



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES
EN UNA EMPRESA PRIVADA EN LA CIUDAD DE QUITO.

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos
para optar por el título de Psicóloga Organizacional

Profesora Guía
Msc. Paulina del Carmen Muñoz Villacis

Autora
Mayra Pamela Tamayo Vaca

Año
2017

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con la estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”

Paulina del Carmen Muñoz Villacis
Magíster en Gestión del Talento Humano
CI. 1706542816

DECLARACIÓN DE LOS PROFESORES CORRECTORES

“Declaro haber revisado este trabajo, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”.

Wagner Gonzalo Villacís Puma
Magíster en Gestión y Desarrollo
SocialCI. 1709175846

Esteban Arturo Muñoz Pasquel
Maestro en Administración
CI. 1707976211

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes”.

Mayra Pamela Tamayo Vaca
CI 1721541504

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis padres quienes me han apoyado incondicionalmente en todo este proceso y en especial a mi hija Luciana que ha sido la motivación y luz en mi vida

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a mi hija Luciana

RESUMEN

En la actualidad existe una tendencia creciente en las organizaciones sobre el bienestar del ser humano y la calidad de vida en el trabajo, enfocándose cada vez más en el estudio del origen y reducción de los Riesgos Psicosociales. Por otro lado, la Cultura Organizacional de una compañía es la esencia de la misma, todas sus creencias, valores, principios, políticas y es lo que da forma y regula la vida organizacional de las personas; basándose en que la cultura que tiene una compañía es fundamental para delimitar la manera en que las personas realizan su trabajo y comportamientos dentro del puesto, se podrían analizar los riesgos psicosociales desde una perspectiva de consecuencia de una cultura organizacional determinada, por lo que sería indispensable un trabajo en forjar una cultura organizacional sólida y con principios aplicables y positivos para el fortalecimiento de las personas y fomento de bienestar en el trabajo.

Palabras clave: Cultura Organizacional, Bienestar laboral, Riesgos Psicosociales

ABSTRACT

At present, there is a growing trend in organizations about human well-being and quality of life at work, focusing more and more on the study of the origin and reduction of Psychosocial Risks. On the other hand, the Organizational Culture of a company is the essence of it, all its beliefs, values, principles, policies and is what shapes and regulates the organizational life of people; Based on the fact that the culture that a company has is fundamental to delimit the way in which the people perform their work and behaviors in the position, it could be analyzed the psychosocial risks from a perspective of consequence of a determined organizational culture, reason why would be indispensable a work in forging a solid organizational culture and with applicable and positive principles for the strengthening of people and the promotion of well-being at work.

Key words: Organizational Culture, Well-being at work, Psychosocial Risks.

ÍNDICE

1. Introducción.....	1
2. Formulación del problema y justificación	3
3. Pregunta de investigación	6
4. Objetivos	6
4.1. Objetivo General.....	6
4.2. Objetivos Específicos	7
5. Marco teórico referencial y discusión temática	7
5.1. Conceptos.....	7
5.1.1. Cultura organizacional	7
5.1.2. Tipos de cultura organizacional	8
5.1.3. Riesgos psicosociales.....	9
5.1.4. Clasificación de Riesgos Psicosociales	11
5.1.5. Cultura organizacional y Riesgos psicosociales	13
5.2. Trabajos previos.....	14
6. Hipótesis o preguntas directrices	16
7. Metodología.....	16
7.1 Diseño y enfoque.....	16
7.2. Muestreo	17
7.3. Recolección de datos	18
7.4. Pre-validación del instrumento.....	20
7.5. Procedimiento	21
7.6. Tipo de análisis.....	21
8. Viabilidad.....	22
9. Aspectos éticos	23
9.1. Consentimientos o asentimientos informados.....	23
9.2. Tratamiento de la información.....	23

9.3. Auto reflexividad	24
9.4. Consecuencia de la investigación	24
9.5. Devolución de resultados	25
10. Análisis de estrategias de intervención	26
11. Cronograma	32
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	38

1. Introducción

En la actualidad se está desarrollando una fuerte tendencia por el estudio de las personas y su desempeño dentro de las organizaciones, lo que se busca son personas productivas y satisfechas con la organización donde trabajan, saber que ofrecer a las personas para retenerlas y obtener lo mejor de sí en el ámbito laboral, pero ¿Cómo se hace esto?, ¿Cuáles son las bases sobre las que hay que manejarse con las personas para conseguir lo mejor de ellas? y por el contrario, ¿Qué sucede cuando no se consiguen los resultados esperados y las bases sobre las que ha sido construida la compañía no son las adecuadas? ¿Qué sucede con el Talento Humano y su bienestar?

La presente investigación trata acerca de la cultura organizacional que es la manera de ser, comportarse y el estilo único de las organizaciones, basándose en principios, políticas, historia, creencias, costumbres y la percepción de las personas que laboran dentro de la misma (Nosnik & Ostrowiak, 2005, p. 49); se cree firmemente que la cultura sobre la cual ha sido construida y diseñada una compañía puede hacer la diferencia en la vida laboral que tienen los colaboradores e incluso llegar a incidir en los riesgos psicosociales que son todos los factores que influyen en la manera en la que una persona realiza el trabajo como ambiente, herramientas, personas, estructura y pueden afectar de manera psicológica al colaborador (Fernández, 2010, pp. 18-19).

El tema central de esta investigación, es el estudio de la posible interacción e influencia existente por parte de la cultura organizacional de una compañía privada en la ciudad de Quito y los riesgos psicosociales que experimentan los trabajadores del Área de Logística de la misma. Lo que se pretende es describir cuál es la cultura organizacional que tiene la empresa e investigar qué riesgos psicosociales tienen los trabajadores en la misma con el fin de identificar la relación entre la cultura organizacional y los riesgos psicosociales que han sido generados en los trabajadores.

Esta investigación es de gran relevancia para la Psicología Organizacional ya que ésta es una rama de la Psicología que se centra en estudiar “cómo se adaptan los empleados al ambiente social de las organizaciones humanas complejas y aborda cuestiones sobre la motivación laboral, la satisfacción en el trabajo, los aspectos grupales y el liderazgo” (Morris & Maisto, 2001, p.451). Por lo que este estudio puede aportar con una idea del por qué las personas pueden tener comportamientos o experimentar riesgos psicosociales que se expresan de manera des adaptativa dentro de los lugares de trabajo e influyen directamente en la percepción de satisfacción que se tiene en las organizaciones, en las cuales se pasa un gran número de horas al día.

El interés de realizar esta investigación ha nacido desde la hipótesis de que la cultura organizacional puede influir tanto de manera positiva como negativa en el nivel de satisfacción y productividad de los colaboradores, siendo la cultura eje central de promoción de bienestar. Por lo que podría ser un inicio para un trabajo mucho más profundo en el que se establezcan planes de acción para poder avanzando y aportando dentro de la Psicología Organizacional en la búsqueda constante de satisfacción de los trabajadores y generar un ambiente propicio e idóneo para que la vida laboral no sea solamente una obligación y una necesidad, sino un medio por el que las personas encuentren su realización personal, profesional y familiar; todo esto a su vez se verá reflejado en el nivel de productividad y resultados conseguidos dentro de las organizaciones.

Este estudio tendrá un enfoque mixto, ya que se utilizarán tanto datos cuantitativos como cualitativos a la par para responder al problema planteado. Además, el diseño será anidado o incrustado concurrente de modelo dominante, ya que si bien es cierto es una investigación mixta, tiene una predominancia marcada en el enfoque cualitativo, basándose en este para el análisis final. Por último, el alcance de la investigación será descriptivo ya que se van a definir y explicar los fenómenos a estudiarse y posteriormente se

realizará un análisis profundo de los hallazgos (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 92, pp. 535-559).

Se aplicarán diferentes herramientas para obtener un mayor nivel de precisión en los resultados, siendo estas: una entrevista inicial con personal de la compañía en todos sus niveles de jerarquía poder conocer la cultura organizacional que tiene la empresa, la aplicación del Test de Navarra y la realización de un Grupo Focal.

La muestra escogida será de la totalidad del personal que labora en el Área de Logística que son 60 personas a las cuales se les aplicará el Test de Navarra para poder medir la presencia de riesgos psicosociales y la intensidad de estos, por otra parte, se realizará un grupo focal con una muestra representativa del total del Área que son 10 personas para profundizar en los hallazgos encontrados con respecto a los riesgos psicosociales, su perspectiva y opinión. De esta manera el análisis de resultados será realizado en base a los datos obtenidos de las múltiples herramientas aplicadas a la muestra seleccionada e investigaciones previamente realizadas para tener un mayor sustento teórico y se obtendrán conclusiones precisas acerca de la existencia de influencia por parte de la cultura organizacional en los riesgos psicosociales encontrados.

2. Formulación del problema y justificación

El presente estudio será enfocado en hombres y mujeres del Área de Logística de una empresa privada en la ciudad de Quito, con el fin de conocer la relación de la cultura organizacional con los riesgos psicosociales y la influencia que tienen en los y las trabajadoras de dicha empresa.

El tema de investigación se ajusta al artículo 33 de la Constitución de la República del Ecuador, basado en el objetivo 9 del Plan Nacional del Buen Vivir y plantea

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía.

El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, p. 34).

Las condiciones bajo las que las personas han venido trabajando en el mundo históricamente han sido un peligro y han ocasionado accidentes y enfermedades que afectan tanto su salud física como psicológica. Sin embargo, se centraban mayormente en el estudio y consecuencias de los riesgos físicos y ambientales, más no en los psicosociales. Con el pasar del tiempo se comenzó a ver la necesidad de prestar una mayor atención a los riesgos psicosociales, ya que éstos, mediante la globalización e industrialización han venido en aumento, generando un malestar psicológico y físico en los trabajadores, afectando el nivel de productividad (Ministerio de Trabajo, 2013, p. 1).

En base a estos descubrimientos, se debe profundizar en el tema de la salud, y en el año 1946 la Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la salud como “el estado completo de bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (Boada-Grau & Ficapal-Cusí, 2012, p.16).

Se comienza a tomar en cuenta a la salud ya no sólo como un estado físico del ser humano, si no que se contempla un bienestar interno y social, esto quiere decir que el bienestar puede ser producto de la interacción de una serie de factores con otros individuos o en condiciones externas al ser humano.

Adicionalmente, se ha profundizado aún más en temas de bienestar y se ha enfocado en el bienestar laboral el cual

Pretende fomentar el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones, prevenir todos los daños de la salud de éstos por las condiciones de su trabajo, protegerlos en su trabajo contra los riesgos para la salud y colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas. (Boada-Grau & Ficapal-Cusí, 2012, p.16).

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) debido a las incorrectas condiciones de trabajo bajo las que las personas laboran, están constantemente expuestas para sufrir accidentes y a esto se le suman los elementos externos con los que los individuos conviven todos los días, que pueden contribuir a la presencia de riesgos y son vistos como negativos (Ministerio de Trabajo, 2013, p. 1).

Ya sea en las minas o en las plantas químicas, en las oficinas o en los campos, los accidentes y enfermedades profesionales causan más víctimas, tanto mortales como en términos de discapacidad, que pandemias mundiales como el VIH y el sida o la tuberculosis. (Organización Mundial del Trabajo, 2011, párr. 1).

Además, según el Ministerio del Trabajo de Ecuador “los factores y los riesgos psicosociales no son un tema secundario en la Salud Laboral. En la actual situación organizacional y del mercado del trabajo son uno de sus grandes problemas” (Ministerio de Trabajo, 2013, p. 8).

Se puede ver que a lo largo de la historia el bienestar ha sido un tema de interés en la sociedad y ha ido evolucionando a otras áreas de la vida de las personas como lo laboral. Es de suma importancia ya que las personas pasan varias horas del día en el trabajo; el ambiente y las condiciones sobre las cuales las personas deben trabajar cada día influyen en la manera en que las personas realizan su trabajo e incluso se pueden convertir en un problema y

ocasionar la presencia de riesgos psicosociales, afectando no solamente su productividad laboral, sino también la estabilidad social e interpersonal.

Por último, esta investigación tiene gran relevancia en el ámbito de la Psicología Organizacional ya que estudia el comportamiento y las actitudes que las personas tienen dentro del ámbito laboral, así como el nivel de satisfacción que es subjetivo dependiendo de lo que los colaboradores creen entregar a la organización, la retribución que obtienen, la manera en la que ésta está organizada y el enfoque que tiene con respecto a los recursos humanos (Peña, Cañoto & Santalla, 2006, p.467).

Por todo lo expuesto, se cree pertinente realizar el estudio acerca de la influencia de la cultura organizacional en los riesgos psicosociales que sufren los trabajadores, ya que éstos dedican gran tiempo del día a laborar y parte de la cultura organizacional son las condiciones y maneras en las que las personas se desempeñan cada día y esto podría estar afectando a la presencia e incremento de los mismos. Hacer conciencia acerca de cómo la cultura organizacional de una empresa puede influir en la presencia de riesgos psicosociales en los trabajadores podría ser útil para que en general se tomen medidas correctivas en términos de cultura y regulaciones para que pueda disminuir la presencia de afectaciones en los individuos por los riesgos psicosociales y a su vez elevar la satisfacción de los trabajadores y su productividad.

3. Pregunta de investigación

¿Cómo influye la cultura organizacional de una empresa privada de la ciudad de Quito en los riesgos psicosociales que presentan los trabajadores?

4. Objetivos

4.1. Objetivo General

Observar la influencia de la cultura organizacional de una empresa privada en la ciudad de Quito en los riesgos psicosociales generados en los trabajadores.

4.2. Objetivos Específicos

- Describir cuál es la cultura organizacional de la empresa.
- Determinar qué riesgos psicosociales se presentan en los trabajadores.
- Observar qué riesgos psicosociales están presentes y relacionarlos con ciertos componentes de la cultura organizacional

5. Marco teórico referencial y discusión temática

5.1. Conceptos

5.1.1. Cultura organizacional

Existen algunas conceptualizaciones para la cultura organizacional, es decir, según Nosnik & Ostrowiak “La cultura tal y como se manifiesta en las organizaciones, es un conjunto de creencias, valores, estilos y hábitos que identifican el perfil normativo y ético de la misma” (2005, p.48).

Por otro lado, Ouchi (1982), indica que “la cultura de una empresa la constituyen, la tradición, las condiciones y los valores que dan lineamientos para un patrón de actividades, opiniones y acciones” (Citado en Murillo, Calderón & Torres, 2006, p. 114).

También se puede ver que para Bloor & Dawson (1994) la cultura es un “sistema de percepciones, significados y creencias sobre la organización, que tiene sentido entre un grupo de personas que comparten experiencias comunes y que guía la conducta del individuo en el trabajo” (Citado en Sánchez, 2003, p.5).

Según lo expuesto previamente existen varias coincidencias en el concepto propuesto por varios autores sobre la cultura organizacional; éstas son creencias, valores, tradiciones compartidas por los miembros de una organización y podemos recalcar que esto se evidencia de manera general; pero la percepción, el significado que cada uno aporta a la cultura va desde el interior del individuo y esta mezcla es la que moldea el comportamiento de las

personas y cómo estas se sienten en el trabajo. “La cultura es el estabilizador de la vida de las organizaciones, y como tal juega un papel crucial en la supervivencia, adaptación y prosperidad de la vida de las mismas en tiempos de turbulencia y transición hacia la sociedad que seguirá la industrial” (Nosnik & Ostrowiak, 2005, p.47).

5.1.2. Tipos de cultura organizacional

Existen algunos tipos de cultura organizacional que se han ido desarrollando con el tiempo para poder entender de mejor manera a las empresas y su comportamiento, según Luna y Paredes (2005, pp. 56-57) podemos encontrar que existen cuatro tipos de culturas:

Cultura rutinaria, en la cual la empresa carece de un plan estratégico estructurado, por esto no hay objetivos ni metas claras, solo el trabajo del día a día; se resuelve los problemas urgentes por lo que los gerentes trabajan constantemente bajo presión y se deben postergar problemas que podrían ser importantes; las decisiones casi siempre son de carácter operativo y táctico, rara vez son estratégicas y el poder de decisión se concentra en el nivel directivo.

Por otro lado, podemos encontrar la cultura burocrática, en la que la base es el control, normas, reglas, procedimientos y rutinas, tomando esto como lo único válido y que todos deben seguir para que la empresa pueda funcionar, descartando la creatividad e innovación por parte de las personas. En este tipo de cultura existe un gran nivel de control hacia las personas y hace énfasis en sus errores.

Por el contrario, se encuentra la Cultura soñadora, en la que la empresa se enfoca en romper con la rutina o, con lo ya establecido a través del deseo propio de mejora, que no siempre significa realizar cambios internos de estructura, sino más bien lo que han identificado que quieren cambiar en ese momento. Para realizar el cambio del que hablan lo que necesitan es que los

individuos tengan la intención de actuar y aprovechar las oportunidades del contexto, muchas veces este deseo por realizar determinado proyecto se puede quedar solo en una simple ilusión porque puede llegar a no concretarse por una falta de proyección y estructura completa.

Por último, se encuentra la cultura flexible, innovadora y con valores compartidos en la que todos los miembros de la organización son vistos como un equipo en el que todos deben asumir determinados riesgos para conseguir objetivos comunes, poniendo las mejores habilidades y trabajo de cada uno, en miras del cumplimiento de la visión de la compañía en base al compromiso con la organización. Aquí la estructura, objetivos y metas organizacionales están bien definidos y a su vez se evita caer en la rutina y burocracia. Los directivos buscan crear un clima de confianza en los colaboradores y ser tolerantes con las equivocaciones, pues creen que éstas son oportunidades de desarrollo y mejora.

La cultura influye en la motivación, en el desempeño y en la satisfacción con el trabajo. Los empleados esperan ciertas recompensas, estímulos y hasta frustraciones, basados en la percepción que tienen de la cultura de su organización. Estas expectativas, por lo general, llevan a la motivación y a un eficaz desempeño. (Luna y Paredes, 2005, p. 58).

Se puede ver como la cultura organizacional es fundamental en la empresa y en la vida laboral de los colaboradores, en muchos casos incluso puede llegar a trascender en otras áreas de su vida ya que puede afectar tanto positiva como negativamente según el tipo de cultura que tiene la empresa.

5.1.3. Riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales, en el ámbito laboral, se pueden definir como un conjunto de patologías, que se expresan en síntomas y/o síndromes, de etiología compleja que están directamente relacionados con los aspectos

macro organizativos (cultura, valores, estilos de liderazgo, etc.), departamentales (relaciones interpersonales, clima laboral, etc.) y personales (características de personalidad, competencias profesionales, etc.). (Boada-Grau & Ficapal-Cusí, 2012, p. 52).

A su vez, estos riesgos que se encuentran presentes en el trabajo están ligados con las funciones que se desempeñan, cómo está distribuida la carga laboral, qué tipo de puesto tiene la persona y su jerarquía, cómo realiza la tarea, el ambiente y entorno en el cual se desenvuelve la persona; esto puede llegar a afectar de manera significativa tanto física como psicológicamente, repercutiendo en el desarrollo y productividad de la persona dentro de la organización (Gil-Monte, 2012, p. 238).

Adicionalmente, según el Ministerio de Protección Social en Colombia (2010) los riesgos psicosociales laborales son

Condición o condiciones del individuo, del medio laboral o extra laboral que bajo determinadas condiciones de tiempo e intensidad de exposición generan efectos negativos en el trabajador(es), en la organización o en los grupos y, por último, producen estrés, el cual tiene efectos a nivel emocional y cognitivo en el comportamiento laboral y social, y a nivel fisiológico. (Citado en Vieco & Abello, 2014, p. 359).

Los riesgos psicosociales laborales presentan una serie de características que hacen que sea complejo detectarlos y más aún prevenirlos, ya que no son objetivos; es decir afectan de diferente manera a cada persona, tienen su propio tiempo y espacio, se ven moldeados por otros factores psicosociales que de nuevo dependerán de cada individuo y son difíciles de modificar; claro que pueden ser diagnosticados en los trabajadores, pero no en el mismo nivel e intensidad, ya que cada trabajador tiene una personalidad diferente y una forma en la percepción y afrontamiento de problemas única (Moreno, 2011, p.8).

Existen varias causas que pueden aportar para la aparición de los riesgos psicosociales, como son exceso de exigencias psicológicas, falta de influencia y de desarrollo, falta de apoyo y calidad de liderazgo, escasas compensaciones y doble presencia. La primera se refiere a situaciones en las que personas deben tomar decisiones apresuradas, bajo presión o cuando deben trabajar de manera rápida o de forma irregular. La segunda se da cuando no se tiene una autonomía al momento de realizar las funciones, no se puede aportar con nada aparte de lo establecido y no se puede decidir en casi nada, ni siquiera cuando hacer un descanso. La tercera hace referencia a no tener apoyo por parte de los jefes o compartir tiempo con las demás personas, estando la mayor cantidad de tiempo aislado y la información que se proporciona para realizar las tareas es inadecuada. La cuarta, se refiere a que no existe una justa retribución por las labores o la situación contractual no es estable, además no existe trato equitativo y existe falta de respeto hacia el personal. Por último, se da cuando no hay equilibrio entre la vida doméstica/familiar y el trabajo (Boada-Grau & Ficapal-Cusí, 2012, pp. 53-54).

Por otro lado, hay una gran clasificación de riesgos psicosociales dentro de los que podemos encontrar: tensión laboral, estrés laboral, mobbing, burnout, adicción al trabajo, entre otros (Boada-Grau & Ficapal-Cusí, 2012, p. 54).

5.1.4. Clasificación de Riesgos Psicosociales

Se pretende tener un mayor entendimiento de los riesgos psicosociales mediante la explicación de cada uno de ellos. La lista de riesgos es extensa y dependiendo del autor se les da el nombre e importancia a los riesgos, por lo que se explicarán los más generales y centrales dentro de la literatura:

Estrés: Patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido de trabajo, organización de trabajo y el medio ambiente del trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y

la frecuente sensación de no poder afrontarlos. (Comisión Europea citado en Moreno & Báez, 2010, p.22).

El estrés es el riesgo psicosocial más general y que está presente en casi todos los riesgos ya que es la respuesta del individuo a las situaciones que está viviendo. Pero esta respuesta la genera el organismo y es de tipo desadaptativo, por esto se convierte en un conflicto para la persona que lo padece; en este riesgo, la persona no posee los recursos para poder responder a las situaciones que está viviendo por lo que pueden llegar a desbordarlo (Moreno & Báez, 2010, pp. 22-24).

Burnout o fatiga Laboral: “Es un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por una larga implicación en una situación que es emocionalmente demandante” (Moreno & Báez, 2010, p.43).

Este síndrome puede causar consecuencias psicosomáticas que tienen repercusiones a nivel laboral; estas repercusiones pueden ser el absentismo y la disminución de la productividad, pero además puede tener consecuencias a nivel personal y familiar, afectando de manera significativa la vida de las personas

Violencia laboral: Éstas pueden adoptar distintas formas, puede tratarse de agresiones físicas o de amenazas, de violencia psicológica, manifestándose a través de intimidación, hostigamiento o acoso basados en distintos motivos, entre ellos el género, la raza o la orientación sexual. (Organización Internacional del Trabajo, 2003, p.5)

De la violencia laboral, se pueden desprender otros riesgos psicosociales más específicos dentro del ámbito de la violencia como:

Acoso Laboral o Mobbing: “Suponen que es todo tipo de conductas ofensivas, humillantes y descalificadoras en el ámbito laboral dirigidas hacia una o varias personas” (Moreno & Báez, 2010, p. 32).

Acoso sexual: Consiste en solicitar los favores sexuales, de forma más o menos abierta, a cambio de la obtención de algún tipo de beneficios laborales o a cambio de no experimentar y sufrir consecuencias desagradables como el despido, el cambio de puesto de trabajo u otros cambios molestos. (Moreno & Báez, 2010, p. 37).

En base a los riesgos psicosociales expuestos se puede observar cómo, aunque son diferentes, tienen características comunes, es decir, son el nivel de afectación psicológica y física que le puede llegar a causar a la persona; esto provoca un deterioro en el estado de ánimo y en el comportamiento. A su vez en las organizaciones podría verse la afectación en el nivel de productividad que tienen los colaboradores, en la actitud que éstos tienen y el nivel de satisfacción que presentan sobre formar parte de la organización y asistir día a día al trabajo. Además, estas afecciones se pueden presentar de manera silenciosa y su afectación puede ser paulatina, por lo que es un tema de preocupación importante y que todas las organizaciones deberían priorizar.

5.1.5. Cultura organizacional y Riesgos psicosociales

La cultura organizacional de las empresas tiene una influencia directa en la manera en que los colaboradores realizan las funciones, como se sienten y desarrollan dentro de la organización (Salazar, Guerrero, Machado & Cañedo, 2009, pp. 67-68).

Según los autores mencionados previamente dentro de la cultura de una organización se encuentran los valores, principios, reglas, conductas, la percepción y la interacción las personas que interpretan esto y le dan sus propios significados, ya que aquí es donde se conecta la forma de ser de la organización con las percepciones, atribuciones y pensamientos propios de

cada individuo. Por esto, se puede decir que estos dos componentes de las organizaciones se encuentran relacionados y se complementan, tanto así que pueden llegar a contribuir tanto de manera positiva como negativa (2009, pp.69-70).

Según Gil-Monte estos factores pueden contribuir de buena o mala manera a la vida de los colaboradores, ya que si es en un ámbito positivo pueden motivar y hacer que las personas se desarrollen de mejor manera en su puesto de trabajo, pero si es negativo pueden ocasionar una disminución en su rendimiento en un deterioro de sus salud física y mental (2012, p.238).

“El entorno en el que vive y trabaja el hombre es un determinante de la productividad y calidad del trabajo que realiza” (Salazar et al, 2009, p. 72). Cabe recalcar que, si bien es cierto que estos factores pueden ser generados a partir de la cultura organizacional de una empresa, la manera en la que son tomados y la medida en la que pueden llegar a afectar a la salud de los trabajadores va a depender de la manera de pensar, la capacidad de afrontamiento de problemas y las diferentes concepciones de calidad de vida que se tengan individualmente (Salazar et al, 2009, pp.69-71).

Se puede observar de manera clara como los componentes esenciales de la cultura de organizacional están ligados con los riesgos psicosociales ya que un ambiente de trabajo saludable y con buenas condiciones para los trabajadores puede ayudar a que éstos se sientan cómodos, fomentar una adecuada salud mental e incrementar la productividad de los colaborados o por el contrario se pueden generar riesgos psicosociales donde las personas se experimentan diferentes sensaciones y niveles de estrés que pueden contribuir con el absentismo, problemas del sueño, agotamiento, estrés, desmotivación, entre otros.

5.2. Trabajos previos

Se realizó una investigación en la ciudad de Quito con el fin de conocer si la cultura organizacional influye en los factores de riesgo psicosocial en el

Departamento Administrativo del Municipio de Quito Zona Quitumbe. El tipo de investigación fue descriptiva con diseño no experimental ya que los datos fueron tomados de forma natural, sin control ni manipulación de variables. No se tomó una muestra porque se realizó la investigación con todas las personas que trabajaban en el Departamento Administrativo. Se utilizaron como instrumentos de medición al cuestionario Wens y cuestionario de Navarra, los cuales tienen validez y confiabilidad a nivel internacional. Dentro de los resultados encontrados se pudo ver que la cultura organizacional tiene relación con los riesgos psicosociales presentes en los trabajadores del Área Administrativa del Municipio. Sin embargo, se pudo comprobar que, aunque los factores de riesgo psicosocial son críticos, no son a consecuencia de la cultura organizacional, ya que prevalecen los puntos positivos de la misma (Farías, 2014, pp.57-63).

Por otro lado, se realizó una investigación en Guatemala con el objetivo de establecer una relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala. El tipo de estudio fue descriptivo transversal, correlacional con enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 46 hombres y mujeres de entre 20 a 50 años de edad, del área administrativa de la institución. Se utilizaron dos cuestionarios para medir tanto el tipo de cultura organizacional que tiene la compañía como el grado de satisfacción que presentan los trabajadores. Dentro de los resultados que se encontraron fueron que existe una correlación directa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral; a pesar de que las personas en el hospital no cuentan con las condiciones óptimas para realizar el trabajo de manera adecuada, los trabajadores se encuentran satisfechos con el ambiente laboral y su trabajo (Salazar, 2013, pp. 33-50).

6. Hipótesis o preguntas directrices

- Conocer cuál es la cultura organizacional de la empresa
 1. ¿Qué tipo de cultura organizacional considera que tiene la empresa?
 2. ¿Cuál es la misión y visión de la empresa?
 3. ¿En qué se basaron para hacer la política?
 4. ¿En qué consiste la política?
 5. ¿Qué tradiciones tiene la empresa?
 6. ¿Qué costumbres tiene la empresa?
 7. ¿Qué beneficios tienen para los trabajadores?
 8. ¿Con qué valores se manejan?

- Describir qué riesgos psicosociales tienen los trabajadores
 1. Los trabajadores presentan riesgos psicosociales tales como estrés laboral, y quemado laboral.

- Observar qué riesgos psicosociales están presentes y relacionarlos con ciertos componentes de la cultura organizacional
 1. Ciertos componentes de la cultura organizacional como: la comunicación, distribución de carga laboral, distribución del tiempo, políticas de bienestar de talento humano contribuyen en la presencia de: estrés laboral y quemado laboral

7. Metodología

7.1 Diseño y enfoque

La investigación tendrá un enfoque mixto ya que se van a recolectar y analizar tanto datos cualitativos como cuantitativos, de esta manera se podrá responder completamente al problema planteado. Además, se pueden ver varios beneficios en este enfoque como son: tener una mirada amplia acerca del fenómeno, lo que hace que el nivel de confianza se incremente; el hecho de tener gran variedad de observaciones hace que se puedan tener una cantidad importante de datos que pueden aportar riqueza a la investigación. Por último,

el enfoque mixto abarca la posibilidad de poder conocer mediante datos cualitativos cuál es la cultura organizacional que tiene la empresa y mediante datos cuantitativos qué riesgos psicosociales están presentes en los trabajadores (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, pp. 535-537).

El diseño será anidado o incrustado concurrente de modelo dominante, ya que principalmente tiene componentes cuantitativos, cómo conocer cuáles son los riesgos psicosociales presentes en los trabajadores y se partirá de ahí para observar ciertos componentes de la cultura en base a entrevistas semiestructuradas para poder conocer la percepción que tienen las personas acerca de los riesgos psicosociales que presentan y cómo se sienten con la cultura organizacional de la compañía (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 559).

El alcance de la investigación será descriptivo ya que se van a definir y especificar los procesos que se viven en las organizaciones con respecto a la cultura que tienen y los riesgos psicosociales que se presentan; con esta descripción de la información recogida se puede desarrollar análisis respectivo (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 92).

7.2. Muestreo

La muestra escogida para la investigación será todo el personal del Área de Logística, 60 personas, de la empresa privada que trabajen por un periodo mayor a 6 meses dentro de la compañía y su trabajo sea a tiempo completo.

La muestra ha sido establecida en base a los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Tabla 1

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Trabajar tiempo completo en la empresa	Estar en tratamiento psicológico por afectación de riesgos psicosociales
Trabajar en el área de logística	Estar tomando fármacos para una afección psicológica
Trabajar por un período mayor a 6 meses en la compañía	Estar en vacaciones
	Estar en periodo de lactancia

7.3. Recolección de datos

Tabla 2

Herramientas de recolección de datos

Herramienta	Descripción	Propósito
Test de Navarra	“Es un cuestionario de evaluación que tiene como objetivo obtener una primera aproximación al estado general de la organización respecto a los factores de riesgo de tipo psicosocial” (Lahera & Góngora, 2002, p.6).	Se aplicará este test con la finalidad de encontrar como está la empresa con respecto de las situaciones de riesgo psicosocial que están viviendo los colaboradores en general. Además se puede clasificar las situaciones de riesgo en base a cuatro parámetros que son:

		<p>“Participación, implicación y responsabilidad; Formación, información y comunicación; Gestión del tiempo y Cohesión de grupo” (Lahera & Góngora, 2002, p.6).</p>
Entrevista	<p>Se realizarán entrevistas semiestructuradas, que se basan en un guion previamente realizado, con la particularidad de que el entrevistador puede adicionar preguntas en el momento de la entrevista si lo cree conveniente dependiendo de cómo se vaya desarrollando el intercambio de información. Todo esto se lo hará de una manera flexible entre el entrevistador y el entrevistado, firmando previamente el consentimiento informado (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 403).</p>	<p>La finalidad de las entrevistas son recabar información de la cultura organizacional que tiene la empresa. Para que posteriormente a la aplicación del test de Navarra se puedan tomar elementos de la cultura y realizar un grupo focal.</p>

Grupo focal	Es un método que sirve para recabar información y conocer a profundidad la problemática de manera grupal, mediante preguntas semiestructuradas y dinámicas grupales. Esta herramienta es usada posteriormente del consentimiento informado (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 409)	Se realizarán grupos focales con el fin de que al momento de haber obtenido los resultados del test de Navarra las personas puedan brindar información de manera más detallada y profunda de su vivencia dentro de la organización y cómo creen que la cultura organizacional puede influir en los riesgos psicosociales que tienen

7.4. Pre-validación del instrumento

Se ha escogido como herramienta, la entrevista semiestructurada, la cual es un instrumento universal y en este caso ha sido diseñada totalmente por mí, en base a todo el material de investigación para poder tener una mayor aproximación a la cultura organizacional de la empresa. Por otro lado, se aplicará el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales, Identificación de Situaciones de Riesgo del Instituto Navarro de Salud Laboral, el cual ha sido considerado válido debido a que tiene un nivel de validez de 0,80, lo que se cree adecuado para los fines que persigue (Lahera & Nogareda, 2009, p.5). Por último, se ha escogido realizar un grupo focal, donde el instrumento es de igual manera una entrevista semiestructurada que se aplicará a un grupo de personas con el fin de profundizar en los riesgos psicosociales.

Todos los instrumentos elegidos han sido previamente validados por un panel de tres expertos de la Universidad de las Américas, asignados por la tutora de este proyecto Paulina Muñoz, la validación se encuentra en el Anexo 2.

7.5. Procedimiento

Se realizará el contacto inicial con la empresa privada en el que se explicaron los propósitos y objetivos de la investigación, así como los beneficios del trabajo con las personas y la identificación de riesgos dentro de su compañía para poder tener una posible mejora y rendimiento en términos de productividad. Después se realizará una reunión en la empresa en la que se llegará al acuerdo de poder realizar la investigación dentro de la misma. Se procederá a firmar el consentimiento informado y realizar entrevistas semiestructuradas con representantes de toda la empresa y de todo nivel jerárquico, para indagar y conocer la cultura organizacional que tiene la compañía. Adicionalmente, se pedirá todo tipo de documentación concirniende a la cultura organizacional, archivos físicos y digitales que puedan proporcionar un mayor conocimiento acerca de la cultura organizacional que tiene la empresa. Después se hará un contacto inicial con los trabajadores del Área de Logística para explicarles lo que se va a hacer y cómo esta investigación puede ser beneficiosa para su bienestar psicosocial, posteriormente se aplicará el Test de Navarra a las 60 personas que trabajan en el Área de Logística para poder conocer la presencia de riesgos psicosociales y en qué medida están presentes. Además, se realizarán grupos focales con grupos de 10 personas a las 60 a las que se les aplicará es Test, para poder conocer más a profundidad la vivencia de las personas con los riesgos psicosociales y poder realizar una posible conexión entre ciertos elementos de la cultura organizacional y los riesgos que se están vivenciando cada día, todo esto posteriormente a la firma de los consentimientos informados. Por último, se culminará con la devolución de resultados para la compañía.

7.6. Tipo de análisis

Se realizará un análisis de tipo cualitativo con el objetivo de “organizar, sintetizar, dar estructura y significado a los datos de investigación”. Dentro de esto se utilizará un análisis por edición, mediante las entrevistas semiestructuradas y el grupo focal se leerá toda la información previamente

transcrita, se desarrollarán esquemas de categorías y códigos para poder organizar, clasificar la información obtenida y sacar resultados (Pineda & Alvarado, 2008, pp. 207-209).

A su vez, se utilizará el análisis cuantitativo basado en los objetivos e hipótesis de investigación para poder obtener resultados de la información mediante el procesamiento y organización de datos; esto se lo realizará con el análisis descriptivo, después de obtener los resultados del Test de Navarra a todos los trabajadores del Área de Logística de la empresa privada. Para el análisis de estos resultados se usará la técnica de medidas de tendencia central con la finalidad de encontrar similitudes y diferencias de los valores reflejados en el Test y poder comprobar la posible existencia de riesgos psicosociales en los colaboradores (Pineda & Alvarado, 2008, pp. 204-205).

8. Viabilidad

Es factible realizar este estudio, ya que se ha realizado un primer acercamiento a la compañía y expresaron tener toda la apertura para realizar esta investigación, por lo que colaborarán en todo lo que sea necesario para que sea llevado a cabo. Por otro lado, como se utilizarán las instalaciones de la misma empresa no se necesitará invertir recursos económicos para la ejecución de los instrumentos de aplicación, como entrevistas y el cuestionario. Además, se cuenta con el apoyo por parte de la tutora, quien ha estado a cargo de guiar este estudio y ha colaborado de manera significativa con sus conocimientos y correcciones para obtener una investigación precisa del problema planteado.

9. Aspectos éticos

Dentro de los aspectos éticos que se pueden encontrar dentro de la investigación están:

- Se utilizará un modelo de consentimiento informado en el que las personas aceptan voluntariamente participar en la investigación, con la posibilidad de salir del proceso en cualquier momento
- Se guardará la confidencialidad de toda la información proporcionada con sus excepciones
- Se mantendrá todo el tiempo una relación de respeto y netamente con fines investigativos
- En caso de existir un conflicto de intereses la investigación será suspendida
- La selección de la muestra se la hará únicamente basada en fines académicos
- Los resultados de la investigación serán totalmente transparentes y se les entregarán a los participantes

9.1. Consentimientos o asentimientos informados

Para esta investigación se utilizará un consentimiento informado, ya que todas las personas que integran la muestra son mayores de edad (Anexo 1).

9.2. Tratamiento de la información

El manejo de la información será totalmente confidencial, los datos obtenidos serán usados únicamente con fines académicos y todo esto se encuentra especificado en el consentimiento informado para garantía de los participantes. En el caso de que los participantes deseen que se conserve el anonimato así se lo hará. Adicionalmente, las personas tienen la libertad de decidir el retirarse de la investigación si lo creen pertinente. Por último, cabe mencionar que existen excepciones a la confidencialidad y son: cuando la información que se

ha proporcionado puede poner en peligro a una o varias personas y en el momento en que se detecte que uno de los participantes puede causarse daño a sí mismo o al resto de personas.

9.3. Auto reflexividad

La motivación que tuve para escoger el tema de este proyecto es mi interés por bienestar físico y psicosocial de los colaboradores de las compañías. Me llama la atención descubrir que causantes pueden detonar riesgos psicosociales en las personas y cómo esto puede perjudicar su vida y productividad laboral.

Tengo un sesgo que es el pensamiento de que la cultura organizacional puede influir de manera tanto positiva como negativa en la aparición de riesgos psicosociales en los trabajadores. En mi opinión, el hecho de que una empresa tenga una cultura organizacional rígida y burocrática hace que las personas puedan desarrollar riesgos psicosociales, a diferencia de una cultura flexible y volcada al bienestar de los colaboradores.

9.4. Consecuencia de la investigación

Por un lado, esta investigación puede ocasionar que la empresa donde se realizará tome conciencia de la importancia de la cultura organizacional en el bienestar de los trabajadores y que sepan cómo esta puede llegar a afectar la productividad de los mismos; de este modo tomar medidas correctivas y mejorar la cultura organizacional de la empresa.

Además, puede que los resultados causen satisfacción en los directivos de la compañía porque se dan cuenta de que la manera en la que se han venido manejando y la cultura organizacional de su empresa es la adecuada e incluso sobrepasa las expectativas ya que tienen un nivel casi nulo de riesgos psicosociales en sus trabajadores.

Finalmente, con el aporte realizado mediante la investigación, ésta podría servir como fuente de conocimiento para que las empresas sepan cómo deben instaurar su cultura organizacional y buscar los componentes que se encuentren dentro de esta, pensando en función del beneficio de los colaboradores, que a su vez repercute directamente en su nivel de productividad.

9.5. Devolución de resultados

Los resultados serán devueltos tanto al Gerente del Área de Talento Humano como de Logística de la compañía, con la entrega del trabajo de investigación escrito y un informe detallado del proceso que se siguió con la muestra, con la finalidad de que puedan usar la información para realizar planes de acción y mejora de la Organización.

9.6 Derechos de autor

La propiedad intelectual de los trabajos de titulación pertenecerá a la Universidad. En casos extraordinarios en los que el o los estudiantes tengan razones para solicitar que la propiedad intelectual les pertenezca, deberán solicitarlo directamente a su Decano o Director, al momento de solicitar la aprobación de su Plan de Trabajo de Titulación. El Decano o Director tratará el tema con la Vicerrectoría Académica y la Dirección de Secretaría Académica. Se comunicará la respuesta al solicitante a más tardar dentro los 30 días siguientes a su requerimiento. Los trabajos de titulación, de aceptarse el requerimiento del estudiante, serán tratados como secreto comercial e información no divulgada en los términos previstos en la Ley de Propiedad Intelectual. (UDLA, 2013, p.11).

10. **Análisis de estrategias de intervención**

En base a los posibles resultados de la investigación, se pueden proponer diferentes estrategias que podrían contribuir a una mejora en la Cultura Organizacional de la compañía, enfocados en diferentes ámbitos, el global que sería para toda la organización y uno más específico para combatir a la presencia y reducir Riesgos Psicosociales que presentan los colaboradores al momento.

Para poder lograr mejoras dentro de la organización es necesario un moldeamiento en la Cultura Organizacional que tiene la empresa, ya que lo que se quiere conseguir es un comportamiento y reacciones distintas en las personas, por ende, una reingeniería de la cultura sería lo más óptimo para poder obtener un cambio de raíz, esto puede darse mediante estrategias gerenciales y la introducción de nuevos valores por parte de la alta dirección (García, 2005, pp. 165-166).

Lo primero que se debe realizar es un análisis de todos los elementos que contiene la cultura, es decir saber a ciencia cierta cuál es la cultura existente, después se puede analizar qué cambios se quieren conseguir para poder reducir la presencia de riesgos psicosociales y fomentar el bienestar de los empleados, es decir un cambio en el enfoque que se ha venido adoptando hasta el momento ya que no ha proporcionado buenos resultados en términos de comodidad y tranquilidad en los colaboradores; por último evaluar si los cambios que se pretende realizar son factibles y suficientes para conseguir una mejora.

Las personas están acostumbradas y tienen arraigados ciertos hábitos comportamentales que son basados en el estilo de Cultura Organizacional en el que se ven inmersos, por esto, es indispensable que cualquier cambio que se realice en términos de valores, políticas, creencias, se lo dé desde la alta dirección, tomando una postura de compromiso y positivismo hacia los cambios

a realizarse y que ellos sean los primeros en promulgar el construir nuevos hábitos y demostrarlos con el ejemplo. “El cambio cultural es posible cuando nuevos valores son incorporados a través del ejemplo de los directivos; pero sólo cuando los miembros de la organización vean los beneficios de los nuevos valores, éstos llegarán al nivel de creencias inconscientes” (García, 2005, p.166).

El mencionado cambio de la Cultura Organizacional puede contribuir en la mejora de la Cultura Organizacional en un futuro, es decir que exista un nuevo enfoque organizacional y por consecuencia minimizar la presencia de los riesgos identificados; y a su vez, bloquear la posibilidad de la entrada de nuevos Riesgos Psicosociales.

En la actualidad y con los avances que ha habido en el mundo organizacional y sobre el funcionamiento y bienestar de los individuos dentro de las organizaciones, es fundamental tomar en cuenta qué tipo de cultura organizacional se quiere tener y cuál es la idónea para generar un ambiente propicio para el desarrollo de las personas dentro de la vida laboral, ya que la cultura es parte esencial de las organizaciones, y es lo que le da forma y razón de ser a la misma. Por esto, se propone que el cambio de cultura organizacional sea guiado hacia un enfoque más flexible, en el que exista una cultura definida y delimitada, pero dando la posibilidad de opinión y contribución por parte del personal en ideas, innovación y mejoras para el sostenimiento adecuado de la organización.

Por otro lado, para trabajar directamente con los Riesgos Psicosociales identificados en esta investigación en la compañía se pueden proponer estrategias específicas de trabajo en las que se pueden minimizar los que ya están presentes esperando que el trabajo realizado con la cultura haga que no continúen incrementándose o apareciendo nuevos riesgos.

Cómo se ha podido evidenciar éste tipo de riesgos pueden afectar de manera significativa a las personas, no sólo en su nivel de productividad, sino incluso hasta su calidad de vida y bienestar físico y psicológico, teniendo como consecuencias en las personas el absentismo laboral e incluso intenciones de abandonar a la compañía, el distanciamiento laboral y pérdida del interés por trabajar en la empresa e incluso llegar a tener una insatisfacción tal que repercute en graves problemas de ansiedad, estrés, apatía, entre otros. Por lo que un trabajo específico para aplacar estos factores es fundamental para obtener resultados en conjunto con el trabajo en la cultura, de hecho el formular políticas que garanticen el bienestar físico y psicológico de los colaboradores de la empresa es un paso imperativo en la reestructura de la cultura organizacional, por esto es que van de la mano y pueden ser trabajados a la par, teniendo en cuenta las políticas, creencias, valores y la seguridad y salud ocupacional de todas las personas que trabajan día a día en la empresa (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013, p.31).

Existen diversas estrategias para prevenir y manejar riesgos según el sector; concretamente en relación a los riesgos psicosociales, el diseño de las estrategias de revisión y control deberá considerar los distintos niveles (organizacional e individual) y atender a los tipos de intervención primaria, secundaria y terciaria. (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013, p. 33).

Dentro del nivel primario se encuentra el trabajo que se realiza con toda la organización, aquí puede entrar la reestructura de la Cultura Organizacional, creación de nuevas políticas, creencias, valores y una estructura con enfoque al bienestar laboral, mediante el trabajo en conjunto con representantes de la compañía en todos los niveles jerárquicos, se realizarán grupos de trabajo en los que las personas con cualidades identificadas podrán aportar para la construcción de los lineamientos y políticas mencionadas anteriormente. A nivel secundario, se trabaja con los grupos identificados de riesgo para minimizar los efectos de los Riesgos Psicosociales y contrarrestar sus efectos, mediante

talleres de prevención y de psicoeducación con respecto a lo que son los riesgos psicosociales y cómo identificarlos desde el inicio. Por último, a nivel terciario, se enfoca ya en el riesgo específico que tiene cada trabajador y sería un trabajo más direccionado a cada persona (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013, pp. 33-34).

Lo aconsejable sería trabajar y realizar estrategias de intervención a todos los niveles organizativos con el fin de tener una mayor probabilidad de eficacia en términos de reducción y lo más importante es que los resultados conseguidos puedan mantenerse a lo largo del tiempo y el espacio, perpetuando el bienestar.

En base a la evaluación realizada y los resultados obtenidos, se puede realizar un plan de trabajo, escogiendo un grupo de control para poder monitorear los avances, así como nuevas aplicaciones de la herramienta para evaluar el post trabajo realizado, es decir, después del proceso de intervención planificado y ejecutado, volver a evaluar y medir la presencia de Riesgos Psicosociales.

Los planes realizados para trabajar deben ser totalmente realistas, ya que si son muy ambiciosos pueden quedarse solo en planes y fracasar en el momento de la ejecución, por lo que se pretende delimitar bien el problema en base a los resultados encontrados y priorizar el tipo de trabajo que se quiere realizar y cuáles son los avances que se pretende obtener en un tiempo determinado. A su vez, los planes aplicados deben ser fáciles de utilizar y con un alcance que cubra todas las necesidades planteadas.

En estos dos procesos de intervención que son la reestructura de la Cultura Organizacional y el trabajo específico para contrarrestar los Riesgos Psicosociales evidenciados al momento deben involucrar a toda la Organización, si bien es cierto las estrategias pueden salir desde el nivel estratégico y directivo, deben procurar incluir y a todo el personal, para que estos sean los primeros en empoderarse con el proceso y tener una visión a futuro de las repercusiones de un trabajo realizado a conciencia en beneficio de

todos los colaboradores y por consiguiente la sostenibilidad y desarrollo de la empresa. De hecho, el involucramiento del personal tiene tal relevancia, que puede ser considerada una estrategia de intervención en el que las personas pueden disminuir ciertos Riesgos Psicosociales porque puede contribuir en la comunicación efectiva dentro de la organización y aumentar su nivel de compromiso y motivación.

En el trabajo de involucramiento del personal, se encuentra la fase de información, comunicación y concientización de lo que se va a realizar en la compañía y el por qué se lo va a llevar a cabo, esta sería una etapa en la que ya se ha identificado lo que se quiere cambiar y mejorar, los planes de acción elaborados y estrategias bien planteadas con respecto a los Riesgos Psicosociales encontrados y el tipo de Cultura Organizacional a la que se pretende llegar, por lo que los canales de comunicación y la manera en la que se va a presentar la información es crucial a la hora de una correcta ejecución de las estrategias, ya que esto será dado en función del entendimiento del problema y las posibles soluciones por parte de los colaboradores.

Ahora bien, con respecto al contenido de los planes de acción para contrarrestar los riesgos evidenciados en el personal de Logística de la compañía pueden incluir varios dependiendo de los tipos de riesgos presentes, cómo, por ejemplo:

En burnout y estrés laboral se puede tomar en cuenta la carga laboral que están teniendo los colaboradores mediante una herramienta de análisis de cargabilidad de trabajo y de esta manera poder hacer una mayor distribución del contenido de las tareas, los plazos de entrega, la posibilidad de que las personas puedan distribuir y manejar el tiempo de la manera en la que crean conveniente con tal de mostrar resultados de calidad, en lugar de tener un trabajo bajo presión, o de ser el caso de que su trabajo por esencia sea bajo presión, se debe procurar realizar actividades que puedan despejar la mente de los colaboradores y distraerse de las actividades absorbentes que estos tengan. A su vez, se pueden realizar reuniones semanales para que las

personas puedan expresar como se han sentido y poder ser escuchadas con la finalidad de elevar la percepción de importancia que ellos creen tener en la organización, aumentar su nivel de motivación y con ello la productividad.

En acoso sexual y mobbing se puede trabajar primero con talleres para brindar información acerca de la delimitación de lo que serían estos dos tipos de riesgos para que los colaboradores puedan estar alertas y poder identificar si están ocurriendo en sus respectivas áreas, fomentar un ambiente de confianza en el que los colaboradores no tengan miedo de expresar lo que están viviendo, sino más bien puedan expresar cualquier irregularidad acerca de estos temas. Además, tener un mayor control por parte de los directivos con relación a los límites laborales y estar alertas al clima laboral que se está manejando dentro de las diferentes áreas de la empresa.

Lo importante no es la identificación de la Cultura Organizacional o los Riesgos Psicosociales presentes en la compañía, ya que esto sería solo una etapa inicial en un largo camino por conseguir la mejora constante tanto para los colaboradores y la rentabilidad y éxito de la compañía, sino los planes y cambios a realizarse de una manera organizada y planificada, rompiendo hábitos y patrones de interacción y comportamientos establecidos, donde lo que se busca es que los cambios realizados puedan ser duraderos y con expectativas de mejora constante.

Se debe tomar en cuenta que los planes de mejora son propios de cada organización y no pueden ser estandarizados y aplicados a todas las compañías ya que los riesgos identificados son propios de la organización, estilo de liderazgo, clima laboral, división del trabajo y las tareas. A su vez, la Cultura Organizacional es única e irrepetible y es lo que da vida y razón de ser de una organización por lo que los cambios a realizarse dentro de esta deben estar enmarcados en un profundo análisis de la misión, visión y objetivos que se pretenden perseguir en conjunto con el enfoque y la importancia que le da la alta dirección a las personas y su nivel de bienestar.

Cabe recalcar que todo el trabajo que se pueda realizar en términos de disminución y erradicación de los Riesgos Psicosociales evidenciados en la empresa deben estar fundamentados en los cambios y reestructura realizada a nivel de Cultura Organizacional, ya que esta será la base para tener lineamientos de trabajo y a su vez tener herramientas que garanticen el cumplimiento de los planes estipulados en conjunto con el involucramiento de todo el personal de la empresa.

11. Cronograma

Tabla 3

Cronograma

Actividades	Fecha/Mes	Descripción
Elección de tema de investigación	16/03/2016	Se revisaron todas las alternativas posibles para escoger el tema de investigación
Capacitación acerca del uso de la biblioteca virtual de la universidad	23/03/2016	Se recibió una capacitación para poder acceder a la biblioteca virtual de la Universidad y poder realizar una búsqueda con información de calidad
Búsqueda de información acerca de mi tema	28/03/2016	Se realizó la búsqueda de toda la posible información existente acerca del tema escogido

<p>Recabar la información más importante de la búsqueda</p>	<p>29/03/2016</p>	<p>Se filtró toda la información escogida para saber cuál proporcionaba información enriquecedora para el tema</p>
<p>Reunión en Coordinación de la Escuela de Psicología para hablar acerca de mi tema</p>	<p>31/03/2016</p>	<p>Me reuní con Pablo Molina, Coordinador de Psicología para conversar de mi tema y que me dé una retroalimentación del mismo, de esta manera saber si estoy bien encaminada y donde podía encontrar la mejor información</p>
<p>Primera entrega del trabajo</p>	<p>15/04/2016</p>	<p>Presente la primera parte del trabajo de investigación para la materia Metodología de la Investigación</p>
<p>Contacto inicial con la empresa privada</p>	<p>02/05/2016</p>	<p>Se realizó el contacto inicial con la empresa privada con el fin de conocer la disponibilidad y apertura para poder realizar el proyecto y el</p>

		resultado fue positivo
Investigar acerca de mi tema	16/05/2016	Con el fin de realizar la segunda parte del proyecto se continuo con la investigación de información acerca del tema
Reunión con un experto en mi tema	25/05/2016	Me reuní con Cesar Larrea para conversar acerca de mi tema y su opinión, así como recomendaciones en especial de libros que pueden ser de ayuda
Segunda entrega trabajo	01/06/2016	Se realizó la segunda entrega del trabajo para la materia Metodología de la Titulación
Tercera entrega trabajo	03/07/2016	Se realizó la entrega del trabajo final de la materia Metodología de la Titulación

REFERENCIAS:

- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Boada-Grau, J., & Ficapal-Cusí, P. (2012). *Salud y Trabajo: Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.
- Farias, R. C. (2014). *La cultura organizacional y su relación con los factores psicosociales en el Departamento Administrativo del Municipio de Quito Zona Quitumbe* (Tesis de Pregrado). Obtenido de Universidad Central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3657/1/T-UCE-0007-177.pdf>
- Fernández, R. (2010). *La productividad y es riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Alicante: Editorial Club Universitario.
- García, C. (2005). Una aproximación al concepto de cultura organizacional. *Universidad Piloto De Colombia - Pontificia Universidad Javeriana*, 5 (1) 163-174.
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos Psicosociales en el trabajo y Salud ocupacional. *Peru Med Exp*, 29 (2), 237-241.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, M. (2006). *Metodología de la Investigación*. México D.F: McGraw-Hill Interamericana.
- Instituto Navarro de Seguridad Laboral. (2002). Test de factores psicosociales: Identificación de situaciones de riesgo. Obtenido de Instituto Navarro de Seguridad Laboral: <http://www.ual.es/GruposInv/Prevencion/evaluacion/procedimiento/F.%20Factores%20Psicosociales.pdf>

- Lahera, M. & Góngora, J. (2002). *Factores Psicosociales Identificación de Situaciones de Riesgo*. Obtenido de Instituto Navarro de Salud Laboral: <http://www.ual.es/GruposInv/Prevencion/evaluacion/procedimiento/F.%20Factores%20Psicosociales.pdf>
- Lahera, M., & Nogareda, C. (2009). *El método del ISNL para la identificación y evaluación de factores psicosociales*. Retrieved from Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/840%20web%20.pdf>
- Luna, V., & Paredes, A. (2005). *Cultura de la innovación y gestión tecnológica para el desarrollo de los pueblos y desarrollo productivo*. Bogotá: Convenio Andrés Bello.
- Ministerio de Trabajo. (27 de septiembre de 2013). *Factores y riesgos laborales psicosociales: Nuevos riesgos laborales emergentes e introducción a la evaluación*. Obtenido de Factores y Riesgos Laborales. Introducción a la evaluación: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57, 4-19.
- Moreno, B., & Báez, C. (Noviembre de 2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Morris, C., & Maisto, A. (2001). *Introducción a la Psicología Décima Edición*. México D.F: Pearson Educación.
- Murillo, G., Calderón, H., & Torres, N. (2006). *Cultura organizacional y bienestar laboral*. Colombia: Red Cuadernos de Administración.
- Nosnik, A., & Ostrowiak, A. (2005). *Culturas organizacionales: su origen, consolidación y desarrollo*. Madrid: Netbiblo.

- Organización Internacional del Trabajo. (28 de abril de 2011). *Día mundial de seguridad y salud en el trabajo*. Obtenido de http://www.oit.org.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=2449:dia-mundial-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo&catid=117:ultimas-noticias&Itemid=1305
- Organización Internacional del Trabajo. (2003). *La violencia en el Trabajo*. Obtenido de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_117581.pdf
- Peña, G., Cañoto, Y., & Santalla, Z. (2006). *Una Introducción a la Psicología*. Caracas: Editorial Texto.
- Pineda , E., & Alvarado, E. (2008). *Metodología de la Investigación*. Washington, D.C: Series PALTEX, 3era Edición.
- Salazar, J. G., Guerrero, J. C., Machado, Y. B., & Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales de la vida laboral. *ACIMED*, 20 (4), 67-75.
- Sanchez, J. (2003). Cultura y Recursos Humanos: Consideraciones desde un estudio piloto. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 11(31), 20 páginas.
- Salazar, J. (2013). *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala (Tesis de Pregrado)*. Obtenido de Universidad Rafael Landívar: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Salazar-Jesica.pdf>
- Vieco, G., & Abello, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385.

ANEXOS

Anexo 1

Universidad de las Américas
Carrera de Psicología
Consentimiento informado

Yo, _____, he sido convocado/a para colaborar en el proyecto de investigación científica acerca de la Influencia de la Cultura Organizacional de una empresa privada en la ciudad de Quito en los riesgos psicosociales que tienen sus trabajadores.

Esta investigación se realiza previa a la obtención del título de Psicólogo Organizacional de la carrera de psicología de la Universidad de las Américas.

Mi participación en este estudio contempla una entrevista de aproximadamente de una hora la misma que será grabada y transcrita en su totalidad. Entiendo que la información que entregue en mis relatos será absolutamente confidencial y solo conocida integralmente por el equipo de investigación a cargo de este estudio y el docente supervisor; el resguardo de mi anonimato será asegurado a partir de la modificación de nombres de personas y de toda otra información que emerja.

Estoy en mi derecho durante la entrevista de suspender mi participación si así lo encuentro conveniente, sin que esta decisión tenga ningún efecto.

Conozco que los resultados generados del estudio serán de dominio público, según lo que establece la ley orgánica de Educación Superior.

Entiendo que es un deber ético de la investigadora reportar a los profesionales competentes, situaciones en donde están en riesgo grave la salud e integridad física o psicológica, del participante y/o su entorno cercano.

He leído esta hoja de consentimiento informado y acepto participar de este estudio

Firma participante

C.I. _____

En _____, al _____ de _____ del 2016

Anexo 2

Quito, 28 de Noviembre de

2016

SOLICITUD PRÉ-VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTO

La presente tiene por objeto certificar que hemos revisado, evaluado y validado el contenido de las siguientes entrevistas semiestructuradas: Cultura Organizacional de la Empresa, grupo focal acerca de los Riesgos Psicosociales encontrados y el Test de Factores Psicosociales. Identificación de Factores de Riesgo (Test de Navarra), los mismos que serán aplicados por la estudiante Pamela Tamayo con CI. 1721541504 en el estudio denominado ***Influencia de la Cultura Organizacional en la presencia de Riesgos Psicosociales de una empresa privada en la ciudad de Quito*** el cual será presentado como trabajo de titulación para optar por el título de Psicóloga mención Organizacional.

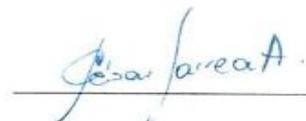
A continuación firman los presentes:



Co-tutor



Co- tutor



Co-tutor



Tutora



Estudiante

Anexo 3

Formato de entrevista semiestructurada para aplicar al personal de la empresa con el fin de conocer la Cultura Organizacional que tiene la compañía

1. ¿Cuál es la misión y visión de la compañía?
2. ¿Cuáles son las creencias y valores sobre las cuales se funda la organización?
3. ¿Qué valores existen en la organización que no estén declarados formalmente?
4. ¿Qué personas emblemáticas existen en la organización?
5. ¿Qué han hecho estas personas dentro de la organización para que sean consideradas emblemáticas?
6. ¿Qué políticas aplica la empresa con respecto a la calidad de vida y bienestar en el trabajo?
7. ¿Qué tipo de reconocimientos se le da al personal por su trabajo?
8. ¿Qué eventos tradicionales se realiza en la compañía?
9. ¿Qué buscan estos eventos tradicionales?
10. ¿Tienen los colaboradores áreas comunes en las que pueden compartir e interactuar?
11. ¿En qué aspectos considera que la organización es flexible con el personal?
12. ¿Qué planes de desarrollo tienen las personas dentro de la empresa?
13. ¿Qué cree usted que piensan los colaboradores de trabajar en la organización?
14. ¿Cómo se relacionan los colaboradores dentro de la organización?
15. ¿Ésta usted satisfecho de trabajar en la organización?
16. ¿Cómo se maneja la comunicación dentro de la empresa?
17. ¿Cuáles son los medios de comunicación más utilizados?
18. ¿Cree que su opinión es importante para tomar decisiones?
19. ¿Qué nivel de control se utiliza la compañía a sus empleados?
20. ¿Cómo se distribuye la carga laboral?

21. ¿Cómo se resuelven los problemas que se presentan?
22. ¿Qué grado de autonomía brindan a los colaboradores?
23. ¿Cómo pueden gestionar el tiempo las personas?
24. ¿Cuáles son los principales desafíos a los que se enfrenta la empresa?

Formato de guión para grupo focal con los colaboradores del Área de Logística de la compañía para conocer su percepción acerca de la presencia de riesgos psicosociales derivado de los resultados en la aplicación del Test de Navarra y ciertos elementos de la cultura organizacional

Indagar sobre:

- Percepción de trabajar en la compañía
- Percepción de las creencias y valores
- Sensaciones y sentimientos con respecto a los niveles de estrés en función de la distribución del trabajo
- Percepción de las políticas y reglas de la compañía en relación al bienestar de las personas
- Comunicación dentro de la compañía
- Distribución del trabajo
- Niveles de autonomía y toma de decisiones
- Flexibilidad en la jornada de trabajo
- Apertura para escuchar a los colaboradores sobre temas laborales
- Trabajo en equipo
- Clima laboral

Preguntas:

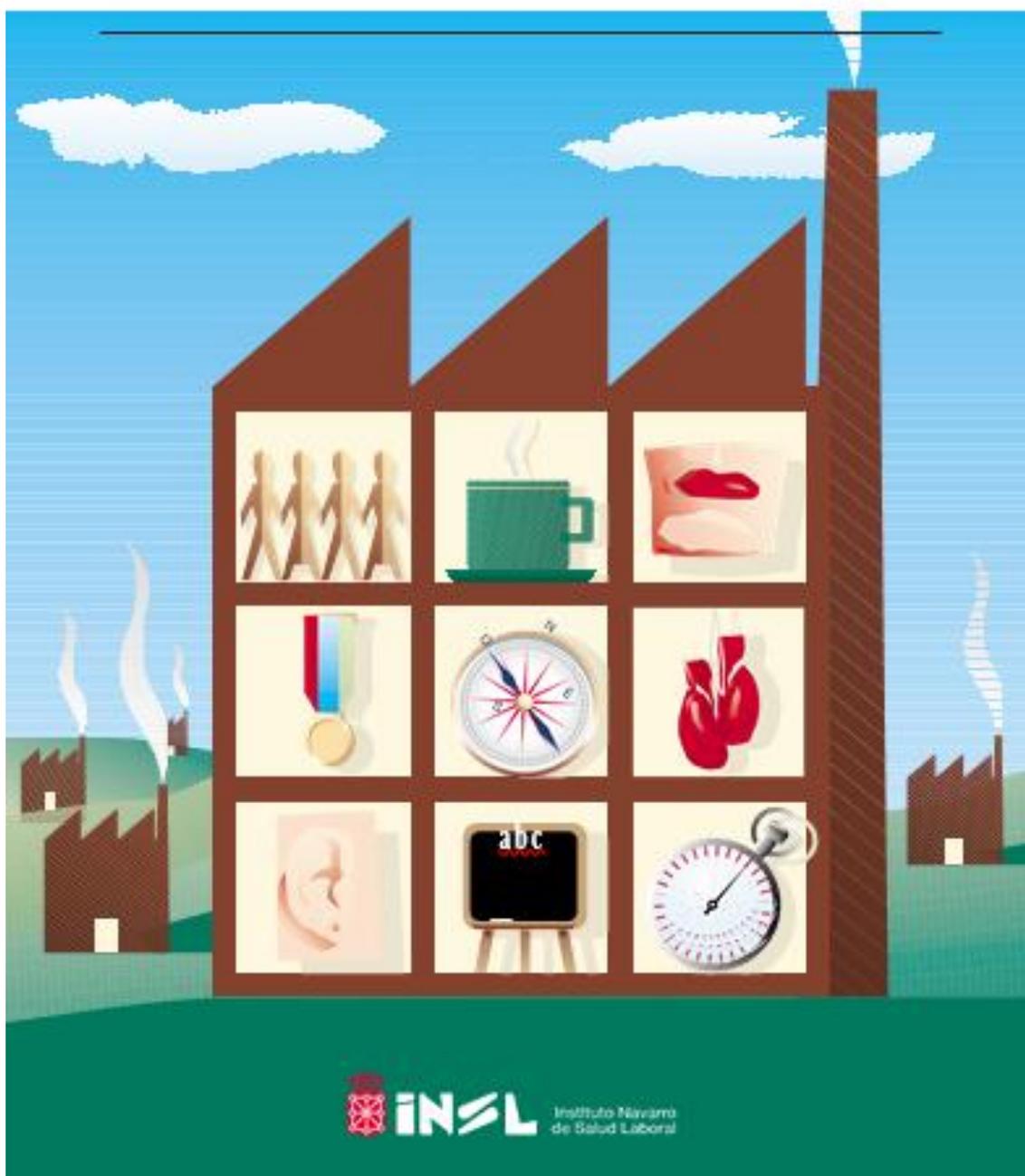
1. ¿Cómo se sienten trabajando en la compañía?
2. ¿Qué percepción tienen de las creencias y valores que tiene la compañía?
3. ¿Qué sentido de pertenencia tienen aquí?
4. ¿En qué aspectos se sienten valorados por la organización?

5. ¿Sienten que trabajan bajo niveles de estrés?
6. ¿Por qué creen que trabajan bajo niveles de estrés?
7. ¿Cómo se sienten con respecto a la comunicación que se maneja en la compañía?
8. ¿Creen que el estilo de comunicación repercute en la sobrecarga laboral?
9. ¿Creen que la manera en la que se distribuyen las responsabilidades a los niveles jerárquicos contribuye al estrés laboral?
10. ¿Creen que la manera en la que se organiza el tiempo y responsabilidades contribuye a los niveles de ansiedad laboral que presentan?
11. ¿Qué consecuencias tiene en ustedes la política que tiene la compañía con relación al Recurso Humano?
12. ¿Cómo se sienten en relación a las políticas y reglas que maneja la compañía?
13. ¿Qué nivel de autonomía creen que tienen al momento de tomar decisiones?
14. ¿Qué percepción tienen con respecto a la flexibilidad de la compañía en las jornadas de trabajo con el personal?
15. ¿En qué situaciones se sienten escuchados con respecto a lo que sienten en temas laborales?
16. A su criterio, ¿son suficientes personas para realizar el trabajo que tienen en su Área?
17. ¿De qué manera se fomenta el trabajo en equipo en su organización?
18. ¿Cómo creen que beneficia o afecta en ustedes la manera en la que se organiza administrativamente la compañía?
19. ¿Cómo cree que afecta en la presencia de quemado laboral la manera en la que se organiza la compañía?
20. ¿De qué manera cree usted que contribuye a la presencia de estrés laboral el enfoque que tiene con respecto al talento humano de la compañía?
21. ¿A qué le asocian la presencia de estrés laboral?

22. ¿A qué le asocian la presencia de quemado laboral?

Anexo 4

FACTORES PSICOSOCIALES





Instituto Navarro
de Salud Laboral

Elaborado por

Matilde Lahera Martín

Juan José Góngora Yerro

**Técnicos del Servicio de Seguridad
e Higiene en el Trabajo y Formación,
Instituto Navarro de Salud Laboral.**

Título: Factores Psicosociales. Identificación de
situaciones de riesgo. Impresión: Ona Gráfica

Diseño Gráfico: Cockburn Apestegui

© GOBIERNO DE NAVARRA

Instituto Navarro de Salud Laboral, 2002

ISBN: 84-235-2210-5

Depósito Legal: Na-909/2002

Promociona y distribuye:

Fondo de Publicaciones del Gobierno de Navarra (Departamento de Presidencia, Justicia e Interior) Calle Navas de Tolosa, 21. 31002 Pamplona Teléfono: 948 427 121 Fax: 948 427 123

Correo electrónico: fpubli01@cfnavarra.es

www.cfnavarra.es/publicaciones

INTRODUCCIÓN	5
OBJETIVOS	6
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	7
FACTORES PSICOSOCIALES IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO	8
EVALUACIÓN	13
ESTADO	14
DIAGNÓSTICO	15
RECOMENDACIONES	16
FUENTES CONSULTADAS	18

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.

La relación entre trabajo y salud puede abordarse desde distintos ámbitos. Desde la perspectiva psicosocial los riesgos a los que están expuestos los trabajadores en el transcurso de su jornada laboral tienen su origen en el terreno de la organización del trabajo, y aunque sus consecuencias no son tan evidentes como las de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, no por ello son menos reales. Éstos se manifiestan a través de problemas como absentismo, defectos de calidad, estrés, ansiedad...

Aunque el concepto de factores de riesgo psicosocial es ambiguo y puede abarcar diversos y distintos aspectos, podemos definirlos como *“aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud (física, psíquica o social) del trabajador”*.

Desde la aparición de la *Ley de Prevención de Riesgos Laborales* se hace obligatorio evaluar los riesgos presentes en todas y cada una de las situaciones de trabajo. Esto debe incluir la evaluación de los riesgos de carácter psicosocial.

Este instrumento de evaluación debe servir para llevar a cabo el primer acercamiento al estado general de la empresa desde el punto de vista psicosocial. Aquellas áreas donde surjan deficiencias serán el punto de arranque para evaluaciones de riesgo más específicas.

De entre todas aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral, con este CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES pretendemos estudiar cuatro 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
- COHESIÓN DE GRUPO

Este método de evaluación tiene como objetivo obtener información, respecto a las cuatro variables anteriores, que permita 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 psicosocial.

Con el análisis de los resultados obtenidos se adquiere una visión general de la empresa respecto a los factores de riesgo psicosocial. Pretendemos que esto sea el punto de partida para una evaluación específica más concreta en aquellas áreas en las que aparezcan aspectos deficitarios.

Además de los cuatro factores mencionados anteriormente, se han incluido tres preguntas con el objetivo de reconocer la vulnerabilidad de la empresa a la existencia de hostigamiento psicológico en el trabajo.

La metodología a utilizar se basa en la aplicación de una serie de cuestionarios en la empresa:

- Al gerente o responsable de Recursos Humanos de la empresa.
- A un Delegado de prevención.

- Al Trabajador Designado o coordinador de prevención.
- A una muestra representativa de la plantilla (se recomienda una muestra en torno al 20-30% del total).

Los resultados obtenidos en cada cuestionario se trasladan a una hoja de valoración y de categorización que permite diagnosticar en un continuo (de óptima adecuación a máxima inadecuación) el estado de la organización respecto a estos cuatro factores.

La existencia de puntuaciones dispares en el cuestionario puede deberse a:

- Las respuestas están siendo falseadas por alguna de las partes.
- Existen problemas de comprensión en cuanto al significado de algunas preguntas.
- Una misma situación está siendo valorada desde distintos puntos de vista.

Se recomienda, en este caso, un análisis más exhaustivo de la situación. Es preciso identificar si hay intencionalidad de respuesta, un error de comprensión o una interpretación subjetiva de la realidad. Cada caso será tratado de diferente forma.

El tratamiento de los datos obtenidos en las distintas encuestas debe garantizar en todo momento el anonimato del emisor. Este aspecto debe ser comentado cada vez que se pase la prueba.

El cuestionario lo componen 30 preguntas, con varias alternativas de respuesta y una opción de respuesta cualitativa (OBSERVACIONES) que posibilita una aclaración de la respuesta aportada.

FACTORES PSICOSOCIALES - IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO

OBJETIVOS

Este cuestionario de evaluación nace con el objetivo de obtener una primera aproximación al estado general de la organización respecto a los factores de riesgo de tipo psicosocial.

Los objetivos perseguidos son los siguientes:

1. EVALUACIÓN INICIAL DEL ESTADO GENERAL DE LA EMPRESA EN RELACIÓN AL RIESGO PSICOSOCIAL.

2. IDENTIFICAR SITUACIONES DE RIESGO EN ESTAS CUATRO ÁREAS:

- PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD
 - FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN
 - GESTIÓN DEL TIEMPO
 - COHESIÓN DE GRUPO
-

3. APORTAR UNA SERIE DE PRIMERAS MEDIDAS PREVENTIVAS, SUPEDITADAS A UNA EVALUACIÓN POSTERIOR MÁS EXHAUSTIVA.

DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES

Se han agrupado los distintos factores a evaluar en cuatro variables:

1. 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, 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 a las personas la posibilidad de tomar decisiones.

En la dimensión PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD se han integrado estos 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, 19, 20 y 25

2. FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN

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 han incorporado 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

3. 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 GESTIÓN DEL TIEMPO se han integrado estos factores:

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

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son: 3, 10, 14, 15 y 22

4. 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 COHESIÓN DE GRUPO contiene los siguientes aspectos:

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

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son: 6, 7, 12, 21, 23 y 27

HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)

El hostigamiento psicológico en el trabajo hace referencia a aquellas situaciones en las que una persona o un grupo de personas ejerce un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica extrema, 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 refieren a esta variable son: 28, 29 y 30

IMPORTANTE:

En el supuesto de obtener un punto en alguna de estas tres preguntas se debe profundizar con un cuestionario específico sobre identificación de hostigamiento psicológico en el trabajo con el fin de descartar la posibilidad de que se esté dando esta situación, por sus nefastas consecuencias.

FACTORES PSICOSOCIALES

IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO

Este cuestionario pretende obtener una visión global de su organización respecto a los factores de riesgo de tipo psicosocial.

A continuación le presentamos una serie de preguntas con varias alternativas de respuesta. Desde un punto de vista general, elija la opción que más se acerque a su empresa.

Le informamos de que cualquier dato que usted aporte en el cuestionario será tratado de manera **CONFIDENCIAL**.

En cada pregunta le ofrecemos un apartado denominado **OBSERVACIONES**, utilícelo siempre que desee hacer alguna aclaración o puntualización al respecto, cuando necesite explicar alguna de sus opciones o cuando la alternativa escogida no englobe a la totalidad de las personas que forman parte de su empresa.

Ante cualquier duda que le surja durante la ejecución de la encuesta, no dude en pedir cualquier aclaración o información adicional.

Muchas gracias por su colaboración.

DATOS RELATIVOS A LA EMPRESA

Actividad a la que se dedica

Sector al que pertenece

Certificación en calidad

Jornada laboral 1 turno  2 turnos  3 turnos  otros turnos 

Plantilla

Número de Delegados de Prevención

FACTORES PSICOSOCIALES - IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO

Pregunta 1

¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?

- A. No.
- B. Sí, ocasionalmente.
- C. Sí, cuando la tarea se lo permite.
- D. Sí, es la práctica habitual.

A ☆ B ☆ C ☆ D ☆

OBSERVACIONES

Pregunta 2

¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?

- A. No, no existe.
- B. Sí, aunque en la práctica no se utiliza.
- C. Sí, se utiliza ocasionalmente.
- D. Sí, se utiliza habitualmente.

A ☆ B ☆ C ☆ D ☆

OBSERVACIONES

Pregunta 3

¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?

- A. No.
- B. Sí, ocasionalmente.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, puede adelantar trabajo para luego tener más tiempo de descanso.

A ☆ B ☆ C ☆ D ☆

OBSERVACIONES

Pregunta 4

¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipo, herramientas, etc.) para realizar su tarea?

- A. No.
- B. Sí, algunas veces.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, siempre.

A ☆ B ☆ C ☆ D ☆

OBSERVACIONES

Pregunta 5

Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?

- A. No.
- B. Sí, oralmente.
- C. Sí, por escrito.
- D. Sí, por escrito y oralmente.

A ☆ B ☆ C ☆ D ☆

OBSERVACIONES

Pregunta 6

Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a:

- A. Un compañero de otro puesto.
- B. Una persona asignada.
- (mantenimiento, refuerzo...)
- C. Un encargado y/o jefe superior.
- D. No tiene esa opción por cualquier motivo.

A ☆ B ☆ C ☆ D ☆

OBSERVACIONES

Pregunta 7

Las situaciones de conflictividad entre trabajadores, ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?

- A. No.
- B. Sí, por medio de la intervención del mando.
- C. Sí, entre todos los afectados.
- D. Sí, mediante otros procedimientos.

A ☆ B ☆ C ☆ D

☆

OBSERVACIONES

Pregunta 8

¿Pueden los trabajadores elegir sus días de vacaciones?

- A. No, la empresa cierra por vacaciones en periodos fijos.
- B. No, la empresa distribuye periodos vacacionales, sin tener en cuenta las necesidades de los trabajadores.
- C. Sí, la empresa concede o no a demanda del trabajador.
- D. Sí, los trabajadores se organizan entre ellos, teniendo en cuenta la continuidad de la actividad.

A ☆ B ☆ C ☆ D ☆

OBSERVACIONES

Pregunta 9

¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc.)?

- A. No, es función del mando superior o persona encargada.
- B. Sí, sólo incidentes menores.
- C. Sí, cualquier incidente.

A ☆ B ☆ C ☆

OBSERVACIONES

FACTORES PSICOSOCIALES - IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO

Pregunta 10

¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo (físico y/o mental) requerido por la actividad?

- A. No, por la continuidad del proceso.
- B. No, por otras causas.
- C. Sí, las establecidas.
- D. Sí, según necesidades.

A ☆ B ☆ C ☆ D ☆
OBSERVACIONES

Pregunta 13

La actuación del mando intermedio 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.

A ☆ B ☆ C ☆

OBSERVACIONES

Pregunta 16

¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores 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.

A ☆ B ☆ C ☆ D ☆
OBSERVACIONES

Pregunta 11

¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?

- A. No.
- B. Charlas, asambleas.
- C. Comunicados escritos.
- D. Sí, medios orales y escritos.

A ☆ B ☆ C ☆ D ☆

OBSERVACIONES

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.

A ☆ B ☆ C ☆ D ☆

OBSERVACIONES

Pregunta 17

¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?

- A. No, por la ubicación del trabajador.
- B. No, por el ruido.
- C. No, por otros motivos.
- D. Sí, algunas palabras.
- E. Sí, conversaciones más largas.

A ☆ B ☆ C ☆ D ☆ E ☆

OBSERVACIONES

Pregunta 12

En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?

- A. No.
- B. Sí, a veces.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, siempre.

A ☆ B ☆ C ☆ D ☆

OBSERVACIONES

Pregunta 15

¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?

- A. Salario por hora (fijo).
- B. Salario más prima colectiva.
- C. Salario más prima individual.

A ☆ B ☆ C ☆

OBSERVACIONES

Pregunta 18

¿Han recibido los mandos intermedios formación para el desempeño de sus funciones?

- A. No
- B. Sí, aunque no ha habido cambios significativos en el estilo de mando.
- C. Sí, algunos mandos han modificado sus estilos significativamente.
- D. Sí, la mayoría ha modificado su estilo de mando.

A ☆ B ☆ C ☆ D ☆

OBSERVACIONES

FACTORES PSICOSOCIALES - IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO

Pregunta 19

¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?

- A. No.
- B. Sí, cuando la tarea se lo permite.
- C. Sí, en función del tiempo disponible.
- D. Sí, siempre se hace en equipo.

A ☆ B ☆ C ☆ D ☆

OBSERVACIONES

Pregunta 20

¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?

- A. No.
- B. Sí, ocasionalmente.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, cualquier error.

A ☆ B ☆ C ☆ D ☆

OBSERVACIONES

Pregunta 21

¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de la plantilla?

- A. No.
- B. Sí, una o dos veces al año.
- C. Sí, varias veces al año, según surja el motivo.

A ☆ B ☆ C ☆

OBSERVACIONES

Pregunta 22

¿El trabajador puede detener el trabajo o ausentarse de su puesto?

- A. No, por el proceso productivo.
- B. No, por otros motivos.
- C. Sí, con un sustituto.
- D. Sí, sin que nadie le sustituya.

A ☆ B ☆ C ☆ D ☆

OBSERVACIONES

Pregunta 23

¿Existe, en general, un buen clima en el lugar de trabajo?

- A. No.
- B. Sí, a veces.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, siempre.

A ☆ B ☆ C ☆ D ☆

OBSERVACIONES

Pregunta 24

¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?

- A. Se le informa de la tarea desempeñar (cantidad y calidad).
- B. Se le informa de los resultados alcanzados con relación a los objetivos que tiene asignados.
- C. Se le informa de los objetivos alcanzados por la empresa.
- D. Se le anima a participar en el establecimiento de metas.

A ☆ B ☆ C ☆ D ☆

OBSERVACIONES

Pregunta 25

¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?

- A. No.
- B. Se cambia de manera excepcional.
- C. Sí, se rota entre compañeros de forma habitual.
- D. Sí, se cambia según lo considera el trabajador.

A ☆ B ☆ C ☆ D ☆

OBSERVACIONES

Pregunta 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?

- A. No.
- B. Si, oralmente.
- C. Sí, por escrito.
- D. Sí, oralmente y por escrito.

A ☆ B ☆ C ☆ D ☆

OBSERVACIONES

Pregunta 27

¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?

- A. Relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas.
- B. Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración.
- C. Relaciones sólo de colaboración para el trabajo.
- D. Ni relaciones personales, ni colaboración para el trabajo.

A ☆ B ☆ C ☆ D ☆

OBSERVACIONES

ESTADO

MUY INADECUADO

100%
44

100%
35

INADECUADO

61%
60%

61%
60%

ADECUADO

18
17

40%
39%
14

MUY ADECUADO

20%
19%
9
8

20%
19%
7
6

0%

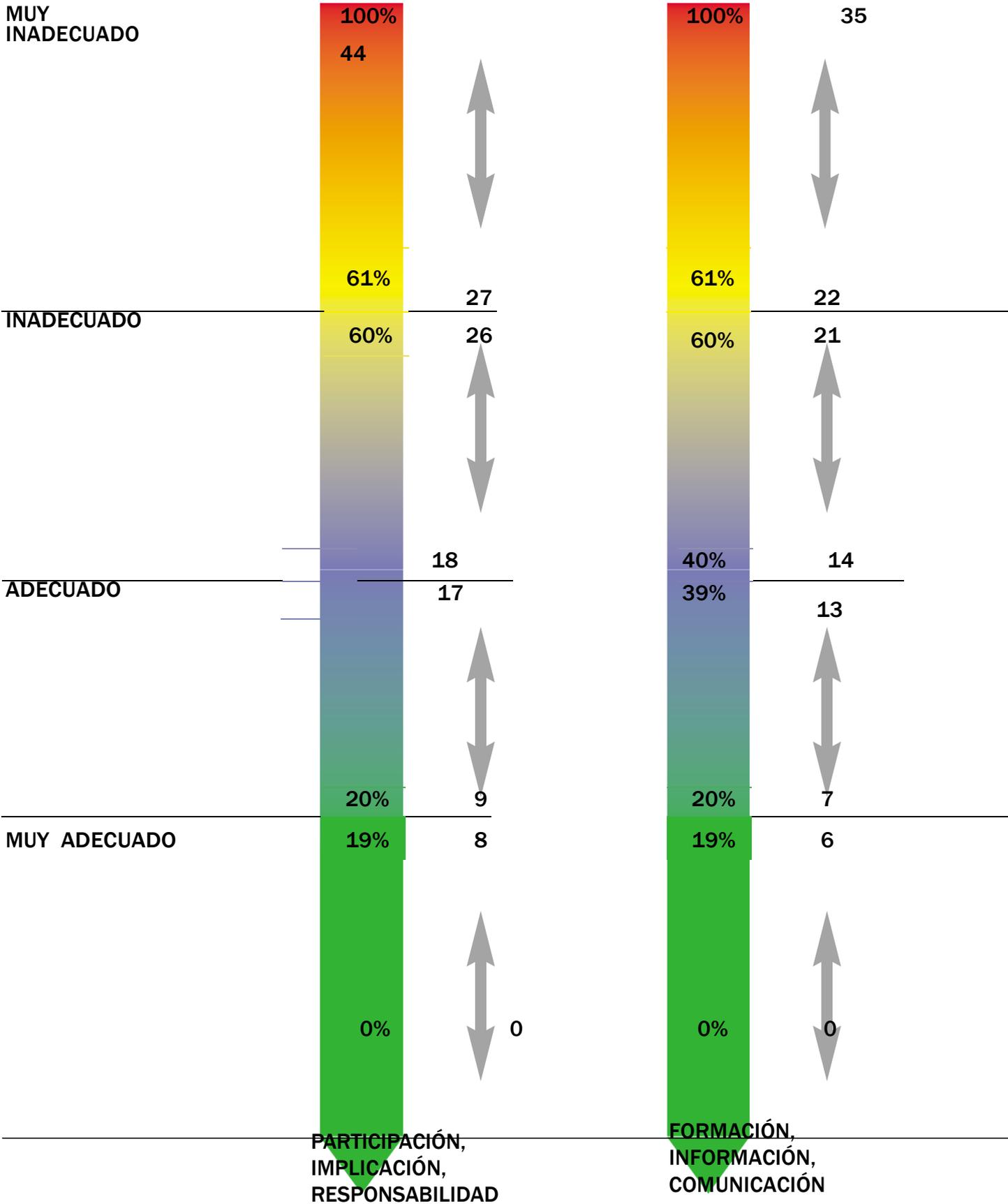
0

0%

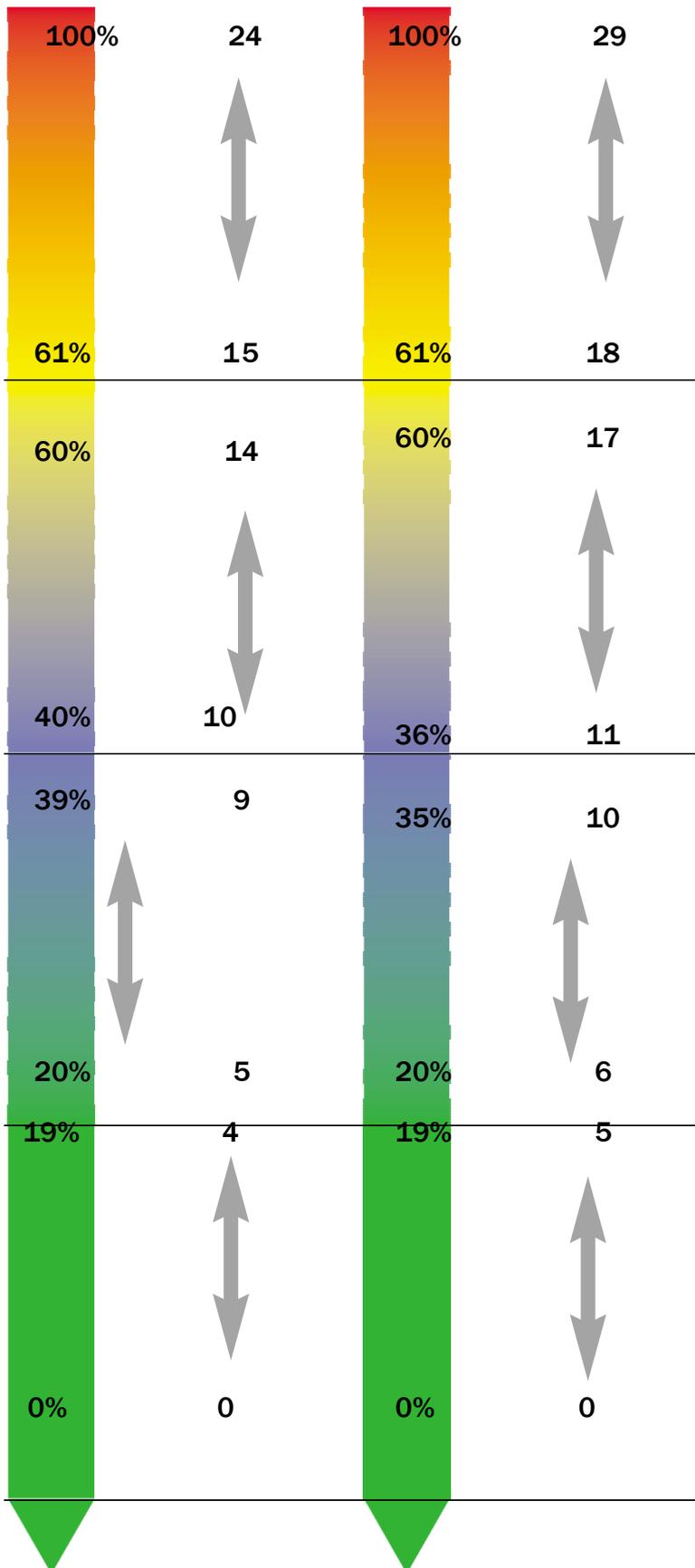
0

PARTICIPACIÓN,
IMPLICACIÓN,
RESPONSABILIDAD

FORMACIÓN,
INFORMACIÓN,
COMUNICACIÓN



DIAGNÓSTICO



MUY INADECUADO

Existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales.

INADECUADO

Existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesario una evaluación de mayor profundidad que permita identificar los puntos críticos y aportar las medidas correctoras para mejorar la situación.

ADECUADO

Indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.

MUY ADECUADO

Sugiere que existen una serie de condiciones muy favorables en la empresa en cuanto a factores de riesgo psicosocial. Se recomienda seguir trabajando en esa dirección y realizar evaluaciones periódicas para garantizar la continuidad de esta situación.

RECOMENDACIONES

Tras la aplicación del cuestionario pueden aparecer aspectos susceptibles de ser mejorados. A continuación le ofrecemos una serie de recomendaciones que pueden servir como guía general sobre los aspectos importantes a mejorar en cada factor. Estas sugerencias o indicadores de mejora no tienen únicamente que ponerse en práctica ante situaciones muy inadecuadas, sino que también han de tenerse en cuenta en las situaciones de adecuación. Siempre partiendo desde una visión más amplia y global de cada factor.

Estas recomendaciones pretenden ser orientativas, no deben ser entendidas como universalmente válidas y de aplicación unívoca, y su implantación dentro de la empresa estará vinculada a las características específicas de cada organización. Estas recomendaciones no deben suponer, en ningún caso, la omisión de las condiciones mínimas de seguridad y salud para el trabajador.

El camino desde la recomendación genérica a la aplicación práctica no puede hacerse sino desde el conocimiento concreto, sobre el terreno, de la realidad directa y cotidiana del ámbito sobre el que se quiera intervenir. Para ello es preciso ayudarse, no sólo de la puntuación global de cada factor, sino de la información que nos puede proporcionar el análisis, pregunta a pregunta, de todos los ítems de que consta cada factor.

1. PARTICIPACIÓN- IMPLICACIÓN-RESPONSABILIDAD

La mejora de esta variable supone un incremento del grado de libertad e independencia que tienen los trabajadores para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar. Un trabajo que posibilite la toma de decisiones por parte de las personas que intervienen en él, será saludable, y esto repercutirá en una mayor eficacia y eficiencia de los trabajadores, un menor número de accidentes y errores y un aumento de la calidad en todos los niveles.

Le sugerimos:

- 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, por ejemplo.
- Definir, comunicar y clarificar el nivel de participación que se otorga a los distintos componentes 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 su organización para canalizar la participación de los distintos agentes son adecuados, ágiles y eficaces. Analizar qué 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. Si no existen tales medios, considere la posibilidad de crearlos, teniendo en cuenta que el mero hecho de crearlos no va a suponer un aumento efectivo de la participación, si no lleva aparejado un procedimiento ágil de atención y contestación.

- Evitar una supervisión excesiva por parte de los sistemas de control (de trabajo, tiempo, horarios...). Eliminar 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, en la 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.

- Otras

2. FORMACIÓN- INFORMACIÓN-COMUNICACIÓN

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

Le proponemos:

- Proporcionar a los trabajadores una información clara y precisa de lo 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 (más ágiles, más claros...) para evitar sesgos o distorsiones.
- Establecer los planes formativos conforme a las necesidades de la organización y de los trabajadores.
- Fomentar una sensibilización a la formación continuada 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 permitan aumentar las competencias del trabajador.
- Otras

3. GESTIÓN DEL TIEMPO

La mejora de este 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.

Le aconsejamos:

- Adecuar el volumen de trabajo a realizar al tiempo necesario para su correcta ejecución.
- Evitar al trabajador sensaciones de urgencia y apremio de tiempo.
- Procurar que la tarea permita al trabajador unos márgenes de tiempo que le permitan tener un cierta autonomía acerca de su tiempo.
- Aportar un conocimiento claro de los objetivos a alcanzar y un sistema de autorregistro de los ya logrados en cada momento. Esto permite 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 una 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 las cotas de rendimiento, el trabajo pendiente y el tiempo disponible para realizarlo.
- Otras

4. COHESIÓN DE 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 a la mayoría.

Le recomendamos:

- Prestar especial atención al apoyo social que los subordinados reciben por parte de sus superiores (reconocimiento del trabajo, asistencia técnica y material, relaciones personales no sólo formales, sensibilidad a 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 la organización: verticales (trabajadores respecto a superiores jerárquicos), horizontales (entre compañeros) y con público/clientes.
- Conceder importancia al apoyo social (apoyo afectivo, instrumental, de ayuda etc., que se dan entre sí las personas) en el diseño de la organización. Está comprobado que es un importante reductor del estrés percibido por las personas.
- Aportar pautas claras de resolución de conflictos entre trabajadores (tanto personales como laborales). El enquistamiento de estos conflictos conllevan, a medio y largo plazo, tensiones en el grupo, afectando al rendimiento y cohesión del mismo.
- Otras

FUENTES CONSULTADAS

En la elaboración de este instrumento de evaluación se han consultado las siguientes referencias bibliográficas:

FERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, M.
Psicología del trabajo.
INDEX, Madrid, 1987.

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: Oficina de publicaciones
Oficiales de las Comunidades
Europeas, 1995.*

GUTIÉRREZ GARCÍA, J.M.
Ergonomía y psicopsicología
de la empresa.
CISSPRAXIS, 2001.

HIRIGOYEN, Marie France
El acoso moral.
PAIDOS, Barcelona, 1999.

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD
E HIGIENE EN EL TRABAJO
Mobbing, violencia física
y acoso sexual. 2001.

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD
E HIGIENE EN EL TRABAJO
Factores psicosociales.
*Método de evaluación (AIP N° 20).
1998.*

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD
E HIGIENE EN EL TRABAJO:
Psicosociología del trabajo, 1995.

INSTITUTO NAVARRO
DE SALUD LABORAL
Encuesta navarra de salud y
condiciones de trabajo. 1997.

INSTITUTO NAVARRO DE SALUD
LABORAL, INSTITUTO NAVARRO
DE LA MUJER:
Encuesta navarra de salud

INSTITUTO NAVARRO DE SALUD
LABORAL
I Encuesta navarra de salud y
condiciones de trabajo. Salud y
riesgos percibidos. 1997.

KARASEK, R.A.
Job demands, job decision latitude
and mental strain: implications for
job redesign.
*Admin. Sci. Quart. 24 (285-307),
1979*

KARASEK, R.A. y THEORELL, T.
Healthy work.
Basic Books, N.Y, 1990.

LINAZA ARTIÑANO, F
Causas psicosociales del accidente
de trabajo. *Madrid, 1978.*

MUCHINSKY, PAUL M.
Psicología aplicada al trabajo.
DDB, Bilbao, 1994

NTP 15
Construcción de una escala de
actitudes tipo Likert.
*Ignacio Fernández de Pinedo.
INSHT, 1982.*

NTP 179
La carga mental de trabajo:
definición y evaluación.
Clotilde Nogareda Cuixart, 1986.

NTP 212
Evaluación de la satisfacción laboral:
métodos directos e indirectos.
*F. Javier Cantera López.
INSHT, 1988.*

NTP 213
Satisfacción laboral: encuesta de
evaluación.
*F. Javier Cantera López.
INSHT, 1988.*

NTP 275
Carga mental en el trabajo
hospitalario: guía para su valoración.
Clotilde Nogareda Cuixart, 1991.

NTP 283
Encuestas: metodología para su
realización.
*Magarita Oncins de Frutos.
INSHT, 1991.*

NTP 305
Tipos de indicadores para el balance
social de la empresa.
Antonio Gil Fisa. INSHT, 1993.

NTP 318
El estrés: proceso de generación en
el ámbito laboral.
Félix Martín Daza. INSHT, 1993.

NTP 349
Prevención del estrés: intervención
sobre el individuo. *Félix Martín Daza.
INSHT, 1994.*

NTP 388
Ambigüedad y conflicto de rol.
*M. Isabel de Arquer Félix Martín,
Clotilde Nogareda. INSHT, 1995.*

NTP 394
Satisfacción laboral:
escala general de satisfacción.
Jesús Pérez Bilbao. INSHT, 1995.

NTP 405
Factor humano y siniestralidad:
aspectos sociales.
José L. Espluga Trenc. INSHT, 1996.

NTP 415
Actos inseguros en el trabajo:
guía de intervención.
José L. Espluga Trenc. INSHT, 1996.

NTP 416
Actitudes frente al cambio en
trabajadores de edad avanzada.
Jesús Pérez Bilbao. INSHT, 1996.

NTP 438
Prevención del estrés:
intervención sobre la organización.
*Félix Martín Daza, Clotilde Nogareda
Cuixart. INSHT, 1997.*

FACTORES PSICOSOCIALES - IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO

- | | | |
|---|---|--|
| <p>NTP 443
Factores Psicosociales: metodología de evaluación.
<i>Félix Martín Daza, Jesús Pérez Bilbao. INSHT, 1997.</i></p> | <p>NTP 496
Nivel de "salud" y calidad de la empresa: autoevaluación simplificada según el modelo EFQM (I).
<i>M^a Josefa Salido Tercero. INSHT, 1998.</i></p> | <p>NTP 556
Nivel de "salud" y calidad de la empresa: el modelo de auditoría EFQM actualizado.
<i>Manuel Bestratén Belloví, M^a Rocio Benita Hortelano. INSHT, 2000.</i></p> |
| <p>NTP 444
Mejora del contenido del trabajo: rotación, ampliación y enriquecimiento de tareas.
<i>M^a Isabel de Arquer, Margarita Oncins de Frutos. INSHT, 1997.</i></p> | <p>NTP 497
Nivel de "salud" y calidad de la empresa: autoevaluación simplificada según el modelo EFQM (II).
<i>M^a Josefa Salido Tercero. INSHT, 1998.</i></p> | <p>NTP 575
Carga mental de trabajo: indicadores.
<i>M^a Isabel de Arquer, Clotilde Nogareda. INSHT, 2000.</i></p> |
| <p>NTP 445
Carga mental de trabajo: fatiga.
<i>M^a Isabel de Arquer. INSHT, 1997.</i></p> | <p>NTP 498
Nivel de "salud" y calidad de la empresa: cuestionario de autoevaluación (III).
<i>M^a Josefa Salido Tercero. INSHT, 1998.</i></p> | <p>ORDOÑEZ ORDOÑEZ, M.
Psicología del trabajo y gestión de recursos humanos.
<i>Gestión 2000-AEDIPE, 1997.</i></p> |
| <p>NTP 450
Factores psicosociales: fases para su evaluación.
<i>Margarita Oncins de Frutos, Antonia Almodóvar Molina. INSHT, 1997.</i></p> | <p>NTP 499
Nuevas formas de organizar el trabajo: la organización que aprende.
<i>Margarita Oncins de Frutos. INSHT, 1998.</i></p> | <p>PEIRÓ SILLA, J.M., PRIETO ALONSO, F.
Tratado de psicología del trabajo, Vol. I y II. Síntesis Psicología.
<i>Valencia, 1996-97.</i></p> |
| <p>NTP 451
Evaluación de las condiciones de trabajo: métodos generales.
<i>Inés Damau Pons, Siliva Nogareda Cuixart. INSHT, 1997.</i></p> | <p>NTP 504.
Cambio de conducta y comunicación (I): introducción y elementos fundamentales del proceso.
<i>Jaime Llacuna Morera. INSHT, 1998.</i></p> | <p>PIÑUEL Y ZABALA, I.
Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo.
<i>Sal Terrae, 2001.</i></p> |
| <p>NTP 476
El hostigamiento psicológico en el trabajo: Mobbing.
<i>Félix Martín Daza, Jesús Pérez Bilbao. INSHT, 1998.</i></p> | <p>NTP 534
Carga mental de trabajo: factores.
<i>M^a Isabel de Arquer. INSHT, 1999.</i></p> | |
| <p>NTP 491
Actitudes y habilidades de los mandos frente al cambio.
<i>Margarita Oncins de Frutos. INSHT, 1998.</i></p> | <p>NTP 537
Gestión integral de riesgos y factor humano. Modelo simplificado de evaluación.
<i>Manuel Bestratén Belloví, Ana Romero Cáliz. INSHT, 1999.</i></p> | |
| <p>NTP 492
Cambios de actitud en la prevención de riesgos laborales (I): métodos y clasificación.
<i>Anna Prades. INSHT, 1998.</i></p> | <p>NTP 544
Estimación de la carga mental en el trabajo: el método NASA TLX.
<i>Isabel de Arquer, Clotilde Nogareda. INSHT, 2000.</i></p> | |
| <p>NTP 493
Cambios de actitud en la prevención de riesgos laborales (II): guía de intervención. INSHT, 1998.
<i>Anna Prades. INSHT, 1998.</i></p> | | |