

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA

INDOAMERICA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA

SALUD

CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

TEMA:

**“RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA LA GRAN VÍA, EN LA CIUDAD DE
QUITO, PERIODO 2018”**

**Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Psicólogo
General de la Universidad Tecnológica Indoamerica. Modalidad Proyecto de
Investigación.”**

Autor

Recalde Paredes Melissa Gabriela

Tutor

Msc. Guerra Guerra Mónica Paulina

Quito-Ecuador

2018

APROBACION DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACION

Yo, GUERRA GUERRA MONICA PAULINA, 1720022647, en mi calidad de tutor del trabajo de titulación nombrado por el Comité Curricular de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamerica:

Certifico:

Que el Trabajo de Titulación **“RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA LA GRAN VÍA, EN LA CIUDAD DE QUITO, PERIODO 2018”** desarrollado por RECALDE PAREDES MELISSA GABRIELA estudiante de la Carrera de Psicología para optar por el Título de Psicóloga General ha sido revisado en todas sus partes y considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, para ser sometido a sustentación pública y evaluación por parte del tribunal Examinador.

Quito, noviembre del 2018

Psc. Mónica Paulina Guerra Guerra, Msc.

172002264-7

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

El abajo firmante, en calidad de estudiante de la carrera de Psicología, declara que los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de su persona como autor de este Trabajo de Titulación.

Quito, de del 20....

Melissa Gabriela Recalde Paredes

172074084-2

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA
CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo Melissa Gabriela Recalde Paredes, declaro ser autor del Proyecto de Tesis titulado “Riesgos Psicosociales en la productividad de los trabajadores de la empresa la Gran Vía en la ciudad de Quito, en el periodo 2018, como requisito para optar el grado de Psicólogo General, autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, a los.... del mes de..... del 2018, firmo conforme:

Autor: Melissa Gabriela Recalde Paredes

Firma
172074084-2
medurecalde@hotmail.com-0984103063/5103924

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Investigación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: **“RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA LA GRAN VÍA, EN LA CIUDAD DE QUITO, PERIODO 2018”** previo a la obtención del Título de Psicóloga General, reúne los méritos suficientes para ser sometido a disertación pública.

Para constancia firman:

.....

.....

.....

Quito,.....del 2018

DEDICATORIA

Con mucho cariño dedico esta Investigación a mi madre, a mi mejor amiga en todo el mundo, a mi cómplice y sobre todo a mi apoyo económico y moral. Gracias ma, por brindarme el mejor ejemplo “Que la vida es aún más bella, si la familia está siempre unida.” Gracias mama por ayudarme a ser una persona trabajadora, por enseñarme que el esfuerzo vale la pena, por brindarme amor y paz durante toda mi vida. También le dedico a mi papa Edgar, por enseñarme a siempre enfrentar mis problemas y no huir, por de igual manera brindarme el apoyo económico y moral.

Mis padres son mi mayor orgullo y mi mayor motivación. Gracias por brindarme su confianza les amo.

Melissa.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a dios por brindarme salud y valentía para poder culminar mi carrera universitaria, por haber puesto a las mejores personas para mi enseñanza en especial a mi tutora Msc. Paulina por brindarme su apoyo y conocimientos para la elaboración de esta investigación.

Agradezco de igual manera a mis padres por darme su apoyo incondicional durante toda mi vida.

Agradezco a mis dos hermanas por ser siempre mi guía, por siempre aconsejarme y motivarme a seguir adelante ustedes dos siempre serán lo más lindo que dios me dio junto a mis papas

A mi tía Isabel y su familia, por siempre creer en mí, por nunca darme la espalda y enseñarme día a día nuevas experiencias.

A mis tres mejores amigas por durante toda una década siempre estar a mi lado y siempre estar orgullosas de mis logros por su apoyo y su cariño.

INDICE

APROBACION DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACION.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR.....	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL.....	v
DEDICATORIA.....	vi
INTRODUCCION.....	1
EL PROBLEMA	3
Contextualización.....	3
Macro.....	3
Meso	4
Micro.....	5
Interrogantes de la Investigación:.....	8
Delimitación de la Investigación.....	8
CAPÍTULO I.....	9
MARCO TEÓRICO	9
RIESGOS PSICOSOCIALES.....	9
El Trabajo.....	9
Factores y Riesgos Psicosociales:	11

Dimensiones de los riesgos psicosociales	16
Dimensión Exigencias Psicológicas	16
Dimensión de Trabajo Activo y de Desarrollo de Habilidades.....	16
Dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo	16
Dimensión Compensaciones	17
Dimensión Doble Presencia	17
Consecuencias de riesgos psicosociales	17
PRODUCTIVIDAD	18
Rol del trabajador en la Productividad	20
Objetivos de la productividad	22
Medición de Productividad	23
Indicadores de productividad	24
Mejora de productividad	25
Objetivo Específico:	27
CAPÍTULO II.....	28
METODOLOGÍA.....	28
Diseño del trabajo.....	28
Área de estudio	28
Enfoque:.....	28
Población y Muestra:	29

Tabla 1 Descripción de la muestra estudiada.....	30
Instrumentos de Investigación.....	32
Exigencias Psicológicas en el trabajo	33
Trabajo activo y desarrollo de habilidades.	33
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo.....	33
Compensaciones.....	34
Doble presencia.	34
Tabla 2 Descripción de rangos de reactivo.	34
Actividades:	35
Elaboración de proyectos de tesis. -	36
Construcción del marco teórico de las variables. –.....	36
Aplicación de las evaluaciones para medir las variables. –.....	36
Tabulación e ingreso de datos de las evaluaciones. –.....	36
Análisis de los resultados de las evaluaciones. –	37
Relación de las conclusiones y recomendaciones. –	37
Elaboración de la propuesta. –	37
CAPÍTULO III	38
ANÁLISIS DE RESULTADOS	38
Análisis Descriptivo	38
Tabla 3 Análisis de medias y desviaciones estándar. Fuente: Investigación	38

Análisis de Correlación.....	40
Tabla 4 Análisis de Correlación de Pearson.	40
COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	41
Modelo Lógico	41
Definición del nivel de significación.....	41
Elección de la prueba estadística.....	41
Simbología:	42
CAPÍTULO IV	44
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	44
Conclusiones	44
Recomendaciones	44
DISCUSIÓN	45
CAPÍTULO V.....	49
PROPUESTA.....	49
TEMA DE LA PROPUESTA.....	49
JUSTIFICACIÓN.....	49
OBJETIVOS	50
ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA	50
Tabla 5 Propuesta semanal.....	51
Tabla 6 Ayúdame ayudarte.	53

Tabla 7 Casa y trabajo seguro.	55
Tabla 8 Dame la mano.	57
Sesión- Semana 2.- Taller 2	59
Tabla 9 Incentívatte a crecer.	59
BIBLIOGRAFÍA	61
ANEXOS.....	66

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Descripción de la muestra estudiada	30
Tabla 2 Descripción de rangos de reactivo	34
Tabla 3 Análisis de medias y desviaciones estándar	38
Tabla 4 Análisis de Correlación de Pearson	40
Tabla 5 Propuesta semanal.....	51
Tabla 6 Ayúdame ayudarte	53
Tabla 7 Ayúdame ayudarte	55
Tabla 8 Dame la mano	57
Tabla 9 Incentívatte a crecer	59

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1 Descripción de la muestra estudiada “sexo”	30
Gráfico 2 Descripción de la muestra estudiada “estado civil”	31
Gráfico 3 Descripción de la muestra estudiada “rango de edad”	31
Gráfico 4 Descripción de la muestra estudiada “departamento”	32

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario SUSESO/ISTAS 21	66
Anexo2: Interpretación de Puntuaciones	74
Anexo 3: Control de Asistencias	75
Carta de aprobación de la empresa la Gran Vía	76

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOMAERICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: “RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA LA GRAN VÍA, EN LA CIUDAD DE QUITO, PERIODO 2018”

AUTORA:

Recalde Paredes Melissa Gabriela

TUTOR:

Msc. Guerra Guerra Mónica Paulina

RESUMEN:

En el presente trabajo de investigación se abordan los riesgos psicosociales y la productividad del personal de la empresa “LA GRAN VÍA, en la que se ha observado que los riesgos psicosociales no afectan en la productividad de los trabajadores de la organización. Para la realización de este estudio se aplicó información bibliográfica inicial, destinada a fundamentar teóricamente la investigación. Posteriormente se procedió recolectar los datos de la población de la organización, en donde se utilizó un diseño de investigación correlacional, descriptivo con un enfoque cuantitativo y de tipo trasversal. La muestra se compuso por 105 trabajadores de la empresa “La Gran Vía” a los cuales se le aplicó un cuestionario que mide los riesgos psicosociales y se utilizaron indicadores para medir la productividad de los empleados, el personal evaluado no presentó tener niveles altos de riesgos psicosociales que pudieron afectar en la productividad de los trabajadores. Se detectó que en la medición de los riesgos psicosociales la dimensión más alta fue la de doble presencia, afectando al área doméstica y laboral de los empleados, en base a los resultados obtenidos se diseñó un plan de propuesta de intervención para la dimensión de doble presencia mediante el manejo de talleres.

PALABRAS CLAVES: Riesgos Psicosociales, Productividad, Egrodependencia, Carga Laboral, Estrés Laboral, Factores de Riesgo.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOMAERICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: “PSYCHOLOGY RISKS IN EMPLOYERS PRODUCTIVITY OF THE COMPANY LA GRAN VIA IN QUITO CITY, PERIOD 2018”

AUTORA:

Recalde Paredes Melissa Gabriela

TUTOR:

Msc. Guerra Guerra Monica Paulina

ABSTRACT

The following investigation project approaches the psychosocial risks and the productivity of the employees in the company “LA GRAN VIA. It has been observed that psychosocial risks and the productivity do not cause any damage in the employees of the organization. In order to carry out this study, initial bibliographic information was applied, aimed at fundamentally theoretical research. Subsequently, we proceeded to collect data on the population of the organization, where a correlational, descriptive research design with a quantitative and cross-sectional approach was carried out. The sample was composed of 105 employees of the company "La Gran Vía" who were given a quiz that measures psychosocial risks and is used to measure the productivity of employees, the evaluated people does not have to have the high levels of psychosocial risks that affected the productivity of workers. The base of the results was designed in an intervention plan for the double presence dimension. By managing the workshop.

KEY WORDS: Psychosocial Risks, Productivity, Egrodependence, Workload, Work Stress, Risk Factors.

INTRODUCCION

El interés que tienen las organizaciones sobre los riesgos psicosociales dentro de su ámbito profesional ha ido creciendo a nivel mundial, según la Organización Internacional del Trabajo, menciona a los riesgos psicosociales como características en las que los trabajadores se encuentran laborando, entre muchos factores que se encuentran en este nuevo tema de interés, se ve afectado bastante el área emocional, la salud física, el área psicológica de los empleados.

Para poder tener una mejor comprensión sobre que son los riesgos psicosociales, se tiene que tomar en cuenta que la palabra PSICO.- quiere decir la psique, lo cual se refiere a que afecta a esta parte antes mencionada. SOCIAL. - se refiere a la parte social de las personas, relacionadas con el área profesional y personal.

Los riesgos psicosociales van afectar de manera crítica al trabajador, lo cual la empresa va a verse afectada de igual manera debido al desempeño de los trabajadores, y la productividad que ellos van a generar dentro de la empresa, la falta de control de estos riesgos afectara tanto al empleado como al empleador y por ende a la empresa la cual genera dichos riesgos. El ministerio de trabajo en el año 2017 mando una orden a todas las instituciones, de realizar una evaluación de riesgos psicosociales, ya que se ha generado varios temas de discusión debido a los factores que se encuentran dentro de la organización, lo cual ha alarmado a todas las instituciones públicas y privadas para poder realizar dichas evaluaciones y realizar prevenciones ante estos.

EL PROBLEMA: Contiene la contextualización macro, meso y micro de la investigación, y los antecedentes de las variables

CAPITULO I, MARCO TEÓRICO: Contiene los fundamentos teóricos de cada variable, la justificación y los objetivos de la investigación.

CAPITULO II, METODOLOGÍA: Incluye el diseño del trabajo, área de estudio en donde la investigación se realizó, enfoque, población y muestra con las que se trabajó. También se encuentran los instrumentos de investigación que se aplicó al personal y con las que se midió las variables, el procedimiento que se realizó para la obtención y análisis de datos y para terminar se mencionan las actividades realizadas.

CAPITULO III, ANALISIS DE LOS RESULTADOS: Aquí consta el diagnóstico de la situación actual, el análisis e interpretación de los datos que se obtuvieron y la comprobación que se planteó en el proyecto.

CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: Abarca todos los resultados que se obtuvieron de la investigación con las respectivas conclusiones, recomendaciones y discusiones; respondiendo al objetivo general y a los objetivos específicos

CAPITULO V: LA PROPUESTA: Aquí se presenta la propuesta, la justificación, los objetivos, la estructura técnica, argumentación teórica y el diseño técnico.

Para finalizar la investigación se adjuntó la bibliografía y los anexos respectivos.

EL PROBLEMA

Los riesgos psicosociales han sido uno de los factores problema dentro de una organización, influyendo en la productividad de los trabajadores.

En cada organización las expectativas de productividad siempre son altas, y los jefes, gerentes o encargados de área siempre van exigir a los trabajadores entreguen todo su potencial para poder lograr con el objetivo establecido, pero dentro de estos estándares de productividad existen ciertos riesgos psicosociales, los cuales afectan al rendimiento del trabajador y al no poder cumplir con el objetivo de la productividad impuesta por sus cargos altos, por estos motivos, la investigación dará a conocer cuáles son los riesgos psicosociales de la organización y como este afecta en la productividad del trabajador dentro de la organización.

Contextualización

Macro

Según Barreiro González. G (2006: 19). El rol se lo considera como un comportamiento que se espera sea repetido, es ahí donde nace el problema en la “discrepancia entre lo que el trabajador espera y la realidad que la organización exige, o cuando el trabajo que se debe desempeñar no está claro para el trabajador.

Esto significa que, durante las últimas décadas, el trabajo y las organizaciones han experimentado cambios importantes en las sociedades avanzadas. Esos cambios, están reduciendo determinados riesgos al transformar los sistemas de trabajo y las

actividades que las personas y equipos realizan al tiempo que emergen otros que no existían previamente. (Peiró, 1999, p. 268)

Los grandes cambios demográficos, tecnológicos y económicos acaecidos en las últimas décadas han provocado profundas transformaciones para los trabajadores, como empresas que han generado la aparición de riesgos relacionados con la salud mental. En efecto el estrés, el acoso o el malestar psíquico que sufren muchos trabajadores son resultado de una mala organización del trabajo y no de un problema individual, de personalidad o que responda a circunstancias personales o familiares concretas de cada trabajador. (Fernández, 2013)

Meso

Para Argyris, este presenta un conflicto entre los objetivos del individuo que pretende satisfacer sus necesidades (autoestima, autorrealización, etc.) y la organización tal cual se presenta, que tiende el control. Planteara un modelo mixto, para poder solucionar ese problema, en el que se potencia la comunicación y la participación en la toma de decisiones, lo que conllevaba la creación de organizaciones más flexibles. (Peralta, 2008, p.41)

March y Simon (1992, citado por Peralta, 2008. p.41). Plantearon que es fundamental aclarar el comportamiento de los individuos en la organización y ver cuáles son las variables internas y externas que influyen en el mismo, quieren conocer cuáles son los factores que influyen en la toma de decisiones en la empresa. (Viteri, 2014, p. 29)

El Instituto Navarro de Salud Laboral (Lahera y Góngora, 2002), responde a unos resultados diagnosticados dependiendo de su estado de adecuación o inadecuación, con respecto a la determinación de los riesgos psicosociales comprendidos en las preguntas que conforman cada variable del cuestionario. Estos se sitúan en cuatro diferentes alternativas: Muy adecuado, Adecuado, Inadecuado, Muy Inadecuado. (Francisco, López y Pilar, 2016, p.71)

Micro

Una vez finalizada la investigación acerca de “Diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial y su influencia en el desempeño laboral de los funcionarios del Departamento de servicios tributarios del Servicio de Rentas Internas” se llega a determinar que dentro de la institución se encuentra un porcentaje elevado de presencia de factores de riesgo psicosociales específicamente en el Departamento de Servicios Tributarios, teniendo como causa un desempeño laboral regular ocasionando con esto que los objetivos institucionales no sean alcanzados en un 100%. (Copara, 2012, p. 60)

Según la Universidad De San Francisco de Quito, la investigación ha aportado hasta hoy una amplia evidencia del efecto sobre la salud y el bienestar de los factores laborales de naturaleza psicosocial, específicamente el bajo control sobre el contenido de las tareas, las altas exigencias psicológicas o el bajo apoyo social de los compañeros y de los superiores. (Cano, 2012, p. 29)

Análisis Crítico:

La productividad de los empleados dentro de la organización, es uno de los factores más importantes para los “Jefes”, “Gerentes”, entre otros cargos altos, sin embargo para que esta productiva este siempre por encima de las expectativas los empleados siempre tienen que cumplir con su responsabilidad en su puesto de trabajo, pero cuando esta responsabilidad, se vuelve más una carga laboral comienzan los riesgos psicosociales causando en los trabajadores un problema en la salud y su seguridad en la organización. Existen muchos riesgos psicosociales dentro de una organización y uno de ellos son, el estrés laboral que es causado por un alto nivel de responsabilidad en su área, por inestabilidad laboral o falta de reconocimiento de este mismo, entre otros.

El síndrome de Burnout, es un modelo de estrés laboral crónico, cansancio físico, falta de energía y motivación y agotamiento mental, esto puede ser provocado por explotar al trabajador en sus horas laborales, por tener una sobrecarga de trabajo, por la desvalorización de su trabajo dentro de la organización.

La Ergodependencia es uno de los nuevos trastornos de los empleados dentro de la organización, este se trata por ser adictos al trabajo, que por más que traten de dejar a un lado sus responsabilidades estas personas no pueden hacerlo, por esto muchos empleados no disfrutan de las actividades extras que realizan la

organización, o en si disfrutar de sus actividades diarias, y esto con el pasar del tiempo causa un Trastorno de Depresión grave para el empleado para que lo realice, en algunos casos existe carga laboral con límite de tiempo, generando a un empleado “estrés”.

Estos tipos de riesgos psicosociales y entre otros son factores que influyen mucho en los trabajadores, y por ende estos riesgos van afectar a que el personal de la empresa no de todo su potencial, y que su productividad no sea la deseada por la organización, pero no es culpa de los empleados del que su trabajo no este yendo de una manera saludable, si no de la organización en sí.

Interrogantes de la Investigación:

1: ¿Cómo influyen los riesgos psicosociales en la productividad de los trabajadores de la empresa “La Gran Vía”?

2: ¿Cuáles son los riesgos psicosociales que más influyen en la productividad de los empleados de la empresa “La Gran Vía”?

3: ¿Porque la productividad disminuye con los riesgos psicosociales?

4: ¿Qué propuestas se pueden plantear en las organizaciones para solucionar el problema de los riesgos psicosociales en los empleados?

Delimitación de la Investigación

Campo: Psicológico.

Área: Organizacional

Aspecto: Riesgos Psicosociales

Delimitación Espacial: La Gran Vía

CAPÍTULO I
MARCO TEÓRICO
RIESGOS PSICOSOCIALES

Cabrera y Fernández (2018) afirman que “en nuestro país, se presentan diferentes clases de riesgos tales como los psicosociales. Viéndolo de forma legal en cuantos las obligaciones de las empresas estas toman diferentes gestiones preventivas sobre dichos riesgos, basándose en la normatividad vigente que regula.” (p.22). Las leyes que se han regido en el país por los riesgos psicosociales han sido generadas obligatoriamente hacia todas las empresas, cada una de las empresas miden y manejan los riesgos psicosociales de diferente manera, pero guiándose con la reforma laboral.

Los factores psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. Los términos organización del trabajo y factores organizativos son intercambiables en el contexto laboral con factores psicosociales para señalar las condiciones de trabajo que conducen al estrés. (Gil, 2012, p. 238)

El Trabajo

Perió (2004) afirma. “Durante décadas han sido muchos los esfuerzos y las contribuciones de la ciencia, la ingeniería, y la gestión de las empresas al desarrollo e implantación de nuevas formas de organizar el trabajo.” (p. 180). Esto quiere decir

que hace mucho tiempo la globalización y los avances tecnológicos han ido generando de igual manera avances en el área laboral.

En concordancia con lo expuesto, se toman los estudios de Neffa (2003) quien en su análisis acerca de las transformaciones del trabajo a lo largo de la historia, establece que en las civilizaciones más antiguas predominaba el trabajo de tipo esclavista y especialmente el trabajo físico era concebido como una deshonra que provocaba malestar y sufrimiento. (Díaz, 2015, p.5)

Siguiendo en la misma línea, Neffa (2003) establece que durante la edad media se va construyendo un valor moral y religioso con respecto al trabajo, y con el paso del tiempo se produce un avance en la idea de igualdad entre los seres humanos, que reduce las distancias entre amos y esclavos y a partir de ello la carga de efectividad negativa del concepto de trabajo va disminuyendo. (Díaz, 2015, p. 6).

En lo que al plano socio económico se refiere, el desarrollo de ciertas obras de infraestructura, el aumento de la productividad y las transformaciones agrícolas como resultado de la aplicación de ciertas tecnologías, dan lugar al origen de los oficios en las ciudades y con ellos a una institución y organización social, que tiene que ver con la creación de “corporaciones de oficio” cuya función era la de proteger y regular la actividad de los trabajadores. De esta manera, surgen normas que se refieren a días de trabajo, horario, descanso y salarios. Las corporaciones de oficio permitieron desde entonces, la construcción de una identidad, generando lealtades tanto entre los sujetos de la corporación, como hacia el colectivo de trabajo. (Díaz, 2015, p.6)

La consolidación del modo de producción capitalista se genera con el surgimiento de la revolución industrial y el advenimiento de la edad contemporánea, lo que

produce además con los avances de la época, el despliegue de herramientas y máquinas, y se crean las grandes manufacturas y fábricas cuyo objetivo será la manipulación de la naturaleza para crear un mundo nuevo. (Díaz, 2015, p.7)

Factores y Riesgos Psicosociales:

El comité mixto oit/oms, en la novena reunión sobre Medicina del Trabajo celebrada en Ginebra en 1984, acuerdan que “los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”. (Ceballos, Valenzuela y Paravic, 2014)

Las aportaciones de la psicología y de otras ciencias sociales fueron poniendo de manifiesto la relevancia del factor humano, de las relaciones humanas y también la necesidad de tomar en consideración la realidad socio-técnica del sistema de trabajo y el valor de una gestión de los recursos humanos inspirada en los principios humanistas. Así la psicología ha ayudado a otras ramas ya que el factor humano sea visible por todos. (Peiró, 2004). Todo ello llevó a los profesionales y a la dirección a mejorar el sistema de trabajo utilizando las siguientes estrategias:

- El refinamiento de los métodos de tiempos y movimientos.
- Un diseño ergonómico de los puestos.

- La ampliación del puesto (con más tareas diferentes) y el enriquecimiento del mismo (teniendo una cierta capacidad de planificación y control de lo que se hace).
- La mejora de las condiciones de trabajo y la humanización del trabajo ampliando, en lo posible, el control del trabajador sobre su trabajo. (Peiró, 2004, p.181)

Peiró (2004) “Esas nuevas formas de organizar el trabajo buscan una mayor eficiencia y eficacia, una mayor flexibilidad, una optimización de los recursos tecnológicos y una mayor productividad y calidad como diferencia competitiva de la empresa.” (p. 182).

Los riesgos laborales del mercado de servicios son principalmente psicosociales. Son riesgos que provienen de las nuevas formas de trabajo, del dinamismo de las nuevas organizaciones y sus formas cambiantes. Son principalmente riesgos que provienen de las múltiples formas de atender a una clientela en interacción dinámica con el trabajador. Aunque la interacción social siempre ha sido una característica del trabajo, la novedad consiste en que se ha convertido en su característica central. (Moreno, 2011, p. 238)

Los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida laboral de las personas. En el primer caso fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar. (Gil, 2012).

Además, explica en el mismo artículo “Estos riesgos han sido agrupados en cinco áreas:”

- Contratación Laboral. - caracterizadas por la aparición de contratos de trabajo más precarios junto con la tendencia a la producción ajustada, y la subcontratación e inseguridad en el puesto de trabajo.
- Envejecimiento de la población laboral activa y retraso en la edad de jubilación, que la hace más vulnerable a la carga mental y emocional.
- Intensificación del trabajo, caracterizado por la necesidad de manejar cantidades de información, y carga de trabajo cada vez mayores y bajo una mayor presión en el ámbito laboral.
- Fuertes exigencias emocionales en el trabajo, junto con un incremento del acoso psicológico y de la violencia, en especial en los sectores de la asistencia sanitaria.
- Desequilibrio y conflicto entre la vida laboral y personal, debido a la falta de ajuste entre las condiciones de trabajo y la vida privada de las personas.

Hay que señalar que siempre han existido riesgos psicosociales en el trabajo; lo que ha cambiado es la percepción social que existe sobre ellos, que genera una diferencia “epidemiológica”. Los cambios sociales ocurridos; la nueva ordenación del trabajo; los cambios en los sectores ocupacionales; el cambio de la relación

profesional entre los trabajadores y los clientes o usuarios, han contribuido al incremento de este tipo de riesgos, hasta el punto de constituir un problema que, por el número de bajas laborales en las que están implicados, y por las consecuencias que tienen sobre el éxito de una organización merecen ser considerados y tratados por las autoridades que regulan el mundo del trabajo y de la salud. (Gil, 2012, p.239)

Alderte, Navarro, Gonzales, Contreras y Pérez. (2015) afirman que los trabajadores de salud, por las características de su trabajo que incluye situaciones desgastantes a las que se enfrentan en sus actividades cotidianas, con altas exigencias y múltiples factores psicosociales, así como la transferencia que reciben de sus pacientes, constituyen un grupo de alta vulnerabilidad para desarrollar problemas relacionados con el estrés. Quiere decir que debido a tantas afectaciones laborales que se encuentran en los puestos de trabajo el desgaste emocional y el psicológico afecta mucho a la vulnerabilidad de los empleados, desarrollando tanta carga que generan los factores psicosociales.

La dependencia del trabajo de carácter morbosa no es algo desconocido en la patología laboral. Lo que, en muchos casos, comienza siendo un refugio, un empeño heroico o un lenitivo para combatir el tedio o las adversidades sobrevenidas en la vida de las personas, puede devenir en problema mental con formato adictivo, si no se racionaliza y dosifica. Bien es cierto que nunca se tratará de una adicción convencional o, al menos, no presentará el perfil somato psíquico de ésta, ni contará con un circuito bioquímico reiterado sistemáticamente. Debería considerarse una pseudodependencia. (Velázquez, 2012, p. 150).

Entre las consecuencias de los riesgos psicosociales, el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT en adelante), también conocido como burnout, ha cobrado especial relevancia en las últimas décadas debido a un importante incremento de su prevalencia en el sector servicios, en especial en sanidad y educación. (Gil, 2009, p. 171)

A lo largo del siglo XX el estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado, con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral. De hecho, las diferentes encuestas sobre condiciones de trabajo ponen de manifiesto que se trata de un fenómeno ampliamente extendido y son múltiples las fuentes de estrés que producen esta experiencia laboral, que suele ir asociada con consecuencias negativas (Peiró, 2001, p. 31), además también explica en el mismo artículo que “La experiencia de estrés va acompañada de vivencias y respuestas emocionales, y cada vez con más frecuencia, se ha insistido en la importancia de los aspectos emocionales del estrés”(p. 90).

Dimensiones de los riesgos psicosociales

Dimensión Exigencias Psicológicas

Instituto de Seguridad Laboral (ISL 2013) en su texto de riesgos psicosociales en el trabajo menciona que se trata de que la carga laboral es alta, por ejemplo el tener que hacer un trabajo de manera rápida con poco tiempo, sin cumplir con los horarios establecidos es decir quedarse más tiempo del horario establecido, no poder hablar libremente, es decir que no existe una libertad de expresión fluida por ende esto produce que los empelados tomen ciertas decisiones de esconder sus sentimientos hacia sus superiores.

Dimensión de Trabajo Activo y de Desarrollo de Habilidades

La falta de influencia y de desarrollo en el trabajo, cuando no tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido para nosotros, cuando no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares, o no podemos decidir cuándo se hace un descanso (ISL, 2013, P. 7)

Dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo

Instituto de Seguridad Laboral (ISL, 2013) en su texto de riesgos psicosociales en el trabajo afirma que es cuando existe carencia de liderazgo dentro de la empresa o en su área de trabajo, o no se refleja compañerismo entre ellos empiezan a surgir dichos riesgos, y los trabajadores comienzan enfermarse. El apoyo de cargos

superiores es importante para el personal, ya que guían y supervisan el trabajo que realizan y por ende se van a sentir apoyados y su productividad será mejor.

Dimensión Compensaciones

Instituto de Seguridad Laboral (ISL, 2013) en su texto de riesgos psicosociales en el trabajo menciona que es el bajo reconocimiento monetario por el trabajo que los empleados realizan, también se refiere a que es el maltrato al no reconocer el trabajo de los empleados, no respetando los horarios y realizando cambios sin aviso previo, lo cual afecta al empleado y a su salud tanto mental como física.

Dimensión Doble Presencia

Las mujeres siguen realizando y responsabilizándose mayoritariamente de gran parte del trabajo doméstico y familiar. Ello implica una doble carga de trabajo si lo comparamos con los hombres. Además, el trabajo familiar y doméstico implica exigencias que las mujeres deben asumir de forma simultánea a las del trabajo remunerado, cuya organización puede o no permitir su compatibilización. La doble presencia se asocia a la salud mental, vitalidad, síntomas cognitivos del estrés y síntomas conductuales del estrés. (ISL, 2013, p.10)

Consecuencias de riesgos psicosociales

Las altas exigencias psicológicas pueden producir.

- Fatiga.
- Problemas de vitalidad
- Síntomas Somáticos.

- Siniestralidad laboral.
- Estrés.

(Jiménez y León , 2913) afirman que los riesgos psicosociales siempre aparecerán de manera más grave si es que no son analizados y corregido por la empresa, su probabilidad de que aparezcan dentro de la empresa y en los trabajadores siempre será más alto.

PRODUCTIVIDAD

A partir de los últimos 10 años la preocupación por la productividad ha evolucionado hasta que el recurso humano ha pasado a ser considerado como un factor central. La proliferación de modelos organizacionales pendientes de conseguir niveles de productividad más altos, ha significado también el incremento del interés por esquemas de motivación, de incentivos, de internalización en los trabajadores de los valores de la organización. (Torecilla, 2005, p. 17)

La productividad de los empleados es un indicador del resultado del impacto global de haber incrementado las capacitaciones y moral de los empleados, así como la innovación y mejora de los procesos internos y de la satisfacción de los clientes. El objetivo es relacionar el resultado producido por los empleados, con el número de empleados utilizados para producir ese resultado. (Torecilla, 2005, p. 17)

Carro y Gonzáles (2012) afirma que la productividad implica la mejora del proceso productivo. La mejora significa una comparación favorable entre la cantidad

de recursos utilizados y a cantidad de bienes y servicios producidos. Por ende, la productividad es un índice que relaciona lo producido por un sistema (salidas o producto) y los recursos utilizados para generarlo (entradas o insumos).

$$Productividad = \frac{Salidas}{Entradas}$$

Tecnologías empresariales, procesos y paquetes tecnológicos.

La productividad de los empleados se ha medido de muchas formas. El indicador más sencillo son los ingresos por empleados, el cual representa la cantidad de resultado que cada empleado puede generar. A medida que los empleados y la organización se vuelven más eficaces en la venta de un mayor volumen y conjunto de productos y servicios con mayor valor añadido, deberían aumentar los ingresos por empleado. (Torecilla, 2005, p. 17)

Chavarría y Zhangallimbay (2016) (como citó López, 2013) afirma que la productividad es la generación de riqueza en general, y debe estar sustentada por la ética y la moral, para que haya beneficio social en armonía con la ecología del planeta, si existe una buena comunicación entre el personal, los procesos fluyen de manera más rápida, se ahorra tiempo e incurre menos errores en cuanto al manejo de la información con lo cual se destina la menor cantidad de recursos en la organización.

La sub-actividad del personal puede ocasionar a la empresa pérdidas importantes de material, por esto es primordial que sus empleados cumplan en forma adecuada las tareas encomendadas por sus superiores y la parte administrativa deba brindar

motivación permanente, evaluaciones de desempeño y otros instrumentos administrativos para poder incrementar la productividad de sus trabajadores. (Mena, 2012, p.5)

El personal forma parte de los recursos de la organización, por lo que exigirles más allá de su capacidad en la búsqueda de mejorar el proceso productivo dará como resultado el desgaste del trabajador y una consecuente disminución en su rendimiento. (Gallegos, 2016, p. 13)

Otro de los aspectos propicios para el análisis de este sector de la industria, es lo relacionado con la productividad y competitividad, factores decisivos para lograr incursionar en los mercados y mantenerse activo en ellos. Es de gran importancia la formulación de estrategias orientadas a mantener las estructuras organizacionales que faciliten las condiciones para optimizar los recursos y lograr empresas productivas y competitivas (Gómez, 2011, p. 170), quiere decir que con el mercado competitivo que cada organización juega es crear nuevas estrategias de productividad para estar activos dentro de los mercados, aplicando ciertas estrategias que sean de mayor ayuda para los empleados y puedan resultar mucho más fácil para que los trabajadores los desempeñen.

Rol del trabajador en la Productividad

Si una organización desea que el personal desempeñe un trabajo con altos niveles de calidad y se incremente considerablemente la productividad, es imprescindible que aprendan a administrar, además de gentes, mentes, es decir, gestionar

exitosamente la inteligencia emocional; ya que ella influye grandemente en la productividad. (Fernández, 2013, p.37)

Las necesidades intrínsecas individuales implican todo aquello que el personal siente que necesita para sentirse satisfecho, lo que requiere que la organización pueda conocer de manera más cercana y profunda a su personal, como también implica la realización de programas de capacitación y desarrollo profesional, de forma direccionada y acoplada a las posibilidades de la organización. (Gallegos, 2016, p.13)

Las prestaciones sociales son las facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados con el objeto de ahorrarles esfuerzos y preocupaciones. Éstas suelen ser financiadas total o parcialmente por la organización, pero casi nunca son pagadas directamente por los trabajadores. No obstante, son medios indispensables para mantener a la fuerza de trabajo dentro de un nivel óptimo de productividad y de satisfacción. (Chiavenato, 2009, p.319)

Para el puesto de trabajo de cada empleado se debe tener en cuenta que funciones va a realizar, determinar y especificar sus horarios de trabajo y explicar que si existe algún cambio la empresa reconocerá el esfuerzo del empleado tanto monetaria como podría ser con incentivos no monetarios. Todos los factores que la empresa desee tomar, debe tener en cuenta el bienestar laboral de sus empleados, ya que debido a un clima laboral, saludable y organizado los empleados van a tener un nivel de producción mucho más alto lo cual será beneficiado para ambas partes.

Para cada área de trabajo va a existir distintas funciones y distintas calase de empleados, ya que cada uno deberá fijarse sus objetivos dentro de su cargo y en este caso la empresa deberá capacitar a cada uno de ellos para poder tener conocimientos de su cargo y sus tareas a realizar, ya que los conocimientos de cada área de trabajo serán diferentes, para que no exista carga laboral en los empleados, ya que se les capacitara y la empresa les brinda horarios de trabajo, pero lamentablemente no en todas las empresas se rigen con esta normativa ya que algunas no suelen brindar capacitaciones, tampoco respetan el horario laboral, lo cual los empelados empiezan a general factores de resigo laborales y comenzaran a reducir su nivel de productividad.

Objetivos de la productividad

Dentro de una organización el factor humano juega un papel fundamental ya que son las personas quienes realizan las funciones de planear, organizar, dirigir y controlar con el objetivo de que la organización opere en forma eficiente y eficaz. Sin personas no existe la organización y de ellas depende en gran medida el éxito y la continuidad de la empresa. (Ramírez, Abreu y Badii, 2008, p.146).

Carro y Gonzáles (2012) dicen que “las curvas de experiencia y de etc. son importantes para fijar objetivos de productividad, para fijar precios e incluso formular estrategias competitivas (p.12).

Cequea y Monroy (2012) afirman que “la productividad definida como constructo podría ser enunciada como el resultado de la articulación armónica entre la

tecnología, la organización y el talento humano, combinando en forma óptima o equilibrada los recursos para la obtención de los objetivos.” (p. 122).

Medición de Productividad

Las organizaciones a nivel de Latinoamérica han dado importancia al mejor el rendimiento o la productividad de los empleados, lo cual se han enfatizan en realizar mejoras en el área laboral, reconocen que crear estrategias y brindar capacitaciones al personal de la empresa, siempre va a dar mejores resultados.

Las empresas han empezado a formar estrategias para mejorar la productividad de los trabajadores de cada área de la empresa, midiendo sus factores y creando mejoras para dichas personas y hacia la organización.

Actualmente, existe cierto acuerdo en la literatura económica acerca de la medición de la productividad, en cuanto a que el crecimiento tanto del producto como de los factores productivos se debería medir mediante índices de volumen físico superlativos u óptimos; tales como Tornquist, Fisher o Encadenados propuestos por la teoría económica. (Coremberg, 2007, p.29)

Coremberg (como se citó en Diewert, 1976) piensa que los índices superlativos son aquellos que son exactos respecto de una forma funcional del agregado a medir. Desde un punto de vista de criterio estadístico, los números índices deberían superar ciertas pruebas axiomáticas como la reversión temporal, la transitividad, etc. (Coremberg, 2007, p.29)

Indicadores de productividad

Miranda y Toirac (2010) afirman que la productividad es un indicador relativo que mide la capacidad de un factor productivo, o varios, para crear determinados bienes, por lo que al incrementarla se logran mejores resultados, considerando los recursos empleados para generarlos. La importancia de la productividad radica en el uso como indicador para medir la situación real de la economía de un país, de una industria o de la gestión empresarial. (Miranda y Toirac, 2010, p. 248)

Siguiendo a Miranda y Toirac” la productividad se calcula de la siguiente manera:”

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Producción}}{\text{Insumos}}$$

Miranda y Toirac, (2010) afirman que la productividad del trabajo, por ejemplo, se mide por la producción en un período dado, por persona ocupada: esto indica qué cantidad de bienes es capaz de producir un trabajador, en promedio, en un cierto período. Si se modifica la cantidad de trabajadores, obviamente, no se estará aumentando la productividad; esto sólo ocurrirá si se logra que los mismos trabajadores, al desarrollar sus habilidades, por ejemplo, produzcan más en el mismo período de tiempo. Los mismos principios aplican a los otros factores productivos.

Al hablar de productividad debe tomarse en cuenta ambos factores, y como el personal puede sentirse presionado, no solo a ser eficaz, sino a ser eficiente en la búsqueda de una mejora de rendimiento empresarial (Gallegos, 2016, p.18)

Mejora de productividad

Brown, Domínguez y Mertens (2007) afirman que las implicaciones de estos resultados reducen las políticas de mejora de la productividad y competitividad a un problema cuantitativo de gestión: obtener y asignar más y de modo diferente recursos financieros y humanos.

Doerr, O. y Sánchez, R. (2006) opinan que la medición de la productividad debe ser tomada como una oportunidad para orientar el rumbo de las actividades o el proceso, a una dirección más deseada en cuanto a los resultados esperados.

JUSTIFICACIÓN

La importancia de este trabajo de investigación que se llevó a cabo en la empresa de la “La Gran Vía” se radica en que permite determinar los riesgos psicosociales y la productividad de los empleados de la empresa.

Los riesgos psicosociales en las organizaciones han sido un tema de discusión durante mucho tiempo, creando factores que perjudican al empleado y a su salud tanto física como mental, en los RSPL existen varios factores los cuales se mencionan en dicha investigación, en donde las organizaciones deben generar cambios para el bienestar de los trabajadores en todas sus áreas.

Esta investigación pretende detectar los riesgos psicosociales que se generaron en los últimos años en los trabajadores de la empresa “La Gran Vía” para ver si afectan en la productividad de dichos empleados y así diseñar un plan de acción u mejora para disminuir los riesgos psicosociales de las personas dentro de la organización y garantizar el bienestar de cada uno de los trabajadores.

El estudio nació de ver como los riesgos psicosociales afectan a los empleados de la empresa “La Gran Vía” en los últimos meses en Ecuador en la ciudad de Quito, creados por los factores que se generan dentro de una organización.

Si existe factibilidad de realizar la investigación propuesta en la empresa “La Gran Vía”, ya que se autorizó el acceso a la muestra, y tienen mucho conocimiento y dominio del tema que se va a investigar, la encargada del personal dentro de la empresa menciona que sus empleados mantienen riesgos laborales y que puede que dichos riesgos afecten al personal y a su productividad.

OBJETIVOS

Objetivo General:

Determinar la influencia de los riesgos psicosociales que afectan a la productividad de los trabajadores de la empresa “La Gran Vía”

Objetivo Específico:

- Determinar la productividad de los trabajadores de la empresa “La Gran Vía” y cómo influyen los riesgos psicosociales en ellos.
- Determinar los riesgos psicosociales que pueden existir dentro de la organización y como estos pueden afectar a los empleados y su productividad.
- Elaborar una propuesta para solucionar el problema planteado con los riesgos psicosociales.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

Diseño del trabajo

En este trabajo se utilizó una investigación correlacional, puesto que se realizó un cálculo de coeficiente de correlación, se determinó el grado de variables. El diseño es cuantitativo, no experimental, ya que las variables no fueron manipuladas y la investigación fue orientada a la medición de los hechos reales.

Área de estudio

Esta investigación fue realizada tomando como base el campo de la psicología organizacional en la empresa “LA GRAN VÍA” ubicada en la ciudad de Quito.

Enfoque:

En esta investigación se realizó un enfoque cuantitativo, con el propósito de identificar los riesgos psicosociales que existen dentro de la empresa: compuesta por todo el personal de “La Gran Vía” y la productividad de sus empleados.

Esta investigación fue cuantitativa debido a los resultados obtenidos, en la medición de las variables expuestas en la investigación que fueron sometidos a un análisis estadístico.

Población y Muestra:

En esta investigación, se trabajó con una población de 105 trabajadores de la empresa “La Gran Vía”. Esta muestra cumple con los requisitos estadísticos al no ser menor a 105 participantes.

No se utilizó fórmulas para poder realizar el cálculo de la población ya que hubo facilidad para realizar la investigación a toda la población de la empresa.

En la tabla y gráfico 1 se presenta la frecuencia y el porcentaje de la muestra. La técnica utilizada para el muestreo fue no probabilística debido a que todos los empleados de la empresa “La Gran Vía” participaron en la investigación.

La edad promedio de la población fue de 24, 8 años, de los cuales el 57% fueron hombres y el 43% fueron mujeres. En cuanto al estado civil el 54% son casados, el 45 % son solteros y el 1% son divorciados.

Hombre	60	57
Mujer	45	43
Total	105	100
Estado Civil		
Soltero	47	45
Casado	57	54
Divorciado	1	1
Total	105	100
Rango de Edad		
0-26	18	17
26-35	36	34
36-45	32	30
46-55	16	15
55	3	3
Total	105	100

Tabla 1 Descripción de la muestra estudiada

Fuente: Investigación.

Elaborada por: Melissa Gabriela Recalde Paredes.

Gráficos de la descripción de la muestra estudiada.

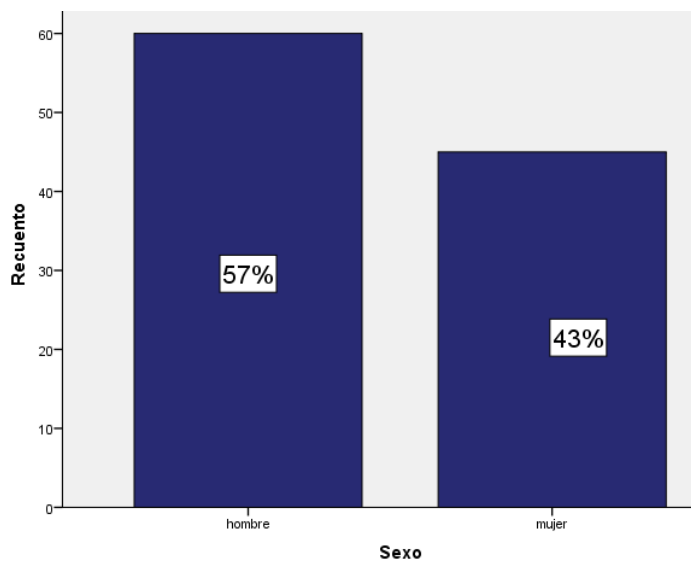


Gráfico 1 Descripción de la muestra estudiada “sexo”

Fuente: Investigación.

Elaborado por: Melissa Gabriela Recalde Paredes

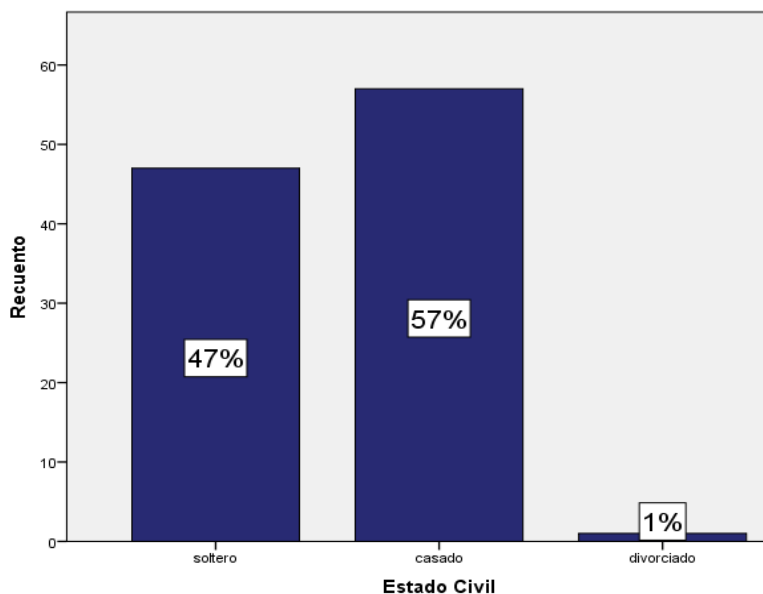


Gráfico 2 Descripción de la muestra estudiada “Estado Civil”

Fuente: Investigación.

Elaborado por: Melissa Gabriela Recalde Paredes

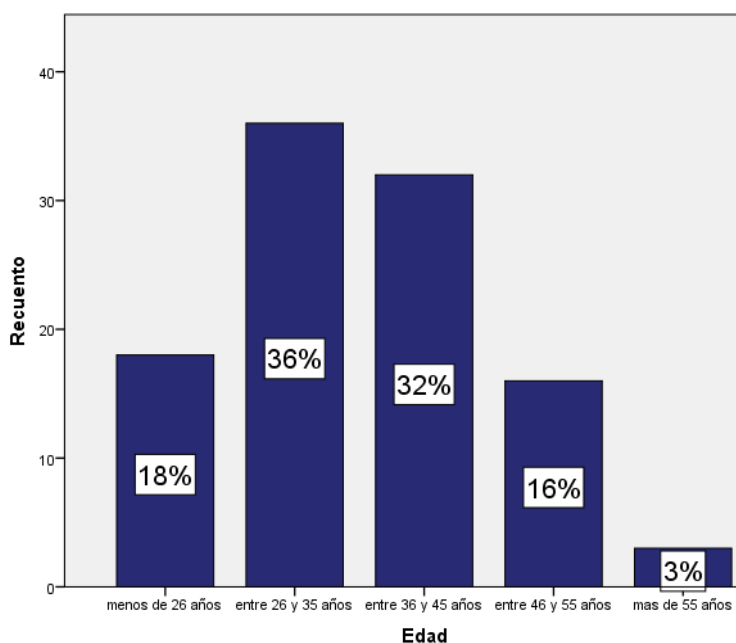


Gráfico 3 Descripción de la muestra estudiada “Rango de edad”

Fuente: Investigación.

Elaborado por: Melissa Gabriela Recalde Paredes

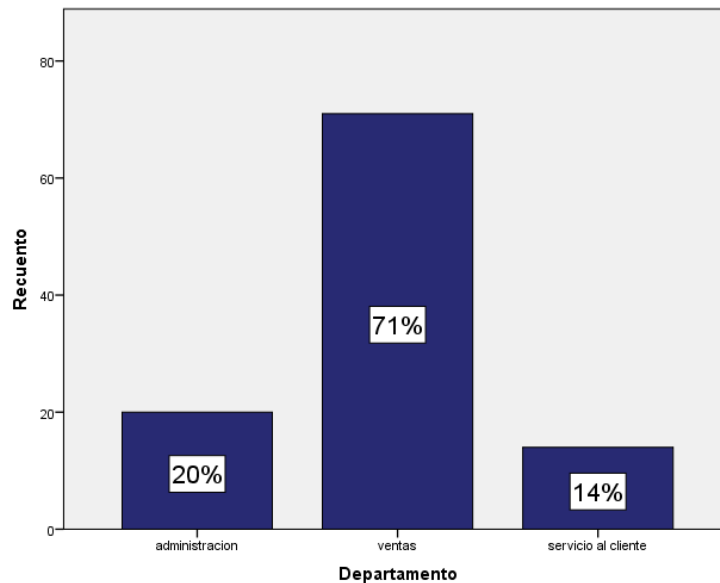


Gráfico 4 Descripción de la muestra estudiada “Departamento”

Fuente: Investigación.

Elaborado por: Melissa Gabriela Recalde Paredes

Instrumentos de Investigación

El instrumento que se utilizó para medir la primera variable fue el Cuestionario SUSES/ISTAS21, versión completa. SUSES/ISTAS21 afirman que este cuestionario tiene como objetivo “medir los factores, características o dimensiones de RPSL es a través de instrumentos que adoptan la forma de cuestionarios - generalmente auto aplicados- que responden los propios trabajadores que experimentan los factores de riesgo que se desea detectar y controlar.” (p.4).

El COPSOQ ISTAS 21, mide los riesgos psicosociales laborales que existe dentro de la institución a todos los empleados y a todos sus departamentos. Este cuestionario

se mide por BAJO, MEDIO, ALTO, en cada dimensión y sub-dimensión, con un rango para calcular las medidas de los resultados de los encuestados.

El COPSOQ ISTAS 21 se divide en 5 dimensiones, y 19 sub-dimensiones:

Exigencias Psicológicas en el trabajo

- Exigencias psicológicas cuantitativas.
- Exigencias psicológicas cognitivas.
- Exigencias psicológicas de esconder emociones.
- Exigencias psicológicas sensoriales.

Trabajo activo y desarrollo de habilidades.

- Influencia
- Posibilidad de desarrollo en el trabajo.
- Control sobre los tiempos de trabajo.
- Sentido del trabajo.
- Integración en la empresa.

Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo.

- Calidad de rol.
- Conflicto de rol.
- Calidad de liderazgo.
- Calidad de relación con supervisores.
- Calidad de la relación sus compañeros/as de trabajo.

Compensaciones

- Estima.
- Inseguridad respecto a las condiciones generales del contrato.
- Inseguridad respecto a las características específicas del trabajo.

Doble presencia.

- Preocupación por las tareas domésticas.

Para la segunda variable se utilizó los indicadores de productividad de la empresa, la encargada de talento humano Sandra Falcón realiza cada mes una tabla de porcentaje de ventas de cada empelado, relacionándolo con la productividad que ellos realizan en la empresa, tomando en cuenta que la productividad que la empresa mide es recompensada monetariamente, lo cual no se utilizó ningún cuestionario para poder medir esta variable.

GRADO	CALIFICACION	PUNTAJE
B	BAJO	10-59
M	MEDIO	60-89
A	ALTO	90-120

Tabla 2 Descripción de rangos de reactivo.

Fuente: Investigación.

Elaborada por: Melissa Gabriela Recalde Paredes.

Procedimiento para obtención y análisis de datos

En esta investigación el procedimiento fue el siguiente:

Se investigó la bibliografía de los cuestionarios para las evaluaciones a las personas que arrojarían datos exactos de las variables, una vez encontrado el cuestionario para aplicar se procedió a una revisión del tutor encargado de la investigación para así poder analizar las preguntas y poder adaptar el cuestionario semánticamente a la población que se investigó. Una vez aprobada por el tutor, se imprimió inmediatamente. Se aplicó el COPSQ ISTAS 21

Primero se investigó los cuestionarios que se aplicarían para medir las variables, una vez que se encontró un cuestionario que se adaptaba a todas las necesidades de la investigación se procedió a realizar una adaptación semántica con el tutor encargado de la investigación, con la aprobación del tutor, se imprimió inmediatamente el cuestionario para proceder a realizar la toma del reactivo en la empresa “La Gran Vía”. Para la primera variable de Riesgos Psicosociales se utilizó el cuestionario COPSQ ISTAS 21 y para la variable de productividad de utilizaron indicadores de productividad de la empresa.

Actividades:

Para la elaboración de esta investigación se realizó ciertas actividades establecidas por la Universidad dentro de un tiempo determinado.

Elaboración de proyectos de tesis. -

Dicha actividad fue realizada en el mes de enero y consto en realizar el esqueleto de la investigación, realizar informes escritos sobre el proyecto de tesis, para poder presentar de manera formal al director de la carrera para que el tema sea aprobado en la matriz, sabiendo que esta investigación seria real, confiable y viable.

Construcción del marco teórico de las variables. –

En el mes de marzo se inició a investigar sobre las variables de la investigación, se empezó a recolectar información y biografías de otras investigaciones y también se empezó a indagar sobre el reactivo a utilizar para medir las variables.

Aplicación de las evaluaciones para medir las variables. –

En el mes de abril y mayo se comenzaron analizar los reactivos psicológicos que se encontró, y se llegó a la conclusión de que se utilizara el Cuestionario COPSQ ISTAS 21 creado por la súper intendencia de seguridad social. Y la productividad se llegó a la conclusión que se la medirá por medio de indicadores de productividad que la empresa accedió a entregarnos.

Tabulación e ingreso de datos de las evaluaciones. –

En el mes de junio se comenzó a llenar los reactivos por el personal de la empresa, así una vez que se obtuvo todos los cuestionarios llenos, se comenzó a ingresar todos los datos existentes en una base de datos que se realizó primero en Excel para después poder ingresar los datos en el programa estadístico SPSS y realizar los análisis estadísticos con sus respectivas tablas y gráficos.

Análisis de los resultados de las evaluaciones. –

En el mes de junio cuando ya se obtuvo las tablas y los gráficos se comenzó a elaborar el análisis estadístico de los datos y la interpretación de cada gráfico y los resultados que se obtuvo en la investigación.

Relación de las conclusiones y recomendaciones. –

En el mes de septiembre una vez teniendo el análisis e interpretación de todos los datos se produce a plantear las conclusiones y las recomendaciones de la investigación que se realizó.

Elaboración de la propuesta. –

En el mes de septiembre cuando ya tenemos las conclusiones y las recomendaciones se procede a preparar una propuesta que concierne en “Pautas activas para tratar la doble presencia en los empleados de la empresa “La Gran Vía”.

CAPÍTULO III
ANÁLISIS DE RESULTADOS

Análisis Descriptivo

Variables	Media	Desviación estándar	N
Exigencias Psicológicas	501,917	2,288,681	105
Trabajo activo y posibilidad de desarrollo	390,399	2,244,862	105
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	328,718	2,352,896	105
Compensaciones	394,427	2,169,449	105
Doble presencia	375,469	2,081,768	105
Productividad	720,095	3,790,537	105
Sexo	14,286	0,49725	105
Edad	25,238	103,863	105

Tabla 3 Análisis de medias y desviaciones estándar.

Fuente: Investigación

Elaborado por: Melissa Gabriela Recalde Paredes.

Los resultados de la tabla 3 de análisis de medias y desviación estándar en la primera variable riesgos psicosociales en las cinco dimensiones son las siguientes: En exigencias psicológicas la media es 50,1917, la desviación estándar es 22.88681, número de participantes 105. En trabajo activo y posibilidad de desarrollo la media es 39,0399, la desviación estándar es 22,44862, número de participantes 105. En apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo la media es 32,8718, la desviación estándar es 23,52896, número de participantes 105. En compensaciones la media es 39,4427, la desviación estándar es 21,69449, número de participantes 105. En doble presencia la media es 37,5469, la desviación estándar 20,81768, número de participantes 105.

En la segunda variable que es la Productividad la media es 72,0095, la desviación estándar es 37,90537, número de participantes 105.

En los datos sociodemográficos estas dos que son: Sexo la media es 1,4286, la desviación estándar es 0,49725, número de participantes 105. En edad la media es 2,5238, la desviación estándar es 1,03863, número de participantes 105.

Análisis de Correlación		Exigencias Psicológicas	Trabajo activo y posibilidad de desarrollo	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Compensaciones	Doble presencia	Productividad	Sexo	Edad
Exigencias Psicológicas	Correlación de Pearson	1	0,074	0,006	-0,134	0,025	-0,023	0,12	0,01
	Sig. (bilateral)		0,453	0,955	0,172	0,796	0,814	0,24	0,919
	N	105	105	105	105	105	105	105	105
Trabajo activo y posibilidad de desarrollo	Correlación de Pearson	0,074	1	,258**	0,094	-0,022	-0,126	0,06	-0,024
	Sig. (bilateral)	0,453		0,008	0,34	0,822	0,2	0,56	0,812
	N	105	105	105	105	105	105	105	105
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Correlación de Pearson	0,006	,258**	1	0,102	0,023	-0,016	0,08	0,001
	Sig. (bilateral)	0,955	0,008		0,303	0,814	0,869	0,43	0,988
	N	105	105	105	105	105	105	105	105
Compensaciones	Correlación de Pearson	-0,134	0,094	0,102	1	0,039	-0,055	-0	-0,041
	Sig. (bilateral)	0,172	0,34	0,303		0,689	0,58	0,65	0,679
	N	105	105	105	105	105	105	105	105
Doble presencia	Correlación de Pearson	0,025	-0,022	0,023	0,039	1	0,133	-0	-0,067
	Sig. (bilateral)	0,796	0,822	0,814	0,689		0,177	0,7	0,5
	N	105	105	105	105	105	105	105	105
Productividad	Correlación de Pearson	-0,023	-0,126	-0,016	-0,055	0,133	1	0,13	-0,078
	Sig. (bilateral)	0,814	0,2	0,869	0,58	0,177		0,18	0,427
	N	105	105	105	105	105	105	105	105
Sexo	Correlación de Pearson	0,115	0,058	0,078	-0,044	-0,039	0,133	1	0,027
	Sig. (bilateral)	0,241	0,557	0,431	0,653	0,697	0,176		0,788
	N	105	105	105	105	105	105	105	105
Edad	Correlación de Pearson	0,01	-0,024	0,001	-0,041	-0,067	-0,078	0,03	1
	Sig. (bilateral)	0,919	0,812	0,988	0,679	0,5	0,427	0,79	
	N	105	105	105	105	105	105	105	105

Tabla 4 Análisis de Correlación de Pearson.

Fuente: Investigación

Elaborado por: Melissa Gabriela Recalde Paredes.

COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Para verificar la hipótesis se procede a plantear la hipótesis nula y la hipótesis alternativa como modelo lógico

Modelo Lógico

H₀= Hipótesis nula.

H₁= Hipótesis alternativa.

H₀= los riesgos psicosociales del trabajo NO influyen en la Productividad de los trabajadores de la empresa la Gran Vía.

H₁= Los Riesgos Psicosociales SI influyen en la Productividad de los trabajadores de la empresa la Gran Vía.

Definición del nivel de significación

Permite determinar la zona de aceptación o rechazo de la hipótesis nula, con la cual se puede asumir la hipótesis alterna.

Se recomienda asumir con el trabajador con el 1% o 0.01%

El nivel de significación escogido para la investigación es 0.01.

Elección de la prueba estadística

Para la verificación de la hipótesis se escogió la Correlación de Pearson, cuya fórmula es la siguiente.

$$\rho_{X,Y} = \frac{\sigma_{XY}}{\sigma_X \sigma_Y} = \frac{E[(X - \mu_X)(Y - \mu_Y)]}{\sigma_X \sigma_Y},$$

Simbología:

OXY es la covarianza de (X, Y)

OX es la desviación estándar de la variable X

OY es la desviación estándar de la variable Y

En la tabla 4 se muestra el análisis de correlación de Pearson, donde se evidencia que la hipótesis de esta investigación es nula ya que no se encontró ninguna relación entre las cinco dimensiones que expone Cuestionario COPSQ ISTAS 21 creado por la súper intendencia de seguridad social, que son exigencias psicologías, trabajo social y posibilidad de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensación y doble presencia con la segunda variable que es la productividad de los empleados, una vez analizado este cuadro se puede exponer que la dimensión de exigencias psicológicas y productividad tienen una correlación de -0.023 (bilateral) 0.814, en la dimensión de trabajo activo y posibilidad de desarrollo y productividad tienen una correlación de -0.126 (bilateral) 0.2, en la dimensión apoyo social en la empresa y calidad y productividad tienen una correlación de 0.016 (bilateral) 0.869,

en la dimensión de compensaciones y productividad tienen una correlación de -0.055 (bilateral) 0.58, y en la última dimensión que es doble presencia y productividad tienen una correlación de 0.133 (bilateral) 0.177. Las dos variables y cada una con sus dimensiones aplicadas en una población de 105 trabajadores de la empresa la gran vía.

Como se menciona en la comprobación de la hipótesis Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, refiriéndose que en esta investigación no existe influencia en los riesgos psicosociales y en la productividad de los trabajadores. En la revisión de otras investigaciones si se han encontrado influencias entre las dos variables.

Se revisaron otras investigaciones para poder comprobar el resultado de esta investigación y las de otros autores, comprobando que las dos variables si inciden una a la otra.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Mediante la investigación realizada se puede llegar a la siguiente conclusión que es:

Se determinó que los riesgos psicosociales del trabajo no influyen en la productividad de los trabajadores de la empresa la “Gran Vía”, en donde se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

Se determinó que en otras investigaciones las variables expuestas tienen un distinto resultado, lo cual estas variables si tienen influencia una a la otra. Concluyendo que el resultado de esta investigación es necesario revisar otras investigaciones para tener un resultado más claro y exacto.

Recomendaciones

Ya que la hipótesis salió nula, una recomendación positiva para la empresa es el mantener a los trabajadores motivados para la mejora de la empresa, ya que la productividad de los empleados no muestra tener ninguna incidencia con los riesgos psicosociales.

Como segunda recomendación donde reflejo el tener una incidencia que fue en una dimensión de los riesgos psicosociales que es la doble presencia, sería el

estructurar las áreas de trabajo de acuerdo al sector donde vive, así podrán los trabajadores realizar tanto su trabajo en la empresa como su trabajo en su hogar.

Se recomienda revisar otras investigaciones realizada por mas autores para poder tener varios resultados de estas variables, lo cual en otros trabajos si existe influencia entre los riesgos psicosociales y la productividad de los trabajadores.

DISCUSIÓN

En la presente investigación se señalan estudios relacionados con los riesgos psicosociales, y la productividad en la organización la Gran Vía.

En el estudio realizado por Beltrán, P. (2008) Identificación, medición y evaluación del riesgo psicosocial en la empresa Halliburton Latín América S.A Sucursal Ecuador.

Se establece

- De acuerdo con los resultados obtenidos, podemos resaltar que en el factor Participación, implicación y responsabilidad se obtiene el puntaje más bajo (adecuado) en Landmark con un puntaje de 4.8% mientras que en puntaje más alto (inadecuado), se encuentran en Completion Tools con 17.4%
- Se puede obtener un promedio total en el factor de participación, implicación y responsabilidad de 15.7 puntos, considerado con un criterio aceptable. Eso quiere decir que las distintas actividades respecto a la

autonomía, trabajo en equipo, iniciativa, control de la tarea y el enriquecimiento de tareas hasta la fecha de la evaluación han sido implementadas adecuadamente

- Se evidencia un promedio de todas las áreas de 4.6 puntos, considerando nivel Muy adecuado. Como se puede apreciar en las entrevistas y de una manera visual se puede constatar diversos medios de formación, información y comunicación; especialmente en un sistema intranet, donde cada empleado puede ingresar con su clave personal
- Se obtiene un promedio de 11.5, teniendo un criterio inadecuado. Es muy importante establecer lineamientos claros respecto a horarios de trabajo, jornadas completas con sus horarios de descanso establecidos. Este es un factor que se identifica como crítico. Se considera mucho la fatiga del personal en sus jornadas laborales.

Para Beltrán estos factores son importantes tomando en cuenta la comunicación, responsabilidad y formación entre otros factores que han sido medidos en esta investigación, sin embargo, refleja como factor crítico la jornada laboral de los empleados en la empresa, ya que está relacionado como un riesgo de fatiga laboral.

En el estudio realizado por Tayopanta, C., & Fabricio, D. (2012). Diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial y su influencia en el desempeño laboral de los funcionarios del Departamento de Servicios Tributarios del Servicio de Rentas Internas. Se establece que:

- Una vez finalizada la investigación acerca de “Diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial y su influencia en el desempeño laboral de los funcionarios del Departamento de servicios tributarios del Servicio de Rentas Internas” se llega a determinar que dentro de la institución se encuentra un porcentaje elevado de presencia de factores de riesgo psicosociales específicamente en el Departamento de Servicios Tributarios, teniendo como causa un desempeño laboral regular ocasionando con esto que los objetivos institucionales no sean alcanzados en un 100%.
- Con todo lo expuesto anteriormente se nota la relación que existe entre los factores de riesgo psicosociales y el desempeño laboral, ya que mientras mayor sea la presencia de estos factores de riesgo menor será el rendimiento o desempeño laboral.

En esta investigación los autores dan a recalcar la teoría de sus variables, ya que en su muestra encontraron significancia sobre la influencia de los riesgos y el desempeño de los empleados.

En el estudio realizado por Gallegos A. (2016). Nivel de estrés y su incidencia en la productividad del personal de la empresa de catering “GALEO” de la ciudad de Quito, durante el año 2016. Estableció que:

- El estrés laboral si incide en la productividad de la empresa de catering “GALEO”
- Los empleados de la empresa presentan un alto nivel o intensidad de estrés, el mismo que interfiere en la realización de las tareas diarias dañando así la productividad día a día de la empresa como también el estado psicológico y físico de cada uno de los trabajadores.
- Los factores más afectados por el estrés es la falta de apoyo social en el lugar donde laboran y los factores organizacionales, esto hace referencia a la falta de colaboración que existe entre compañeros u superiores como también la falta de recursos físicos u ambientales de la empresa.

La autora de esta investigación afirma su teoría y sus variables, el estrés laboral es uno de los riesgos psicosociales que existen dentro de una organización, por lo cual si afecta a la productividad de los empleados de la empresa.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

TEMA DE LA PROPUESTA

Talleres para mejorar la “Doble presencia” de los trabajadores en la organización y su área doméstica.

JUSTIFICACIÓN

Esta propuesta tiene como objetivo principal disminuir el riesgo que se origina debido a la carga laboral y la dificultad de responder a las demandas del área doméstica y familiar en la empresa “La Gran Vía”, es importante ya que a través de talleres que se van a desarrollar en la empresa se podrá brindar una mejora tanto como a la empresa como a los trabajadores de la misma.

Es recomendable que se realicen los talleres, ya que en la empresa no existen propuestas en las que ayude a regular la “Doble Presencia” que se genera en los trabajadores, sin embargo, ya que existe autorización de las autoridades de la empresa y el apoyo de los trabajadores con los que se va a realizar la propuesta.

Para la empresa “La Gran Vía” es favorable que la propuesta se genere ya que la mejora que se realizará en la empresa se la hará de una manera eficaz solucionando el riesgo de doble presencia que existe en los trabajadores.

OBJETIVOS

GENERAL

- Implementar estrategias para mejorar la doble presencia en los trabajadores de la empresa “La Gran Vía”.

ESPECÍFICOS

- Establecer estrategias en los talleres.
- Proponer un plan de actividades para el desarrollo de talleres en la organización
- Establecer un cronograma de actividades para llevar a cabo la propuesta

ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA

La propuesta consiste en incrementar un control sobre el tiempo de trabajo para reducir la doble presencia en los trabajadores de la empresa “La Gran Vía” y a su vez mejorar el ambiente laboral con talleres que mejore el compañerismo en la organización, de igual manera para mejorar la productividad de los empleados.

Esta propuesta está compuesta por 2 fases, cada una tiene dos talleres a realizar, las cuales son:

FASE/TALLER	DÍA	LOCAL	TIEMPO	COSTO	ACTIVIDAD
SEMANA 1	Lunes	Ciudad de Quito. (norte)	15 minutos por local.	\$20.00	Ayúdame ayudarte
TALLER 1	Martes	Ciudad de Quito. (norte)		Materiales	
	Miércoles	Ciudad de Quito. (sur)			
	Jueves	Ciudad de Quito. (sur)			
SEMANA 1	LUNES	Ciudad de Quito. (norte)	20 minutos por local	\$40.00	Casa y trabajo seguro
TALLER 2	Martes	Ciudad de Quito. (norte)		Materiales	
	Miércoles	Ciudad de Quito. (sur)			
	Jueves	Ciudad de Quito. (sur)			
SEMANA 2	Lunes	Ciudad de Quito. (norte)	20 minutos por local	\$20.00	Toma mi mano
TALLER 1	Martes	Ciudad de Quito. (norte)		Materiales	
	Miércoles	Ciudad de Quito. (sur)			
	Jueves	Ciudad de Quito. (sur)			
SEMANA 2	LUNES	Ciudad de Quito. (norte)	60 minutos por local	\$20.00	Incentírate a crecer
TALLER 2	Martes	Ciudad de Quito. (norte)		Materiales	
	Miércoles	Ciudad de Quito. (sur)			
	Jueves	Ciudad de Quito. (sur)			

Tabla 5 Propuesta semanal.

Fuente: Investigación

Elaborado por: Melissa Gabriela Recalde Paredes.

En la tabla se muestra el itinerario que se va a realizar para la propuesta que se va aplicar en los trabajadores de la empresa la Gran Vía.

Está dividido en dos semanas cada una con dos talleres. En la tabla se refleja los días que se van a trabajar y se refleja también los locales en los cuales se trabajara cada día y las dos semanas, tomando todos los locales de quito, desde el norte hasta el sur. Esta también enfocado el tiempo que tomara realizar los talleres que tienen de 15 minutos hasta 60 minutos por taller. Se encuentra el costo que cada taller tiene lo cual es reconocido por la autora de la propuesta que se proyectó desde \$20.00 hasta \$40.00. Para terminar con la tabla se encuentran las actividades que se van a realizar por cada semana y cada taller.

Esta tabla tiene como objetivo resumir las tablas que se encuentran más adelante, para así poder tener una idea de lo que se trabajara durante las dos semanas y de que se tratara los talleres.

Sesión- Semana 1.- Taller 1

Tema: Ayúdame a ayudarte

Objetivo: Fomentar el apoyo en el hogar.

Responsable: Melissa Recalde

Duración: 15 minutos.

FASE 1	ACTIVIDAD	OBJETIVOS	MATERIALES	RESULTADOS ESPERADOS
TALLER 1				
INICIO	Ayudémonos	Generar opciones para mejorar el apoyo en el hogar.	-Espacio - Hojas papel bond -lápiz o esfero	Liberar la tensión, fomentar salud psicológica dentro del trabajo y el hogar.
DESARROLLO	Intervención para realizar la charla sobre la actividad.	Dejar la presión de las tareas del hogar al finalizar o empezar la jornada laboral.	-Volantes con información.	Eliminar la doble presencia.
CIERRE	Apoyo para realizar e incentivar los resultados.	Apoyar a los empleados con la incentivación de que si va a funcionar y que el practicar en casa ayudara en su salud.	-Espacio	Cerrar la charla con sanidad y tranquilidad para los empleados.

Tabla 6 Ayúdame ayudarte.

Fuente: Investigación

Elaborado por: Melissa Gabriela Recalde Paredes.

Este taller consiste en desarrollar opciones a los empleados para mejorar la ayuda con las tareas del hogar, aplicando tareas a cada miembro que conforma la familia del trabajador para poder así liberar tensiones de los empleados al iniciar su jornada laboral.

Se aplicará una charla sobre cómo manejar apropiadamente las palabras para pedir ayuda y cambios a su familia, se entregarán volantes con información sobre cómo se puede mejorar la ayuda de todos los miembros dentro del hogar, las tareas que se realizan en la casa serán escritas en una hoja de papel bond con un lápiz o un esfero, se tiene que anotar todas las tareas que se tienen que hacer en el hogar, se le explicara al empleado que el objetivo de este taller es brindarles tranquilidad y apoyo durante su jornada laboral y en su hogar por lo cual no se debe exagerar con las tareas a realizar de una persona debido a que el empleado puede agobiarse y el taller no va a funcionar.

Las charlas consisten en brindar a los empleados una guía para establecer cada día de la semana tareas a los miembros de la casa,

Las charlas que se van aplicar en los locales donde se encuentran ubicados los empleados, serán de un periodo de una semana, ya que los locales se encuentran distribuidos en toda la ciudad de Quito, con un tiempo de 15 minutos en los cuales se podrán realizar preguntas o sugerencias para el resto de compañeros. El objetivo principal de este taller es generar confianza a los empleados dentro de su hogar y sus familiares o compañeros de residencia, para así poder tener una salud física y mental que no afecte en el área laboral.

Sesión- Semana 1- Taller 2

Tema: Casa y trabajo Seguro

Objetivo: Fomentar el apoyo en el hogar sin descuidar la responsabilidad del trabajo

Responsable: Melissa Recalde

Duración: 15 minutos

FASE 1	ACTIVIDAD	OBJETIVOS	MATERIALES	RESULTADOS ESPERADOS
TALLER 2				
INICIO	Casa y trabajo seguro	Brindar una pequeña ayuda a los empleados que necesitan por motivos mayores ausentarse del trabajo y dirigirse a su casa, brindándoles la oportunidad de llevar su trabajo a casa	- Conexión a internet en casa. - Iniciativa	Se espera que los empleados puedan solucionar su problema en casa y de igual manera realizar su trabajo desde el hogar.
DESARROLLO	Intervención para los administradores y empleados sobre cómo se llevara a cabo el taller.	Que los empleados y los trabajadores tengan claro que el trabajo debe realizarse y será supervisado por un administrador.	-Hojas de permiso para solicitar el "CASA Y TRABAJO SEGURO"	Se espera que no existan malas prácticas de este taller.
CIERRE	Apoyo de todos los involucrados en este taller.	Brindar seguridad a los administradores, jefes de área y trabajadores sobre el taller.	- Apoyo de cada involucrado	El resultado esperado será el compromiso de todas las partes que están involucrados en el taller.

Tabla 7 Casa y trabajo seguro.

Fuente: Investigación

Elaborado por: Melissa Gabriela Recalde Paredes.

Este taller consiste en brindar a los empleados de la empresa “La Gran Vía” y pequeño apoyo cuando se les presenten situaciones en las que comprometen dejar el área de trabajo y dirigirse a su casa. Brindando un sistema en el cual ellos pueden realizar su trabajo desde el hogar, teniendo en cuenta que son empelados encargados del área de venta, el administrador encargado de cada local deberá fijar una tarea en la cual se pueda realizar desde su hogar, y que de la misma manera el administrador pueda controlar su trabajo, podría ser como ingreso de archivos a sistemas, verificación de datos del sistema o actividades que puedan realizarse de manera digital.

Para desarrollar el taller se brindará una capacitación sobre en qué consiste y cuál es el objetivo de realizarlo. La charla contará con una presentación sobre lo viable que es para los empleados y para la empresa, el poder brindar este apoyo. Se toma en cuenta que para solicitar esta medida debe ser dirigida por una hoja formal al jefe de departamento de recursos humanos y al administrador del local. Ya que este método es una ayuda a empleados que tengan un problema de fuerza mayor y deban retirarse. En el caso que se presente cuando el empelado está en sus horas de trabajo, el mismo deberá comunicar al administrador el problema y de inmediato comunicarse con el jefe de recursos humanos para solicitar el permiso del emplead. Se brindará de igual manera la charla sobre cómo se va a desarrollar y sobre la ética y valores que se deberán tomar para pedir este apoyo.

La duración de este taller para capacitar a los empleados se llevará a cabo de 30 minutos y a parte se realizaría una ronda de preguntas y dudas de todos los empleados, durante una semana en todos los locales de Quito.

Sesión- Semana 2.- Taller 1

Tema: Dame la mano. **Objetivo:** Reforzar el apoyo entre compañeros.

Responsable: Melissa Recalde

Duración: 20 minutos.

FASE 2	ACTIVIDAD	OBJETIVOS	MATERIALES	RESULTADOS ESPERADOS
TALLER 1				
INICIO	Toma la mía	Generar Rapport y empatía de grupo, prepararlos para la jornada laboral.	-Espacio -Imaginación	Brindar confianza a los empleados y generar una buena relación entre los mismos.
DESARROLLO	Exigencia y repuesta	Liberal los sentimientos de opresión y solicitar el apoyo que necesitará.	-Paletas de madera	Eliminar la tensión entre empelados
CIERRE	Te doy una mano	Cerrar la actividad con un apretón de manos y generando apoyo durante toda la semana	-Espacio. -Impresiones de apoyo laboral entre compañeros.	Reforzar el acercamiento con sus compañeros de trabajo.

Tabla 8 Dame la mano.

Fuente: Investigación

Elaborado por: Melissa Gabriela Recalde Paredes.

Este taller consiste en brindar a los empleados un apoyo entre compañeros para poder liberar tensiones en el área laboral, es decir generar entre ellos confianza, amistad y comprensión. El taller tiene como objetivo general lograr que los trabajadores se relacionen de mejor manera y que comiencen a generar amistad dentro del área laboral.

Este taller se lo realizara con una charla sobre como el compañerismo ha ayudado a varias empresas a crecer su productividad y sobre todo su paz mental dentro de la jornada laboral, se tiene que brindar una explicación de cómo nuestros compañeros son importantes en la vida diaria ya que la mayor parte del tiempo conviven entre ellos por lo cual la frase que se utilizara para este taller y se lo tendrá en cuenta al iniciar la jornada laboral todos los días será “Mantener una relación sana entre compañeros, ya que nos vemos muchas horas al día”.

Se entregarán volantes con valores básicos para que una persona pueda comenzar su jornada laboral y mantener a los compañeros unidos y con un ambiente laboral sano, ya que un buen ambiente entre compañeros mejora la productividad y hace que el pasar tiempo juntos se agradable. El taller se cerrará una vez que todos hayas entendido cual es el objetivo de esta actividad, el administrador de la empresa deberá entregar informes de cómo se encuentra el ambiente laboral entre los empleados, para así tener una guía más a fondo del desempeño de los empleados.

Sesión- Semana 2.- Taller 2

Tema: Incentívale a crecer

Objetivo: Motivar a los empleados para obtener recompensas

Responsable: Melissa Recalde

Duración: 60

minutos.

FASE 2	ACTIVIDAD	OBJETIVOS	MATERIALES	RESULTADOS ESPERADOS
TALLER 1				
INICIO	Crear un programa de incentivos para los empleados con recompensas no monetarias	Brindar a los empleados la seguridad de que su trabajo es valorado siempre y cuando cumplan con las responsabilidades otorgadas por el gerente o administrador.	-Tiempo. -Computadora -Afiches con información	Se espera que la organización apruebe el taller, y que los empleados tengan claro de que se trata y como adquirir la recompensa.
DESARROLLO	Intervención con autoridades de la organización y empleados para explicar de que se tratara el taller.	Mantener claro de que se trata y como se podrán adquirir las recompensas otorgadas por la empresa	-Computadora. -Proyector -Presentación	Eliminar la tensión entre empleados
CIERRE	Te doy una mano.	Cerrar la actividad con un apretón de manos y generando apoyo durante toda la semana	-Espacio. -Impresiones de apoyo laboral entre compañeros.	Reforzar el acercamiento con sus compañeros de trabajo.

Tabla 9 Incentívale a crecer.

Fuente: Investigación

Elaborado por: Melissa Gabriela Recalde Paredes.

Este taller tiene como objetivo brindar a los empleados incentivos “No monetarios”, si no recompensas de tiempo libre. Se comenzará con el área administrativa con una presentación sobre el taller indicando de que se trata y como se desarrollará.

El taller se desarrollará en empleados que han cumplido con la meta establecida por la organización, es decir si el empleado cumplió con el porcentaje de venta la empresa le brindara 2 días libres al mes extras, este tiene como objetivo ayudar a los empleados con carga en el área doméstica y en el área laboral.

Para poder tener uso de este incentivo el empleado deberá mantener un record de puntualidad, venta y responsabilidad en el trabajo, ya que el día libre será establecido por el empleado, una vez confirmado por el encargado de RRHH, el empleado tendrá que solicitar con tiempo el día libre que desee para que el área de RRHH coordine con los administradores de cada local y la gerencia.

Este taller tiene como objetivo que el empleado mejore su productividad y a su vez se lo recompense con tiempo para poder estar en casa o desarrollando alguna actividad que el empleado desee. Una vez que se proponga el taller a gerencia, y sea aprobado se procederá a realizar de igual manera una presentación con los empleados y administradores de cada local de la ciudad de Quito, se lo realizara de manera clara en el aspecto de que solo se otorgara este incentivo a las personas que logren alcanzar las metas establecidas por la empresa, a los empleados que hayan cumplido con su horario de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

Aldrete Rodríguez, M. G., Navarro Meza, C., González Baltazar, R., Contreras Estrada, M. I., & Pérez Aldrete, J. (2015). Factores psicosociales y síndrome de burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud. *Ciencia & trabajo*, 17(52), 32-36.

Beltrán, P. (2008). *Identificación, medición y evaluación del riesgo psicosocial en la empresa Halliburton Latin America S. A sucursal Ecuador* (Bachelor's thesis, Quito: USFQ, 2008).

Brown, F., Domínguez, L., & Mertens, L. (2007). La importancia del capital social en la mejora de la productividad: el caso de la industria manufacturera mexicana. *Revista mexicana de sociología*, 69(2), 277-308.

Cano Apolo, V. H. (2012). *Identificación, medición y evaluación de los factores de riesgo psicosocial, en el personal de trabajadores de la Universidad San Francisco de Quito* (Bachelor's thesis, Quito, 2012.).

Carro, R., & González Gómez, D. A. (2012). Productividad y competitividad.

Cequea Null, M. M., & Rodríguez Monroy, C. (2012). Productividad y factores humanos. Un modelo con ecuaciones estructurales. *Interciencia: Revista de ciencia y tecnología de América*, 37(2), 121-127.

Chavarria., D., & Zhangallimbay., C. (2016). *Diseño de un plan de carrera que mejore el clima laboral del personal administrativo de la empresa Artefacta*

(tesis de pregrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

Chiavenato, I., Villamizar, G. A., & Aparicio, J. B. (1983). *Administración de recursos humanos* (Vol. 2). McGraw-Hill.

Coremberg, A. A. (2007). *La medición de la productividad y los factores productivos* (Doctoral dissertation, Facultad de Ciencias Económicas).

Díaz, B. (2016). Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo y su impacto en la salud de los trabajadores.

Contreras, F., Juárez, F., Barbosa, D., & Uribe, A. F. (2010). Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 18(2), 7-17.

Fernández Monterroza, Y., & Cabrera Charris, L. (2018). *Evaluación de los Riesgos psicosociales presentes en el Colegio Infantil Futuros Sabios y su contribución a los Costos de no Calidad Empresarial* (Doctoral dissertation, Universidad de la Costa).

GALLEGOS MOSQUERA, M. A. (2016). *NIVEL DE ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA EMPRESA DE CATERING "GALEO" DE LA CIUDAD DE QUITO, DURANTE EL AÑO 2016* (Bachelor's thesis, Universidad Tecnológica Indoamérica).

García, R. F. (2013). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Editorial Club Universitario.

Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud pública*, 29, 237-241.

Gil-Monte, P. R. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública.

Gómez Gómez, F., López Cano, A., & Munuera Gómez, M. D. P. (2017). Riesgos psicosociales en una Universidad de Ecuador: Mediante técnicas de Lógica Difusa.

Gómez Niño, O. (2011). Los costos y procesos de producción, opción estratégica de productividad y competitividad en la industria de confecciones infantiles de Bucaramanga. *Revista EAN*, (70), 167-180.

Instituto de Seguridad Laboral, (2013). Dimensiones de riesgos psicosociales en el trabajo. Recuperado: http://www.campusprevencionisl.cl/contenido/vigilancia/Dimensiones_de_Riesgos_Psicosociales_en_el_Trabajo.pdf

Jiménez, B. M., & León, C. B. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Universidad Autónoma de Madrid*.

de Seguridad Social, S. (2009). SUSESO–ISTAS 21. *Cuestionario de evaluación de riesgos Psicosociales en el trabajo. Manual de Uso. Superintendencia de Seguridad Social, Chile*.

Mena Toapanta, D. A. (2012). *El proceso productivo y su incidencia en el desperdicio de materia prima en la Industria Láctea Parmalat del Ecuador SA* (Bachelor's thesis).

Miranda, J., & Toirac, L. (2010). Indicadores de productividad para la industria Dominicana. *Ciencia y sociedad*.

MORAL, O. V. D. A. La SALUD MENTAL de las y los TRABAJADORES.

Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 57, 4-19.

Peiró, J. M. (1999). Valoración de riesgos psicosociales y estrategias de prevención: el modelo AMIGO como base de la metodología Prevenlab/Psicosocial. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 15(2), 267-314.

Peiró, J. M. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Universitas psychologica*, 3(2), 179-186.

Peralta, A. (2008). *Identificación, medición y evaluación del riesgo Psicosocial en la empresa Halliburton Latin América S.A. Sucursal Ecuador* (tesis de grado). Universidad San Francisco de Quito, Quito, Ecuador.

Ramírez, R., Abreu, J. L., & Badii, M. H. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa

manufacturera de tubería de acero. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 3(1).

Sanchez, O. D. R. J. (2006). *Indicadores de productividad para la industria portuaria: aplicación en América Latina y el Caribe* (Vol. 112). United Nations Publications.

Silla, J. M. P. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Prevención, trabajo y salud: Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*, (13), 18, 38.

Tayopanta, C., & Fabricio, D. (2012). Diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial y su influencia en el desempeño laboral de los funcionarios del Departamento de Servicios Tributarios del Servicio de Rentas Internas.

Torrecilla, O. D. (2005). Clima organizacional y su relación con la productividad laboral. *Documento de Cátedra. Facultad deficiencias Políticas y sociales. UNC En <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/introduccion-al-clima-organizacional.htm>*.

Vásquez, P. C., Suazo, S. V., & Klijn, T. P. (2014). Factores de riesgos psicosociales en el trabajo: género y enfermería. *Avances en enfermería*, 32(2), 271-279.

Viteri Hernández, M. S. (2014). *Evaluación y medición de los riesgos psicosociales aplicado en la Empresa ORTEL SA*(Bachelor's thesis, Quito: USFQ, 2014)

ANEXOS

Cuestionario SUSESO/ISTAS 21

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD

II. VERSIÓN COMPLETA DEL CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como finalidad, detectar los riesgos psicosociales y tiene fines académicos.

Sección general. Datos personales, de salud y laborales.

I. Datos personales

1. **Sexo**
1. Hombre
 2. mujer

2. **¿Qué edad tiene?**
1. Menos de 26 años
 2. Entre 26 y 35 años
 3. Entre 36 y 45 años
 4. Entre 46 y 55 años
 5. Más de 55 años

3. **Estado civil**
1. Soltero
 2. Casado
 3. Divorciado

I. Las siguientes preguntas tratan de su trabajo actual y sus condiciones

¿En qué sección o departamento trabaja usted?

En el último año, ¿ha trabajado en dos o más secciones o departamentos al mismo tiempo?

0. No
1. Si

En el último año, ¿ha tenido dos o más jefes o supervisores al mismo tiempo?

2. No
3. Si

¿El trabajo que realiza se corresponde con la categoría profesional que tiene reconocida en el sueldo?

4. Si
5. No, el trabajo que hago está por encima de lo que se me reconoce en el sueldo
6. No, el trabajo que hago está por debajo de lo que se me reconoce en el sueldo
7. No lo sé

¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta empresa o institución?

8. De 0 hasta 6 meses
9. Más de 6 meses y hasta 2 años
10. Más de 2 años y hasta 5 años
11. Más de 5 años y hasta de 10 años
12. Más de 10 años

Considerando el tiempo que lleva en esta empresa o institución, ¿ha recibido algún ascenso?

1. No
2. Si

Su jornada de trabajo es:

1. a tiempo parcial
2. a tiempo completo
3. no sujeto a cumplimiento de horario

Su horario de trabajo es de:

4. horario diurno (mañana y tarde)
5. turno fijo de mañana
6. turno fijo de tarde
7. turno fijo de noche
8. turnos rotatorios

Su jornada laboral es:

9. de lunes a viernes
10. de lunes a sábado
11. sólo fines de semana o festivos
12. de lunes a viernes y a veces sábado, domingo y festivos
13. semana corrida, incluyendo domingo y festivos

II. Las siguientes preguntas tratan de su salud y bienestar personal

Nº	Pregunta	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala
3	En general diría Ud. que su salud es	4	3	2	1	0

4. Para Ud. ¿qué tan CIERTA O FALSA es cada una de estas afirmaciones respecto a su salud? Responda a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Nº	Pregunta	Totalmente cierta	Casi siempre cierta	No sé	Casi siempre falsa	Totalmente falsa
a	Me enfermo con más facilidad que otras personas	0	1	2	3	4
b	Estoy tan saludable como cualquier persona	4	3	2	1	0
c	Creo que mi salud va a empeorar	0	1	2	3	4
d	Mi salud es excelente	4	3	2	1	0

Preguntas sobre condiciones y exigencias de su actual trabajo

Por favor, elija una sola respuesta para cada pregunta. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que nos interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo. Muchas gracias.

Las siguientes preguntas tratan sobre la relación entre la cantidad de trabajo que tiene y el tiempo del que dispone para este.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B1	¿Tiene que trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo?	4	3	2	1	0
B2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
B3	¿Tiene tiempo para tener al día su trabajo?	0	1	2	3	4
B4	¿Se retrasa en la entrega de su trabajo?	4	3	2	1	0
B5	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
B6	¿Tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo?	0	1	2	3	4
B7	¿Tiene que quedarse después de la hora de salida para completar su trabajo?	4	3	2	1	0

Las siguientes preguntas tratan sobre algunas características de su actual trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B8	En su trabajo, ¿tiene usted que controlar o estar atento a muchas situaciones a la vez?	4	3	2	1	0
B9	En su trabajo, ¿tiene que memorizar muchas cosas?	4	3	2	1	0
B10	¿Su trabajo requiere que sea capaz de proponer nuevas ideas?	4	3	2	1	0
B11	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones en forma rápida?	4	3	2	1	0
B12	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
B13	¿Tiene que tomar decisiones que son importantes para su lugar de trabajo?	4	3	2	1	0

B14	El trabajo que usted hace, ¿puede tener repercusiones importantes sobre sus compañeros, clientes, usuarios, maquinas o instalaciones?	4	3	2	1	0
B15	En su trabajo, ¿tiene que manejar muchos conocimientos?	4	3	2	1	0
B16	¿Hay en su trabajo momentos y/o situaciones que le producen desgaste emocional?	4	3	2	1	0

B17	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	4	3	2	1	0
B18	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus opiniones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
B19	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
B20	¿Su trabajo requiere mucha concentración?	4	3	2	1	0
B21	¿Su trabajo requiere mirar con detalle?	4	3	2	1	0
B22	¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0
B23	¿Su trabajo requiere un alto nivel de exactitud?	4	3	2	1	0

Las siguientes preguntas tratan sobre el margen de autonomía que Ud. tiene en su actual trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B24	¿Otras personas toman decisiones sobre sus tareas?	4	3	2	1	0
B25	¿Tiene poder para decidir sobre el ritmo al que trabaja?	0	1	2	3	4
B26	¿Puede escoger a quién tiene como compañero/a de trabajo?	0	1	2	3	4
B27	¿Tiene poder para decidir sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
B28	¿Tiene poder para decidir sobre el horario en el que trabaja?	0	1	2	3	4
B29	¿Tiene poder para decidir sobre la calidad del trabajo que usted tiene?	0	1	2	3	4
B30	¿Tiene poder para decidir sobre el orden en el que realiza sus tareas?	0	1	2	3	4
B31	¿Puede decidir cuándo hace un descanso?	0	1	2	3	4
B32	¿Puede tomar las vacaciones más o menos cuando usted quiere?	0	1	2	3	4
B33	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	0	1	2	3	4

B34	Si tiene algún asunto personal o familiar, ¿puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial?	0	1	2	3	4
-----	--	---	---	---	---	---

Las siguientes preguntas se refieren al contenido de su trabajo, las posibilidades de desarrollo y la integración dentro de la empresa o institución.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B35	¿Su trabajo es variado (tareas diferentes y diversas)?	0	1	2	3	4
B36	¿Su trabajo requiere un alto nivel de especialización (habilidad y conocimientos específicos, experiencia...)?	0	1	2	3	4
B37	¿Tiene que hacer lo mismo una y otra vez, en forma repetida?	4	3	2	1	0
B38	¿Su trabajo requiere que tenga iniciativa?	0	1	2	3	4
B39	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
B40	¿La realización de su trabajo permite que aplique sus habilidades y conocimientos?	0	1	2	3	4
B41	¿Su trabajo le da la oportunidad de mejorar sus habilidades técnicas y profesionales?	0	1	2	3	4
B42	Las tareas que hace ¿tienen sentido para usted?	0	1	2	3	4
B43	Las tareas que hace ¿le parecen importantes?	0	1	2	3	4
B44	¿Se siente comprometido con su profesión u oficio?	0	1	2	3	4
B45	¿Le gustaría quedarse en la empresa o institución en la que está para el resto de su vida laboral, manteniendo las condiciones personales y laborales actuales?	0	1	2	3	4
B46	¿Habla con entusiasmo de su empresa o institución?	0	1	2	3	4
B47	¿Siente que los problemas en su empresa o institución son también suyos?	0	1	2	3	4
B48	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	0	1	2	3	4

Queremos saber hasta que punto le preocupan posibles cambios en sus actuales condiciones de trabajo.

Nº	Pregunta	Estoy muy preocupado	Estoy bastante preocupado	Estoy más o menos preocupado	Estoy un poco preocupado	No estoy preocupado por esto
B49	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
B50	¿Está preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que se quedara cesante?	4	3	2	1	0
B51	¿Está preocupado por si le trasladan contra su voluntad a otro lugar de trabajo, obra, funciones, unidad, departamento o sección?	4	3	2	1	0
B52	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
B53	¿Está preocupado por si le cambian contra su voluntad los horarios (turnos, días de la semana, horas de entrada y salida)?	4	3	2	1	0
B54	¿Está preocupado por si le varían el sueldo (que no se lo reajusten, que se lo bajen, que introduzcan el salario variable, que le paguen en especies)?	4	3	2	1	0
B55	¿Está preocupado por si no le hacen un contrato indefinido?	4	3	2	1	0
B56	¿Está preocupado por si no le ascienden?	4	3	2	1	0

Las siguientes preguntas tratan sobre el grado de definición de sus tareas y de los conflictos que puede suponer la realización de su actual trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B57	¿En su empresa o institución se le informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar su futuro, tanto laboral como personal?	0	1	2	3	4
B58	¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?	0	1	2	3	4
B59	¿Sabe exactamente qué margen de autonomía (decisión personal) tiene en su trabajo?	0	1	2	3	4
B60	¿Su trabajo tiene objetivos o metas claras?	0	1	2	3	4

B61	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
B62	¿Sabe exactamente qué se espera de usted en el trabajo?	0	1	2	3	4
B63	¿Debe hacer o se siente presionado a hacer cosas en el trabajo que no son aceptadas por algunas personas?	4	3	2	1	0
B64	¿Se le exigen cosas contradictorias en el trabajo?	4	3	2	1	0
B65	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
B66	¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?	4	3	2	1	0
B67	¿Tiene que hacer cosas en contra de sus principios y valores en el trabajo?	4	3	2	1	0

Las siguientes preguntas se refieren a situaciones en las que necesita ayuda o apoyo en su actual trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B68	¿Su superior habla con usted acerca de cómo lleva a cabo su trabajo?	0	1	2	3	4
B69	Su superior directo, ¿está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?	0	1	2	3	4
B70	¿Recibe ayuda y apoyo de su superior directo?	0	1	2	3	4
B71	¿Con qué frecuencia habla con sus compañeros o compañeras sobre cómo lleva a cabo su trabajo?	0	1	2	3	4
B72	¿Con qué frecuencia sus compañeros o compañeras están dispuestos a escuchar sus problemas en el trabajo?	0	1	2	3	4
B73	¿Con qué frecuencia recibe ayuda y apoyo para el trabajo de sus compañeras o compañeros?	0	1	2	3	4

Las siguientes preguntas tratan de la relación con sus compañeros y/o compañeras de trabajo actualmente.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B74	¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros y compañeras de trabajo?	0	1	2	3	4
B75	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	0	1	2	3	4
B76	En su trabajo, ¿siente usted que forma parte de un grupo o equipo de trabajo?	0	1	2	3	4

Las siguientes preguntas tratan de la relación con sus jefes o supervisores directos en su actual trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B77	Sus jefes directos, ¿se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional? (perfeccionamiento, educación, capacitación)	0	1	2	3	4
B78	Sus jefes directos, ¿planifican bien el trabajo?	0	1	2	3	4
B79	Sus jefes directos, ¿resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4
B80	Sus jefes directos, ¿se comunican (bien) de buena forma y claramente con los trabajadores y trabajadoras?	0	1	2	3	4
B81	Sus jefes directos, ¿le dan importancia a que los trabajadores/as estén a gusto en el trabajo?	0	1	2	3	4
B82	Sus jefes directos, ¿asignan bien el trabajo?	0	1	2	3	4

Las siguientes preguntas tienen que ver con el reconocimiento a su trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B83	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4
B84	Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4
B85	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	0	1	2	3	4
B86	En mi trabajo me tratan injustamente	4	3	2	1	0
B87	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	0	1	2	3	4

Interpretación de Puntuaciones

Esta clasificación se presenta en la siguiente tabla:

	bajo	medio	alto
Exigencias psicológicas	0 – 46,33	46,34 – 59,64	59,65 - 100
Exigencias psicológicas cuantitativas	0 – 28,56	28,57 – 42,85	42,86 - 100
Exigencias psicológicas cognitivas	0 – 59,37	59,38 – 78,12	78,13 - 100
Exigencias psicológicas emocionales	0 – 24,99	25,00 – 49,99	50,00 - 100
Exigencias Psicológicas de esconder emociones	0 – 12,50	12,51 – 49,99	50,00 - 100
Exigencias psicológicas sensoriales	0 – 74,99	75,00 – 93,74	93,75 - 100
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	0 – 28,09	28,10 – 42,14	42,15 - 100
Influencia	0 – 39,28	39,29 – 57,12	57,13 - 100
Control sobre el Tiempo de Trabajo	0 – 24,99	25,00 – 50,00	50,01 - 100
Posibilidades de Desarrollo en el Trabajo	0 – 17,84	17,85 – 35,69	35,70 - 100
Sentido del Trabajo	0	0,01 – 16,66	16,67 - 100
Integración en la Empresa	0 – 24,99	25,00 – 56,24	56,25 - 100
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	0 – 19,25	19,26 – 32,58	32,59 - 100
Claridad de Rol	0	0,01 – 18,74	18,75 - 100
Conflicto de Rol	0 – 14,99	15,00 – 35,00	35,01 - 100
Calidad de Liderazgo	0 – 20,82	20,83 – 41,67	41,68 - 100
Calidad de la Relación con Superiores	0 – 19,99	20,00 – 35,00	35,01 - 100
Calidad de la Relación con Compañeros de trabajo	0 – 12,49	12,50 – 29,77	29,78 - 100
Compensaciones	0 – 21,66	21,67 – 42,78	42,79 - 100
Estima	0 – 19,99	20,00 – 35,00	35,01 - 100
Inseguridad Respecto al Contrato de Trabajo	0 – 20,00	20,01 – 49,99	50,00 - 100
Inseguridad Respecto a las características del Trabajo	0 – 8,32	8,33 – 41,66	41,67 - 100
Doble presencia	0 – 18,75	18,76 – 37,50	37,51 - 100
Preocupación por Tareas Domésticas	0 – 12,50	12,51 – 37,50	37,51 - 100
Carga de tareas domésticas	0 – 12,50	12,51 – 37,50	37,51 - 100

Control de asistencias.

Seguimiento a tutorías

Proyecto de Grado: "RIESGOS PSICOSOCIALES Y LA PRODUCTIVIDAD EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA "GRAN VÍA", EN LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2018"

Fecha	Hora	Tutor	Lugar	Asistió	% Avance	Sugerencias	
16-11-2018	11:15 a.m.	GUERRA GUERRA MONICA PAULINA	OFICINA	Si	40%	REVISAR MARCO TEORICO	CONFIRMADA
19-11-2018	02:00 p.m.	GUERRA GUERRA MONICA PAULINA	OFICINA	Si	80%	SPSS	CONFIRMADA
20-11-2018	07:40 a.m.	GUERRA GUERRA MONICA PAULINA	OFICINA	Si	100%	ULTIMA REVISION	CONFIRMADA

Carta de aprobación de la empresa la Gran Vía



Quito, 03 de Diciembre 2018

Señores:

Universidad Tecnológica Indoamerica.

Presente.-

Por medio del presente, certifico que la Srta. **Melissa Gabriela Recalde Paredes** con cedula de identidad **1720740842**, se encuentra realizando su plan de tesis en nuestra compañía **Electrodomésticos Andino Duque Cía. Ltda.**

Autorizamos la utilización del presente certificado según convenga a sus intereses.

Atentamente,

Recursos Humanos

Ing. Sandra Falcón

Jefe de Talento Humano

Electrodomésticos Andino Duque Cía. Ltda.