



Universidad del Azuay

**Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la
Educación**

Escuela de Psicología Organizacional

**IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGOS
PSICOSOCIALES DE LOS TRABAJADORES DE
COLINEAL A NIVEL NACIONAL**

**Trabajo de graduación previo a la obtención
del título de Psicólogo Organizacional**

Autores:

José Luna Freire; Michelle Bernal Ávila

Directores:

Ing. César Palacios Rivera

Cuenca – Ecuador

2018

DEDICATORIA

Dios lleva mi vida más allá de mis sueños, junto a Él, una parte fundamental de mis éxitos mis padres.

Michelle Bernal A.

Dedico este trabajo a mi esposa e hijo, quienes han sido mi principal motivación para alcanzar esta meta, mi familia y amigos por su apoyo y acompañamiento a lo largo de toda mi vida.

José Luna F.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Colineal por su colaboración y predisposición a lo largo de este estudio, permitiéndonos alcanzar los objetivos planteados.

Al Ing. Cesar Palacios, por sus conocimientos, experiencia y apoyo en la realización de esta investigación.

Resumen

Colineal tiene la necesidad de identificar los principales factores de riesgo psicosociales de la empresa; es por eso que esta investigación tuvo como objetivo la identificación de dichos factores a 380 personas siendo el total de los trabajadores que laboraron hasta diciembre del 2017 a nivel nacional y proponer una guía de acciones correctivas y preventivas con el fin de mejorar la calidad de trabajo de sus colaboradores. Para la identificación de los factores de riesgo psicosocial se utilizó el cuestionario CoPsoQ-istas21 versión 2.0, el mismo que proporcionó un informe estadístico descriptivo con el cual se analizó y evaluó los principales factores, siendo la base para estructurar una propuesta de guía de acciones correctivas y preventivas.

Palabras claves: Riesgos Psicosociales


Abstract

ABSTRACT

Colineal had the need to identify the main psychosocial risk factors of the company. This research had the objective of identifying these factors in 380 people, which was the total number of workers until December 2017 at the national level. A guide of corrective and preventive actions was proposed in order to improve the quality of work of its collaborators. The CoPsoQ-istas21 version 2.0 questionnaire was used for the identification of psychosocial risk factors. It provided a descriptive statistical report to analyze and evaluate the main factors. These formed the basis for structuring a proposal for guidance on corrective and preventive actions.

Keywords: Psychosocial risks.




Translated by
Ing. Paul Arpi

ÍNDICE

PORTADA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
ÍNDICE.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	vii
Introducción.....	1
CAPÍTULO 1.....	3
1. MARCO TEORICO.....	3
Introducción.....	3
1.1. Evolución de la actividad laboral.....	3
1.2. Salud y Trabajo.....	4
1.3. Factores de Riesgos Psicosociales.....	5
1.4. Normativa legal de Seguridad y Salud en el Trabajo.....	8
1.5. Colineal corp. historia, filosofía y problemática.....	9
CAPÍTULO 2.....	11
2. METODOLOGÍA.....	11
2.1. Herramienta.....	11
2.2 Aplicación.....	15
2.2.1 Población Universo.....	15
2.2.2 Proceso de Aplicación.....	16
CAPITULO 3.....	18
3. RESULTADOS.....	18
3.1 Introducción.....	18
3.2 Datos Demográficos.....	18
3.3. Localización de la exposición.....	22
3.4 Variables de investigación.....	23
3.4.1. Exigencias psicológicas en el trabajo.....	23
3.4.2. Compensaciones del Trabajo.....	24
3.4.3. Apoyo social y calidad de Liderazgo.....	25
3.4.4. Conflicto trabajo familia.....	26
3.4.5. Control sobre el trabajo.....	27

3.4.6. Capital Social	28
3.4.7. Resultados por dimensión	29
3.5. Discusión	29
3.5.1 Exigencias Psicológicas en el trabajo.....	30
3.5.2. Apoyo social y calidad de liderazgo	31
3.5.3. Conflicto trabajo familia	32
3.6. Conclusiones	33
CAPÍTULO 4	34
4. Propuesta de guía de acciones correctivas y preventivas para evitar los riesgos psicosociales en los empleados de Colineal corp.	34
4.1 Introducción	34
4.2. Exigencias psicológicas en el trabajo	34
4.3. Conflicto trabajo familia	37
4.4. Compensaciones del trabajo	37
4.5. Apoyo social y calidad de liderazgo	38
4.6. Control sobre el trabajo.....	39
4.7. Matriz para la planificación de la actividad preventiva	40
CAPITULO 5	41
5. Conclusiones y Recomendaciones.....	41
5.1. Conclusiones	41
5.2. Recomendaciones	42
Bibliografía.....	43
Anexos	46

Índice de tablas

Tabla 1.....	15
Tabla 2.....	46

Índice de figuras

Figura 1. Sexo.....	18
Figura 2. Edad	19
Figura 3. Área de trabajo	20
Figura 4. Antigüedad	21

Figura 5. Visión global de factores de riesgo	22
Figura 6. Exigencias Psicológicas en el trabajo	23
Figura 7. Compensaciones del trabajo.....	24
Figura 8. Apoyo social y calidad de liderazgo	25
Figura 9. Conflicto trabajo familia	26
Figura 10. Control sobre el Trabajo.....	27
Figura 11. Capital Social	28
Figura 12. Resultados por dimensión	29
Figura 13. Comparación exigencias psicológicas en el trabajo.....	30
Figura 14. Comparación apoyo social y calidad de liderazgo.....	31
Figura 15. Comparación conflicto trabajo familia.....	32

Introducción

Para empezar a hablar de los riesgos psicosociales, es necesario comprender un poco de la historia sobre la Salud y Seguridad Ocupacional; cabe recalcar que históricamente las organizaciones se han centrado en la producción dejando de lado a la salud y seguridad en el trabajo, ya que esta actividad se encontraba ligada a los esclavos y a población de estrato económico bajo. Según Gallegos (2012) existen diferencias entre seguridad y salud ocupacional, ya que la primera está relacionada con las condiciones inseguras del trabajo, a la vez que estudia los accidentes y riesgos laborales con un enfoque de prevención; mientras que la segunda se centra en los riesgos de la salud y su tratamiento. La Revolución Industrial, por su parte, es considerada un momento decisivo a partir del cual las empresas comenzaron a prestar atención a la salud y seguridad ocupacional, siendo Inglaterra y Francia los países pioneros en formalizar este tema.

Si bien la Salud y Seguridad Industrial ha adquirido fuerza en el mundo laboral existiendo diversas metodologías y teorías que respaldan las mismas, existen varias limitaciones derivadas de los nuevos avances tecnológicos y contextos laborales de la actualidad, las cuales producen en los trabajadores nuevos riesgos que antes no han sido considerados, por lo tanto es fundamental que los profesionales involucrados con esta área profundicen y exploren el tema con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

Como lo menciona la Doctora Ocupacional de Colineal corp., Nataly Polo, la organización se encuentra en la necesidad de evaluar e identificar los factores de riesgo psicosocial predominantes que afecten a los trabajadores de las áreas administrativas, ventas y bodega; con la finalidad de crear una cultura de prevención y control de los mismos.

De ahí la presente tesis tiene como objetivo identificar los factores de riesgos psicosociales en los colaboradores de Colineal corp. a nivel nacional. Mediante el instrumento Ista 21. Como resultado de esta investigación se presentará una propuesta de guía de acciones correctivas y preventivas que quedará a disposición de la organización para su posible implementación.

Para la identificación de los riesgos psicosociales se utilizó el cuestionario del Istat 21 en su versión 2.0, el cual nos permitió realizar un análisis tanto a nivel nacional como por ciudades, facilitando la identificación de los principales factores que afectan a los colaboradores de Colineal corp.

La investigación se encuentra estructurada por 4 capítulos.

En el capítulo 1 se detallan los principales conceptos necesarios para la comprensión de dicha investigación, mediante la comparación de conceptos y teorías de distintos autores, además se presenta una reseña histórica y evolución de los riesgos en el trabajo.

El capítulo 2 se explica la metodología, la herramienta utilizada y el proceso de aplicación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial. En el capítulo 3, se detallan los resultados obtenidos a nivel nacional, además del análisis y evaluación de los principales factores de riesgo psicosocial.

Por último, en el capítulo 4, se presenta una propuesta de guía de acciones correctivas y preventivas basados en el análisis presentado en el capítulo anterior, la misma que quedará a disposición de Colineal corp para su posible implementación.

CAPÍTULO 1.

1. MARCO TEORICO

Introducción

El presente capítulo describe conceptos básicos que serán útiles para la comprensión del trabajo a realizar; dando a conocer puntos de vista de distintos autores acerca de la evolución de la actividad laboral, la relación que existe entre la sociedad y el trabajo, políticas del país, salud y seguridad ocupacional.

1.1. Evolución de la actividad laboral

Según Julio C Neffa (2003), el trabajo es una actividad que involucra a todo el ser humano que pone en acción sus capacidades; soportando una carga corporal con gestos y posturas, y a la vez movilizand o dimensiones psíquicas y mentales; dando lugar a la producción de bienes y servicios útiles para la sociedad. Por otro lado De la Garza Toledo (2009) nos dice que el concepto de trabajo ha venido evolucionando con el tiempo, pasando de una definición enfocada a la transformación de un objeto de trabajo como resultado de la actividad humana utilizando distintos medios de producción para generar un producto con valor de uso; hasta llegar a un concepto basado en la importancia de la producción inmaterial, es decir que el producto no existe separado de la propia actividad de producir donde se comprime las fases de la economía en un solo acto lo que complejiza las relaciones sociales ya que existe una interacción directa entre el empleador, trabajador y cliente o consumidor, la transformación y generación de objetos puramente simbólicos.

Por lo expuesto anteriormente se puede apreciar el giro que se ha venido dando a través del tiempo desde lo más básico de su conceptualización, tomando como eje central al producto netamente material, hasta llegar a una orientación basada en los avances tecnológicos, la inestabilidad del mercado y la importancia que se da al conocimiento y los resultados intangibles. A continuación, se explicará el impacto de dicha evolución en la actividad laboral y en la sociedad.

Alonso (2004) menciona dos modelos biográficos laborales, el primero llamado El Modelo de Biografía Fordista, conocido también como la edad de oro, una época

caracterizada por la estabilidad laboral, poca movilidad, escasa adaptabilidad, manejados por estructuras piramidales; para la mayoría de la sociedad su carrera profesional empezaba al terminar la escuela consiguiendo un trabajo continuo, a tiempo completo y de duración indefinida, ejecutada fundamentalmente por el género masculino. La educación superior era considerada un privilegio para una minoría de la población, quienes a su vez aseguraban su posición en puestos medios y altos; para el resto de la sociedad la oportunidad de una promoción laboral y de incentivos salariales estaban ligados a la antigüedad en su oficio mas no a la productividad dentro del mismo; al igual en caso de despido se tenía la política de que el ultimo en ser contratado era el primero en salir sin importar el nivel profesional (Maruani & Reynaud, 1993).

Según Bermúdez (2010), en el siglo XX se generó una de las crisis más profundas en el mundo del trabajo, producto de los avances tecnológicos y la automatización de las industrias, creando la necesidad de la adaptación a una producción flexible, desconcentrada y más desarrollada en su tecnología, lo que disminuyó la idea de la clase obrera industrial tradicional. Corroborando de esta manera el segundo modelo de Alonso (2004) llamado Modelo Biográfico Post Fordista, el cual menciona que el nuevo modo de regulación de la sociedad produce formas de integración más débiles, individualizadas y fragmentadas, dada por la reestructuración permanente que sufren las empresas la cual está acompañada de una nueva administración de los recursos laborales; ya que los mercados de trabajo demandan nuevos profesionales con alta movilidad vertical y horizontal, quienes se adapten a los cambios permanente innovación técnica, y a mercados cada vez más complejos y competitivos (Carnoy, 2001).

Dominique Méda (1998), relaciona a este cambio con la línea que separa la vida laboral de la vida personal, la cual en la época fordista era fácilmente marcada y diferenciaba muy bien la vida y responsabilidades personales y laborales; mientras que en la actualidad por todos los cambios antes mencionado esta línea es cada vez más borrosa

1.2. Salud y Trabajo

Trujillo (2014), menciona que: “La salud y seguridad del hombre que trabaja son un componente fundamental y prioritario de la sociedad y constituye uno de los factores de progreso y bienestar de la vida moderna” (pág. 23). La relación que existe entre la salud y el trabajo no se limita al estudio de enfermedades profesionales específicas, sino

abarca una perspectiva más amplia que afecta al trabajador en todos sus contextos. A partir del siglo XX científicos pusieron interés en aspectos psicológicos que afecten en el ámbito laboral (Kalimo, Batawi & Cooper, 1988).

Los avances tecnológicos, nuevas industrias y la globalización han generado cambios en la actividad laboral, lo cual han desarrollado nuevas enfermedades ocupacionales (Gomero, Zeballos, Llap & Esan, 2006); es por esto que a finales del siglo XIX en América Latina empieza a existir el interés por la seguridad y salud ocupacional, ya que por la implementación de camiones, maquinaria y procesos en serie industrializados ocasionaron accidentes laborales. En el año de 1977 fue creada la asociación latinoamericana de seguridad e higiene en el trabajo (ALASEHT), conformado por instituciones de Argentina, Brasil, Colombia, Ecuador, Chile, España y Uruguay (Trujillo, 2014).

Como resultado de estos avances industriales y estudios realizados por distintos autores, se puede nombrar algunas de las principales enfermedades ocupacionales. Sánchez, Pérez y González (2011) mencionan enfermedades como: músculo esqueléticas, respiratorias, neurológicas, infecciosas, oncológicas, dermatológica, reproductivas, oftalmológicas y cardiovasculares; siendo entre sus principales causas factores de riesgos físicos, químicos, biológicos, psicosociales y ergonómicos. Por otro lado Báez (2010), nombra al estrés y síndrome de Burnout como una de las enfermedades más comunes en el mundo laboral actual, ya que se son respuesta general a los factores de riesgo psicosocial.

1.3. Factores de Riesgos Psicosociales

La palabra Psicosocial está formada por dos componentes lingüísticos, el primero “psico” el cual se refiere al aspecto subjetivo de la persona y “social” al contexto en el que la persona se relaciona, es por eso que el término Psicosocial es la forma de comprender las respuestas y comportamientos de los individuos en un contexto cultural, político, económico, religioso y social determinado (Castaño et al., 1998).

Múltiples estudios mencionan que los factores psicosociales pueden ser causantes de una enfermedad, agravarla e influir en su rehabilitación, (Kalimo, El Batawi & Cooper, 1988).

Según la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del trabajo, los riesgos psicosociales son hechos, situaciones o contextos con una clara probabilidad de dañar la salud física, social o mental del trabajador de forma importante. Varios autores coinciden que los riesgos psicosociales son todas las situaciones, condiciones, circunstancias que interfiere en el desempeño de los trabajadores o impiden una realización eficiente de las tareas, generando una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores tanto física, social o mentalmente (Moreno, 2011). Al momento que los riesgos psicosociales perturban a los colaboradores genera un impacto negativo en la organización, ya que al reducir el rendimiento de su personal se ve seriamente afectado la productividad de la empresa, como menciona Gómez, Hernández y Méndez (2014), al momento que la salud del trabajador se ve afectado por situaciones o hechos negativos existirá repercusiones en las organizaciones.

Los impactos que producen los factores de riesgos psicosociales se dan en tres niveles, primero para el trabajador las mismas que pueden ser de índole físicas, psicológicas, trabajo y familia, acoso laboral; para la empresa las cuales se manifiestan en aspectos como el ausentismo, insatisfacción, baja productividad, mal clima organizacional, mayor rotación de personal y aumento de costos; y por último para terceros orientados a empresas que ofrecen servicios (Camacho, 2017).

Entendiendo a los riesgos psicosociales como condiciones que interfieren en las actividades cotidianas de los trabajadores, varios autores los clasifican en factores relacionados a las condiciones físicas, exposiciones químicas, falta de apoyo social, exceso de exigencias, condiciones inseguras, organización de tiempo de trabajo, contenido de trabajo, formación y desarrollo (Rentería & Fernández, 2008; Olmos, Guardia, Cebollero, Perú, Cerrejón & Barros, 2008). En el caso de Camacho (2017) describen a los factores de riesgo psicosocial con una perspectiva más amplia dividiéndolos en componentes laborales que están conformados por los factores antes mencionados los cuales están orientados al puesto de trabajo y componentes organizacionales compuestos por aspectos políticos y filosóficos de la organización, cultura de la organización y relaciones industriales, es decir la parte macro de la empresa. A continuación, se describirá los principales riesgos presentes en la actividad laboral:

- Factores Físicos: Se entiende como a todo lo relacionado con la infraestructura, entre los principales se encuentra el ruido, condiciones térmicas, iluminación, exposición a radiación, etc.
- Factores Químicos: Son todos los productos que pueden llegar a ser perjudiciales para la salud de los trabajadores, asfixiantes, irritantes, cancerígenos, etc.
- Factores Biológicos: Productos derivados de animales y humanos como la sangre, orina, heces, saliva, entre otros.
- Factores Psicosociales: Los cuales pueden ser la carga postural, metabólicos, psicológicos, levantamiento de carga, organizacionales entre otros.

Debido a la necesidad de identificar y controlar los factores de riesgo psicosocial, se han venido desarrollando varios instrumentos que se puedan adaptar a las distintas organizaciones y ambientes, utilizando herramientas y diversas metodologías para la recolección de datos y posterior análisis, como es el caso de la batería MCMutual-UB elaborada conjuntamente por la Universidad de Barcelona y MCMutual, compuesta en una prueba multidimensional orientada a la pequeña y mediana empresa, conformada por tres instrumentos, el primero un Check list formado por 12 reactivos, segundo una entrevista a los directivos y por último un cuestionario orientado a los trabajadores. Otra herramienta es la batería UNIPISCO dividida en cuatro escalas, la disponibilidad de recursos (7 ítems), apoyo social (6 ítems), retroinformación (8 ítems) y por último la autonomía (5 ítems). Una de las herramientas más utilizadas es el CoPsoQ-istas21, por su perspectiva multidimensional ya que identifica y mide los factores de riesgo psicosocial, agrupándolos en cinco grandes dimensiones, exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, compensaciones en el trabajo y doble presencia; además posee altos nivel de concordancia por lo cual es considerado una herramienta fiable (Gil, 2016).

Los factores de riesgo psicosociales en la actualidad han adquirido gran importancia a nivel organizacional, ya que al cambiar la visión del trabajo e interesándose por las personas, no solo como un recurso para alcanzar sus objetivos si no como capital intelectual y de conocimiento para la industria, provocando una mayor preocupación por su salud psicológica, debido a que se ha demostrado que la calidad del producto o servicio está totalmente relacionada con la calidad de vida laboral (Jiménez, 2011).

Hoy en día por la globalización y por los cambios a los que se deben adaptar las organizaciones, han surgido nuevos riesgos a los que se denominan factores de riesgos psicosociales emergentes; en un trabajo de la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional de los Estados Unidos sobre estos riesgos psicosociales, relaciona a los más importantes con la inseguridad contractual (Jiménez, 2011).

Cusi (2012), corrobora lo antes mencionado en su libro “Salud y Trabajo: Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales, destacando entre los principales riesgos emergentes a las jornadas de trabajo largas, la insatisfacción laboral, la excesiva exigencia en el trabajo y el desequilibrio entre la vida personal y laboral. Además, menciona que otra causa que origina el surgimiento de dichos riesgos es el envejecimiento de la población activa lo que genera un conflicto ya que es una población vulnerable.

1.4. Normativa legal de Seguridad y Salud en el Trabajo.

En la siguiente sección se detallará las principales normativas existentes a nivel nacional e internacional relevantes al tema de esta investigación.

En el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el trabajo, Decisión 584, Capítulo II, Artículo 4 menciona: “En el marco de sus sistemas nacionales de seguridad y salud en el trabajo, los países miembros deberán proporcionar el mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, a fin de prevenir daños en la integridad física y mental de los trabajadores que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el trabajo”. Por otro lado, el Capítulo III, Artículo 11 indica: “En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse para el logro de este objetivo, en directrices sobre el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial. Para cumplir dicho fin una de las principales acciones que deberá realizar las empresas es: “Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapas de riesgos”.

En cuanto a la normativa local, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social expresa en la Resolución No. C.D.390, Reglamento de Seguro General de Riesgos de Trabajo, Capítulo VI, Artículo 50:

Las empresas sujetas al régimen de regulación y control del Ministerio de Trabajo, deberán cumplir las normas dictadas en materia de seguridad y salud en el trabajo y medidas de prevención de riesgos en el trabajo, establecidas en la Constitución de la República, convenios y tratados internacionales, ley de seguridad social, código del trabajo, reglamentos y disposiciones de prevención y de auditoría de riesgos en el trabajo.

El Ministerio de Trabajo obliga a las empresas tanto del sector público y privado a realizar un programa de prevención de riesgos psicosociales, el cual tiene como objetivo general aplicar estrategias de prevención de riesgos psicosociales en las empresas e instituciones públicas y privadas para mejorar las condiciones de trabajo y salud de los/las trabajadores y servidoras; y objetivos específicos relevante para esta investigación implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales con enfoque en medidas de prevención, promoción y educación, mediante la identificación, medición, evaluación y control de los riesgos psicosociales para fomentar el bienestar físico, mental, social en los espacios laborales de los/las trabajadores.

1.5. Colineal corp. historia, filosofía y problemática.

Colineal corp. fundada por Roberto Maldonado Álvarez, nace el 15 de diciembre de 1976 en la ciudad de Cuenca con la fabricación y comercialización de muebles de madera, teniendo una gran aceptación a nivel local. Desde entonces Colineal ha experimentado una gran evolución expandiendo su mercado a varias ciudades a nivel nacional, ampliando su gama de productos y servicios para sus clientes.

Misión: Fabricar y comercializar muebles para el hogar y oficina con la más alta calidad y diseño, logrando satisfacer totalmente a nuestros clientes y alcanzando rendimientos financieros acordes a la inversión, con un personal altamente motivado, capacitado y satisfecho.

Visión: Mantener el liderazgo en el negocio de fabricación y comercialización de muebles y complementos para la decoración de hogar en el mercado ecuatoriano, e incrementar nuestros mercados en el exterior, obteniendo rentabilidad y crecimiento continuo.

Según los representantes de salud y seguridad ocupacional de Colineal corp., en la actualidad Colineal, se encuentra en la necesidad y obligación de mejorar las condiciones de trabajo de sus colaboradores a nivel nacional, ya que existen múltiples factores que

afectan a nivel personal del trabajador repercutiendo en la productividad de la empresa, con el fin de crear una cultura de prevención y corrección, que se base en las normativas previamente establecidas por el Ministerio de Trabajo.

En Colineal no se han realizado estudios sobre factores de riesgo psicosocial, existiendo la necesidad de realizar una identificación y análisis de factores de riesgo psicosociales los cuales deberían ser institucionalizados por la organización en su manual de salud y seguridad industrial.

De ahí que se declara como problema a investigar ¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales que afectan a los empleados de Colineal a nivel nacional?

Es por eso que el enfoque de esta investigación se centra en identificar los factores de riesgos psicosociales por medio de un instrumento previamente seleccionado y evaluado el cual permitirá realizar el análisis correspondiente y diseñar una guía de acciones correctivas y preventivas.

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA

La presente investigación tendrá un alcance descriptivo ya que pretende recoger información y medir de manera independiente las variables a estudiar, su objetivo no es identificar la correlación entre ellas. Su metodología es de tipo no experimental, debido a que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que es un estudio que se realiza sin la manipulación de variables es decir los factores de riesgo psicosociales es una variable que no se manipulará solo se analizará en su contexto natural. Es por esto que las variables se relacionarán en un momento determinado, por lo tanto el enfoque será no experimental- transversal, es decir el levantamiento de información se efectuará en una sola ocasión por medio de la aplicación del Cuestionario ISTAS 21, el cual brindará información sobre los factores de riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los colaboradores de Colineal corp; por esta razón la investigación es de tipo cuantitativa, ya que la herramienta a utilizar se basa en la estadística para su diagnóstico, mide fenómenos y nos permite realizar predicciones de prevención y control.

2.1. Herramienta

El cuestionario Ista 21, es un instrumento que permite localizar la exposición, identificar y localizar el riesgo dando cabida a la información recibida por los trabajadores, prioriza la intervención en el origen, facilita la planificación de la actividad preventiva, y facilita la elaboración de documentos de control y prevención de riesgos (Manual Ista 21 AÑO). Esta herramienta de medida de factores psicosociales es la más utilizada para la evaluación de los riesgos e investigación, existen 140 publicaciones en 25 lenguas, utiliza un proceso de intervención participativa que garantiza el protagonismo de los agentes sociales quienes son la base para el éxito de la prevención ya que sin ellos se obtendría información parcial y sesgada lo cual daría un diagnóstico deficiente y acciones inadecuadas.

CoPsoQ-istas21 incorpora a los trabajadores y trabajadoras de todos los niveles, al igual que puede considerar su participación en propuestas de medidas preventivas por

medio de los Círculos de Prevención. Además, el IstaS puede ser utilizado para evaluar cualquier tipo de empleo, sector de actividad económica, todos los puestos de trabajo de una misma organización ya sea empresa privada o pública.

Está basado en la teoría General del Estrés en relación al ambiente de trabajo, es decir todas las características de la actividad laboral que pueden perjudicar el estado de salud de los colaboradores las cuales se encuentran agrupadas de la siguiente manera, exigencias psicológicas del trabajo, conflictos trabajo- familia, control sobre el trabajo, apoyo social, incentivos, inseguridad y condiciones de trabajo.

El CoPsoQ-istas21 define las exposiciones psicosociales que se deben evaluar divididas en seis grandes grupos provenientes de la Teoría General del Estrés, categorizándolos en 20 dimensiones psicosociales de la versión media que a continuación se detallará:

1. Exigencias Psicológicas en el trabajo:

- Exigencias cuantitativas: Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado.
- Ritmo de trabajo: Constituye la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo.
- Exigencias emocionales: Son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en ocupaciones de atención a las personas en las que se pretende inducir cambios en ellas (por ejemplo: que sigan un tratamiento médico, que adquieran una habilidad...), y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones.
- Exigencias esconder emociones: Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, compañeros, superiores, proveedores u otras personas.

2. Conflicto trabajo-familia:

- Doble presencia: Son las exigencias sincrónicas, simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar.

3. Control sobre el trabajo

- **Influencia:** Es el margen de decisión que tiene la persona que realiza el trabajo en el día a día de su actividad, en concreto, en relación a las tareas a realizar y cómo realizarlas.
- **Posibilidades de desarrollo:** Es el nivel de oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos.
- **Sentido del trabajo:** Es la relación que el trabajo tiene con otros valores distintos de tener un empleo y obtener ingresos, tales como la utilidad, la importancia o el valor social o el aprendizaje que implica.

4. Apoyo social y calidad de liderazgo

- **Apoyo social de los compañeros:** Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo.
- **Apoyo social de superiores:** Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo.
- **Calidad de liderazgo:** Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores.
- **Sentimiento de grupo:** Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día.
- **Previsibilidad:** Es disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos).
- **Claridad de Rol:** Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo.
- **Conflicto de Rol:** Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético.

5. Compensaciones del trabajo

- **Reconocimiento:** Es la valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección en el trabajo.
- **Inseguridad sobre el empleo:** Es la preocupación por el futuro en relación a la ocupación.

- Inseguridad sobre las condiciones de trabajo: Es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales

6. Capital Social

- Justicia: Se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo.
- Confianza vertical: Es la seguridad que se tiene de que dirección y trabajadores actuarán de manera adecuada o competente. En una relación de poder desigual, la confianza implica la seguridad de que quien ostenta más poder no sacará ventaja de la situación de vulnerabilidad de otras personas.

El Ista 21 además evalúa las dimensiones de salud, estrés y satisfacción, los cuales se encuentran implícitas dentro de las dimensiones antes mencionadas.

Incorpora un cuestionario estandarizado, válido y fiable el cual es imprescindible para la evaluación de los riesgos psicosociales, ya que métodos como las entrevistas individuales son de gran utilidad para proyectos de investigación, pero no para la evaluación de riesgos, por lo que se los considera poco fiables y subjetivos.

Utiliza un método estadístico, permitiendo estimar la magnitud de los riesgos a través de puntuaciones y el porcentaje de trabajadores expuestos utilizando el método epidemiológico, es decir basa su análisis en la evaluación de todos los agentes sociales con la finalidad de generar un resultado global, además utiliza valores de referencias que han sido obtenidos mediante una encuesta representativa a la población asalariada de España, los cuales se distribuyen en tres partes de igual número de individuos (terlices) los mismos que han sido etiquetados como verde (puntuaciones favorables para la salud), amarillo (puntuaciones intermedias) y rojo (puntuaciones desfavorables): triangula los resultados lo que permite la validación de datos a través de la verificación cruzada, es decir la combinación de las visiones de los representante de la organización, de los y las trabajadores, técnicos expertos contribuyendo a la fiabilidad y validez al igual que aumentar la credibilidad y confianza en los resultados. La presentación de los resultados se realizará para distintas unidades de análisis: conjunto de la empresa, para cada uno de los departamentos, para cada puesto de trabajo y sexo en el informe preliminar de evaluación. También se pueden obtener resultados por antigüedad, relación laboral,

horario y edad de esta manera se localiza los problemas y se facilita el diseño de las acciones adecuadas.

2.2 Aplicación

2.2.1 Población Universo

Para realizar esta investigación se contó con la participación de treientos ochenta trabajadores aproximadamente a nivel nacional distribuidos en las ciudades de Quito, Guayaquil, Ambato, Riobamba, Loja, Portoviejo, Cuenca, Manta y Machala con un total de veinte y dos tiendas, evaluando únicamente al personal que ha laborado hasta diciembre del 2017 categorizándolos en tres grandes áreas, administración, bodega y ventas.

Tabla 1.

División de población por áreas

Áreas	Ciudades	Departamentos
ADMINISTRACIÓN	Cuenca	Contabilidad
		Recursos Humanos
		Cartera
		Tesorería
		Mercadeo
		Ventas por catalogo
		Ventas Externas
		Recepción
		Sistemas
		Logística
	Quito	Recepción
	Guayaquil	Logística
		Recepción
	Ambato Machala Loja Riobamba Manta	Administrativa
		Logística
		Recepción
	VENTAS	Quito
Cumbayá		
El Bosque		
Mall el Condado		
Megatienda Quito		
Quicentro Sur		
Guayaquil		Mall el dorado
		Megatienda Ceibos
		Megatienda Guayaquil
		Riocentro Norte
Cuenca		Parque Industrial
		Monay Shopping
		Mall del Rio
		Turi
		Hermano Miguel
Loja		Almacén Loja
Machala	Almacén Machala	

		Shopping Machala
	Manta	Almacén Portoviejo
	Portoviejo	Almacén Portoviejo
	Ambato	Mega Ambato
	Riobamba	Shopping Riobamba
BODEGA	Quito	Chofer
	Guayaquil	
	Cuenca	Aux. de Bodega
	Ambato	Bodeguero
	Riobamba	
Manta		
Portoviejo		
	Machala	
	Loja	

Fuente: Elaboración propia

2.2.2 Proceso de Aplicación

El proceso constó de tres etapas, la primera fase se mantuvo reuniones con el Gerente General, Gerente de Recursos Humanos y Coordinador de Salud Ocupacional de la empresa con el fin de dar a conocer el tema de la investigación, resaltando la necesidad y las ventajas que obtendría Colineal corp. al realizar una evaluación de sus factores de riesgo psicosociales, al igual que presentar y evaluar conjuntamente con ellos la herramienta a utilizar en este caso el Ista 21 en su versión media, llegando a un acuerdo de las preguntas que la herramienta permite modificar según las necesidades y parámetros señalados por los directivos. Además, se estableció el personal que va a ser parte de este diagnóstico los mismos que fueron antes mencionados; se solicitó por parte de los directivos que el cuestionario sea físico y enviado a cada una de las agencias a nivel nacional por medio de la valija interna de la empresa en coordinación con las distintas recepcionistas, y jefes de agencia de cada ciudad. De igual forma se elaboró un cronograma tentativo con las fechas de envío y recepción de los cuestionarios y acuerdos de confidencialidad.

Para iniciar la segunda etapa la cual se centra en la distribución y recepción del cuestionario Ista 21, se envió un comunicado a los Subgerentes de cada ciudad indicando los puntos más relevantes de la investigación, la herramienta, el método de aplicación, el cronograma pre establecido y su responsabilidad en el proceso; previo al desarrollo de la investigación, Colineal ya había brindado capacitaciones sobre los riesgos psicosociales a sus trabajadores facilitando la comprensión de la herramienta, cabe recalcar que de igual forma se envió un comunicado a los trabajadores dando a conocer las instrucciones del modo de aplicación del instrumento. Colineal trabaja con la empresa Urbano para la distribución de documentos y paquetes a nivel nacional, el cual facilitó la entrega de los

cuestionarios a las diferentes sucursales del país, para esto se hizo paquetes dependiendo de la tienda y número de trabajadores a evaluar. Se otorgó plazo máximo de una semana para el envío de los cuestionarios resueltos a la ciudad de Cuenca, dando un profundo seguimiento de que todos los paquetes sean devueltos para poder iniciar la siguiente etapa.

Como última etapa del proceso de aplicación, se procedió a tabular los cuestionarios receptados, para esto se clasificaron los cuestionarios por áreas a evaluar (administración, bodega, ventas) de cada agencia por ciudad; se utilizó una matriz en excel pre establecida por el software del Ista 21, el cual nos permite introducir los datos de todos los cuestionarios dando la facilidad de agrupar según las necesidades de la investigación, y por último se importaron dichas matrices al software de la herramienta permitiéndonos generar un informe preliminar de los resultados obtenidos.

CAPITULO 3

3. RESULTADOS

3.1 Introducción

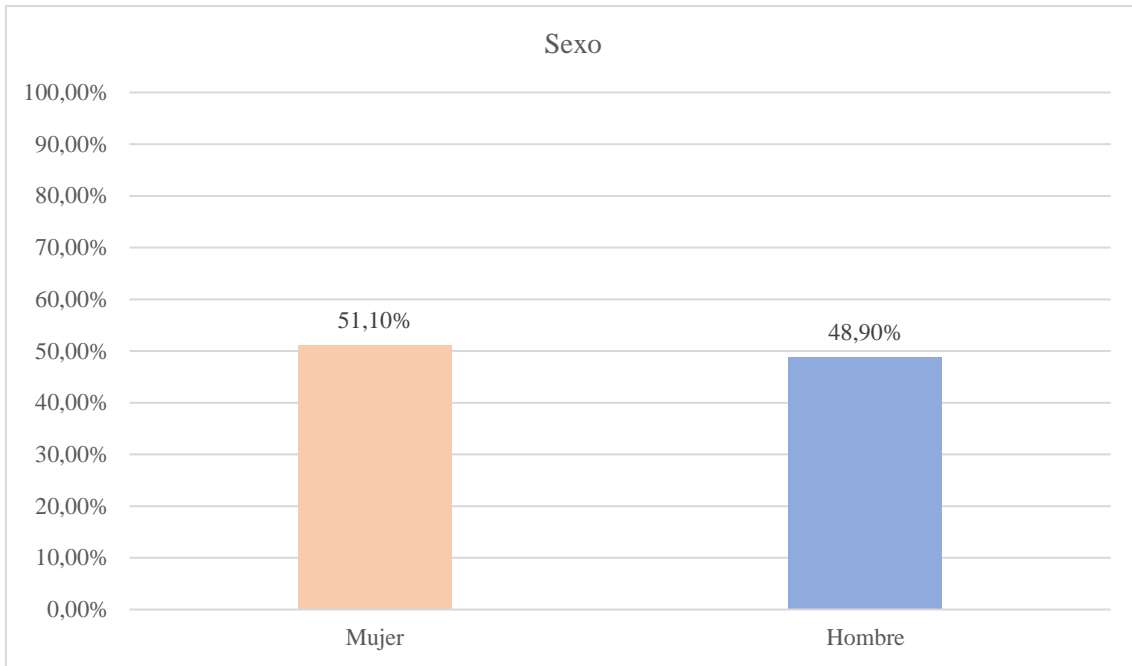
En el presente capítulo se dará a conocer los datos demográficos y los resultados de las seis dimensiones evaluadas por medio del ISTAS 21 versión 2.0, lo cual permitirá tener un panorama del estado en el que se encuentra Colineal corp. en relación a los riesgos psicosociales. Dichos resultados son extraídos del informe a nivel nacional, generado en el software del Istas 21, el mismo que se encuentra adjunto en Anexos.

3.2 Datos Demográficos

Para el análisis de los factores de riesgo psicosocial que pueden estar afectando a Colineal corp. es fundamental conocer datos sociodemográficos relacionados con el sexo, edad, lugar y área de trabajo ya que su percepción y aceptación tiene mucho que ver con factores culturales y sociales y a su vez teniendo una gran influencia al momento de la discusión del origen del riesgo y actividades preventivas a aplicar.

Figura 1.

Sexo

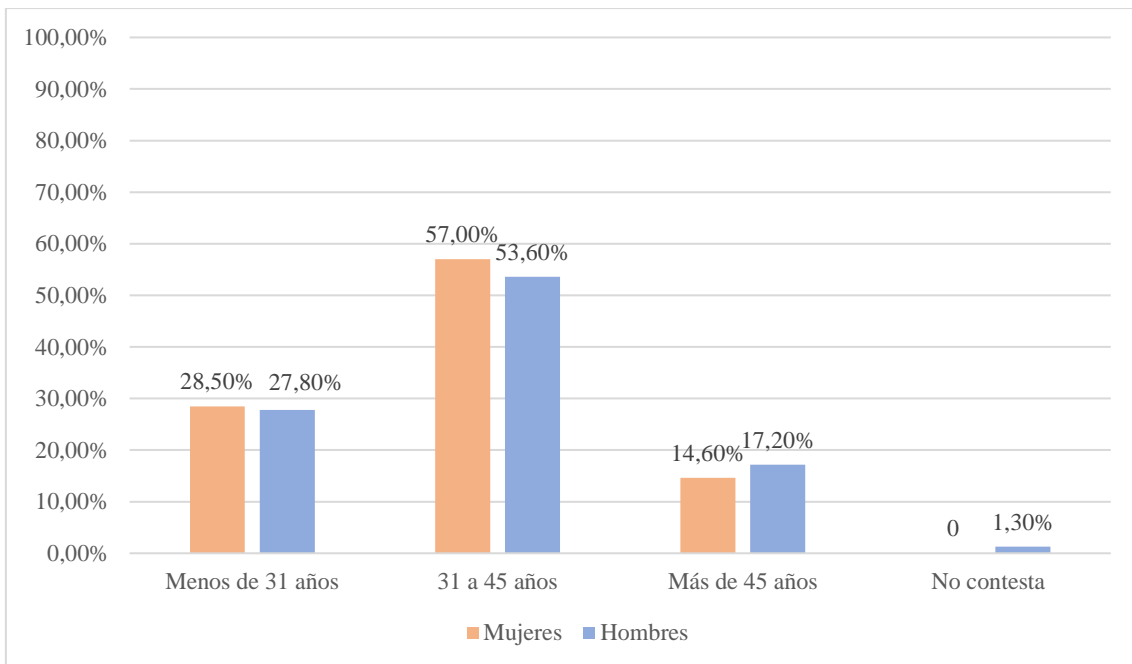


Fuente: Elaboración propia

En el estudio realizado se contó con la participación de 13 personas en la ciudad de Ambato, 118 de Cuenca, 73 de Quito, 53 de Guayaquil, 20 entre Manta y Portoviejo, 12 de Loja, 9 de Riobamba y 11 personas de Machala; dando un total de 309 personas evaluadas a nivel nacional, de los cuales el 51.1% son mujeres y 48.9% son hombres.

Figura 2.

Edad

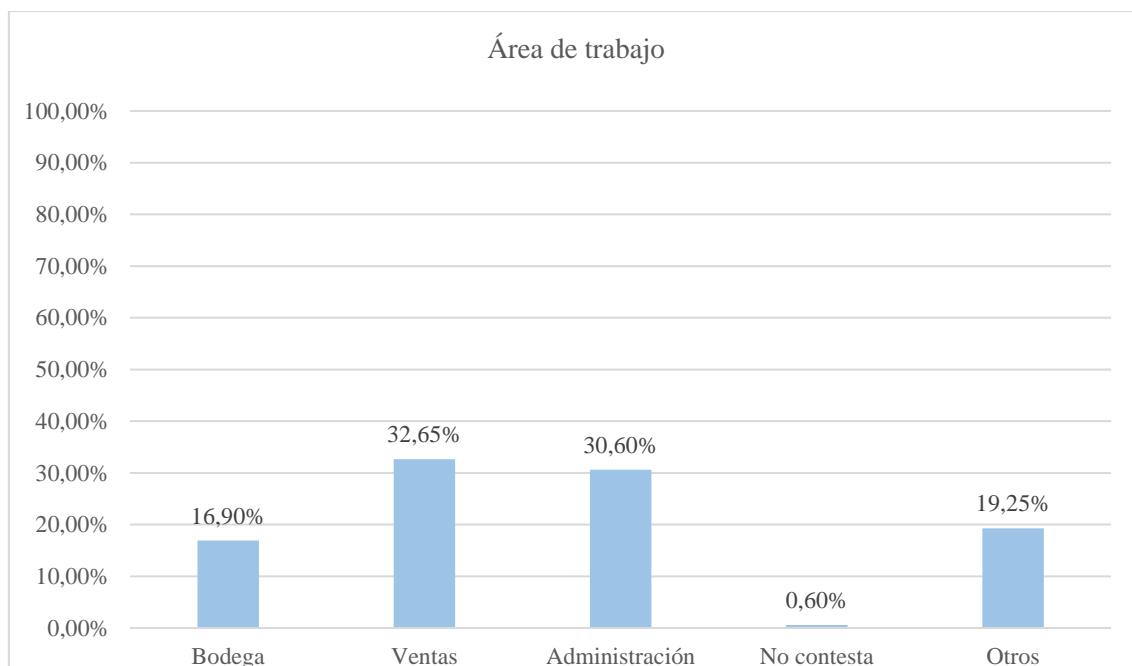


Fuente: Elaboración propia

Del total encuestado a nivel nacional, el 28,5% de mujeres y el 27,8% de hombres se encuentran en un rango inferior de 31 años, un 57% de mujeres y un 53,6% de hombres se ubican entre 31 y 45 años, en un rango mayor a 45 años el 14,6% son mujeres y el 17,2% son hombres; y por último existe un porcentaje del 1,3% de hombres no contesta a la pregunta.

Figura 3.

Área de trabajo

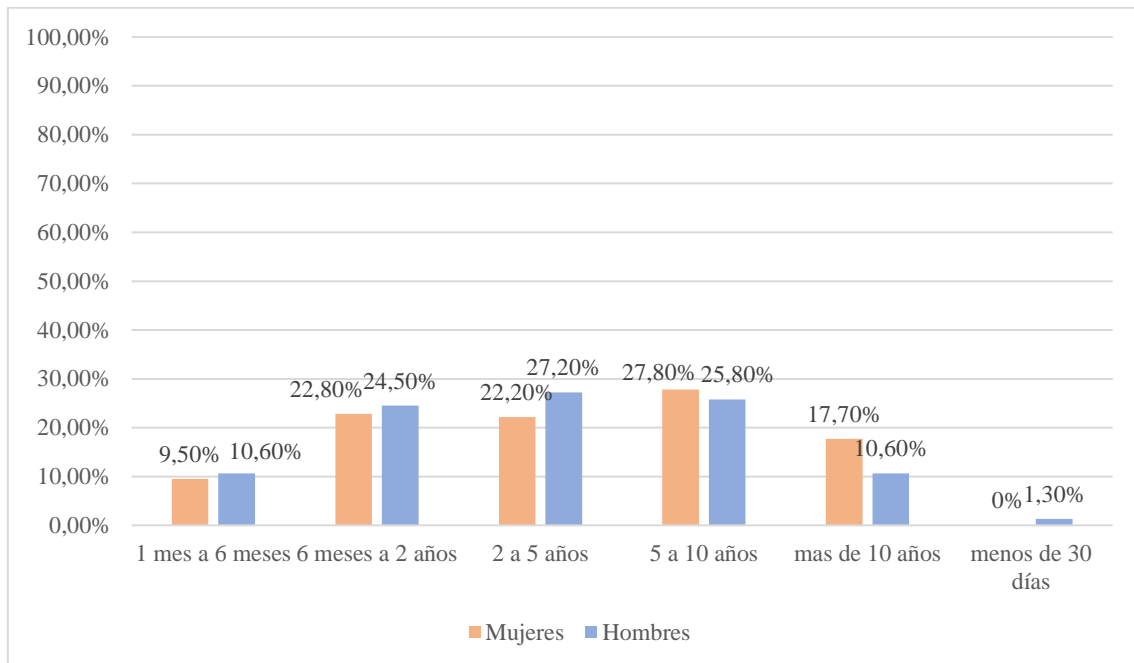


Fuente: Elaboración propia

Para este estudio se clasificó a Colineal corp. en tres áreas principales, para conseguir dichos resultados se realizó un promedio de los porcentajes de cada puesto de trabajo pertenecientes a cada una de las áreas, obteniendo los siguientes datos 16.9% de su población pertenece al área de bodega, 32.65% a ventas, 30.6% administración, 0.60% no contestó la pregunta y el 19.25% marcó la alternativa “otros”, dicha opción ha sido establecida previamente en la dirección para los distintos cargos que no fueron considerados en el cuestionario.

Figura 4.

Antigüedad



Fuente: Elaboración propia

En lo que respecta a la antigüedad de los colaboradores evaluados, en un rango de un mes a seis meses se encuentra un 9,5% de mujeres y un 10,6 % de hombres, de seis meses a dos años el 22,8% son mujeres y el 24,5% son hombres, de dos a cinco años el 22,2% son mujeres y el 27,2% son hombres, de cinco a diez años el 27,8% son mujeres y el 25,8% son hombres, más de diez años se obtiene que el 17,7% son mujeres y el 10,6% son hombres y por último con un rango inferior a treinta días se obtiene 1.3% perteneciente al sexo masculino.

3.3. Localización de la exposición

En el siguiente grafico se puede obtener una visión global de los factores de riesgo psicosocial desfavorable (rojo), intermedio (amarillo) y favorable (verde), en cuanto al departamento, puesto y sexo.

Figura 5.

Visión global de factores de riesgo

		Exigencias cuantitativas	Ritmo de trabajo	Exigencias emocionales	Exigencias de esconder	Doble presencia	Influencia	Posibilidades de desarrollo	Sentido del trabajo	Claridad de rol	Conflicto de rol	Apoyo social de compañeros	Sentimiento de grupo	Apoyo social de superiores	Calidad de liderazgo	Previsibilidad	Reconocimiento	Inseguridad sobre el empleo	Inseguridad sobre las	Confianza vertical	Justicia	
Puestos	JEFE DE DEPARTAMENTO O AREA	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	
	GERENTE	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	
	ASISTENTE	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	
	ANALISTA	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	
	BODEGUERO	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	
	VENDEDOR	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	OTROS	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	COMPRAS	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	GERENCIA GENERAL	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	PRODUCCIÓN	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	LOGISTICA	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	CONTABILIDAD	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	PRESUPUESTOS	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Departamentos	VENTAS	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
SERVICIOS GENERALES		Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
TALENTO HUMANO		Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
SISTEMAS		Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
OTROS		Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
Sexo	Mujeres	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Hombres	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde

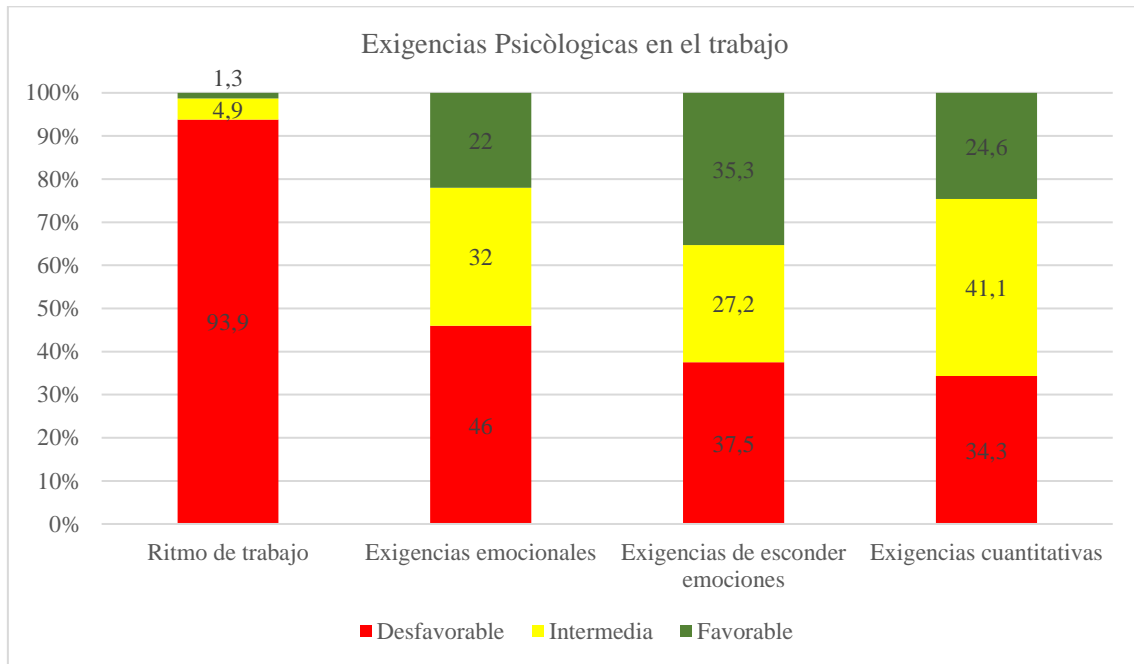
Fuente: Elaboración propia

3.4 Variables de investigación

3.4.1. Exigencias psicológicas en el trabajo

Figura 6.

Exigencias Psicológicas en el trabajo



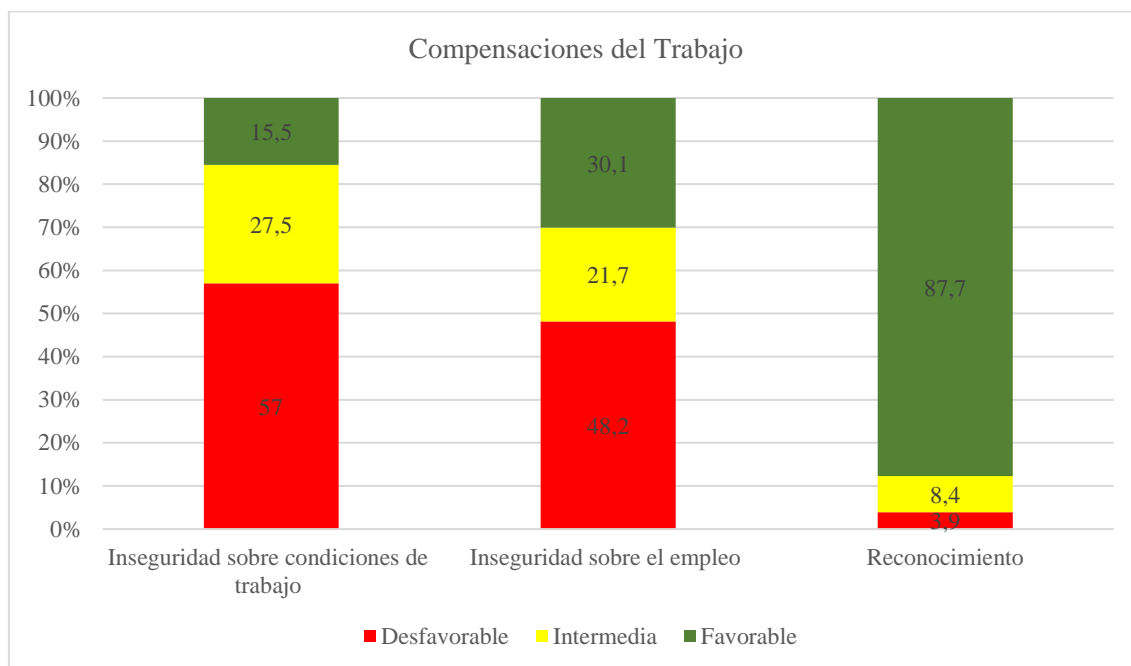
Fuente: Elaboración propia

De las 309 personas evaluadas, se obtuvieron los siguientes resultados relevantes para esta investigación, el 93,9% se encuentra en la situación más desfavorable en cuanto al ritmo de trabajo ya que manifiestan que el mismo es alto en gran parte de la jornada, de la misma manera con un 46% en exigencias emocionales relacionado a situaciones que provocan un desgaste emocional, un 37,5% en exigencias de esconder emociones con otras personas independientemente de las situaciones o trato que perciba el colaborador y un 34,3% se encuentra en una situación negativa en cuanto a las exigencias cuantitativas relacionado con la organización, tiempo y distribución de sus funciones.

3.4.2. Compensaciones del Trabajo.

Figura 7.

Compensaciones del trabajo



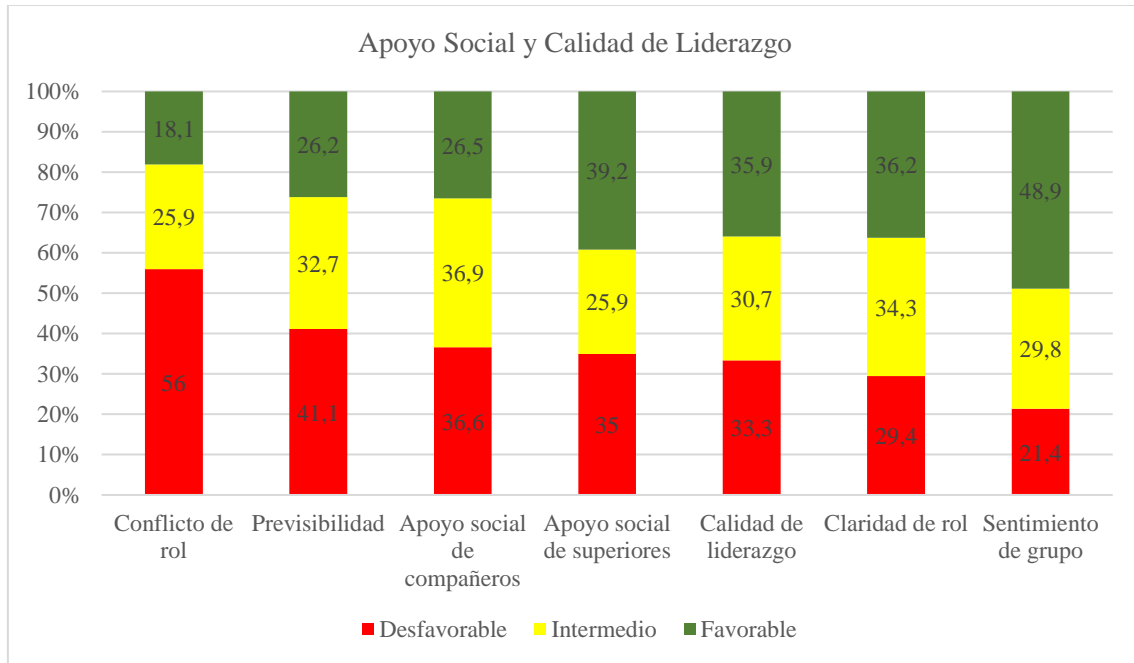
Fuente: Elaboración propia

La dimensión compensaciones del trabajo se encuentra formada por inseguridad sobre condiciones de trabajo con un 57% en una situación desfavorable siendo la principal preocupación variaciones en su salario. Inseguridad sobre el empleo, en esta sub dimensión los colaboradores manifiestan su intranquilidad en la dificultad de conseguir otro empleo al momento de un despido es por eso que se obtiene un 48.2% desfavorable, al contrario de reconocimiento con un 87.7% favorable en cuanto a la percepción de los participantes de poseer trabajo justo, valorado y respetado.

3.4.3. Apoyo social y calidad de Liderazgo.

Figura 8.

Apoyo social y calidad de liderazgo



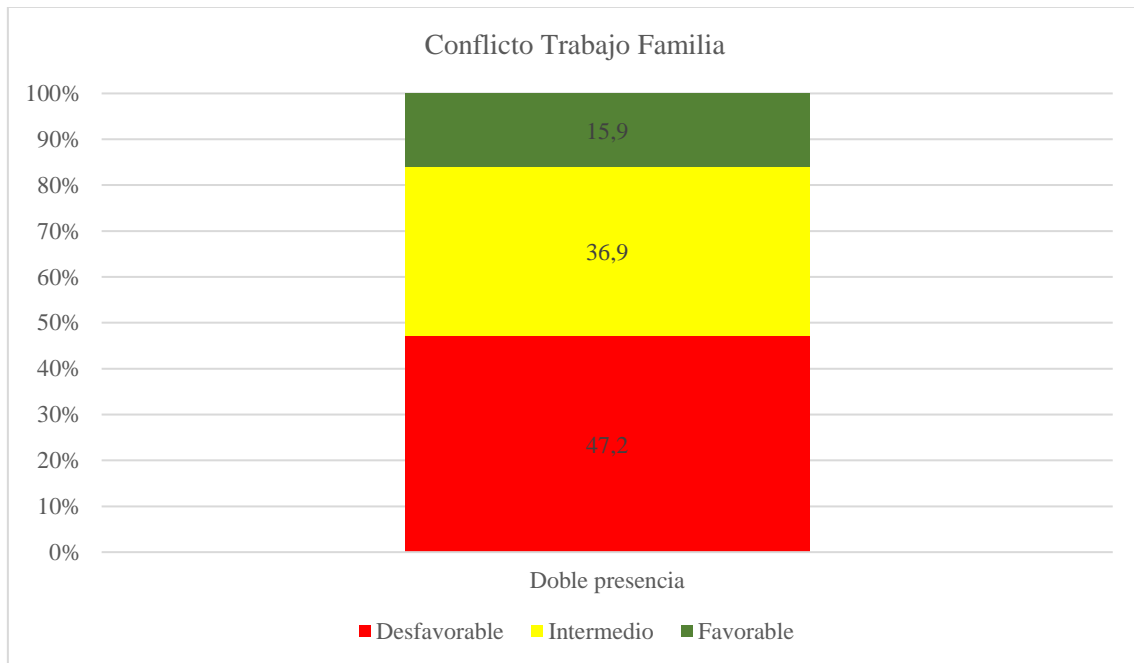
Fuente: Elaboración propia

Del total encuestado en cuanto apoyo social y calidad de liderazgo, se obtuvieron los siguientes resultados relevantes, un 56% se encuentra en una situación desfavorable en conflicto de rol, un 41,1% desfavorable en previsibilidad, 36,6% desfavorable en apoyo social de compañeros, los cuales están relacionados actividades contradictorias y falta de comunicación organizacional. Por lo contrario, se obtuvo un 39,2% en apoyo social de sus superiores, un 35,9% en calidad de liderazgo, un 36,2% en claridad de rol y un 48,9% en sentimiento de grupo, todos estos favorables lo que indica una percepción positiva en cuanto al liderazgo, relaciones interpersonales, conocimiento de objetivos, tareas y responsabilidades.

3.4.4. Conflicto trabajo familia

Figura 9.

Conflicto trabajo familia



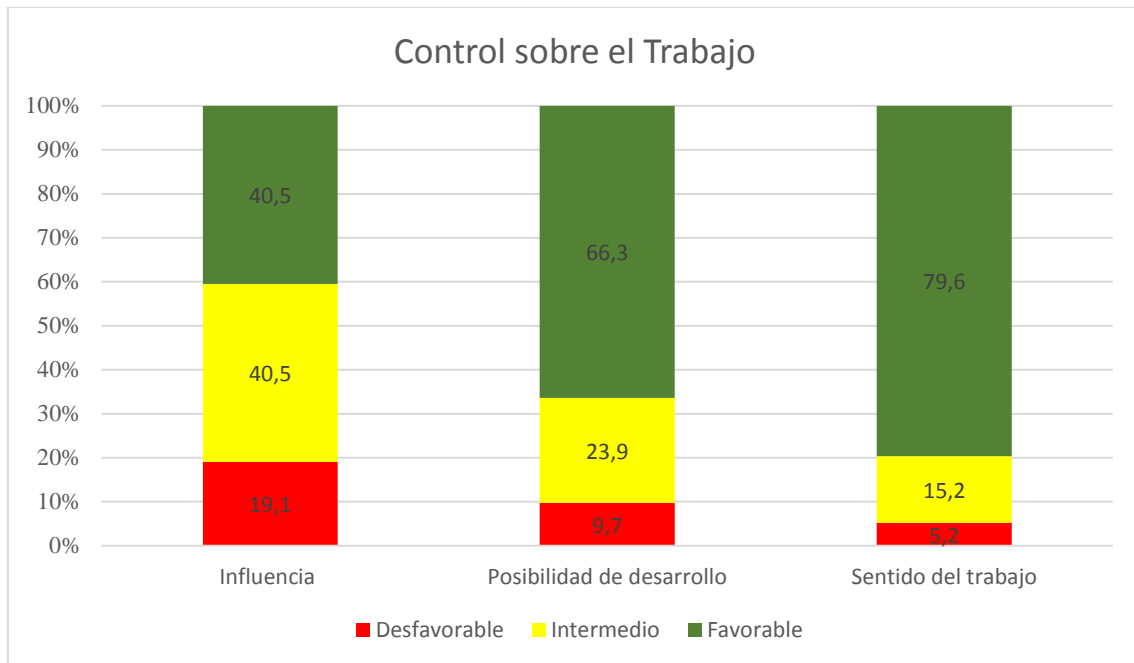
Fuente: Elaboración propia

En la dimensión conflicto trabajo familia, conformada por la sub dimensión doble presencia se obtuvieron los siguientes resultados, un 47,2% en una situación desfavorable, indicando un desgaste que perjudica las tareas domésticas y familiares.

3.4.5. Control sobre el trabajo

Figura 10.

Control sobre el Trabajo



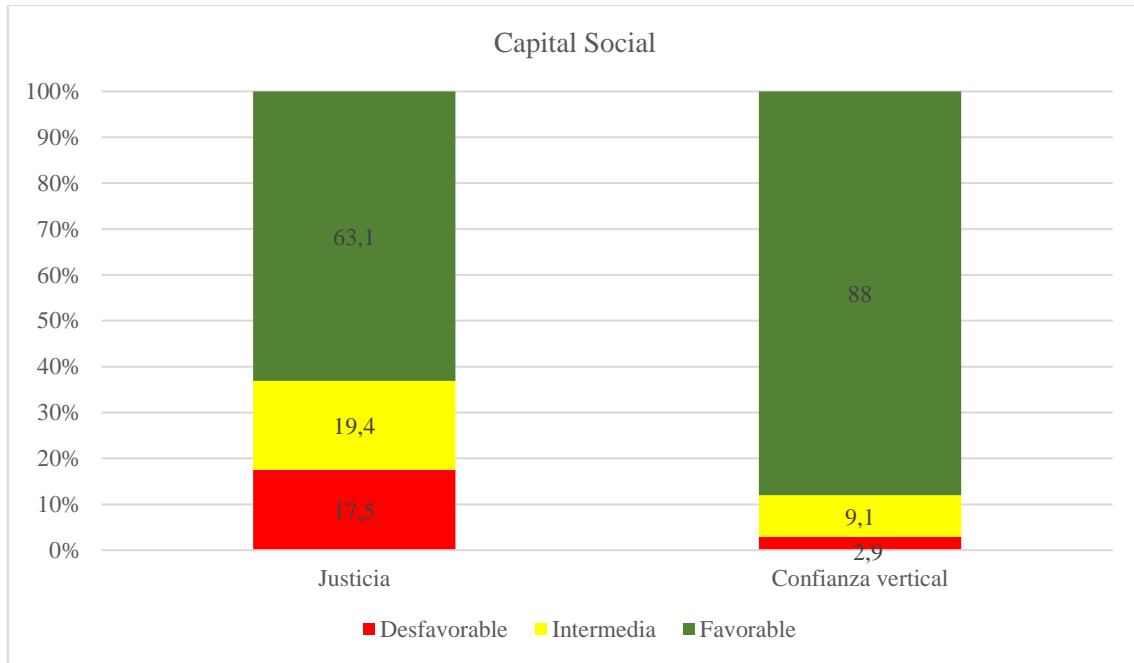
Fuente: Elaboración propia

La dimensión control sobre el trabajo se encuentra conformada por influencia con un 40,5% favorable, posibilidad de desarrollo con un 66,3% favorable y sentido del trabajo con un 79,6% favorable, las mismas que están asociadas al sentimiento de crecimiento, importancia y autonomía dentro de la empresa.

3.4.6. Capital Social

Figura 11.

Capital Social



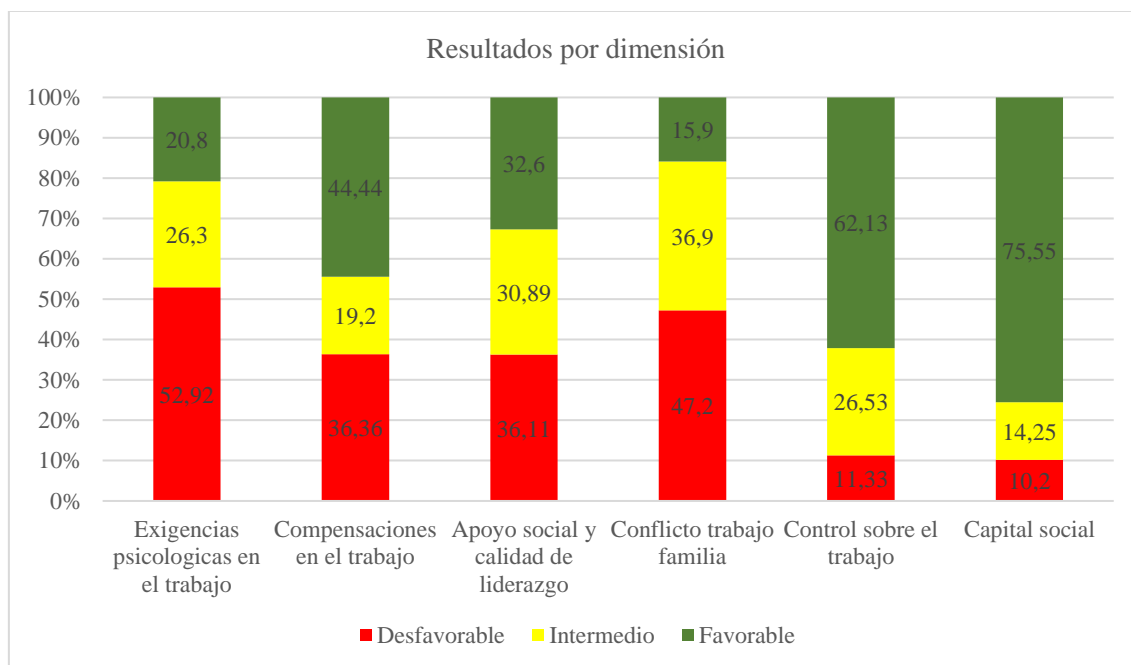
Fuente: Elaboración propia

En cuanto al capital social, un 63,1% se encuentra en una situación favorable en la sub dimensión justicia y un 88% en confianza vertical lo que denota una percepción positiva hacia las autoridades y procesos que se desarrollan en la organización.

3.4.7. Resultados por dimensión

Figura 12.

Resultados por dimensión



Fuente: Elaboración propia

Después del análisis realizado de cada sub dimensión, se obtuvo un promedio general de cada dimensión; ubicando en la situación más desfavorable con un 52,92% a las exigencias psicológicas en el trabajo, con un 47,2% al conflicto trabajo familia y un 36.11% al apoyo social y calidad de liderazgo. Por otro lado, se ubican en una situación favorable con un 44.44% a compensaciones en el trabajo, control sobre el trabajo con un 62,13% y por último con un 75.55% al capital social.

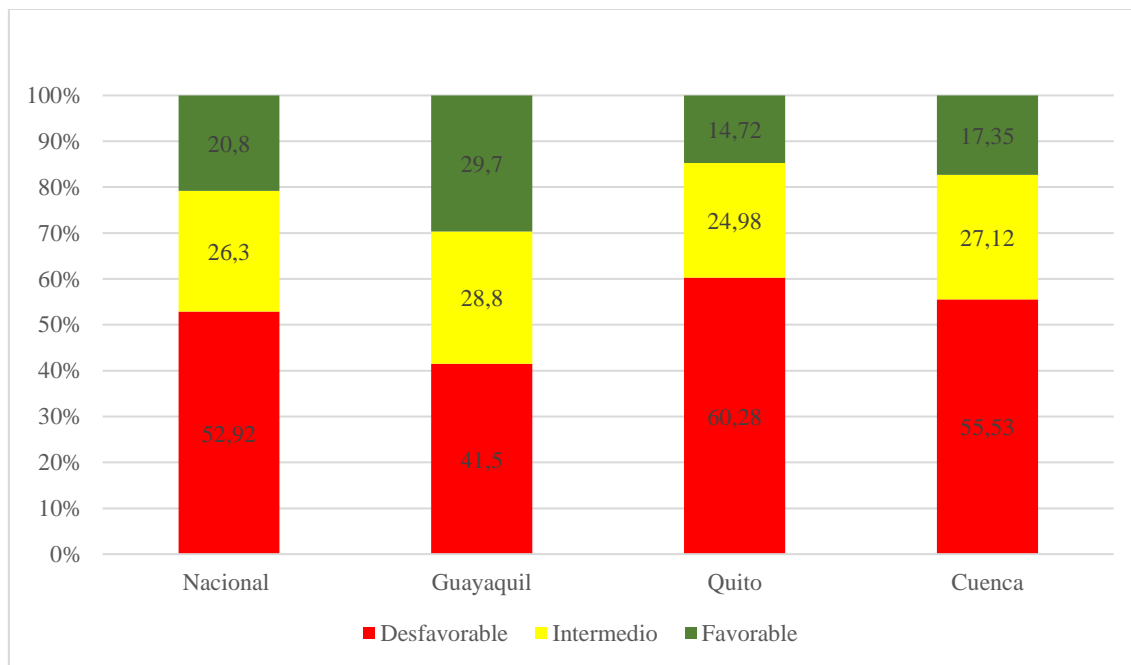
3.5. Discusión

A continuación, se hará un análisis comparativo entre los resultados obtenidos a nivel nacional y las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca en las que se encuentra el mayor porcentaje de población evaluada. Dicho análisis se realizará en base al informe generado en el Ista 21 por cada ciudad y a las dimensiones en donde existan discrepancias en sus resultados, según el promedio de las sub dimensiones que las componen.

3.5.1 Exigencias Psicológicas en el trabajo

Figura 13.

Comparación exigencias psicológicas en el trabajo



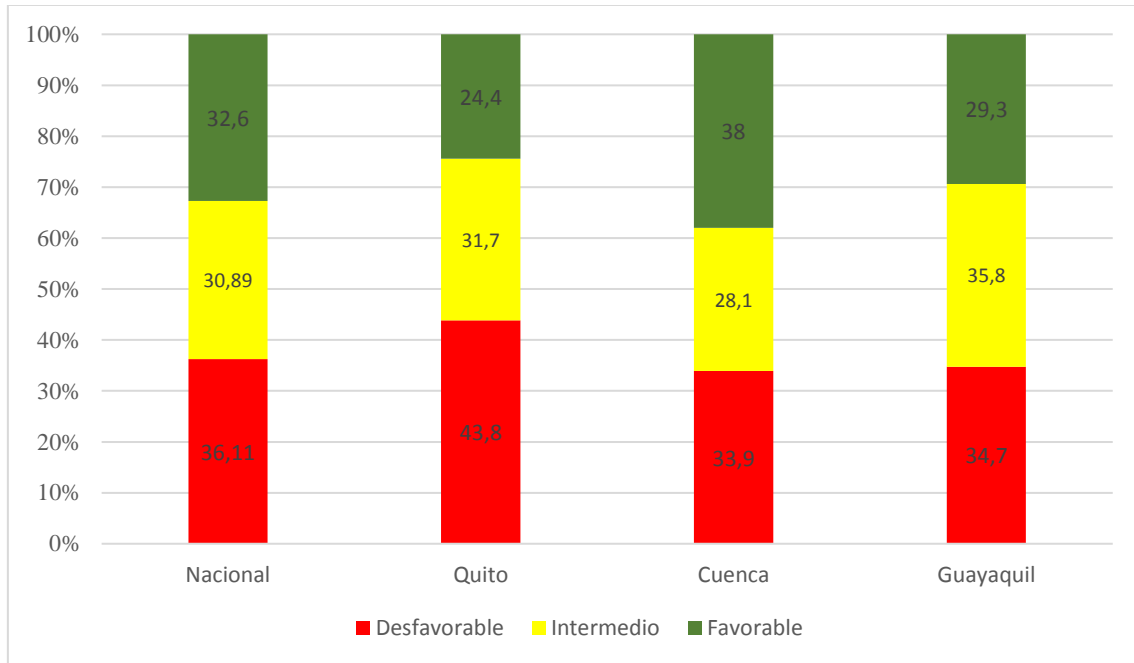
Fuente: Elaboración propia

Como se mencionó en el capítulo número dos la dimensión exigencias psicológicas en el trabajo está compuesta por cuatro sub dimensiones: exigencias cuantitativas, ritmo del trabajo exigencias emocionales y exigencias de esconder emociones. Basándonos en estos resultados obtenidos tanto a nivel nacional como en las tres principales ciudades, se puede evidenciar una correlación entre Quito y Cuenca; sin embargo, se encontró una brecha en cuanto a las exigencias de esconder emociones dando una percepción positiva en cuanto a los colaboradores de la ciudad de Cuenca y negativa en Quito. En cuanto a la ciudad de Guayaquil existe una percepción favorable en lo que respecta a las exigencias cuantitativas, emocionales, y de esconder emociones, lo que se puede evidenciar en el gráfico 7. Es necesario recalcar la situación desfavorable en la que se encuentra Colineal corp. en cuanto a la sub dimensión ritmo de trabajo, es decir su intensidad de trabajo, obteniendo resultados del 93.9% frente a 1.3% de una situación favorable, replicándose en todas las ciudades a nivel nacional. (Gráfico 1). Su posible origen según el informe generado en el Ista 21 puede estar dado por la falta de personal, una incorrecta planificación o medición de tiempos, herramientas o procesos de trabajo.

3.5.2. Apoyo social y calidad de liderazgo

Figura 14.

Comparación apoyo social y calidad de liderazgo



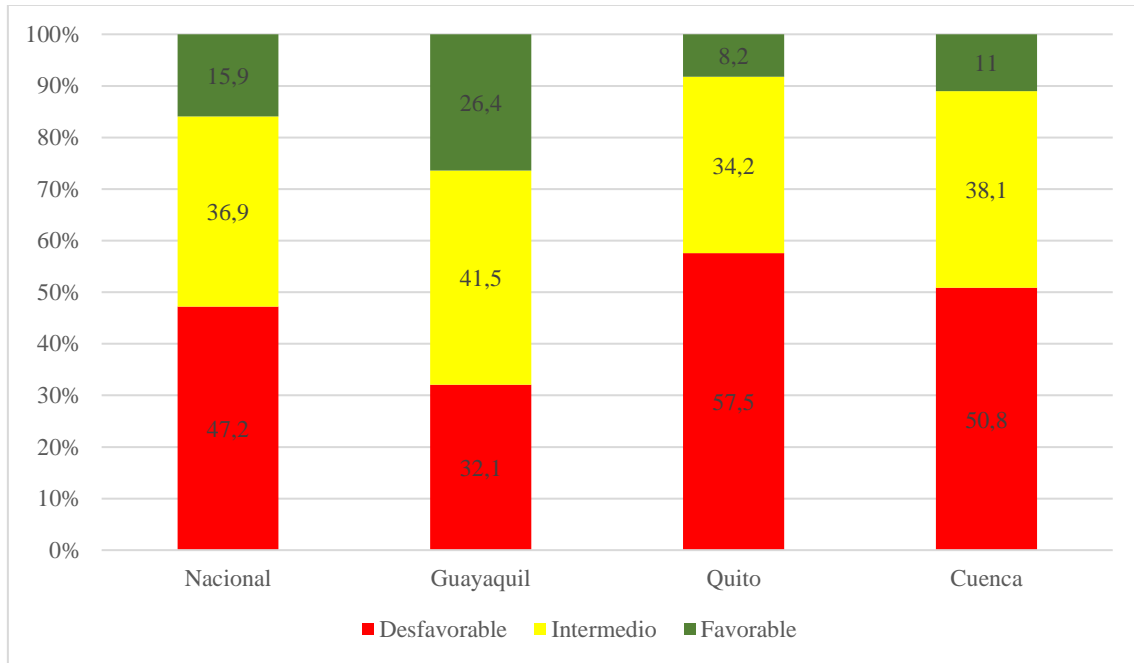
Fuente: Elaboración propia

En los resultados a nivel nacional, en cuanto al apoyo social y calidad de liderazgo, se pudo notar que, si bien existe una situación desfavorable, la brecha existente entre las cifras positivas y negativas no es alta. Sin embargo, se puede destacar la diferencia que existe entre la ciudad de Quito con un 43.8% desfavorable, Guayaquil con un 35,8% intermedio y Cuenca con un 38% favorable (Gráfico 8); dicha diferencia radica en la percepción de los colaboradores en áreas relacionadas con el apoyo social de sus compañeros, apoyo social de sus superiores, calidad de liderazgo y sentimiento de grupo (Gráfico 3). Según el Ista 21 su posible origen puede estar dado en la dificultad de cooperación y apoyo social entre compañeros de trabajo, falta de principios y de procedimientos de gestión de personal por parte de sus superiores.

3.5.3. Conflicto trabajo familia

Figura 15.

Comparación conflicto trabajo familia



Fuente: Elaboración propia

El conflicto trabajo familia se encuentra relacionado con la doble presencia, es decir la demanda tanto en el ámbito laboral como familiar, siendo su posible origen los horarios y el nivel de autonomía en el trabajo, según lo menciona el Istat 21. A nivel nacional prevalece una situación desfavorable como se puede evidenciar en el gráfico 9, además es importante recalcar los resultados obtenidos en la ciudad de Guayaquil, con un resultado del 32.1% desfavorable, a diferencia de la ciudad de Quito con 57,5% y Cuenca con 50,8% desfavorable, al evidenciar dichos datos se realizó un análisis del número personal femenino y masculino evaluado en las tres ciudades, obteniendo los siguientes datos: en la ciudad de Cuenca prevalece las mujeres en un 51.7%, en Quito existe cierta igualdad con un 49.3% de mujeres y un 50.7% de hombres, al contrario de la ciudad de Guayaquil en donde se encuentra un 66% de hombres frente a un 34% de mujeres. Lo que demuestra a mayor cantidad de mujeres, mayor prevalencia a una situación desfavorable en cuanto al conflicto trabajo familia, por lo tanto, se recomienda tomar medidas preventivas dirigidas al género femenino que ayude a contrarrestar esta situación lo cual sería beneficioso tanto para la empresa como al personal involucrado.

3.6. Conclusiones

Después de haber analizado los resultados obtenidos en Colineal corp., cabe recalcar tres sub dimensiones consideradas las más críticas, para esto se ha tomado valores mayores al 50% de prevalencia en la situación más desfavorable, dando como resultado el ritmo de trabajo, la inseguridad sobre las condiciones de trabajo y el conflicto de rol, pertenecientes a las dimensiones de exigencias psicológicas en el trabajo, compensaciones en el trabajo y apoyo social y calidad de liderazgo. Siendo las mismas un punto de partida para la elaboración de una propuesta de guía de acciones correctivas y preventivas.

CAPÍTULO 4

4. Propuesta de guía de acciones correctivas y preventivas para evitar los riesgos psicosociales en los empleados de Colineal corp.

4.1 Introducción

Como se menciona en el capítulo 1, los factores de riesgo psicosocial son aspectos de la actividad laboral que afectan a la salud del trabajador; pudiendo ocasionar complicaciones tanto a nivel físico como psicológico, lo cual es perjudicial para la empresa y los trabajadores.

Los riesgos psicosociales pueden ser ocasionados por distintos factores relacionados con la organización del trabajo, el diseño de procesos, relaciones sociales, claridad de funciones, liderazgo entre otros; siendo imprescindible realizar evaluaciones periódicas que permitan la planificación de medidas correctivas y preventivas por parte de la gerencia y personal relacionado con la salud y seguridad de la empresa, con el fin de cuidar la salud física y mental de los colaboradores.

Basándose en la evaluación de riesgos psicosociales a los empleados de Colineal corp. mediante el instrumento Ista 21 y los datos obtenidos, se procede a presentar una propuesta de guía de acciones correctivas y preventivas para el personal administrativo, logística y ventas a nivel nacional con el fin de reducir condiciones que pongan en peligro la salud mental y física de los trabajadores.

Dicha guía se encuentra dividida en las seis dimensiones que integran los riesgos psicosociales, centrándose en las sub dimensiones que han presentado resultados desfavorables e intermedios.

4.2. Exigencias psicológicas en el trabajo

- **Ritmo de Trabajo:** Constituye la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo.
 - ✓ **Posible origen:** Se puede dar por la falta de personal, mala planificación, procesos y herramientas de trabajo inadecuados, alargamiento de la jornada laboral.
 - ✓ **Nivel de exposición:** 93,9% desfavorable.

- **Acciones correctivas y preventivas:**
 - ✓ **Acciones transversales:**
 - Determinar las funciones, alcance y responsabilidades de cada departamento, de manera que se pueda establecer procesos de gestión.
 - Actualizar el manual de funciones por competencias de cada cargo por departamento, con el fin de que tanto el empleador como el empleado conozcan las funciones del cargo.
 - Revisar el perfil ideal vs el perfil real de los colaboradores que ocupan el cargo, con la finalidad de analizar el nivel de similitud y determinar las brechas existentes.
 - Valoración de cargos, con el propósito de medir la carga laboral, procesos y tiempos de las actividades de cada colaborador y determinar si es necesario la apertura de una vacante.
 - Inspeccionar de manera periódica las herramientas utilizadas en cada cargo, con el fin de evaluar su estado y una correcta distribución de las mismas.
 - ✓ **Área de ventas:**
 - Evaluación y reestructuración del horario de ventas, en conjunto con los sub gerentes de tiendas, con el propósito de crear estabilidad dentro del personal del área.
 - ✓ **Área de bodega**
 - Delegar dentro del personal de bodega, un encargado de la verificación de herramientas, su distribución y el correcto uso de las mismas.
- **Exigencias Emocionales:**
 - ✓ Son las exigencias para no involucrarnos en una situación emocional derivadas de las relaciones interpersonales que implica el trabajo.
 - ✓ **Posible origen:** Se encuentra relacionado con la jornada laboral, tiempo de exposición a las tareas, ya que a mayor exposición produce mayor fatiga emocional que requerirá tiempos más largos de reposo.
 - ✓ **Nivel de exposición:** 46% desfavorable
- **Exigencias de esconder emociones:** Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de clientes, compañeros, proveedores o superiores.

- ✓ **Posible origen:** En puestos de atención al público, estas exigencias son parte de la naturaleza de su trabajo, por lo tanto no pueden ser eliminadas, no obstante se puede desarrollar habilidades y estrategias para su manejo.
- ✓ **Nivel de exposición:** 37.5% desfavorable
- **Acciones correctivas y preventivas:**
 - ✓ **Acciones transversales**
 - Evaluación de clima laboral, ya que esto no permitirá relacionar problemas emocionales dentro de la empresa.
 - Evaluación de la relación existente entre superiores y subordinados, con el propósito de identificar falencias dentro de su relación.
 - Implementar talleres que permitan el desarrollo de habilidades y competencias con el propósito de sobrellevar posibles situaciones de desgaste emocional al tener contacto con compañeros, proveedores y especialmente con atención al cliente.
- **Exigencias cuantitativas:** Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo.
 - ✓ **Posible Origen:** Se ocasiona cuando se tiene más trabajo del que se puede realizar en el tiempo asignado, falta de personal, planificación, herramientas o procesos de trabajo inadecuados.
 - ✓ **Nivel de exposición:** 41,1% Intermedia
- **Acciones correctivas y preventivas:**
 - ✓ **Acciones transversales:**
 - Determinar las funciones, alcance y responsabilidades de cada departamento, de manera que se pueda establecer procesos de gestión.
 - Actualizar el manual de funciones por competencias de cada cargo por departamento, con el fin de que tanto el empleador como el empleado conozcan las funciones del cargo.
 - Valoración de cargos, con el propósito de medir la carga laboral, procesos y tiempos de las actividades de cada colaborador y determinar si es necesario la apertura de una vacante.

- **Área de ventas:**
 - ✓ Evaluación y reestructuración del horario de ventas, en conjunto con los subgerentes de tiendas, con el propósito de crear estabilidad dentro del personal del área.

4.3. Conflicto trabajo familia

- **Doble presencia:** Son las exigencias simultáneas, entre el ámbito laboral y familiar.
 - ✓ **Posible origen:** Puede estar dada por la carga laboral, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y con el nivel de autonomía sobre la misma.
 - ✓ **Nivel de exposición:** 47,2 % desfavorable
- **Acciones correctivas y preventivas:**
 - ✓ **Actividades Transversales:**
 - Instaurar políticas que aseguren el cumplimiento de las responsabilidades de cada colaborador dentro de su horario establecido.
 - Evitar en su máxima expresión tareas extra laborales, en el caso de ser imprescindible realizar la planificación adecuada que garantice el bienestar del trabajador.
 - Proyectos de trabajo social encaminados a mejorar problemas de carácter familiar.
 - Proyectos de trabajo social que vincules a la familia de los trabajadores con la organización.
 - ✓ **Área de ventas:** Evaluación y Planificación de horarios de trabajo, especialmente en feriados y fechas importantes.

4.4. Compensaciones del trabajo

- **Inseguridad sobre las condiciones de trabajo:** Es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales.
 - ✓ **Posible Origen:** Se relaciona con las amenazas de empeoramiento de condiciones de trabajo, por ejemplo, asignación de jornadas, anuncios de reestructuraciones empresariales.
 - ✓ **Nivel de exposición:** 57% desfavorable

- **Inseguridad sobre el empleo:** Es la preocupación por el futuro en relación con la ocupación.
 - ✓ **Posible Origen:** Tiene que ver con la estabilidad en el empleo y las posibilidades en el mercado laboral.
 - ✓ **Nivel de exposición:** 48.2% desfavorable
- **Acciones correctivas y preventivas:**
 - ✓ **Actividades transversales**
 - Fomentar una política de comunicación transversal, es decir ascendente y descendente, con el propósito de evitar rumores de pasillo y de que exista transparencia en la información que se maneja dentro de la empresa.
 - Establecer un canal de comunicación, con el fin de conocer las inquietudes o quejas que pudiera tener los trabajadores.
 - Comunicar de manera equitativa a todo el personal sobre los cambios que existirá dentro de la organización.

4.5. Apoyo social y calidad de liderazgo

- **Conflicto de rol:** Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo pudiendo suponer conflictos de carácter profesional o ético.
 - ✓ **Posible Origen:** Es frecuente cuando el colaborador debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o cuando tiene que elegir entre órdenes contradictorias.
 - ✓ **Nivel de exposición:** 56% desfavorable
- **Previsibilidad:** Disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar su trabajo de forma correcta y adaptarse a los cambios.
 - ✓ **Posible Origen:** Está relacionada con la ausencia de información y con las prácticas de comunicación, centrado en cuestiones no relevantes al trabajo. También tiene que ver con la falta de formación como acompañamiento y apoyo a los cambios.
 - ✓ **Nivel de exposición:** 41.1% desfavorable
- **Apoyo social de compañeros:** Es recibir la ayuda necesaria cuando se necesita por parte de compañeros del trabajo
 - ✓ **Posible Origen:** Tiene que ver con las prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipos de trabajo,

fomentando la competitividad individual o asignando tareas, cambios de horario de forma arbitraria o no transparente.

✓ **Nivel de exposición:** 36,6% desfavorable

- **Acciones correctivas y preventivas**

- ✓ **Actividades transversales**

- Revisión de organigrama, con el fin de determinar la unidad de mando, es decir que los colaboradores rindan cuentas a un solo jefe.
- Realizar reuniones semanales entre el supervisor y sus colaboradores, con el propósito de planificar las actividades, responsabilidades, procesos y objetivos a alcanzar, fomentando de esta manera una mejor comunicación, y que los trabajadores reciban la información necesaria para sus actividades.
- Capacitar a los directivos de cada departamento en temas relacionados al liderazgo, manejo de grupos de trabajo, con el fin de implementar un verdadero trabajo en equipo que facilite las funciones de todo el personal.
- Realizar evaluaciones de desempeño periódicas, que permitan establecer planes de capacitación, generar feedback a los directos y colaboradores y establecer indicadores de gestión a nivel departamental que permita fortalecer una cultura de trabajo en equipo.

4.6. Control sobre el trabajo

- **Influencia:** Es el margen de decisión que tiene la persona que realiza el trabajo con respecto a su actividad.

- ✓ **Posible Origen:** Tiene que ver con los métodos de trabajo empleados y si estos son participativos limitando la autonomía.

- ✓ **Nivel de exposición:** 40.5% Intermedia

- **Acciones correctivas y preventivas:**

- ✓ **Actividades transversales:**

- Fomentar una política de evaluación de desempeño mediante el cumplimiento de objetivos, con la finalidad de generar en el personal autonomía en sus funciones y a la vez mayor responsabilidad en el cumplimiento de las metas establecidas.

- Revisión del organigrama y de ser necesario una reestructuración con el propósito de dar mayor autonomía a los departamentos y eliminar procedimientos burocráticos que interrumpan el cumplimiento de metas.

4.7. Matriz para la planificación de la actividad preventiva

Para la implementación y control de la guía de actividades preventivas y correctivas propuesta, es de utilidad la matriz que se presenta en el Anexo 1, ya que permitirá establecer la acción, fechas de inicio, responsables, recursos necesarios, resultados iniciales y finales y brecha de mejora.

La evaluación de las actividades correctivas y preventivas aplicadas se realizará mediante la aplicación anual de la misma herramienta, es decir el Ista 21, lo que aumenta la fiabilidad de los resultados.

CAPITULO 5

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

La herramienta, CoPsoQ Ista 21, fue idónea para alcanzar los objetivos propuestos en esta investigación, ya que permite realizar ciertas modificaciones en su cuestionario relacionadas a los departamentos, puestos de trabajo, jornada laboral, lo cual permitió una mejor adaptación a las necesidades de la organización. Otro aspecto positivo de la herramienta, es la extensa información que proporciona acerca de los riesgos psicosociales, la metodología que utiliza y el informe preliminar que brinda, lo cual permitió describir los riesgos psicosociales existentes en Colineal, generar informes según las necesidades requeridas por la empresa lo que facilitó el análisis y evaluación de los principales factores que afectan a sus colaboradores.

Entre los datos más relevantes se pudo encontrar que los trabajadores de Colineal a nivel nacional presentan un porcentaje altamente desfavorable en cuanto al ritmo de trabajo (93.9%), siendo esta sub dimensión la base del cual se desprenden otros datos negativos obtenidos como la doble presencia (47,2%), la inseguridad sobre las condiciones de trabajo(57%), inseguridad sobre el empleo (48,2%), conflicto de rol (56%), exigencias emocionales (46%), previsibilidad (41,1%) y exigencias de esconder emociones (37,5%); las cuales están directamente ligadas a factores como la sobre carga laboral, líneas de comunicación, órdenes contradictorias, planificación de trabajo, etc.

Cabe destacar la percepción favorable de los colaboradores de Colineal corp., en aspectos relacionados al capital social y control sobre el trabajo, lo cual demuestra la confianza hacia sus superiores, que acciones y decisiones tomadas dentro de la organización son justas para el personal; además mencionan tener posibilidades de desarrollo y sentido del trabajo.

Para el desarrollo de la investigación fue fundamental la apertura y apoyo por parte de los directivos y personal de Colineal corp., lo que demuestra el interés y cumplimiento de normas y políticas tanto internas como externas relacionadas a la seguridad y salud ocupacional de sus colaboradores

5.2. Recomendaciones

Según los resultados obtenidos se evidencia una confusión en los colaboradores con respecto al cargo, funciones y alcance por lo que se recomienda una revisión global tanto de la estructura de la organización como la de cada cargo, con el propósito de delimitar y tener claro la funcionalidad de cada departamento y cargo.

Se recomienda evaluaciones periódicas sobre riesgos psicosociales, ya que los mismos son ocasionados por el contexto general del trabajo, el cual es influenciado por las contingencias diarias que se presentan en la actividad laboral, por dicho motivo las planificaciones o guías implementadas deben ser actualizadas constantemente por el personal delegado para estos temas

Es necesario como primer paso dar a conocer los resultados obtenidos en la evaluación inicial tanto lo positivo como lo negativo a toda la organización; de igual manera conformar un comité el cual incluya tanto a directivos, encargados de la salud y seguridad de la empresa y representantes de los colaboradores de la organización; ya que es importante la participación y compromiso a nivel transversal.

Se propone la implementación de la guía de acciones correctivas y preventivas presentada, ya que se encuentra formulada en base a los datos obtenidos en la investigación por lo tanto responde a las necesidades reales de la empresa.

Es imprescindible seguir fortaleciendo estos temas ya que de esto dependerá que se mantengan o mejoren los resultados, para lo cual se recomienda el uso de CoPsoQ Ista 21 dentro de las empresas, ya que es fácil de utilizar, se adapta a las necesidades de la empresa, fiable, facilita la planificación e implementación de actividades correctivas y preventivas, además de no tener costo, lo cual no demanda mayor inversión económica.

Bibliografía

- Alonso, L. (2004). La sociedad del trabajo: Debates actuales. *Reis*, 107(4), 21-48. Recuperado el 5 de Julio de 2018, de <https://www.nodo50.org/codoacodo/mayojunio07/alonso.pdf>
- Bedoya, E., Carrillo, M., Severiche, C., & Espinosa, E. (2018). Factores asociados a la satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior del Caribe Colombiano. *Espacios*, 39(2). Recuperado el 4 de Julio de 2018, de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n02/18390201.html#tres>
- Cusí, P. F. (2012). *Salud y trabajo: los nuevos y emergentes riesgos psicosociales* (Vol. 206). Madrid: Editorial UOC.
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-241. Recuperado el 1 de Julio de 2018, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342012000200012&script=sci_abstract
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2). Recuperado el 5 de Julio de 2018, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012
- Gil-Monte, P. (2016). La Batería UNIPSICO: propiedades psicométricas de las escalas que evalúan los factores psicosociales de demanda. *Archivos de Prevención de Riesgos Sociales*, 19(2). Recuperado el 3 de Julio de 2018, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1578-25492016000200002
- Gomero, R., Zevallos, C., & Llap, C. (2006). Medicina del Trabajo, Medicina Ocupacional y del Medio Ambiente y Salud Ocupacional. *Revista Médica Herediana*, 7(2). Recuperado el 4 de Julio de 2018, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2006000200008&lng=es&tlng=en
- Guardiá, J., Perú, M., & Barrios, M. (2008). Propiedades psicométricas de la batería de evaluación de riesgos psicosociales en la mediana y pequeña empresa. *Psicothema*,

20(4), 939-944. Recuperado el 1 de Julio de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/727/72720465.pdf>

Güilgüirica, M., Meza, K., Góngora, R., & Moya, C. (2015). Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 61(238). Recuperado el 1 de Julio de 2018, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2015000100006&lng=en&nrm=iso&tlng=en

Kalimo, R., El-Batawi, M., & Cooper, C. (1988). Recuperado el 1 de Julio de 2018, de Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud: http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37881/9243561022_spa.pdf;jsessionid=3B8832ADEF7E208252A5C0FD0737F?sequence=1

Moncada, S., Llorens, C., & Andrés, R. (2014). Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras. Recuperado el 5 de Julio de 2018, de [http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20\(24-07-2014\).pdf](http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20(24-07-2014).pdf)

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1). Recuperado el 5 de Julio de 2018, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002

Moreno, B., & Báez, C. (20 de Noviembre de 2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. (Universidad Autónoma de Madrid) Recuperado el 1 de Julio de 2018, de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Rentería, J., Fernández, E., Tenjo, A., & Uribe, A. (2009). Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción. *Diversitas - Perspectivas en Psicología*, 5(1), 161-175. Recuperado el 4 de Julio de 2018, de <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v5n1/v5n1a13.pdf>

Saldaña, C., Ramírez, E., Anaya, A., & Baeza, M. (2014). Evaluación de los riesgos psicosociales con el instrumento "CTCPS-MAC" -Batería para el Estudio de las Condiciones de Trabajo de Carácter Psicosocial en el departamento de Obras Públicas de un Ayuntamiento del Sur de Jalisco. *Revista Científica Salud Uninorte*, 30(3). Recuperado el 2 de Julio de 2018, de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/7094>

Sánchez, M., Pérez-Manríquez, G., & González, G. (2011). Enfermedades potenciales derivadas de factores de riesgo presentes en la industria de producción de alimentos. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(225), 300-312. Recuperado el 1 de Julio de 2018, de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57n225/original3.pdf>

Anexos

Anexo1

Tabla 2.

Matriz para la planificación de actividad preventiva

Área de Aplicación:							
Actividad preventiva	Fecha de inicio	Fecha de culminación	Responsables	Recursos Humanos y materiales	Resultados iniciales	Resultados finales	Brecha de mejora

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2

Informes generados por el CoPsoQ-istas21, (Quito, Guayaquil, Cuenca, Nacional), adjunto en CD