



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA DEL ECUADOR
SEDE GUAYAQUIL**

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Proyecto Técnico previo a la obtención del título de Ingeniería Industrial

Título:

“Evaluación de riesgos psicosociales en una microempresa de fabricación de calzado a través del método COPSQQ ISTAS 21”

Title:

"Evaluation of psychosocial risks in a footwear manufacturing microenterprise through the COPSQQ ISTAS 21 method"

Autor:

Bryan Steven Martínez Martínez

Director:

Ing. Virgilio Alonso Ordoñez Ramírez, M.I.A

Guayaquil, febrero del 2019

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Bryan Steven Martínez Martínez, declaro que soy el único autor de este trabajo de titulación titulado **“Evaluación de riesgos psicosociales en una microempresa de fabricación de calzado a través del método COPSOQ ISTAS 21”**. Los conceptos aquí desarrollados, análisis realizados y las conclusiones del presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad del autor.

Bryan Steven Martínez Martínez

C. I. 0952098846

DECLARACIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, **BRYAN STEVEN MARTÍNEZ MARTÍNEZ**, con documento de identificación No. **0952098846**, en calidad de autor del trabajo de titulación titulado “**Evaluación de riesgos psicosociales en una microempresa de fabricación de calzado a través del método COPSOQ ISTAS 21**”, por medio de la presente, autorizo a la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA DEL ECUADOR a que haga uso parcial o total de esta obra con fines académicos o de investigación.

Bryan Steven Martínez Martínez

C.I. 0952098846

DECLARACIÓN DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, **ING. VIRGILIO ALONSO ORDOÑEZ RAMÍREZ** en calidad de director del trabajo de titulación titulado “**Evaluación de riesgos psicosociales en una microempresa de fabricación de calzado a través del método COPSOQ ISTAS 21**”, desarrollado por el estudiante, **Bryan Steven Martínez Martínez**, previo a la obtención del Título de Ingeniería Industrial, por medio de la presente certifico que el documento cumple con los requisitos establecidos en el Instructivo para la Estructura y Desarrollo de Trabajos de Titulación para pregrado de la Universidad Politécnica Salesiana. En virtud de lo anterior, autorizo su presentación y aceptación como una obra auténtica y de alto valor académico.

Dado en la Ciudad de Guayaquil, 01 Febrero del 2019

Ing. Virgilio Alonso Ordoñez Ramírez M.I.A
Docente Director del Proyecto Técnico

AGRADECIMIENTOS

A mi Dios, Padre celestial por haberme bendecido con unos padres ejemplares.

A mis padres Alcívar Martínez Ulloa y Digna Martínez Barrera que con amor y sacrificio me proporcionaron el estudio, el apoyo incondicional siendo una estructura fundamental para alcanzar mis metas.

A mis hermanas por darme motivación para culminar mis estudios.

A mis profesores desde la primaria hasta el tercer nivel de educación quienes fueron un pilar principal en mi educación, a cada uno de ellos por haberme dado una enseñanza plena.

A mis parientes y personas que he conocido, por brindarme palabras de aliento y consejos de vida para alcanzar mis metas.

A mis amigos y compañeros de la universidad por haber compartido gratos momentos, por contribuir con experiencia profesional y sobre todo darnos aliento a seguir con la meta de Ing. Industrial.

Bryan Steven Martínez Martínez

RESUMEN:

El estudio se desarrolló en un taller artesanal productor de calzado para damas, en él se evaluó el nivel de riesgos que presentan los diversos factores psicosociales. Se evidencia que la calidad de vida laboral muestra un ambiente tenso.

El estrés se manifiesta con un límite prominente, esto hace que sus colaboradores experimenten síntomas de fatiga considerándose como consecuencia en la salud, en el cuerpo a corto y/o a largo plazo, presentándose en la parte física, mental y social del copartícipe.

Se empleó el método de CoPsoQ-Istas 21 (versión 2), estudio sobre los riesgos psicosociales en el trabajo. Es un cuestionario que comprende de 30 preguntas que se subdivide en 15 dimensiones. Fue contestado por todos los artesanos maestros que laboran en la misma; se respetó el absoluto anonimato y la libre voluntad para el desarrollo de las preguntas, se obtuvo resultados con un puntaje específico por cada dimensión.

Las dimensiones que tienen exposición en la situación más desfavorable para la salud y la situación intermedia, se empleará el plan de acción.

Del 100% de las exposiciones de la situación más desfavorable para la salud, la dimensión del ritmo de trabajo, conflicto del rol e inseguridad sobre las condiciones de trabajo cada una se fundan con el 17%, la previsibilidad simboliza el 15%, exigencias cuantitativas y la inseguridad sobre el trabajo cada una representan el 12%, siendo aquellas que tienen mayor impacto en el ambiente laboral.

Aquellas dimensiones de exposición más desfavorable para la salud, el director tendrá que emplear las medidas preventivas para reducir el nivel del factor de riesgo psicosocial presente en el taller. Con un mayor control en las actividades productivas estableciendo programa de planeación, pronóstico de la demanda dado por la comunicación efectiva, para que el desarrollo de la productividad no se encuentre afectado, como plan de acción para mejorar el ambiente laboral.

Palabras claves: Dimensión, estrés, riesgo, psicosocial, planeación.

ABSTRACT:

The study was carried out in an artisan workshop producing women's shoes where the level of risks presented by the various psychosocial factors. It was evaluated, in which the quality of working life shows a tense environment.

Stress manifests itself with a prominent limit, which leads to its employees experiencing symptoms of fatigue which is considered as a consequence in health, in the body in the short and / or long term presenting itself in the physical, mental and social part of the partner.

With the use of the method of CoPsoQ-Istas 21 (version 2), the study on psychosocial risks at work. It is a questionnaire comprising 30 questions that is subdivided into 15 dimensions. it was answered by all the master who work in it, artisans respecting the absolute anonymity and free will for the development of the questions, from which results were obtained with a specific score for each dimension.

The dimensions that are located in a situation more unfavorable to health and those that are in an intermediate exposure, the action plan will be used.

Of 100% of health exposures, in the most unfavorable situation for health the dimension of work rhythm conflict of the role and insecurity on the working conditions it presents with 17%, predictability with 15%, quantitative requirements and insecurity about work each represent 12%, being those that have the greatest impact on the work environment.

Those dimensions of exposure more unfavorable to health, the director will have to take preventive measures to reduce the level of psychosocial risk factor present in the workshop, therefore will have greater control in productive activities establishing a planning program, forecasting the demand with effective communication, so that the development of productivity is not affected, as an action plan to improve the work environment.

Keywords: Dimension, stress, risk, psychosocial, planning.

ÍNDICE GENERAL

GLOSARIO.....	XII
ACRÓNIMOS.....	XIII
CAPÍTULO I	3
1. GENERALIDADES	3
1.1. Datos de la microempresa	3
1.2. Estructura organizacional	4
1.3. Antecedente.....	5
1.4. Importancia y alcance	8
1.5. Delimitación	10
1.5.1. Temporal	10
1.5.2. Espacial.....	10
1.5.3. Académica.....	11
1.5.4. Sectorial	11
1.6. Objetivos	11
1.6.1. Objetivo general.....	11
1.6.2. Objetivos específicos.....	11
CAPÍTULO II	12
2. FUNDAMENTO TEÓRICO.....	12
2.1. Clasificación empresarial	12
2.1.1. El CIU	12
2.2. Historia de la seguridad y salud ocupacional.....	13
2.3. Factores de riesgos ocupacionales.....	13
2.4. Psicología industrial	15
2.4.1. Historia de la psicología industrial	15
2.4.2. Conceptualización de la psicología industrial	15
2.5. Riesgo psicosocial.....	18
2.5.1. Origen.....	18
2.6. Los factores de riesgos psicosociales.....	19
2.7. Enfermedades o síndromes psico-laborales	22
2.7.1. Burn out	22
2.7.2. Acoso laboral.....	22
2.8. Método PSQ CAT21 COPSOQ.....	23
2.8.1. CoPsoQ.....	23

2.8.2.	ISTAS.....	23
2.8.3.	CoPsoQ-ISTAS 21.....	23
2.8.4.	Factores psicosociales.....	25
2.8.5.	Conceptualización.....	25
	Exigencias psicológicas cuantitativas.....	25
	Ritmo del trabajo.....	26
	Exigencias psicológicas emocionales.....	26
	Doble presencia.....	26
	Influencia.....	27
	Posibilidad de desarrollo.....	27
	Sentido del trabajo.....	27
	Calidad de liderazgo.....	28
	Previsibilidad.....	28
	Claridad de rol.....	28
	Conflicto de rol.....	29
	Inseguridad sobre el empleo.....	29
	Inseguridad sobre las condiciones del trabajo.....	29
	Confianza vertical.....	30
	Justicia.....	30
2.9.	Marco legal.....	31
2.9.1.	Constitución de la República del Ecuador.....	31
2.9.2.	Resolución 390.....	31
2.9.3.	Resolución 741.....	32
2.9.4.	La ley orgánica de discapacidades.....	32
2.9.5.	Código orgánico de la producción.....	33
2.9.6.	Resolución 513.....	33
CAPÍTULO III.....		35
3.	MARCO METODOLÓGICO.....	35
3.1.	Aplicación de la metodología.....	36
3.1.1.	Acuerdo con las partes interesadas.....	36
3.1.2.	Guía del cuestionario.....	36
3.1.3.	Desarrollo del cuestionario.....	37
CAPÍTULO IV.....		39
4.	RESULTADOS.....	39
4.1.	Introducción.....	39
4.2.	Resumen de exposición.....	40

4.2.1.	Resultados de la situación más desfavorable para la salud.....	44
4.2.2.	Resultados de la situación más favorable para la salud	45
4.3.	Resumen de la distribución.....	46
4.4.	Medidas correctivas.....	49
4.4.1.	Acordar e implementar medidas preventivas	50
4.5.	Círculo de prevención	56
4.6.	Matriz de planificación.....	59
4.6.1.	Acordar, planificar e implementar las medidas preventivas	59
	CONCLUSIONES.....	60
	RECOMENDACIONES.....	61
	BIBLIOGRAFÍA.....	62
	ANEXOS.....	64
	Fotografías	64
	Manual del método CoPsoQ PSQCAT (versión 2)	65
	Guía del cuestionario	66
	Valoración por pregunta	67
	Análisis de resultados	68
	Tabla de resumen.....	69
	Distribución por dimensión.....	70
	Matriz de exposición	71
	Círculo de prevención	71
	Matriz de planificación.....	72
	Cuestionarios desarrollados por los colaboradores	73

Índice de figuras

Fig. 1 Productos elaborados por el taller de calzado Carlita.	3
Fig. 2 Estructura organizacional de calzado Carlita.	4
Fig. 3 Maestros en la producción.....	7
Fig. 4 Localización del establecimiento de Calzado Carlita.....	10
Fig. 5 Fuentes potenciales y consecuencias del estrés.	21
Fig. 6 Nivel de instrucción de los colaboradores del taller Calzado Carlita.	39
Fig. 7 Gráfico de la distribución.	42
Fig. 8 Distribución de situación más desfavorable para la salud.	44
Fig. 9 Distribución de situación más favorable para la salud.....	45
Fig. 10 Maestro plantador	64
Fig. 11 Maestro plantador y su oficial.....	64
Fig. 12 Maestro artesano	64

Índice de tablas

Tabla I. Diferencias de términos psicosociales.....	20
Tabla II. Guía del Cuestionario.	38
Tabla III Nivel de instrucción.....	39
Tabla IV. Resumen de las exposiciones	41
Tabla V. Tabla de distribución.....	42
Tabla VI Resumen de la distribución de respuestas a las personas asociadas a cada dimensión de exposición a riesgos psicosociales.....	47
Tabla VII. Matriz de exposición.....	51
Tabla VIII. Circulo de prevención.....	56
Tabla IX. Matriz de planificación.....	59

GLOSARIO

Ambiente laboral. - Es el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados.

Artesano. - Es el individuo que realiza su trabajo con sus manos y/o utiliza herramientas manuales, por lo que hay que tener cierta destreza y habilidad para realizar su trabajo.

Burn out. - Síndrome de desgaste. Es el cansancio excesivo progresivo que presenta el colaborador, mental y/o físico.

Estrés. - Un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos negativos del contenido, la organización o del entorno de trabajo.

Maestro aparador. - Es quien se encarga de producir los cortes o capelladas mediante la unión de piezas y utilización de la costura para el calzado.

Maestro plantador. - También llamado armador es quien se encarga de dar el modelado al calzado.

Microempresa.- Es una empresa de tamaño pequeño, el cual cuenta con un máximo de diez empleados y una facturación acotada.

Mobbing. - “Acoso laboral”. Es la acción en la que el trabajador o grupo de trabajadores conducen serie de acciones violentas psicológicas de forma gradual sobre una persona en el lugar de trabajo.

Oficial. - Es el aprendiz quien sirve de ayuda al maestro aparador, plantador o al jefe del taller.

Peligro laboral. - Es la condición intrínseca que puede causar lesión o enfermedad a la persona, daño a la propiedad.

Riesgo laboral. - Es la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas. Los factores que lo componen son la amenaza y la vulnerabilidad.

Salario por destajo. - Es la remuneración que se pacta con base a la cantidad de unidades, obras o labores que el trabajador realice en una jornada determinada.

Taller. - Es el lugar físico donde se realizan trabajos manuales.

ACRÓNIMOS

APT. - Análisis de Puesto de Trabajo.

CCOO. - Confederación Sindical de Comisiones Obreras.

CIU. - Clasificación Industrial Internacional Uniforme.

CoPsoQ. - Cuestionario Psicosocial de Copenhague.

ERE. - Expediente de Regulación de Empleo.

IESS. - Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

INSHT. - Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

INEC. - Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

ISTAS. - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.

MIPyME. - Micro, Pequeña y Mediana Empresa.

OIT. - Organización Internacional del Trabajo.

SSO. - Seguridad y Salud Ocupacional.

INTRODUCCIÓN

La protección al trabajador es una gran responsabilidad que la empresa debe tomar en consideración, en el momento que realice sus actividades dentro de la industria, según los reglamentos estatales, la protección al colaborador deberá prevalecer en todo momento.

El proyecto contiene información respecto a los factores de riesgos psicosociales, que se encuentran presente en un taller dedicado a la producción de calzado para damas. El establecimiento se encuentra ubicado al sur de la ciudad de Guayaquil, su estructura organizacional está compuesta por: Jefe del taller, maestro plantador, maestro aparador y oficiales.

Previo a la ejecución del estudio se entablaron diálogos con cada uno de los colaboradores sobre la calidad laboral ¿Qué piensan acerca de su trabajo..., sus compañeros, el ambiente, su jefe y su familia?, en el mismo lugar donde se presentan todos los acontecimientos que afligen a la salud del trabajador.

El establecimiento artesanal cuenta con 10 empleados, adicional no gozan de la afiliación al seguro social.

La microempresa está conformada por jóvenes y adultos que en su mayoría no cuenta con estudios de nivel básico y secundario culminados. Los colaboradores debido a su entorno social en su mayoría a temprana edad padecen de algún tipo de vicio causado por el alcohol, el tabaco y/o la droga. Por tal motivo no pueden encontrar un trabajo formal debido a los diferentes requisitos que se tiene que exhibir.

Los trabajadores reciben un salario por destajo, conforme a su producción son remunerados, es decir, que según la cantidad de docenas u obras que puedan producir durante la semana de trabajo, pero si la producción es deficiente y no cuenta con la calidad requerida será descontado de su salario.

Los artesanos desarrollan sus actividades laborales en un ambiente de presión, se rigen bajo las directrices que dispone el empleador. Existe una deficiencia en la distribución de las tareas programadas por lo que suele suceder que al tener una obra avanzada autorizan cambiar de modelo dejando en “*stand by*” al que ya se está ejecutando y se continúa con la producción del nuevo modelo solicitado, esto se ejecuta por cambio de prioridades.

Los operarios presentan conflictos entre ellos por diferentes razones, mala distribución de tareas, deficiencia en las herramientas, por burlas pasadas de tono que se hacen entre ellos y la presión laboral que el director tiene sobre ellos para que realicen sus actividades en base a los objetivos planteados por la microempresa.

Los síntomas de riesgo de los factores psicosociales que los trabajadores pueden presentar es que en su ritmo de trabajo disminuya cuando no exista una correcta planificación de tareas, exigencias cuantitativas al disponer de más trabajo al colaborador que tiene más experiencia o que realicen bien su trabajo.

Las soluciones presentadas se establecen en la elaboración de un programa de producción donde se establezca una distribución idónea a cada colaborador y pueda ejercer su trabajo de forma correcta.

CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES

1.1. Datos de la microempresa

Calzado Carlita es un taller artesanal, dedicado a la producción y comercialización de calzado para damas. El taller fue forjado del emprendimiento de dos personas de origen ambateño y guayaquileño, el cual fusionan sus conocimientos de comercialización y producción de sandalias.

La microempresa ejerce sus funciones productivas en el suroeste de la ciudad de Guayaquil, el capital humano con el que cuenta la firma son personas cercanas a los propietarios.

Su portafolio comercial consta con una gama de productos como los que se detallan a continuación:

- Sandalias planas
- Sandalias romanas
- Balarinas
- Alpargatas
- Zapatos de tacón alto y mediano
- Plataformas
- Magnolias
- Chanclas



Fig. 1 Productos elaborados por el taller de calzado Carlita.

Fuente: Autor.

1.2. Estructura organizacional

A continuación, se detalla el organigrama organizacional de la microempresa artesanal:

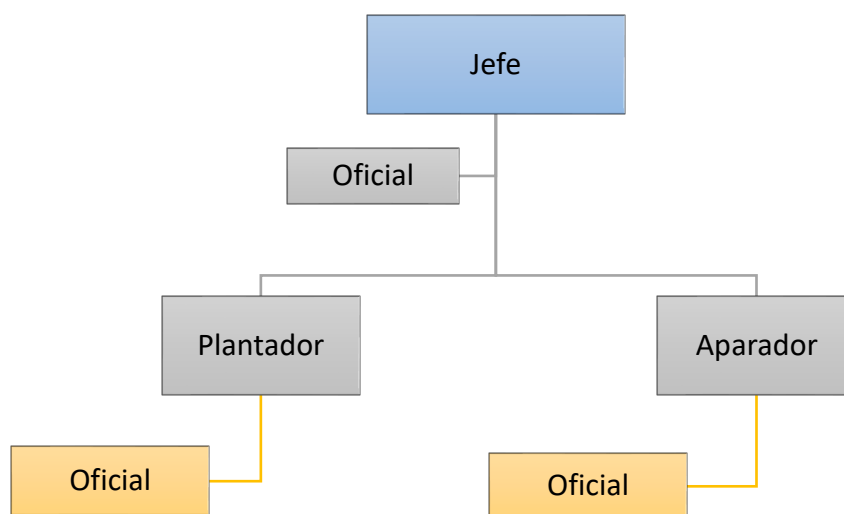


Fig. 2 Estructura organizacional de calzado Carlita.

Fuente: Autor.

Los colaboradores según la actividad y rol que desempeñen se clasifican de la siguiente manera:

Jefe. – Director o dueño del taller. Es la persona que tiene la responsabilidad productiva del taller. El rol que desempeña es multifuncional ya que consta con el conocimiento general de la operación adicional cuenta con el entendimiento del mercado es negociante debido a que ejerce sus propias ventas de su producto.

Aparador. - Se denomina maestro aparador a la persona que se encarga de realizar los cortes o capellada el cual realiza la actividad de cortar el material sintético, acabado de bordes, ensamble o forrado de piezas, costura en general, remachado, troquelado.

Plantador. - Se denomina maestro armador o plantador a la persona que realiza la actividad de la preparación y disposición de los materiales el cual se realiza el proceso del armado o modelado en hormas, el centrado o moldeado de los cortes conforme al modelo y realiza el proceso de pegar la suela dando al calzado como producto terminado.

Oficial. - Se denomina oficial al ayudante, el cual se encarga de prestar sus servicios manuales, este puede ser un subordinado del jefe, plantador o aparador, su función es dar rapidez a la operación reduciendo tiempos de operación.

1.3. Antecedente

A nivel nacional existen dos fuentes de empleo; el empleo formal y el empleo informal, por su parte el empleo que nace del emprendimiento de un negocio fijo (propio) en este caso es un taller artesanal.

Existe una gran variedad de talleres artesanales los cuales son clasificados según la línea de producción a las que se encuentren inmersos.

Dado su conocimiento es de origen empírico, el trabajo informal es aquel que tiene una gran concentración en los denominados talleres artesanales, según su tamaño, la cantidad de personas que laboran en el establecimiento son considerados como microempresas por lo general son desarrolladas por un emprendimiento, el cual la persona desarrolla su propio negocio.

En el desarrollo de las actividades y con el transcurrir el tiempo se va obteniendo experiencia este resultado se basa del método heurístico (prueba y error) al conocer nuevos métodos, técnicas el cual ayuda a dar un mejor desenvolvimiento en la producción, este conocimiento se vuelve pragmático.

Su estructura organizacional donde el órgano regular empieza del jefe o propietario del establecimiento en la parte superior del orden jerárquico y en la parte inferior se encuentra el maestro armador (plantador), maestro aparador y los oficiales o ayudantes que pertenecen a la fuerza motriz de la producción.

El director es quien tiene última palabra en la toma de decisiones en el desarrollo o confección de un nuevo modelo de calzado, hay casos en el cual el dirigente del taller no recibe comentarios y opiniones de sus colaboradores lo cual hace que la relación jefe-empleado se vea afectada.

El jefe por lo general tiene un carácter fuerte, posee una personalidad creativa, estratega en las ventas, un talento de marketing (empírico), el cual tiene como objetivo elaborar sandalias optimizando recursos y que tengan gran rentabilidad en el mercado. Para que el objetivo se forje efectivo no se considera las condiciones a las que se encuentran expuestas sus colaboradores; por lo general sus trabajadores son personas allegadas al jefe, en ocasiones tienen algún nivel de parentesco.

En las microempresas entre sus colaboradores el nivel máximo de estudio es el ser graduado de bachiller existen casos en el cual solo han culminado con el nivel primario educativo. El factor que incurren en ellos es el compromiso matrimonial ya forman una familia en su adolescencia, debido a estos factores es que no pueden conseguir un trabajo formal por ende se destinan a conseguir un trabajo informal. El empleo a las personas de tercera edad en el cual el trabajo que realizan menos tedioso pero la presión que se les ejerce es la misma, estas personas buscan empleo en talleres ya que no cuentan con una pensión jubilatoria, se dan los casos especiales donde una parte de la fuerza laboral está representado por una o varias personas discapacitadas, el tipo de discapacidad que presentan son:

Discapacidad física. - Colaboradores que presentan amputaciones de dedos y/o alguna extremidad.

Discapacidad sensorial. - Colaboradores que presentan sordera y ausencia de lenguaje.

Esta discapacidad hace que el trabajo se torne más comprensivo en el tratamiento hacia estas personas, pero la presión que se ejerce para que pueda cumplir con sus tareas es igual como si fuese un colaborador normal.

El establecimiento laboral por lo general no cuenta con instalaciones apropiadas que cumplan con todas las exigencias que dispone la ley, el rol que desempeñan los operadores no es el idóneo ya que en su gran mayoría es multifuncional. Al presentar varias condiciones que no son las permisibles para que puedan desempeñar sus funciones con efectividad. El comportamiento del colaborador es adoptar una postura de adaptabilidad a su entorno para que este se vuelva dinámico y su productividad no se vea afectada por los factores externos e internos que pueden llegarse a presentar.

El maestro artesano padece de estrés laboral al encontrarse en un ambiente precario adicional se incluye la presión que es ejercida por su jefe.

Los riesgos identificados en el taller artesanal una vez realizado un breve estudio son: riesgo físico, riesgo químico y factores psicológicos.

El personal que ejerce sus labores en un ambiente hostil sufre de explotación laboral pero esto se da con mayor relevancia en los oficiales ya que encuentran en proceso de aprendizaje, el síndrome psico-laboral que llega a afectar a toda la parte obrera es el *mobbing* (acoso laboral), fatiga laboral, *burn out* (síndrome de desgaste) y el estrés, esto se da ya que el trabajo se vuelve rutinario monótono llegando a ser repetitivo si en el caso es más contradictorio dado que el impacto del síndrome se vuelve con mayor intensidad puede a llegar a desarrollarse enfermedades laborales.

En los talleres artesanales en el Ecuador, el director de la microempresa remunera a sus maestros con un salario por destajo, es decir, que según la cantidad de docenas u obras que producen durante la semana de trabajo, los oficiales al ser trabajadores secundarios o de apoyo reciben su dinero de su jefe este puede ser el jefe del taller, el maestro plantador o el maestro aparador dependiendo a quien le esté ayudando. El salario de los oficiales se va evaluando por el desenvolvimiento que este presentando en la realización de sus actividades, si capta los conocimientos de manera acelerada, presenta una actitud correcta llegando a ser una persona efectiva en sus labores puede tener un salario considerable, pero si su deseo es seguir avanzado podrá empezar como aparador para así seguir escalando.

Los maestros armadores (plantador) y los aparadores en ocasiones tienen conflictos ya que se encuentran en una competencia “quien produce más” siempre y cuando asegure la calidad de la producción, ya que puede ocasionar infracciones de multas por una producción defectuosa, entonces al querer producir más es donde se requiere adquirir un oficial que les proporcione rapidez su avance en el trabajo.

Los colaboradores no cuentan con registro de afiliación al IESS, adicional no cuentan con beneficios y prestaciones empresariales.

El taller de calzado al ser un establecimiento pequeño todos los colaboradores se conocen entre sí, esto hace que la relación colaborador-colaborador sea integral siempre y cuando exista el respeto mutuo entre ellos, hay casos donde entre colaboradores entran en conflicto por falta de respeto, por querer abarcar más en la producción, inconformidad por parte del jefe hacia uno de ellos.

El jefe por su parte se presenta por las mismas circunstancias que sus colaboradores, está sometido a los mismos factores que llegan a presentarse como riesgos psicosociales, el mismo ambiente, misma presión. Se incluye que él tiene que compartir relaciones laborales con sus proveedores de materia prima, sus vendedores, proveedor de venta, la competencia, esto hace que aumente el nivel de riesgo psicosocial ya que se presenta factores externos, cuando concluye la jornada laboral el jefe sigue pensando en su producción, la venta, el mercado, el abastecimiento, la planeación de la producción del siguiente día este acontecimiento hace que se produzca el estrés post-laboral.



Fig. 3 Maestros en la producción.

Fuente: Autor.

1.4. Importancia y alcance

Debido al alto índice de accidentabilidad laboral que se presentan en diferentes industrias dadas por la gran variedad de riesgos tales como los riesgos físicos, químicos, biológicos y ergonómicos. Se capacitan a sus colaboradores para reducir el nivel de accidentabilidad, pero existe algo más que no se centran mucho las industrias el cual son los riesgos psicosociales que se presenta a cada trabajador que ejerce sus labores en la compañía a nivel psicológico que es lo que afecta a sus psiquis.

Los talleres artesanales son las microempresas que proporcionan una mayor oportunidad laboral ya que no se requiere un estudio previo de conocimientos y experiencia adquirida en su trayectoria laboral, en el sector artesanal en la línea textil donde se enfocan en la producción de vestimenta y la línea del calzado son industrias que están en constante desarrollo en el entorno económico y social.

En el presente estudio se evaluaron los riesgos psicosociales que se presentan en el clima laboral en relación a las microempresas artesanales dedicadas a la producción de calzado haciendo un énfasis a los factores externos e internos que tienen relación directa en la generación de los riesgos psicosociales, en el cual se establecieron técnicas, métodos para mitigar estos factores ya que presentan una relación directa con la productividad que genera el colaborador. Dado estos acontecimientos se reducirán el índice de estrés, mobbing (acoso laboral), fatiga laboral por cada colaborador, se tendrá consideración con los problemas familiares que son acarreados hacia el lugar del trabajo y viceversa causando traumas sociales a su cónyuge e hijos.

En casos especiales existen colaboradores incluyendo al dirigente del taller que padecen de vicios que inconscientemente ellos no lo toman como vicio, ya sea este alcoholismo, tabaquismo y drogas.

Estos problemas son los causantes de un elevado índice de riesgos, en ocasiones esto se da ya que el aumento del estrés, la presión laboral, la falta de atención, la soledad, problemas familiares hacen que encuentren refugio en uno o varios de los vicios mencionados.

El consumo de drogas o sustancias psicotrópicas en la realidad actual es un “boom” que no solo afecta a quien se encuentra inmerso también la padece la familia al tener que lidiar con el problema del vicio, pero también se convierte en un problema de un estado, país, ciudad, comunidad, la droga afecta a gran variedad de personas en el cual no se ve el estatus social, raza, genero, edad, cultura a la que se pertenece.

El problema de la drogadicción que se presente una persona que labora en el taller de calzado se enfrenta a grandes complicaciones de salud ya que en el aire que se encuentra en el entorno laboral presenta residuos de componentes químicos tales como el cemento de contacto, pegamento P.U (poliuretano), esto hace que afecten directamente los pulmones provocando hemorragias.

El consumo de alcohol es igual al de la droga ya que si el colaborador se encuentra realizando una actividad de riesgo podría producirse algún accidente que afecta su salud física o la de su compañero.

Al tener las causas raíces de los problemas se pretende ayudar a los colaboradores para que se puedan nuevamente integrar a la sociedad y puedan tener un mejor estilo de vida, la comunicación entre compañeros mejorará y su productividad nuevamente será de gran ayuda.

Haciendo un enfoque a las mejoras que se implementarán esto permitirá que el nivel de producción por colaborador aumente, que haya una producción equitativa por colaborador.

Actualmente las condiciones que se presenta en los talleres de calzado y textil es igual que en las organizaciones de empleo formal sean estas públicas y privadas dado a su línea de producción los riesgos son diferentes, pero se divergen hacia un problema laboral de conocimiento para todas las partes interesadas.

1.5. Delimitación

1.5.1. Temporal

La aplicación de la metodología CoPsoQ-Istas 21 se realizó a partir del mes de mayo del 2018 con un período aproximado de tres meses.

1.5.2. Espacial

El desarrollo del proyecto se llevó a cabo en las instalaciones de la microempresa artesanal “Calzado Carlita”, ubicada en la provincia del Guayas, ciudad de Guayaquil, suburbio suroeste.

A continuación, muestra la ubicación desde una vista satelital:

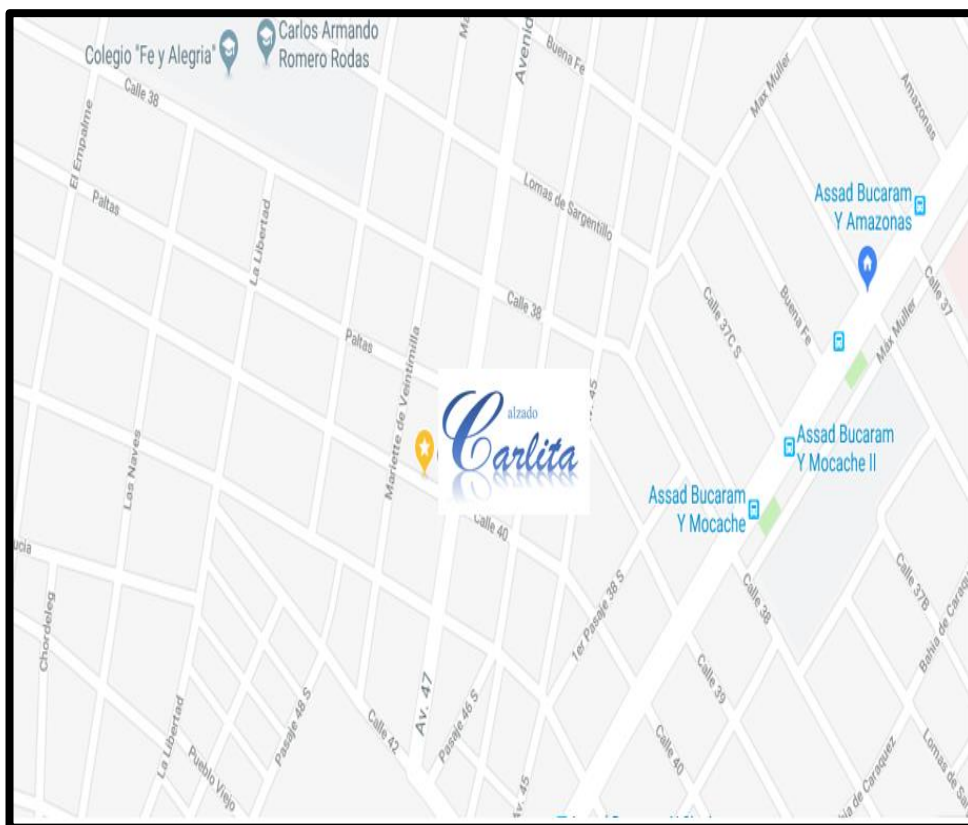


Fig. 4 Localización del establecimiento de Calzado Carlita.

Fuente: Google maps.

1.5.3. Académica

Para el proceso del proyecto se tomará de referencias los conocimientos adquiridos, en las siguientes asignaturas como: Psicología industrial, Seguridad y Salud ocupacional, Probabilidad y Estadística.

1.5.4. Sectorial

La investigación es dirigida al personal que colabora en la producción en el taller artesanal de calzado tales como:

- Jefe del taller
- Maestro armador (plantador)
- Maestro aparador
- Oficial o ayudante

1.6. Objetivos

En la ejecución del proyecto se tuvo como finalidad los siguientes objetivos:

1.6.1. Objetivo general

Evaluar los riesgos psicosociales que presenta el personal del taller de calzado artesanal, mediante la metodología CoPsoQ ISTAS 21 para elaborar un plan de acción.

1.6.2. Objetivos específicos

- Identificar los diferentes tipos de riesgos psicosociales que se presenta en el ambiente de laboral.
- Elaborar un plan de acción.

CAPÍTULO II

2. FUNDAMENTO TEÓRICO

2.1. Clasificación empresarial

El sector destinado a la fabricación de calzado, es considerado como un subsector tradicional que corresponde a una actividad secundaria el cual pertenece al proceso de producción de bienes y servicios mediante la transformación de la materia prima.

Según el directorio de empresas y establecimientos del INEC. En sus variables de clasificación según el tamaño de las empresas se fundamenta de acuerdo al volumen de venta anual y cantidad de personas que laboran, clasificándose en:

Microempresa. - Ventas menores a \$100.000 y con 1 a 9 personas laborando.

Empresa pequeña. - Ventas de \$100.000 a \$1'000.000 y con 10 a 49 personas laborando.

Empresa mediana “A”. - Ventas de \$1'000.000 a \$2'000.000 y con 50 a 99 personas laborando.

Empresa mediana “B”. - Ventas de \$2'000.000 a \$5'000.000 y con 100 a 199 personas laborando.

Empresa grande. - Ventas \$5'000.000 en adelante y con 200 personas en adelante laborando.

2.1.1. El CIU

Según la clasificación del CIU 4.0 (Clasificación Industrial Internacional Uniforme) los talleres artesanales forman parte de las microempresas, según la actividad dada por el INEC pertenecen a la:

- Categoría: C
- División: 15
- Grupo: 15.20
- Clase: 15.20.01
- Descripción: Fabricación de calzado. [1]

2.2. Historia de la seguridad y salud ocupacional

El período en el cual se realizaron grandes cambios en la ciencia y en la economía fue en el siglo XIX, donde se ejecutaron las revoluciones industriales, con la llegada de la “Era de la máquina”.

En Gran Bretaña se efectuaron grandes progresos en el cual la industria manual pasaba de realizar procesos artesanales o manuales a convertirse en procesos mecánicos que se ayudaban de maquinarias especializada en el sector productivo. En el sector textil este acontecimiento hizo que se incrementara la mano de obra lo cual indirectamente aumento considerablemente los accidentes y enfermedades laborales, donde mujeres y niños laboraban alrededor de 12 a 14 horas diarias, el ambiente laboral presentaba condiciones precarias, no aptas para la salud humana.

En 1883 se constituye la seguridad industrial moderna en Francia-Paris, donde se funda una empresa asesora industrial, con aval de este antecedente se crea la Asociación Internacional de Protección de los Trabajadores que en la actualidad se la conoce como OIT “Organización Internacional del Trabajo”, el cual es el principal organismo que resguarda los principios e inquietudes de la seguridad y salud del trabajador. [2]

2.3. Factores de riesgos ocupacionales

En el transcurso de las actividades laborales las personas se afrontan a diversos factores que pueden generar lesiones y/o alteraciones físicas y emocionales causadas por la interacción con el ambiente laboral, debido a la existencia de aquellas variaciones se establece el término riesgo, peligro laboral.

Riesgo. - Es la posibilidad de sufrir un daño dado por los elementos o condicionantes a las que está expuesta el individuo en su ambiente laboral provocando accidentes o enfermedades en el trabajo.

Existen diversos tipos de riesgos los cuales son:

- Riesgos físicos
- Riesgos químicos
- Riesgos biológicos
- Riesgos ergonómicos
- Riesgos mecánicos
- Riesgos psicosociales

En su conceptualización se describen como:

Riesgos físicos: Son aquellos factores ambientales que se presentan en la organización laboral, estos se dividen en: ruido, vibraciones, temperatura externa, radiaciones ionizantes, iluminación, ventilación.

Riesgo químico: Es aquel riesgo susceptible el cual forma parte de elementos y sustancias donde al entrar en contacto puede llegar a producir efectos agudos o crónicos por medio de inhalación, absorción o ingestión por parte del individuo en su medio ambiente; estos son producidos por polvos, vapores, líquidos, disolventes.

Riesgos biológicos: Están constituidos por un grupo de agentes micro-orgánico de toxinas, secreciones biológicas, descomposición de materia orgánica lo cual esto permite que llegue a desencadenar enfermedades infectocontagiosas, reacciones alérgicas o intoxicaciones; estos pueden ser anquilostomiasis, carbunco, alergias, muermo, tétano.

Riesgos ergonómicos: Es el producto de la postura inadecuada entre el hombre y la máquina o su puesto de trabajo, esto se debe a la fisionomía humana de cada individuo, se toma en consideración los esfuerzos excesivos, movimientos repetitivos, levantamiento de cargas.

Riesgos mecánicos: Son aquellos el cual se reflejan en las acciones inseguras que el hombre realiza al ejecutar una actividad.

Riesgos psicosociales: Son aquellos factores en el cual sus síntomas se presenta en el hombre que experimenta al relacionarse en su ambiente laboral.

Uno de los síntomas más conocidos que se presenta en el ambiente laboral es el estrés, la monotonía, fatiga laboral. [3]

Los factores psicosociales pueden llegar a ser favorables y desfavorables; entre los favorables se presenta en el desarrollo personal que cada individuo que labora aspira a ser un buen trabajador y sobre todo que se refleje en su salario, mientras que, los factores desfavorables son aquellos en el cual tienen relación directa con la salud humana, el estrés es una causa raíz en el ambiente laboral.

La percepción del riesgo no solo se concentra en cierto grupo de peligrosidad, que externamente no causan un efecto psicológico ya que se puede llegar a superar, entonces es donde el trabajador llega a adoptar estrategias de afrontamiento y así eliminar el riesgo modificando su comportamiento; internamente se llegan a reproducir efectos psicológicos como el despido intempestivo sin razón alguna, pérdida de status laboral, prestigio es ahí donde el individuo se ve afectado. [4]

2.4. Psicología industrial

2.4.1. Historia de la psicología industrial

El término psicología proviene del griego *Psykhé* que significa “alma”, “mente” y *logos* significa “tratado”, “estudio” que literalmente significa “Estudio del alma”.

Se menciona a unos de los precursores de la psicología industrial al psicólogo americano Walter Dill Scott considerado como el fundador de la psicología industrial, fue parte fundamental en el entrenamiento psicológico de los soldados al inicio de la primera guerra mundial, creó exámenes funcionales en el cual permitía medir la habilidad mental de una persona.

Se define a la psicología como la ciencia que estudia la conducta y procesos mentales.

La psicología se divide en 2 grupos:

- Psicología básica
- Psicología aplicada

A su vez la psicología aplicada se subdivide en:

- Psicología educativa
- Psicología forense
- Psicología clínica
- Psicología industrial

2.4.2. Conceptualización de la psicología industrial

La psicología industrial es el estudio del comportamiento del individuo en su entorno laboral; en los negocios e industrias, en el cual la psicología tiene como principio mejorar la eficiencia del individuo en la ejecución de su papel laboral. [5]

La psicología industrial tiene un enfoque al tema de liderazgo, satisfacción laboral, motivación del empleado, comunicación, manejo de conflictos, cambio organizacional para el mejoramiento de las fortalezas de la organización y tener una medida de acción para las debilidades. [6]

La psicología industrial es una de las ramas de la psicología aplicada cuyos objetivos se plantean en:

- Estudio del comportamiento humano en el ámbito de las organizaciones empresariales.
- Análisis del trabajo
- La adaptación del trabajador al trabajo
- La adaptación del trabajo al trabajador

Para profundizar en la psicología industrial se tendrá en cuenta las siguientes definiciones.

Psiquis. - Es el estado consciente de la persona el cual es el eje controlador de la mente donde se asientan todas las expresiones vitales del ser humano como los instintos, las emociones.

A su vez la psiquis va del par con la lógica y la razón lo cual permite que la persona tenga un autocontrol por sí mismo, el control de la psiquis permite que el encuentre el éxito o el fracaso.

Conducta. - Es el conjunto de reacciones externas dictaminadas por la sociedad, el cual se integra la emoción, la parte física que experimenta la persona ante una situación; la parte cognitiva el cual realiza la imaginación, los sueños atrayendo los recuerdos. [7]

La conducta se clasifica en:

Conducta asocial. - Es aquella donde el individuo carece de contenido social, su rehusó voluntario al integrarse a la sociedad pasando por el aislamiento y la soledad de la persona.

Conducta antisocial: Es el trastorno en la personalidad del individuo donde no sabe cómo integrarse a la sociedad lo cual provoca que viole las normas incitando un desorden social y daños a otras personas, por ejemplo: matar, robar, vandalismo, rebeldía. Este tipo de conducta es sancionada por la ley.

Conducta agresiva. - Es la forma que adopta el individuo al expresar sus pensamientos, emociones y defenderlos a como dé lugar si es el caso adoptara ademanes y palabras hirientes, siempre estará a la defensiva.

Conducta pasiva. - Es aquella donde el individuo se siente inseguro de interactuar o agradar a los demás en ocasiones puede ser deshonesto al no adquirir responsabilidad.

Conducta asertiva. - Es la expresión directa de los pensamientos, emociones sin adoptar una comunicación agresiva respetando el espacio y expresiones de los demás.

Conducta instintiva: Esta conducta está ligada con los instintos de la persona, las cuales dependen directamente del patrimonio genético. Ejemplo de este tipo de conducta es la conducta sexual.

El comportamiento. - Es el conjunto de conductas donde el ser humano procede ante un estímulo en que expresa y manifiesta su forma de ser en su contorno social.

El comportamiento humano se ve determinado ante factores como:

Factores biológicos o internos. - Son características biológicas que se tienen por la herencia a través del ADN y la madurez del individuo va sostenida de la edad y el tiempo de su crecimiento.

Factores ambientales o externos. - Son los acontecimientos que se comprenden en el medio físico que rodea al individuo, medio social y cultural.

El comportamiento humano se clasifica en:

Comportamiento consciente. - Es aquel que se produce tras un proceso de razonamiento, llegando a una toma de decisiones para poder actuar.

Comportamiento inconsciente. - Se produce cuando se actúa inadvertidamente realizando movimientos involuntarios casi automáticos, el cual el individuo no piensa sobre la acción que realiza.

Comportamiento privado. - Se produce cuando se tiene lugar en la intimidad del hogar o en soledad. En este caso, el individuo no está sometido a la mirada de otras personas.

Comportamiento público. - Se desarrolla frente a otros seres humanos o en espacios compartidos con el resto de la sociedad. [8]

Personalidad. - Es el conjunto de rasgos psicológicos que define todo el universo de sentimientos y cogniciones, configura los comportamientos y la manera habitual en que el individuo se relaciona consigo mismo y con los demás.

Ego. - Es la instancia psíquica a través de la cual el individuo se reconoce como YO y es consciente de su propia identidad. El ego, por lo tanto, es el punto de referencia de los fenómenos físicos entre la realidad del mundo exterior, los ideales del superyó y los instintos del ello.

Para el psicoanálisis freudiano:

- El ello está compuesto por los deseos y los impulsos
- El superyó (superego) está formado por la moral y las reglas que un sujeto respeta en la sociedad
- El yo (ego), es el equilibrio que permite que el hombre pueda satisfacer sus necesidades dentro de los parámetros sociales.

2.5. Riesgo psicosocial

2.5.1. Origen

En 1966 en Estados Unidos se da a conocer los términos estrés en el trabajo y riesgos psicosociales es cual se hace referencia a riesgos de trastornos somáticos encadenando a enfermedades cardiovasculares en ocasiones causarían enfermedades de salud mental; dado por National Goal for Occupational Health. [9]

En el contexto del trabajo se presentan condiciones que conducen al estrés comprendiendo aspectos tales como el entorno laboral, el puesto del trabajo y cultura o clima organizacional; desde el punto de vista del estrés y el riesgo de problemas en la salud, reducen las capacidades del trabajador el (NIOSH) National Institute for Occupational Safety and Health reconoce a estos factores como “estresores”.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), 1984 fundamenta que el estrés es conocido como peligro psicosocial siendo la cuna de diversos factores laborales, donde se proyecta un documento oficial llamado “Factores psicosociales en el trabajo: Reconocimiento y control”. [10]

En 1984, en Ginebra se llevó a cabo la reunión sobre la medicina del trabajo llamada “Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención”. En el cual se presenta la industrialización como la causante de la presencia de los factores de riesgo psicosociales en los países en desarrollo, exhibir como factores estresantes y trastornos derivados de los mismos, causando problemas graves entre el 5 y el 10% de los trabajadores, habiendo consecuencias “a nivel psicológico, fisiológico y del comportamiento” tales como:

Fisiológicas: Las hormonas suprarrenales, el sistema nervioso central y las reacciones cardiovasculares.

Psicológicas: Los trastornos psicósomáticos de los que se queja el trabajador y los síntomas psicopatológicos. [11]

Las reacciones de comportamiento: El rendimiento en el trabajo, el absentismo y la movilidad laboral, el consumo excesivo de tabaco y de alcohol y repercusiones fuera del medio de trabajo.

Se reconoce que los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender ya que en él se representan un conjunto de percepciones y experiencias del trabajador.

Con el transcurrir del tiempo los diversos factores psicosociales se han tornado de gran importancia en el ámbito laboral por los grandes cambios que presenta la civilización, unos de los factores más importantes el cual repercute en todos los ciudadanos en general son los procesos globales como la tecnología.

El inicio de la relación formal entre los factores psicosociales y la salud laboral proviene de la década de 1970, fecha donde crece su importancia en amplitud, diversificación y complejidad

Según la OIT define a los factores psicosociales como interacciones entre el trabajo, en su entorno laboral, satisfacción del trabajador, condiciones del trabajo y las capacidades del trabajador, [12]

El estrés proviene del inglés “stress” que es una fuerza que deforma los cuerpos, esta definición se da por una terminología técnica; dada la historia el estrés se la menciona en Física y medicinales refiriéndose al homeostasis.

Las primeras investigaciones acerca del estrés se dan crédito a Hans Selye donde menciona que el estrés es una reacción de defensa del organismo a una agresión o traumatismo dando una percepción fisiológica.

Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves.

2.6. Los factores de riesgos psicosociales.

Los factores de riesgos psicosociales son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. [12]

El origen de la palabra «*PSICOSOCIAL*» se deriva de PSICO su afección es a través de la psique dado que es el conjunto de actos y funciones de la mente derivándose en problemas físicos y; SOCIAL ya que su origen es en el entorno que se rodea, las características que se presentan en la organización del trabajo. [12][13]

Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador.

Para su entendimiento los términos se diferencian en:

- Factor de riesgo psicosocial es la causa generadora
- El riesgo psicosocial es la probabilidad de que se produzca un daño
- Daño es la enfermedad derivada de la no prevención de los factores causantes [14].

Tabla I. Diferencias de términos psicosociales.

Factores de riesgos psicosocial.	Riesgo psicosocial.	Enfermedades psicosociales.
<ul style="list-style-type: none"> – Organización – Ambiente físico – Contenido de las tareas – Factores subjetivos 	<ul style="list-style-type: none"> – Estrés laboral – Desgaste profesional – Violencia en el trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> – Sufrimiento psíquico y emocional – Somatizaciones – Enfermedades – Lesiones psíquicas

Fuente: Guía sobre los factores de riesgos psicosociales.

Los riesgos psicosociales pueden causar en el trabajador efectos psicológicos como estrés, depresión, sentimientos de fracaso y trastornos de la personalidad entre otros. En la parte externa del trabajador, físicamente pueden causar insomnio, desorden cardiovascular, digestivo y osteomuscular. La persona puede volverse adicta a el alcohol, el tabaco o a alguna sustancia psicoactiva.

En la empresa, el riesgo psicosocial se manifiesta con ausentismo, alta rotación de personal, disminución en la productividad y por supuesto en los ingresos. [15]

En los factores más característicos que incurren en los accidentes laborales es el estrés.

El estrés es la respuesta del individuo frente a un estímulo o situación determinante; también se considera al estrés como al conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos negativos del contenido, la organización o del entorno de trabajo.

Los cambios organizativos que se efectúan en la empresa, son inicios donde el personal laboral entra en estado de incertidumbre ya que tiende a presentar temor al corte de personal laboral.

El estrés se lo considera como “Síndrome General de Adaptación” que conlleva una reacción de alarma, una fase de resistencia, un estado de agotamiento.

Dentro de los mecanismos que puede afectar el estrés están:

Emocionales. - Sentimiento de ansiedad, depresión, apatía, etc.

Cognitivos. - Presentar dificultades para acordarse de las cosas.

En el diagrama se representan los factores que incurren en el desarrollo del estrés, un modelo explicativo gerencial.



Fig. 5 Fuentes potenciales y consecuencias del estrés.

Fuente: Factores y riesgos psicosociales

En el diagrama se menciona a 3 factores como fuentes potenciales del estrés ambiental, organizacional y personal. El estrés depende de diferencias individuales de experiencia laboral y la personalidad, como consecuencia cuando una persona se siente estresada, sus síntomas se pueden manifestar de manera fisiológica, psicológica y conductual. Resulta que el estrés es el mediador entre los factores organizacionales, sociales y el daño a la salud mediante mecanismos psicofisiológicos que transforman la alerta subjetiva en alerta fisiológica. [16]

2.7. Enfermedades o síndromes psico-laborales

2.7.1. Burn out

Síndrome de desgaste profesional es el deterioro y cansancio excesivo progresivo unido a una reducción drástica de energía, se lo considera como un estado de estrés crónico laboral, el agotamiento emocional se denota más que el cansancio físico lo cual esto conlleva a una pérdida de la motivación laboral.

Los factores que predisponen el síndrome son:

- Fuerte idealismo y altruismo
- Excesiva autocrítica
- Elevado nivel de auto exigencia
- Mayor sensibilidad hacia los sentimientos y necesidades de los demás
- Personalidad ansiosa
- Conflictos en el rol
- Estrés económico
- Para su prevención se toma las siguientes medidas
- Fomentar la flexibilidad de horario
- Promover trabajo en equipo
- Establecer líneas claras de autoridad y responsabilidad
- Entrenamiento de habilidades sociales
- Establecer sistemas democráticos-participativos en el trabajo
- Realizar una orientación profesional al inicio del trabajo
- Fomentar las relaciones interpersonales
- Realizar pausas activas [17]

2.7.2. Acoso laboral

El hostigamiento, *mobbing* se hace uso a las personas que sufren de acoso, molestias en el trabajo que sufren de algún pánico, miedo por parte de sus compañeros en el entorno que se desenvuelven.

Las personas que sufren de esta violencia psicológica injustificada por parte de sus compañeros del mismo rango o cargo laboral, también se puede dar por parte de sus jefes, superiores. Para sufrir esto la persona deberá ser sumiso, de autoestima baja.

La persona para poder enfrentar este problema laboral deberá:

- Siempre estará a la defensiva
- Permanecer alerta
- Refuerza canales de comunicación

2.8. Método PSQ CAT21 COPSOQ

2.8.1. CoPsoQ

Es la versión al castellano del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). El CoPsoQ es un instrumento internacional para la investigación, la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales, tiene su origen en Dinamarca. La primera versión fue realizada por un grupo de investigadores del National Research Center for the Working Environment en el año 2000. La metodología COPSOQ ha adquirido una importante dimensión internacional, siendo uno de los instrumentos de medida de riesgos psicosociales más utilizados en la evaluación de riesgos e investigación.

2.8.2. ISTAS

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud es una fundación de carácter técnico-sindical promovida por CCOO (Confederación Sindical de Comisiones Obreras) con el objetivo de impulsar actividades para la mejora de las condiciones de trabajo, la protección del medio ambiente y la promoción de la salud de los trabajadores y trabajadoras.

Su objetivo es impulsar e incidir en la intervención técnica y sindical para avanzar hacia una organización del trabajo más saludable.

En el año 2003 se adaptó la herramienta de evaluación y prevención de los riesgos psicosociales CoPsoQ al estado español.

2.8.3. CoPsoQ-ISTAS 21

Es un instrumento público y de acceso gratuito con el único límite de aceptación de las cláusulas de licencia de uso, basadas en su utilización para la prevención, en la participación del conjunto de los actores que intervienen en la prevención de riesgos, en la garantía de la confidencialidad y en la no modificación del instrumento.

El instrumento se divide en dos versiones:

- Versión media el cual se la utiliza para empresas que disponen de 25 o más trabajadores, contiene 20 dimensiones de riesgos psicosocial.
- Versión corta se la utiliza para empresas que disponen de 25 o menos trabajadores, contiene 15 dimensiones de riesgos psicosocial.

El CoPsoQ-ISTAS 21 tiene como objetivo identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados están dados por un programa de tratamiento de datos y análisis estándares, tratados de forma colectiva, se usarán para conocer los riesgos psicosociales en la empresa y posteriormente implementar medidas preventivas, es decir, cambios en las condiciones de trabajo para eliminarlos o reducirlos.

Es un cuestionario ANÓNIMO, de respuesta VOLUNTARIA. La respuesta es INDIVIDUAL. No evalúa al individuo, sino las condiciones de trabajo. El cuestionario no se puede modificar: ni variando la formulación de las preguntas, ni añadiendo o eliminando preguntas.

Es uno de los métodos actualmente más utilizados, fuertemente apoyado por una organización sindical. Es uno de los métodos que más información reciente ha aportado sobre sus características psicométricas. Su uso es libre y gratuito. Este instrumento cuenta con la ventaja de la solvencia del cuestionario original COPSOQ del que está adaptado.

El origen de los factores psicosociales se ocasiona por una disfunción de:

La tarea laboral. - El peso del trabajo en el desarrollo de una actividad, cantidad, complejidad, monotonía, ritmo, presión, falta de autonomía.

La organización. - Estructura organizacional, jerarquía dada por el órgano regular, los canales de comunicación entre las áreas, compatibilidad.

El empleo. - Ergonomía laboral, status laboral.

El tiempo de trabajo. - Los turnos o periodos que se va a laborar, duración, pausas activas, vacaciones.

2.8.4. Factores psicosociales

Los factores de riesgo psicosocial en la versión corta del CoPsoQ-ISTAS 21, con el objetivo de simplificar el cuestionario y la gestión del riesgo psicosocial en las pequeñas empresas, evalúa las 15 dimensiones que los estudios poblacionales que sustentan el método, muestran que son las más prevalentes, las dimensiones son: [18]

- Exigencias psicológicas cuantitativas
- Ritmo del trabajo
- Exigencias psicológicas emocionales
- Doble presencia
- Influencia
- Posibilidad de desarrollo
- Sentido del trabajo
- Calidad de liderazgo
- Previsibilidad
- Claridad de rol
- Conflicto de rol
- Inseguridad sobre el empleo
- Inseguridad sobre las condiciones del trabajo
- Confianza vertical
- Justicia

2.8.5. Conceptualización

Exigencias psicológicas cuantitativas. - Se define como la relación entre la cantidad de trabajo o volumen del trabajo en relación con el tiempo disponible para desarrollar el trabajo, suma todas las actividades dentro de la jornada laboral de 8 horas diarias.

El tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido, imposibilidad de llevar el trabajo al día, o acumulación de trabajo, también puede tener relación con la distribución temporal irregular de las tareas. Puede ocurrir la situación contraria, que las exigencias sean limitadas o escasas. La mala planificación de las tareas con la incorrecta medición de los tiempos.

Las preguntas en esta dimensión son:

- ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?
- ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?
- ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?

Ritmo del trabajo. - Es la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo que se deriva de la relación con la cantidad y el tiempo.

Debe tomarse en cuenta que el ritmo puede variar para la misma cantidad de trabajo, averías de maquinaria, presión de cliente.

Las preguntas en esta dimensión son:

- ¿Tienes que trabajar muy rápido?
- ¿El ritmo del trabajo es alto durante toda la jornada?

Exigencias psicológicas emocionales. - Se define como unas de las exigencias de no involucrar la transferencia de sentimientos en una situación emocional que se derivan de las relaciones interpersonales, por lo general estas situaciones se presentan en las ocupaciones que prestan servicios como, seguimiento de tratamiento médico, maestros, clientes, donde se puede comportar la transmisión de sentimientos y emociones.

Las preguntas en esta dimensión son:

- ¿Se producen en tu trabajo momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?
- ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?
- ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?
- ¿En el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?

Doble presencia. - Son las exigencias sincrónicas en el cual se relaciona el ámbito laboral y el ámbito doméstico, es decir, que se forman exigencias que coexisten de forma simultánea.

Son altas las exigencias laborales que interfieren con las familiares, en este caso se deben a hechos cuantitativos, de ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo. Para ser más específico esta exigencia la presenta más el género femenino ya que presenta responsabilidades en su hogar y en su trabajo. [18]

Las preguntas en esta dimensión son:

- ¿Hay momentos que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?
- ¿Sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?
- ¿Qué parte del trabajo doméstico haces tú?
- ¿Cuándo estas en la empresa piensas en las tareas domésticas y familiares?

Influencia. - Es el margen de autonomía que influye en el trabajo la toma de decisiones, de autonomía, aspectos en el cómo realizar las tareas los métodos va emplear, las tareas que realizará acorde a la cantidad que tendrá que ejecutar.

Dado esto se tiene una influencia directa en el trabajo como una dimensión principal que se relaciona con el medio ambiente psicosocial. Con esto se puede definir que los trabajadores pueden tener limitaciones en su autonomía al realizar sus tareas.

Las preguntas en esta dimensión son:

- ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?
- ¿Tienes influencia sobre como realizas tu trabajo?
- ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?
- ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asigna una tarea?

Posibilidad de desarrollo. - Se evalúa al puesto del trabajo donde se puede obtener fuente de desarrollo en las habilidades y conocimientos que cada persona posee; en un puesto de trabajo se disponen de habilidades y conocimientos para poder desarrollar las tareas, entonces al disponer de habilidades para el puesto también se debe garantizar que se obtendrán beneficios para adquirir nuevas habilidades y conocimientos y así exista mayor posibilidad de desarrollo con esto se garantiza que la tarea que se ejecuta en el puesto de trabajo no tendrá tareas rutinarias, repetitivo, monótono emancipando estos aspectos el trabajo se tornara creativo y se mejorara las habilidades obtenidas.

Las preguntas en esta dimensión son:

- ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?
- ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?
- ¿Tu trabajo es variado?
- ¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimiento?

Sentido del trabajo. - El hecho de tener un empleo y obtener un salario, no debe ser los únicos objetivos de un trabajador, el sentido que le da una persona a su trabajo es el valor que se obtiene del esfuerzo que le da a su trabajo, valores como la utilidad, el aprendizaje, importancia social razones positivas que fortalecen las exigencias laborales.

Las preguntas en esta dimensión son:

- ¿Tienen sentido tus tareas?
- ¿Las tareas que haces te parecen importantes?
- ¿Te sientes comprometido con tu profesión?

Calidad de liderazgo. - Da referencia al objetivo donde la calidad de la gestión y el apoyo social son mandos inmediatos, se tiene que valorar la capacidad de mandos para aplicar los principios y procedimientos en la gestión del personal.

Las preguntas en esta dimensión son:

- ¿Tu jefe inmediato planifica bien su trabajo?
- ¿Tu jefe inmediato resuelve bien sus conflictos?

Previsibilidad. - Implica disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar correctamente el trabajo con esta ayuda se adoptará a los cambios que pueden llegar afectar al ambiente laboral como (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos), la falta de previsibilidad está relacionada con la ausencia de información por lo que denota que no hay transparencia en el trabajo.

La falta de previsibilidad se relaciona con los peores indicadores de estrés laboral para el trabajador.

Las preguntas en esta dimensión son:

- ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos que pueden afectar tu futuro?
- ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?

Claridad de rol. - En la definición del puesto de trabajo donde el trabajador debe tener conocimiento de las tareas que va a realizar, los objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo para desempeñar sus tareas. Para esto los puestos de trabajo deberán tener bien definidas las competencias y que sean conocidas por todo el equipo de trabajo.

Las preguntas en esta dimensión son:

- ¿Sabes exactamente que margen de autonomía tienes en tu trabajo?
- ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?
- ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?
- ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?

Conflicto de rol. - Son las exigencias contradictorias en las que el trabajador puede llegar a tener conflicto de ideas que se presenta en el trabajo y de los conflictos de carácter profesional o ético cuando las exigencias de lo que tenemos que hacer entran en conflicto con las normas y valores personales.

El conflicto de rol en el trabajo sobre todo se relaciona con la aparición de síntomas conductuales de estrés (irritabilidad, falta de iniciativa, etc.).

Las preguntas en esta dimensión son:

- ¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?
- ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?
- ¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?
- ¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?

Inseguridad sobre el empleo. - Es la preocupación que llegan a tener los trabajadores al perder sus puestos de trabajo o el futuro que se dispone en la reorganización de la estructura empresarial en cuanto a su estabilidad y las condiciones desfavorables que se presentan al poder encontrar otro empleo.

Las preguntas en esta dimensión son:

- ¿Estas preocupado/a por si te despiden o no te renuevan el contrato?
- ¿Estas preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que quedases en paro?

Inseguridad sobre las condiciones del trabajo. - Son los cambios en las condiciones actuales en el trabajo dadas las evidencias de la inseguridad del empleo, la temporalidad, precariedad laboral que son fuente de múltiples indicadores de salud en cuanto a la siniestralidad laboral.

Existencias de complicaciones en el futuro de las condiciones en el trabajo como, puesto de trabajo, tareas, horario, salario, asignación de jornada, complementos salariales es arbitraria; las existencias de cambios como la reestructuración empresarial, externalización de un puesto, un ERE.

Las preguntas en esta dimensión son:

- ¿Estás preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?
- ¿Estás preocupado por si te cambian de tareas contra tu voluntad?

- ¿Estás preocupado por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?
- ¿Estás preocupado por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?

Confianza vertical. - Es la confianza en la seguridad que tiene la dirección y los trabajadores actuando de manera ordenada y/o competente, esto se da dado el nivel de fiabilidad de la información que fluye desde la dirección a los trabajadores y con el respeto a expresar sus opiniones.

El origen de la falta de confianza se llega a dar debido al poder desigual que ostenta más poder sacar ventaja sobre las personas de mayor vulnerabilidad, donde existe un trato injusto y no crece la confianza.

Las preguntas en esta dimensión son:

- ¿Confía la dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo?
- ¿Te puedes fiar de la información procedente de la dirección?

Justicia. - Hace referencia a la medida en que las personas son tratadas con equidad en sus puestos su distinción se da por la distribución de las tareas o de resultados, procedimiento y el tipo de trato o relación. El origen de la falta de justicia puede ser muy diverso, como, en las decisiones arbitrarias relacionadas con la solución de conflictos, con la distribución de las tareas o la promoción.

Las preguntas en esta dimensión son:

- ¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?
- ¿Se distribuyen las tareas de una forma justa? [19]

2.9. Marco legal

De acuerdo con los estatutos que rigen en el estado, el Ecuador tiene su Carta Magna dada por la Asamblea Nacional Constituyente, lo cual menciona en la sección octava:

2.9.1. Constitución de la República del Ecuador

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

El artículo 326 numeral 5 de la Constitución de la República del Ecuador, determina que toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, seguridad, integridad, higiene y bienestar. [20]

El código del trabajo establece que el departamento de seguridad e higiene del trabajo y los inspectores del trabajo exigirán a los propietarios de talleres o fábricas y de los demás medios de trabajo.

2.9.2. Resolución 390

De acuerdo con la resolución 390 en su artículo 3 detalla los siguientes acontecimientos.

Principios de la acción preventiva en el cual fundamenta los siguientes aspectos:

- Eliminación y control del riesgo en su origen
- Planificación de la prevención, integrando a ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones del trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales
- Identificación, medición, evaluación y control de los riesgos de los ambientes laborales
- Adopción de medidas de control, que prioricen las medidas colectivas a la individual
- Información, formación, capacitación y adiestramiento a los trabajadores en el desarrollo seguro de sus actividades
- Asignación de las tareas en función de las capacidades de los trabajadores
- Detección de las enfermedades profesionales u ocupacionales
- Vigilancia de la salud de los trabajadores en relación a los factores de riesgos identificados. [21]

En su artículo 7, enfermedades profesionales u ocupacionales en el detalla las afecciones agudas o crónicas, causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o trabajo que realiza.

En su artículo 12 factores de riesgo, el cual se considera factores de riesgo específicos que causan riesgo profesional u ocupacional, mencionando a los siguientes; mecánico, químico, físico, biológico, ergonómico y psicosocial.

2.9.3. Resolución 741

En la resolución 741, capítulo 1 de los riesgos del trabajo, accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, menciona en su artículo 4, a agentes físicos, químicos, biológicos, polvos y fibras, agentes psicofisiológicos; al sobreesfuerzo fisiológico, tensión psíquica. [22]

2.9.4. La ley orgánica de discapacidades

En la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 11 numeral 2, establece; que nadie podrá ser discriminado, entre otras razones, por motivos de discapacidad y que el estado adoptará medidas de acción afirmativas que promoverá la igualdad real a favor de los titulares de derechos que se encuentre en situación de desigualdad.

En la sección sexta, personas con discapacidad, en su artículo 47 menciona que el estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social.

En su artículo 12.- Inclusión laboral. - El Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades en coordinación con la autoridad nacional encargada de las relaciones laborales formulará las políticas sobre formación para el trabajo, empleo, inserción y reinserción laboral, readaptación profesional y reorientación ocupacional para personas con discapacidad.

La o el empleador público o privado que cuente con un número mínimo de veinticinco (25) trabajadores está obligado a contratar, un mínimo de cuatro por ciento (4%) de personas con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condiciones físicas y aptitudes individuales. [23]

2.9.5. Código orgánico de la producción

El código orgánico de la producción, comercio e inversiones, en su libro III, del desarrollo empresarial de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPyME), y de la democratización de la producción en su artículo 53, define a la micro, pequeña y mediana empresa a la persona natural o jurídica que, como una unidad productiva, ejerce una actividad de producción, comercio y/o servicios, según el número de trabajadores y valor bruto de las ventas anuales.

En su artículo 57.- La democratización productiva; dictamina que el Estado protegerá a la agricultura familiar y comunitaria como garantes de la soberanía alimentaria, así como también a la artesanía, al sector informal urbano y al micro, pequeña y mediana empresa, implantando políticas que regulen sus intercambios con el sector privado.

La política democratización apoya al desarrollo de la productividad de las MIPyME, grupos o unidades productivas organizadas, por medio de la innovación en el desarrollo de nuevos productos, nuevos mercados y nuevos procesos productivos.

Ayuda a la fomentar la producción nacional en todos los sectores y a su vez genera empleo a los ciudadanos agregando valor.

En las medidas de defensa comercial, el estado impulsara la transparencia y eficiencia en los mercados internacionales y fomentara la igualdad de condiciones y oportunidades:

- Restringir o regular las importaciones que aumenten significativamente, y que se realicen en condiciones que causen o amenacen causar un daño grave, a los productores nacionales de productos similares o directamente competidores.
- Restringir las importaciones o exportaciones de productos por necesidades económicas sociales de abastecimiento local, estabilidad de precios internos, o de protección a la producción nacional y a los consumidores nacionales. [24]

2.9.6. Resolución 513

Clasificación de las enfermedades profesionales según el órgano o sistema afectado.

- Trastornos mentales y del comportamiento
- Trastorno de estrés postraumático

Otros trastornos mentales o del comportamiento no mencionados en el punto anterior cuando se haya establecido, científicamente o por métodos adecuados a las condiciones y la práctica nacionales, un

vínculo directo entre la exposición a factores de riesgo que resulte de las actividades laborales y lo(s) trastorno(s) mentales o del comportamiento contraído(s) por el trabajador.

Análisis de puesto de trabajo “APT”:

Causas indirectas:

- Factores de trabajo en el trabajador
- Reducción o limitación de las actitudes
- Falta de motivación
- Exposición a factores de riesgo psicosocial
- Tensión mental o psicológica (Estrés)
- Fatiga psíquica
- Acoso (mobbing)
- Organización del trabajo
- Sobrecarga cualitativa/cuantitativa
- Insuficiente carga cualitativa/cuantitativa
- Falta de autonomía
- Falta de incentivos
- Futuro inseguro en el empleo
- Problemas en relaciones interpersonales laborables
- Problemas en relaciones interpersonales extra laborables
- Problemas socio económicos
- Trabajo monótono. [24]

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

Para la ejecución del proyecto se usará la metodología de CoPsoQ ISTAS 21 en su versión 2 para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las empresas de menos de 25 trabajadores, el cuestionario comprende de 15 dimensiones donde corresponden 2 preguntas por cada dimensión claves las cuales son:

- Exigencias psicológicas cuantitativas
- Ritmo del trabajo
- Exigencias psicológicas emocionales
- Doble presencia
- Influencia
- Posibilidad de desarrollo
- Sentido del trabajo
- Calidad de liderazgo
- Previsibilidad
- Claridad de rol
- Conflicto de rol
- Inseguridad sobre el empleo
- Inseguridad sobre las condiciones del trabajo
- Confianza vertical
- Justicia

Se realizarán observaciones directas en las áreas de trabajo para identificar las relaciones del empleador-trabajador; trabajador-trabajador; proveedor-empleador; proveedor-trabajador; cliente-empleador; cliente-trabajador; empleador-vecinos; trabajador-vecinos.

La ejecución del método se aplicará a los trabajadores de forma voluntaria garantizando la libre expresión y la privacidad ante los resultados que se obtendrán. Con la culminación del método se podrá obtener resultados tales como el impacto psicosocial que posee la empresa y con esto se identificara cual es la causa raíz del problema y tomar las medidas preventivas para dar un control y armonía al ambiente laboral (no se evalúa al individuo, sino las condiciones de trabajo).

Cabe resaltar que al momento que las personas estén realizando el cuestionario lo harán de manera responsable, libre y a su vez se guardara un absoluto anonimato conservando la confidencialidad de los resultados, durante el desarrollo del cuestionario deberán responderse todas las preguntas y los encargados de replicar el cuestionario no podrán suprimir, cambiar o agregar las preguntas que sea necesario, ya que al modificar las preguntas alteraría el análisis e interpretación de los resultados.

Al proceder con el desarrollo del cuestionario se debe tomar en cuenta el proceso de intervención (¿Qué se hace? y ¿Quién los hace?).

3.1. Aplicación de la metodología

Se detalla los resultados previstos en la aplicación de la metodología:

3.1.1. Acuerdo con las partes interesadas

Se acordó con el dirigente de la microempresa de calzado sobre la propuesta de la realización del proyecto, indicando la finalidad del mismo.

Los aspectos que se tomarán en cuenta en la propuesta del proyecto son:

- Analizar las personalidades de los colaboradores
- Analizar el ambiente del campo laboral
- Determinar las causantes que generan los riesgos psicosociales
- Identificar la existencia de mobbing
- Determinar el nivel de satisfacción del trabajador, artesano en la microempresa “Taller artesanal”
- Elaborar un plan de acción

Se estableció una reunión formal donde se comunicó a todo el personal colaborador desde los maestros artesanos incluyendo al jefe del establecimiento sobre la ejecución del proyecto donde se les comunicó sobre los diferentes tipos de riesgos que se presentan en el campo laboral dando un énfasis a los riesgos psicosociales y cuáles son los diversos factores que se le atribuyen a este tipo de riesgo, las consecuencias que se desarrollan como resultado de estar en un ambiente no favorable poniendo en riesgo la salud personal del copartícipe y las partes que generalmente pasan dolencias como la familia.

3.1.2. Guía del cuestionario

Se explicará que método se hará uso para la obtención de los resultados, el CoPsoQ-ISTAS 21 en su versión corta, el cual comprende de 30 preguntas segmentadas por 15 dimensiones de exposición a riesgos psicosociales las cuales son: Exigencias psicológicas cuantitativas, Ritmo del trabajo, Exigencias psicológicas emocionales, Doble presencia, Influencia, Posibilidad de desarrollo, Sentido del trabajo, Calidad de liderazgo, Previsibilidad, Claridad de rol, Conflicto de rol, Inseguridad sobre el empleo, Inseguridad sobre las condiciones del trabajo, Confianza vertical, Justicia.

Se establecerá que el proyecto dispondrá de dos fases las cuales serán:

- Primera parte es obtener los datos, mediante el cuestionario.
- Segunda parte, es la de interpretación de los datos obtenidos para la planificación e implementación de medidas preventivas.

Se dará ejemplo del cómo llenar los cuestionarios por cada pregunta, se aclarará dudas sobre las preguntas, es de tan valiosa importancia responder todas las preguntas para que al momento de obtener los resultados sean veraces se establece el horario con día, fecha y hora, también se les comunicará que los datos obtenidos en la prueba serán de absoluta confidencialidad guardando el anonimato de cada persona ya que los cuestionarios no dispondrán de nombre, código o algún símbolo identificador del colaborador, al finalizar el cuestionario será entregado al supervisor de seguridad.

Se realizará un registro de participación libre y voluntaria de los colaboradores.

3.1.3. Desarrollo del cuestionario

Los cuestionarios fueron contestados en el mismo puesto de trabajo de cada colaborador, se usó como estrategia no llevarlos a un área aislada de su puesto de trabajo para que puedan observar su entorno, sus compañeros de trabajo, su puesto de trabajo, las condiciones en que se encuentra al momento de ejercer sus funciones y así las respuestas sean concretas para evitar un margen de error al momento de compilar la información, en el desarrollo del cuestionario se atendieron las dudas puntuales que ciertas preguntas generaban dificultad al responderla.

Al concluir con el cuestionario el colaborador se dirigió hacia el supervisor de seguridad para entregárselo.

El tiempo total que se tomaron en responder todos los colaboradores el cuestionario fue de 45 minutos, al terminar la recolección de la información se les agradeció por su gran ayuda y lo cuan valiosa será su respuesta.

Tabla II. Guía del Cuestionario.

¿QUÉ SE HACE?	¿QUIÉN LO HACE?	
	Empresas con representación de los trabajadores y de las trabajadoras.	Empresas sin representación de los trabajadores y de las trabajadoras.
Acordar la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales.		
<p>Aceptar la licencia de uso del método implica el acuerdo de hacer la evaluación de riesgos psicosociales con el CoPsoQ PSQCAT, versión corta, respetando las condiciones allí establecidas.</p> <p>De este acuerdo se debe informar a la plantilla.</p>	Grupo de trabajo (formado por; representante de la dirección y el o la representante de los trabajadores y trabajadoras, con el asesoramiento de la persona técnica de prevención).	La dirección de la empresa y la persona técnica de prevención.
Obtener los datos de exposición.		
Diseñar la distribución, repuesta y recogida del cuestionario.	Grupo de trabajo.	La persona técnica de la prevención, con el apoyo de la dirección de la empresa.
Informar la plantilla.		
Distribuir y recoger el cuestionario.		
Responder el cuestionario.	Toda la plantilla.	
Resumir los datos de exposición.	La persona técnica de prevención.	
Acordar y llevar a cabo las medidas preventivas.		
Concretar el origen de la exposición y una propuesta de medidas preventivas.	<p>Es necesario que toda la plantilla tenga la posibilidad de participar y sería deseable su participación a través de los círculos de prevención (grupos de discusión de hasta 9 trabajadores y trabajadoras).</p> <p>Si existe un grupo de trabajo elaborara una propuesta previa.</p>	
Acordar planificar y realizar seguimiento de las medidas preventivas.	Grupo de trabajo.	<p>Se recomienda que cada uno de los círculos de prevención nombre un o una representante entre las personas que participan, con la finalidad que acuerde con la dirección de la empresa las medidas de prevención para implementar su planificación y su seguimiento.</p> <p>En todo caso se contara con el asesoramiento del técnico de prevención.</p>

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1. Introducción

La participación de los colaboradores fue un éxito ya que todo el equipo de trabajo estaba completo al momento de desarrollarse la ejecución del cuestionario.

El porcentaje de participación laboral en el desarrollo del cuestionario fue del 100% lo cual hace que los resultados sean confiables y aceptables en virtud de la participación.

Para el desarrollo del cuestionario antes de su ejecución se tomó en consideración el nivel de instrucción que cada colaborador posee, se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla III Nivel de instrucción.

NIVEL DE INSTRUCCIÓN	Nº Trabajadores
Primaria Completa	2
Primaria Incompleta	5
Secundaria Completa	0
Secundaria Incompleta	3

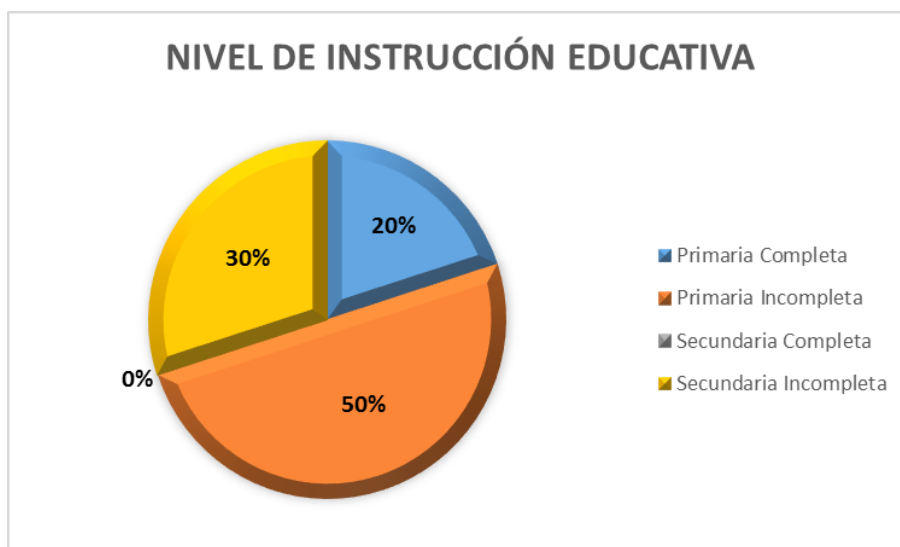


Fig. 6 Nivel de instrucción de los colaboradores del taller Calzado Carlita.

Fuente: Autor.

Dado los resultados se obtiene que el 50% de los colaboradores no han culminado sus estudios primarios; el 30% tiene pendiente sus estudios secundarios; el 20% cuenta con estudios primarios culminados, además se hace evidente que ninguno de los trabajadores ha concluido sus estudios secundarios (0%).

Causas:

- Educación primaria. - No han culminado sus estudios primarios debido a que a temprana edad empiezan sus actividades laborales dado que tienen que ayudar a su familia a solventar sus necesidades con ingresos económicos.
- Educación secundaria. - Las personas que han podido estudiar la secundaria es por su deseo de superación, pero en el desarrollo de sus estudios se ve frustrado por que a temprana edad forman su familia.

4.2. Resumen de exposición

En la tabla IV se tabularon los datos obtenidos en los cuestionarios por cada una de las 15 dimensiones de acuerdo con la metodología del CoPsoQ-ISTAS21, el cual se expresa en valores absolutos en tres los niveles de exposición, clasificados de la siguiente manera: situación más favorable para la salud, intermedio y la situación más desfavorable para la salud. La tabla de resumen demuestra el conteo de los cuestionarios acentuados en cada dimensión.

Hay que recordar que: en el supuesto que un cuestionario no se haya contestado las dos o una de las preguntas asociadas a una dimensión, esta no se podrá valorar.

Tabla IV. Resumen de las exposiciones

Tabla resumen de exposiciones			
	Número de cuestionarios en cada situación de exposición		
Dimensiones	Verde	Amarillo	Rojo
	(situación más favorable para la salud)	(intermedia)	(situación más desfavorable para la salud)
1. Exigencias cuantitativas		3	7
2. Doble presencia	6	4	
3. Exigencias emocionales	9	1	
4. Ritmo de trabajo			10
5. Influencia		8	2
6. Posibilidades de desarrollo	9	1	
7. Sentido del trabajo	7	3	
8. Claridad de rol	6	4	
9. Conflicto de rol			10
10. Previsibilidad		1	9
11. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo			10
12. Inseguridad sobre el trabajo		3	7
13. Confianza vertical	5	5	
14. Justicia		7	3
15. Calidad del liderazgo	5	4	1
TOTAL	47	44	59

Fuente: Autor.

Tabla V. Tabla de distribución.

NIVEL DE RIESGO	DIMENSIÓN														
	Exigencias cuantitativas	Doble presencia	Exigencias emocionales	Ritmo de trabajo	Influencia	Posibilidades de desarrollo	Sentido del trabajo	Claridad de rol	Conflicto de rol	Previsibilidad	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Inseguridad sobre el trabajo	Confianza vertical	Justicia	Calidad del liderazgo
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Riesgo Alto	7	0	0	10	2	0	0	0	10	9	10	7	0	3	1
Riesgo Medio	3	4	1	0	8	1	3	4	0	1	0	3	5	7	4
Riesgo Bajo	0	6	9	0	0	9	7	6	0	0	0	0	5	0	5

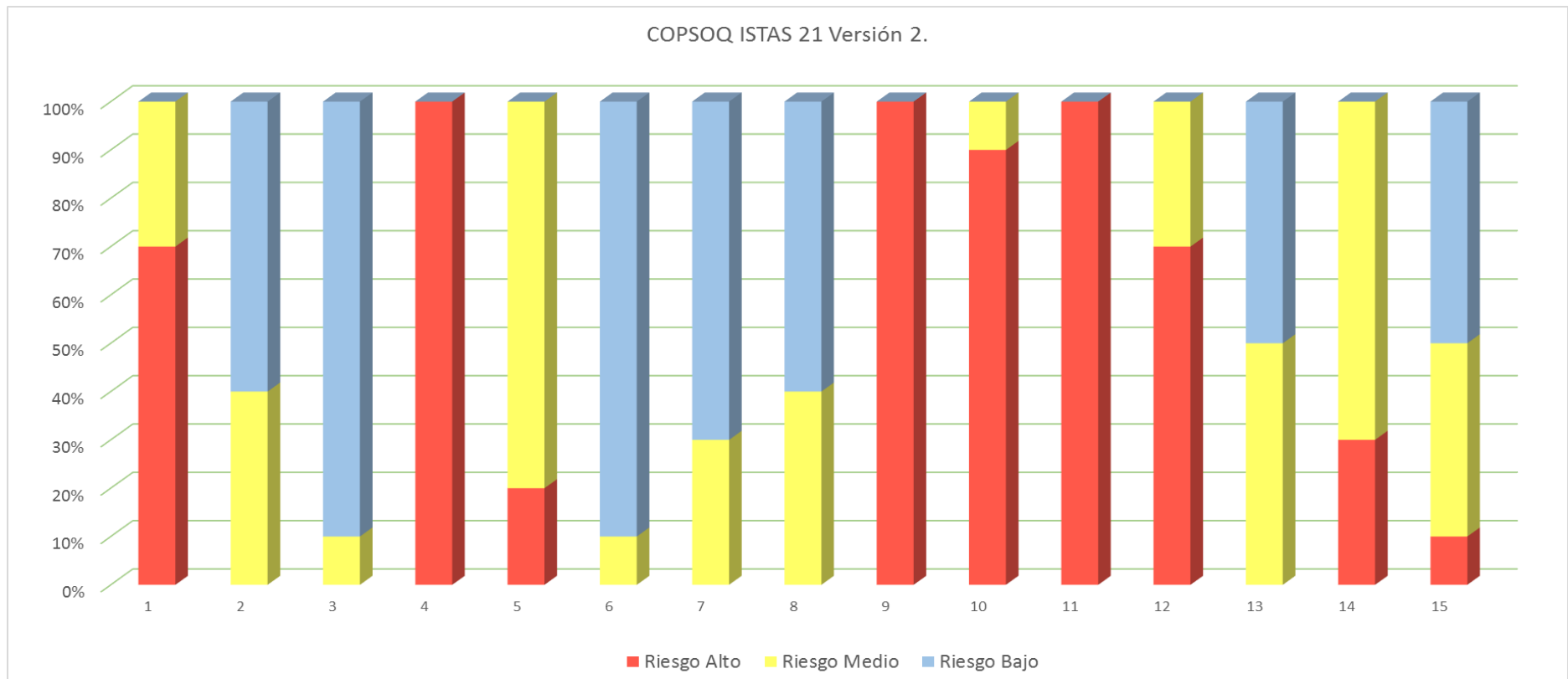


Fig. 7 Gráfico de la distribución.

Fuente: Autor.

El gráfico de la tabla V, muestra el nivel de impacto que cada dimensión presenta en la microempresa de calzado para damas.

De acuerdo a la división por escenario, las dimensiones que se encuentran en una situación más desfavorable para la salud son:

- Exigencias cuantitativas
- Ritmo de trabajo
- Conflicto de rol
- Previsibilidad
- Inseguridad sobre las condiciones de trabajo
- Inseguridad sobre el trabajo

Las dimensiones mencionadas serán expuestas en el plan de acción.

En las dimensiones que son de exposición intermedia son:

- Influencia
- Conflicto vertical
- Justicia

Adicional las dimensiones que representan la situación más favorable para la salud:

- Doble presencia
- Exigencias emocionales
- Posibilidades de desarrollo
- Sentido de trabajo
- Claridad de rol

Para su estudio se las ha dividido por secciones en los siguientes gráficos.

4.2.1. Resultados de la situación más desfavorable para la salud

Los resultados obtenidos en la unidad de análisis, respecto a los puntos críticos del 100% de la situación más desfavorable para la salud se divide en:

- La dimensión de ritmo de trabajo representa el 17%.
- La dimensión de conflicto del rol representa el 17%.
- La dimensión de inseguridad sobre el empleo representa el 17%.
- La dimensión de previsibilidad representa el 16%.
- La dimensión de exigencias cuantitativa representa el 12%.
- La dimensión inseguridad sobre las condiciones del trabajo representa el 12%.
- La dimensión de justicia representa el 5%.
- La dimensión de influencia representa el 4%.

El enfoque en la situación más desfavorable para la salud está en ritmo de trabajo, conflicto de rol y la inseguridad sobre el empleo.

Se especifica que existe un alto nivel de riesgo psicosocial lo cual tiene una tendencia a su crecimiento ya que más del 50% del total de las dimensiones tienen un nivel desfavorable e intermedio, se deberá aplicar el plan de acción.



Fig. 8 Distribución de situación más desfavorable para la salud.

Fuente: Autor.

4.2.2. Resultados de la situación más favorable para la salud

Los resultados obtenidos en la unidad de análisis, respecto a los puntos críticos del 100% de la situación más favorable para la salud se divide en:

- La dimensión de exigencias emocionales representa el 19%.
- La dimensión de posibilidades de desarrollo representa el 19%.
- La dimensión de sentido de trabajo representa el 15%.
- La dimensión de claridad del rol representa el 13%.
- La dimensión de doble presencia representa el 13%.
- La dimensión de confianza vertical representa el 10%.
- La dimensión de calidad de liderazgo representa el 11%.

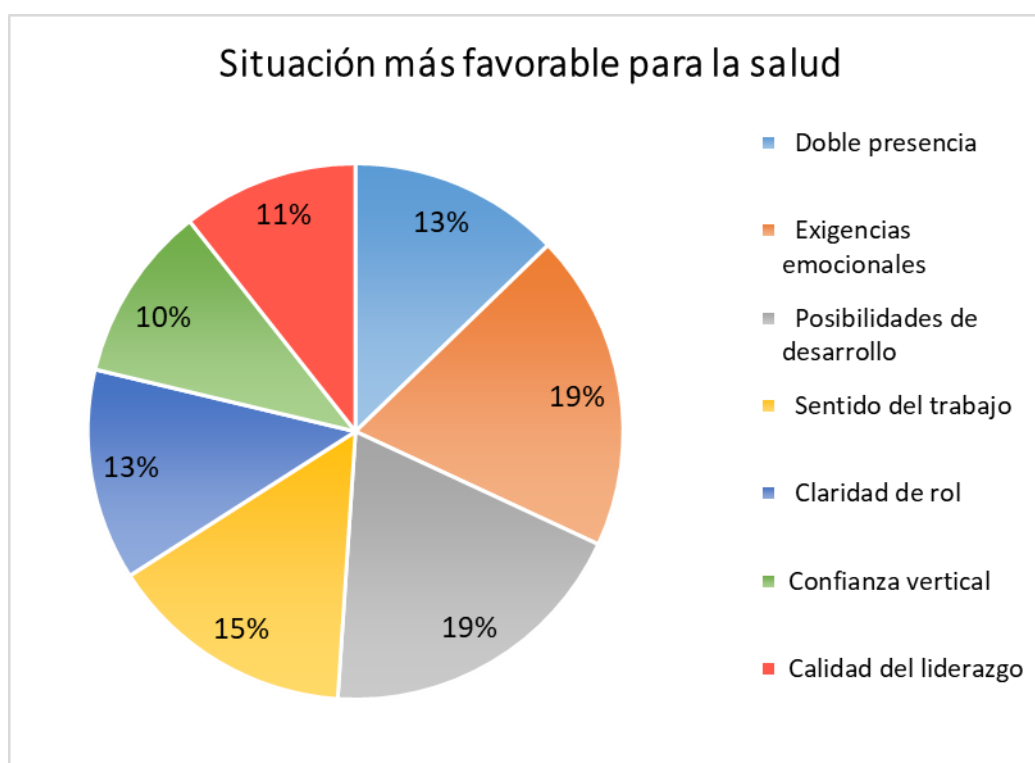


Fig. 9 Distribución de situación más favorable para la salud.

Fuente: Autor.

4.3. Resumen de la distribución

La tabla VI recoge los datos referentes a cada una de las preguntas que conforman cada dimensión de exposición, expresados en números absolutos.

La información se recoge en tres columnas:

- En la primera columna, se anota el número de casos que han contestado “siempre” y “muchas veces” o “en gran medida” y “en buena medida” en aquella pregunta;
- En la segunda columna, se anota el número de casos que han contestado “a veces” o “en cierta medida” en aquella pregunta;
- Y, en la tercera columna, se anota el número de casos que han contestado “sólo algunas veces” y “nunca” o “en alguna medida” o “en ningún caso” en aquella pregunta.

Esta información es muy útil en la determinación de cuáles son los orígenes de las exposiciones. En la “Matriz exposición, origen y medidas preventivas” esta información se anotará en la columna “Resultados que orientan el origen de la exposición”, según los criterios especificados en el apartado 5.1 del manual.

En los datos relativos a las preguntas se recoge la información de todas las contestadas, puesto que su objetivo es orientar sobre el origen de las exposiciones y no están sometidas, una a una, a tratamiento estadístico.

Tabla VI Resumen de la distribución de respuestas a las personas asociadas a cada dimensión de exposición a riesgos psicosociales.

No. Preguntas	Dimensión y preguntas	Número de casos que contestan:		
		“Siempre” o “Muchas veces”/ “En gran medida” o “En buena medida”	“A veces”/ “En cierta medida”	“Solo alguna vez” o “Nunca”/ “En alguna medida” o “En ningún caso”
Exigencias cuantitativas				
1	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	5	3	2
2	¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	1	7	2
Doble presencia				
3	¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	1	4	5
4	¿Sientes que tu trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas doméstico-familiares?	2	8	
Exigencias emocionales				
5	¿En el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?			10
9	¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	8	2	
Ritmo de trabajo				
6	¿Tienes que trabajar muy rápido?	7	3	
10	¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	9	1	
Influencia				
7	¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?		4	6
8	¿Tienes influencia sobre como realizas tu trabajo?	8	2	

Número de casos que contestan:

No. Preguntas	Dimensión y preguntas	"Siempre" o "Muchas veces" / "En gran medida" o "En buena medida"	"A veces" / "En cierta medida"	"Solo alguna vez" o "Nunca" / "En alguna medida" o "En ningún caso"
Posibilidades de desarrollo				
11	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	10		
12	¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	6	4	
Sentido del trabajo				
13	¿Tus tareas tienes sentido?	10		
14	¿Las tareas que haces te parecen importantes?	10		
Claridad del rol				
15	¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	10		
16	¿Sabes exactamente que se espera de ti en el trabajo?	10		
Conflicto de rol				
17	¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	8	2	
18	¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?	7	3	
Previsibilidad				
19	¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?		3	7
20	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	6	
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo. En estos momentos, estás preocupado o preocupada por...				
21	...si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?		7	3
22	...si se varían el salario (que no lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?	10		

No. Preguntas	Dimensión y preguntas	Número de casos que contestan:		
		“Siempre” o “Muchas veces” / “En gran medida” o “En buena medida”	“A veces” / “En cierta medida”	“Solo alguna vez” o “Nunca” / “En alguna medida” o “En ningún caso”
Inseguridad sobre el empleo. En estos momentos, está preocupado o preocupada por...				
23	...si te despiden o no te renuevan el contrato?	7	3	
24	...lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	7	3	
Confianza vertical				
25	¿Confía la Dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo?	6	4	
26	¿Te puedes fiar de la información procedente de la Dirección?	10		
Justicia				
27	¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?	1	9	
28	¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?	7	3	
Calidad de liderazgo				
29	¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato planifica bien el trabajo?	7	3	
30	¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	6	3	1

4.4. Medidas correctivas

4.4.1. Acordar e implementar medidas preventivas

El objetivo de este proceso es definir cuáles son las medidas preventivas necesarias, priorizarlas e implementarlas para mitigar y controlar los riesgos psicosociales las acciones se establecerán en la tabla VII matriz de exposición.

Concretar el origen de las exposiciones y las medidas preventivas

Se analizaron los datos obtenidos en la tabla de resumen de las exposiciones de las 15 dimensiones que presenta el cuestionario. En la matriz se presentan las dimensiones de exposición que son desfavorable para la salud y exposición intermedia, para establecer medidas de prevención e implementarlas. Para esto se recoge los datos obtenidos en la tabla IV aquellas que tengan un puntaje superior al 50% del total de la población.

Tabla VII. Matriz de exposición.

Matriz Exposición, origen y medidas preventivas			
Exposición	Concretar la exposición	Origen de la Exposición	Medidas preventivas
<p>Exigencias cuantitativas.</p> <p>Exposición más favorable para la salud = 0</p> <p>Exposición intermedia = 3</p> <p>Exposición más desfavorable para la salud = 7</p>	<p>¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?</p> <p>Siempre o muchas veces = 5</p> <p>A veces = 3</p> <p>Solo una vez = 2</p> <p>¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?</p> <p>Siempre o muchas veces = 1</p> <p>A veces = 7</p> <p>Solo una vez = 2</p>	<p>El maestro aparador y el plantador son los que se exponen a esta situación.</p> <p>Aquellos maestros que tienen más carga laboral se deben a que su eficacia es más sobresaliente en comparación con los otros maestros. Los trabajos que conllevan más responsabilidad requieren de más tiempo para producir, lo cual hace que a jornada laboral se extienda y la única acción es terminar con la tarea dispuesta ya que el salario con el que cuentan es por destajo.</p>	<p>Los maestros en general serán capacitados recibiendo talleres de artesanía donde se dictarán técnicas de diseño del corte, moldura, plantillas, costura, con el propósito que todos puedan adquirir y manejar técnicas productivas que ayuden a su desarrollo profesional, con esto se evitará el estrés, <i>burn out</i> por aumento de responsabilidades de las personas.</p> <p>La distribución de las tareas será equitativamente.</p>

<p>Ritmo de trabajo</p> <p>Exposición más favorable para la salud = 0</p> <p>Exposición intermedia = 0</p> <p>Exposición más desfavorable para la salud = 10</p>	<p>¿Tienes que trabajar muy rápido?</p> <p>Siempre o muchas veces = 7</p> <p>A veces = 3</p> <p>Solo una vez = 0</p> <p>¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?</p> <p>Siempre o muchas veces = 9</p> <p>A veces = 1</p> <p>Solo una vez = 0</p>	<p>El ritmo con el que se trabaja es a prisa debido a los modelos, diseños del calzado son diversos y al tener un sueldo por destajo hace que el trabajador aumente su velocidad al confeccionar el calzado ya que depende del modelo del calzado que produzca su ganancia, cada modelo tiene su valor en dólares, esto se da ya que hay modelos sencillos (fácil y rápido de producir) y los modelos complejos (difíciles y tediosos de producir).</p> <p>Cuando los pedidos no están planificados esto ocasiona que haya una presión alta en la producción al terminar más rápido ya que el requerimiento del producto terminado es urgente, lo cual hace que el ritmo de trabajo acelere durante toda la jornada laboral esto suele pasar en tiempos donde la demanda aumenta sobresaliéndose del pronóstico.</p>	<p>Se debe tener una planificación de la producción por semana distribuidas en días de acuerdo a los modelos que se requiere, a la complejidad se deberá establecer un horario específico para que estos puedan ser producidos por ejemplo en la jornada matutina ya que el trabajador se encuentra con las energías completas u otra opción sería al finalizar el día dejar adelantando una parte para que al día siguiente continúe y termine rápido.</p> <p>Dentro de la planificación se detallarán las prioridades de producción.</p>
--	--	--	--

<p>Influencia</p> <p>Exposición más favorable para la salud = 0</p> <p>Exposición intermedia = 8</p> <p>Exposición más desfavorable para la salud = 2</p>	<p>¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?</p> <p>Siempre o muchas veces = 0</p> <p>A veces = 4</p> <p>Solo una vez = 6</p> <p>¿Tienes influencia sobre como realizas tu trabajo?</p> <p>Siempre o muchas veces = 8</p> <p>A veces = 2</p> <p>Solo una vez = 0</p>	<p>En la microempresa, las decisiones son tomadas directamente por el director y los trabajadores únicamente acatan las órdenes a su vez existen circunstancias donde las decisiones no son divulgadas.</p> <p>Las opiniones que puede dar el trabajador son consideradas únicamente para la ejecución de nuevos modelos con nuevas técnicas mejorando la productividad.</p>	<p>Las decisiones laborales por lo minúsculas que sean deberán ser comunicadas al personal operativo ya que así estarán atentos a cualquier cambio empresarial.</p> <p>Se deberá crear un medio de comunicación efectiva para las decisiones tomadas por la alta dirección.</p>
<p>Conflicto de rol</p> <p>Exposición más favorable para la salud = 0</p> <p>Exposición intermedia = 0</p> <p>Exposición más desfavorable para la salud = 10</p>	<p>¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?</p> <p>Siempre o muchas veces = 8</p> <p>A veces = 2</p> <p>Solo una vez = 0</p> <p>¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?</p> <p>Siempre o muchas veces = 7</p> <p>A veces = 3</p> <p>Solo una vez = 0</p>	<p>Se produce debido a que no se tiene una planeación de la producción, el jefe o encargado del taller primero establece un modelo específico a un trabajador para su producción pero al transcurrir el tiempo decide cambiar el modelo dejando esa producción parada, este cambio lo hace por dar prioridad a otra tarea productiva que necesita de urgencia.</p>	<p>Al momento de planear la producción se debe planificar con detalles las prioridades que se necesita producir para que el trabajador tenga una visión y lo más importante que se debe producir sin complicaciones, dirigiendo todas las directrices necesarias para ejecutar la producción.</p> <p>Se deberán crear instructivos de ejecución para todas las tareas.</p>

<p>Previsibilidad</p> <p>Exposición más favorable para la salud = 0</p> <p>Exposición intermedia = 1</p> <p>Exposición más desfavorable para la salud = 9</p>	<p>¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?</p> <p>Siempre o muchas veces = 0</p> <p>A veces = 3</p> <p>Solo una vez = 7</p> <p>¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?</p> <p>Siempre o muchas veces = 0</p> <p>A veces = 6</p> <p>Solo una vez = 4</p>	<p>En el taller los cambios, las decisiones que se toman en ella no son comunicados al personal operativo.</p> <p>Se llega a predecir que el mercado es incierto puede ser que una semana se produzca con total normalidad y la siguiente semana no se produzca.</p>	<p>Se establecerán charlas comunicativas en el cual se llevarán temas de la situación actual del mercado y como la microempresa afronta a la competencia.</p> <p>Para esto se hará uso de la planificación y de proyecciones de la demanda.</p>
<p>Inseguridad sobre las condiciones de trabajo. En estos momentos, está preocupado o preocupada por...</p> <p>Exposición más favorable para la salud = 0</p> <p>Exposición intermedia = 0</p> <p>Exposición más desfavorable para la salud = 10</p>	<p>...si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?</p> <p>Siempre o muchas veces = 0</p> <p>A veces = 5</p> <p>Solo una vez = 3</p> <p>...si te varían el salario (que no lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?</p> <p>Siempre o muchas veces = 0</p> <p>A veces = 7</p> <p>Solo una vez = 3</p>	<p>El aumento de la demanda sin previo estudio, lo cual hace que el volumen de la producción aumente, debido a la situación hay que realizar cambios de jornada lo cual no se sentiría a gusto el equipo de trabajo.</p> <p>En lo social cuando se genera una disminución salarial debido a la variación de las ventas al no ejecutar proyecciones de la misma.</p>	<p>Se establece la creación de un pronóstico el cual contenga el histórico de las ventas de años anteriores para poder calcular el comportamiento de la demanda en la actualidad lo que ayudaría a planificar con mayor exactitud la producción.</p> <p>Con un estudio de mercado previo para producir, el pronóstico con esto se puede tomar decisiones tales como el trabajo normal y así el personal operativo tenga claros de las decisiones a tomar en la planeación.</p>

<p>Inseguridad sobre el empleo. En estos momentos, está preocupado o preocupada por...</p> <p>Exposición más favorable para la salud = 0</p> <p>Exposición intermedia = 3</p> <p>Exposición más desfavorable para la salud = 7</p>	<p>...si te despiden o no te renuevan el contrato?</p> <p>Siempre o muchas veces = 7</p> <p>A veces = 3</p> <p>Solo una vez = 0</p> <p>...lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?</p> <p>Siempre o muchas veces = 7</p> <p>A veces = 3</p> <p>Solo una vez = 0</p>	<p>En la microempresa artesanal la competencia es alta en la misma línea productiva, debido a esto puede ser que cierre sus puertas a la producción esto dejaría a personas desempleadas en edad de entre 15 a 25 en jóvenes y adultos de 26 a 45 años de edad lo cual provocaría incertidumbre ya que en los jóvenes no tienen estudios completos y los adultos se pasarían en edad para encontrar un trabajo formal.</p>	<p>Con el desarrollo de nuevas habilidades artesanales cada trabajador tomará el camino del emprender su propio negocio en la industria del calzado elaboración y comercialización o podría encontrar otro en empleo de zapatero en otro taller.</p>
<p>Justicia</p> <p>Exposición más favorable para la salud = 0</p> <p>Exposición intermedia = 7</p> <p>Exposición más desfavorable para la salud = 3</p>	<p>¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?</p> <p>Siempre o muchas veces = 1</p> <p>A veces = 9</p> <p>Solo una vez = 0</p> <p>¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?</p> <p>Siempre o muchas veces = 7</p> <p>A veces = 3</p> <p>Solo una vez = 0</p>	<p>Debido a que en el equipo de trabajo hay personas con capacidades especiales sus compañeros pueden llegar a estimular el mobbing sobre ellos como objeto de burla, en ocasiones las burlas se elevan lo cual esto provocaría peleas entre compañeros de trabajo.</p> <p>El conflicto entre los trabajadores también se ocasiona por la mala distribución de las tareas ya que al repartir los modelos en ocasiones los más “fáciles” se darían a una persona mientras de los “tediosos o demorosos” a otra el cual provocaría cierta irritación.</p>	<p>No se permitirán bromas de ninguna índole ya que con la mínima broma y sin sentido cualquiera de las partes podría salir afectada, se generará un ambiente de respeto mutuo.</p> <p>Con la ejecución de la planificación de la producción se distribuirá con efectividad las tareas a cada persona.</p>

4.5. Círculo de prevención

Se da a conocer la matriz de riesgos de acuerdo a las explosiones de forma resumida.

Tabla VIII. Circulo de prevención.

Exposición a riesgos	Valoración del riesgo y número de personas trabajadoras	Preguntas que acumulan un mayor número de trabajadores/as en las respuestas más desfavorables
Alta exigencias cuantitativas.	Exposición más favorable para la salud = 0 Exposición intermedia = 3 Exposición más desfavorable para la salud = 7	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo? Siempre o muchas veces = 5 A veces = 3 Solo una vez = 2 ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo? Siempre o muchas veces = 1 A veces = 7 Solo una vez = 2
Alto nivel del ritmo de trabajo	Exposición más favorable para la salud = 0 Exposición intermedia = 0 Exposición más desfavorable para la salud = 10	¿Tienes que trabajar muy rápido? Siempre o muchas veces = 7 A veces = 3 Solo una vez = 0 ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada? Siempre o muchas veces = 9 A veces = 1 Solo una vez = 0
Influencia	Exposición más favorable para la salud = 0 Exposición intermedia = 8 Exposición más desfavorable para la salud = 2	¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo? Siempre o muchas veces = 0 A veces = 4 Solo una vez = 6 ¿Tienes influencia sobre como realizas tu trabajo? Siempre o muchas veces = 8 A veces = 2 Solo una vez = 0

<p>Alto nivel de conflicto de rol</p>	<p>Exposición más favorable para la salud = 0</p> <p>Exposición intermedia = 0</p> <p>Exposición más desfavorable para la salud = 10</p>	<p>¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?</p> <p>Siempre o muchas veces = 8</p> <p>A veces = 2</p> <p>Solo una vez = 0</p> <p>¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?</p> <p>Siempre o muchas veces = 7</p> <p>A veces = 3</p> <p>Solo una vez = 0</p>
<p>Baja previsibilidad</p>	<p>Exposición más favorable para la salud = 0</p> <p>Exposición intermedia = 1</p> <p>Exposición más desfavorable para la salud = 9</p>	<p>¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?</p> <p>Siempre o muchas veces = 0</p> <p>A veces = 3</p> <p>Solo una vez = 7</p> <p>¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?</p> <p>Siempre o muchas veces = 0</p> <p>A veces = 6</p> <p>Solo una vez = 4</p>
<p>Alta inseguridad sobre las condiciones de trabajo. En estos momentos, está preocupado o preocupada por...</p>	<p>Exposición más favorable para la salud = 0</p> <p>Exposición intermedia = 0</p> <p>Exposición más desfavorable para la salud = 10</p>	<p>....si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?</p> <p>Siempre o muchas veces = 0</p> <p>A veces = 5</p> <p>Solo una vez = 3</p> <p>....si te varían el salario (que no lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?</p> <p>Siempre o muchas veces = 0</p> <p>A veces = 7</p> <p>Solo una vez = 3</p>

<p>Alta inseguridad sobre el empleo. En estos momentos, está preocupado o preocupada por...</p>	<p>Exposición más favorable para la salud = 0 Exposición intermedia = 3 Exposición más desfavorable para la salud = 7</p>	<p>...si te despiden o no te renuevan el contrato? Siempre o muchas veces = 7 A veces = 3 Solo una vez = 0</p> <p>...lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro? Siempre o muchas veces = 7 A veces = 3 Solo una vez = 0</p>
<p>Justicia</p>	<p>Exposición más favorable para la salud = 0 Exposición intermedia = 7 Exposición más desfavorable para la salud = 3</p>	<p>¿Se solucionan los conflictos de una manera justa? Siempre o muchas veces = 1 A veces = 9 Solo una vez = 0</p> <p>¿Se distribuyen las tareas de una forma justa? Siempre o muchas veces = 7 A veces = 3 Solo una vez = 0</p>

Fuente: Autor.

En la tabla, se dio a conocer a los trabajadores cuales son las dimensiones donde se exponen las causas que afectan, produciéndose el riesgo psicosocial.

Se establecieron círculos de prevención conformados por un grupo de trabajadores incluyendo al moderador de seguridad industrial, este grupo se formó de manera voluntaria por parte de los trabajadores ya que son ellos quienes serán los beneficiados, el grupo conto con la participación de más del 50% de los colaboradores.

Se habló de las condiciones que se presentan en el ambiente laboral, las posibles situaciones de riesgos que existen en el mismo se tomaron decisiones y se realizaron acciones para mitigar, eliminar la causa raíz del problema (medidas preventivas).

El grupo fue moderado por el ingeniero industrial donde recolectó todas las ideas que se establecieron para mejorar el ambiente de trabajo.

El focus group tuvo una duración de 2 horas, con el propósito que todas las personas inmiscuidas en la problemática hayan encontrado la solución para eliminar la causa raíz.

Los datos obtenidos en el círculo de prevención son guardados en una base, el ingeniero tuvo que hacer uso de varias herramientas investigativas como la utilización de grabadoras, todos los datos obtenidos son de absoluta confidencialidad guardando el anonimato de todos los miembros de que aceptaron a participar en el círculo de la prevención.

4.6. Matriz de planificación

4.6.1. Acordar, planificar e implementar las medidas preventivas

Tabla IX. Matriz de planificación.

MATRIZ PARA LA PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA				
Ámbito de aplicación:	La plantilla en su totalidad.			
Objetivo (s) preventivos:	Se pretende disminuir la exposición de riesgo en las dimensiones mencionadas.			
Medidas preventivas	Fecha de inicio.	de Persona responsable.	Recursos humanos y materiales.	Seguimiento de la implementación.
Capacitar al personal operativo, enviándolos a cursos de aprendizaje.	7/05/2018	Jefe del taller y trabajadores	Cursos de capacitaciones artesanales.	Trimestral.
Gestionar un sistema de planificación de la producción.	7/05/2018	Jefe del taller	Jefe y un operador. Disponibilidad de materia prima.	Mensual.
Los trabajadores podrán dar sus opiniones en la producción ya que son ellos que manejan bien al detalle la operación.	Inmediata.	Jefe del taller y trabajadores	Comunicación en el ambiente laboral	Puntual.
En la planeación de la producción se deberán notificar las prioridades en la producción.	7/05/2018	Jefe del taller	Jefe y un operador.	Mensual.
Comunicar y dar pautas del cómo se realiza la producción cuando son nuevos modelos.	Inmediata.	Jefe del taller y trabajadores	Reuniones.	Puntual.
Comunicar a sus colaboradores sobre la situación actual de la microempresa.	Inmediata, cada inicio de mes.	Jefe del taller	Reuniones mensuales.	Mensual.
Gestionar un pronóstico acerca del comportamiento de la demanda.	Inmediata.	Jefe del taller	Jefe y un operador.	Mensual.
Establecer un ambiente agradable para la socialización de los trabajadores.	Inmediata.	Jefe del taller y trabajadores	Jefe del taller y trabajadores.	Mensual.

Fuente: Autor.

CONCLUSIONES

- El proyecto desarrollado ha contribuido a identificar los puntos críticos que se presentan en el clima laboral del taller de calzado artesanal “Carlita”.
- Todos los trabajadores participaron de la encuesta para precisar los factores de riesgo psicosocial, mediante la metodología propuesta, lo que ayudó a tener resultados globales y reales de lo que sucedía en la unidad de investigación.
- En el estudio se determinó que las dimensiones de riesgos psicosociales evaluadas de acuerdo a la metodología CoPsoQ-ISTAS21, las que presentaron los escenarios más desfavorables para la salud fueron:
 - Ritmo de trabajo
 - Conflicto del rol
 - Inseguridad sobre las condiciones del trabajo
- Estas tres dimensiones presentaron el mayor indicador, en virtud que todos los participantes coincidieron que estas tres causas a las que están expuestos, son las que más les afectan, representando del global el 17%.
- La previsibilidad fue la segunda causa considerada por el personal con un 15 % de estimación.
- La inseguridad en el trabajo fue la tercera causa considerada con un 12% de estimación de acuerdo a lo expresado por los trabajadores.
- En las condiciones que son favorables para la salud son:
 - Exigencias emocionales
 - Posibilidades de desarrollo
- Estas dos dimensiones presentan un indicador del 19% cada una de ellas.
- La dimensión el factor del sentido del trabajo representa un 15%, ocupando la tercera causa favorable para la salud.
- El documento contiene 8 medidas preventivas dadas en el plan de acción debidamente estructurado con una matriz de planificación en la que se estableció fechas de inicio, responsables de ejecución, recursos requeridos y frecuencia de seguimiento para mejorar la calidad de vida laboral.

RECOMENDACIONES

- Es importante atender los puntos críticos identificados en el clima laboral del taller de calzado artesanal “Carlita”.
- Se recomienda que todos los trabajadores participen de una nueva encuesta después que se haya ejecutado el plan de acción para precisar la evolución de los factores de riesgo psicosocial, mediante la misma metodología.
- Se hace necesario atender las dimensiones de riesgos psicosociales Ritmo de trabajo, Conflicto del rol y la inseguridad sobre las condiciones de trabajo, en virtud que son las que presentaron los escenarios más desfavorables para la salud.
- Es importante considerar la dimensión de la previsibilidad debido a que es la segunda causa significativa considerada por el personal.
- Es necesario tener en cuenta la inseguridad en el trabajo porque esta dimensión fue considerada como la tercera causa que genera malestar en el trabajo.
- Es imperativo mantener los indicadores exigencias emocionales y posibilidades de desarrollo, en virtud que al momento son los aspectos más favorables para la salud en el ambiente de trabajo.
- Es imprescindible perfeccionar el indicador factor del sentido del trabajo junto a las demás dimensiones para contribuir con el mejoramiento del ambiente de trabajo.
- Es recomendable aplicar el plan de acción debidamente estructurado para mejorar la calidad de vida laboral.

BIBLIOGRAFÍA.

- [1] INEC, «Directorio de empresas y establecimientos.» *INEC*, 2016.
- [2] G. Bavaresco, «Historia de la seguridad industrial y prevención de accidentes,» 2012.
- [3] O. Solórzano, «Manual de conceptos de riesgos y factores de riesgo para análisis de peligrosidad.» *Gestión Institucional de Recursos Humanos Gestion de Salud.*, 2014.
- [4] P. Gil-Monte, «Riesgo psicosocial en el trabajo y salud ocupacional.» *UNIPSIICO*, 2012.
- [5] J. V. Mendoza, «Psicología Industrial: Apuntes para un Seminario.» 2007.
- [6] M. Aamodt, «Psicología industrial/organizacional,» 2010.
- [7] J. De La Mora, «Psicología del aprendizaje,» 2003.
- [8] J. Cano y Guillen, «Psicología,» *Editorial Trilce*, 2000.
- [9] S. Sauter y L. L. Joseph Hurrell, «Factores psicosociales y de organización.»
- [10] OIT, «Riesgos psicosociales, estres y violencia en el mundo del trabajo.» *Boletín Internacional de investigación sindical.*, 2016.
- [11] M. L. M. d. Alejandro Enciso, «Cronología de la normativa de los factores de riesgo psicosocial laboral,» 2015.
- [12] C. B. L. Bernardo Moreno Jiménez, «Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas,» *Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo.*, 2010.
- [13] OIT, «La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género.» *OIT*, 2010.
- [14] Comisión Ejecutiva Confederal de UGT, «Guia sobre los factores y riesgos psicosociales.» *UGT*, 2006.
- [15] J. Bautista, «Riesgos Psicosocial,» *Ocupacional jb.*
- [16] J. Barron, «Estres laboral en las pequeñas y medianas empresas de Rio Cuarto,» 2012.
- [17] Confederación de empresarios de Málaga, «Guia de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo,» 2013. [En línea].
- [18] Generalitat de Catalunya, «Manual para la identificación y evaluación de riesgo laborales.» 2006.
- [19] G. S. Espino, «Valoración de riesgos psicosociales en un servicio de prevención de riesgos laborales con el método CoPsoQ PSQCAT.» *Universitas Miguel Hernandez*, 2015.

- [20] Asamblea Nacional Constituyente de Montecristi, «Constitución de la República del Ecuador,» 2008.
- [21] Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, «Resolución C.D. 390».
- [22] Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, «Resolución N° 741».
- [23] Decreto Ejecutivo 194, «Reglamento a la Ley Organica de Discapacidades,» 2017.
- [24] Asamblea Nacional, «Código orgánico de la producción, Comercio e inversiones.».
- [25] Seguro General de Riesgos del Trabajo, «Resolución C.D 513».

ANEXOS.
Fotografías



Fig. 10 Maestro plantador



Fig. 11 Maestro plantador y su oficial



Fig. 12 Maestro artesano

Manual del método CoPsoQ PSQCAT (versión 2)



Manuales de Seguridad y Salud Laboral. Riesgo Psicosocial.

Manual del método CoPsoQ PSQCAT (versión 2)

Para la evaluación y prevención
de los riesgos psicosociales
en las empresas de menos
de 25 trabajadores y trabajadoras
(versión corta)

Este manual, así como todos los recursos a los que hace referencia y otros materiales y documentos de apoyo están disponibles en la web del método www.gencat.cat/empresaiocupacio/copsoq



Anexo I. Cuestionario para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo

Versión corta para empresas
de menos de 25 trabajadores y trabajadoras

Adaptación del Cuestionario Psicosocial
de Copenhague (COPSOQ)
para su uso en el estado español
Versión 2, 2014

Empresa: _____

Fecha de respuesta: _____



INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TERMINOS ESPECIFICADOS
EN LA LICENCIA DE USO DEL MÉTODO (www.gencat.cat/empresaiocupacio/copsoq). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.

Valoración por pregunta

Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo.

Escoge **1 SOLA RESPUESTA** para cada una de las siguientes preguntas

¿Con qué frecuencia...?	Siempre	Muchas veces	A veces	Solo alguna vez	Nunca
1. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
2. ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	0	1	2	3	4
3. ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	4	3	2	1	0
4. ¿Sientes que tu trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas doméstico-familiares?	4	3	2	1	0
5. ¿En el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?	4	3	2	1	0
6. ¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
7. ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	4	3	2	1	0
8. ¿Tienes influencia sobre CÓMO realizas tu trabajo?	4	3	2	1	0

Siguiendo con los contenidos de tu trabajo, escoge **1 sola RESPUESTA** para cada una de las siguientes preguntas.

¿En qué medida...?	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
9. ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
10. ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	4	3	2	1	0
11. ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0
12. ¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	4	3	2	1	0
13. ¿Tus tareas tienen sentido?	4	3	2	1	0
14. ¿Las tareas que haces te parecen importantes?	4	3	2	1	0

Escoge **1 SOLA RESPUESTA** para cada una de las siguientes preguntas

¿En qué medida...?	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
15. ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	4	3	2	1	0
16. ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	4	3	2	1	0
17. ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	4	3	2	1	0
18. ¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
19. ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	4	3	2	1	0
20. ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	3	2	1	0

Estas preguntas hacen referencia a las preocupaciones sobre posibles cambios en tus condiciones de trabajo.

Escoge **1 SOLA RESPUESTA** para cada una de las siguientes preguntas

En estos momentos, estás preocupado o preocupada por ... :	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
21.... si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
22.... si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?	4	3	2	1	0
23.... si te despiden o no te renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
24.... lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	4	3	2	1	0

Escoge **1 SOLA RESPUESTA** para cada una de las siguientes preguntas

¿En qué medida...?	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
25. ¿Confía la Dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo?	4	3	2	1	0
26. ¿Te puedes fiar de la información procedente de la Dirección?	4	3	2	1	0
27. ¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?	4	3	2	1	0
28. ¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?	4	3	2	1	0
29. ¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato planifica bien el trabajo?	4	3	2	1	0
30. ¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	4	3	2	1	0

Análisis de resultados

Dimensiones	Tu puntuación	Puntuaciones de referencia para la salud		
		Verde (situación más favorable)	Amarillo (intermedia)	Rojo (situación más desfavorable)
	SUMA LOS PUNTOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS.....			
Exigencias cuantitativas	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 1 y 2 = Puntos	0 a 1	2 a 3	4 a 8
Doble presencia	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 3 y 4 = Puntos	0 a 3	4 a 5	6 a 8
Exigencias emocionales	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 5 y 9 = Puntos	0 a 3	4 a 5	6 a 8
Ritmo de trabajo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 6 y 10 = Puntos	0 a 1	2 a 3	4 a 8
Influencia	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 7 y 8 = Puntos	8 a 6	5 a 4	3 a 0
Posibilidades de desarrollo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 11 y 12 = Puntos	8 a 6	5 a 4	3 a 0
Sentido del trabajo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 13 y 14 = Puntos	8 a 7	6	5 a 0
Claridad de rol	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 15 y 16 = Puntos	8	7 a 6	5 a 0
Conflicto de rol	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 17 y 18 = Puntos	0 a 1	2 a 3	4 a 8
Previsibilidad	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 19 y 20 = Puntos	8 a 7	6 a 5	4 a 0
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 21 y 22 = Puntos	0 a 1	2 a 3	4 a 8
Inseguridad sobre el empleo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 23 y 24 = Puntos	0 a 2	3 a 4	5 a 8
Confianza vertical	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 25 y 26 = Puntos	8 a 7	6 a 5	4 a 0
Justicia	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 27 y 28 = Puntos	8 a 7	6 a 5	4 a 0
Calidad del liderazgo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 29 y 30 = Puntos	8 a 7	6 a 5	4 a 0

Tabla de resumen

Tabla resumen de exposiciones			
	Número de cuestionarios en cada situación de exposición		
Dimensiones	Verde	Amarillo	Rojo
	(situación más favorable para la salud)	(intermedia)	(situación más desfavorable para la salud)
1. Exigencias cuantitativas			
2. Doble presencia			
3. Exigencias emocionales			
4. Ritmo de trabajo			
5. Influencia			
6. Posibilidades de desarrollo			
7. Sentido del trabajo			
8. Claridad de rol			
9. Conflicto de rol			
10. Previsibilidad			
11. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo			
12. Inseguridad sobre el trabajo			
13. Confianza vertical			
14. Justicia			
15. Calidad del liderazgo			

Distribución por dimensión

Nº Preguntas	Dimensión y preguntas	Número de casos que contestan:		
		"Siempre" o "Muchas veces" / "En gran medida" o "En buena medida"	"A veces" / "En cierta medida"	"Solo alguna vez" o "Nunca" / "En alguna medida" o "En ningún caso"
Exigencias cuantitativas				
1	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?			
2	¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?			
Doble presencia				
3	¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?			
4	¿Sientes que tu trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas doméstico-familiares?			
Exigencias emocionales				
5	¿En el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?			
9	¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?			
Ritmo de trabajo				
6	¿Tienes que trabajar muy rápido?			
10	¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?			
Influencia				
7	¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?			
8	¿Tienes influencia sobre como realizas su trabajo?			
Posibilidades de desarrollo				
11	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?			
12	¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?			
Sentido del trabajo				
13	¿Tus tareas tienen sentido?			
14	¿Las tareas que haces te parecen importantes?			
Claridad del rol				
15	¿Tu trabajo tiene objetivos claros?			
16	¿Sabes exactamente que se espera de ti en el trabajo?			
Conflicto de rol				
17	¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?			
18	¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?			
Previsibilidad				
19	¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?			
20	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?			
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo. En estos momentos, está preocupado o preocupada por...				
21	...si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?			
22	...si te varían el salario (que no lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?			
Inseguridad sobre el empleo. En estos momentos, está preocupado o preocupada por...				
23	...si te despiden o no te renuevan el contrato?			
24	...lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?			
Confianza vertical				
25	¿Confía la Dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo?			
26	¿Te puedes fiar de la información procedente de la Dirección?			
Justicia				
27	¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?			
28	¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?			
Calidad de liderazgo				
29	¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato planifica bien el trabajo?			
30	¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato resuelve bien los conflictos?			

Matriz de exposición

Matriz exposición, origen y medidas preventivas			
Exposición (N= 13)	Concretar la exposición	Origen de la exposición	Medidas preventivas
Exigencias cuantitativas Exposición más desfavorable = 8 Exposición intermedia = 3 Exposición más favorable = 2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo? Siempre o muchas veces = 12 Algunas veces = 1 ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo? Sólo alguna vez o nunca = 9 Algunas veces = 4	La cantidad de trabajo está mal distribuida, se acumula al final de la jornada y ésta se alarga prácticamente cada día La maquinaria y los materiales de trabajo se estropean a menudo Cuando se solicita nuevo material se tarda mucho en tenerlo Hay muchas interrupciones en el trabajo Se cogen demasiados encargos de un día para otro Las bajas no se sustituyen	Planificar el trabajo semanalmente y diariamente con la participación de las personas implicadas. Contratar a una nueva persona de mantenimiento o posibilitar que toda la plantilla realice estas tareas, contratando a alguien más para tener tiempo Hacer un inventario de la maquinaria y materiales y sustituir los que no funcionan Establecer el tiempo mínimo de respuesta de los encargos en 48 horas Substituir las bajas que tengan una duración prevista de más de 15 días
Baja influencia en el trabajo Exposición más desfavorable = 7 Exposición intermedia = 4 Exposición más favorable = 2	¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo? Sólo alguna vez o nunca = 12 Algunas veces = 1 ¿Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo? Sólo alguna vez o nunca = 12 Algunas veces = 1	Los trabajos se distribuyen de manera aleatoria sin tener cuenta a los trabajadores/as Cada trabajador/a siempre hace lo mismo	Planificar el trabajo semanalmente y diariamente con la participación de las personas implicadas Tener en cuenta la experiencia de los trabajadores/as para la adquisición de nueva maquinaria y materiales Estudiar la posibilidad de hacer rotaciones entre las tareas, ampliando el contenido del trabajo que hacen todos los trabajadores/as Que todo el mundo pueda hacer los trabajos cotidianos de mantenimiento

Circulo de prevención

Exposición a riesgos	Valoración del riesgo y número de personas trabajadoras	Preguntas que acumulan un mayor número de trabajadores/as en las respuestas más desfavorables
Altas exigencias cuantitativas	Exposición más desfavorable = 8 Exposición intermedia = 3 Exposición más favorable = 2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo? Siempre o muchas veces = 12 Algunas veces = 1 ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo? Sólo alguna vez o nunca = 9 Algunas veces = 4
Baja influencia en el trabajo	Exposición más desfavorable = 7 Exposición intermedia = 4 Exposición más favorable = 2	¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo? Sólo alguna vez o nunca = 12 Algunas veces = 1 ¿Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo? Sólo alguna vez o nunca = 12 Algunas veces = 1
Alta inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Exposición más desfavorable = 2 Exposición intermedia = 7 Exposición más favorable = 4	En estos momentos... ¿estás preocupado/a: ..por si te cambian el horario Muy o bastante preocupado/a = 10 Más o menos preocupado/a = 1 ... por si te varían el salario Muy o bastante preocupado/a = 4 Más o menos preocupado/a = 7

Matriz de planificación

MATRIZ PARA LA PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA				
Ámbito de aplicación: personal de taller.				
Objetivo (s) preventivos: reducir las exigencias cuantitativas, aumentar la influencia y posibilidades de desarrollo, y reducir la inseguridad en relación al tiempo de trabajo.				
Medidas preventivas	Fecha de inicio	Persona responsable	Recursos humanos y materiales	Seguimiento de la implementación
<p>Medida 1</p> <p>Adecuar los materiales y maquinaria de trabajo a las necesidades del trabajo y enriquecer el trabajo del personal de taller:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hacer un inventario del material actual clasificándolo en: adecuado, necesita reparación y sustituir Participación de los trabajadores en la adquisición de nueva maquinaria y materiales Incorporar la tarea de mantenimiento cotidiano de material y maquinaria en los puestos de trabajo de taller <p>Medidas de acompañamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Formar al personal de taller para la realización de pequeñas tareas de mantenimiento Nueva contratación 	<p>9-2014 permanente 12-2014</p> <p>Primer trimestre 2014 11-2014</p> <p>12-2014</p>	<p>Encargado de taller y mantenimiento</p> <p>Gerente</p> <p>Participación del personal de taller</p>	<p>Tiempo inventario= 8 horas/año por trabajador</p> <p>Tiempo de formación= 20 horas</p> <p>Adquisición de nuevo material y maquinaria (pendiente de determinar)</p> <p>Nueva contratación para tareas de taller</p>	<p>Trimestralmente el Grupo de Trabajo comprobará que se ha llevado a cabo en los términos previstos</p>

Cuestionarios desarrollados por los colaboradores

Cuestionario para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo.

La respuesta del cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar la evaluación de riesgos psicosociales. Su objetivo es identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud.

Se trata de un cuestionario ANÓNIMO, de respuesta VOLUNTARIA.

Ni en la respuesta, ni en la forma de distribución y de recogida, ni en el informe de resultados podrá ser identificada ninguna persona de forma individualizada.

La respuesta es INDIVIDUAL. Por eso te pedimos que respondas sinceramente cada una de las preguntas, sin debatir con nadie, y sigas las instrucciones de cada una de ellas.

Las preguntas tienen diversas opciones de respuesta y tienes que señalar con una "X" la respuesta que considere que describe mejor tu situación. Si tienes más de un trabajo te pedimos que respondas sólo en relación a la empresa en la cual se está haciendo la evaluación de riesgos psicosociales.

Escoge 1 SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas

Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo.

¿Con qué frecuencia...?	Siempre	Muchas veces	A veces	Solo alguna vez	Nunca
1. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?		X			
2. ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?			X		
3. ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?				X	
4. ¿Sientes que tu trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas doméstico-familiares?			X		
5. ¿En el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?					X
6. ¿Tienes que trabajar muy rápido?	X				
7. ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?			X		
8. ¿Tienes influencia sobre COMO realizas tu trabajo?		X			

Siguiendo con los contenidos de tu trabajo.

¿En qué medida...?	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
9. ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?		X			
10. ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?		X			
11. ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	X				
12. ¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?			X		
13. ¿Tus tareas tienen sentido?	X				
14. ¿Las tareas que haces te parecen importantes?		X			

Estas preguntas hacen referencia al grado de definición de tus tareas.

¿En qué medida...?	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
15. ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	X				
16. ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	X				
17. ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?		X			
18. ¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?			X		
19. ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?			X		
20. ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?			X		

Estas preguntas hacen referencia a las preocupaciones sobre posibles cambios en tus condiciones de trabajo.

En estos momentos, estás preocupado o preocupada por ... :	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
21. ... si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?			X		
22. ... si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?	X				
23. ... si te despiden o no te renuevan el contrato?		X			
24. ... lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?		X			

Las siguientes preguntas hacen referencia al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo.

¿En qué medida...?	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
25. ¿Confía la Dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo?		X			
26. ¿Te puedes fiar de la información procedente de la Dirección?	X				
27. ¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?			X		
28. ¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?		X			
29. ¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato planifica bien el trabajo?		X			
30. ¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato resuelve bien los conflictos?		X			

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN.