>
<b>CERTIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS QUE AVALAN LA TESIS</b>	<b>x</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>xi</b>
<b>SUMMARY</b>	<b>xii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO I</b>	
<b>1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Planteamiento del problema	2
1.2 Formulación del problema	7
1.2.1 Preguntas directrices	7
1.3 Justificación de la investigación	8
1.4 Ubicación paradigmática	9
1.5 Objetivos	
1.5.1 Generales	10
1.5.2 Específicos	10
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>2. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Antecedentes del estudio	11
2.2 Fundamentación teórica	12
2.3 Fundamentación legal	18
2.4 Definición de expresiones y/o términos básicos	21
2.5 Identificación de variables	23
2.6 Planteamiento de la hipótesis	25
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>3. METODOLOGÍA</b>	
3.1 Diseño de la investigación	26
3.2 Población y muestra	27
3.3 Operacionalización de variables, dimensiones e indicadores	28
3.4 Instrumentos de recolección de datos	32
3.5 Procedimientos de la investigación	32
3.6 Proceso de intervención	34

3.7 Procesamiento y análisis de la información	45
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>4. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	
4.1 Informe de la evaluación psicosocial	46
4.2 Resultados	47
4.3 Prevalencia de la exposición	55
4.4 Verificación de la hipótesis	62
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>66</b>
<b>CAPÍTULO V</b>	
<b>5. PROPUESTA</b>	
5.1 Plan de Intervención psicosocial	71
5.2 Objetivos	72
5.3 Alcance	72
5.4 Estructura del Plan de Intervención psicosocial	73
5.5 Desarrollo del Plan de Intervención psicosocial	77
5.6 Modelo operativo	82
5.7 Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta	86
• Lista de cuadros	
• Lista de gráficos	
• Referencias bibliográficas	
• Anexos	

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>CUADROS</b>	<b>Pág.</b>
<b>CUADRO N° 1</b>	
Subgrupos de muestras	28
<b>CUADRO N° 2</b>	
Operacionalización de la variable independiente	30
<b>CUADRO N° 3</b>	
Operacionalización de la variable dependiente	31
<b>CUADRO N° 4</b>	
Procedimiento de la investigación	33
<b>CUADRO N° 5</b>	
Puntaje asignado a las respuestas por pregunta (I)	40
<b>CUADRO N° 6</b>	
Puntaje asignado a las respuestas por pregunta (II)	41
<b>CUADRO N° 7</b>	
Comparativo ámbito de participación, implicación y responsabilidad	55
<b>CUADRO N° 8</b>	
Comparativo entre áreas ámbito de formación, información y comunicación	56
<b>CUADRO N° 9</b>	
Comparativo entre ámbito de Gestión del tiempo	57
<b>CUADRO N° 10</b>	
Comparativo entre áreas ámbito de Cohesión del grupo	58
<b>CUADRO N° 11</b>	
Comparativo entre áreas ámbito de liderazgo	59
<b>CUADRO N° 12</b>	
Comparativo entre áreas ámbito de servicios empresa	60
<b>CUADRO N° 13</b>	
Consolidado empresa ECUANROS ECUADORIAN S.A.	61
<b>CUADRO N° 14</b>	
Comprobación de la hipótesis método Xi cuadrado	62
<b>CUADRO N° 15</b>	
Tabla de distribución del Chi-cuadrado	62
<b>CUADRO N° 16</b>	
Morbilidad año 2013 ECUANROS ECUADORIAN S.A.	63
<b>CUADRO N° 17</b>	
Ausentismo laboral por enfermedad durante el año 2013 en la empresa ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A.	64
<b>CUADRO N° 18</b>	
Plan operativo para la implementación del Plan de intervención de riesgos psicosociales en la empresa ECUANROS ECUADORIAN S.A.	82
<b>CUADRO N° 19</b>	
Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta	86

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICOS</b>	<b>Pág.</b>
<b>GRÁFICO N° 1</b> Red de inclusión conceptual	23
<b>GRÁFICO N° 2</b> Constelación de ideas de las variables	24
<b>GRÁFICO N° 3</b> Interpretación de resultados por variables	44
<b>GRÁFICO N° 4</b> Resultados del ámbito participación, implicación y responsabilidad	48
<b>GRÁFICO N° 5</b> Resultados del ámbito formación, información y comunicación	49
<b>GRÁFICO N° 6</b> Resultados del ámbito Gestión del tiempo	50
<b>GRÁFICO N° 7</b> Resultados del ámbito Cohesión del grupo	51
<b>GRÁFICO N° 8</b> Resultados del ámbito Mobbing	52
<b>GRÁFICO N° 9</b> Resultados del ámbito Liderazgo de supervisores	53
<b>GRÁFICO N° 10</b> Resultados del ámbito Servicios empresa	54



# **UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI**

## **DIRECCIÓN DE POSGRADOS**

### **PROGRAMA DE MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO**

**"LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA SALUD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. DURANTE EL AÑO 2013"**

**Autor: Sonia de los Ángeles León Flores**

**Tutora: Msc. Rosa Terán**

#### **RESUMEN**

El presente trabajo de tesis pretende resaltar la incidencia de los factores psicosociales en el sector florícola, siendo éstos los menos evaluados por su carácter subjetivo pero que afectan de manera importante al desarrollo de procesos y actividades. La dificultad para la evaluación de riesgos psicosociales se debe a la amplia variedad de conceptos que aparecen de acuerdo a las características de las organizaciones y de los empleados y trabajadores que colaboran en las mismas, es por esto que se realiza el análisis y clasificación de los riesgos psicosociales, como también una revisión de los diferentes métodos existentes para su evaluación (capítulo II) por lo que se ha seleccionado el método Navarra para su aplicación ya que simplifica el proceso de intervención haciéndolo más claro y aceptable para la empresa generando un documento sintético y ordenado que contiene y visualiza toda la información que los directivos, responsables de seguridad y otros profesionales puedan manejar de manera comprensible (capítulo III). Una vez realizado el diagnóstico y con la información requerida para determinar el origen de la exposición a riesgos se presenta la propuesta de mejora (capítulo IV), en la que sea la Gerencia General quien pueda tomar los correctivos necesarios para el fiel cumplimiento de la normativa legal vigente, mejorando sus indicadores económicos y de producción, pero principalmente velar por la salud de los trabajadores y empleados.

#### **DESCRIPTORES:**

**Método Navarra, Factores Psicosociales, Plan de Intervención, Evaluación, Mejoramiento.**



# **COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY**

## **POSGRADUATE INSTITUTE**

### **MASTERING PROGRAM IN SECURITY AND PREVENTION OF OCCUPATIONAL RISKS**

#### **"PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS AND ITS IMPACT ON WORKERS' OCCUPATIONAL HEALTH OF THE ECUADORIAN NEW ROSES S.A. FACTORY DURING THE YARS 2013"**

**Author: Sonia de los Ángeles León Flores**

**Tutor: Msc. Rosa Terán**

#### **SUMMARY**

**This thesis project tries to highlight the impact of the psychosocial factors in the florícola field, which have been less assessed because of its subjective character but they potentially affect of an important way in the development of processes and activities. The threat to assess the psychosocial risks is due to the range of concepts which show up according to the characteristics of the workers and employees' organizations who help them, that's why it's important to do an analysis and classification of psychosocial risks, as well to check the different existing methods to evaluate them (chapter II) for this reason Navarra method was chosen to its application since it sums up the intervention process changing into clearer and acceptable to the factory, generating a synthetic and organized document which contains and visualize all the information that authorities and security officers can lead of a comprehensible way (chapter III). After doing the diagnostic process and with the required information to determine the source of risks, it will be presented the proposal to improve it (chapter IV), in which the general leadership can take necessary changes to comply the current legislation, improving its economic and productive indicators, but the most important to look after the workers and employees' health.**

#### **DESCRIPTORS:**

**Navarra Method, Psychosocial Factors, Intervention, Assessment and Improving plan.**

## INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación con el tema: "LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA SALUD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. DURANTE EL AÑO 2013", radica su importancia en la necesidad de identificar los riesgos psicosociales a los que se exponen los trabajadores de las empresas actuales, cuantificando sus dimensiones, y estableciendo medidas de control a través de un Plan de Intervención, dando con esto cumplimiento a la legislación vigente en materia de seguridad y salud, disminuyendo los riesgos, y generando una cultura de prevención en toda la organización.

La estructura del presente trabajo investigativo se ha dado de la siguiente manera:

El Capítulo I, denominado el problema, contiene contextualización, análisis crítico, prognosis, control de prognosis, delimitación, formulación del problema, preguntas directrices, justificación de la investigación, ubicación paradigmática y objetivos generales y específicos.

En el Capítulo II se ha conformado por los antecedentes del estudio, fundamentación legal, definición de términos o expresiones básicas, e identificación de variables.

El Capítulo III en el cual se encuentra el diseño de la investigación, la muestra, operacionalización de variables, dimensiones e indicadores, instrumentos de recolección de datos, procedimiento de la investigación, procesamiento y análisis.

En el Capítulo IV se encuentran los resultados obtenidos mediante la aplicación del Método de Navarra, como también la interpretación de datos y la verificación de la hipótesis, se incluye además las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente en el Capítulo V se presenta el Plan de Intervención como medida de control a la exposición de riesgos psicosociales.

## **CAPÍTULO I**

### **1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Planteamiento del problema**

##### **1.1.1 Contextualización**

La floricultura se inició en el Ecuador hace cerca de 25 años, disfrutando de la excepcional combinación entre la latitud ecuatorial, con el mismo número de horas que de luz como de oscuridad durante todo el año, favorecida por la altitud de la zona central del país. Ésta zona goza, en consecuencia de un clima ideal para la producción de muchos cultivos, en particular rosas y flores de verano.

Actualmente (datos de Expo flores-Flor Ecuador del 2009) las exportaciones ascienden a \$ 527 millones de dólares (FOB) la superficie cultivada es de 2281 hectáreas contenidas en 739 fincas censadas que, en suma, dan trabajo a 39339 personas y generan el 1.45% del producto interno bruto del país.

La crisis provocó también una disminución de la superficie cultivada y del número de trabajadores. Si se consideran las actividades vinculadas (líneas aéreas, hibridadores, agencias de carga y cargueras, etc.) la actividad económica de las flores excede los \$ 800 millones de dólares. Si se compara con otras actividades agrícolas ecuatorianas, está por encima del cacao, la palma y los camarones, todas ellas, con superficies más grandes pero con valores más bajos de exportación con la décima parte de trabajadores por hectárea.

En consecuencia, la importancia económica y social del sector para el Ecuador: la floricultura con respecto a las otras actividades agrícolas genera un rédito mayor por unidad de superficie cultivada, una mayor eficiencia en el uso del suelo y utiliza una mayor cantidad de mano de obra por hectárea.

Se considera que en el Ecuador existen dos sectores de mayor producción de rosas: uno es en la provincia de Pichincha y la otra en la provincia de Cotopaxi, en donde se

encuentra ubicada la empresa ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. parroquia Pastocalle y Tanicuchí, sector que ha crecido económicamente en las últimas décadas gracias al aporte de las empresas florícolas, sin embargo algunos empresarios viéndose afectados por la constante rotación de trabajadores han optado por utilizar la mano de obra de personas de otros sectores del país especialmente de la costa, como también extranjeros venidos de los países vecinos de Colombia y Perú, quienes se han establecido en el sector.

La empresa ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. inicia sus actividades en el año 1997, está conformada por dos fincas de iguales características mismas que se encuentran ubicadas en la parroquia de Pastocalle provincia del Cotopaxi, a 75 minutos de Quito. Los 2950 m de altura a los que se encuentra y otros factores propios de la naturaleza de esta región como el suelo, el agua y la luminosidad permiten que las rosas tengan colores puros y definidos, tallos gruesos, botones grandes y espléndido follaje.

Cada una de las fincas tiene una extensión de 65 hectáreas, de las cuales 35 son dedicadas a la producción de rosas, otras 12 están ocupadas por las oficinas, post-cosecha, cuartos fríos, bodegas, parqueaderos y espacios verdes. Las 5 restantes son áreas con un bosque de Eucaliptos, respetando la composición original del terreno, que sirven de pulmones y contribuye a la conservación del medio ambiente.

En las 35 hectáreas de producción existen un total de 140 variedades, que incluyen desde variedades clásicas con gran demanda en el mercado hasta un representativo número de las variedades más nuevas y exclusivas que llegan a mercados extranjeros en ciudades como: Ámsterdam, Miami, Toronto, Montreal, Los Ángeles, New York, Frankfurt, Madrid, Barcelona, Paris, Zúrich, Moscú, Kiev, Sídney entre otros.

Fuente: Departamento de Comercialización de la Empresa Ecuánros Ecuadorian New Roses 2014

Actualmente la empresa cuenta con aproximadamente 400 trabajadores y empleados que integran los diferentes procesos productivos, quienes son el principal sustento económico de sus hogares, por lo que las exigencias laborales, condiciones de trabajo, liderazgo y control de superiores, conflictos internos, problemas familiares, sociales y económicas generan en ellos el denominado “estrés”, ausentismo por

motivos de salud, rotación de trabajo entre fincas, etc. Lo cual también afecta a la producción de la empresa y a sus ingresos económicos.

### **1.1.2 Análisis crítico**

ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. siendo una empresa de más de quince años de actividad económica ha generado muchas fuentes de trabajo cumpliendo con las exigencias de pago de sueldo básico y algunos beneficios, pero incumpliendo con parámetros de seguridad y salud en el trabajo, y la ausencia de sistemas integrados de gestión.

Si bien es cierto la gerencia de la empresa ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. busca el mejoramiento continuo de todos sus procesos, sin embargo aun no se concientiza sobre el efecto de los factores de riesgo psicosocial, químico, físico y ergonómico que aparecerán a largo plazo y que a futuro generarán enfermedades profesionales que ya se han evidenciando en empresas iguales, por el momento solo existe la preocupación por evitar problemas a causa de factores de riesgo químico entregando equipos de protección personal, control de procedimientos, atención médica, exámenes de colinesterasa, entre otros que mantienen un sistema preventivo de contaminación por acción de químicos, utilizando actualmente solo categorías III y IV que son productos amigables con la naturaleza y el ser humano.

Fuente: Departamento Técnico de la empresa Ecuandros Ecuadorian New Roses S.A.

Entre los principales problemas que tiene el departamento de Recursos Humanos es el ausentismo y la rotación de personal, lo cual genera pérdidas indirectas en capacitación, mano de obra, producción y otras; si consideramos además la influencia cultural del sector en donde predominan los eventos sociales, consumo de alcohol, un bajo nivel educativo, y problemas intrafamiliares hacen que en repetidas ocasiones se ausenten a trabajar o se retiren definitivamente, lo cual hace que acudan a diferentes empresas florícolas en búsqueda de trabajo generando inestabilidad y un hábito de ésta forma de vida.

Además de los factores externos antes mencionados, también existen problemas internos como: la presión laboral, la monotonía, las actividades repetitivas, el mobbing

o acoso laboral, la falta de pausas, la desinformación entre otros factores de riesgo psicosocial que también son causas de rotación y ausentismo laboral, evidenciándose además con afectaciones en la salud de los trabajadores de acuerdo a los reportes de morbilidad del año 2012 emitidos por el Departamento médico de la empresa, en donde predominan las enfermedades gástricas, pélvicas y osteomusculares.

### **1.1.3 Prognosis**

Siendo las complicaciones de salud de los trabajadores uno de los principales problemas de la empresa ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A., podemos mencionar que el panorama se muestra desalentador, actualmente se ha evidenciado el incremento de enfermedades profesionales como: cáncer de pulmones, de estómago, síndrome del túnel carpiano, tenosinovitis, entre otras, en trabajadores de empresas florícolas y un alto costo en el pago de indemnizaciones, como también el pago de multas y sanciones económicas aplicadas por instituciones de regulación pública como son el IESS a través del departamento de riesgos del trabajo, y el Ministerio de Relaciones Laborales; de no dar solución a éstos inconvenientes los trabajadores son propensos a sufrir enfermedades que generarán una disminución en su calidad de trabajo y productividad, lo cual tiene significativas pérdidas a corto plazo.

Si se considera los costos que genera la producción de la rosa y el precio de venta en un mercado internacional que no tiene el mismo incremento, se pensaría que en 10 años aproximadamente dejaría de ser un negocio rentable, razón por la que los empresarios floricultores administran sus negocios controlando costos de producción y mano de obra, buscando una mejor calidad de la rosa que sea competitivo y que pueda obtener el mejor precio en el mercado.

El proceso de producción de la rosa depende completamente de la mano de obra de los trabajadores, si persiste la afectación por la monotonía, la presión de trabajo, las actividades repetitivas, entre otras; se incrementarán los ausentismos de trabajadores por problemas de salud, aparecerán denuncias por enfermedades profesionales que generarán costos por trámites legales, sanciones económicas, y hasta cierre de la empresa.

El panorama es preocupante ya que al cerrar una empresa principalmente se afecta a quienes trabajan para la misma, a sus familias y al sector de manera indirecta. Los empresarios pocas veces mantienen ese llamado “colchón” para casos de liquidación por lo que simplemente desaparecen sin explicaciones a los principales afectados.

#### **1.1.4 Control de prognosis**

Para mejorar la salud de los trabajadores se propone realizar la evaluación de riesgo psicosocial, estableciendo las causas y reduciendo el ausentismo por enfermedad del 5% al 2% en promedio anual. Elaborando un plan de intervención para la aplicación de medidas de control, que disminuyan además la prevalencia de enfermedades de origen psicosocial.

#### **1.1.5 Delimitación**

**Temporal:**El presente estudio se realizó durante los meses de enero a diciembre del año 2014, para lo cual se recopiló la información para la elaboración del presente proyecto de investigación.

**Espacial:**La empresa ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. se encuentra ubicada en la provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga, parroquia Pastocalle, barrio Tandacato, a mil cuatrocientos metros de la iglesia, vía principal S/N, su número de teléfono es 032712525, de acuerdo al número de RUC 0590060283001.

## **1.2 Formulación del problema**

¿Cómo afecta el factor de riesgo psicosocial a la salud de los trabajadores de la empresa ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. durante el año 2013?

### **1.2.1 Preguntas directrices**

- ¿Estudiar los factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores de la empresa ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. mejorará su salud laboral?
- ¿Conocer las pérdidas económicas que genera el ausentismo laboral por problemas de salud, permitirá mejorar la toma de decisiones de los directivos de la empresa?
- ¿El diseño de un Plan de Intervención para la prevención de factores de riesgo psicosocial disminuirá la afectación en la salud de los trabajadores?

### 1.3 Justificación de la investigación

La investigación se realiza debido al alto índice de enfermedades gástricas, musculoesqueléticas, y respiratorias en los trabajadores, incurriendo en costos de tiempos perdidos en producción. Siendo el ausentismo de personal un efecto, es importante determinar sus causas para aplicar medidas correctivas que beneficien a la empresa, a sus trabajadores y al entorno social.

**1.3.1 Utilidad práctica:** El estudio de los factores de riesgo psicosocial ayudará a determinar los factores específicos que lo generan, para después de realizar una evaluación se establezcan medidas correctivas en las áreas de la empresa que generan el problema, solucionado de ésta manera aspectos como el ausentismo, la insatisfacción laboral, la producción de la empresa, entre otras.

**1.3.2 Utilidad Metodológica:** La realización de un estudio de los factores de riesgo psicosocial exige el análisis de causas intangibles: motivación, satisfacción, problemas personales, familiares, etc., con lo cual será necesario establecer instrumentos que puedan cuantificar las mismas, ya que al momento existen instrumentos para evaluar el riesgo psicosocial: sobrecarga mental, alta responsabilidad, minuciosidad, monotonía.

**1.3.3 Novedad científica:** Se facilitará información estadística que permitirá analizar de mejor manera la problemática de quienes trabajan en la empresa, con lo cual se puedan generar planes y programas de incentivo y motivación de acuerdo a las necesidades.

**1.3.4 Factibilidad:** Al momento la empresa ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. conoedores del impacto económico que genera la problemática apoya la realización del estudio, mediante la accesibilidad a la información, datos, documentos y materiales necesarios para facilitar la aplicación de soluciones que a mediano y largo plazo contribuirán en el mejoramiento y desarrollo no solo de la empresa sino también de sus colaboradores.

**1.3.5 Relevancia social:** En consecuencia, el estudio de los factores de riesgo psicosocial como causa de las enfermedades o estado de salud de los

trabajadores simboliza un enorme ahorro para las organizaciones, tanto desde el punto de vista financiero, como desde el punto de vista productivo al tener una mejor integración del personal. Y por supuesto esta ofrecer medidas preventivas que beneficien además a los trabajadores, sus familias y la sociedad; ya que ocasiona mayor estabilidad y seguridad laboral lo que se ve reflejado de manera positiva en el círculo familiar de cada uno de los trabajadores.

#### **1.4 Ubicación paradigmática**

La presente investigación corresponde al paradigma positivista ya que está orientada a la verificación, confirmación y análisis de resultados, en función al enfoque investigativo predominantemente cualitativo ya que los objetivos, el proceso y los resultados de la investigación serán conocidos por el investigador y los tutores, la empresa será considerada como un ente pasivo y únicamente como fuente de información.

Según **KOLAKOWSKI (1998)**, menciona: **“El positivismo es un conjunto de reglamentaciones que rigen el saber humano y que tiende a reservar el nombre de “ciencia” a las operaciones observables en la evolución de las ciencias modernas de la naturaleza” (p. 155)**

El paradigma positivista es de utilidad para la presente investigación ya que facilitará información que permitirá explicar las causas que producen el problema objeto de estudio, con lo cual ofrecerá una base teórica para otras investigaciones.

## **1.5 Objetivos de la investigación**

### **1.5.1 Objetivos generales**

Estudiar los factores de riesgo psicosocial y su incidencia en la salud de los trabajadores de la empresa ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Realizar el diagnóstico situacional de los factores de riesgo psicosocial que afectan la salud laboral de los trabajadores.
- Establecer el nivel de ausentismo laboral, para el cálculo de pérdidas económicas.
- Diseñar un Plan de Intervención para la prevención de factores de riesgo psicosocial que afectan la salud de los trabajadores de la empresa ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes del estudio

El apareamiento y desarrollo de la industria florícola ha generado un crecimiento importante en la economía del país, sin embargo también ha utilizado prácticas de explotación laboral como por ejemplo: el trabajo infantil, ambientes precarios, no pago de sueldos y beneficios entre otros. Con el avance de su crecimiento también han ido apareciendo consecuencias negativas a corto, mediano y largo plazo, tales como accidentes laborales, y enfermedades profesionales por exposición a factores de riesgo, sin embargo uno de los menos estudiados por su intangibilidad son los riesgos psicosociales los cuales afectan la vida laboral y personal de trabajadores y empleados por lo que es importante citar algunos informes y estudios anteriores:

Los riesgos psicosociales toman importancia cuando se pueden cuantificar mediante indicadores como la rotación, el absentismo, costos, pérdidas, ventas, producción entre otros que son las consecuencias directas que afectan la economía de la organización y que afectan finalmente al país. Por esto la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo en el año 2000, realizó una encuesta en los países de la Unión Europea sobre las necesidades de investigación y análisis referente a la seguridad y la salud laboral, donde se destaca la relevancia de los factores psicosociales en el bienestar de los trabajadores.

Según **PEIRO, J., RODRIGUEZ, I., GONZALEZ, G. (2008)**, en su trabajo menciona:

**El absentismo es un fenómeno característico e inevitable del mundo del trabajo. Sin embargo cuando las conductas de ausencia de los trabajadores exceden ciertos límites considerados normales se plantea un problema para la organización. (p. 19)**

## 2.2 Fundamentación teórica

### 2.2.1 La Salud

Según **UNZETA (2007)** en su Enciclopedia de Seguridad e Higiene del Trabajo:

**La Salud es un concepto que ha ido evolucionando a través de la historia de la Humanidad. Desde los más elementales conceptos prehistóricos al actual, en su triple concepción fisiológica, psicológica y social, lo que supone el tránsito de la ausencia de daño o enfermedad, en su más limitada acepción fisiológica, al más complejo y completo de equilibrio y bienestar somático o fisiológico, psicológico de las actividades, de las percepciones y social de las relaciones, de los grupos, de los factores generacionales lo que nos lleva a un concepto de salud individual (p.11).**

Cada persona percibe su nivel de salud, dependiendo de sus características personales, del grupo social al que pertenezca, sus experiencias, nivel económico, etc., con lo que, además de ser la salud un concepto individual, es un concepto evolutivo.

### 2.2.2 Factores de riesgo

Atendiendo a su naturaleza los factores de riesgo o contaminantes, se dividen en: **CURSO DE HIGIENE INDUSTRIAL (2007) “Químicos, físico, biológicos ergonómicos y psicosociales” (p. 37- 39)**

### 2.2.3 Riesgo psicosocial

Para **FERNANDEZ (2010)** define los factores psicosociales como:

**Aquellas condiciones presentes en el trabajo, relacionados con la organización, el contenido, y la realización del trabajo que pueden afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica y social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo así como a la productividad empresarial. (p. 15)**

Actualmente en el estudio de factores de riesgo se ha dado mayor énfasis en el riesgo psicosocial, por la influencia que tiene su control en los indicadores económicos de industrias que principalmente tienen la mano de obra como parte de sus procesos poco mecanizados.

La **OIT (1986)** ha definido a los factores de riesgo psicosociales como “las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones del trabajo, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia”.

#### **2.2.4 Condiciones de trabajo**

Para **LEPLAT (2006)**, condiciones de trabajo son “el conjunto de factores que determinan la actividad del trabajador, así como las consecuencias que pueden acarrear para este y para el sistema”. (p. 45)

Se entenderá como condición de trabajo cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador. Según el **INSHT (2001)** hace referencia:

**Las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor. (s/p)**

Clasificar los riesgos psicosociales merece una especial importancia, ya que las organizaciones poseen características individuales y el grupo humano que lo integra aporta con sus diferencias personales por lo que es importante definir cuáles de los riesgos psicosociales serán de requerimiento investigativo.

Según **MORENO, B. y BAEZ, C. (2010)** menciona:

**El acoso laboral es una de las formas de violencia en el trabajo, pero por sus características y por algunas de sus consecuencias propias, parece que debe ser tenido en cuenta como una forma específica de riesgo laboral y no sólo como forma de violencia laboral. (p.31)**

En la actualidad las necesidades económicas, han obligado a las mujeres a insertarse mayormente en el mundo laboral con lo cual ofrecen un ingreso a sus hogares, mejorando el estilo de vida de los miembros de sus familias, sin embargo también se ha incrementado los casos de acoso laboral o mobbing que al no tener un adecuado manejo genera problemas apareciendo como riesgo psicosocial en los lugares de trabajo.

Para **MORENO, B. y BAEZ, C. et al (2010)** menciona:

**Conflicto familia-trabajo: Hay una razón de suma importancia para considerar el conflicto trabajo familia como un riesgo psicosocial laboral relevante y con repercusiones acusadas: ambos ocupan elementos centrales de la identidad de la persona actual y ocupan mayoritariamente el uso del tiempo disponible. (p. 45-46)**

La influencia del entorno externo también permite evaluar la situación de existencia del riesgo psicosocial, pudiendo ser positivo o negativo, con lo cual facilitaría la integración y desarrollo del trabajador o al contrario convirtiéndose en un factor que incremente el nivel de estrés o de reacciones negativas en su trabajo.

### **2.2.5 Métodos de evaluación de riesgo psicosocial**

Para la identificación y evaluación del riesgo psicosocial es importante conocer varios de los métodos que se han aplicado para seleccionar el método que mejor se adapte a la realidad de la organización. Por esto para **PÉREZ (2004)** menciona:

**Los instrumentos más utilizados para identificar y valorar la influencia y afectación de los riesgos psicosociales son los siguientes: el FPSICCO (Aplicación informática para la prevención) del Instituto de Seguridad y Salud Laboral, el Cuestionario de Evaluación de Factores Psicosociales del Instituto Navarro de Salud Laboral, el Cuestionario Psicosocial Copenhague –ISTAS 21, Batería de evaluación de Factores Psicosociales en la pequeña y mediana empresa CYCLOPS-UB y la Batería de Factores Psicosociales de Salud Laboral de la Universidad de Valencia BFPSL. (p. 3)**

Según **SALANOVA, M. (2009)** en su libro menciona:

**El estudio del proceso laboral inicia a través de la observación directa. Su objetivo es otorgar lo aportado por los trabajadores en otros instrumentos utilizados como cuestionarios o escalas. A su vez, otras fuentes de datos para identificar el perfil de morbilidad de un colectivo de trabajadores son mediante los exámenes ocupacionales. La evaluación de riesgos psicosociales se piensa que es un asunto de afianzamiento de las información adquirida a través de la observación de los factores de riesgo, de los resultados de los indicadores de riesgo (accidentes, morbilidad, resultados de los cuestionarios de factores de riesgos psicosociales, etc.) y de la aplicación de los razonamientos de evaluación específicos. (p. 151)**

### **2.2.6 Consecuencias de la exposición a riesgos psicosociales**

La sobre exposición a los factores de riesgo psicosocial puede traer problemas de diversa índole que afectan directamente al trabajador, sus compañeros y su familia, alcanzando costos indirectos para las instituciones o empresas.

Según **DOLLARD, M., LA MONTAGNE, A., CAULFIELD, N. BLEWTT, V. Y SHAM, A. (2007)** en su obra indica:

**Los factores psicosociales pueden ser positivos o negativos para el progreso de la organización y para la calidad de la vida laboral del colaborador. En el primer caso favorecen positivamente al desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son negativos tienen efectos perjudiciales para la salud y para su bienestar. En éste caso se hablan de factores de riesgo psicosocial o fuentes de estrés laboral y tienen como particularidad causar daño psicológico, físico o social a los individuos. (p. 417)**

Para **GIL-MONTE (2005)** menciona:

**El estrés laboral es una de las principales condiciones que afectan al ámbito de trabajo con enormes gastos económicos y de salud mental y es causa de la aparición del síndrome del quemado por el trabajo, en profesionales que dan atención primaria. (p. 40)**

El término síndrome del quemado ha aparecido como denominación al conjunto de efectos que causa el riesgo psicosocial, por lo que el mismo autor **GIL-MONTE et. al. (2005)** menciona:

**Se han definido como posibles consecuencias del síndrome del quemado, las alteraciones emocionales, pérdida de la eficacia laboral, psicósomáticas, absentismo laboral, alteraciones de la vida familiar, alterando la salud física como psicológica. Siendo también frecuente la aparición de la depresión, aumento del consumo del alcohol, drogas e ingesta de psicofármacos. (p. 56)**

### **2.2.7 Medidas de control**

La aplicación de medidas preventivas o de control requieren de la participación de empleador y empleados, buscando aplicar medidas como: asesoramiento, objetivos de cambio, mejoramiento de procesos, planificación, comunicación, etc.

En su obra **SALANOVA, M. et. al. (2009)** agrega lo siguiente: **“La intervención para reducir la tensión en el trabajo se basan en métodos desarrollados por la psicología de la salud ocupacional, principalmente la investigación participativa”.** (p. 151)

### **2.2.8 Medidas de control en la organización**

Los resultados directos los genera la empresa con los siguientes aspectos de acuerdo a la **NTP 438 (1997)**:

- La organización debe impulsar una buena comunicación entre sus colaboradores y promover la participación de los mismos y sus representantes.
- La empresa debe facilitar información de sus colaboradores para el progreso de la organización y además debe priorizar las demandas en relación a la sobrecarga y sub carga de trabajo.
- Se proporciona al trabajador un ambiente físico (ruido, vibración niveles de iluminación, temperatura, etc.) para no detener las actividades a realizarse.
- La empresa promueve la autonomía en el trabajador, el control de los tiempos para planear su propio trabajo.
- La organización debe crear medios para controlar los conflictos interpersonales, además deberá crear un programa de incentivos intrínsecos como extrínsecos que servirá para estimular al trabajador.
- Se promoverá la participación de los colaboradores en la introducción de nuevos cambios en los equipos, la manera de trabajar, lanzamientos de nuevos

o mejores productos, reestructuración o reorganización de áreas de trabajo, etc.

- Los trabajadores deben saber bien sus funciones, competencias, atribuciones, roles y responsabilidades respecto a sus actividades laborales. Además es importante contar con el apoyo de supervisores y compañeros.

### **2.2.9 Medidas de control en el medio**

Las medidas de control en el medio son aplicables en el entorno del trabajador, procurando mejorar la seguridad de las personas sin afectar su confort. Para **GÓMEZ, G. (2007)** considera varias vías que servirán como amortiguamiento de los efectos del riesgo psicosocial: **“trabajo en equipo, mecanismos de comunicación, relaciones interpersonales, mecanismos de recompensa vs interés por el trabajo, y reconocimiento de las actividades realizadas por el colaborador”**. (p.513)

### **2.2.10 Medidas de control en el trabajador**

El recurso humano debe ser el principal beneficiado en situaciones de riesgo psicosocial, por lo que es importante definir los aspectos más relevantes en los que se puedan aplicar medidas de control como: pausas activas, ejercicios de relajación, motivación, entre otros. Según la **NTP 349 (1994)** en un extracto menciona:

**Para la prevención del estrés mediante una intervención sobre el individuo es necesario conocer en qué "puntos" se puede originar la problemática y por tanto sobre qué aspectos hemos de intervenir. Básicamente, las dificultades pueden originarse por alguno o por varios aspectos. (p. 3)**

## 2.3 Fundamentación legal

En la **Constitución Política de la República del Ecuador, Registro Oficial 449, del 20 de octubre del 2008**. En el Título II Derechos, Capítulo Segundo Derechos del Buen Vivir,

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

En la **Constitución Política de la República del Ecuador, Registro Oficial 449, del 20 de octubre del 2008**. En el Título VI Régimen de desarrollo, Capítulo Sexto Trabajo y Producción,

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

En el **Código del Trabajo, Registro oficial Suplemento 167 del 16 de Diciembre del 2005**, en sus articulados:

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

Art. 41.- Responsabilidad solidaria de empleadores.- Cuando el trabajo se realice para dos o más empleadores interesados en la misma empresa, como condueños, socios o copartícipes, ellos serán solidariamente responsables de toda obligación para con el trabajador.

Art. 347.- Riesgos del trabajo.- Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad.

Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes.

Art. 348.- Accidente de trabajo.- Accidente de trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena.

Art. 349.- Enfermedades profesionales.- Enfermedades profesionales son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad.

Art. 432.- Normas de prevención de riesgos dictadas por el IESS.- En las empresas sujetas al régimen del seguro de riesgos del trabajo, además de las reglas sobre prevención de riesgos establecidas en este capítulo, deberán observarse también las disposiciones o normas que dictare el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

En el **Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Registro Oficial Suplemento 461, del 15 de Noviembre de 2004**. Capítulo I Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo,

Art. 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 institución 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;

Capítulo IV De los derechos y obligaciones de los trabajadores,

Art. 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.

**En la Ley de Seguridad Social. (1990). Resolución No. 741 Reglamento General del Seguro de Riesgos del Trabajo.**

Art. 44. Las empresas sujetas al régimen del IESS deberán cumplir las normas y regulaciones sobre prevención de riesgos establecidas en la Ley, Reglamentos de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, Reglamento de Seguridad e Higiene del Trabajo del IESS y las recomendaciones específicas efectuadas por los servicios técnicos de prevención, a fin de evitar los efectos adversos de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, así como también de las condiciones ambientales desfavorables para la salud de los trabajadores.

**En el Decreto ejecutivo 2393. Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo.**

Art. 1.- ÁMBITO DE APLICACIÓN.- Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo.

**En la Resolución No. C.I.118. Reglamento para el Sistema de Auditoria de Riesgos del Trabajo “SART”**

Art. 1.- Alcance y responsabilidades.-El presente Reglamento es de obligado cumplimiento para los funcionarios y servidores del Seguro General de Riesgos del Trabajo del IESS, así como para las instituciones/organizaciones y empleadores sujetos al régimen del IESS

Art. 2.- Objetivos de la auditoria de riesgos del trabajo.- Verificar el cumplimiento técnico legal en materia de seguridad y salud en el trabajo por las instituciones/organizaciones empleadoras de acuerdo a sus características específicas. El comienzo de la personalidad jurídica en el Ecuador

## 2.4 Definición de expresiones y/o términos básicos

Salud: **“Es el resultado de un proceso de desarrollo individual de la persona, que se puede ir logrando o perdiendo en función de las condiciones que le rodean, es decir, de su entorno y de su propia voluntad”**. Según **FERNANDEZ (2009)** en su libro La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. (p. 23)

Carga de trabajo: **“Es el conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de la jornada laboral”**. Según **FERNANDEZ (2009)** en su libro La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. (p. 27)

Conflicto de rol: **“Se produce cuando hay exigencias demandas de trabajo, que entre si son incongruentes o incompatibles para realizar el trabajo, por expectativas divergentes dentro de la misma organización, por incompatibilidad temporal, por conflictos entre el propio sistema de valores y creencias, o por conflicto entre los distintos roles individuales”**. En el libro Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica de **MANCILLA (2012)** (p. 21)

Accidente de trabajo: **“Es todo suceso imprevisto y repentino que ocasione al afiliado lesión corporal o perturbación funcional, o la muerte inmediata o posterior, con ocasión o como consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena. También se considera accidente de trabajo, al que sufre el asegurado al trasladarse directamente desde su domicilio al lugar de trabajo o viceversa”**. Según Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en el Reglamento de Seguro General de Riesgos del trabajo Resolución N° C.D. 390 Art. 6 (p. 6)

Enfermedades profesionales u ocupacionales: **“Son las afecciones crónicas o agudas, causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o trabajo que realiza el asegurado y que producen incapacidad”**. Según Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en el Reglamento de Seguro General de Riesgos del trabajo Resolución N° C.D. 390 Art. 6 (p. 6)

Absentismo: **“El absentismo es el incumplimiento por parte del empleado de sus obligaciones laborales, faltando al trabajo de forma imprevista cuando debería**

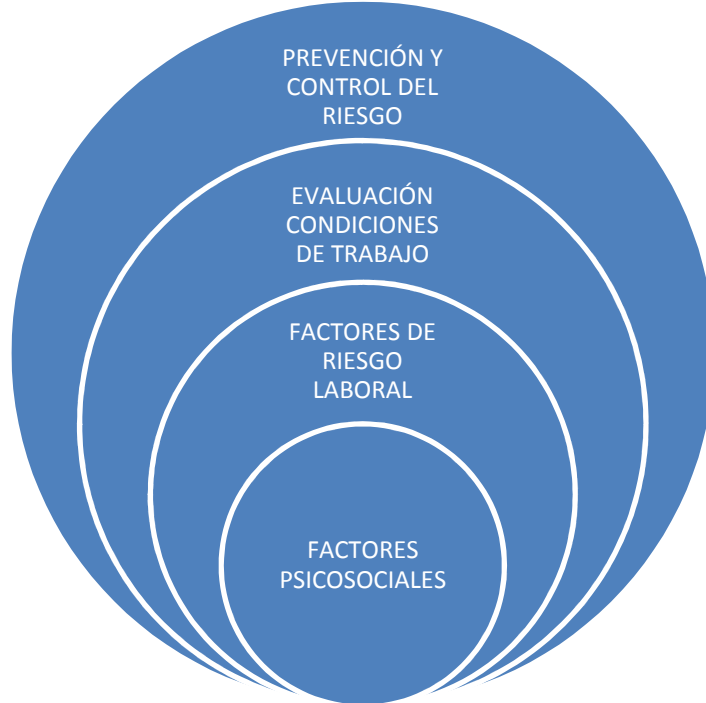
**acudir al mismo**". Según **SAMANIEGO (1998)** en su libro *Absentismo, Rotación y Productividad*. (p. 1)

Rotación: **"La rotación es el cambio que los empleados realizan de una organización a otra, con el objeto de desarrollar su carrera profesional mediante procesos de promoción o adquisición de nuevas experiencias que les permitirán enriquecer sus conocimientos, habilidades y potencial profesional, así como mejorar su nivel retributivo"**. Según **SAMANIEGO (1998)** en su libro *Absentismo, Rotación y Productividad*. (p. 5)

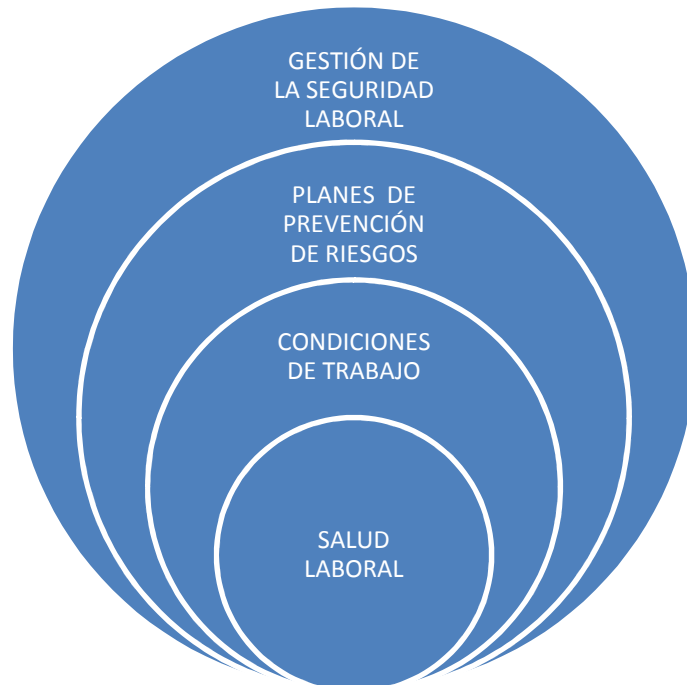
Productividad: **"Es una variable que nos informa acerca de los resultados conseguidos en la organización, lo que posibilita el control y la mejora de la rentabilidad de la organización. Partiendo de la concepción clásica de productividad, que se centra en medir exclusivamente la relación existente entre los factores intervinientes y los resultados obtenidos, se ha pasado con el transcurso del tiempo a un nuevo concepto económico-social de más amplio espectro sobre la productividad, que implica nuevas formas de entender la organización"**. Según **SAMANIEGO (1998)** en su libro *Absentismo, Rotación y Productividad*. (p. 8)

## 2.5 Identificación de variables

GRÁFICO N° 1.- Red de inclusión conceptual

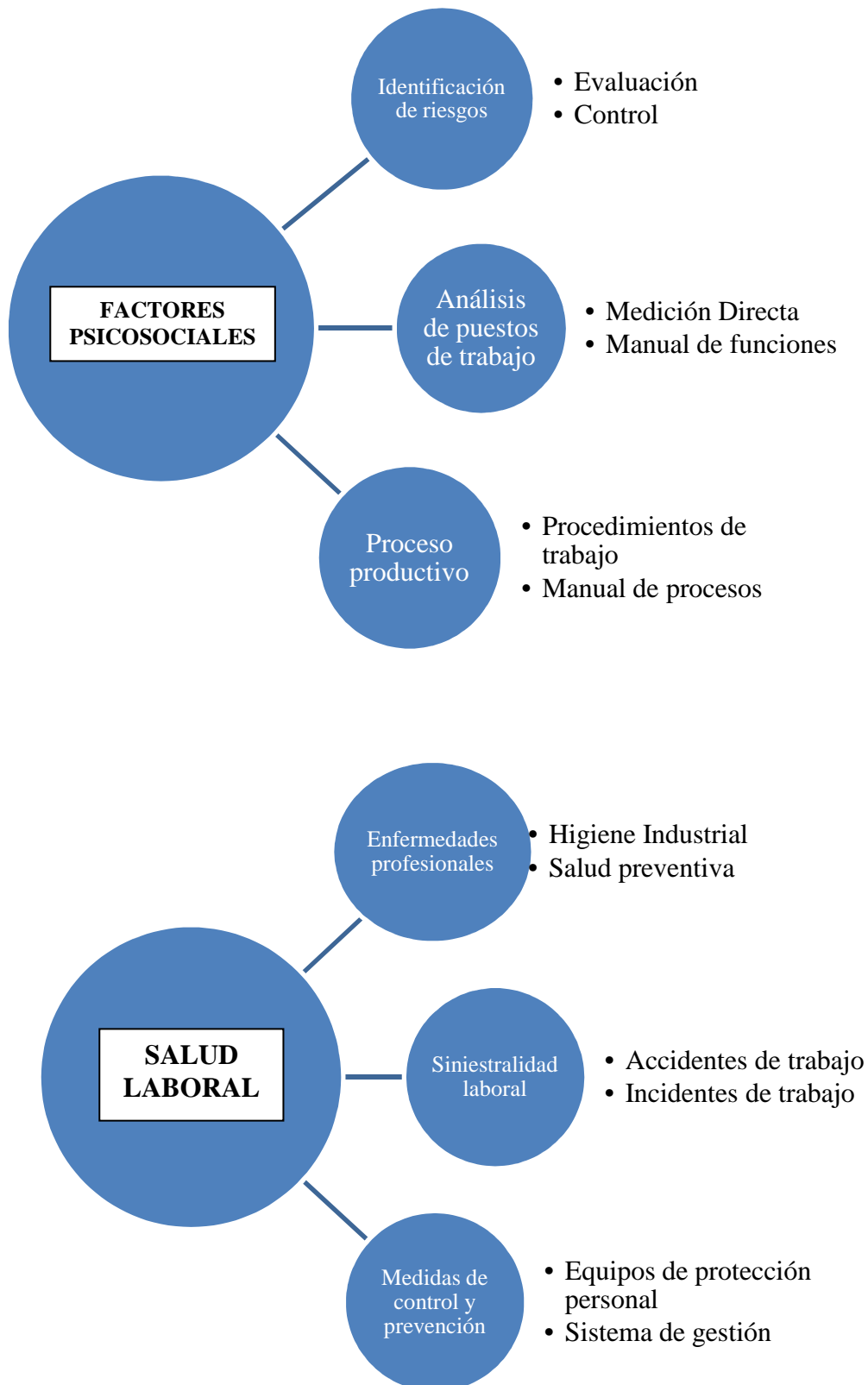


**Variable independiente**



**Variable dependiente**

GRÁFICO N° 2. Constelación de ideas de las variables



## **2.6 Planteamiento de la hipótesis**

Los factores de riesgo psicosocial afectan la salud laboral de los trabajadores de la empresa ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A.

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1 Diseño de la investigación

##### 3.1.1 Investigación exploratoria

Según **SAMPIERI, R., FERNANDEZ, C., Y BAPTISTA, P. (2003)** en su estudio metodológico de la investigación, **“La técnica exploratoria no parte de un enunciado completo, sino de una pregunta general basada en un tema y un contexto”**. (p. 115)

Mediante la investigación exploratoria se obtuvieron datos e información preliminares que facilitaron el entendimiento de la problemática en la primera etapa mediante fuentes de información secundaria como entrevistas con directivos y otros.

##### 3.1.2 Investigación descriptiva

Muchos trabajos de Investigación se orientan a describir tal o cual fenómeno o problema, es decir explicar el cómo se manifiesta determinado fenómeno. Los Estudios de carácter descriptivo, buscan especificar las propiedades importantes del Objeto de Investigación.

Según **HURTADO (2007)**, en su estudio: **“En la investigación descriptiva se hace enumeración detallada de las características del evento de estudio. Va dirigida a responder a las preguntas *quién, qué, dónde, cuándo, cuántos*, se trabajan con uno o con varios evento”**. (s/p).

La investigación fue de tipo descriptiva ya que permitió poner en manifiesto los conceptos establecidas en el marco teórico: condiciones de trabajo, productividad,

describiendo sus efectos en el ámbito laboral y social, como también obtener conocimientos que servirán como referentes para otras investigaciones similares.

### 3.2 Población y muestra

**3.2.1 Población:** La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según **TAMAYO Y TAMAYO, (1997)**, "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación(p.114).

La población de estudio estuvo conformada por trabajadores y empleados de la Empresa Ecuatorian New Roses. S.A. dato obtenido según los registros del Departamento de Recursos Humanos de 410 personas.

**3.2.2 Muestra:**La muestra es con la que se pudo determinar la problemática ya que es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según **TAMAYO, T. Y TAMAYO, M et. al.(1997)**, afirma que la muestra " es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico" (p.38)

El presente estudio si calcula muestra debido a que la población es superior a 100 personas, la cual se ha determinado aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N}{E^2(N-1)+1} = \frac{410}{0.004(409)+1} = \frac{410}{2.636} = 155.5$$

Detalle de la fórmula:

N= número de trabajadores

E<sup>2</sup>=valor estándar del margen de error 0.05 del total de trabajadores

Resultado: para la investigación se deberá tomar como muestra la información de 156 trabajadores.

### **3.2.3 Marco muestral**

Se aplicó el método de muestreo probabilístico. Según **SAMPIERI, R., FERNANDEZ, C., Y BAPTISTA, P. (2003)** dice: **Es la población que tiene la misma probabilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las utilidades de análisis. (p. 241).**

Los subgrupos establecidos corresponden a las áreas a las que pertenecen los trabajadores, determinando de la siguiente manera:

CUADRO N° 1. Subgrupos de muestras

<b>ÁREA</b>	<b>POBLACIÓN</b>	<b>MUESTRA</b>
Administración	29	11
Postcosecha 1-2	47-51	18-19
Producción 1-2	127-129	48-49
Seguridad física	8	3
Servicios generales-varios	6-13	2-5
<b>TOTAL</b>	<b>410</b>	<b>156</b>

Fuente: Investigación de campo. Departamento de Recursos Humanos de la Empresa ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A.

Elaborado por: Sonia León (2013)

### **3.3 Operacionalización de las variables, dimensiones e indicadores**

La operacionalización de las variables es disminuir el nivel de complejidad de los conceptos utilizados en la investigación, reduciéndola a valores o datos que mejoran la comprensión de la problemática, con la cual se pudo comprobar la hipótesis planteada.

Según **SHARAGER (2001)**, la Operacionalización: **“Es el resultado de un proceso a través del cual el investigador explica en detalle los tipos de valores que pueden tomar variables (cuali o cuantitativas) y los cálculos realizados para obtener los indicadores de esas variables”.** (p.1).

La importancia de la operacionalización de las variables está en disminuir la posibilidad de errores en la investigación, obteniendo información fácil de interpretar y de corregir.

CUADRO N° 2. Operacionalización de la variable independiente

Variable Independiente	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Unidad de medida	Tipo	Instrumento
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	Son todo aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores.	Participación, implicación, responsabilidad	Nivel de adecuación	Muy adecuado (0 a 8 puntos) Adecuado (9 a 17 puntos) Inadecuado (18 a 26 puntos) Muy inadecuado (27 a 44 puntos)	Ordinal	Cuestionario de evaluación de factores psicosociales
		Formación, información, comunicación		Muy adecuado (0 a 6 puntos) Adecuado (7 a 13 puntos) Inadecuado (14 a 21 puntos) Muy inadecuado (22 a 35 puntos)		
		Gestión del tiempo y		Muy adecuado (0 a 4 puntos) Adecuado (5 a 9 puntos) Inadecuado (10 a 14 puntos) Muy inadecuado (15 a 24 puntos)		
		Cohesión del grupo		Muy adecuado (0 a 5 puntos) Adecuado (6 a 10 puntos) Inadecuado (11 a 17 puntos) Muy inadecuado (18 a 29 puntos)		
		Hostigamiento psicológico		Muy adecuado (0 a 5 puntos) Adecuado (6 a 10 puntos) Inadecuado (11 a 17 puntos) Muy inadecuado (18 a 29 puntos)		
		Liderazgo		Muy adecuado (0 a 4 puntos) Adecuado (5 a 9 puntos) Inadecuado (10 a 14 puntos) Muy inadecuado (15 a 20 puntos)		
		Calidad de servicios adicionales		Muy adecuado (0 a 4 puntos) Adecuado (5 a 9 puntos) Inadecuado (10 a 14 puntos) Muy inadecuado (15 a 20 puntos)		

Fuente: Factores psicosociales identificación de situaciones de riesgo

Elaborado por: Sonia León (2013)

CUADRO N° 3. Operacionalización de la variable dependiente

Variable Dependiente	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Unidad de medida	Tipo	Instrumento
SALUD LABORAL	Es el estado físico, mental, social y emocional de las personas.	Actividad laboral	Índice de frecuencia de accidentes. Índice de gravedad. Tasa de riesgo.	Porcentaje	Cuantitativa	Reporte estadístico de accidentes y enfermedades profesionales
			Severidad del accidente	Leve Moderado Grave	Nominal	Informe de investigación de accidentes de trabajo Aviso de accidente
		Medio ambiente de trabajo	Encuesta de clima laboral	Porcentaje	Cuantitativa	Nivel de satisfacción del personal en su ambiente de trabajo
			Índice de rotación de personal	Porcentaje	Cuantitativa	Ingresos y salidas mensuales y anuales
		Salud de los trabajadores	Morbilidad	Porcentaje	Cuantitativa	Enfermedades prevalentes, atenciones médicas recibidas
			Ausentismo por enfermedad	Porcentaje	Cuantitativa	Reporte de días perdidos por permisos médicos

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Sonia León (2013)

### **3.4 Instrumentos de recolección de datos**

Para la recolección de datos se utilizó el método de Navarra, el cual consiste en una encuesta para identificar y medir la exposición a riesgos psicosociales, éste instrumento de evaluación sirvió para llevar a cabo el primer acercamiento al estado general de la empresa desde el punto de vista psicosocial.

Según **LAHERA Y GONGORA (2002)** menciona: **“La evolución de la actividad laboral ha traído consigo una mejora de la calidad de vida de los trabajadores, pero además es también responsable de la aparición de una serie de efectos negativos en la salud de éstos”** (p. 5)

### **3.5 Procedimiento de la investigación**

Las técnicas a utilizadas fueron la encuesta, y la observación.

Para **MÉNDEZ (1999)** define: **“Las fuentes y técnicas para recolección de la información son como los hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten tener información”** (p. 143).

#### **3.5.1 Encuesta**

Se aplicó la encuesta como técnica para obtener la información de los trabajadores que conforman la muestra, ya que si consideramos que son 156 trabajadores los que componen la muestra es de mucha utilidad aplicar un instrumento que ayude a reducir el tiempo en su aplicación.

Según **MALHOTRA (2004)**, quien dice: **“Las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado”**. (s/p)

#### **3.5.2 Observación**

Para confirmar la información obtenida tanto en la encuesta como en la entrevista fue necesario realizar una visita a las áreas o departamentos siendo de utilidad la observación directa para verificar los datos obtenidos.

Para **CHIAVENATO (2002)** menciona: “Este método se aplica en cargos sencillos, rutinarios y repetitivos. Es común que el método de observación emplee un cuestionario que debe ser diligenciado por el observador para garantizar la cobertura de la información necesaria”. (p. 112)

CUADRO N° 4. Procedimiento de la investigación

TÉCNICA	PROCEDIMIENTO
Encuesta	Se aplicó el instrumento de encuesta del método Navarra para empresas con más de 25 trabajadores
	La encuesta fue aplicada en las fincas 1 y 2 de la empresa ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. ubicadas en la parroquia Pastocalle.
	El instrumento de recolección de la información se aplicó aproximadamente en los meses de marzo y abril del 2014
Observación	Se realizó una visita de campo en forma personal para verificar la información obtenida.
	La visita de campo se realizó a las áreas de postcosecha y cultivo de las fincas 1 y 2
	Se aplicó la observación en el campo durante el mes de mayo del 2014

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Sonia León (2014)

Se aplicó el método científico debido a los pasos en el desarrollo de la investigación son: identificación del problema, planteamiento del problema, revisión bibliográfica, formulación de hipótesis, elección de técnicas, recolección de información, análisis de datos; y, conclusiones.

Para TAMAYO Y TAMAYO, (1997) "**La ciencia nos pone de manifiesto el método científico, hasta el punto de no poder hablar de investigación sin hablar antes de método científico**". (p. 136)

La aplicación del método científico en la investigación fue de utilidad porque facilitó la comprobación de la hipótesis planteada, y mediante sus pasos realizarlo de manera ordenada y metódica.

### **3.6 Proceso de intervención**

Para la evaluación de riesgo psicosocial en la empresa ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. se utilizó el método de Navarra, la evaluación y valoración de los factores psicosociales se realizó a dos niveles.

Primer nivel: cuantitativo, tras la aplicación del cuestionario se analizó estadísticamente la información recogida en base a unos valores de referencia, consistiendo en la aplicación de una encuesta con una serie de preguntas detalladas en instrumento. ANEXO

Segundo nivel: cualitativo, se analizaron las aportaciones personales contenidas en el apartado “Observaciones y recomendaciones” que acompaña a todos los ítems del cuestionario.

Para que la impresión recogida sea lo más exacta y cercana posible a la realidad a evaluar, el instrumento fue aplicado a una muestra representativa teniendo en cuenta la diversidad de puestos de trabajo existentes, siendo una muestra que estadísticamente representa a todas y cada una de las condiciones de trabajo que están presentes en la organización. Las unidades de análisis y la presentación de resultados deberán ser de un tamaño tal que se garantice en todo momento el anonimato y la confidencialidad de las respuestas emitidas.

La información cualitativa ofrecida por los trabajadores fue de gran importancia y servirá de base en el diseño de las posteriores medidas y acciones preventivas. Además, considerando que este método ofrece una evaluación inicial en cuatro variables de referencia, esta información adicional determinará la necesidad o no de realizar análisis de mayor profundidad y la dirección de éstos.

La información de tipo cualitativo aportada por los trabajadores fue tratada con la misma rigurosidad que la cuantitativa, haciendo especial hincapié en garantizar el anonimato y confidencialidad de las respuestas emitidas.

Con el análisis de los resultados obtenidos, tanto cuantitativos como cualitativos, el método detectó situaciones en la organización: desfavorables o muy insatisfactorias, que son la fuente de riesgo para la salud de los trabajadores desde el punto de vista de los factores psicosociales; identificar aquellas condiciones de trabajo favorecedoras o satisfactorias que van a contribuir a mejorar la salud y el bienestar de las personas.

### **3.6.1 Descripción de las variables**

De entre las condiciones que se encuentran en el ámbito laboral se estudiaron 4 variables relacionadas con el entorno laboral y que afectan a la salud del trabajador y al desarrollo de la tarea a realizar:

Estas variables son:

- Participación, implicación, responsabilidad
- Formación, información, comunicación
- Gestión del tiempo y
- Cohesión del grupo

Además de las cuatro variables mencionadas, también se incluyeron tres preguntas con el objetivo de conocer la vulnerabilidad de la empresa a la existencia del hostigamiento psicológico en el trabajo.

El liderazgo de quienes manejan el recurso humano es de suma importancia, considerando que la producción depende en su mayoría de la mano de obra de los trabajadores, es por esto que se ha incluido 5 preguntas de evaluación a la gestión del grupo de jefes y supervisores determinando los siguientes aspectos: Apoyo a las labores y tareas, comunicación, entrenamiento, capacitación, respeto y educación.

Para complementar el estudio se observó la necesidad de evaluar la calidad de servicios adicionales con que cuenta la empresa partiendo de la información que

facilitan los usuarios, es por esto que se han evaluado los siguientes: Cantidad y calidad de alimentos, calidad del servicio de atención en el comedor, limpieza de baños y vestidores, entrega de equipos de protección personal.

### **Participación, implicación, responsabilidad**

Esta variable especifica el grado de libertad e independencia que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar, teniendo en cuenta siempre los principios preventivos. Define el grado de autonomía del trabajador para tomar decisiones. Se entiende que un trabajo saludable debe ofrecer la posibilidad de tomar decisiones.

En la dimensión PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD se integraron los siguientes factores:

- Autonomía
- Trabajo en equipo
- Iniciativa
- Control sobre la tarea
- Control sobre el trabajador
- Rotación
- Supervisión
- Enriquecimiento de tareas

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son: 1, 2, 8, 9, 13, 18, 20 y 25. ANEXO A

### **Formación, información, comunicación**

La variable se refiere al grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores, facilitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas. Las funciones y/o atribuciones de cada persona, dentro de la organización, tienen que estar bien definidas para garantizar la adaptación óptima entre los puestos de trabajo y las personas que los ocupan.

En el área de FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN se incorporaron los siguientes aspectos:

- Flujos de comunicación
- Acogida
- Adecuación persona-trabajo
- Reconocimiento
- Adiestramiento
- Descripción de puesto de trabajo
- Aislamiento

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son: 4, 5, 11, 16, 17, 24 y 26. ANEXO A

### **Gestión del tiempo**

Establece el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales.

En la dimensión de GESTIÓN DEL TIEMPO se incluyó estos factores:

- Ritmo de trabajo
- Apremio de tiempo
- Carga de trabajo
- Autonomía temporal
- Fatiga

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable fueron: 3, 10, 14, 15 y 22. ANEXO A

## **Cohesión de grupo**

Definimos cohesión como el patrón de estructura del grupo, de las relaciones que emergen entre los miembros del grupo. Este concepto incluye aspectos como solidaridad, atracción, ética, clima o sentido de comunidad.

La influencia de la cohesión en el grupo se manifiesta en una mayor o menor participación de sus miembros y en la conformidad hacia la mayoría.

La variable de COHESIÓN DE GRUPO incluyó los siguientes aspectos:

- Clima social
- Manejo de conflictos
- Cooperación
- Ambiente de trabajo

## **Hostigamiento psicológico (mobbing)**

El hostigamiento psicológico en el trabajo hace referencia a aquellas situaciones en las que una persona o un grupo de personas ejercen un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica externa, de forma sistemática y durante un tiempo prolongado, sobre otra persona en el lugar de trabajo.

El efecto que se pretende alcanzar es el de intimidar, apocar, reducir y consumir emocionalmente e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización.

Las preguntas del cuestionario que se refirieron a esta variable son: 28, 29 y 30.

ANEXO A

### **Liderazgo de jefes y supervisores**

Las habilidades que poseen el grupo de jefes y supervisores es importante por la influencia que ejercen sobre los trabajadores o grupos de personas, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, en el logro de metas y objetivos. Se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo.

La información que se pretende obtener es el nivel de influencia desde los aspectos de apoyo al personal, sirviendo como instrumentos de crecimiento para el trabajador, el grupo y la organización.

Las preguntas del cuestionario que se incluyeron a esta variable son: 31, 32, 33, 34, 35. ANEXO A

### **Servicios empresa**

Los alimentos, el comedor, los baños, los vestidores y los equipos de protección personal son variables importantes en el ambiente de trabajo, siendo aspectos tangibles que los usuarios deben evaluar para aplicar correctivos si fuese el caso o procurar su permanencia eficiente si el resultado fuese positivo.

Las preguntas del cuestionario que se incluyeron a esta variable son: 36, 37, 38, 39, 40. ANEXO A

### **3.6.2 Cálculo**

Para cada una de las variables se han definido las preguntas que corresponden, a éstas se les ha asignado un valor numérico de acuerdo a la siguiente tabla:

CUADRO N° 5. Puntaje asignado a las respuestas por pregunta (I)

Participación, implicación, responsabilidad			Formación, información, comunicación			Gestión del tiempo					
PREGUNTA	OPCIÓN	VALOR	PREGUNTA	OPCIÓN	VALOR	PREGUNTA	OPCIÓN	VALOR			
1	A	5	4	A	5	3	A	0			
	B	3		B	3		B	1			
	C	3		C	1		C	3			
	D	0		D	0		D	5			
2	A	5	5	A	5	10	A	5			
	B	5		B	3		B	5			
	C	3		C	3		C	2			
	D	0		D	0		D	0			
8	A	3	11	A	5	14	A	0			
	B	4		B	3		B	5			
	C	1		C	3		C	5			
	D	0		D	0		D	5			
9	A	5	16	A	5	15	A	0			
	B	3		B	3		B	0			
	C	0		C	3		C	4			
13	A	5		17	D	0	22	A	5		
	B	2	A		5	B		5			
18	C	0	24		B	5		28	C	3	
	A	5			C	2			D	0	
	B	5		D	0	<b>Mobbing</b>					
19	C	3	26	A	5	28	PREGUNTA	OPCIÓN	VALOR		
	D	0		B	2		29	A	1		
	20	A		5	24	C		2	30	B	0
		B		3		D	0	A		1	
25	C	3	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26	C	3	30	B	0	
		B		3		D	0		A	1	
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
25	C	1	26	A	5	30	B	0			
	D	0		B	3		A	1			
	25	A		5	26		C	3	30	B	0
		B		3			D	0		A	1
2											

CUADRO N° 6. Puntaje asignado a las respuestas por pregunta (II)

Cohesión de grupo			Liderazgo de jefes y supervisores			Servicios empresa		
PREGUNTA	OPCIÓN	VALOR	PREGUNTA	OPCIÓN	VALOR	PREGUNTA	OPCIÓN	VALOR
6	A	0	31	A	5	36	A	5
	B	1		B	3		B	3
	C	3		C	1		C	1
	D	5		D	0		D	0
7	A	5	32	A	5	37	A	5
	B	3		B	3		B	3
	C	0		C	1		C	1
	D	0		D	0		D	0
12	A	5	33	A	5	38	A	5
	B	3		B	3		B	3
	C	1		C	1		C	1
	D	0		D	0		D	0
21	A	4	34	A	5	39	A	5
	B	2		B	3		B	3
	C	0		C	1		C	1
	D	0		D	0		D	0
23	A	5	35	A	5	40	A	5
	B	3		B	3		B	3
	C	1		C	1		C	1
	D	0		D	0		D	0
27	A	0	35	A	5	40	A	5
	B	3		B	3		B	3
	C	3		C	1		C	1
	D	5		D	0		D	0

Fuente: Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo. Instituto Navarro de Salud Laboral 2002

Elaborado por: Sonia León (2014)

La fórmula para el cálculo de las variables es la siguiente:

$$n = \sum RP$$

$$\% = \frac{100}{\sum E} \times \sum RP$$

$$n = \frac{100}{VAMR} \times \%$$

$$n = \sum PV$$

### **Abreviatura**

n= valor a calcular

$\sum E$ = sumatoria total encuestas realizadas

$\sum RP$ = sumatoria de respuestas por pregunta

%= porcentaje obtenido del número de respuestas

VAMR= valor asignada en el método a cada respuesta

$\sum PV$ = sumatoria de resultados de las preguntas asignadas a cada variable

### **3.6.3 Interpretación**

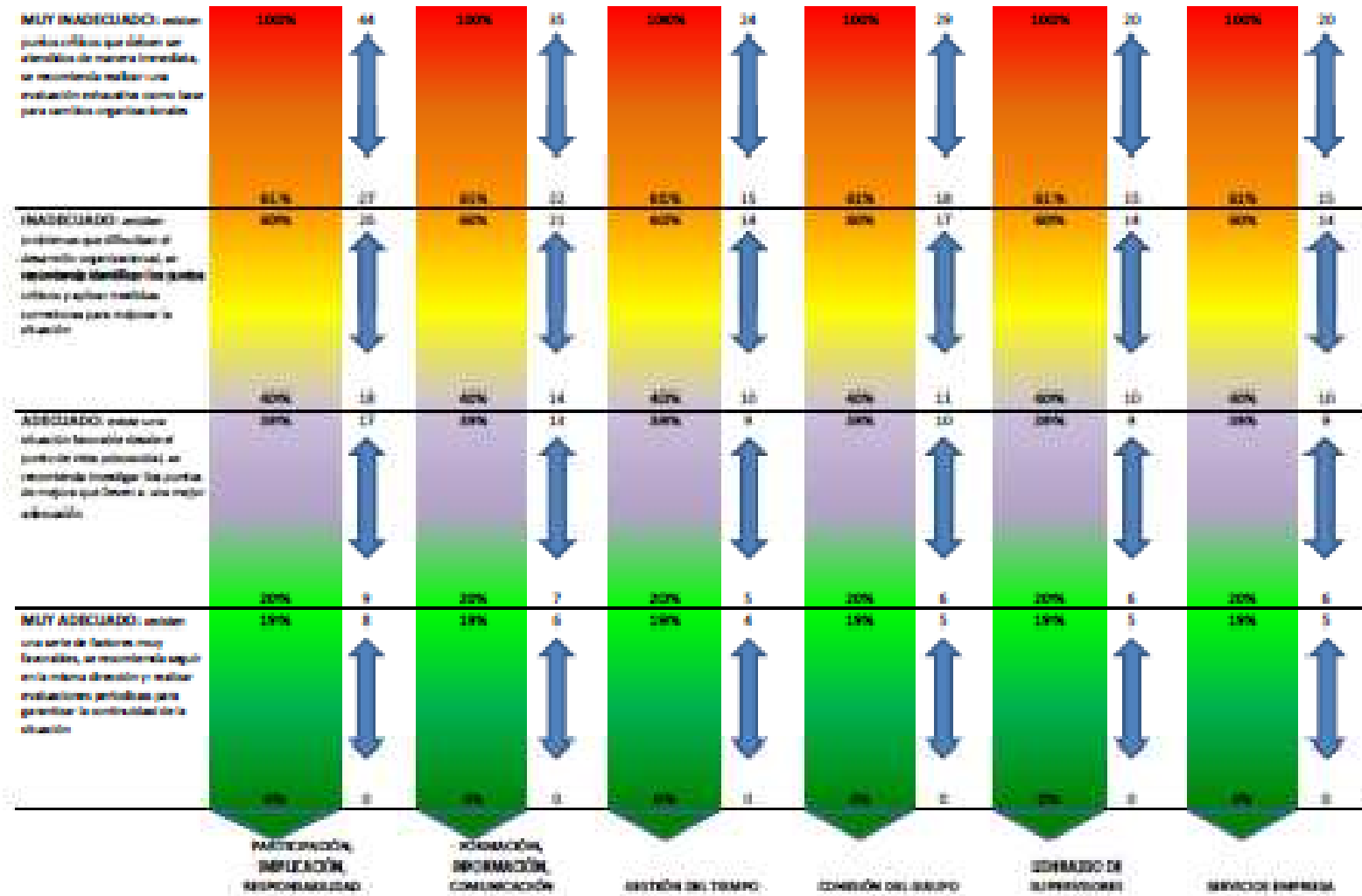
Este instrumento de evaluación no debe ser entendido como un cuestionario de opinión. Tanto los ítems como sus posibles preguntas y sus respuestas han sido elaborados con el fin de evitar en lo posible los sesgos de subjetividad, puesto que hacen referencia a condiciones de trabajo, situaciones concretas y fácilmente reconocibles por todos y cada uno de los trabajadores de la organización.

Los resultados obtenidos en cada cuestionario se trasladan a una hoja de valoración y de categorización donde, en base a unas puntuaciones estandarizadas, se les asigna un peso que permite diagnosticar (en un continuo de óptima adecuación a máxima inadecuación) el estado de la organización respecto a los cuatro factores estudiados:

- Muy inadecuado: situación que debe ser atendida de manera inmediata
- Inadecuado: existen problemas que dificultan un adecuado desarrollo de la organización

- Adecuado: indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial
- Muy adecuado: existen condiciones psicosociales muy favorables.

GRÁFICO 3. Interpretación de resultados por variables



### **3.7 Procesamiento y análisis de la información**

El procesamiento de la información obtenida fue mediante la aplicación de una prueba piloto de la encuesta para una revisión crítica de la información y aplicando los correctivos necesarios realizar una repetición de la recolección, la cual se tabuló en el paquete utilitario office en el programa informático Excel que además ilustró los resultados en cuadros y gráficos.

Para el análisis cuantitativo de cada ítem de la encuesta se revisó los resultados estadísticos generados, interpretando los resultados obtenidos de manera objetiva, con lo cual se comprobó la hipótesis planteada estableciendo conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1 Informe de la evaluación psicosocial**

En el desarrollo del presente estudio se conoció la situación psicosocial en la que se desenvuelven los empleados y trabajadores de la empresa ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. y su incidencia en su salud, con el fin de establecer un plan de intervención que permita asegurar el bienestar de todos y cada uno de sus colaboradores, para lo cual se realizó el análisis correspondiente mediante la aplicación del método de Navarra para establecer si el clima laboral de la empresa es aceptable o no.

##### **4.1.1 Proceso de intervención**





El instrumento de evaluación se aplicó del 5 al 30 de mayo del 2014 desde las 15h00 a 16h00; se dividió en dos fases fundamentalmente, la primera fase fue el levantamiento en campo de los datos referidos al desarrollo de las tareas en los puestos de trabajo, este estudio de campo fue realizado en días de trabajo típico, en los que se realizaron encuestas a los trabajadores y empleados con el fin de realizar el estudio posterior.

La segunda fase fue la tabulación de las encuestas y el análisis de los resultados, de dicho análisis se desprenden una serie de observaciones y conclusiones para después partir con las recomendaciones.

## 4.2 Resultados

Para una mejor interpretación de los resultados obtenidos se presentarán los gráficos detallados en el eje X las preguntas que corresponden a cada ámbito de evaluación, y en el eje Y las puntuaciones alcanzadas por respuesta.

Correspondiendo a las respuestas los siguientes colores:

Respuesta D	
Respuesta C	
Respuesta B	
Respuesta A	

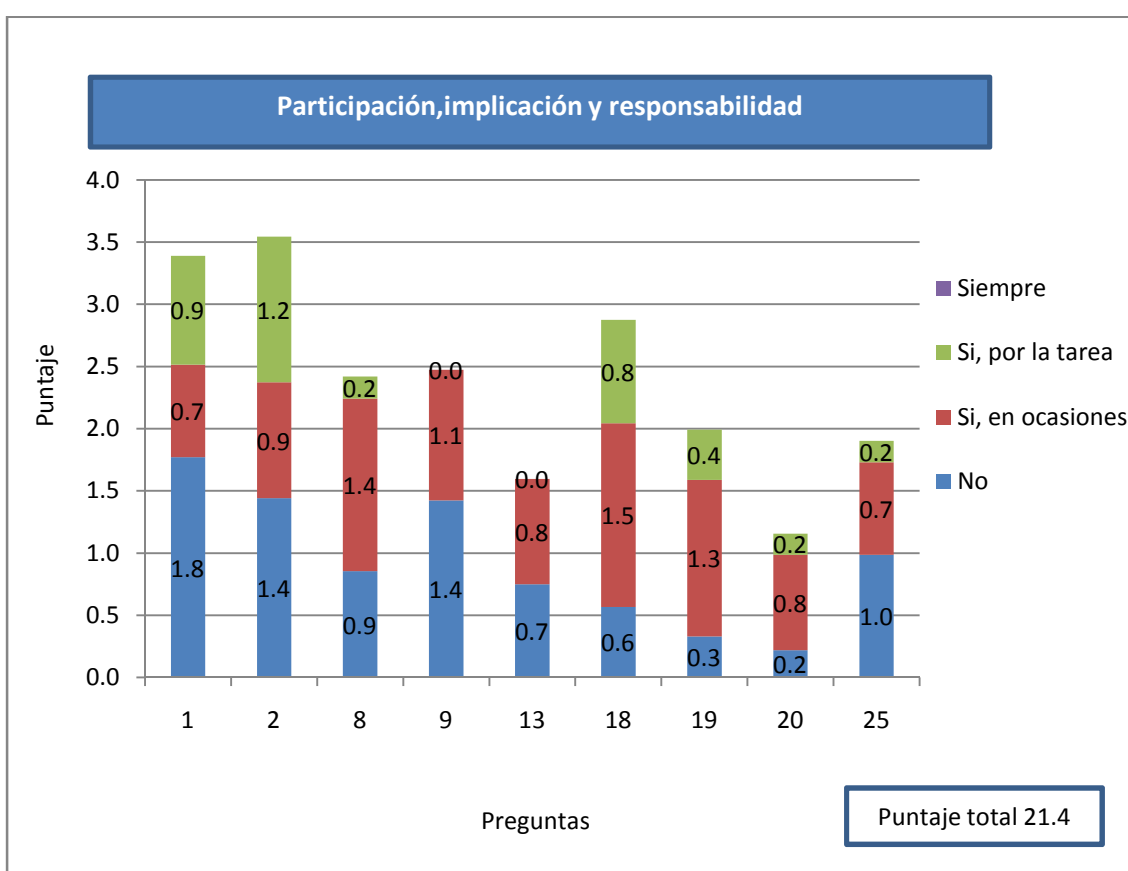
Se recomienda analizar los resultados del estudio de riesgo psicosocial con los cuadros 5 y 6 de puntajes de las respuestas por preguntas, como también con el gráfico N° 3 de Interpretación por variables.

## EMPRESA ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A.

### Participación, implicación y responsabilidad

La puntuación obtenida es de 21,4, siendo un resultado: Inadecuado, observándose la mayor incidencia en la libertad e independencia para decidir cómo hacer su propio trabajo, imposibilitando la toma de decisiones por parte de los trabajadores.

GRÁFICO N° 4. Resultados del ámbito participación, implicación y responsabilidad



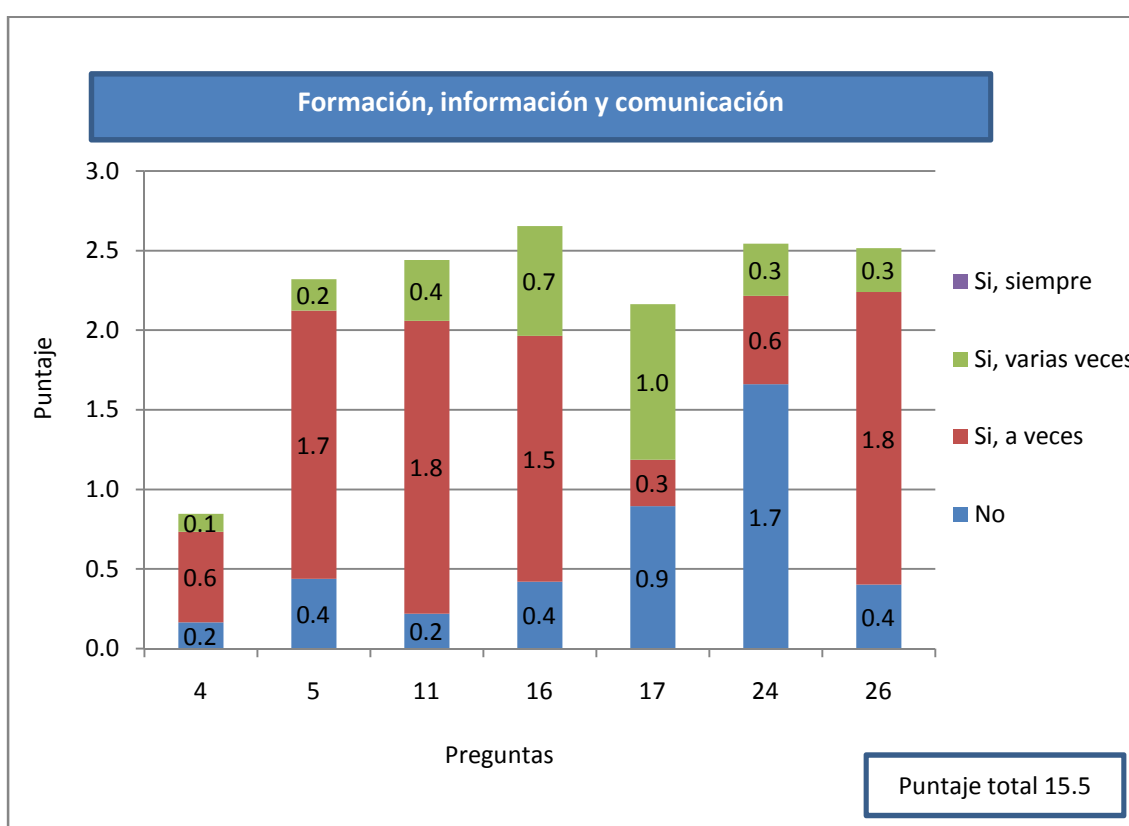
Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Sonia León (2014)

## Formación, información y comunicación

La puntuación alcanzada es de 15.5, por lo que el resultado es: Adecuado, sin embargo en la pregunta 24 se observa un valor de 1.7 de trabajadores que nunca reciben información sobre los resultados obtenidos en su trabajo siendo éste un aspecto desfavorable, y la pregunta 4 sobre el acceso a herramientas y equipos para realizar las tareas es un aspecto que favorece la gestión.

GRÁFICO N° 5. Resultados del ámbito formación, información y comunicación



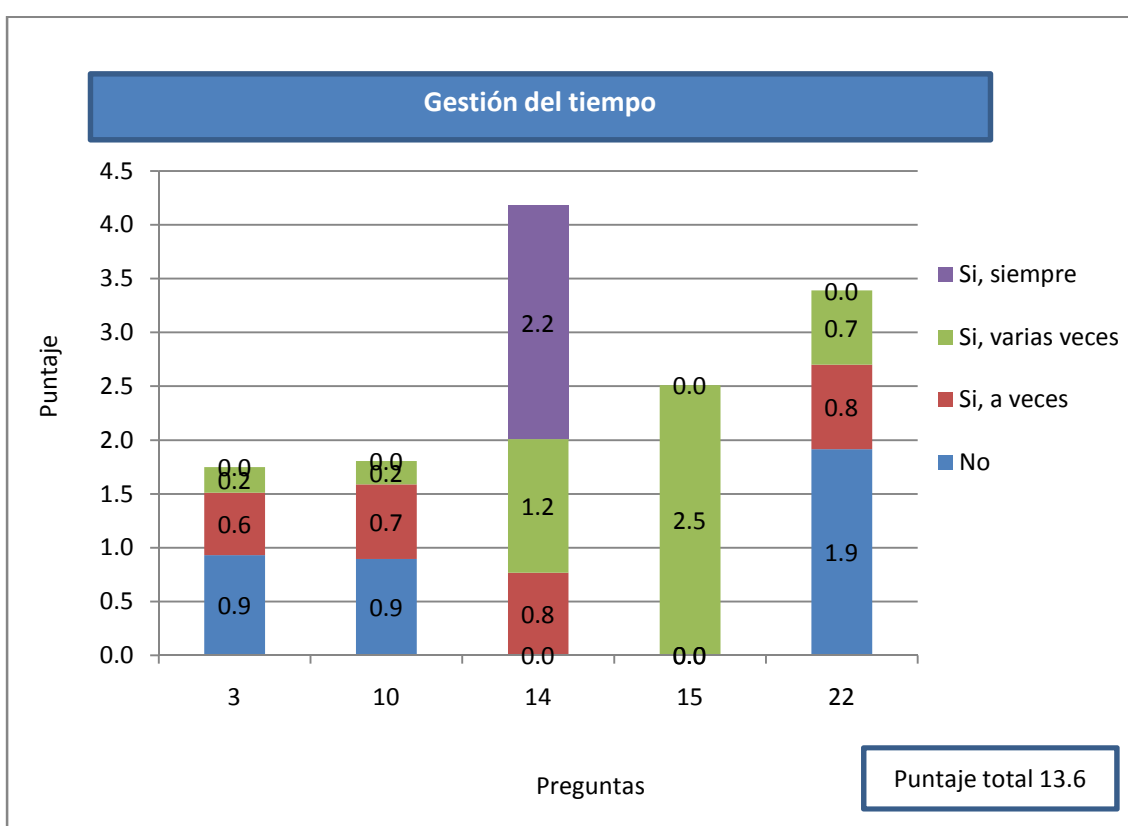
Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Sonia León (2014)

## Gestión del tiempo

La puntuación obtenida es de 13.6, siendo un resultado Inadecuado, observando un valor de 1.9 en trabajadores que nunca pueden ausentarse de su trabajo debido al proceso productivo, por lo que de acuerdo a la pregunta 3 y 10 con el 0.9 puntos de trabajadores que no pueden ejercer el control de su ritmo de trabajo y no pueden realizar pausas en las actividades.

GRÁFICO N° 6. Resultados del ámbito Gestión del tiempo



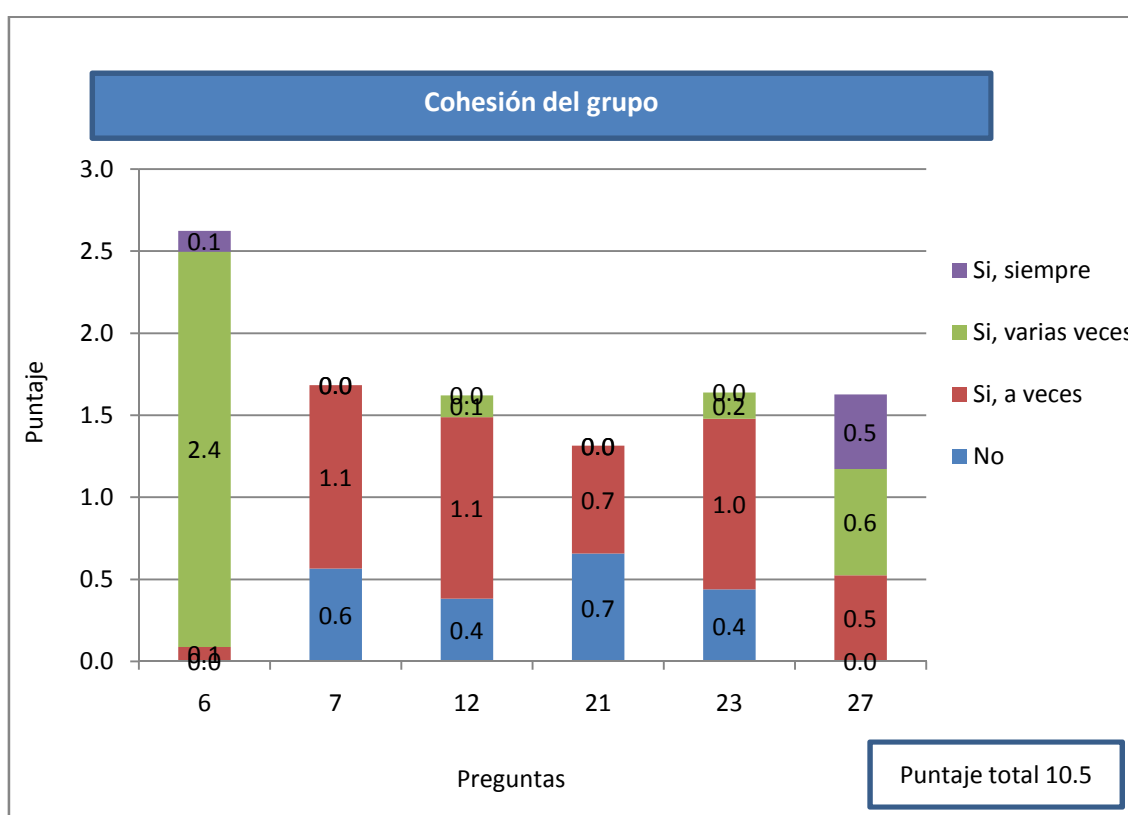
Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Sonia León (2014)

## Cohesión del grupo

La puntuación obtenida es de 10.5, alcanzando un resultado Adecuado, considerando éstos aspectos como favorables por la ayuda que reciben los trabajadores de parte de sus superiores para realizar las tareas de acuerdo a la pregunta 6, el ambiente amistoso que reciben de acuerdo a la pregunta 12 y 27, un buen ambiente laboral según la pregunta 23.

GRÁFICO N° 7. Resultados del ámbito Cohesión del grupo



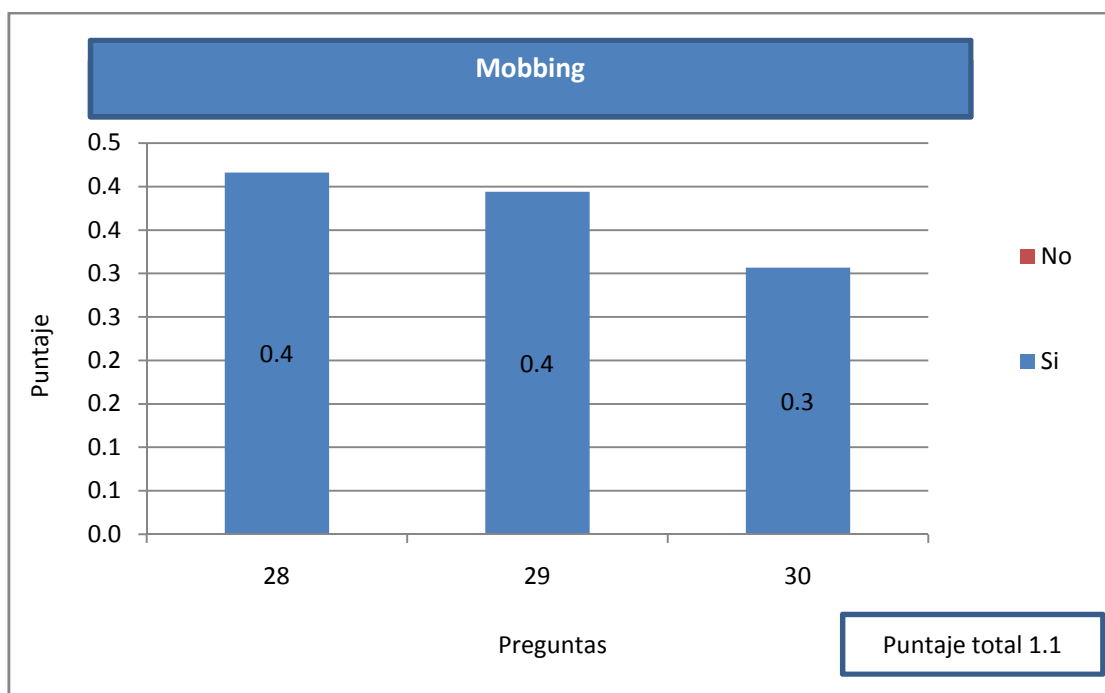
Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Sonia León (2014)

## Mobbing

La puntuación obtenida es de 1.1, con el resultado de: Muy adecuado, con lo cual se concluye que en la empresa ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. no existe acoso psicológico conocido como mobbing, por lo que no se revisarán éstos datos en el análisis por áreas.

GRÁFICO N° 8.Resultados del ámbito Mobbing



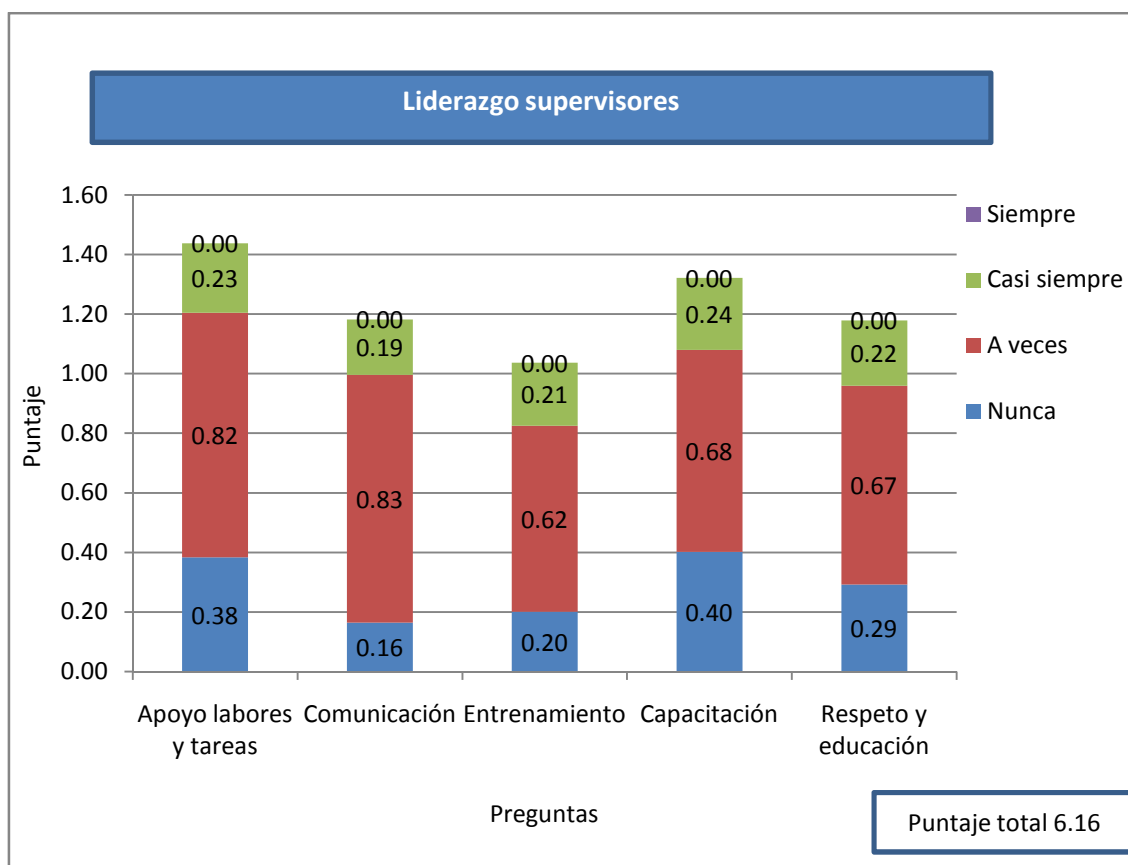
Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Sonia León (2014)

## Liderazgo de supervisores

La puntuación obtenida en éste ámbito es de 6.16, siendo un resultado: Adecuado, sin embargo se puede observar valores considerables de trabajadores que a veces reciben el apoyo de sus superiores, capacitación, respeto y educación resultado en color anaranjado.

GRÁFICO N° 9. Resultados del ámbito Liderazgo de supervisores



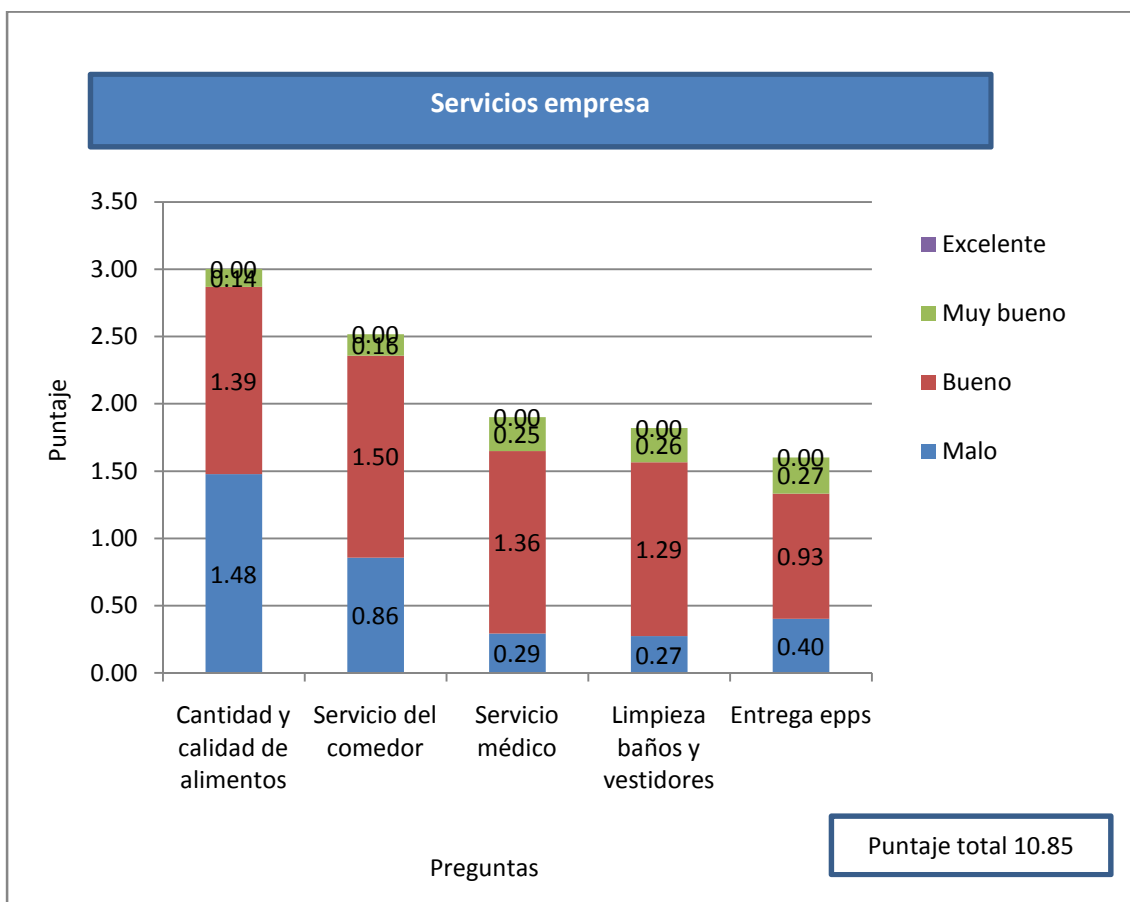
Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Sonia León (2014)

## Servicios empresa

En la evaluación a los servicios que ofrece la empresa la puntuación es de 10.85, con un resultado: Adecuado, sin embargo en el aspecto de cantidad y calidad de alimentos se observa el valor de 1.48 puntos de trabajadores que opinan que es malo.

GRÁFICO N° 10.Resultados del ámbito Servicios empresa



Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Sonia León (2014)

### 4.3 Prevalencia de la exposición

De acuerdo a los resultados obtenidos se establecen los siguientes datos de prevalencia a la exposición de los riesgos psicosociales en las diferentes áreas:

CUADRO N° 7. Comparativo entre áreas ámbito de participación, implicación y responsabilidad

FINCA	ÁREA	PUNTAJE	RESULTADO
<b>FINCA 1</b> <b>22.8</b> <b>Inadecuado</b>	Cultivo 1	27	Inadecuado
	Cultivo 2	24.13	Inadecuado
	Cultivo 3	20.75	Adecuado
	Cultivo 4	23.83	Inadecuado
	Cultivo 5	25.08	Inadecuado
	Cultivo 6	22.44	Inadecuado
	Postcosecha 1	21.12	Inadecuado
	Sanidad vegetal 1	22.77	Inadecuado
	Mantenimiento 1	22	Inadecuado
	Varios 1	25.33	Inadecuado
	Administración 1	19.63	Adecuado
<b>FINCA 2</b> <b>19.9</b> <b>Adecuado</b>	Cultivo 7	19.79	Adecuado
	Cultivo 8	16	Adecuado
	Cultivo 9	23.14	Inadecuado
	Cultivo 10	20.14	Adecuado
	Cultivo 11	21.46	Adecuado
	Postcosecha 2	20.85	Adecuado
	Sanidad vegetal 2	19	Adecuado
	Mantenimiento 2	22	Inadecuado
	Varios 2	16	Adecuado
	Administración 2	21.5	Inadecuado

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Sonia León (2014)

CUADRO N° 8. Comparativo entre áreas ámbito de formación, información y comunicación

Puntuaciones obtenidas en el ámbito formación, información, comunicación			
FINCA	ÁREA	PUNTAJE	RESULTADO
<b>FINCA 1</b> <b>16.1</b> <b>Inadecuado</b>	Cultivo 1	16.5	Adecuado
	Cultivo 2	16.25	Adecuado
	Cultivo 3	14.83	Adecuado
	Cultivo 4	17.17	Inadecuado
	Cultivo 5	17.31	Inadecuado
	Cultivo 6	14.83	Adecuado
	Postcosecha 1	16.15	Adecuado
	Sanidad vegetal 1	15.62	Adecuado
	Mantenimiento 1	16	Adecuado
	Varios 1	16.67	Adecuado
	Administración 1	16.25	Adecuado
<b>FINCA 2</b> <b>14.9</b> <b>Adecuado</b>	Cultivo 7	13.86	Adecuado
	Cultivo 8	12.31	Adecuado
	Cultivo 9	17.64	Inadecuado
	Cultivo 10	13.43	Adecuado
	Cultivo 11	14	Adecuado
	Postcosecha 2	16.41	Adecuado
	Sanidad vegetal 2	13.5	Adecuado
	Mantenimiento 2	16	Adecuado
	Varios 2	17	Adecuado
	Administración 2	17.25	Adecuado

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Sonia León (2014)

CUADRO N° 9. Comparativo entre ámbito de Gestión del tiempo

<b>Puntuaciones obtenidas en el ámbito gestión del tiempo</b>			
<b>FINCA</b>	<b>ÁREA</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>FINCA 1</b> <b>12.8</b> <b>Adecuado</b>	Cultivo 1	15.5	Inadecuado
	Cultivo 2	13.94	Inadecuado
	Cultivo 3	12	Adecuado
	Cultivo 4	13.5	Inadecuado
	Cultivo 5	10.31	Adecuado
	Cultivo 6	13.5	Inadecuado
	Postcosecha 1	13.3	Inadecuado
	Sanidad vegetal 1	9.77	Adecuado
	Mantenimiento 1	16	Inadecuado
	Varios 1	10.67	Adecuado
	Administración 1	15	Inadecuado
<b>FINCA 2</b> <b>14.4</b> <b>Inadecuado</b>	Cultivo 7	14.57	Inadecuado
	Cultivo 8	14.69	Inadecuado
	Cultivo 9	17.14	Inadecuado
	Cultivo 10	13.79	Inadecuado
	Cultivo 11	13.77	Inadecuado
	Postcosecha 2	14.53	Inadecuado
	Sanidad vegetal 2	14.83	Inadecuado
	Mantenimiento 2	16	Inadecuado
	Varios 2	13	Inadecuado
	Administración 2	11.83	Adecuado

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Sonia León (2014)

CUADRO N° 10. Comparativo entre áreas ámbito de Cohesión del grupo

<b>Puntuaciones obtenidas en el ámbito cohesión del grupo</b>			
<b>FINCA</b>	<b>ÁREA</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>FINCA 1</b> <b>11.6</b> <b>Adecuado</b>	Cultivo 1	12	Adecuado
	Cultivo 2	13.38	Adecuado
	Cultivo 3	12.75	Adecuado
	Cultivo 4	11.75	Adecuado
	Cultivo 5	12.38	Adecuado
	Cultivo 6	10.25	Adecuado
	Postcosecha 1	10.52	Adecuado
	Sanidad vegetal 1	10.54	Adecuado
	Mantenimiento 1	14	Inadecuado
	Varios 1	11.33	Adecuado
	Administración 1	12.88	Adecuado
<b>FINCA 2</b> <b>9.4</b> <b>Adecuado</b>	Cultivo 7	6.57	Muy adecuado
	Cultivo 8	8.69	Adecuado
	Cultivo 9	10.29	Adecuado
	Cultivo 10	8.64	Adecuado
	Cultivo 11	7.69	Muy adecuado
	Postcosecha 2	10.15	Adecuado
	Sanidad vegetal 2	8.83	Muy adecuado
	Mantenimiento 2	14	Inadecuado
	Varios 2	15.5	Inadecuado
	Administración 2	15.25	Inadecuado

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Sonia León (2014)

CUADRO N° 11. Comparativo entre áreas ámbito de liderazgo de supervisores

Puntuaciones obtenidas en el ámbito liderazgo de jefes/supervisores			
FINCA	ÁREA	PUNTAJE	RESULTADO
<b>FINCA 1</b> <b>6.43</b> <b>Adecuado</b>	Cultivo 1	5.55	Muy adecuado
	Cultivo 2	7	Adecuado
	Cultivo 3	4.33	Muy adecuado
	Cultivo 4	6	Muy adecuado
	Cultivo 5	6.38	Muy adecuado
	Cultivo 6	6	Muy adecuado
	Postcosecha 1	6.33	Muy adecuado
	Sanidad vegetal 1	10.15	Adecuado
	Mantenimiento 1	2	Muy adecuado
	Varios 1	6	Muy adecuado
	Administración 1	6	Muy adecuado
<b>FINCA 2</b> <b>5.89</b> <b>Muy adecuado</b>	Cultivo 7	4.5	Muy adecuado
	Cultivo 8	2.56	Muy adecuado
	Cultivo 9	15.29	Inadecuado
	Cultivo 10	6.64	Muy adecuado
	Cultivo 11	8.15	Muy adecuado
	Postcosecha 2	3.26	Muy adecuado
	Sanidad vegetal 2	6.5	Muy adecuado
	Mantenimiento 2	2	Muy adecuado
	Varios 2	2	Muy adecuado
	Administración 2	5.83	Muy adecuado

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Sonia León (2014)

CUADRO N° 12. Comparativo entre áreas ámbito de servicios empresa

<b>Puntuaciones obtenidas en el ámbito servicios empresa</b>			
<b>FINCA</b>	<b>ÁREA</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>FINCA 1</b> <b>10.94</b> <b>Adecuado</b>	Cultivo 1	10.24	Adecuado
	Cultivo 2	15.69	Inadecuado
	Cultivo 3	10.17	Adecuado
	Cultivo 4	11.92	Adecuado
	Cultivo 5	8.62	Adecuado
	Cultivo 6	8	Adecuado
	Postcosecha 1	11.39	Adecuado
	Sanidad vegetal 1	14.08	Inadecuado
	Mantenimiento 1	9	Adecuado
	Varios 1	5.67	Muy adecuado
	Administración 1	6.13	Muy adecuado
	<b>FINCA 2</b> <b>10.75</b> <b>Adecuado</b>	Cultivo 7	10.43
Cultivo 8		8.19	Adecuado
Cultivo 9		11.14	Adecuado
Cultivo 10		9.36	Adecuado
Cultivo 11		8.23	Adecuado
Postcosecha 2		12.65	Adecuado
Sanidad vegetal 2		10.67	Adecuado
Mantenimiento 2		9	Adecuado
Varios 2		5.5	Muy adecuado
Administración 2		13.25	Inadecuado

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Sonia León (2014)

CUADRO N° 13. Consolidado empresa ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES  
S.A.

<b>Puntuaciones obtenidas en la evaluación de riesgo psicosocial ECUANROS 2013</b>		
<b>ÁMBITO DE EVALUACIÓN</b>	<b>PUNTAJE METODO NAVARRA</b>	<b>RESULTADO</b>
Participación, implicación y responsabilidad	21.4	Inadecuado
Formación, información, comunicación	15.5	Adecuado
Gestión del tiempo	13.6	Inadecuado
Cohesión del grupo	10.5	Adecuado
Mobbing	1.1	Muy adecuado
Liderazgo de jefes/supervisores	6.16	Adecuado
Servicios empresa	10.85	Adecuado

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Sonia León (2014)

#### 4.4 Verificación de la hipótesis

Para la verificación de la hipótesis se ha aplicado la prueba de evaluación estadística no paramétrica del Chi-cuadrado, el cual calcula si los resultados obtenidos han sido los esperados, utilizando la información obtenida sobre el número de afectados en cada uno de los ámbitos evaluados, los datos obtenidos son los siguientes:

CUADRO N° 14. Comprobación de la hipótesis método Xi cuadrado

ÁMBITOS EVALUADOS	AFECTADOS	N°
Participación, implicación y responsabilidad	58.1	0.18029576
Formación, información y comunicación	72.8	0.33941116
Gestión del tiempo	51.6	1.35321392
Cohesión del grupo	56.8	0.34088844
Mobbing	53.5	3.44794694
Liderazgo superiores	44	2.09671705
Servicios empresa	80.7	0.98891686
Total	417.5	<b>8.74739012</b>

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Sonia León (2014)

Con el nivel de significación del 5% o 0,05, y de acuerdo a la tabla de distribución del Chi- cuadrado tomamos el valor señalado en amarillo.

CUADRO N° 15. Tabla de distribución del Chi-cuadrado

V/P	0,001	0,0025	0,0050	0,01	0,025	0,050	0,1	0,15	0,2
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886

5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0750	9,2363	8,1152	7,2893
30	59,7022	56,3325	53,6719	50,8922	46,9792	43,7730	40,2560	37,9902	36,2502

Fuente: [http://labrad.fisica.edu.uy/docs/tabla\\_chi\\_cuadrado.pdf](http://labrad.fisica.edu.uy/docs/tabla_chi_cuadrado.pdf)

Transcrito por: Sonia León (2014)

Al realizar el cruce del Nivel de Significación del 5% y el grado de libertad de 6, se obtiene el valor tabulado de Chi Cuadrado ( $X^2$ ) es: 43,7730

Seguido se realiza el cálculo de Chi Cuadrado con la fórmula:

$$X^2 = \sum \frac{(F.O. - F.E.)^2}{F.E.}$$

Si  $X^2 < 43,7730$  se acepta la Hipótesis Positiva ( $H_0$ )

Si  $X^2 > 43,7730$  se acepta la Hipótesis Negativa ( $H_1$ )

Por lo tanto  $8.7473 < 43,7730$  se acepta la Hipótesis Positiva ( $H_0$ ), dando como resultado que los factores de riesgo psicosocial SI afectan a los trabajadores y empleados de la Empresa Ecuansros Ecuadorian New Roses S.A.

Para realizar la comprobación cualitativa de las variables se ha elaborado el siguiente cuadro de morbilidad correspondiente al año 2013 con la finalidad de analizar la relación de los factores de riesgo psicosocial sobre las afectaciones psicósomáticas que prevalecen en los trabajadores y empleados.

CUADRO N° 16. Morbilidad año 2013 en la empresa ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A.

<b>MORBILIDAD MAS FRECUENTE ECUANROS 2013</b>		
<b>CAUSA</b>	<b>N° ATENCIONES</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Respiratoria	209	25.12%
Digestiva	194	23.28%
Neuromuscular	182	21.84%

Fuente: Departamento médico empresa.

Elaborado por: Sonia León (2014)

Las causas de enfermedad más relevantes detalladas en el cuadro corresponden al 70.21% el porcentaje restante incluye a enfermedades varias con causas diversas no consideradas para la presente investigación.

Los problemas respiratorios y digestivos tienen como causa principal la mala alimentación, el desorden en horarios, la falta de higiene.

Las patologías neuromusculares deben su presencia a malos hábitos posturales, trabajos en sus hogares con levantamiento de pesos en la agricultura, negocios propios entre otras causas.

Otras enfermedades como infecciones urinarias, dolencias gineco-obstétricas, oftalmológicas, dermatológicas, etc. También tienen como causas principales la falta de higiene, la falta de servicios básicos, la mala alimentación.

CUADRO N° 17. Ausentismo laboral por enfermedad durante el año 2013 en la empresa ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A.

<b>AUSENTISMO LABORAL ECUANROS 2013</b>	
<b>CAUSA</b>	<b>DÍAS</b>
Enfermedad (permiso médico empresa)	321
Enfermedad (permiso médico IESS)	416
<b>TOTAL</b>	<b>737</b>

Fuente: Departamento de Recursos Humanos empresa

Elaborado por: Sonia León (2014)

En el cuadro de ausentismo laboral se puede cuantificar las pérdidas directas e indirectas que generan los problemas en la salud laboral para la empresa, por lo que determinar las medidas de control es de gran importancia para la organización y sus directivos.

Respondiendo a las preguntas directrices se realiza la verificación cualitativa a la hipótesis de la siguiente manera:

Debido a la prevalencia en el ámbito de Gestión del tiempo y de la participación, implicación y responsabilidad, se observa un alto porcentaje de enfermedades sintomáticas a causa del estrés laboral, generando un alto ausentismo por ésta causa en los trabajadores de la empresa ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A.

Los 737 días de ausentismo corresponde a un costo de producción de \$315 dólares por día, lo cual es una pérdida de \$ 232000 dólares en el año 2013.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

A través del desarrollo del presente trabajo de investigación se han establecido las siguientes conclusiones:

1. En el ámbito de participación, implicación y responsabilidad se encontró una mayor incidencia en el 80% de la población de la finca 1 obteniendo un resultado de INADECUADO indicando con esto que existen una serie de problemas que están dificultando un mayor desarrollo de la organización, estableciendo de ésta manera la necesidad de mejora en el grado de participación de los trabajadores.
2. Los resultados obtenidos en el mismo ámbito en finca 2 alcanza el 70% de la población con un resultado de ADECUADO, lo cual arroja la conclusión de no haber problemas pero si es factible la búsqueda del mejoramiento en la supervisión ejercida, ya que actualmente el objetivo es más de control que de orientación al trabajador.
3. El ámbito de información, formación y comunicación tiene una fuente de responsabilidad en la gerencia y el departamento de Recursos Humanos, por lo que el 86% de la población de la empresa manifiesta tener un sistema ADECUADO de acercamiento a los trabajadores, indicando una situación favorable desde el punto de vista psicosocial, sin embargo también requiere atención por la importancia que tienen éste ámbito en la implementación de los diversos sistemas de gestión.
4. El ámbito en el cual se ha encontrado mayor incidencia de riesgo es el de Gestión del tiempo, el 77% de la población lo considera INADECUADO, la mejora de éste factor lleva asociado la toma de decisiones en el ritmo de trabajo, la distribución de las pausas, la elección de las vacaciones de acuerdo a las necesidades personales, por lo que es importante emprender medidas correctivas urgentes para mejorar la situación.
5. Se ha evidenciado mediante los datos de morbilidad una incidencia de enfermedades digestivas, musculares y respiratorias, sienten síntomas de estrés laboral en los trabajadores a consecuencia del ritmo acelerado de trabajo en las actividades, lo cual ha generado en la empresa permisos médicos

recurrentes, ausentismo y disminución en la productividad de las áreas en las que tienen mayor incidencia.

6. Un aspecto muy positivo son los resultados del ámbito de Cohesión del grupo, el 27% de la población de finca 2 opina ser MUY ADECUADO, ofreciendo condiciones muy favorables en la empresa sobre aspectos de riesgo psicosocial como: relaciones de amistad, ambiente laboral, colaboración, o manejo de conflictos; por lo cual es importante continuar trabajando en la misma dirección y bajo éste referente para alcanzar un mayor porcentaje con el mismo resultado.
7. Otro aspecto positivo es el liderazgo de los supervisores de las áreas con un resultado MUY ADECUADO en el 86% de la población de la empresa, sin embargo se observan falencias en el apoyo que brindan a los trabajadores en el cumplimiento de tareas.
8. Considerando la importancia que tienen los servicios varios a la empresa por el apoyo que ofrecen para un adecuado ambiente de trabajo también se han encontrado como resultado INADECUADO en las áreas de sanidad vegetal finca 1 en lo referente a entrega de elementos de protección personal y en el área administrativa finca 2 en lo relacionado a la calidad y cantidad de alimentos.
9. Se evidencia la necesidad de implementar un plan de intervención con la finalidad de reducir y controlar la prevalencia de factores de riesgo psicosocial detectados en la población trabajadora, garantizando con ello la disminución de los índices de morbilidad, ausentismo, y mejoramiento de la producción.

## Recomendaciones

Las recomendaciones que ha originado el presente estudio de investigación servirán para la implementación de mejoras en la empresa, esperando que sean consideradas en el menor tiempo posible con una mínima inversión económica y alcanzando importantes resultados en beneficio del empleador y colaborador.

1. Analizar el sistema de comunicación, para canalizar de mejor manera la participación de los trabajadores, debiendo fluir la información de manera ágil y rápida del empleador hacia el trabajador y viceversa, uno de los medios es el buzón de sugerencias manejado mediante un procedimiento en donde se asegure el trámite del mismo y la permanencia del sistema, como también la instalación de carteleras en sitios de mayor afluencia de trabajadores para que puedan conocer la información que facilita la empresa.
2. Desarrollar actividades de capacitación con quienes lideran equipos de trabajo en temas sobre: liderazgo, resolución de conflictos, administración del tiempo, gestión de talento humanos, entre otros facilitando de ésta manera herramientas de mejoramiento en el área de supervisión.
3. Elaborar y aplicar un procedimiento de pausas activas, analizando las restricciones del proceso y los lugares donde el trabajador pueda realizar la relajación muscular, hidratación, aseo, y cambio de postura de trabajo, generando mayor productividad, inspirando la creatividad y mejorando la actitud de los colaboradores, además de ser un ejercicio recomendado para evitar que algunos miembros corporales se atrofien o sufran lesiones, después de un tiempo de trabajo diario en las mismas actividades, las personas comienzan a reportar molestias y dolores que deben solucionarse inmediatamente a través de fisioterapias, remisiones a especialistas e incluso incapacidades por lo que la finalidad primordial será la de disminuir el ausentismo por ésta causa y los permisos por enfermedad debido a terapias continuas.
4. Elaborar un plan de vacaciones anual con la participación de los trabajadores de acuerdo a las necesidades de cada uno de ellos, cumpliendo lo dispuesto en el Reglamento Interno de Trabajo, El Código de Trabajo y las políticas de la empresa ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A., procurando facilitar los 15 días de vacaciones anuales, si el

sistema de producción de rosas no permitiera cumplirlo, se debería proporcionar por lo menos 7 días de vacaciones a los trabajadores que hubiesen adquirido ese derecho, constituyendo una oportunidad de abandonar el orden de la cotidianidad, monotonía, horarios, etc., y realizar actividades pendientes o diferentes que permitan a los trabajadores superar la ansiedad y los agentes estresores del ambiente laboral.

5. Desarrollar un procedimiento de incentivos monetarios y no monetarios para motivar al personal de tal manera que se recompense el esfuerzo del trabajador cuando cumpla los estándares de producción, con un alto nivel de satisfacción y compromiso con la organización; esto además contribuye con las expectativas de los colaboradores de la empresa, teniendo en cuenta, que una motivación otorgada a través de los incentivos adecuados puede ser la clave para el mejoramiento continuo. Se considera de gran importancia que las empresas del mundo contemporáneo, apliquen un plan de incentivos que satisfagan a sus trabajadores, debido a que ellos responderán con un mejor desempeño en sus actividades, gracias a esto la empresa logrará ser más eficiente con una mejor posición en el mercado y consiguiendo mayores utilidades.
6. Realizar inspecciones de control a las instalaciones y servicios de la empresa con lo cual se garantizará un mantenimiento de la calidad de los mismos, es importante que el médico de la empresa realice capacitaciones y charlas de mejoramiento con el personal del servicio de alimentación y controles permanentes del nivel nutricional del menú.
7. Al conocer el nivel de ausentismo por enfermedades laborales favorecerá la disminución del índice de pérdidas indirectas para la empresa.
8. Implementar la propuesta del Plan de intervención para la prevención de factores de riesgo psicosocial, servirá para disminuir la afectación en la salud de los trabajadores, aplicando diferentes actividades como medidas de control en los factores con mayor incidencia en los trabajadores los cuales están determinados en el capítulo IV del presente trabajo de investigación sobre los resultados.
9. La identificación de los factores de riesgo psicosocial existente en la empresa ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. servirá para la disminución de los problemas de salud en los trabajadores, por lo que es importante realizar una evaluación de riesgo psicosocial anualmente, para

establecer indicadores de cumplimiento del plan de intervención propuesto en el capítulo V, y a la vez analizar el mejoramiento del ambiente laboral y salud de los trabajadores de la empresa ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A.

## **CAPÍTULO V**

### **5. PROPUESTA**

#### **5.1 Plan de intervención psicosocial en la empresa ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A.**

##### **5.1.1 Justificación**

El propósito de desarrollar un plan de intervención para la prevención de riesgos psicosociales en los trabajadores de la empresa ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. es con el fin de minimizar o eliminar los riesgos más significativos que afecten a los trabajadores en los diferentes procesos, implementando la gestión preventiva, promoviendo la participación y desempeño idóneo de manera que respondan con eficiencia y eficacia a las demandas intrínsecas del mercado floricultor.

El estrés, la ansiedad, la depresión, trastornos psicosomáticos, trastornos cardiovasculares, ulcera de estómago, trastornos inmunitarios, contracturas musculares y el dolor de espalda han generado pérdidas a la empresa por el ausentismo debido a la prevalencia de varios factores de riesgo psicosocial. Es por esto que al realizar la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en la empresa ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. se ha obtenido resultados que han determinado aspectos susceptibles de ser mejorados desde el punto de vista de las variables según el método de Navarra, por lo que es importante elaborar un plan de intervención psicosocial a cada una de ellas, con la finalidad de disminuir su incidencia en la morbilidad y ausentismo de la empresa.

El plan de intervención psicosocial establece las recomendaciones que servirán como una guía general a los aspectos importantes a mejorar en cada factor, éstas recomendaciones o sugerencias no deberán ser aplicadas solamente en aspectos

inadecuados sino también en situaciones de adecuación. Por lo que se establecerán las recomendaciones para los factores que prevalecen en cada una de las áreas, ya que cada una de éstas se desarrolla en diferentes ambientes y liderazgos.

El camino desde la elaboración de un plan de intervención hacia la operativización de las recomendaciones deberá realizarse con el conocimiento concreto de la realidad de la empresa y sus áreas, para ello será preciso considerar la puntuación de cada factor y la información que proporciona el análisis de cada una de las preguntas que componen las variables.

## **5.2 Objetivos**

### **5.2.1 Objetivo general**

Establecer criterios y pautas generales de actuación para la puesta en marcha de medidas preventivas tras los resultados de una evaluación de riesgos psicosociales, con lo cual se disminuya la incidencia de los factores de riesgo psicosocial sobre la salud de los trabajadores.

### **5.2.2 Objetivos específicos**

- Mejorar la salud de los trabajadores, mediante la disminución de la incidencia de los factores de riesgo psicosocial que más prevalencia tengan en la empresa.
- Lograr sistemas de decisión y participación que impliquen a todas las personas que forman parte de la Organización.
- Incrementar la motivación, la responsabilidad y la identificación del personal con los objetivos de la Empresa.

## **5.3 Alcance**

El Plan de intervención psicosocial será aplicable a todos los trabajadores y empleados de la empresa ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A.

## **5.4 Estructura del plan de intervención psicosocial**

No existen fórmulas preestablecidas para diseñar y ejecutar programas de intervención o de prevención psicosocial; no obstante, éstos deben responder a un proceso continuo, sistemático y planificado, que contemple los siguientes elementos y fases:

### **5.4.1 Pre-diagnóstico**

Esta fase se justifica por la constatación de que los problemas psicosociales que a menudo son negados por las empresas, si existen. Se recogerán los primeros indicadores. Al finalizar esta primera etapa deberá quedar clara la decisión formal de continuar con la acción preventiva, es decir, el compromiso de la Gerencia de actuar sobre los factores de riesgo que se detecten. Deberán recogerse aquellos indicadores que ya existen en la organización y que podrían ser señales de la presencia de estrés y/u otros trastornos derivados de unas malas condiciones psicosociales.

### **5.4.2 Constitución de un grupo de trabajo**

Si la primera etapa ha evidenciado la existencia de problemática psicosocial, y la Gerencia ha decidido embarcarse en un procedimiento de prevención, se procederá a la creación de un grupo de trabajo específico.

Su composición será por el grupo de jefes y supervisores de las áreas, adicionando a los miembros de los comités de seguridad y salud de la empresa, con lo cual estarán representados tanto el empleador como el trabajador. En el grupo deberá participar, al menos, un miembro de la Gerencia y agentes de prevención en la empresa y el personal especializado en salud laboral.

Además, estos trabajadores deberán contar con unos requisitos básicos: tener competencias en comunicación y buen conocimiento de la empresa, y saber trabajar en equipo.

El grupo de trabajo no tomará decisiones, sino que informará y aconsejará a la Gerencia.

Su misión será la de informar a la plantilla, guiar las intervenciones de agentes externos cuando los haya, y asegurar el seguimiento de las acciones e indicadores. El grupo podría desaparecer una vez que estén implementadas las acciones preventivas concretas, dejándose el seguimiento propiamente dicho al CSS, o asumir también esa última fase, si se estima conveniente.

La composición del grupo que resulta más adecuada requiere de una fase de formación y/o entrenamiento del mismo para que haga propias las herramientas y métodos de análisis a utilizar.

#### **5.4.3 Diagnóstico en profundidad**

Las personas encargadas del diagnóstico en profundidad deberán ser profesionales especializados, con competencias específicas y garantías de imparcialidad.

Las herramientas a utilizar serán tanto cualitativas (observación, entrevistas, grupos de discusión, etc.), como cuantitativas (cuestionarios, análisis de datos y registros disponibles en la empresa, etc.).

Su uso es complementario y no excluyente, y responderá a la estrategia de medición que previamente debe haberse definido y planificado, adaptándose a las condiciones particulares de la organización y la situación.

Deberán ocuparse, en primer lugar, de ayudar a los especialistas en psicología en el conocimiento de la empresa (especialmente si se trata de personal externo), proporcionando datos e identificando a los informantes clave. Por otra parte, su colaboración es imprescindible para la elaboración de una estrategia de evaluación y la adaptación de los instrumentos de diagnóstico.

Paralelamente, deberán explicarse a toda la plantilla los objetivos de esta etapa, para lo cual el grupo de trabajo elegirá los mecanismos, canales y calendario de información y comunicación más adecuadas y eficaces en la empresa. Ello incluye

definir las medidas que aseguren la confidencialidad/anonimato a las personas que participen en cuestionarios, entrevistas, etc.

A menudo, la gestión del estrés genera resistencia en las empresas, y se tiende a explicaciones de tipo individual o extra-laboral. El objetivo de esta etapa es identificar y entender la forma en la que afectan las fuentes de estrés en el trabajo. Algunas de ellas pueden estar ligadas a fenómenos externos a la empresa (como las deslocalizaciones y otros factores macroeconómicos, o la violencia de los usuarios). Aunque no puedan eliminarse totalmente, desde el ámbito de la prevención sí deben tenerse en cuenta estos elementos y la forma en que son percibidos por las personas, para limitar al máximo sus efectos sobre la salud. Pero buena parte de las fuentes de estrés estarán relacionadas con la organización del trabajo, las formas de gestionar la empresa y las relaciones de trabajo que de ellas se derivan.

#### **5.4.4 Devolución de resultados**

El hecho de que la Gerencia, la estructura y trabajadores hagan suyos los resultados, condiciona totalmente la búsqueda de soluciones y su aplicación. El papel del grupo de trabajo en este momento se centrará en facilitar que los resultados lleguen a todos los actores en la empresa, de manera que los hagan suyos.

Se elegirán los canales, mecanismos, momento, personas informantes, etc. más adecuados para presentar el diagnóstico en profundidad de manera efectiva y no sólo formal. Este es también un buen momento para empezar a recoger propuestas de actuación, debatir sobre prioridades y, en definitiva, alimentar el compromiso colectivo para continuar con el procedimiento de actuación frente al riesgo psicosocial.

Los resultados del diagnóstico en profundidad deben ser validados y traducidos por los distintos agentes de la prevención de la empresa en un plan de acciones concretas. Deberán integrarse, por tanto, en el Plan de Prevención.

#### **5.4.5 Elaboración y aplicación de un plan de acción**

El grupo de trabajo priorizará los riesgos a abordar basándose en los resultados del diagnóstico en profundidad y atendiendo a los criterios preventivos habituales, empezando por los estresores más frecuentes, los más graves, los que afectan a mayor número de personas, etc.

Para proponer acciones correctoras y de mejora sobre los temas prioritarios los miembros del grupo de trabajo, discutirán sobre las posibles medidas a aplicar y las jerarquizarán. La propuesta resultante se enviará a Gerencia.

Con las medidas finalmente aprobadas, deberá elaborarse el plan de intervención psicosocial concreto y práctico incluyendo, al menos, los siguientes puntos: tipo de acciones, objetivos, personas responsables, coste, calendario, criterios de evaluación, mecanismos de información a los trabajadores.

Las soluciones pueden ser de aplicación inmediata, o también de aquellas cuyos efectos sólo son apreciables a mediano o largo plazo. Se iniciará algunas acciones preventivas rápidamente porque así la intervención se hará visible para el conjunto de la organización, y ese es un elemento de gran importancia.

#### **5.4.6 Seguimiento**

El procedimiento debe incluir la evaluación del plan de acción, en particular, mediante el seguimiento de los indicadores seleccionados en la fase de pre-diagnóstico. Para evaluar los resultados de la intervención deberá establecerse un sistema de medición antes y después de la aplicación de las acciones usando, por ejemplo, cuestionarios, indicadores de salud, etc. Lo ideal sería que en la medición posterior a la intervención se comparase con un grupo control, aunque esto a menudo no es posible en las organizaciones.

Un seguimiento anual de los indicadores contemplados en la fase de pre-diagnóstico permitirá la actualización permanente del Plan de intervención. El grupo de trabajo

podrá ser el más experto y capacitado, tras todo el proceso recorrido hasta llegar a esta fase, para encargarse del seguimiento.

## **5.5 Desarrollo del plan de intervención**

### **5.5.1 Participación, implicación, responsabilidad**

La mejora de ésta variable supone un incremento en el grado de libertad e independencia que tienen los trabajadores para controlar y organizar su propio trabajo, que posibilite la toma de decisiones por parte de las personas que intervienen en él, repercutiendo en una mayor eficacia de los trabajadores, un menor número de accidentes y un aumento de la calidad en todos los niveles.

#### **Actividades**

- Fomentar la participación de los trabajadores en las distintas áreas que integran el trabajo, desde la propia organización, distribución y planificación de las tareas a realizar, hasta aspectos como pueden ser la distribución del espacio o del mobiliario.
- Definir, comunicar y clarificar el nivel de participación que se otorga a los distintos niveles de la organización, cuando éste se limita a la emisión de opiniones y/o cuando se dispone también de capacidad decisoria.
- Analizar si los medios actuales con los que cuenta la organización para canalizar la participación de los distintos agentes son adecuados, ágiles y eficaces. Analizar los aspectos pueden mejorarse. Y, si fuese preciso, crear nuevos canales de participación.
- Adecuar los distintos niveles de participación (buzones, paneles, reuniones, escritos, trato directo) al objeto y al contenido de los aspectos sobre los que se regula la participación.
- En caso de crear un sistema nuevo de comunicación, se debe considerar que no solo es la creación sino, que debe existir procedimientos para agilizar la atención y contestación.

- Evitar la supervisión excesiva por parte de los sistemas de control de trabajo, tiempos, horarios, etc. Eliminando los sistemas de control inoperante que generan una ausencia total de control.
- Flexibilizar progresivamente aquellos estilos de mando que puedan parecer autoritarios, promoviendo la delegación en los trabajadores y la responsabilidad individual, Ello supondrá fomentar la implicación de los distintos agentes de la empresa.
- Sensibilizar a todas las personas acerca del significado y la importancia de las tareas que realizan.
- Proporcionar al trabajador, a medida de lo posible, un mayor control sobre su tarea (capacidad de decisión sobre ritmo, organización, etc).
- La supervisión adecuada debe estar orientada a ser una ayuda al trabajador de forma que potencie su crecimiento en el trabajo, desarrolle sus capacidades y no sea vivida como una intrusión y control excesivos.

### **5.5.2 Formación, información, comunicación**

El desarrollo de éste factor incrementa el grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores, a la vez que se solicita el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las distintas tareas. Es necesario que dentro de la organización las funciones y atribuciones de cada persona estén bien definidas, con el fin de garantizar la adaptación óptima entre los puestos de trabajo y las personas que lo ocupan.

#### **Actividades**

- Proporcionar a los trabajadores una información clara y precisa de los que deben hacer.
- Comunicar a los trabajadores sus funciones, competencias, atribuciones, los métodos que deben seguir, así como los objetivos de cantidad y calidad, el tiempo asignado, su responsabilidad y su autonomía.
- Perfeccionar los medios de información a los trabajadores haciendo de éstos más ágiles y claros, para evitar sesgos o distorsiones.

- Establecer los planes formativos conforme a las necesidades de la empresa y de los trabajadores.
- Fomentar la sensibilización a la formación continua en los trabajadores en todos los niveles jerárquicos y no jerárquicos.
- Favorecer el manejo de habilidades cognitivas, la oportunidad de nuevos aprendizajes a través del trabajo que permita aumentar las competencias del trabajador.

### **5.5.3 Gestión del tiempo**

La mejora de éste factor lleva asociado el incremento del nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales.

#### **Actividades**

- Adecuar el volumen de trabajo a realizar al tiempo necesario para su correcta ejecución.
- Evitar al trabajador situaciones de emergencia y apremio del tiempo.
- Procurar que la tarea permita al trabajador unos márgenes de tiempo que le posibiliten tener una cierta autonomía acerca de su tiempo.
- Aportar un conocimiento claro de los objetivos a alcanzar y un sistema de auto registro de los ya logrados en cada momento. Esto permitirá al trabajador establecer su ritmo de trabajo y ser capaz de introducir variaciones en el mismo.
- Prestar atención a aquellos puestos en que por razones de la tarea, exista un riesgo elevado de no disponer de autonomía temporal (ritmo impuesto por cada máquina, trabajo en cadena).
- Averiguar las causas por las que los tiempos asignados para la realización de las tareas son escasos e introducir los cambios oportunos para obtener un ajuste adecuado.
- Establecer sistemas que permitan al trabajador conocer los indicadores de rendimientos, el trabajo pendiente y el tiempo disponible para realizarlo.

#### **5.5.4 Cohesión del grupo**

El desarrollo de las relaciones entre los miembros de la empresa influye en el mantenimiento del grupo, haciendo que sus miembros participen más en las actividades del grupo e incrementando la conformidad en la mayoría

##### **Actividades**

- Prestar atención al apoyo social que los subordinados reciben por parte de sus superiores como: reconocimientos del trabajo realizado, asistencia técnica y material, relaciones personales no solo formales, sensibilidad a las problemáticas personales, etc.
- Favorecer el contacto entre trabajadores atendiendo a la organización de los espacios y lugares de trabajo.
- Atender a los distintos niveles de relación que existen en las organizaciones tanto verticales como horizontales, con público y clientes.
- Conceder importancia en el diseño de la organización al apoyo social, apoyo afectivo, instrumental, de ayuda, etc, que se dan entre sí las personas.
- Aportar pautas claras de resolución de conflictos entre los trabajadores tanto personales como laborales. El enquistamiento de éstos conflictos conllevan a mediano o largo plazo a tensiones en el grupo, afectando al rendimiento y cohesión del mismo.

#### **5.5.5 Liderazgo de supervisores**

El liderazgo implica el uso de la influencia, ser un agente de cambio, ser capaz de afectar la conducta y el rendimiento de los miembros del grupo y cumplir unos objetivos individuales, grupales u organizacionales.

##### **Actividades**

- Mover la organización, su área o grupo de su estado actual al futuro.
- Generar en los empleados compromiso y disposición para enfrentar el cambio.

- Crear o mejorar la cultura organizacional en la que se encuentre.
- Establecer estrategias en las organizaciones que movilizan y concentran la energía y los recursos materiales.
- Buscar metas con energía y persistencia, impulsando al logro de objetivos, con optimismo, incluso ante el fracaso, manteniendo el compromiso con la empresa.
- Tratar a la gente según sus reacciones emocionales, procurando construir y retener talentos.

#### **5.5.6 Servicios de la empresa**

Son los servicios que ofrece la empresa para mejorar la calidad de vida, siendo un medio de apoyo a la comodidad y seguridad del trabajador, tales como son: servicio de comedor, servicio médico, higiene y limpieza de baños y vestidores.

#### **Actividades**

- Facilitar dosis completas de medicamentos para tratamientos o situaciones catastróficas de trabajadores en situaciones críticas.
- Disponer de ambientes salubres en donde guardar los implementos personales de los trabajadores.
- Acceso permanente a los artículos de limpieza como jabón, papel, toallas, otros.
- Controlar el aspecto nutricional de los alimentos servidos en el comedor.
- Realizar inspecciones periódicas para controlar la higiene en la preparación de los alimentos.
- Realizar encuestas de satisfacción en la atención del personal del comedor.

## 5.6 Modelo operativo

CUADRO N° 18. Plan operativo para la implementación del Plan de intervención de riesgos psicosociales en la empresa ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A.

Dimensión	Causa	Objetivos	Áreas	Técnicas de intervención	Tiempo	Responsable/ Participantes	Recursos
Participación, implicación, responsabilidad	Capacitación sobre trabajo en equipo	Favorecer la implicación en el trabajo: mejora de la eficacia productiva.	Cultivo 1,2,3,4,5, y 6 Cultivo 9 Mantenimiento 2 Administración 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Fomentar el trabajo en equipo, el apoyo entre compañeros, supervisores y jefes de área.</li> </ul>	Permanente	Director de Producción Gerentes técnicos Jefe de Recursos Humanos	Económicos Materiales Estructurales
				<ul style="list-style-type: none"> <li>•Capacitar a todo el personal sobre trabajo en equipo para la solución de problemas sin que haya competencia o boicot.</li> </ul>	1 mes		
				<ul style="list-style-type: none"> <li>•Tener en cuenta la promoción interna de los trabajadores, realizando convocatorias internas para ascensos o puestos vacantes.</li> </ul>	Permanente		
	Enriquecimiento de Tareas.	Conferir a los puestos un contenido estimulante para la persona reduciendo la monotonía.	Cultivo 1,2,3,4,5, y 6 Cultivo 9 Mantenimiento 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Elaborar un procedimiento de pausas activas programadas.</li> </ul>	1 semana	Director de Producción Gerentes técnicos Jefe de Recursos Humanos	Económicos Materiales Estructurales
				<ul style="list-style-type: none"> <li>•Implementar y mantener las actividades del procedimiento de pausas activas programadas.</li> </ul>	Permanente		
	Rotación de Puestos.	Repartir entre varias personas los aspectos más negativos del trabajo que no puedan eliminarse.	Cultivo 1,2,3,4,5, y 6 Cultivo 9 Mantenimiento 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Coordinar el cambio de actividad de personal que maneje maquinarias cuando éstas se encuentren en mantenimiento o reparación, con lo cual apoyan al resto de áreas y cumplen la misma carga de trabajo del resto.</li> </ul>	Permanente	Gerencias técnicas Jefe de Recursos Humanos Trabajadores	Computador Pizarra Infocus
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Rotar cocheros con fumigadores para minimizar el contacto con agroquímicos.</li> </ul>				Trimestral			

				<ul style="list-style-type: none"> <li>•Rotar los puestos en el área de postcosecha para disminuir la monotonía, el riesgo de enfermedades osteomusculares y mejorar el rendimiento de la postcosecha.</li> </ul>	Semanal		
	Reuniones de Trabajo Efectivas.	Potenciar la toma de decisiones en el contexto del grupo.	Cultivo 1,2,3,4,5, y 6 Cultivo 9 Mantenimiento 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Manejar una agenda para reuniones de supervisores</li> <li>•Obtener acuerdos con el personal</li> <li>•Comprometer a todos en el desarrollo estratégico y puesta en marcha de actividades</li> </ul>	Mensual Mensual Permanente	Gerentes técnicos Jefe de Recursos Humanos Supervisores Trabajadores	Económicos Materiales
Formación, información, comunicación	Sistemas de participación	Lograr sistemas de decisión y participación que impliquen a todas las personas que forman parte de la Organización.	Todas las áreas	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Procedimiento de comunicación interna y externa</li> </ul>	1 semana	Gerentes técnicos Jefe de Recursos Humanos Supervisores Trabajadores	Documentales Legales
				<ul style="list-style-type: none"> <li>•Implementación de buzón de sugerencias</li> </ul>	1 semana		
				<ul style="list-style-type: none"> <li>•Elaborar un cronograma anual de vacaciones para que los colaboradores puedan realizar sus actividades de acuerdo a sus necesidades.</li> </ul>	1 semana		
	Gestión de la comunicación	Transmitir la información sobre funciones, métodos, objetivos, etc. de manera más fluida.	Todas las áreas	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Comunicar oportunamente cambios de área o de finca del personal, también se debe comunicar con anticipación sobre los cambios por rotación en el área de sanidad vegetal.</li> </ul>	Permanente	Gerentes técnicos Jefe de Recursos Humanos Jefe de Sanidad Vegetal Supervisores	Computador Pizarra Infocus
				<ul style="list-style-type: none"> <li>•Comunicar la información diaria para evitar el rumor y la interpretación errónea.</li> </ul>	Permanente		
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Comunicar a todo el personal sus funciones y responsabilidades en los diferentes puestos de trabajo.</li> </ul>				3 meses			
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Colocar la información de producción y rendimientos en las carteleras.</li> </ul>	Mensual						
Formación	Mejorar las estrategias para afrontar las exigencias laborales y nuevos retos	Todas las áreas	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Fomentar talleres de capacitación sobre el manejo racionalizado de los ingresos del trabajador para evitar sobreendeudamientos en los mismos.</li> </ul>	2 horas	Gerencias técnicas Jefe de Recursos Humanos Trabajadores	Computador Pizarra Infocus	

		profesionales.		<ul style="list-style-type: none"> <li>•Ejecutar planes de capacitación de liderazgo, manejo de conflictos para supervisores y jefes de área con el afán de mantener relaciones imparciales con todos los trabajadores, ofreciendo un trato justo a todos.</li> </ul>	8 horas		
	Mediación.	Favorecer la comunicación entre las partes en conflicto.	Todas las áreas	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Información confidencial</li> </ul>	Permanente	Gerencias técnicas Jefe de Recursos Humanos Supervisores Trabajadores	Computador Pizarra Infocus
		Facilitar que las partes en conflicto lleguen a un acuerdo.		<ul style="list-style-type: none"> <li>•Lograr la solución justa para las dos partes</li> </ul>	Permanente		
Gestión del tiempo	Autocontrol en producción	Incrementar la motivación, la responsabilidad y la identificación del personal con los objetivos de la Empresa.	Todas las áreas	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Establecer el nivel de autonomía de los líderes de grupo en la toma de decisiones sobre: ritmo de trabajo, descansos, vacaciones, distribución de trabajo del personal que forma parte de su equipo de trabajo.</li> </ul>	Permanente	Gerentes técnicos Supervisores	Computador Pizarra Infocus
				<ul style="list-style-type: none"> <li>•No trabajar los días feriados, agilizando las tareas prioritarias para no retrasar las labores de las áreas.</li> </ul>	Permanente		
Cohesión del grupo	Resolución de conflictos	Resolución rápida y eficaz de los conflictos que surjan en la Organización.	Mantenimiento 1 y 2 Administración 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Fomentar el compañerismo para evitar conflictos por mala comunicación, hostigamiento y acoso.</li> </ul>	Permanente	Gerencias técnicas Jefe de Recursos Humanos Supervisores Trabajadores	Computador Pizarra Infocus
				<ul style="list-style-type: none"> <li>•Elaborar el Manuales de Buenas Prácticas.</li> </ul>	1 mes		
	Mejora de las habilidades sociales	Incrementar la capacidad de favorecer la cooperación y el diálogo en los grupos.	Mantenimiento 1 y 2 Administración 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Desarrollar políticas de apoyo social a la estructura familiar, para evitar que los conflictos familiares afecten negativamente al desempeño de los trabajadores.</li> </ul>	1 semana	Gerente General Director de Producción Gerentes técnicos Jefe de Recursos	Económicos Materiales Estructurales Documentales Legales

		Potenciar la resolución consensuada de los conflictos.		<ul style="list-style-type: none"> <li>•Fomentar el compañerismo para evitar conflictos por mala comunicación, hostigamiento y acoso.</li> </ul>	Permanente	Humanos	
Servicios empresa	Servicios de la empresa	Mejorar la atención, calidad y cantidad en los servicios adicionales que ofrece la empresa a sus trabajadores	Todas las áreas	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Facilitar dosis completas de medicamentos para tratamientos o situaciones catastróficas de trabajadores en situaciones críticas.</li> </ul>	Mensual	Gerencias técnicas Jefe de Recursos Humanos Supervisores Trabajadores	Económicos Materiales Estructurales
				<ul style="list-style-type: none"> <li>•Disponer de ambientes salubres en donde guardar los implementos personales de los trabajadores.</li> </ul>	1 mes		
				<ul style="list-style-type: none"> <li>•Acceso permanente a los artículos de limpieza como jabón, papel, toallas, otros.</li> </ul>	Mensual		
				<ul style="list-style-type: none"> <li>•Controlar el aspecto nutricional de los alimentos servidos en el comedor.</li> </ul>	Semanal		
				<ul style="list-style-type: none"> <li>•Realizar inspecciones periódicas para controlar la higiene en la preparación de los alimentos.</li> </ul>	Mensual		
				<ul style="list-style-type: none"> <li>•Realizar encuestas de satisfacción en la atención del personal del comedor.</li> </ul>	Trimestral		

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Sonia León (2014)

## 5.7 Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta

Los resultados de la implementación de la propuesta se evidenciarán mediante un monitoreo y evaluación que se detallan en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 19. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta

<b>RESPONSABILIDAD</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
Solicitud de evaluación	Gerente General Gerentes Técnicos Presidentes de Comités de SST Responsable de SST Jefe de Recursos Humanos Jefes de área
Motivo	Recurrentes quejas de una determinada área. Observancia de evidencias de no cumplimientos en actividades de mejora. Dos o tres quejas en el buzón de sugerencias.
Objetivo	Garantizar el cumplimiento de la propuesta, mejorando la situación diagnóstica de la empresa desde el punto de vista psicosocial.
Objeto a evaluar	Los avances de las acciones correctivas
Realizada por:	Miembros de la Unidad de SST
Fechas tentativas	Julio 2014-Junio 2015
Procedimiento	Recolectar evidencias, elaborar informe
Instrumentos	Indicadores preestablecidos Nivel de cumplimiento del Plan de capacitación Evidencias de campo Evaluaciones

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Sonia León (2014)

## **Lista de cuadros**

**CUADRO N° 1.** Subgrupos de muestras

**CUADRO N° 2.** Operacionalización de la variable independiente

**CUADRO N° 3.** Operacionalización de la variable dependiente

**CUADRO N° 4.** Procedimiento de la investigación

**CUADRO N° 5.** Puntaje asignado a las respuestas por pregunta (I)

**CUADRO N° 6.** Puntaje asignado a las respuestas por pregunta (II)

**CUADRO N° 7.**Comparativo entre áreas ámbito de participación, implicación y responsabilidad

**CUADRO N° 8.**Comparativo entre áreas ámbito de formación, información y comunicación

**CUADRO N° 9.** Comparativo entre ámbito de Gestión del tiempo

**CUADRO N° 10.** Comparativo entre áreas ámbito de Cohesión del grupo

**CUADRO N° 11.** Comparativo entre áreas ámbito de liderazgo de supervisores

**CUADRO N° 12.** Comparativo entre áreas ámbito de servicios empresa

**CUADRO N° 13.** Consolidado empresa ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A.

**CUADRO N° 14.**Comprobación de la hipótesis método Xi cuadrado

**CUADRO N° 15.**Tabla de distribución del Chi-cuadrado

**CUADRO N° 16.** Morbilidad año 2013 ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A.

**CUADRO N° 17.**Ausentismo laboral por enfermedad durante el año 2013 en la empresa ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A.

**CUADRO N° 18.** Plan operativo para la implementación del Plan de intervención de riesgos psicosociales en la empresa ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A.

**CUADRO N° 19.**Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta

## **Lista de gráficos**

**GRAFICO N° 1.**Red de inclusión conceptual

**GRAFICO N° 2.** Constelación de ideas de las variables

**GRAFICON° 3.**Interpretación de resultados por variables

**GRAFICON° 4.**Resultados del ámbito participación, implicación y responsabilidad

**GRAFICON° 5.**Resultados del ámbito formación, información y comunicación

**GRAFICON° 6.**Resultados del ámbito Gestión del tiempo

**GRAFICON° 7.**Resultados del ámbito Cohesión del grupo

**GRAFICON° 8.**Resultados del ámbito Mobbing

**GRAFICON° 9.**Resultados del ámbito Liderazgo de supervisores

**GRAFICO N° 10.**Resultados del ámbito Servicios empresa

## Referencias bibliográficas

CHIAVENATO, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Colombia: Editorial Mac Graw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

DOLLARD, M., LA MONTAGNE, A., CAULFIELD, N. BLEWTT, V. Y SHAM, A. (2007). Job stress in the Australian and international health and community services sector: a review of the literature. *Int J Stress Manag.*

FERNANDEZ, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Editorial Club Universitario. España: Alicante. ISBN: 978-84-9948-146-3

GIL-MONTE, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de bournot) una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Psicología Pirámide. Grupo Anaya. S.A.

GÓMEZ, G. (2007). *Manual para la formación en prevención de riesgos laborales*. 4º edición. Editorial Wolters Kluwer. España: Madrid.

GUERRERO, J., PUERTO BARRIOS, Y.I. (2007). *Productividad, trabajo y salud: la perspectiva psicosocial* [en línea]. *Revista Colombiana de Psicología*. Vol. 16, N. 1, pp. 206. Disponible en web: <http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/1015/1470>

IESS. (2001). *Reglamento del seguro general de riesgos del trabajo. Resolución C.D. 390. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Seguro General de Riesgos del Trabajo*. Publicado el lunes 19 de diciembre del 2011. Registro oficial N599. República del Ecuador.

IESS. (2010). *Auditoria del Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo de las empresas/ organizaciones. SART. Resolución C.D. 333. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Seguro General de Riesgos del Trabajo*. Publicado el martes 22 de marzo de 2011. República del Ecuador.

INSHT (1997b.) NTP 438: *Prevención del estrés: Intervención sobre la organización*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. España: Madrid.

INSHT (1994). NTP 349: *Prevención del estrés: Intervención sobre el individuo*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. España: Madrid.

INSHT (2010). NTP 860: *Intervención Psicosocial: Guía del INRS para agentes de prevención*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. España: Madrid.

HUGO, F. (2007). *Estudio de factores de riesgo psicosocial de una empresa de servicios aeroportuarios*. USFQ. Universidad de Huelva. Ecuador. Quito

HURTADO, J. (2007). *Tipos de investigación*. Disponible en web: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/TIPO%20DE%20INVESTIGACION.htm>

LAHERA, M., GÓNGORA, J. (2002). *Factores psicosociales identificación de situaciones de riesgo*. Instituto Navarro de Salud Laboral. España: Gobierno de Navarra

MANCILLA, F. (2012). *Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica*. Editorial Académica Española. ISBN-13: 978-3-659-03249-3.

MORENO, B. y BAEZ, C. (2010) *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Universidad Autónoma de Madrid. NIPO 792-11-088-1

OIT (2003). *Programa de actividades sectoriales. Repertorio de recomendaciones prácticas sobre violencia y el estrés en el sector de servicios y medidas para combatirlas*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.

PEIRO, J., RODRIGUEZ, I., GONZALEZ, G. (2008). *El absentismo laboral: antecedentes, consecuencias y estrategias de mejora*. Universidad de Valencia. Disponible en web: <http://books.google.com.ec/books>

PÉREZ, G.(2010). *Desafíos de la investigación cualitativa*. Chile: Universidad Nacional de Educación a Distancia 2007, p. 3. [Recuperado el 26 de febrero de 2013]. Disponible en web: [http://www.rmm.cl/usuarios/pponce/doc/200711151514230.6conferencia\\_gloria\\_perez\\_serrano.pdf](http://www.rmm.cl/usuarios/pponce/doc/200711151514230.6conferencia_gloria_perez_serrano.pdf)

SALANOVA, M. (2009). *Psicología de la Salud Ocupacional*. Editorial Síntesis. España: Madrid.

SAMANIEGO, C. (1998). *Absentismo, Rotación y Productividad*. Ediciones Pirámide. España: Madrid.

SAMPIERI, R., FERNANDEZ, C., Y BAPTISTA, P. (2003). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Interamericana. México: D.F.

TAMAYO Y TAMAYO, M. (1997). *El proceso de la Investigación científica*. Editorial Limusa S.A. México.

# **ANEXOS**

## ANEXO A.- TEST DE NAVARRA



### IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Por favor complete la siguiente encuesta, la información obtenida será tratada en forma confidencial, por lo que rogamos sinceridad en la misma. En caso de alguna duda sientase en libertad de acercarse y solicitar más información.

1. ¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?	
NO	A
Si, ocasionalmente	B
Si, cuando la tarea lo permita	C
Si, es la práctica habitual	D

8. ¿Pueden elegir los trabajadores sus días de vacaciones?	
No, la empresa tiene por vacaciones en periodos fijos	A
No, la empresa distribuye periodos vacacionales, sin tener en cuenta las necesidades de los trabajadores	B
Si, la empresa concede o no a demanda del trabajador	C
Si, los trabajadores se organizan entre ellos, teniendo en cuenta la continuidad de la actividad	D

15. ¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?	
Salario fijo	A
Salario más extras en grupo	B
Salario más extras en forma individual	C

2. ¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?	
No, no existe	A
Si, aun que en la práctica no se utiliza	B
Si, se utiliza ocasionalmente	C
Si, se utiliza habitualmente	D

9. ¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc)?	
No, es función del mando superior	A
Si, solo incidentes menores	B
Si, cualquier incidente	C

16. ¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?	
NO	A
Si, de forma oral	B
Si, de forma escrita con instrucciones	C
Si, de forma oral y escrita	D

3. ¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?	
NO	A
Si, ocasionalmente	B
Si, habitualmente	C
Si, puede adelantar trabajo para luego tener más tiempo de descanso	D

10. ¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo físico o mental requerido por la actividad?	
No, por la continuidad del proceso	A
No, por otras causas	B
Si, las establecidas	C
Si, según necesidades	D

17. ¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?	
No, por la ubicación del trabajador	A
No, por el ruido	B
Si, algunas palabras	C
Si, conversaciones más largas	D

4. ¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipos, herramientas, etc) para realizar su tarea?	
NO	A
Si, algunas veces	B
Si, habitualmente	C
Si, siempre	D

11. ¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?	
NO	A
Charlas, asambleas	B
Comunicados escritos	C
Si, medios orales y escritos	D

18. ¿Han recibido los mandos medios formación para el desempeño de sus funciones?	
NO	A
Si, aunque no ha habido cambios significativos en el estilo de mando	B
Si, algunos mandos han modificado su estilo significativamente	C
Si, la mayoría ha modificado su estilo de mando	D

5. Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?	
NO	A
Si, oralmente	B
Si, por escrito	C
Si, por escrito y oralmente	D

12. En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?	
NO	A
Si, a veces	B
Si, habitualmente	C
Si, siempre	D

19. ¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?	
NO	A
Si, cuando la tarea se lo permite	B
Si, en función del tiempo disponible	C
Si, siempre se hace en equipo	D

6. Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a:	
Un compañero de otro puesto	A
Una persona asignada (mantenimiento, refuerzo...)	B
Un encargado y/o jefe superior	C
No tiene esa opción por cualquier motivo	D

13. La actuación del grupo de supervisores respecto a los trabajadores es:	
Únicamente marca los objetivos individuales a alcanzar por el trabajador	A
Colabora con el trabajador en la consecución de los fines	B
Fomenta la consecución de objetivos en equipo	C

20. ¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?	
NO	A
Si, ocasionalmente	B
Si, habitualmente	C
Si, cualquier error	D

7. Las situaciones de conflictividad entre trabajadores ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?	
NO	A
Si, por medio de la intervención del mando	B
Si, entre todos los afectados	C
Si, mediante otros procedimientos	D

14. ¿Se recuperan los retrasos?	
NO	A
Si, durante las pausas	B
Si, incrementando el ritmo de trabajo	C
Si, alargando la jornada	D

21. ¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de trabajadores?	
NO	A
Si, una o dos veces al año	B
Si, varias veces al año, según surja el motivo	C

<b>22. ¿El trabajador puede defender el trabajo y sus tareas de su puesto?</b>	
No, por el proceso productivo	A
No, por otros motivos	B
Sí, con un sustituto	C
Sí, sin que nadie los sustituya	D

<b>23. ¿Existe, en general, un buen ambiente en su lugar de trabajo?</b>	
NO	A
Sí, a veces	B
Sí, habitualmente	C
Sí, siempre	D

<b>24. ¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?</b>	
Se le informa de la tarea a desempeñar (cantidad y calidad)	A
Se le informa de los resultados alcanzados con relación a los objetivos que tiene asignados	B
Se le informa de los objetivos alcanzados por la empresa	C
Se le anima a participar en el establecimiento de metas	D

<b>25. ¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tareas a lo largo de su jornada laboral?</b>	
NO	A
Se cambia pocas veces	B
Sí, se rota entre compañeros de manera habitual	C
Sí, se cambia según lo considere el trabajador	D

<b>26. Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nueva maquinaria y/o nuevos métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?</b>	
NO	A
Sí, oralmente	B
Sí, por escrito	C
Sí, oralmente y por escrito	D

<b>27. ¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?</b>	
Relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas	A
Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración	B
Relaciones solo de colaboración para el trabajo	C
Ni relaciones personales, ni colaboración para el trabajo	D

<b>28. De los problemas que existen en un departamento o sección ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?</b>	
Sí	A
NO	B

<b>29. ¿Han aumentado las personas retiradas por motivos de aseo psicológico en mi grupo de trabajo?</b>	
Sí	A
NO	B

<b>30. ¿Hay alguna persona que está siendo alejada, ignorada o excluida del grupo debido a sus características físicas o personales?</b>	
Sí	A
NO	B

<b>31. ¿Mi supervisor brinda apoyo para el cumplimiento de tareas y labores?</b>	
Nunca	A
A veces	B
Casi siempre	C
Siempre	D

<b>32. ¿Mi supervisor expresa con claridad lo que desea que se realice?</b>	
Nunca	A
A veces	B
Casi siempre	C
Siempre	D

<b>33. ¿Mi supervisor brinda conocimientos para realizar el trabajo requerido?</b>	
Nunca	A
A veces	B
Casi siempre	C
Siempre	D

<b>34. ¿Mi supervisor planifica, organiza y controla el trabajo?</b>	
Nunca	A
A veces	B
Casi siempre	C
Siempre	D

<b>35. ¿Mi supervisor capacita permanentemente en temas que necesita mi grupo de trabajo?</b>	
Nunca	A
A veces	B
Casi siempre	C
Siempre	D

<b>36. ¿Mi supervisor respeta y trata con educación a los trabajadores?</b>	
Nunca	A
A veces	B
Casi siempre	C
Siempre	D

<b>37. ¿Cómo califica usted la cantidad y calidad de alimentos servidos en el comedor?</b>	
Malo	A
Bueno	B
Muy bueno	C
Excelente	D

<b>38. ¿Cómo califica usted el servicio de las personas que atienden en el comedor?</b>	
Malo	A
Bueno	B
Muy bueno	C
Excelente	D

<b>39. ¿Cómo califica usted el servicio médico de la empresa?</b>	
Malo	A
Bueno	B
Muy bueno	C
Excelente	D

<b>40. ¿Cómo califica usted la limpieza de los baños y vestidores de la empresa?</b>	
Malo	A
Bueno	B
Muy bueno	C
Excelente	D

<b>41. ¿Cómo califica usted la dotación entregada mensualmente de equipos de protección personal?</b>	
Malo	A
Bueno	B
Muy bueno	C
Excelente	D

<b>42. Área en la que se encuentra laborando:</b>	
Postcosecha	A
Cultivo	B
Fumigación	C
Mantenimiento	D
Otras (riego, bodega, etc)	E
Administración	F

<b>43. Finca en la que se ubica</b>	
Finca 1	A
Finca 2	B

**Observaciones y recomendaciones:**

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN LA INFORMACIÓN OBTENIDA SERÁ DE GRAN AYUDA EN EL MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA**

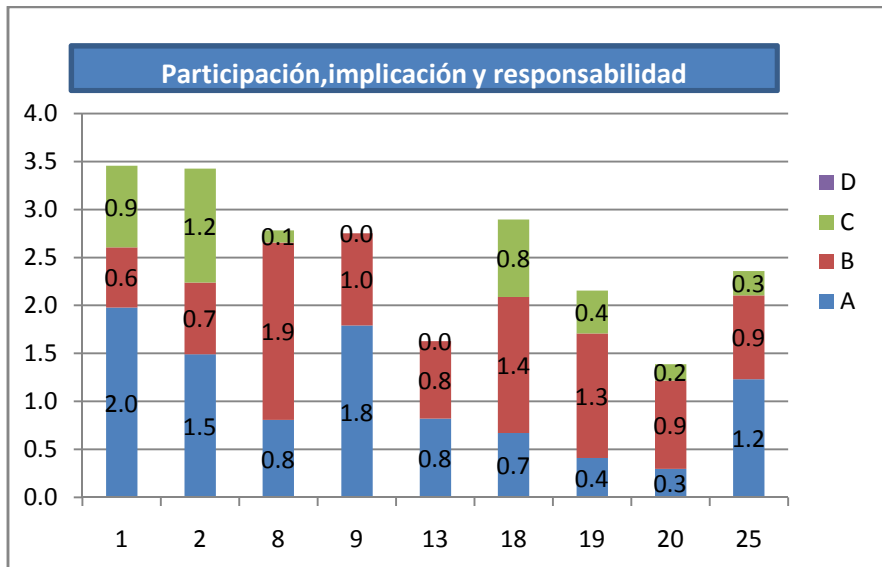
## ANEXO B.- RESULTADOS POR ÁREAS

### ECUANROS FINCA 1

#### Participación, implicación y responsabilidad

Puntuación: 22.8

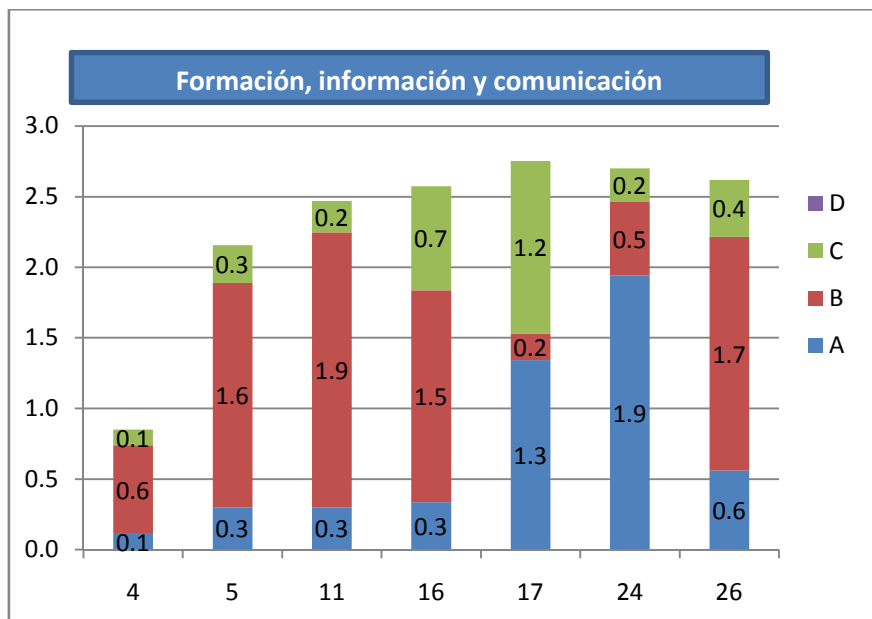
Resultado: Inadecuado



#### Formación, información y comunicación

Puntuación: 16.1

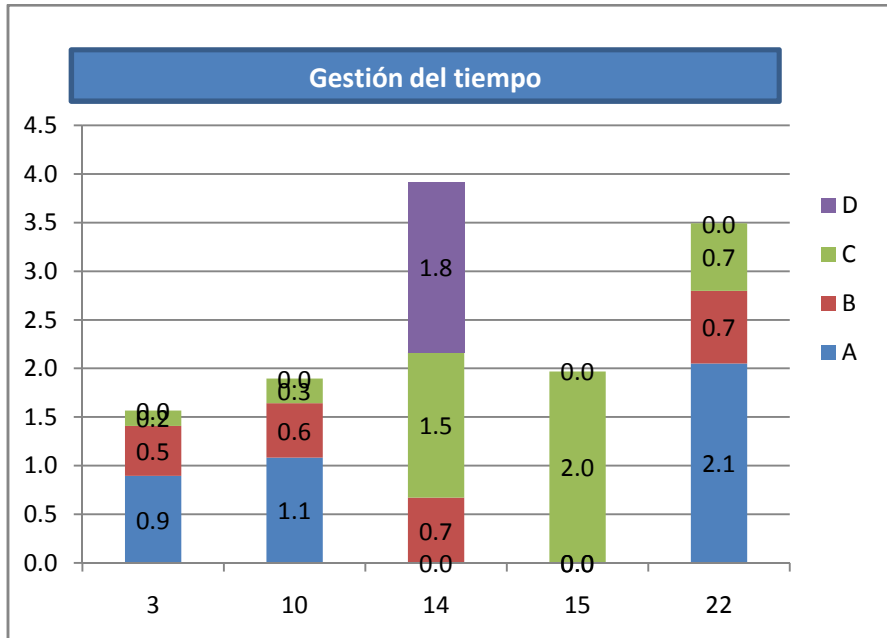
Resultado: Inadecuado



### Gestión del tiempo

Puntuación: 12.8

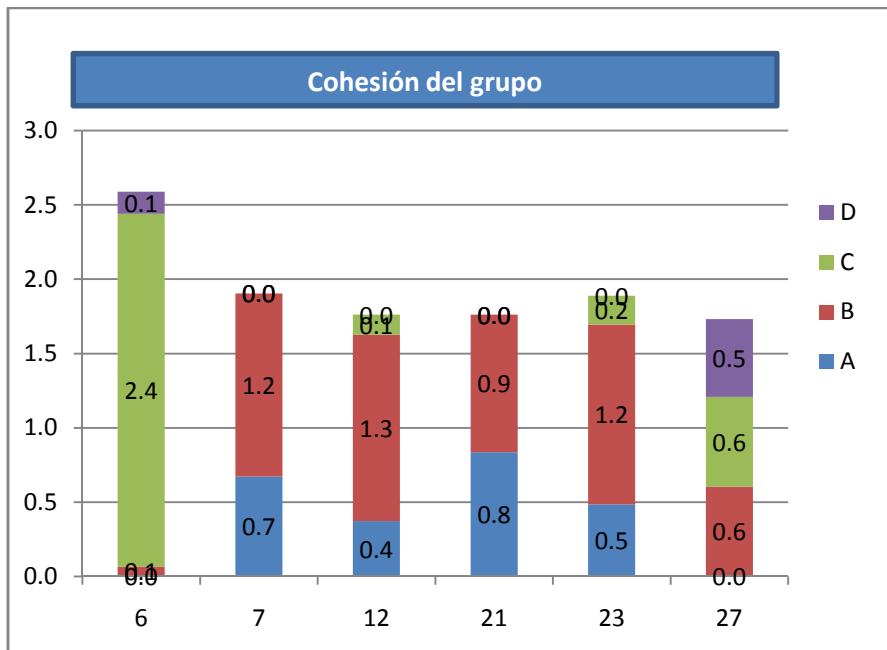
Resultado: Adecuado



### Cohesión del grupo

Puntuación: 11.6

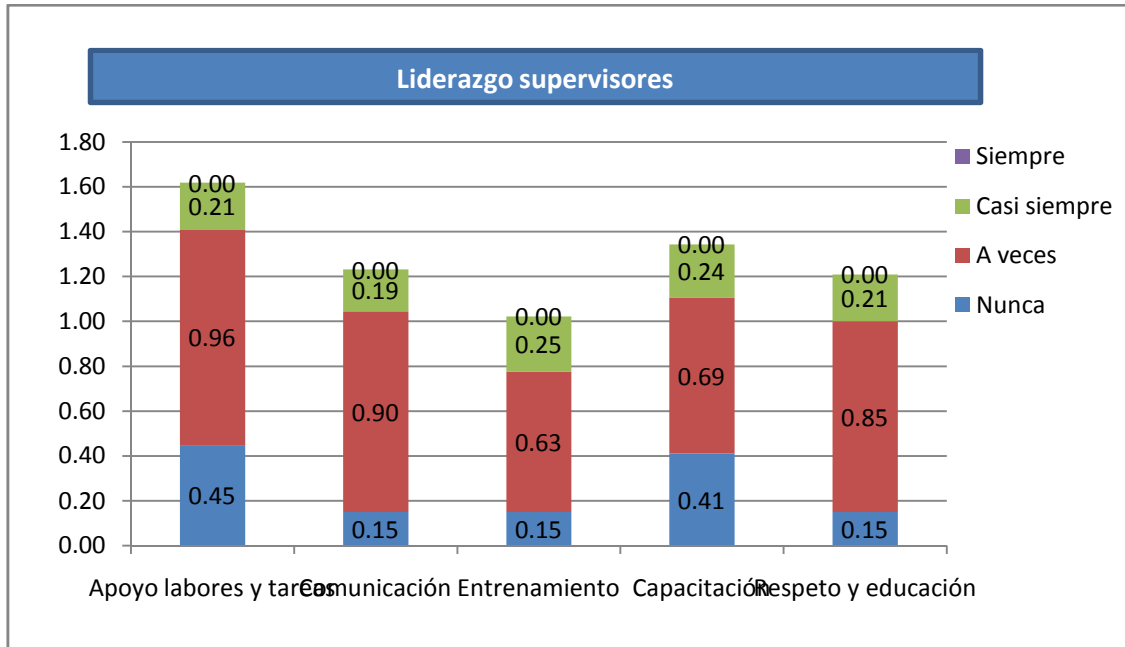
Resultado: Adecuado



### Liderazgo de supervisores

Puntuación: 6.43

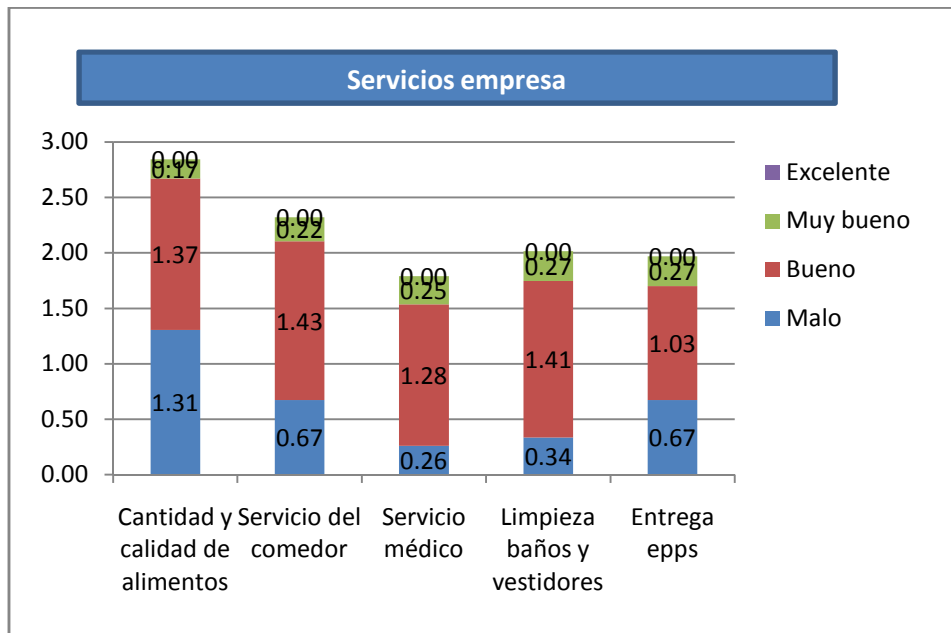
Resultado: Adecuado



### Servicios empresa

Puntuación: 10.94

Resultado: Adecuado

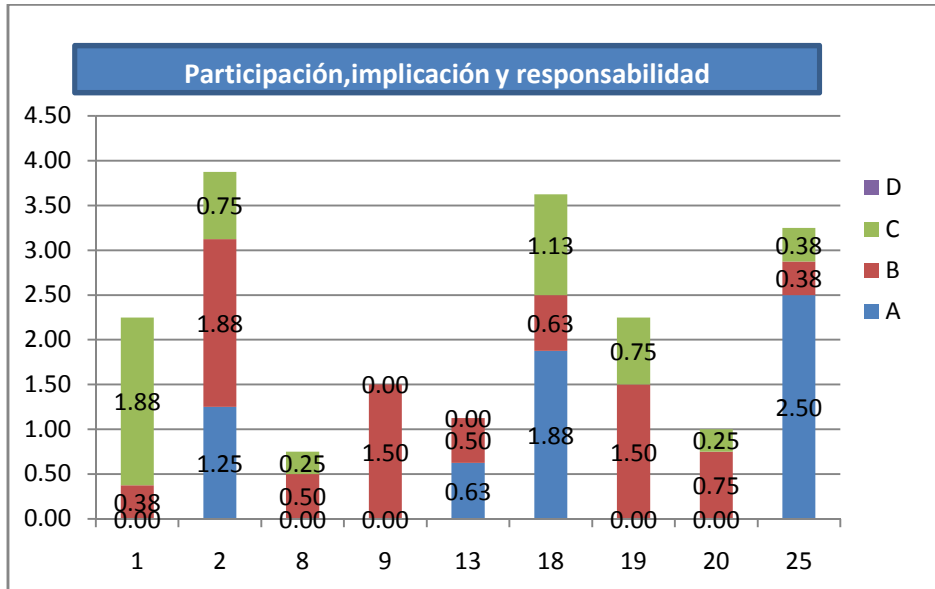


## ECUANROS ADMINISTRACIÓN FINCA 1

### Participación, implicación y responsabilidad

Puntuación: 19.63

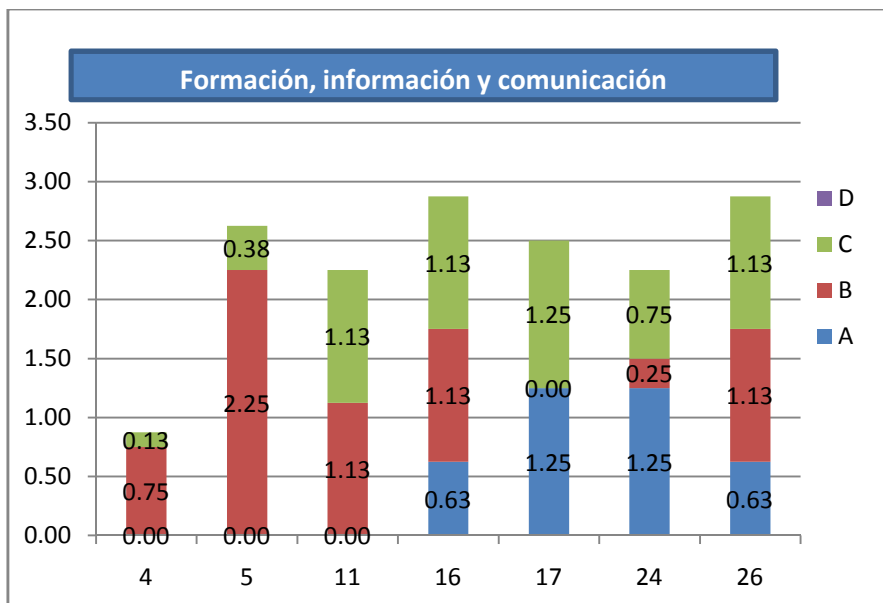
Resultado: Adecuado



### Formación, información y comunicación

Puntuación: 16.25

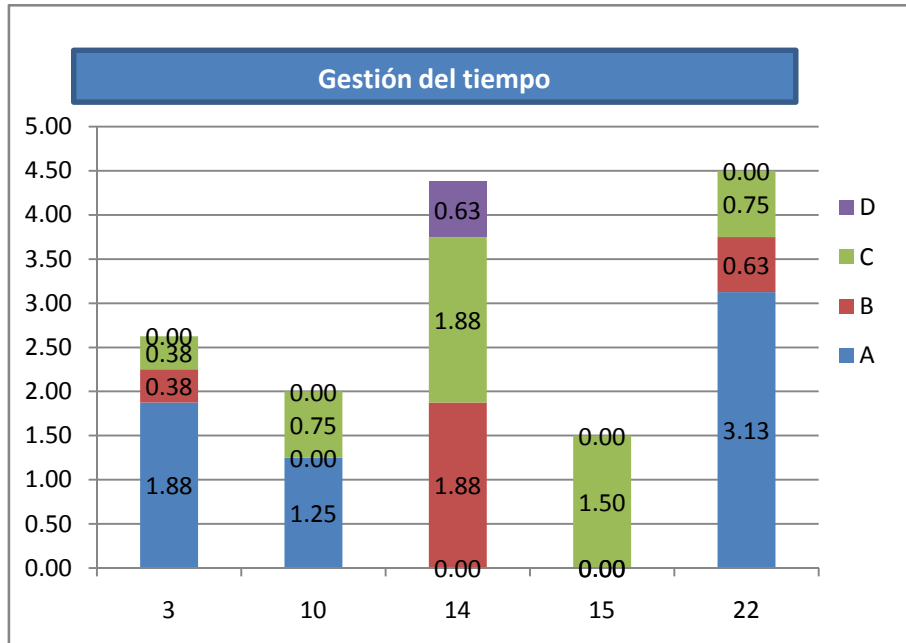
Resultado: Adecuado



### Gestión del tiempo

Puntuación: 15.0

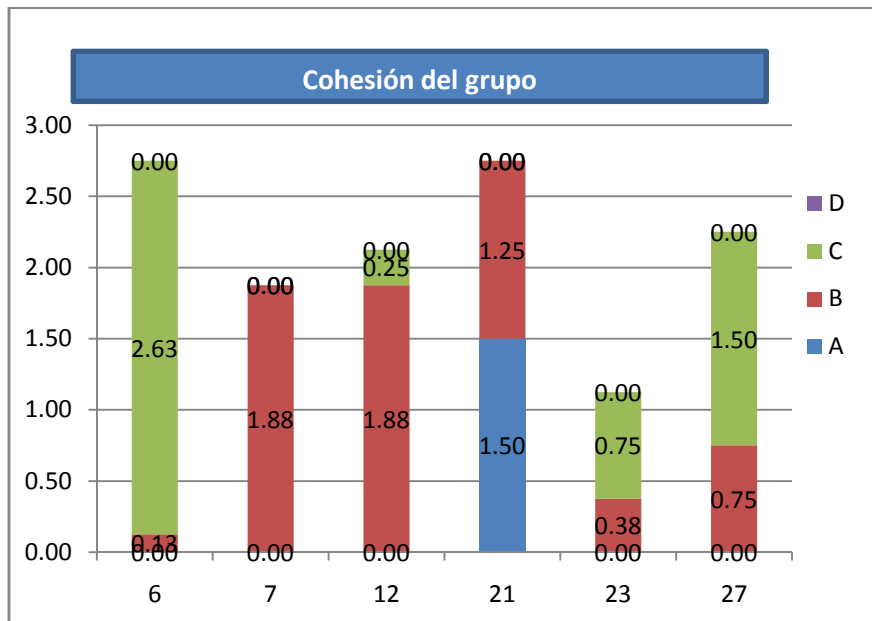
Resultado: Inadecuado



### Cohesión del grupo

Puntuación: 12.88

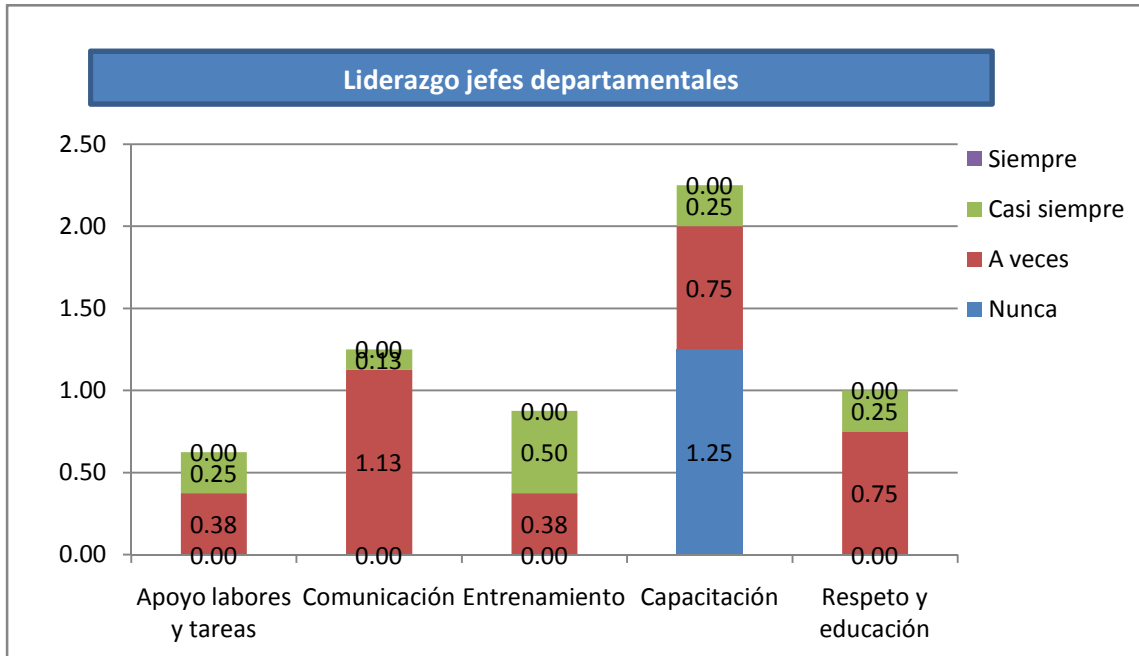
Resultado: Adecuado



### Liderazgo de jefes departamentales

Puntuación: 6.0

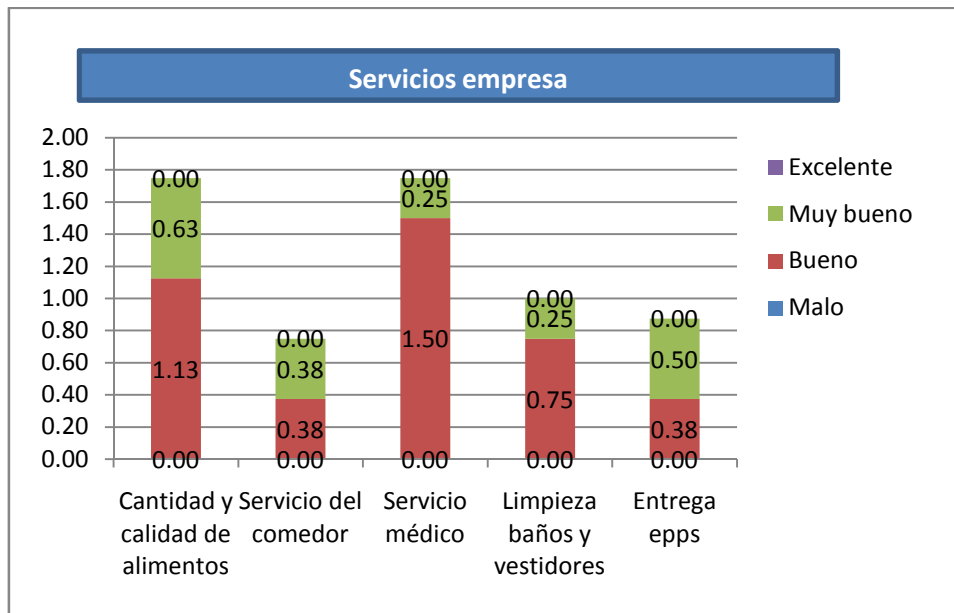
Resultado: Muy Adecuado



### Servicios empresa

Puntuación: 6.13

Resultado: Muy Adecuado

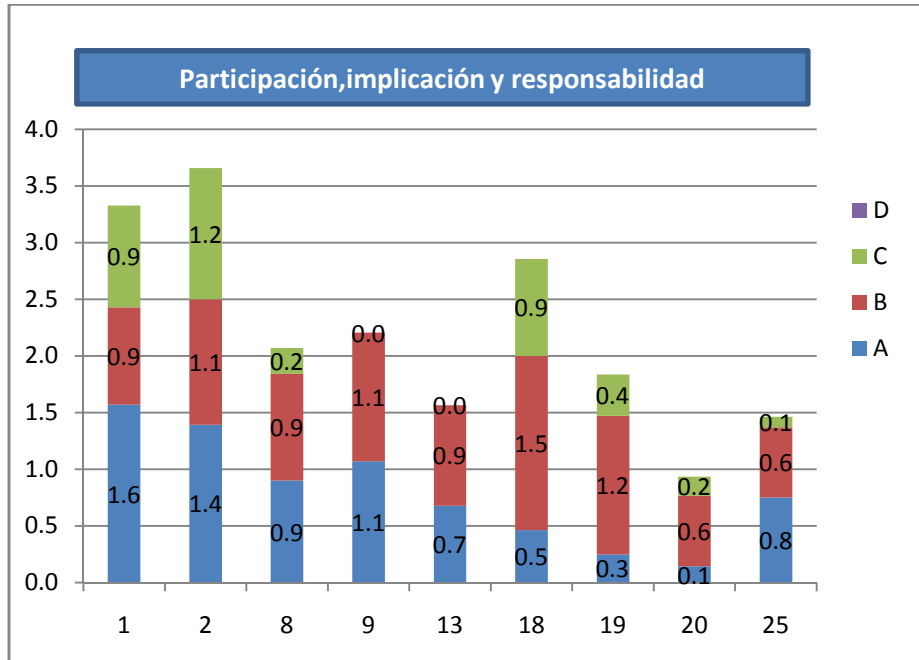


## ECUANROS FINCA 2

### Participación, implicación y responsabilidad

Puntuación: 19.9

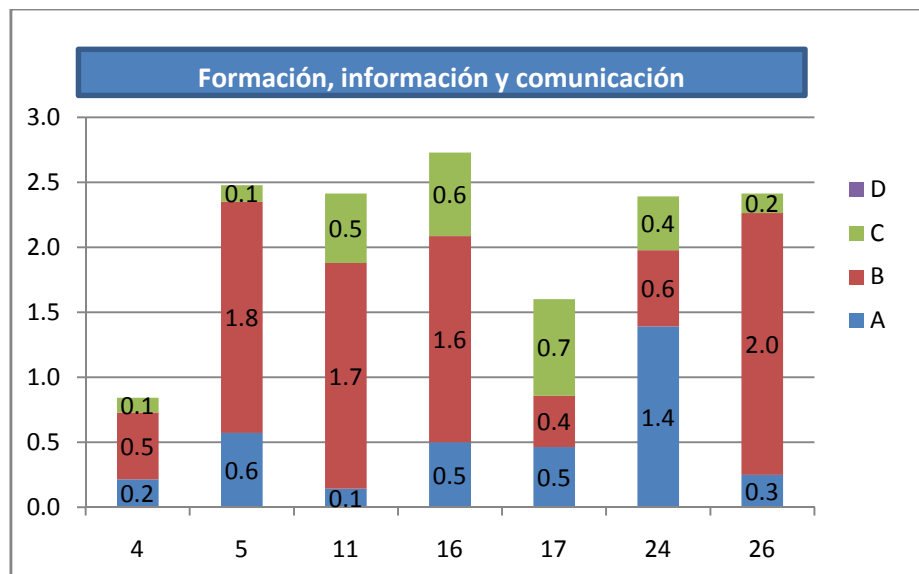
Resultado: Adecuado



### Formación, información y comunicación

Puntuación: 14.9

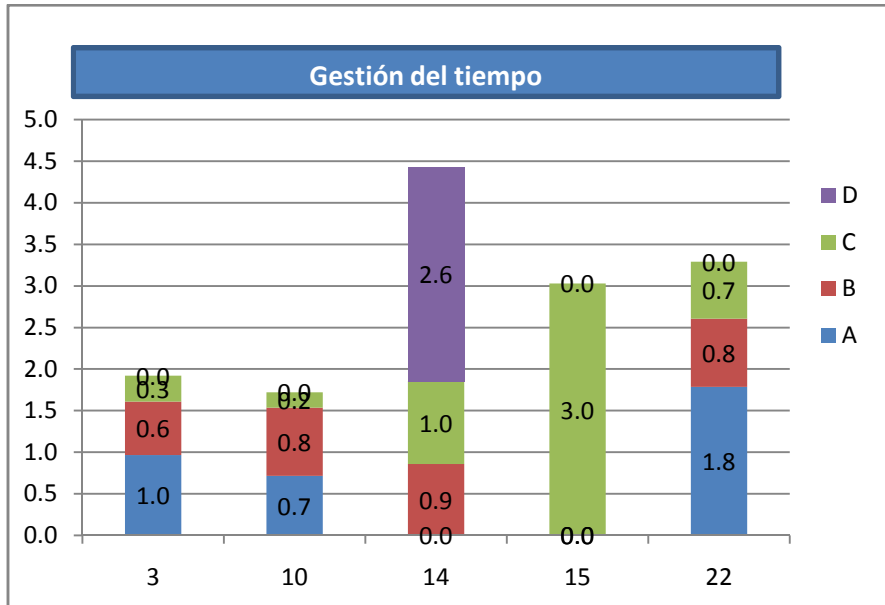
Resultado: Adecuado



### Gestión del tiempo

Puntuación: 14.4

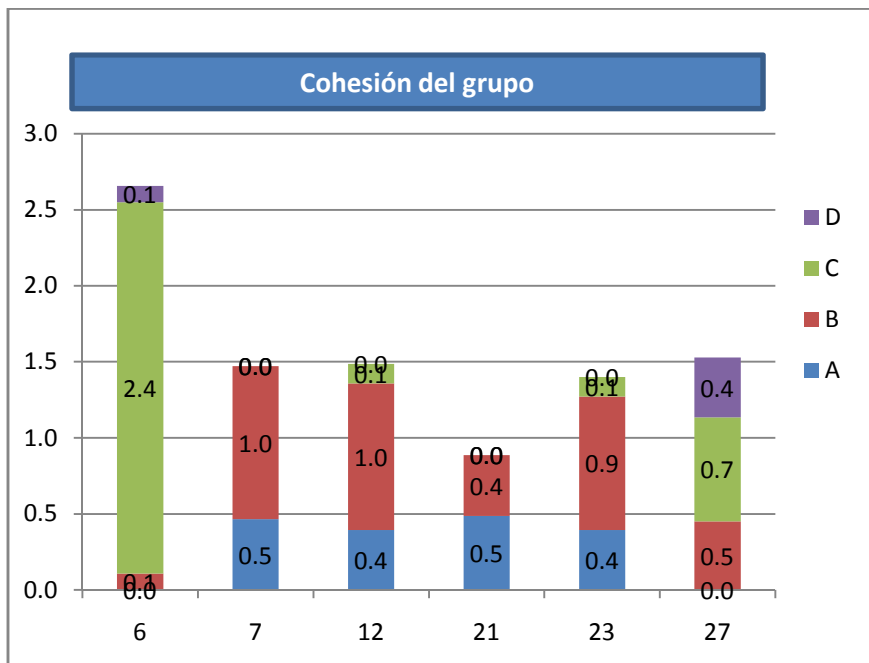
Resultado: Inadecuado



### Cohesión del grupo

Puntuación: 9.4

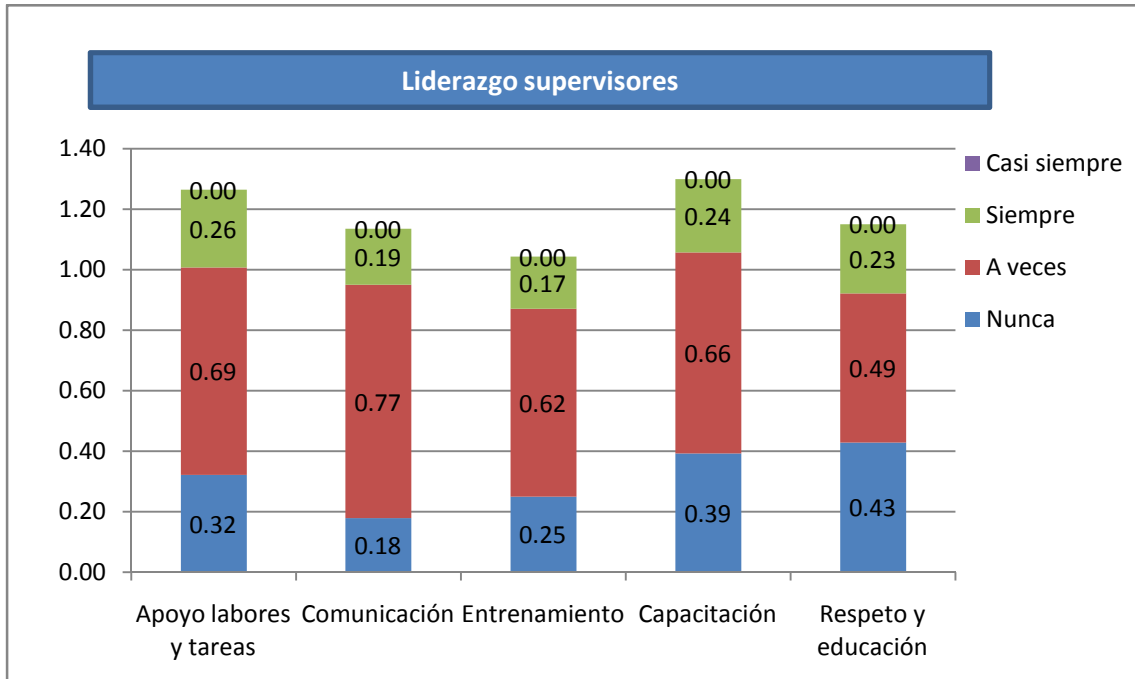
Resultado: Adecuado



### Liderazgo de supervisores

Puntuación: 5.89

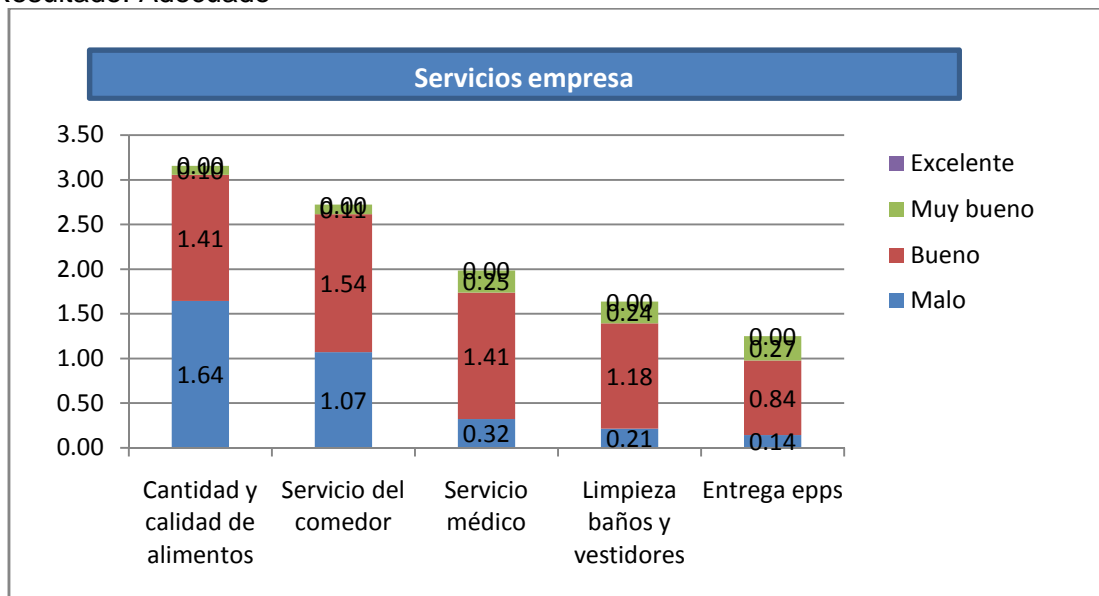
Resultado: Muy adecuado



### Servicios empresa

Puntuación: 10.75

Resultado: Adecuado

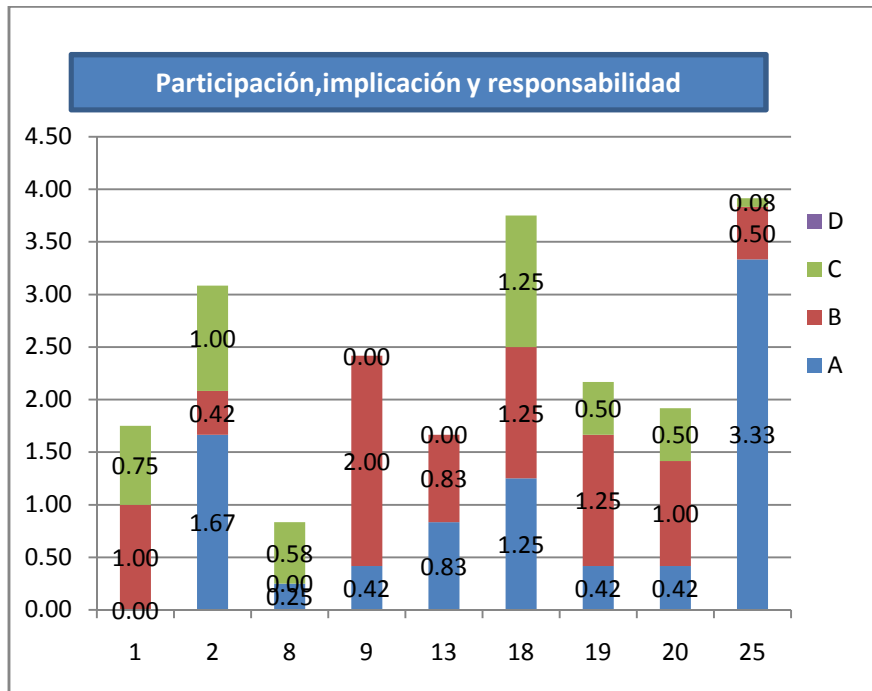


## ECUANROS ADMINISTRACIÓN FINCA 2

### Participación, implicación y responsabilidad

Puntuación: 21.5

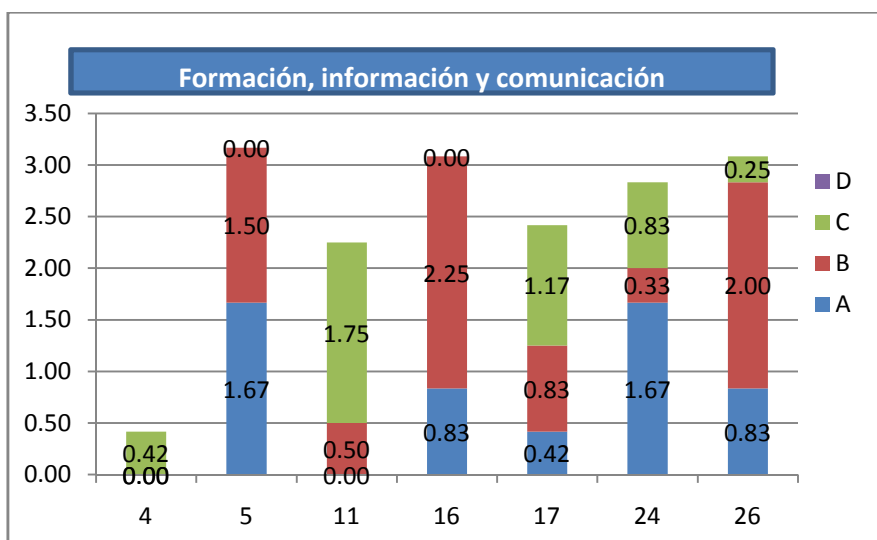
Resultado: Inadecuado



### Formación, información y comunicación

Puntuación: 17.25

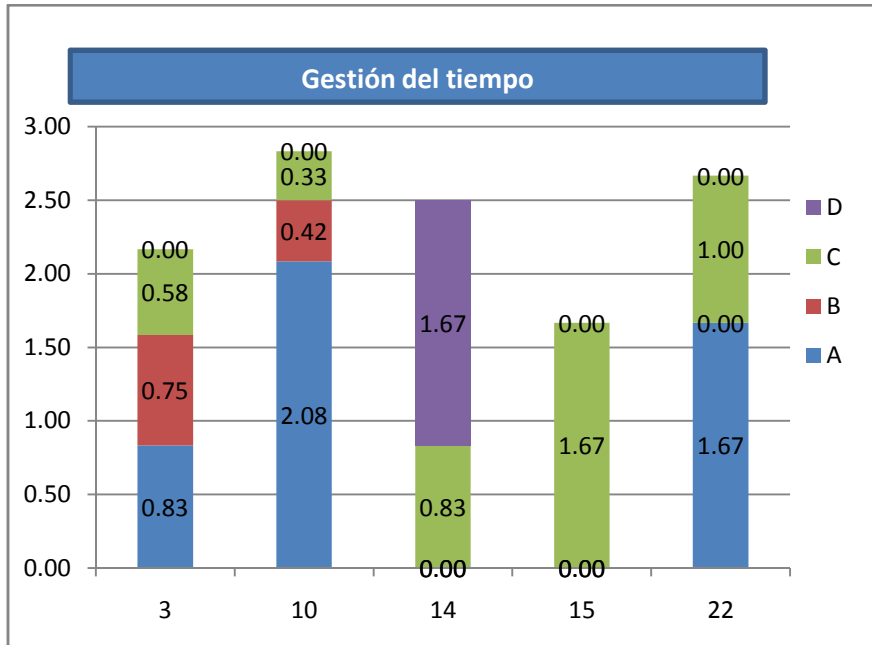
Resultado: Adecuado



### Gestión del tiempo

Puntuación: 11.83

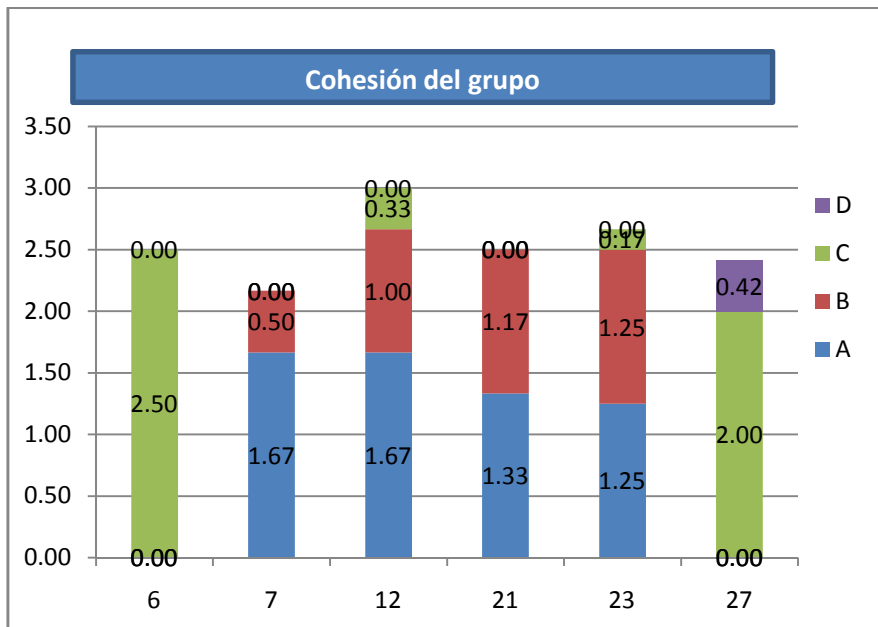
Resultado: Adecuado



### Cohesión del grupo

Puntuación: 15.25

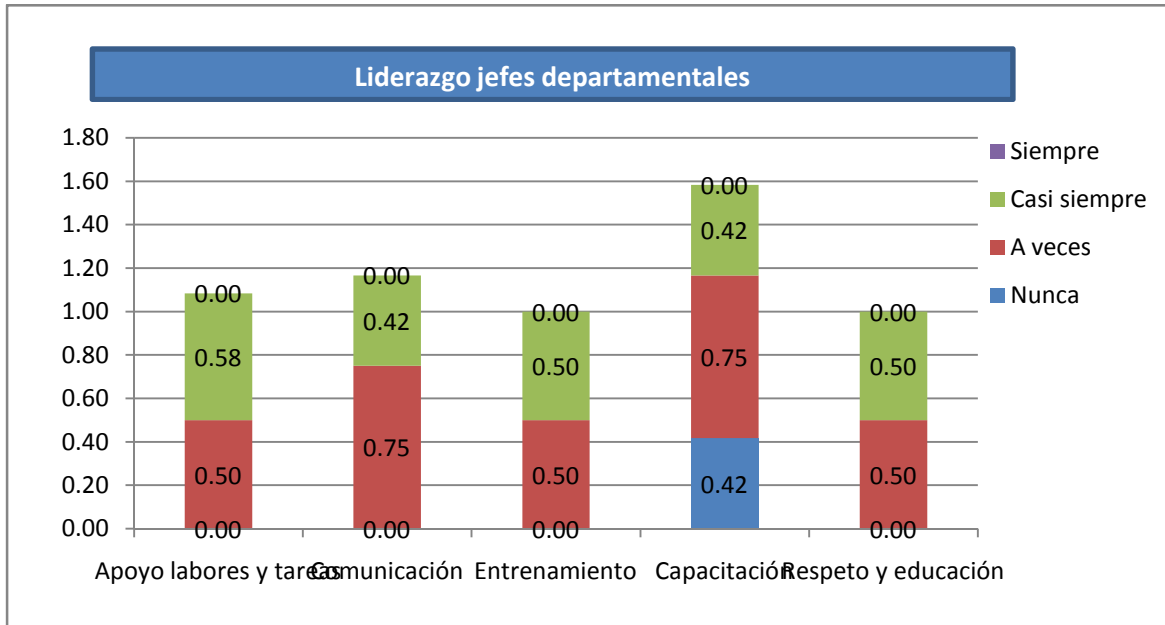
Resultado: Inadecuado



### Liderazgo de jefes departamentales

Puntuación: 5.83

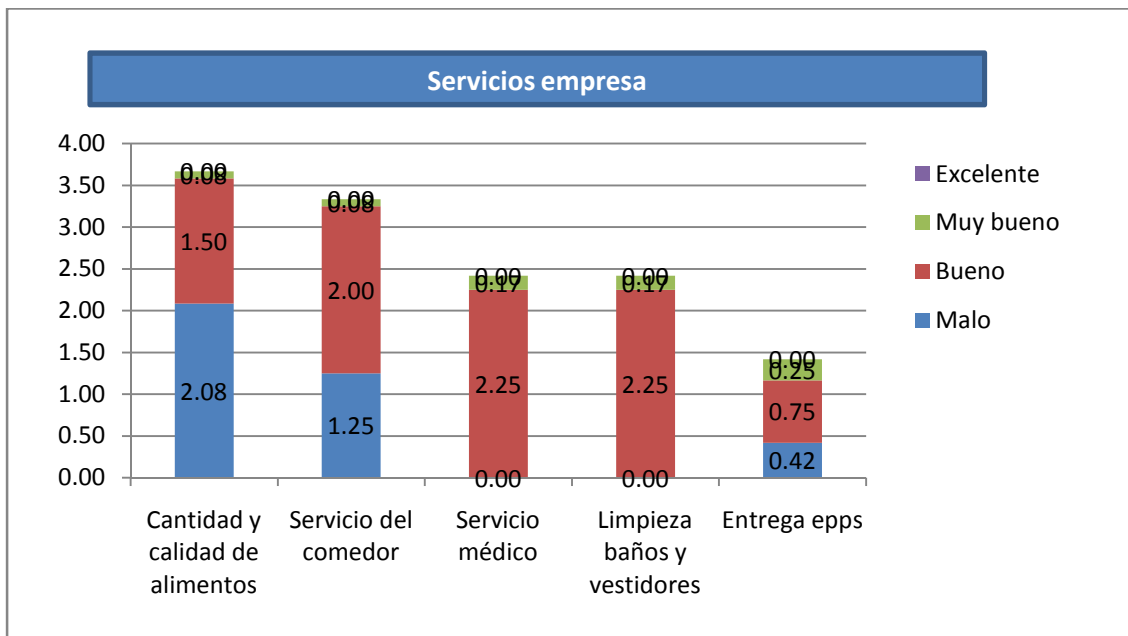
Resultado: Muy adecuado



### Servicios empresa

Puntuación: 13.25

Resultado: Inadecuado



## El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales

*La méthode de l' INSL pur l'identification et l' évaluation des facteurs psychosociaux  
The INSL method for psychosocial factors assessment*

### Redactoras

Matilde Lahera  
Licenciada en Psicología

SERVICIO DE PREVENCIÓN DEL SERVICIO  
NAVARRO DE SALUD – OSASUNBIDEA

Clotilde Nogareda  
Licenciada en Psicología

CENTRO NACIONAL DE  
CONDICIONES DE TRABAJO

*En esta NTP se describe el método: Factores Psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo, desarrollado por el Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL). Se expone su fundamentación teórica, así como sus características y su forma de utilización.*

Las NTP son guías de buenas prácticas. Sus indicaciones no son obligatorias salvo que estén recogidas en una disposición normativa vigente. A efectos de valorar la pertinencia de las recomendaciones contenidas en una NTP concreta es conveniente tener en cuenta su fecha de edición.

### 1. INTRODUCCIÓN

Los Riesgos Psicosociales, entendidos como aquellas características relativas a la organización y ordenación del trabajo desde la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y como “aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador” (INSHT), no deben quedarse fuera de la gestión preventiva ni de la evaluación de los riesgos laborales dada su relevancia en cualquier relación laboral.

La evaluación de los factores de riesgo psicosocial, integrada en el proceso general de evaluación de riesgos laborales, se convierte, por tanto, en una herramienta preventiva de gran importancia, ya que la identificación, valoración y control de los factores psicosociales junto con la planificación y adopción de las correspondientes medidas preventivas, conducirá a una gestión eficaz de las personas y de la organización, en el sentido de una mejor adecuación y ajuste entre la tarea a desempeñar, el entorno, la empresa y las personas, aportándoles los recursos necesarios para la realización de la tarea (prevención primaria) o para afrontar la situación (prevención secundaria o terciaria), lo que se traducirá, además en una mayor eficacia de la organización.

En este contexto, el método “Factores Psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo” elaborado por el Instituto Navarro de Salud Laboral, (<http://www.cfnavarra.es/insl/doc/FactoresPsicosociales2Ed.pdf>) surge como ayuda en la identificación y valoración de aquellas condiciones de trabajo psicosociales que pueden afectar a la salud de las personas en la interacción laboral.

### 2. CARACTERÍSTICAS DEL MÉTODO

En este apartado se detallan las principales características del método, que quedan recogidas en la ficha técnica (tabla 1).

#### Ámbito de aplicación

Este Método de Evaluación podrá ser de utilidad en todas aquellas actuaciones en las que sea preciso tener una visión general de la organización desde el punto de vista psicosocial, siendo citado en la guía de actuación inspectora en factores psicosociales, donde se incluye en el apartado referido a “métodos generales de evaluación de factores psicosociales”.

Como medida para garantizar el anonimato de las respuestas emitidas, se aconseja sea utilizado en empresas u organizaciones que cuenten como mínimo con diez trabajadores; aunque no se desaconseja su uso para tamaños menores, siempre que se acredite la confidencialidad de los datos obtenidos y la presentación de los resultados se haga de forma global.

#### Clasificación del método

Como se señala en la introducción, el método de evaluación “Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo” es adecuado para identificar situaciones que por sus características puedan entrañar algún riesgo para la salud del trabajador desde el punto de vista psicosocial así como para realizar una evaluación inicial de los mismos. Aquellas áreas donde surjan deficiencias serán el punto de arranque para evaluaciones de riesgo más exhaustivas, realizadas con los instru-

FICHA TÉCNICA DEL MÉTODO	
Ámbito de aplicación	Dirigido a cualquier sector o tamaño de empresa
Clasificación del método	Idóneo como evaluación inicial
Metodología	Cuantitativa en lo que se refiere a cuestionario estandarizado, y cualitativa en lo referido al análisis del apartado de observaciones que acompaña a todos los ítems.
Variables analizadas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participación, Implicación, Responsabilidad</li> <li>2. Formación, Información, Comunicación</li> <li>3. Gestión del tiempo</li> <li>4. Cohesión de grupo</li> </ol>
Herramientas del Método	Cuestionario de aplicación individual de 30 ítems y una opción de respuesta personal. Hoja de datos de la empresa. Programa informático para su corrección.
Utilización del método	Sencillo, de fácil aplicación y corrección
Capacitación	Formación a nivel de Técnico Superior en PRL especialidad preventiva Ergonomía y Psicología Aplicada
Articulación de las medidas preventivas	Se presenta a modo de guía una serie de recomendaciones generales que deberán ser especificadas para cada realidad/situación particular

Tabla 1. Ficha técnica

mentos específicos que a tal fin existen en el campo de la Psicología.

Cuando la aplicación del cuestionario se acompaña de una entrevista personal la información recogida gana en calidad, ya que se puede matizar y analizar de forma más precisa.

La idea de partida es la obtención de una “fotografía” de la organización, en la que todos aquellos aspectos considerados como inadecuados puedan ser identificados.

### Metodología

La evaluación y valoración de los factores psicosociales se realiza a dos niveles. Primer nivel: cuantitativo, tras la

aplicación del cuestionario (figura 1) se analiza estadísticamente la información recogida en base a unos valores de referencia. Segundo nivel: cualitativo, se analizan las aportaciones personales contenidas en el apartado “Observaciones” que acompaña a todos los ítems del cuestionario.

Para que la impresión recogida sea lo más exacta y cercana posible a la realidad a evaluar, la prueba debe ser cumplimentada por el 100 % de la plantilla. En caso de no ser posible, se recomienda hacer un muestreo teniendo en cuenta la diversidad de puestos de trabajo existentes y elegir una muestra que estadísticamente represente a todas y cada una de las condiciones de trabajo que están presentes en la organización. Las unidades de análisis y la presentación de resultados deberán ser de un tamaño tal que se garantice en todo momento el anonimato y la confidencialidad de las respuestas emitidas.

Como ayuda al análisis cuantitativo se ha desarrollado un programa informático, a partir del cual se obtiene una puntuación que permite la comparación de la situación estudiada con una serie de valores de referencia en cada una de las cuatro variables analizadas, que se detallan más adelante. Ello permite establecer el diagnóstico de situación para cada uno de los cuatro factores.

Respecto al análisis cualitativo de la información recogida, será el Técnico de Prevención que realice la evaluación de riesgos psicosociales el que deba estudiarla y analizarla teniendo en cuenta todos los datos de interés sobre el funcionamiento de la organización recogidos en el marco general de la evaluación. La información cualitativa ofrecida por los trabajadores es de gran importancia y debe servir de base en el diseño de las posteriores medidas y acciones preventivas. Además, considerando que este método ofrece una evaluación inicial en cuatro variables de referencia, esta información adicional determinará la necesidad o no de realizar análisis de mayor profundidad y la dirección de éstos. La información de tipo cualitativo aportada por los tra-

FACTORES PSICOSOCIALES · IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO		
<p>Pregunta 10 ¿Tienes posibilidad de realizar pausas de dependencia del esfuerzo (físico y/o mental) requerido por la actividad? A. No, por la continuidad del proceso o actividad. B. No, por otras causas. C. Sí, las establecidas. D. Sí, según necesidades.</p> <p>A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/></p> <p>OBSERVACIONES</p> <hr/>	<p>Pregunta 11 La actuación del mando intermedios respecto a sus subordinados es: A. Únicamente marca los objetivos individuales a alcanzar por el trabajador. B. Colabora con el trabajador en la consecución de fines. C. Fomenta la consecución de objetivos en equipo.</p> <p>A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/></p> <p>OBSERVACIONES</p> <hr/>	<p>Pregunta 12 ¿Se te facilitan las instrucciones precisas sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas? A. No. B. Sí, de forma oral. C. Sí, de forma escrita (instrucciones). D. Sí, de forma oral y escrita.</p> <p>A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/></p> <p>OBSERVACIONES</p> <hr/>
<p>Pregunta 13 ¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores? A. No. B. Claras, a nivel oral. C. Comunicados escritos. D. Sí, medios orales y escritos.</p> <p>A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/></p> <p>OBSERVACIONES</p> <hr/>	<p>Pregunta 14 ¿Se recuperan los retrasos? A. No. B. Sí, durante las pausas. C. Sí, incrementando el ritmo de trabajo. D. Sí, alargando la jornada.</p> <p>A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/></p> <p>OBSERVACIONES</p> <hr/>	<p>Pregunta 15 ¿Tienes posibilidad de colaborar o realizar de tu tarea? A. No, por mi ubicación. B. No, por el ruido. C. No, por otros motivos. D. Sí, algunas palabras. E. Sí, conversaciones más largas.</p> <p>A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/></p> <p>OBSERVACIONES</p> <hr/>

Figura 1. Detalle del cuestionario

bajadores deberá ser tratada con la misma rigurosidad que la cuantitativa, haciendo especial hincapié en garantizar el anonimato y confidencialidad de las respuestas emitidas.

Con el análisis de los resultados obtenidos, tanto cuantitativos como cualitativos, el método pretende:

- detectar situaciones en la organización desfavorables o muy insatisfactorias, que pueden ser fuente de riesgo para la salud de los trabajadores desde el punto de vista de los factores psicosociales;
- identificar aquellas condiciones de trabajo favorecedoras o satisfactorias que van a contribuir a mejorar la salud y el bienestar de las personas.

### **Variables analizadas**

Con este método se pretende estudiar cuatro variables relacionadas con el entorno laboral que pueden afectar a la salud del trabajador y al desarrollo de la tarea a realizar, puesto que sería prácticamente imposible en un primer análisis valorar todos los aspectos de índole psicosocial que puedan estar afectando la salud de los trabajadores.

Las cuatro variables objeto de análisis son:

- Participación, implicación, responsabilidad
- Formación, información, comunicación
- Gestión del tiempo
- Cohesión de grupo

#### *Participación, implicación, responsabilidad*

La variable PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD especifica el grado de libertad e independencia que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar. Define el grado de autonomía del trabajador para tomar decisiones, ya que un trabajo saludable debe ofrecer la posibilidad de tomar decisiones.

En la formulación de esta dimensión se han integrado aspectos relativos a los siguientes factores: Autonomía, Iniciativa, Control sobre el trabajador, Supervisión, Trabajo en equipo, Control sobre la tarea, Rotación, Enriquecimiento de tareas.

#### *Formación, información, comunicación*

La variable FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN se define como el grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores, facilitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas. Las funciones y/o atribuciones de cada persona, dentro de la organización, tienen que estar bien definidas para garantizar la adaptación óptima entre los puestos de trabajo y las personas que los ocupan.

Esta variable reúne aspectos relevantes de las siguientes áreas de interés: Flujos de comunicación, Adecuación persona – trabajo, Adiestramiento, Aislamiento, Acogida, Descripción de puesto de trabajo.

#### *Gestión del tiempo*

Establece el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas, y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales.

En esta dimensión se han integrado estos factores: Ritmo de trabajo, Carga de trabajo, Fatiga, Apremio de tiempo Autonomía temporal.

### *Cohesión de grupo*

Definimos COHESIÓN DE GRUPO como el patrón de estructura del grupo, de las relaciones que emergen entre los miembros del grupo. Este concepto incluye aspectos como solidaridad, atracción, ética, clima o sentido de comunidad.

La variable Cohesión contiene los siguientes aspectos: Clima social, Cooperación, Manejo de conflictos, Ambiente de trabajo.

Es preciso remarcar que, se incluyen tres ítems referidos al acoso laboral o "mobbing", que, en ningún caso se han de considerar como una variable adicional: No se puede valorar la posible existencia o no de acoso basándose únicamente en estas tres cuestiones. La respuesta afirmativa a las mismas exige un análisis exhaustivo de la situación con la metodología y las técnicas apropiadas.

### **Herramientas del método**

Las herramientas con las que cuenta este método de evaluación de riesgos psicosociales son tres: el cuestionario a cumplimentar, una hoja de recogida de datos de la empresa y una aplicación informática que será de ayuda en todo el proceso de la evaluación. (figuras. 2 y 3)

El cuestionario consta de 30 ítems con varias alternativas de respuesta cuantitativa y una opción de respuesta cualitativa (OBSERVACIONES) en cada una de ellos que posibilita hacer cualquier tipo de aclaración respecto de la respuesta emitida. Previo al cuestionario existe una hoja de datos relativos al trabajador: Algunos de los datos sociodemográficos que aquí aparecen pueden ser eliminados en el análisis de resultados por razones de confidencialidad.

Los 27 primeros ítems del cuestionario están referidos a las cuatro variables a evaluar y constituyen la base del análisis estadístico. Los tres últimos ítems, con dos opciones de respuesta, hacen referencia a la vulnerabilidad de las organizaciones ante el acoso psicológico en el trabajo, entendiendo vulnerabilidad como la mayor o menor posibilidad de generación y mantenimiento de este tipo de situaciones. El cuestionario se presenta en la versión impresa como hoja independiente para facilitar su utilización.

Este instrumento de evaluación no debe ser entendido como un cuestionario de opinión. Tanto los ítems como sus posibles preguntas y sus respuestas han sido elaboradas con el fin de evitar en lo posible los sesgos de subjetividad, puesto que hacen referencia a condiciones de trabajo, situaciones concretas y fácilmente reconocibles por todos y cada uno de los trabajadores de la organización.

Los resultados obtenidos en cada cuestionario se trasladan a una hoja de valoración y de categorización donde, en base a unas puntuaciones estandarizadas, se les asigna un peso que permite diagnosticar en un continuo (de óptima adecuación a máxima inadecuación) el estado de la organización respecto a los cuatro factores estudiados:

- muy inadecuado: situación que debe ser atendida de manera inmediata
- inadecuado: existen problemas que dificultan un adecuado desarrollo de la organización
- adecuado: indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial
- muy adecuado: existen condiciones psicosociales muy favorables.

Figura 2. Aplicación informática: cuestionario

Figura 3. Aplicación informática: estadísticas

### Utilización del método

Este método de evaluación de factores de riesgo psicosocial es sencillo, de fácil aplicación y corrección, lo que no debe confundirse con un método simplista. Es un método que está ideado para que cualquier Técnico de Ergonomía y Psicología Aplicada, aunque no posea formación específica en psicología, pueda realizar una evaluación de los riesgos psicosociales de carácter general.

El tiempo necesario para cumplimentar el cuestionario se sitúa en torno a 15 – 20 minutos. Es importante recordar la necesidad de contestar a todos los ítems, ya que los cuestionarios incompletos se anulan.

Una vez elegida esta herramienta para llevar a cabo la evaluación psicosocial, en caso de no tener acceso a la totalidad de la plantilla, se debe establecer una estrategia

de muestreo que tenga en cuenta todas las condiciones propias y específicas de la organización. Así, como ya se ha mencionado anteriormente, el análisis de los datos reflejará la realidad evaluada, preservando al mismo tiempo la debida confidencialidad y el anonimato de las respuestas emitidas.

### Capacitación de la persona que debe aplicar el método

De acuerdo con el Reglamento de los Servicios de Prevención, Real Decreto 39/1997, será el Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales, especialidad preventiva Ergonomía y Psicología Aplicada, la persona capacitada para llevar a cabo la aplicación del método (Art. 37).

Es recomendable que el Técnico de Prevención esté presente durante la cumplimentación de la prueba, tanto para garantizar el anonimato de las respuestas como para solucionar las dudas que puedan surgir a la hora de cumplimentar los cuestionarios.

### Articulación de medidas preventivas

Tras el análisis de los datos, el técnico debe ofrecer a la empresa las medidas preventivas específicas que sean oportunas, ya que el objetivo de la evaluación de riesgos es servir como punto de partida a la actividad preventiva.

En el apartado GUÍA DE RECOMENDACIONES, a modo de ayuda, se ofrecen una serie de propuestas generales sobre los aspectos importantes a mejorar en cada uno de los factores evaluados, que servirán de guía al técnico en el diseño y articulación de las actuaciones preventivas posteriores.

El compromiso de todos los agentes sociales de la organización, en la elección y adopción de las medidas preventivas específicas, reforzará la eficacia de la actuación, ya que, tal como especifica el método "el camino desde la recomendación genérica a la aplicación práctica no puede hacerse sino desde el conocimiento concreto de la realidad directa y cotidiana." Añadir que la utilización adecuada de esta herramienta de evaluación debe encuadrarse en el marco más amplio de la evaluación de riesgos psicosociales. Esto conlleva la realización de una serie de etapas sucesivas destinadas a recoger información valiosa de la empresa de cara a identificar situaciones que puedan estar afectando a la salud de las personas que la componen y a proponer, cuando sea necesario, medidas preventivas con el objetivo de paliar esas deficiencias. La evaluación de los factores de riesgo psicosocial, por tanto, no debe reducirse a la mera aplicación de un cuestionario.

### 3. VALIDEZ Y FIABILIDAD

En la elaboración de los ítems del cuestionario, respecto a la validez de contenido, además del análisis de los modelos teóricos que se citan en el próximo apartado, se revisaron varios de los métodos de evaluación de riesgos psicosociales existentes:

- El WCCGO (Cuestionario de condiciones de trabajo y control), método belga de diagnóstico de riesgos psicosociales desarrollado por el Servicio de Psicología del Trabajo y de las Empresas de la Universidad de Lieja.
- Listas de Control de la Fundación para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Kompier y Levi, 1974).
- El Método de evaluación de factores psicosociales del INSHT.

Respecto a la validez de constructo y a la fiabilidad, para llegar al actual cuestionario se han llevado a cabo distintas fases de análisis.

1. Análisis semántico, prueba de 25 ítems
2. Juicio de expertos, análisis aspectos metodológicos y de estructura
3. Aplicación del cuestionario provisional, de 25 ítems, en 50 empresas de la Comunidad Foral de Navarra pertenecientes a diferentes sectores industriales
4. Versión definitiva del cuestionario, pasa de 25 a 27 ítems respecto a las cuatro variables objeto de análisis y se añaden 3 ítems sobre acoso (2002).

Previo a la edición definitiva del método, se aplica en una muestra homogénea (25 personas) con el objetivo de obtener información sobre la consistencia interna y su fiabilidad. La elección de una muestra homogénea para llevar a cabo el análisis de coherencia interna descansa en la premisa que en una prueba de carácter objetivo las respuestas de un grupo homogéneo apuntarán en una misma dirección; por tanto, la existencia de puntuaciones dispares obedecerá a falsedad en las respuestas por alguna de las partes encuestadas, problemas de comprensión en alguno de los ítems y/o será debida a que una misma situación es valorada desde distintos puntos de vista.

El análisis estadístico de los datos recogidos en este estudio ofreció un Alfa de Cronbach de 0,71 y una Validez máxima de 0,84.

Paralelamente, el Equipo de Investigación "Educación y Salud", del Departamento de Psicología y Pedagogía de la Universidad Pública de Navarra lleva a cabo un estudio<sup>1</sup> con el objeto de obtener una primera aproximación al estado general de la organización respecto a los factores de riesgo psicosocial como marco de la realidad laboral en la que poder llevar a cabo aplicaciones e intervenciones preventivas.

La muestra inicial participante es de 1000 trabajadores, se descartan por defecto de forma varios cuestionarios, quedando en 846 la muestra definitiva a analizar. Esta muestra se considera representativa tanto de los distintos sectores productivos presentes en la Comunidad Foral como del tejido industrial navarro.

Con el objeto de garantizar la validez y fiabilidad del método de evaluación en todo momento, se ha contado, además, con un estudio llevado a cabo por una empresa externa. El análisis de los datos obtenidos viene a corroborar el nivel de fiabilidad establecido en los anteriores estudios realizados.

Con los distintos datos obtenidos se realiza un estudio estadístico de la prueba en cuanto a su validez y fiabilidad (análisis de las correlaciones entre los distintos factores e inter-ítems, de cada ítem con las cuatro variables estudiadas en el método, de la variabilidad de cada ítem dentro de su variable de referencia, la modificación del Alfa de Cronbach al eliminar un ítem concreto y las medidas de centralidad y dispersión para determinar el poder de discriminación).

Los datos obtenidos del análisis global de todos los ítems muestran una validez factorial de 0,7871 y una fiabilidad de 0,73, lo que supone unos niveles de validez máxima de 0,80.

Se ha comprobado, además, que eliminando el ítem 17 (¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?) mejora la fiabilidad, pero empeora la validez. Se ha decidido mantenerlo dentro de la variable Formación, Información, Comunicación, aunque presente altas correlaciones con los ítems que integran la variable Gestión del tiempo.

En la edición de la segunda versión se han incorporado modificaciones relativas a la forma en que estaban redactadas algunas de las preguntas del cuestionario al objeto de mejorar su comprensión; no se han introducido cambios que afecten al fondo y objetivo inicial del método. Se ha añadido una hoja de recogida de datos de la empresa, de cara a ampliar y contextualizar el análisis resultante; además se ha elaborado un programa informático que facilita la labor de corrección de la prueba.

1. POLLAN, M. y GABARI, I. *Detección y análisis de riesgos psicosociales en las empresas navarras*. U.P.N.A. Pamplona, 2003

Es importante, por último, señalar que el objetivo pretendido con el método "Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgos" es el de identificar la existencia de aquellas situaciones que son desfavorables en el marco de las cuatro variables objeto de estudio. No es por tanto finalidad del método la realización de mediciones más exhaustivas de factores psicosociales específicos, para los que existen pruebas y herramientas concretas. A la vista de los resultados estadísticos obtenidos, estamos en condiciones de decir que el método de evaluación de factores de riesgo psicosocial "Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgos" goza de la suficiente validez y fiabilidad para cumplir el objetivo que persigue.

#### 4. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Este método de evaluación toma como aportaciones teóricas el estudio de la persona en su contexto organizacional desde la Psicología del Trabajo y las Organizaciones y distintas teorías explicativas del estrés laboral. (tabla 2).

Estos conceptos teóricos se sitúan, además, en el contexto de la prevención de riesgos psicosociales y de las recomendaciones e informes de los Organismos internacionales con competencias en esta materia.

Se parte de la definición de estrés como "el desequilibrio sustancial percibido entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo, bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias percibidas" (Mc Grath 1970).

La generación del estrés laboral se explica en base a los modelos de "demanda-control-apoyo" (Karasek 1976

y 1979; Johnson 1988; Karasek y Theorell 1990) y el modelo de "esfuerzo-recompensa" (Siegrist, 1999).

A partir del análisis de dichos modelos teóricos explicativos del estrés laboral aparecen como elementos a tener en cuenta en la prevención y el control del estrés laboral:

- Las exigencias del entorno laboral.
- El control que ejerce el trabajador sobre su trabajo.
- El apoyo social del que éste dispone en la organización.
- El esfuerzo que realiza en la ejecución de su tarea.
- La recompensa que obtiene por su implicación y esfuerzo en la organización.

Las aportaciones de la Psicología del trabajo hacen referencia a aspectos como satisfacción, motivación y clima laboral, y a las relaciones de éstos con la generación de estrés laboral y el ajuste del individuo al entorno laboral.

Por último, se han tenido en cuenta conceptos incluidos en los informes y en las estrategias de actuación propuestas por organismos internacionales competentes en materia de prevención de riesgos laborales como son la Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo, la OIT y la OMS.

Fundamentación teórica
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelos explicativos del estrés Laboral</li> <li>• Aportaciones de la Psicología del Trabajo</li> <li>• Métodos de Evaluación de Riesgos Psicosociales</li> <li>• Aportaciones de Organismos Internacionales</li> </ul>

Tabla 2. Fundamentos teóricos del método

#### BIBLIOGRAFÍA

- (1) KOMPIER, M. Y LEVI, M  
**FUNDACIÓN EUROPEA PARA LA MEJORA DE LAS CONDICIONES DE VIDA Y TRABAJO. Estrés en el trabajo: causas, efectos y prevención. Guía para pequeñas y medianas empresas.** Luxemburgo, 1995.
- (2) INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO.  
**Factores psicosociales. Método de evaluación (AIP N° 20)**  
INSHT, B 1998.
- (3) KARASEK, R.A.  
**Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign,**  
*Admin. Sci. Quart. 24 (285-307), 1979.*
- (4) (KARASEK, R.A. Y THEORELL, T.  
**Healthy work,**  
*Basic Books, N.Y., 1990.*
- (5) MUCHINSKY, P.M.  
**Psicosociología aplicada al trabajo: Una introducción a la psicología industrial y organizacional**  
*Bilbao, Editorial Desclée de Brouwer, S.A., 1994*
- (6) NOGAREDA, C. ET AL.  
**Psicosociología del trabajo**  
*Barcelona, INSHT, 1995*
- (7) UNIVERSIDAD DE LIEJA, S<sup>o</sup> DE PSICOLOGÍA DEL TRABAJO Y EMPRESA.  
**LE WOCCQ. Methode belge de diagnostic des risques psycho-sociaux**  
*Lieja, 2001*
- (8) DIRECCIÓN GENERAL DE LA INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL  
**Factores ergonómicos y psicosociales. Guía de actuación inspectora en factores psicosociales.**  
[http://www.mtin.es/itsi/web/Atencion\\_al\\_Ciudadano/Normativa\\_y\\_Documentacion/Documentacion\\_Riesgos\\_Laborales/007/001/columna1/7.1\\_GUIA\\_DE\\_ACTUACION\\_Factores\\_Psicosociales.pdf](http://www.mtin.es/itsi/web/Atencion_al_Ciudadano/Normativa_y_Documentacion/Documentacion_Riesgos_Laborales/007/001/columna1/7.1_GUIA_DE_ACTUACION_Factores_Psicosociales.pdf)



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

## CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS

### ***AVAL DE TRADUCCIÓN***

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por la señorita Egresada del Programa de Maestría en Seguridad y Prevención de Riesgos del Trabajo: **LEÓN FLORES SONIA DE LOS ANGELES**, cuyo título versa “**LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA SALUD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. DURANTE EL AÑO 2013**”, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimare conveniente.

Latacunga, marzo del 2015

Atentamente,

Msc. Carolina Cisneros  
**DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS**  
C.C. 0502766439



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

---

**SOLICITUD A EXPERTOS PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA**

Latacunga enero 06 de 2015

Msc.  
Edison Salazar  
DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
Presente

De mi consideración:

A través del presente expreso un cordial y efusivo saludo, a la vez; conocedor de su alta capacidad profesional investigativa, me permito solicitar de la manera más comedida, su valiosa colaboración en la **VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA** como un mecanismo a la solución del problema planteado en el siguiente tema de investigación: “**LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA SALUD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. DURANTE EL AÑO 2013**”.

Mucho agradeceré seguir las instrucciones que se anexan al presente.

Por la atención favorable al presente, anticipo mis más sinceros agradecimientos de alta consideración y estima.

Atentamente,

Psi. Ind. Sonia León  
RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

TÍTULO DE LA PROPUESTA: "LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA SALUD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. DURANTE EL AÑO 2013".

3 = MUY SATISFACTORIO	2 = SATISFACTORIO	1 = POCO SATISFACTORIO
-----------------------	-------------------	------------------------

ASPECTOS	3	2	1	OBSERVACIONES
<b>1. EL TEMA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Identificación de la propuesta.</li><li>Originalidad.</li><li>Impacto.</li></ul>				
<b>2. OBJETIVO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Determinación clara y concisa.</li><li>Factibilidad.</li><li>Utilidad.</li></ul>				
<b>3. JUSTIFICACIÓN:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Contribuye a mejorar la organización.</li><li>Contribuye un aporte para la institución o empresa.</li></ul>				
<b>4. FUNDAMENTACIÓN TEORICA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Se fundamenta en teorías científicas contemporáneas.</li><li>Los conceptos son de fácil comprensión.</li><li>Utiliza terminología básica y específica.</li></ul>				
<b>5. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Presenta un orden lógico.</li><li>Tiene coherencia entre si los componentes de la propuesta.</li><li>Se ajusta a la realidad del contexto social.</li><li>Es sugestivo e interesante.</li><li>Es de fácil manejo.</li></ul>				
<b>TOTAL</b>				

<b>VALIDADO POR:</b>	Msc. Edison Salazar		
<b>Área de Trabajo.</b>	<b>Título Profesional.</b>	<b>Cargo u Ocupación.</b>	<b>Año de Experiencia.</b>
Seguridad y prevención de riesgos laborales	Magister	Docente de la Universidad Técnica de Cotopaxi	
<b>Observaciones:</b>			
<b>Fecha: 06-01-2015</b>	<b>Telf.:</b>	<b>Dirección del Trabajo:</b> UTC parroquia Eloy Alfaro	<b>C.I.:</b>

f.....  
Msc. Edison Salazar



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

---

Latacunga enero 06 de 2015

Msc.  
Edison Salazar  
DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
Presente

De mi consideración:

A través del presente expreso un cordial y efusivo saludo, a la vez; conocedor de su alta capacidad profesional, me permito solicitar de la manera más comedida, su valiosa colaboración en la VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO a utilizarse en la recolección de datos para mi investigación sobre **“LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA SALUD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. DURANTE EL AÑO 2013”**.

Mucho agradeceré seguir las instrucciones que se anexan al presente: matriz de operacionalización de variables, los objetivos, instrumentos y los formularios.

Por la atención favorable al presente, anticipo mis más sinceros agradecimientos de alta consideración y estima.

Atentamente,

Psi. Ind. Sonia León  
RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN



## INSTRUCCIONES PARA VALIDACIÓN

### INSTRUCCIONES PARA LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL

**INSTRUMENTO SOBRE:** “LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA SALUD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. DURANTE EL AÑO 2013”.

Lea detenidamente los objetivos, la matriz de operacionalización de variables y el cuestionario de opinión.

1. Concluir acerca de la pertinencia entre objetivos, variables, e indicadores con los ítems del instrumento.
2. Determinar la calidad técnica de cada ítem, así como la adecuación de éstos a nivel cultural, social y educativo de la población a la que está dirigido el instrumento.
3. Consignar las observaciones en el espacio correspondiente.
4. Realizar la misma actividad para cada uno de los ítems, utilizando las siguientes categorías.

**A. Correspondencia de las preguntas del instrumento con los objetivos, variables, dimensiones, indicadores e ítems.**

**P** PERTINENCIA  
**NP** NO PERTINENCIA

En caso de marcar **NP**, por favor pase al espacio de observaciones y justifique su opinión.

**B. Calidad técnica y representatividad**

Marque en la casilla correspondiente:

**O** OPTIMA  
**B** BUENA  
**R** REGULAR  
**D** DEFICIENTE

En caso de marcar **R** o **D**, por favor justifique su opinión en el espacio de observaciones.

**C. Lenguaje**

Marque en la casilla correspondiente:

**A** ADECUADO  
**I** INADECUADO

En caso de marcar **I**, por favor justifique su opinión en el espacio de observaciones



## **OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO PARA LA FASE DE DIAGNÓSTICO**

### **Objetivo General**

Recopilar información para la identificación de: “LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA SALUD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. DURANTE EL AÑO 2013”.

### **Objetivos específicos**

- Evaluar el estado inicial de la empresa en relación a los factores de riesgo psicosocial.
- Identificar situaciones de riesgo de los ámbitos de implicación, participación y responsabilidad; información, comunicación y formación; gestión del tiempo, la cohesión del grupo, liderazgo de superiores y calidad de servicios institucionales.
- Generar información para la implementación de medidas preventivas sobre las áreas o ámbitos de mayor riesgo.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ÍTEMS
LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	Las características del empleo	Nivel de precariedad en el trabajo	Encuesta – Cuestionario	1 –42
		Organización del tiempo de trabajo		
	Características de la tarea	Número de tareas repetitivas		
		Complejidad en los ritmos de trabajo		
	Estructura de la organización	Nivel de ambigüedad y conflicto de rol		
		Personas promovidas de trabajo		
	Comunicación	Estilos de mando, liderazgo		
		Nivel de satisfacción en las relaciones interpersonales		
LA SALUD LABORAL	Actividad laboral	Incapacidad física	Reportes de morbilidad	03-ene
	Medio ambiente de trabajo	Incapacidad mental		
		Ambiente laboral inadecuado		
	Medio ambiente de trabajo	Sobrecarga de trabajo		
		Gestión del riesgo		
	Salud de los trabajadores	Ausencia de programas de vigilancia de la salud		

Elaboración: Psi. Ind. Sonia León



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**RELACIÓN ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES E ÍTEMS**

RELACIÓN ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES E ÍTEMS		
P = PERTINENTE		NP = NO PERTINENTE
ITEMS	A	OBSERVACIONES
1		¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?
2		¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?
3		¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?
4		¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipos, herramientas, etc) para realizar su tarea?
5		Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?
6		Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a?
7		Las situaciones de conflictividad entre trabajadores ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?
8		¿Pueden elegir los trabajadores sus días de vacaciones?
9		¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc)?
10		¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo físico o mental requerido por la actividad?
11		¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?
12		En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?
13		La actuación del grupo de supervisores respecto a los trabajadores es?
14		¿Se recuperan los retrasos?
15		¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?
16		¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?
17		¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?
18		¿Han recibido los mandos medios formación para el desempeño de sus funciones?
19		¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?
20		¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?
21		¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la

	mayoría de trabajadores?
22	¿El trabajador puede detener el trabajo y ausentarse de su puesto?
23	¿Existe, en general, un buen ambiente en su lugar de trabajo?
24	¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?
25	¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?
26	Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nueva maquinaria y/o nuevos métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?
27	¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?
28	De los problemas que existen en un departamento o sección ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?
29	¿Han aumentado las personas retiradas por motivos de acoso psicológico en mi grupo de trabajo?
30	¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo debido a sus características físicas o personales?
31	¿Mi supervisor brinda apoyo para el cumplimiento de tareas y labores?
32	¿Mi supervisor expresa con claridad lo que desea que se realice?
33	¿Mi supervisor brinda conocimientos para realizar el trabajo requerido?
34	¿Mi supervisor planifica, organiza y controla el trabajo?
35	¿Mi supervisor capacita permanentemente en temas que necesita mi grupo de trabajo?
36	¿Mi supervisor respeta y trata con educación a los trabajadores?
37	¿Cómo califica usted la cantidad y calidad de alimentos servidos en el comedor?
38	¿Cómo califica usted el servicio de las personas que atienden en el comedor?
39	¿Cómo califica usted el servicio médico de la empresa?
40	¿Cómo califica usted la limpieza de los baños y vestidores de la empresa?
41	¿Cómo califica usted la dotación entregada mensualmente de equipos de protección personal?
42	Área en la que se encuentra laborando?
43	Lugar en el que se ubica

f.....

Msc. Edison Salazar



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD**

<b>CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD</b>			
<b>O= OPTIMA</b>	<b>B= BUENA</b>	<b>R= REGULAR</b>	<b>D= DEFICIENTE</b>
ITEMS	B	OBSERVACIONES	
1		¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?	
2		¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?	
3		¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?	
4		¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipos, herramientas, etc) para realizar su tarea?	
5		Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?	
6		Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a?	
7		Las situaciones de conflictividad entre trabajadores ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?	
8		¿Pueden elegir los trabajadores sus días de vacaciones?	
9		¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc)?	
10		¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo físico o mental requerido por la actividad?	
11		¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?	
12		En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?	
13		La actuación del grupo de supervisores respecto a los trabajadores es?	
14		¿Se recuperan los retrasos?	
15		¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?	
16		¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?	
17		¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?	
18		¿Han recibido los mandos medios formación para el desempeño de sus funciones?	
19		¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?	
20		¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?	
21		¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de trabajadores?	

22	¿El trabajador puede detener el trabajo y ausentarse de su puesto?
23	¿Existe, en general, un buen ambiente en su lugar de trabajo?
24	¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?
25	¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?
26	Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nueva maquinaria y/o nuevos métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?
27	¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?
28	De los problemas que existen en un departamento o sección ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?
29	¿Han aumentado las personas retiradas por motivos de acoso psicológico en mi grupo de trabajo?
30	¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo debido a sus características físicas o personales?
31	¿Mi supervisor brinda apoyo para el cumplimiento de tareas y labores?
32	¿Mi supervisor expresa con claridad lo que desea que se realice?
33	¿Mi supervisor brinda conocimientos para realizar el trabajo requerido?
34	¿Mi supervisor planifica, organiza y controla el trabajo?
35	¿Mi supervisor capacita permanentemente en temas que necesita mi grupo de trabajo?
36	¿Mi supervisor respeta y trata con educación a los trabajadores?
37	¿Cómo califica usted la cantidad y calidad de alimentos servidos en el comedor?
38	¿Cómo califica usted el servicio de las personas que atienden en el comedor?
39	¿Cómo califica usted el servicio médico de la empresa?
40	¿Cómo califica usted la limpieza de los baños y vestidores de la empresa?
41	¿Cómo califica usted la dotación entregada mensualmente de equipos de protección personal?
42	Área en la que se encuentra laborando?
43	Lugar en el que se ubica

f.....  
Msc. Edison Salazar



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**LENGUAJE**

<b>LENGUAJE</b>		
<b>A= ADECUADO</b>		<b>I= INADECUADO</b>
ITEMS	C	OBSERVACIONES
1		¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?
2		¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?
3		¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?
4		¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipos, herramientas, etc) para realizar su tarea?
5		Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?
6		Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a?
7		Las situaciones de conflictividad entre trabajadores ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?
8		¿Pueden elegir los trabajadores sus días de vacaciones?
9		¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc)?
10		¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo físico o mental requerido por la actividad?
11		¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?
12		En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?
13		La actuación del grupo de supervisores respecto a los trabajadores es?
14		¿Se recuperan los retrasos?
15		¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?
16		¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?
17		¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?
18		¿Han recibido los mandos medios formación para el desempeño de sus funciones?
19		¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?
20		¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?
21		¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de trabajadores?

22	¿El trabajador puede detener el trabajo y ausentarse de su puesto?
23	¿Existe, en general, un buen ambiente en su lugar de trabajo?
24	¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?
25	¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?
26	Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nueva maquinaria y/o nuevos métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?
27	¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?
28	De los problemas que existen en un departamento o sección ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?
29	¿Han aumentado las personas retiradas por motivos de acoso psicológico en mi grupo de trabajo?
30	¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo debido a sus características físicas o personales?
31	¿Mi supervisor brinda apoyo para el cumplimiento de tareas y labores?
32	¿Mi supervisor expresa con claridad lo que desea que se realice?
33	¿Mi supervisor brinda conocimientos para realizar el trabajo requerido?
34	¿Mi supervisor planifica, organiza y controla el trabajo?
35	¿Mi supervisor capacita permanentemente en temas que necesita mi grupo de trabajo?
36	¿Mi supervisor respeta y trata con educación a los trabajadores?
37	¿Cómo califica usted la cantidad y calidad de alimentos servidos en el comedor?
38	¿Cómo califica usted el servicio de las personas que atienden en el comedor?
39	¿Cómo califica usted el servicio médico de la empresa?
40	¿Cómo califica usted la limpieza de los baños y vestidores de la empresa?
41	¿Cómo califica usted la dotación entregada mensualmente de equipos de protección personal?
42	Área en la que se encuentra laborando?
43	Lugar en el que se ubica

f.....

Msc. Edison Salazar



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

---

**SOLICITUD A EXPERTOS PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA**

Latacunga julio 25 de 2014

Doctor  
Carlos Matehu Gonzales  
MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO  
Presente

De mi consideración:

A través del presente expreso un cordial y efusivo saludo, a la vez; conocedor de su alta capacidad profesional investigativa, me permito solicitar de la manera más comedida, su valiosa colaboración en la **VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA** como un mecanismo a la solución del problema planteado en el siguiente tema de investigación: **“LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA SALUD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. DURANTE EL AÑO 2013”**.

Mucho agradeceré seguir las instrucciones que se anexan al presente.

Por la atención favorable al presente, anticipo mis más sinceros agradecimientos de alta consideración y estima.

Atentamente,

Psi. Ind. Sonia León  
RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE POSTGRADOS**

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA**

**TÍTULO DE LA PROPUESTA: “LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA SALUD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. DURANTE EL AÑO 2013”.**

3 = MUY SATISFACTORIO	2 = SATISFACTORIO	1 = POCO SATISFACTORIO
-----------------------	-------------------	------------------------

ASPECTOS	3	2	1	OBSERVACIONES
<b>1. EL TEMA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de la propuesta.</li> <li>• Originalidad.</li> <li>• Impacto.</li> </ul>				
<b>2. OBJETIVO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación clara y concisa.</li> <li>• Factibilidad.</li> <li>• Utilidad.</li> </ul>				
<b>3. JUSTIFICACIÓN:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuye a mejorar la organización.</li> <li>• Contribuye un aporte para la institución o empresa.</li> </ul>				
<b>4. FUNDAMENTACIÓN TEORICA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se fundamenta en teorías científicas contemporáneas.</li> <li>• Los conceptos son de fácil comprensión.</li> <li>• Utiliza terminología básica y específica.</li> </ul>				
<b>5. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenta un orden lógico.</li> <li>• Tiene coherencia entre si los componentes de la propuesta.</li> <li>• Se ajusta a la realidad del contexto social.</li> <li>• Es sugestivo e interesante.</li> <li>• Es de fácil manejo.</li> </ul>				
<b>TOTAL</b>				

<b>VALIDADO POR:</b>	Ing. Carlos Matehu González		
<b>Área de Trabajo.</b> SEGURIDAD Y SALUD DEL TRABAJO	<b>Título Profesional.</b> Magister en Seguridad y prevención de riesgos laborales	<b>Cargo u Ocupación.</b> Asesor-consultor en Seguridad y Salud del trabajo	<b>Año de Experiencia.</b> 30 años
<b>Observaciones:</b>			
<b>Fecha:</b> 30-05-2014	<b>Telf.:</b> 032812879	<b>Dirección del Trabajo:</b> Oficina: Pasaje Padre Salcedo y Belisario Quevedo	<b>C.I:</b> 0501157655

f.....

Ing. Carlos Matehu Gonzales  
C.I: 0501157655



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

---

Latacunga julio 25 de 2014

Doctor  
Carlos Matehu Gonzales  
MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO  
Presente

De mi consideración:

A través del presente expreso un cordial y efusivo saludo, a la vez; conocedor de su alta capacidad profesional, me permito solicitar de la manera más comedida, su valiosa colaboración en la VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO a utilizarse en la recolección de datos para mi investigación sobre **“LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA SALUD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. DURANTE EL AÑO 2013”**.

Mucho agradeceré seguir las instrucciones que se anexan al presente: matriz de operacionalización de variables, los objetivos, instrumentos y los formularios.

Por la atención favorable al presente, anticipo mis más sinceros agradecimientos de alta consideración y estima.

Atentamente,

Psi. Ind. Sonia León  
RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN



## INSTRUCCIONES PARA VALIDACIÓN

**INSTRUCCIONES PARA LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SOBRE: “LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA SALUD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. DURANTE EL AÑO 2013”.**

Lea detenidamente los objetivos, la matriz de operacionalización de variables y el cuestionario de opinión.

1. Concluir acerca de la pertinencia entre objetivos, variables, e indicadores con los ítems del instrumento.
2. Determinar la calidad técnica de cada ítem, así como la adecuación de éstos a nivel cultural, social y educativo de la población a la que está dirigido el instrumento.
3. Consignar las observaciones en el espacio correspondiente.
4. Realizar la misma actividad para cada uno de los ítems, utilizando las siguientes categorías.

**B. Correspondencia de las preguntas del instrumento con los objetivos, variables, dimensiones, indicadores e ítems.**

**P** PERTINENCIA  
**NP** NO PERTINENCIA

En caso de marcar **NP**, por favor pase al espacio de observaciones y justifique su opinión.

**D. Calidad técnica y representatividad**

Marque en la casilla correspondiente:

**O** OPTIMA  
**B** BUENA  
**R** REGULAR  
**D** DEFICIENTE

En caso de marcar **R** o **D**, por favor justifique su opinión en el espacio de observaciones.

**E. Lenguaje**

Marque en la casilla correspondiente:

**A** ADECUADO  
**I** INADECUADO

En caso de marcar **I**, por favor justifique su opinión en el espacio de observaciones



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

---

## **OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO PARA LA FASE DE DIAGNÓSTICO**

### **Objetivo General**

Recoger información para la identificación de: “LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA SALUD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. DURANTE EL AÑO 2013”.

### **Objetivos específicos**

- Evaluar el estado inicial de la empresa en relación a los factores de riesgo psicosocial.
- Identificar situaciones de riesgo de los ámbitos de implicación, participación y responsabilidad; información, comunicación y formación; gestión del tiempo, la cohesión del grupo, liderazgo de superiores y calidad de servicios institucionales.
- Generar información para la implementación de medidas preventivas sobre las áreas o ámbitos de mayor riesgo.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ÍTEMS
LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	Las características del empleo	Nivel de precariedad en el trabajo	Encuesta – Cuestionario	1 –42
		Organización del tiempo de trabajo		
	Características de la tarea	Número de tareas repetitivas		
		Complejidad en los ritmos de trabajo		
	Estructura de la organización	Nivel de ambigüedad y conflicto de rol		
		Personas promovidas de trabajo		
	Comunicación	Estilos de mando, liderazgo		
		Nivel de satisfacción en las relaciones interpersonales		
LA SALUD LABORAL	Actividad laboral	Incapacidad física	Reportes de morbilidad	03-ene
	Medio ambiente de trabajo	Incapacidad mental		
		Ambiente laboral inadecuado		
	Medio ambiente de trabajo	Sobrecarga de trabajo		
		Gestión del riesgo		
Salud de los trabajadores	Ausencia de programas de vigilancia de la salud			

Elaboración: Psi. Ind. Sonia León



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**RELACIÓN ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES E ÍTEMS**

<b>RELACIÓN ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES E ÍTEMS</b>		
<b>P = PERTINENTE</b>		<b>NP = NO PERTINENTE</b>
ITEMS	A	OBSERVACIONES
1		¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?
2		¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?
3		¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?
4		¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipos, herramientas, etc) para realizar su tarea?
5		Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?
6		Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a?
7		Las situaciones de conflictividad entre trabajadores ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?
8		¿Pueden elegir los trabajadores sus días de vacaciones?
9		¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc)?
10		¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo físico o mental requerido por la actividad?
11		¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?
12		En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?
13		La actuación del grupo de supervisores respecto a los trabajadores es?
14		¿Se recuperan los retrasos?
15		¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?
16		¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?
17		¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?
18		¿Han recibido los mandos medios formación para el desempeño de sus funciones?
19		¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?
20		¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?
21		¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de trabajadores?

22	¿El trabajador puede detener el trabajo y ausentarse de su puesto?
23	¿Existe, en general, un buen ambiente en su lugar de trabajo?
24	¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?
25	¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?
26	Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nueva maquinaria y/o nuevos métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?
27	¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?
28	De los problemas que existen en un departamento o sección ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?
29	¿Han aumentado las personas retiradas por motivos de acoso psicológico en mi grupo de trabajo?
30	¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo debido a sus características físicas o personales?
31	¿Mi supervisor brinda apoyo para el cumplimiento de tareas y labores?
32	¿Mi supervisor expresa con claridad lo que desea que se realice?
33	¿Mi supervisor brinda conocimientos para realizar el trabajo requerido?
34	¿Mi supervisor planifica, organiza y controla el trabajo?
35	¿Mi supervisor capacita permanentemente en temas que necesita mi grupo de trabajo?
36	¿Mi supervisor respeta y trata con educación a los trabajadores?
37	¿Cómo califica usted la cantidad y calidad de alimentos servidos en el comedor?
38	¿Cómo califica usted el servicio de las personas que atienden en el comedor?
39	¿Cómo califica usted el servicio médico de la empresa?
40	¿Cómo califica usted la limpieza de los baños y vestidores de la empresa?
41	¿Cómo califica usted la dotación entregada mensualmente de equipos de protección personal?
42	Área en la que se encuentra laborando?
43	Lugar en el que se ubica

f.....

Ing. Carlos Matehu Gonzales

C.I: 0501157655



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD**

<b>CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD</b>			
<b>O= OPTIMA</b>	<b>B= BUENA</b>	<b>R= REGULAR</b>	<b>D= DEFICIENTE</b>
ITEMS	B	OBSERVACIONES	
1		¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?	
2		¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?	
3		¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?	
4		¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipos, herramientas, etc) para realizar su tarea?	
5		Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?	
6		Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a?	
7		Las situaciones de conflictividad entre trabajadores ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?	
8		¿Pueden elegir los trabajadores sus días de vacaciones?	
9		¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc)?	
10		¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo físico o mental requerido por la actividad?	
11		¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?	
12		En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?	
13		La actuación del grupo de supervisores respecto a los trabajadores es?	
14		¿Se recuperan los retrasos?	
15		¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?	
16		¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?	
17		¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?	
18		¿Han recibido los mandos medios formación para el desempeño de sus funciones?	
19		¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?	
20		¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?	
21		¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de trabajadores?	

22	¿El trabajador puede detener el trabajo y ausentarse de su puesto?
23	¿Existe, en general, un buen ambiente en su lugar de trabajo?
24	¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?
25	¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?
26	Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nueva maquinaria y/o nuevos métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?
27	¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?
28	De los problemas que existen en un departamento o sección ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?
29	¿Han aumentado las personas retiradas por motivos de acoso psicológico en mi grupo de trabajo?
30	¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo debido a sus características físicas o personales?
31	¿Mi supervisor brinda apoyo para el cumplimiento de tareas y labores?
32	¿Mi supervisor expresa con claridad lo que desea que se realice?
33	¿Mi supervisor brinda conocimientos para realizar el trabajo requerido?
34	¿Mi supervisor planifica, organiza y controla el trabajo?
35	¿Mi supervisor capacita permanentemente en temas que necesita mi grupo de trabajo?
36	¿Mi supervisor respeta y trata con educación a los trabajadores?
37	¿Cómo califica usted la cantidad y calidad de alimentos servidos en el comedor?
38	¿Cómo califica usted el servicio de las personas que atienden en el comedor?
39	¿Cómo califica usted el servicio médico de la empresa?
40	¿Cómo califica usted la limpieza de los baños y vestidores de la empresa?
41	¿Cómo califica usted la dotación entregada mensualmente de equipos de protección personal?
42	Área en la que se encuentra laborando?
43	Lugar en el que se ubica

f.....

Ing. Carlos Matehu Gonzales  
C.I: 0501157655



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**LENGUAJE**

<b>LENGUAJE</b>		
<b>A= ADECUADO</b>		<b>I= INADECUADO</b>
ITEMS	C	OBSERVACIONES
1		¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?
2		¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?
3		¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?
4		¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipos, herramientas, etc) para realizar su tarea?
5		Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?
6		Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a?
7		Las situaciones de conflictividad entre trabajadores ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?
8		¿Pueden elegir los trabajadores sus días de vacaciones?
9		¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc)?
10		¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo físico o mental requerido por la actividad?
11		¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?
12		En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?
13		La actuación del grupo de supervisores respecto a los trabajadores es?
14		¿Se recuperan los retrasos?
15		¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?
16		¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?
17		¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?
18		¿Han recibido los mandos medios formación para el desempeño de sus funciones?
19		¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?
20		¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?

21		¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de trabajadores?
22		¿El trabajador puede detener el trabajo y ausentarse de su puesto?
23		¿Existe, en general, un buen ambiente en su lugar de trabajo?
24		¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?
25		¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?
26		Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nueva maquinaria y/o nuevos métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?
27		¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?
28		De los problemas que existen en un departamento o sección ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?
29		¿Han aumentado las personas retiradas por motivos de acoso psicológico en mi grupo de trabajo?
30		¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo debido a sus características físicas o personales?
31		¿Mi supervisor brinda apoyo para el cumplimiento de tareas y labores?
32		¿Mi supervisor expresa con claridad lo que desea que se realice?
33		¿Mi supervisor brinda conocimientos para realizar el trabajo requerido?
34		¿Mi supervisor planifica, organiza y controla el trabajo?
35		¿Mi supervisor capacita permanentemente en temas que necesita mi grupo de trabajo?
36		¿Mi supervisor respeta y trata con educación a los trabajadores?
37		¿Cómo califica usted la cantidad y calidad de alimentos servidos en el comedor?
38		¿Cómo califica usted el servicio de las personas que atienden en el comedor?
39		¿Cómo califica usted el servicio médico de la empresa?
40		¿Cómo califica usted la limpieza de los baños y vestidores de la empresa?
41		¿Cómo califica usted la dotación entregada mensualmente de equipos de protección personal?
42		Área en la que se encuentra laborando?
43		Lugar en el que se ubica

f.....

Ing. Carlos Matehu Gonzales  
C.I: 0501157655



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

---

## SOLICITUD A EXPERTOS PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Latacunga enero, 20 de 2015

Ing.

Francisco Jácome J.

MAGISTER EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO

Presente

De mi consideración:

A través del presente expreso un cordial y efusivo saludo, a la vez; conocedor de su alta capacidad profesional investigativa, me permito solicitar de la manera más comedida, su valiosa colaboración en la **VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA** como un mecanismo a la solución del problema planteado en el siguiente tema de investigación: **“LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA SALUD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. DURANTE EL AÑO 2013”**.

Mucho agradeceré seguir las instrucciones que se anexan al presente.

Por la atención favorable al presente, anticipo mis más sinceros agradecimientos de alta consideración y estima.

Atentamente,

Psi. Ind. Sonia León  
RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE POSTGRADOS**

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA**

**TÍTULO DE LA PROPUESTA: “LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA SALUD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. DURANTE EL AÑO 2013”.**

3 = MUY SATISFACTORIO	2 = SATISFACTORIO	1 = POCO SATISFACTORIO
-----------------------	-------------------	------------------------

ASPECTOS	3	2	1	OBSERVACIONES
<b>1. EL TEMA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de la propuesta.</li> <li>• Originalidad.</li> <li>• Impacto.</li> </ul>				
<b>2. OBJETIVO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación clara y concisa.</li> <li>• Factibilidad.</li> <li>• Utilidad.</li> </ul>				
<b>3. JUSTIFICACIÓN:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuye a mejorar la organización.</li> <li>• Contribuye un aporte para la institución o empresa.</li> </ul>				
<b>4. FUNDAMENTACIÓN TEORICA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se fundamenta en teorías científicas contemporáneas.</li> <li>• Los conceptos son de fácil comprensión.</li> <li>• Utiliza terminología básica y específica.</li> </ul>				
<b>5. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenta un orden lógico.</li> <li>• Tiene coherencia entre si los componentes de la propuesta.</li> <li>• Se ajusta a la realidad del contexto social.</li> <li>• Es sugestivo e interesante.</li> <li>• Es de fácil manejo.</li> </ul>				
<b>TOTAL</b>				

<b>VALIDADO POR:</b>	Ing. Francisco Jácome J.		
<b>Área de Trabajo.</b> SEGURIDAD Y SALUD DEL TRABAJO	<b>Título Profesional.</b> Magister en Seguridad y prevención de riesgos laborales	<b>Cargo u Ocupación.</b> Asesor-consultor en Seguridad y Salud del trabajo	<b>Año de Experiencia.</b> 15 años
<b>Observaciones:</b>			
Fecha: 20-01-2015	Telf.:0987457682	<b>Dirección del Trabajo:</b> Latacunga, sector Sur	<b>C.I: 0501689665</b>

f.....

Ing. Francisco Jácome J.  
C.C. 0501689665



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

---

Latacunga enero, 20 de 2015

Ing.

Francisco Jácome J.

MAGISTER EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO

Presente

De mi consideración:

A través del presente expreso un cordial y efusivo saludo, a la vez; conocedor de su alta capacidad profesional, me permito solicitar de la manera más comedida, su valiosa colaboración en la VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO a utilizarse en la recolección de datos para mi investigación sobre **“LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA SALUD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. DURANTE EL AÑO 2013”**.

Mucho agradeceré seguir las instrucciones que se anexan al presente: matriz de operacionalización de variables, los objetivos, instrumentos y los formularios.

Por la atención favorable al presente, anticipo mis más sinceros agradecimientos de alta consideración y estima.

Atentamente,

Psi. Ind. Sonia León  
RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN



ANEXO 2

**INSTRUCCIONES PARA VALIDACIÓN**

**INSTRUCCIONES PARA LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SOBRE: “LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA SALUD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. DURANTE EL AÑO 2013”.**

Lea detenidamente los objetivos, la matriz de operacionalización de variables y el cuestionario de opinión.

1. Concluir acerca de la pertinencia entre objetivos, variables, e indicadores con los ítems del instrumento.
2. Determinar la calidad técnica de cada ítem, así como la adecuación de éstos a nivel cultural, social y educativo de la población a la que está dirigido el instrumento.
3. Consignar las observaciones en el espacio correspondiente.
4. Realizar la misma actividad para cada uno de los ítems, utilizando las siguientes categorías.

**C. Correspondencia de las preguntas del instrumento con los objetivos, variables, dimensiones, indicadores e ítems.**

**P** PERTINENCIA  
**NP** NO PERTINENCIA

En caso de marcar **NP**, por favor pase al espacio de observaciones y justifique su opinión.

**F. Calidad técnica y representatividad**

Marque en la casilla correspondiente:

**O** OPTIMA  
**B** BUENA  
**R** REGULAR  
**D** DEFICIENTE

En caso de marcar **R** o **D**, por favor justifique su opinión en el espacio de observaciones.

**G. Lenguaje**

Marque en la casilla correspondiente:

**A** ADECUADO  
**I** INADECUADO

En caso de marcar **I**, por favor justifique su opinión en el espacio de observaciones



## **OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO PARA LA FASE DE DIAGNÓSTICO**

### **Objetivo General**

Recoger información para la identificación de: “LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA SALUD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. DURANTE EL AÑO 2013”.

### **Objetivos específicos**

- Evaluar el estado inicial de la empresa en relación a los factores de riesgo psicosocial.
- Identificar situaciones de riesgo de los ámbitos de implicación, participación y responsabilidad; información, comunicación y formación; gestión del tiempo, la cohesión del grupo, liderazgo de superiores y calidad de servicios institucionales.
- Generar información para la implementación de medidas preventivas sobre las áreas o ámbitos de mayor riesgo.



**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ÍTEMS
LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	Las características del empleo	Nivel de precariedad en el trabajo	Encuesta – Cuestionario	1 –42
		Organización del tiempo de trabajo		
	Características de la tarea	Número de tareas repetitivas		
		Complejidad en los ritmos de trabajo		
	Estructura de la organización	Nivel de ambigüedad y conflicto de rol		
		Personas promovidas de trabajo		
	Comunicación	Estilos de mando, liderazgo		
		Nivel de satisfacción en las relaciones interpersonales		
LA SALUD LABORAL	Actividad laboral	Incapacidad física	Reportes de morbilidad	2013
	Medio ambiente de trabajo	Incapacidad mental		
		Ambiente laboral inadecuado		
	Medio ambiente de trabajo	Sobrecarga de trabajo		
		Gestión del riesgo		
Salud de los trabajadores	Ausencia de programas de vigilancia de la salud			

Elaboración: Psi. Ind. Sonia León



**RELACIÓN ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES E ÍTEMS**

RELACIÓN ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES E ÍTEMS		
P = PERTINENTE		NP = NO PERTINENTE
ITEMS	A	OBSERVACIONES
1		¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?
2		¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?
3		¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?
4		¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipos, herramientas, etc) para realizar su tarea?
5		Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?
6		Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a?
7		Las situaciones de conflictividad entre trabajadores ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?
8		¿Pueden elegir los trabajadores sus días de vacaciones?
9		¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc)?
10		¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo físico o mental requerido por la actividad?
11		¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?
12		En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?
13		La actuación del grupo de supervisores respecto a los trabajadores es?
14		¿Se recuperan los retrasos?
15		¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?
16		¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?
17		¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?
18		¿Han recibido los mandos medios formación para el desempeño de sus funciones?
19		¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?
20		¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?
21		¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de trabajadores?

22	¿El trabajador puede detener el trabajo y ausentarse de su puesto?
23	¿Existe, en general, un buen ambiente en su lugar de trabajo?
24	¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?
25	¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?
26	Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nueva maquinaria y/o nuevos métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?
27	¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?
28	De los problemas que existen en un departamento o sección ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?
29	¿Han aumentado las personas retiradas por motivos de acoso psicológico en mi grupo de trabajo?
30	¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo debido a sus características físicas o personales?
31	¿Mi supervisor brinda apoyo para el cumplimiento de tareas y labores?
32	¿Mi supervisor expresa con claridad lo que desea que se realice?
33	¿Mi supervisor brinda conocimientos para realizar el trabajo requerido?
34	¿Mi supervisor planifica, organiza y controla el trabajo?
35	¿Mi supervisor capacita permanentemente en temas que necesita mi grupo de trabajo?
36	¿Mi supervisor respeta y trata con educación a los trabajadores?
37	¿Cómo califica usted la cantidad y calidad de alimentos servidos en el comedor?
38	¿Cómo califica usted el servicio de las personas que atienden en el comedor?
39	¿Cómo califica usted el servicio médico de la empresa?
40	¿Cómo califica usted la limpieza de los baños y vestidores de la empresa?
41	¿Cómo califica usted la dotación entregada mensualmente de equipos de protección personal?
42	Área en la que se encuentra laborando?
43	Lugar en el que se ubica

f.....

Ing. Francisco Jácome J.  
C.I: 0501689665



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD**

<b>CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD</b>			
<b>O= OPTIMA</b>	<b>B= BUENA</b>	<b>R= REGULAR</b>	<b>D= DEFICIENTE</b>
ITEMS	B	OBSERVACIONES	
1		¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?	
2		¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?	
3		¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?	
4		¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipos, herramientas, etc) para realizar su tarea?	
5		Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?	
6		Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a?	
7		Las situaciones de conflictividad entre trabajadores ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?	
8		¿Pueden elegir los trabajadores sus días de vacaciones?	
9		¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc)?	
10		¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo físico o mental requerido por la actividad?	
11		¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?	
12		En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?	
13		La actuación del grupo de supervisores respecto a los trabajadores es?	
14		¿Se recuperan los retrasos?	
15		¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?	
16		¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?	
17		¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?	
18		¿Han recibido los mandos medios formación para el desempeño de sus funciones?	
19		¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?	
20		¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?	
21		¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de trabajadores?	

22	¿El trabajador puede detener el trabajo y ausentarse de su puesto?
23	¿Existe, en general, un buen ambiente en su lugar de trabajo?
24	¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?
25	¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?
26	Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nueva maquinaria y/o nuevos métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?
27	¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?
28	De los problemas que existen en un departamento o sección ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?
29	¿Han aumentado las personas retiradas por motivos de acoso psicológico en mi grupo de trabajo?
30	¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo debido a sus características físicas o personales?
31	¿Mi supervisor brinda apoyo para el cumplimiento de tareas y labores?
32	¿Mi supervisor expresa con claridad lo que desea que se realice?
33	¿Mi supervisor brinda conocimientos para realizar el trabajo requerido?
34	¿Mi supervisor planifica, organiza y controla el trabajo?
35	¿Mi supervisor capacita permanentemente en temas que necesita mi grupo de trabajo?
36	¿Mi supervisor respeta y trata con educación a los trabajadores?
37	¿Cómo califica usted la cantidad y calidad de alimentos servidos en el comedor?
38	¿Cómo califica usted el servicio de las personas que atienden en el comedor?
39	¿Cómo califica usted el servicio médico de la empresa?
40	¿Cómo califica usted la limpieza de los baños y vestidores de la empresa?
41	¿Cómo califica usted la dotación entregada mensualmente de equipos de protección personal?
42	Área en la que se encuentra laborando?
43	Lugar en el que se ubica

f.....

Ing. Francisco Jácome J.

C.I: 0501689665



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**LENGUAJE**

<b>LENGUAJE</b>		
<b>A= ADECUADO</b>		<b>I= INADECUADO</b>
ITEMS	C	OBSERVACIONES
1		¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?
2		¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?
3		¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?
4		¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipos, herramientas, etc) para realizar su tarea?
5		Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?
6		Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a?
7		Las situaciones de conflictividad entre trabajadores ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?
8		¿Pueden elegir los trabajadores sus días de vacaciones?
9		¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc)?
10		¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo físico o mental requerido por la actividad?
11		¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?
12		En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?
13		La actuación del grupo de supervisores respecto a los trabajadores es?
14		¿Se recuperan los retrasos?
15		¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?
16		¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?
17		¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?
18		¿Han recibido los mandos medios formación para el desempeño de sus funciones?
19		¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?
20		¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?
21		¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de trabajadores?

22	¿El trabajador puede detener el trabajo y ausentarse de su puesto?
23	¿Existe, en general, un buen ambiente en su lugar de trabajo?
24	¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?
25	¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?
26	Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nueva maquinaria y/o nuevos métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?
27	¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?
28	De los problemas que existen en un departamento o sección ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?
29	¿Han aumentado las personas retiradas por motivos de acoso psicológico en mi grupo de trabajo?
30	¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo debido a sus características físicas o personales?
31	¿Mi supervisor brinda apoyo para el cumplimiento de tareas y labores?
32	¿Mi supervisor expresa con claridad lo que desea que se realice?
33	¿Mi supervisor brinda conocimientos para realizar el trabajo requerido?
34	¿Mi supervisor planifica, organiza y controla el trabajo?
35	¿Mi supervisor capacita permanentemente en temas que necesita mi grupo de trabajo?
36	¿Mi supervisor respeta y trata con educación a los trabajadores?
37	¿Cómo califica usted la cantidad y calidad de alimentos servidos en el comedor?
38	¿Cómo califica usted el servicio de las personas que atienden en el comedor?
39	¿Cómo califica usted el servicio médico de la empresa?
40	¿Cómo califica usted la limpieza de los baños y vestidores de la empresa?
41	¿Cómo califica usted la dotación entregada mensualmente de equipos de protección personal?
42	Área en la que se encuentra laborando?
43	Lugar en el que se ubica

f.....

Ing. Francisco Jácome J.

C.I: 0501689665