



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS**

MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO

**RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL CON EL
AUSENTISMO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y
OPERATIVO DEL GRUPO MAKRO EN EL PERIODO ABRIL 2013- ABRIL
2014.**

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar el
Grado de Magister en Seguridad y Prevención de Riesgos del Trabajo

Autor:

Tania Rodríguez Hidalgo

Director:

Cristian Laverde Albarracín

Quito, Ecuador

Marzo - 2015

DECLARACIÓN

Yo, Tania Rodríguez Hidalgo, bajo juramento declaro que el trabajo aquí escrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en éste documento.

A través de la presente declaración cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a éste trabajo a la Universidad Tecnológica Equinoccial, según lo establecido por la ley de propiedad intelectual, por su reglamento y la normativa institucional vigente.

**INFORME DE APROBACIÓN
DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO**

APROBACIÓN DEL DIRECTOR

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por la Señora Tania Rodríguez Hidalgo, previo a la obtención del Grado de Magister en Seguridad y Prevención de Riesgos del Trabajo, considero que dicho Trabajo reúne los requisitos y disposiciones emitidas por la Universidad Tecnológica Equinoccial por medio de la Dirección General de Postgrado para ser sometido a la evaluación por parte del Tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Quito, a los 17 días del mes de marzo del 2015.

Ing. Cristian Laverde Albarracín Mst.

AGRADECIMIENTO

A Grupo Makro y su Gerente General la Señora Patricia Burbano de Lara que me permitieron realizar la presente investigación en su empresa, prestando la información requerida, así como disponiendo al personal la colaboración en la aplicación de encuestas, cuestionarios y entrevistas.

A la Universidad Tecnológica Equinoccial, Dirección General de Posgrados, por la realización de este programa masivo de graduación, la formación académica impartida, a sus maestros por los conocimientos compartidos y mis compañeros por las experiencias vividas.

Al Ing. Cristian Laverde Director de la presente Tesis y los evaluadores de la misma Dra. Lilian Pinos e Ing. Manuel Torres, por la contribución profesional, académica y como seres humanos, en la realización de esta investigación.

DEDICATORIA

A Dios, por darme salud y fortaleza, durante mis estudios y ahora en el desarrollo de esta tesis.

A mis padres que me guían día a día con su sabiduría y amor, a mi esposo por su apoyo incondicional en el proceso y culminación de este grado profesional y a mi hijo que me motiva a ser mejor.

A aquellas personas entre amigos, familiares, compañeros y conocidos, que con su colaboración y granito de arena, me permitieron avanzar en el desarrollo de la presente tesis.

INDICE

CAPITULO I.....	1
EL PROBLEMA	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.3.1 Objetivo General	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	4
1.5 ALCANCE.....	4
CAPITULO II.....	5
MARCO TEORICO	5
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	5
2.2 MARCO TEÓRICO	6
2.2.2 Ausentismo Laboral	6
2.2.3 Riesgos Psicosociales	11
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS (MARCO CONCEPTUAL)..	14
2.4 MARCO TEMPORAL, ESPACIAL.....	16
2.5 MARCO LEGAL.....	17
2.6 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	19
2.7 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	20
CAPITULO III.....	22
METODOLOGÍA	22
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
3.1 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
3.3 METODOLOGÍA	22

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
3.3.1 Población	23
3.3.2 Muestra.....	24
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	24
3.6 TÉCNICAS PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	31
3.7 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.....	31
CAPITULO IV.....	32
RESULTADOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	32
4.1 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA.....	32
4.2 RESULTADO Y ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA.....	41
4.3 RESULTADOS Y ANALISIS DEL ISTAS 21	45
4.4 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE AUSENTISMO EN EL PERSONAL DE GRUPO MAKRO, PERIODO ABRIL 2013 – ABRIL 2014.	52
4.4.1 Ausentismo Justificado	52
4.4.2 Ausentismo Injustificado	56
4.4.3 Tasa Global de ausentismo	56
4.5 CONCLUSIONES	59
4.6 RECOMENDACIONES	62
CAPITULO V.....	64
PROPUESTAS PRELIMINARES.....	64
5.1 PROPUESTA 1	64
5.1.1 Título de la Propuesta.....	64
5.1.2 Justificación de la propuesta.....	64
5.1.3 Objetivos de la Propuesta	64
5.1.4 Estructura de la Propuesta.....	65
5.1.5 Desarrollo de la propuesta	65
5.1.6 Factibilidad de la propuesta	67
5.2 PROPUESTA 2	68
5.2.1 Título de la Propuesta.....	68

5.2.2	Justificación de la propuesta.....	68
5.2.3	Objetivos de la Propuesta	69
5.2.4	Estructura de la Propuesta.....	69
5.2.5	Desarrollo de la propuesta	70
5.2.6	Factibilidad de la propuesta	71
5.3	BIBLIOGRAFÍA.....	72
ANEXO 1.	<i>Encuesta aplicada en forma anónima al personal operativo y administrativo de Grupo Makro</i>	<i>74</i>
ANEXO 2.	<i>Guía de entrevista, aplicada a Gerencias y Jefaturas involucradas con el área de Seguridad y Salud Ocupacional de Grupo Makro.....</i>	<i>75</i>
ANEXO 3.	<i>Solicitud de permiso utilizado por talento humano dentro de la empresa</i>	<i>76</i>
ANEXO 4.	<i>Confiabilidad de la encuesta diseñada por la autora</i>	<i>77</i>
ANEXO 5.	<i>Cuestionario ISTAS 21 versión media aplicada al personal de Grupo Makro</i>	<i>79</i>
ANEXO 6.	<i>Guía rápida de utilización software ISTAS 21</i>	<i>90</i>

CAPITULO I EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El ausentismo laboral, en el medio organizacional, ha estado presente desde el momento que surge el trabajo como medio utilizado por el hombre para satisfacer sus necesidades y la de los demás, a través de la contraprestación del servicio, pero que se ha investigado al respecto sobre dicha temática. Las evidencias a lo largo de la historia ubican al ausentismo como un indicador de pérdidas en la productividad de una empresa, pues a consecuencia del mismo se debe reubicar personal, disminuir la productividad o dejar de atender las demandas de los clientes.

Muchos países en su lucha por combatir el ausentismo, intentan conocer cuál ha sido la tendencia y evolución de este fenómeno, con la finalidad de poner en marcha controles significativos que permitan disminuir las faltas justificadas o injustificadas del trabajador a su puesto de trabajo y la reducción del costo que ello implica para la empresa.

El área científica ha dedicado sus esfuerzos a estudiar a profundidad, el origen, las causas, consecuencias y entre otras, del ausentismo. Estas investigaciones pretenden encontrar donde se encuentran las raíces del ausentismo y determinar si el carácter de origen es: sociológico, psicológico o pedagógico.

Bajo este contexto la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el ausentismo y las condiciones psicosociales del trabajo en el personal administrativo y operativo de una empresa de prestación de servicios de monitoreo e instalaciones de alarmas, y seguridad privada. Aunque el enfoque tomado apenas acoge un fragmento de las investigaciones de interrelación del ausentismo con factores de distinta índole, se orienta hacia una empresa perteneciente a amplio sector empresarial.

En el Ecuador las empresas de seguridad privada surgen a comienzos de los años setenta cuando se introdujo la primera empresa internacional con el nombre de Wackenhut por oficiales del ejército ecuatoriano que habían permanecido en los Estados Unidos por estudios o servicios de agregaduría

militar, y vieron la oportunidad de un nuevo mercado proporcionado por la instalación de empresas petroleras internacionales en Ecuador. Con el petróleo se vino un desarrollo rápido de la banca y otras instituciones internacionales que requerían de seguridad privada. Después del boom petrolero de los setenta vino el boom de crecimiento de la banca en los años ochenta y entretanto había crecido también la industria nacional y empezaron a surgir los centros comerciales en Quito y Guayaquil, extendiéndose posteriormente a casi todo el país, Gallegos. B (2012). La regulación de la seguridad privada en Ecuador: globalización, delincuencia y control civil de las Fuerzas del Estado. *Revista de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador*, 10(17), 161.

Pero que tan fuerte fue en sus inicios la regulación de estas empresas en el país, en el mencionado artículo, señala García:

Las empresas nacionales de diverso tamaño crecieron velozmente con escaso control y normatividad por parte del Estado. Tan fácil parece haber sido el proceso de constitución de las mismas que hasta la fecha se puede encontrar en el internet anuncios que ofrecen servicios jurídicos para el efecto, que incluyen una tramitación rápida, con bajo capital y costos mínimos de toda la operación que culmina en la entrega de todos los papeles habilitatorios al cliente. Los tramitadores aseguran un servicio rápido debido a que tienen “contactos internos para el desarrollo agilitado de la obtención de los permisos de operaciones”. Contratando a militares en servicio pasivo y capacitando a conscriptos para las áreas operativas.

Las asociaciones gremiales de este grupo empresarial, han intentado agruparse y acoger la mayor cantidad de empresas, en tal proceso nació la Cámara de la Seguridad Privada de Ecuador (CASEPEC), que tiene el propósito de defender al gremio y expandir la doctrina de la seguridad privada que es propia de la actividad, muy distinta a la de la Seguridad del Estado y ciudadana. Como lo indica la cámara, los administradores de estas empresas tienen la responsabilidad de capacitar al personal de acuerdo con la ley. García. B (166-167)

Sin embargo la realidad que enfrentan estas empresas es muy distinta, pues la plaza laboral ofrece un porcentaje grande de trabajadores que no han hecho la

conscripción o en el peor de los casos ni siquiera han concluido sus estudios secundarios, y aun cuando está vigente la Ley de Capacitación que obliga al personal operativo a recibir una formación básica de 120 horas, en materias jurídicas, de relaciones humanas, seguridad privada y manejo de armas, la mayoría no empresas no cuentan con este perfil laboral. Aun así arrancan y mantienen sus operaciones, trasladando la presión y responsabilidad a su personal, que preparado o no responde a las demandas contractuales de los clientes, día a día.

Turnos rotativos, trato con clientes internos y externos, des arraigamiento familiar, horas extras y demás factores psicosociales, que sumadas a los parámetros antes mencionados coadyuvan a incrementar el ausentismo laboral de estas empresas, indagar en esta relación justamente es el propósito del presente estudio, que además abarcará no solo al personal operativo sino al administrativo de una empresa con una amplia trayectoria en el medio, durante un año de labores, que como antecedente nunca antes dentro de su tiempo de existencia, ha registrado el ausentismo de su personal.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Existe una relación importante entre la existencia de los factores de riesgo psicosocial con el ausentismo laboral en el personal administrativo y operativo del Grupo Makro en el periodo abril 2013 – abril 2014?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

- Demostrar qué relación existe entre la presencia de los factores de Riesgo Psicosocial y el ausentismo laboral en el personal operativo y administrativo de Grupo Makro en el periodo objeto de estudio.

1.3.2 Objetivos específicos

- Evaluar los factores de riesgo psicosocial aplicando una metodología internacionalmente reconocida en el personal administrativo y operativo del Grupo Makro.

- Demostrar las causas principales del ausentismo en el periodo y muestra de estudio.
- Mostrar los meses del año que con mayor frecuencia se producen las ausencias al trabajo.
- Explorar la existencia de los factores de Riesgo Psicosocial entre los trabajadores objeto de estudio.
- Caracterizar el ausentismo laboral en el personal administrativo y operativo del Grupo Makro.
- Proponer medidas preliminares para corregir los problemas encontrados.

1.4 JUSTIFICACIÓN

A nivel institucional el presente estudio contribuirá a identificar los factores de riesgos psicosociales, que coadyuvan a incrementar los índices de ausentismo de la empresa, proponiendo soluciones mínimas que permitan mejorar dichos índices. A partir de los resultados se podrán establecer parámetros comparativos entre las distintas áreas con el fin de aplicar medidas específicas. El sector empresarial al cual está dirigido el presente estudio, es amplio y aún creciente, por lo que el aporte y hallazgos encontrados serán antecedentes importantes que permitirán extrapolar los principales motivos del ausentismo laboral en relación con los riesgos psicosociales, de un personal altamente expuesto; hacia las demás empresas del sector.

1.5 ALCANCE

La presente investigación va desde la recopilación de la información que el área de Talento Humano mantiene: registros de asistencia diario, permisos por enfermedad y reportes de ingreso y salida tomados vía radio del personal operativo y que está en custodia del Jefe de Operaciones, hasta el análisis de la relación que existe entre el ausentismo con los factores de riesgo psicosocial, evaluados a través de la aplicación de encuestas y cuestionarios, en el personal operativo y administrativo del Grupo Makro.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Dentro de esta temática, se ubica el estudio realizado por E. Merizalde. (2007) en su Proyecto para conocer las causas del estrés laboral y como hacer frente a estas reacciones del organismo del ser humano en la Agencia El Inca y Sucursal Latacunga del Banco Pichincha, cuyo aporte respecto a la necesidad de la evaluación psicosocial indica que:

“A partir de la constancia de una serie de “anomalías” o disfunciones que hagan sospechar que existen problemas de índole psicosocial. Por ejemplo un cúmulo de quejas, un absentismo elevado, una baja productividad, etc. Esta situación se puede dar en una sección o departamento determinado de la empresa, o puede tener un carácter amplio.”

En el mismo trabajo se menciona acerca del costo del estrés, cita para esto el trabajo desarrollado por una firma consultora canadiense llamada Chrysalis el “estrés es responsable del 19% del ausentismo laboral”, esta cifra que se menciona en esta investigación no tiene una referencia del lugar o población, pero bien puede darnos una idea de lo que la presente investigación pueda arrojar respecto a la relación del ausentismo y los factores psicosociales.

Dentro de las conclusiones que pretendemos puedan aportar a la presente investigación, se orienta a motivar al departamento de Recursos Humanos de la institución sobre la problemática planteada en dicho trabajo, así también y dentro de las medidas mínimas se harán propuestas dirigidas a dicho departamento en Grupo Makro.

En una línea distinta pero que aporta a la presente investigación, se analizó el trabajo de S. Pichucho (2008), con su “Propuesta para disminuir la rotación y ausentismo en un área de Andinatel”, si bien el enfoque de este trabajo no se realiza desde las mismas aristas y se dirige hacia otro sector laboral, nos ayuda con las posibles propuestas que dentro de la empresa en estudio podremos proponer para disminuir los índices de ausentismo.

A nivel internacional las investigaciones relacionadas con el ausentismo son de distinta índole y con distintos enfoques, y sin duda son un aporte para el presente trabajo.

Se analizó la Tesis de G. Navarro (2012), "Ausentismo Laboral de los empleados de la Gerencia de Personal y su incidencia en los costos en la empresa CVG Bauxilum Puerto Ordaz Estado Bolívar", dentro de los objetivos específicos de la autora se plantea determinar los factores que generan el ausentismo laboral de los empleados de la Gerencia de Personal en la empresa en estudio a partir de variables personales (edad, sexo, transporte, salud), profesionales (cargo, antigüedad, funciones) y organizacionales (objetivos, clima, motivación), justamente y dentro de esta pequeña fracción de relación, se encuentra enmarcada la presente investigación, de ahí la importancia y el aporte de esta investigación, al presente trabajo.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.2 Ausentismo Laboral

Conceptualización del Ausentismo Laboral

La Organización Internacional del Trabajo define el ausentismo como: la no asistencia al trabajo por parte de un empleado del que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales y las huelgas.

Para Idalberto Chiavenato, autor brasileño de amplia trayectoria, reconocido y admirado en su país y Latinoamérica, por su aporte a la Administración de empresas y Recursos Humanos.

El ausentismo o absentismo es la frecuencia y la duración del tiempo de trabajo que se pierde cuando los colaboradores no se presentan al trabajo; constituye la suma de los periodos en los cuales los colaboradores se encuentran ausentes del trabajo, sea por falta, por retraso o por algún motivo. (Chiavenato. I., 2009, Gestión del talento humano)

Clasificación del Ausentismo Laboral

Al respecto de la clasificación varios autores, aportan con sus definiciones.

1. Según Idalberto Chiviato, el ausentismo puede ser:

- Parcial: Considera solo el personal en actividad normal y únicamente las faltas y retardos convertidas en horas, pero relacionadas con: Faltas injustificadas por certificados médicos o Faltas por motivos médicos no justificados. Retardos por motivos justificados o no justificados.
 - Ausentismo general (mixto): Relacionado con el personal ausente durante el periodo prolongado por: Vacaciones, licencias de toda clase, ausencias por enfermedad, maternidad y accidentes de trabajo.
2. Para María de la Luz Balderas Pedrero, el ausentismo se clasifica en:
- Ausentismo justificado: El que se produce con autorización
 - Ausentismo injustificado: Las faltas del trabajador cuando no avisa, y por lo tanto, no hay autorización.
3. Agustín Reyes Ponce, clasifica el ausentismo como:
- Ausentismo mental
 - Ausentismo físico, el cual a su vez se divide en justificado en injustificado y estos últimos se subdividen en parcial y total, en función de la extensión de la ausencia.

El mismo autor define al ausentismo mental como toda asistencia física del trabajador pero su pensamiento se encuentra en otra parte distante, por lo cual se presume que si caracterización podría intentarse sobre la base de la fluctuación de los índices de productividad, sin embargo, existe la salvedad de que no toda fluctuación de los índices mencionados podría ser atribuida a este fenómeno.

El ausentismo físico definido por el autor como toda aquella inasistencia personal a las labores cotidianas pactadas contractualmente con la empresa; ese tipo de ausentismo se puede dividir en físico justificado y en físico no justificado.

Ausentismo físico justificado: Definido como la inasistencia a las labores cotidianas, que derivan de una incapacidad o imposibilidad real de acudir al centro de trabajo, esta inasistencia puede obedecer factores educativos, como por ejemplo: estar disfrutando de una beca oficial, o factores médicos tales como puede ser sufrir incapacidad maternal, o postoperatoria, así como estar atravesado por una enfermedad grave o por haber sufrido un accidente de trabajo, entre otros; obedece también a factores de tipo laboral como puede ser

encontrarse en el cumplimiento de una comisión oficial que obligue a ausentarse al trabajador y finalmente a condiciones jurídicamente reglamentadas como lo son el disfrute de vacaciones y descansos semanales y los días festivos. El ausentismo físico injustificado se divide a su vez en ausentismo por jornada completa y ausentismo por jornada parcial, los ejemplos anteriormente mencionados corresponden a la primera subclasificación, por lo que toca al ausentismo justificado parcial, el cual solo se presenta por razones médicas laborales.

Ausentismo físico injustificado: El ausentismo físico injustificado se define como la inasistencia no esperada de un empleado a su centro de trabajo explicando motivos ficticios o no justificados, como el anterior ausentismo este también se clasifica en total o parcial.

El ausentismo físico injustificado es total cuando la ausencia se prolonga a lo largo de toda la jornada como en el caso de las faltas, las licencias y las incapacidades ficticias. El ausentismo físico injustificado es parcial, temporal o incompleto cuando la ausencia no abarca la totalidad de la jornada, es decir, cuando se he llegado tarde, salido temprano, o solicitando un permiso destinado a resolver un asunto en particular.

Los causales del ausentismo, como ya hemos mencionado son diversos y pueden tener origen en distintos aspectos de carácter, económico, social, laboral, psicosocial, siendo motivo del presente estudio la relación del ausentismo con los factores psicosociales en una empresa de servicios.

Causas del ausentismo

“Al estudiar el absentismo, se debe partir de la base de que es un fenómeno complejo con múltiples causas y factores relacionados. De hecho, es un comportamiento integrado y relacionado con otras experiencias y conductas laborales y no laborales”. Peiró, J. (2008)

En este contexto, varios autores plantean los causales del ausentismo, entre ellos:

Chiavenato, I. (2004), plantea como principales causas del ausentismo laboral las siguientes:

- Enfermedad comprobada.
- Enfermedad no comprobada.

- Razones familiares.
- Retardos involuntarios por fuerza mayor.
- Faltas voluntarias por motivos personales

Reyes, A. considera que las causas que están produciendo el ausentismo son las siguientes:

- La lejanía de la empresa y el hecho de contar con sistemas de transporte inadecuado o ineficiente.
- Las enfermedades, sobre todo de tipo crónico.
- La lenidad por parte de la empresa al tolerar esas faltas de asistencia o puntualidad sin sanción directa o indirecta.
- La actitud de descontento frente a la empresa que se materializa en una especie de protesta en esas inasistencias o retrasos.
- El desacoplamiento de un trabajador en su puesto que le hace dejar de asistir a él con el menor pretexto.

En el libro *El Absentismo Laboral*, Peiró J. (2008), se mencionan las siguientes como causas del ausentismo, relacionadas con distintas problemáticas.

Gestión de R.R.H.H. y de Personal:

- Problemática relacionada con la gestión de RR. HH. y de personal
- Estrés laboral y excesiva carga de trabajo.
- Insatisfacción laboral; desmotivación laboral; miedo a perder el trabajo; frustración respecto a las expectativas de la vida profesional; gente que no le gusta el trabajo, tenga las expectativas que tenga.
- Ausencia de posibilidades de promoción.
- Política de personal limitada (no adaptación de puesto de trabajo, acercamiento al lugar de residencia).
- Las disfunciones de la propia organización, disfunciones organizativas como los cambios intempestivos.
- Cambios empresariales y estructurales o del proceso productivo.
- Temporalidad y precariedad del empleo.
- Políticas de empleo de sustitución por personas más efectivas o con menos costes (los antiguos generan derechos).

Con otros en el trabajo:

- Mobbing.

- Relación con los compañeros.

Conciliación familiar y personal:

- Ansiedad familiar.
- Las relaciones afectivas, la gente que se siente sola, que no tiene pareja o ésta es insatisfactoria.
- Atención a familiares, mayores y menores.
- Hijos: adaptación de horarios a horarios de hijos; dedicación emocional a los niños y sentimiento de culpabilidad.
- Conflictos familiares (de pareja, hijos padres).
- Separaciones y divorcios.
- Tiempo familiar y tiempo de ocio (vida personal, adicción a la televisión, disfrute de las fiestas «absentismo fallero»).
- Necesidad de tiempo para realizar el trabajo del hogar.

De salud emergentes por motivos extralaborales:

- Surmenage o cansancio crónico.
- Enfermedades emergentes, falta de tratamiento y diagnósticos (por ejemplo, fibromialgia).
- Alcoholismo y drogas.
- Adicciones, ludopatía.
- Adicciones de conductas (personas que necesitan tener bajas para llamar la atención, personas que tienen dolencias psicosomáticas).

Otras situaciones

- Medida de presión para negociar despidos.
- Falsos accidentes.
- Intereses ajenos que prevalecen (compatibilizar el trabajo con los estudios sin flexibilidad en días libres).
- Personas de mayor edad que siguen trabajando para llegar a la jubilación con una pensión digna.

Consecuencias del ausentismo laboral

“Las consecuencias y los costes del absentismo son diversos”. Peiró, J. (2008), así inicia el análisis de esta sección en el Libro El Absentismo Laboral.

Consecuencias económicas; para el trabajador, pues debido a la ausencia puede no percibir el 100% del salario, para la empresa que incurre en los gastos por sustitución del trabajador ausente.

“Las empresas pierden dinero y productividad e incluso clientes: «Hay empresas que te preguntan tu nivel de absentismo a la hora de contratar con tu empresa».” Peiró, J. (2008)

“En organizaciones que trabajan a turnos generan problemas que se han de resolver sobre la marcha. Dimensionar la plantilla justa es difícil y la gestión de las horas extras está constreñida por el límite establecido por ley.” (Peiró, J. 2008).

Davis, (2007) coincide con Peiró, J. (2008), en la afectación que el trabajador sufre ante el ausentismo respecto su salario, a esto suma la seguridad en el trabajo, en el bajo rendimiento, la calidad de la mano de obra, reincorporación al trabajo, los justificantes para faltar y deficiencias en los servicios que impiden un buen desarrollo y el logro de objetivos.

2.2.3 Riesgos Psicosociales

Conceptualización

“Para el Comité Mixto OIT-OMS (1984), los factores de riesgo psicosocial en el trabajo abarcan las interacciones entre el medio ambiente laboral, las características de las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo.” Ortiz, A. (2011), Guía Sicosocial.

En legislaciones como la española, se contemplan a los riesgos psicosociales como “emergentes, tan importantes o más que cualquiera de los riesgos más conocidos o clásicos”, tal como se menciona en el Manual para la identificación y evaluación de riesgos laborales de la Universidad de Cataluña, en este mismo manual habla de las evidencias científicas que confirman que la exposición a los factores de riesgo psicosocial afectan a la salud. A corto plazo se manifiesta a través de lo que denominamos estrés, que incluye diversos aspectos de la salud física, mental y social.

En países industrializados algunas empresas disponen de instalaciones deportivas, actividades físicas relajantes u orientación para superar el estrés.

Estas medidas no sólo tienen un fin altruista; también responden a un propósito empresarial. Por ejemplo, la empresa de seguridad Kennecott Corporation (E.E.U.U.) constató que el ausentismo laboral disminuyó en un solo año un 60%, después de incorporar un programa de orientación. La compañía de Seguros Life Insurance (Canadá) experimentó una reducción del 22% en el ausentismo y un aumento en la productividad tras implantar un programa de ejercicio físico. (Hünemann, C.) (2004) (Eds.)

A largo plazo la exposición a los riesgos psicosociales puede provocar alteraciones cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinas, musculoesqueléticas y de la salud mental, que por ende traen consecuencias como ausentismo laboral.

Condiciones de trabajo y ambiente de laboral

En el mismo manual, las condiciones de trabajo y ambiente laboral están subclasificadas como:

- Características del empleo
 - a. Salario
 - b. Estabilidad
 - c. Antigüedad en la empresa
- Características de la empresa
 - a. Tamaño
 - b. Imagen social
 - c. Ubicación
 - d. Diseño del lugar de trabajo
- Estructura de la organización
 - a. Competencias
 - b. Estructura jerárquica
 - c. Estilo de mando

- d. Canales de Información y comunicación
 - e. Pausas y descansos
 - f. Horario de trabajo
 - g. Trabajo a turno y nocturno
 - h. Funciones y tareas
 - i. Ritmo de trabajo
 - j. Monotonía
 - k. Relaciones entre departamentos y personas
 - l. Desarrollo profesional (formación y promoción)
 - m. Introducción de cambios
- Características de la tarea
 - a. Carga mental
 - b. Desempeño del rol
 - c. Minuciosidad
 - d. Contenido del trabajo
 - e. Responsabilidad
 - f. Automatización
 - g. Autonomía – Iniciativa del trabajador
- Factores Individuales
 - a. Factores exógenos: Vida familiar, entorno social, estilo de vida, situación socioeconómica, entre otras.
 - b. Factores endógenos: Personalidad, experiencia, edad, motivaciones, actitud, aptitud, toma de decisiones, manejo de conflictos, tiempo de reacción, entre otros.

Evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo

La evaluación de riesgos psicosociales es parte integral y necesaria del proceso de evaluación de riesgos que exige la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Y como parte de la evaluación de riesgos, consta de la identificación

de los riesgos psicosociales de los trabajadores expuestos a ellos y de la valoración cualitativa y cuantitativa de riesgo psicosocial. (Mansilla, F.) (s.f.)

Existen un sin número de metodologías para evaluar riesgos psicosociales, no todas aplicables a la realidad de nuestro país. Durante la experiencia laboral de la autora, ha encontrado que la mayoría de empresas utilizan para medición de Riesgos Psicosociales las siguientes metodologías:

- F-Psico, elaborada y publicada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) el año 1998, que se encuentra en fase de revisión para su actualización y utilización en Cataluña y con la intención de que los agentes sociales participen.
- Test de Navarra del Instituto Navarro de salud Laboral, que impulsó la unificación de criterios de distintos profesionales de Psicología, para establecer una metodología de evaluación de riesgos psicosociales.
- ISTAS 21, metodología para la evaluación e intervención preventiva ante el riesgo psicosocial, adaptación española del CoPsoQ desarrollado por el AMI (Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca).

Todas estas metodologías válidas y reconocidas internacionalmente, que ante la ausencia de metodologías propias del país pueden ser aplicadas y adaptadas a nuestra realidad empresarial.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS (MARCO CONCEPTUAL)

Ausentismo Laboral: Es la ausencia al trabajo de la persona que lo realiza, ya sea por enfermedad o por causas variadas y diferentes (sociales, familiares, administrativas). Es la diferencia entre el tiempo contratado y el tiempo trabajado, lo que es igual al tiempo perdido.

Ausentismo: La falta de presencia o tiempo en que uno está ausente.

Autonomía – Iniciativa del trabajador: La autonomía es el grado en que el trabajo da libertad e independencia al individuo para organizarse el trabajo y para determinar los métodos que deben utilizarse. Se puede ejercer control sobre el ritmo de las tareas, orden de estas, duración y distribución de las pausas, adaptaciones del horario, establecimiento de objetivos, normas etc.

Carga mental: La carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se somete al trabajador durante su jornada laboral (INSHT, 2002). De

manera que la carga de trabajo, tanto física como mental, es un factor de riesgo presente en muchas actividades laborales.

Clima Organizacional: Conjunto de características que determina el ambiente de trabajo percibido por los individuos y se considera un factor fundamental en la influencia de su comportamiento.

Desarrollo profesional (formación y promoción): Posibilidad de promocionar y desarrollarse profesionalmente, que actúa en la mayoría de los casos como un catalizador de las actitudes y motivación de los empleados.

Estrés Laboral: Son las respuestas dañinas físicas y emocionales que ocurren cuando los requerimientos del trabajo no se corresponden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajo.

Factores Psicosociales: Consiste en interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción, las condiciones de la organización y las capacidades del trabajador, sus necesidades y cultura, todo lo cual a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud y rendimiento.

Fatiga Laboral: Es un sentimiento doloroso y una dificultad incapacidad para actuar según los requerimientos laborales.

Jornada de trabajo: Número de horas que el trabajador debe prestar su servicio.

Monotonía: Todo trabajo contiene elementos que lo pueden hacer interesante y enriquecedor o por el contrario lo pueden convertir en desagradable, molesto y aburrido.

Motivación Laboral: Es el grado de interés de una persona por la actividad que realiza.

Necesidad: Estado o condición de un organismo que surge de la falta de cualquiera de las sustancias o elementos necesarios para la supervivencia de la especie.

Personal Administrativo: Incluye el personal de apoyo y operativo no comprendido en otras áreas, como son: secretarías, auxiliares administrativos, entre otros.

Personal Operativo: Comprende únicamente al personal cuyo trabajo está relacionado directamente con los procesos de abastecimiento, producción y distribución, excepto aquél cuyas labores son de dirección o supervisión técnica y administrativa.

Productividad: Es el criterio con el cual se mide la eficiencia laboral o incremento de funciones que se realizan en un período determinado de tiempo para la obtención de metas.

Responsabilidad: Lo que en apariencia puede ser un factor con claras connotaciones negativas para el trabajador (responsable en cuanto a pérdidas de bienes, defectos en la producción, incluso de accidentes laborales) tiene, o puede tener al menos, su parte positiva, si se articula esa responsabilidad con los factores adecuados para que de hecho sea un enriquecimiento de la tarea del trabajador, esto es, que sea responsable.

Ritmo de trabajo: El ritmo de trabajo trata del tiempo requerido para la realización del trabajo y puede estar determinado por los plazos ajustados, por la exigencia de rapidez en las tareas, por la recuperación de retrasos, por la velocidad automática de una máquina, por la competitividad entre compañeros, por las normas de producción, por la cantidad de trabajo a realizar, por el control jerárquico directo con presiones de tiempo, etc.

Toma de decisiones: Selección de un curso de acciones de alternativas, es decir que existe un plan un compromiso de recursos de dirección o reputación.

2.4 MARCO TEMPORAL, ESPACIAL

Grupo Makro fue fundada el 9 de Agosto de 1999, con la visión de brindar un servicio de calidad y seguridad a sus clientes, el mismo que se lo ha sabido ganar en base al esfuerzo y dedicación diaria de todos sus colaboradores, posicionándose en un mercado altamente competitivo, que en la actualidad tiene muchos ofertantes.

Grupo Makro es un grupo empresarial que está conformando por dos empresas, la una dedicada a prestar servicios de comercialización, instalación de quipos electrónicos de seguridad y alarmas, mientras que la otra presta servicios de seguridad privada, que incluyen la vigilancia armada y monitoreo de los sistemas de alarmas.

El estudio se realizará en este Grupo empresarial, considerando en forma global a su personal, es decir se contabiliza al personal operativo y administrativo de las dos empresas que da el total de la población detalla en un apartado del capítulo 3. La recopilación de la información para los índices de

ausentismo justificado e injustificado se considera un año, tomado en el periodo abril 2013 a abril 2014.

2.5 MARCO LEGAL

La Constitución de la República del Ecuador establece en el artículo 33: “El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización y base de la economía. El estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”, bajo esta declaratoria, fue expedido el 18 de septiembre de 1990, la Resolución 741 que contiene el Reglamento General de Riesgos del Trabajo, que fue derogado, actualizado y adecuado a las normas constitucionales y legales vigentes, el 10 de noviembre del 2011, en su reemplazo se expidió la Resolución del Consejo Directivo 390, dentro de este documento se contempla el ausentismo laboral en el artículo 52, Evaluación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa, dicha evaluación toma en cuenta este parámetro únicamente numéricamente y como consecuencia de un accidente laboral.

La bibliografía actual conceptualiza al ausentismo, desde varias corrientes de la investigación, que en el Ecuador no tiene una definición propia y supone aún como una cifra incierta que pueden o no mantener las empresas entre sus registros anuales, a pesar que en el Decreto Ejecutivo 2393: Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, artículo 15, numeral 2; establece como una de las funciones de la Unidad de Seguridad e Higiene el Registro de la accidentabilidad, ausentismo y evaluación estadística de los resultados; sin un concepto específico, clasificación y aplicación para su registro, el ausentismo laboral es un estadístico que las empresas no toman en cuenta, para el análisis de pérdidas anuales y peor aún para aplicar medidas correctivas o preventivas a las principales causas que lo generan, y que son presentadas bianualmente al Ministerio de Trabajo.

En materia de Seguridad y Salud Ocupacional, la legislación ecuatoriana acoge la normativa internacional, ante la falta de una propia. Para tales efectos y según lo señalado en el Instrumento Andino de Seguridad y Salud, Decisión

584, Capítulo I, Disposiciones Generales, artículo 1 literal h; “de las Condiciones y medio ambiente de Trabajo definidos como aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores. Quedan específicamente incluidos en esta definición: la organización y ordenamiento de las labores, incluidos los factores ergonómicos y psicosociales del inciso iv. “

En el mismo 584, Capítulo III, Gestión de la Seguridad y Salud en los centros de trabajo, artículo 11 literal k; contempla como parte de las Obligaciones de los empleadores; “fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo.”

En nuestro país tampoco existen metodologías para la medición de los riesgos psicosociales y demás riesgos, en el Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo C.D. 390, artículo 3, principios de la acción preventiva fundamenta como premisa la identificación, medición, evaluación y control de los riesgos de los ambientes laborales, en el mismo Reglamento, se contemplan todos estos como parte de la Gestión Técnica del Sistema Nacional de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales (SGP) vigente, mismo que es de cumplimiento obligatorio para todas las empresas del país y que está siendo usado por Riesgos del Trabajo del IESS como una herramienta informática, que en tiempo real establece el cumplimiento legal con la información que las empresas ingresan y que es posteriormente auditable por funcionarios de este ente y por parte del Ministerio de Trabajo, en auditorías presenciales tal como se señala en el artículo 1 del Reglamento de auditorías para el control del SGP, publicado en el registro oficial en junio del 2014.

Dentro de los dos Reglamentos Internos de Trabajo del Grupo Makro, se sanciona y multa el incumplimiento ante faltas y atrasos, según el artículo 19: “Las faltas injustificadas a las jornadas diarias de trabajo serán sancionadas de conformidad con lo dispuesto en el Código de Trabajo y en el presente Reglamento”, para la autora de esta investigación dicho lineamiento legalmente aprobado en el Ministerio de Trabajo, es la base para la consideración del ausentismo laboral en la presente investigación.

En la redacción de los Reglamentos Internos de Seguridad y Salud en el Trabajo están estipuladas las medidas preventivas para reducir los Riesgos Psicosociales, en forma general y específica a los riesgos laborales del personal, proponiendo como dicta el artículo 52, literal f: “Procedimientos de comunicación interna y externa, así como programas de incentivos para el personal.”

En conjunción de los conceptos y definiciones propias del Ecuador, y que relacionan los factores de riesgo psicosocial y el ausentismo laboral, podemos indicar que tenemos una base legal aún muy débil, lo que propicia a realizar la presente investigación, que tendrá su aporte en primera instancia en la empresa donde se lo desarrolla la misma y posteriormente su extrapolación hacia las empresas de este gran sector empresarial.

2.6 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

Los factores de riesgo psicosocial son una variable que influye directamente en el ausentismo laboral del personal operativo y administrativo del Grupo Makro en el periodo abril 2013 a abril 2014.

2.7 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla No. 1
Operacionalización de las Variables

Variable independiente				
Registro de asistencia diaria del personal administrativo y operativo del Grupo Makro				
Objetivos específicos	Dimensiones	Indicadores	Ítems básicos	Técnica o Instrumento
Analizar el número de horas de ausencias por mes y la causa reportada del personal operativo y administrativo de Grupo Makro	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores del área administrativa. • Trabajadores del área operativa. • Ausencias laborales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento de los trabajadores en cada una de las macro áreas. • Indicadores de ausentismo por tipo y causas. • Horas de ausencia mensual y causa 	<ul style="list-style-type: none"> • Registros y reportes de asistencia del personal. • Análisis de los causales de ausencia o falta del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Encuesta • Formulario de encuesta • Guía de entrevista

Variable dependiente				
Evaluación de los factores de riesgo psicosocial y su relación con el ausentismo laboral				
Objetivos específicos	Dimensiones	Indicadores	Ítems básicos	Técnica o Instrumento
Determinar si los factores de riesgo psicosocial inciden en el ausentismo laboral del personal operativo y administrativo de Grupo Makro.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de los factores de riesgos psicosociales. • Evaluación de los factores de riesgos psicosociales • Trabajadores del área administrativa • Trabajadores del área operativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la identificación de los factores de Riesgos psicosociales. • Resultados de la evaluación de los factores de riesgos psicosociales. • Relación de estos resultados con el ausentismo laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizan evaluaciones periódicas para estos factores. • Existe relación entre el ausentismo y los factores de riesgo psicosocial. • Existen medidas de control para la prevención de los factores de riesgo. • En caso de existir medidas de control existen medidas de seguimiento para control estos factores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Encuesta • Formulario de encuesta • Guía de entrevista • Método de identificación de Riesgos Psicosociales

Fuente: Diseño de la autora, guía Director de Tesis.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

El nivel de la investigación está referido al grado de profundidad con el que se aborda un objeto o fenómeno tal como lo menciona Arias F. en su Guía para elaboración de Proyectos de investigación (1999). Existen según clasificación de algunos autores tres niveles de investigación: exploratoria, descriptiva y explicativa, cuyo grado de complejidad va de menor a mayor tal y como se los ordena en este párrafo.

Al realizar un análisis del enfoque que cada uno de los niveles de investigación pretenden, la autora de este trabajo enmarca su investigación en un nivel descriptivo, que tiene como objetivo la descripción de los fenómenos a investigar, tal como es y cómo se manifiesta en el momento presente de realizarse el estudio y utiliza la observación como método descriptivo, buscando especificar las propiedades importantes para medir y evaluar aspectos, dimensiones o componentes.

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación es la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado.

La presente investigación desde una perspectiva multireferencial, multidimensional e interpretativa, se apoya en una estrategia metodológica que incluye una investigación de campo, de corte transversal y tipo descriptiva, que permitirá identificar la problemática definida.

3.3 METODOLOGÍA

El método a utilizarse será el hipotético deductivo que permite la definición de una hipótesis con la finalidad de obtener resultados para una definición de acciones.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.1 Población

En este estudio la población está conformada por la nómina del Grupo Makro, que se estructura según el detalle de la siguiente tabla y a la que está enfocada la presente investigación:

Tabla No. 2

Población y distribución por áreas y puestos de Grupo Makro

Área	Puesto	No. Trabajadores
Administrativa	Gerencia General	1
	Gerencia Financiera Administrativa	1
	Jefe de Talento Humano	1
	Jefe de Operaciones	1
	Contador General	1
	Auxiliar Contable	2
	Facturación	1
	Ejecutiva de Cartera	4
	Recepcionista	1
	Coordinador de SSO	1
	Subgerencia de Operaciones	1
	Servicio al cliente	1
	<i>SUBTOTAL ADMINISTRATIVOS</i>	<i>16</i>
	Operativa	Guardias Motorizados
Guardias Fijos		29
Centralistas de Monitoreo		21
Técnicos instaladores		15
Mecánicos de Motos		2
Asesores Comerciales		4
Servicios Generales (limpieza, chofer, mensajeros)		4
<i>SUBTOTAL OPERATIVOS</i>		<i>111</i>
TOTAL DE TRABAJADORES EN GRUPO MAKRO		127

Fuente. Organigrama Grupo Makro, diseño de la autora

La ubicación geográfica de esta población, no se concentra en un solo lugar, sino más bien la distribuye a lo largo de la ciudad de Quito, aproximadamente el 73% del área operativa está fuera y en los lugares donde el servicio es prestado o requerido por los clientes de Grupo Makro, puestos de vigilancia, instalando los sistemas de alarmas, visitando a los clientes para ofertar los productos y servicios y supervisando las activaciones falsas y reales.

3.3.2 Muestra

La muestra es un "subconjunto representativo de un universo o población." (Morles, 1994, p. 54), que se encuentra aplicando un muestro probabilístico o no probabilístico, dentro de este último se encuentra el Muestro Intencional que refiere a una selección de elementos con base a los criterios y juicios del investigador. Al realizar un estudio del personal operativo y administrativo de un grupo empresarial la autora de la presente investigación tomará como muestra a toda la población es decir a los 127 los trabajadores de Grupo Makro que están en la nómina de la empresa, sin embargo vale indicar que siete trabajadores no fueron incluidos en el estudio, 6 por encontrarse de vacaciones en el momento de tomarse las encuestas y la restante que es la autora.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Con el objeto de dar respuestas a los objetivos de investigación, y en función del mapa de categorías (operacionalización de variables) se diseñarán instrumentos que permitan recoger información objetiva, de opinión de los sujetos de la población y muestra que en este caso son la misma.

Encuesta diseñada por la autora

Para tal efecto se aplicará una encuesta que contiene una serie de preguntas en función de la información que se desea obtener y que se responde por escrito. "Este cuestionario (Anexo 1), dirigido a los integrantes de la muestra en estudio con la finalidad de obtener información sobre los factores que inciden en el ausentismo laboral, está conformado por preguntas cerradas con alternativas de respuestas para que el encuestado seleccione la respuesta que más se ajuste a su parecer", tal como lo menciona (Navarro, 2012, p.50), en su trabajo de tesis.

Entrevista diseñada por la autora

Otra técnica utilizada en el presente trabajo, es la entrevista (Anexo 2) cuyo resultado radica en el diálogo directo entre el entrevistador y el entrevistado, facilita la recopilación de información de vital importancia proveniente de las jefaturas y gerencias de la empresa, que dan su enfoque desde el otro lado de la problemática, los entrevistados escogidos de acuerdo el grado de protagonismo que tienen dentro de la empresa son:

Gerencia General

Gerencia Financiera

Jefatura Talento Humano

Jefatura de Operaciones

ISTAS 21

Una vez revisadas los métodos de evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, reconocidos internacionalmente, que se mencionan en el apartado 2.2, se ha decidido utilizar la desarrollada por el Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca llamada CoPsoQ 2, conocida como ISTAS 21 en su adaptación española.

El COPSOQ Istas21, es un instrumento de dominio público y acceso gratuito, es uno de los instrumentos más usados para la evaluación de riesgos psicosociales en España que puede ser adaptado de acuerdo al manual para su uso en empresas de cualquier actividad, comercio o servicio. Su uso está recomendado por el Departamento de Trabajo de la Generalitat de Catalunya y dispone de la correspondiente Nota Técnica de Prevención del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Hernández, J. (2015)

Características del ISTAS21

Mencionadas todas en el Manual para la identificación y evaluación de riesgos laborales de la Universidad de Cataluña, estas son:

- Tiene una base conceptual clara y explícita. Está basada en la teoría general del estrés y en el uso del método epidemiológico y los cuestionarios estandarizados, y es compatible con los modelos con mayor evidencia

científica de relación entre la exposición a los riesgos psicosociales y los efectos sobre la salud: el modelo demanda, control y apoyo social (Karasek, Teohorell, Johnson); esfuerzo y recompensa (Siegrist), y exigencias del trabajo reproductivo y productivo (Hall), y en el uso del método epidemiológico y los cuestionarios estandarizados.

- Los indicadores de validez y fiabilidad del método son muy altos (consultables a los anexos).
- Es un método reconocido en el ámbito internacional, y actualmente está adaptado o en proceso de adaptación al Reino Unido, Bélgica, Alemania, Brasil, Países Bajos y Suecia.
- La metodología prevé la evaluación de riesgos, así como el proceso de actuación basado en la participación en el conjunto de las fases de la intervención, como elemento clave para concretar las intervenciones y soluciones más adecuadas en función de las necesidades de cada empresa.
- Para la identificación de riesgos utiliza la técnica del cuestionario individual, que garantiza la voluntariedad, el anonimato, la confidencialidad, y la adaptación a la unidad objeto de evaluación.
- Es una metodología que tiene dos versiones de encuesta (cuestionario). La versión denominada corta para microempresas, empresas que tienen una plantilla inferior a 25 trabajadores y para autoevaluación; y la versión denominada media, para empresas que tienen una plantilla de 25 o más trabajadores. Las dos versiones identifican y valoran los cinco grandes grupos de factores de riesgo psicosocial para los cuales existe evidencia científica suficiente de afectación negativa a la salud. Con todo, la versión media permite la identificación de estos riesgos al nivel de menor complejidad conceptual posible, de manera que permite reconocer de forma más precisa la fuente de los riesgos, y, consecuentemente dirigir mejor la intervención. Las 21 dimensiones que identifica la versión media son más abordables desde el punto de vista de la organización del trabajo, facilitando la búsqueda de alternativas organizativas más saludables.
- Se trata de un instrumento diseñado para cualquier tipo de trabajo en el mundo laboral. El cuestionario incluye 21 dimensiones psicosociales, que

cubren el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que puedan existir en el mundo actual de la ocupación. La relevancia para la salud de todas y cada una de estas dimensiones entre las diferentes ocupaciones y sectores de actividad puede ser diferente, pero en todos los casos se usan las mismas definiciones e instrumentos de medida, cosa que hace posible las comparaciones entre ocupaciones y sectores. Desde el punto de vista operativo, esto supone la mejor base de información posible para la priorización de problemas y actividades preventivas en las empresas que, de hecho, constituyen en sí mismas unidades de gestión integradas con distintas actividades y ocupaciones. Otra consideración de gran importancia es la de la equidad. El sentido y el espíritu de la prevención es garantizar que el trabajo no sea nocivo para la salud, independientemente de la actividad, ocupación o cualquier otra condición social.

Sólo los análisis con métodos universales pueden garantizar que otorguemos a la salud de los trabajadores y trabajadoras en peores condiciones la misma importancia que a la de los colectivos más favorecidos.

- El método ofrece un programa de tratamiento de datos y análisis estándares, de uso muy sencillo.
- Permite presentar los resultados cruzados por una serie de unidades de análisis previamente decididas y adaptadas a la realidad concreta de cada una de las empresas (departamentos/secciones, lugares de trabajo/ocupaciones, sexo, tipo de contrato...), cosa que permite una mejor localización de la exposición y por tanto un mejor diseño de la medida preventiva adecuada.
- Es un método público y gratuito, cuya aplicación informática se obtiene a partir de la web, cuyos autores y propietarios autorizan su uso bajo condiciones establecidas para su utilización.

Dimensiones del ISTAS21

Como instrumento ampliamente práctico, el ISTAS 21 conceptualiza 4 grandes dimensiones, que agrupan a 20 subdimensiones psicosociales más una

dimensión la de doble presencia, que se encuentran estructuradas como se muestra en la Tabla No. 3.

Tabla No. 3
Dimensiones que considera ISTAS 21

GRUPO DIMENSIONES	DIMENSIONES PSICOSOCIALES	NUMERO DE PREGUNTAS
Exigencias Psicológicas	Exigencias Cuantitativas	4
	Exigencias Cognitivas	4
	Exigencias emocionales	3
	Exigencias de esconder las emociones	2
	Exigencias sensoriales	4
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Influencia en el trabajo	4
	Posibilidad de desarrollo	4
	Control sobre el tiempo de trabajo	4
	Sentido del trabajo	3
	Integración en la empresa	4
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Previsibilidad	2
	Claridad del rol	4
	Conflicto de rol	4
	Calidad de Liderazgo	4
	Refuerzo	2
	Apoyo social	4
	Posibilidades de relación social	2
	Sentimiento de grupo	3
Compensaciones	Inseguridad	4
	Estima	4

Fuente. Manual para la identificación y evaluación de riesgos laborales de la Universidad de Cataluña.

Descripción de las Dimensiones del ISTAS 21

Una breve explicación de cada una de estas dimensiones, son planteadas por F. Mansilla en su artículo en la web, La evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo y la planificación de la actividad preventiva:

- Doble presencia (doble jornada laboral de las mujeres trabajadoras, ya que trabajan en la empresa y en la casa, lo que implica problemas para la conciliación de las necesidades derivadas del ámbito familiar con las del ámbito laboral).
- Exigencias psicológicas cuantitativas (se definen como la relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Se dan cuando hay más trabajo del que se puede realizar en el tiempo asignado).
- Exigencias psicológicas cognitivas (son las exigencias generadas por la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimiento y controlar muchas cosas a la vez. Las exigencias cognitivas no se pueden considerar ni nocivas ni beneficiosas, ya que está en función de los recursos disponibles; si disponen de recursos pueden contribuir al desarrollo de habilidades y si no pueden significar una carga).
- Exigencias psicológicas emocionales (son las producidas por las exigencias emocionales que afectan a los sentimientos y requieren de la capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos).
- Exigencias psicológicas de esconder emociones (se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador esconde a clientes, superiores, compañeros, compradores o usuarios por razones 'profesionales').
- Exigencias psicológicas sensoriales (son las exigencias laborales respecto a los sentidos).
- Influencia (se refiere a tener margen de decisión, de autonomía, respecto al contenido y las condiciones de trabajo).
- Posibilidades de desarrollo (se valora si el trabajo es fuente de oportunidades, de desarrollo de las habilidades y de conocimientos).
- Control sobre los tiempos de trabajo (capacidad para decidir sobre los tiempos de trabajo y de descanso (pausas, fiestas, vacaciones, etc.).
- Sentido del trabajo (significa poder relacionarlo con otros valores o fines distintos a los simplemente instrumentales).
- Integración en la empresa (es la implicación de cada trabajador con la empresa).

- Previsibilidad (se refiere a la necesidad del trabajador de disponer de la información adecuada y suficiente para adaptarse a los cambios que pueden afectar a su vida).
- Claridad de rol (definición del puesto de trabajo y de las tareas a realizar).
- Conflicto de rol (se trata de las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y de los conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que hay que hacer entra en conflicto con las normas y valores personales).
- Calidad de liderazgo (hace referencia a la calidad de dirección y gestión de los jefes).
- Refuerzo (Feedback de compañeros y superiores sobre cómo se trabaja).
- Apoyo social en el trabajo (hace referencia al hecho de recibir el tipo de ayuda que se necesita y en el momento adecuado, tanto de los compañeros de trabajo como de los superiores).
- Posibilidades de relación social (se trata de la posibilidad de relacionarse socialmente en el trabajo, es decir de la existencia de una red social en el trabajo).
- Sentimiento de grupo (se refiere a la calidad de la relación con los compañeros de trabajo, representa el componente emocional del apoyo social).
- Inseguridad en el trabajo (se refiere a la inseguridad en el empleo, la temporalidad y, en general a la precariedad laboral, con condiciones de trabajo que implican: movilidad funcional y geográfica, cambios en la jornada y horario de trabajo, salario forma de pago y carrera profesional).
- Estima (hace referencia al reconocimiento del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo por parte los superiores, y de recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo).

El cuestionario en la versión media, que fue utilizado y aplicado por la investigadora en función del número de trabajadores, se encuentra en su versión completa en el Anexo 5.

Ausentismo

Por último en forma manual se recopiló la información de inasistencia justificada e injustificada de la empresa, en base a los registros de asistencia diaria y solicitudes de permiso que el personal entrega a Talento Humano (Anexo 3), a las que normalmente adjuntan los certificados que lo justifican, todo esto se ingresó en hojas de cálculo de Ms Office Excel, para realizar los análisis estadísticos requeridos en la investigación.

3.6 TÉCNICAS PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Después de culminar la etapa de recopilación de información y, de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación desde la perspectiva cuantitativa y en función de los objetivos el análisis de datos se realizó siguiendo las siguientes fases: tabulación de los datos; codificación y análisis de dichos resultados en forma lógica y reflexiva, en la cual se interprete el problema planteado apoyados en procesos estadísticos.

3.7 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Con la finalidad de validar los instrumentos utilizados, se sometió tanto la encuesta como la entrevista, a criterio de dos profesionales de la rama de la Seguridad y Prevención de riesgos, para que emitieran su opinión sobre la correspondencia de los mismos con los objetivos y contenido de la investigación. Una vez que emitieron su opinión, se aplicaron los correctivos sugeridos y se desarrolló la versión final del instrumento aplicado.

Para la confiabilidad de la encuesta, se aplicó el Coeficiente de Alfa de Cronbach (Anexo 4): “Se realiza una sola administración y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Alfa refleja el grado en el que coinciden los ítems que constituyen el test, es un indicador de consistencia interna del test”. (Navarro, 2012, p. 58)

CAPITULO IV

RESULTADOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA

La encuesta fue aplicada a la muestra indicada en el apartado 3.4.2, bajo condiciones de confidencialidad, aun así y ya que existen puestos conformados por una persona, se pierde esta propiedad, por tal motivo y ya que el personal desconoce en la mayoría de casos si su puesto es operativo o administrativo, la pregunta 3 refiere al cargo que desempeña a la empresa, con el fin de poder realizar una clasificación de los trabajadores encuestados entre operativos y administrativos, el propósito de esta división toma sentido pues el cuestionario ISTAS 21 y los registros de ausentismo también llevan esta misma tendencia, el posicionamiento de cada puesto se lo realizó bajo la consideración tomada en la Tabla No. 3.

Los resultados que se desprenden la encuesta aplicada en forma anónima al personal operativo y administrativo de Grupo Makro, son los siguientes:

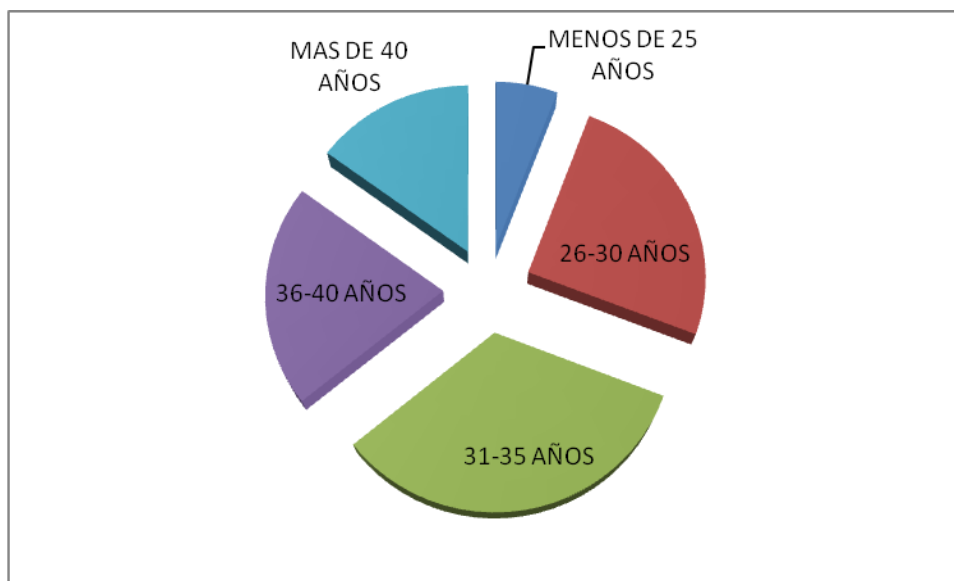
Tabla No. 3

Distribución porcentual según grupos de edades de los trabajadores estudiados en Grupo Makro

GRUPOS DE EDADES	FRECUENCIA	
	NUMERO	PORCENTAJE
Menos de 25 años	7	6
26 a 30 años	30	25
31 a 35 años	40	33
36 a 40 años	25	21
Más de 40 años	18	15
TOTAL	120	100

Fuente. Resultados de encuesta aplicada a la muestra.

Gráfico No. 1
Distribución de la edad de los encuestados



Fuente. Encuesta aplicada al personal operativo y administrativo de Grupo Makro.

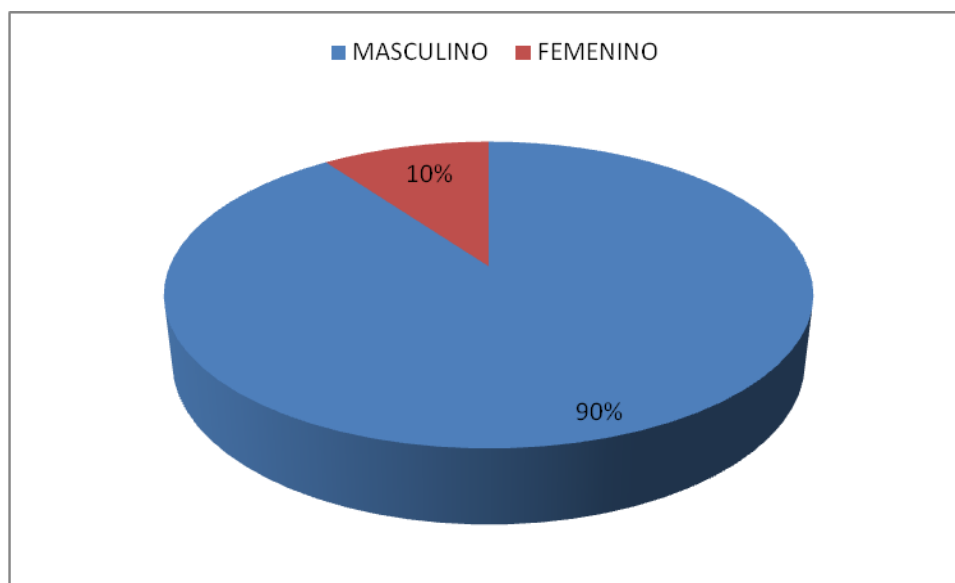
Los porcentajes más bajos, corresponden a edades menos de 25 años y más de 40 años, que es el 21% de la muestra el restante es decir el 79%, está en intervalo de edades entre 26 a 40 años, considerado por varios autores como adultos de primera etapa, antes de estas edades y con más de 18 años son jóvenes y pasado los 40 como adultos mayores, antes de los 60 años.

Tabla No. 4
Distribución porcentual según el sexo de los trabajadores estudiados en Grupo Makro

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
Masculino	108	90
Femenino	12	10
TOTAL	120	100

Fuente. Resultados de encuesta aplicada a la muestra.

Gráfico No. 2
Distribución del sexo de los encuestados



Fuente. Encuesta aplicada al personal operativo y administrativo de Grupo Makro.

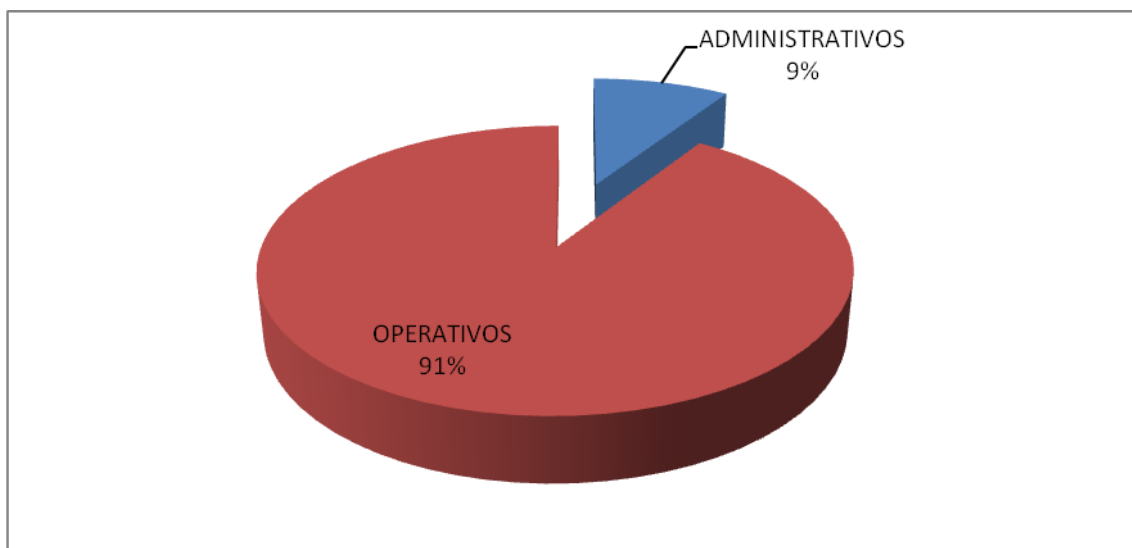
Tabla No. 5
Distribución porcentual según áreas de trabajo
en Grupo Makro

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
Operativa	109	91
Administrativa	11	9
TOTAL	120	100

Fuente. Resultados de encuesta aplicada a la muestra.

Gráfico No. 3

Distribución del área a la que pertenecen los encuestados



Si bien la pregunta tres de la encuesta, refiere exactamente el cargo que desempeña el encuestado, con fines investigativos y como ya se mencionó al inicio de este capítulo, se hizo una clasificación del puesto colocado entre las dos grandes áreas de la empresa la operativa y la administrativa, los resultados reflejan a un 91% de la muestra en el área operativa, tendencia que por experiencia de la autora, coincide con las demás empresas de este grupo empresarial.

Tabla No. 6

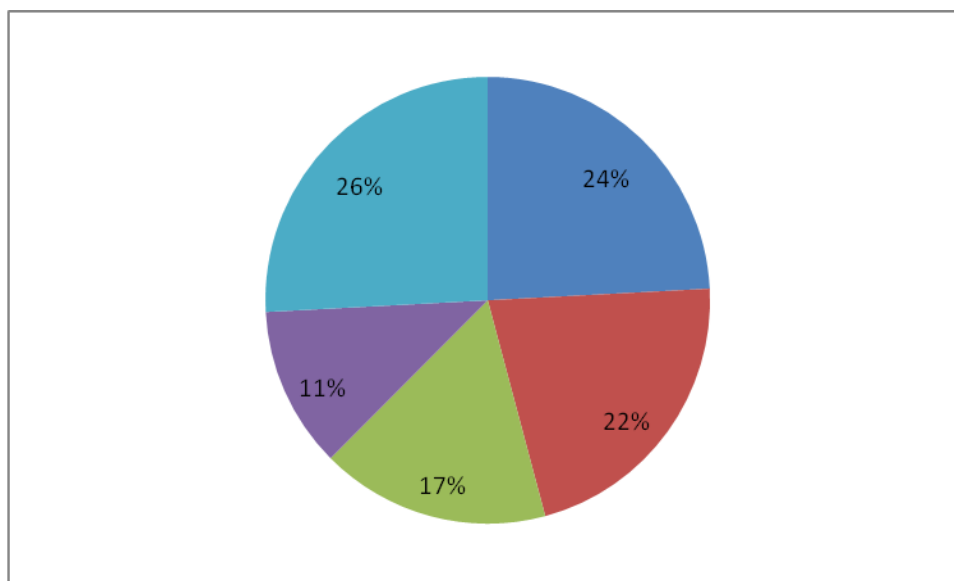
Distribución porcentual según antigüedad de los trabajadores estudiados en Grupo Makro

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
Menos de 1 año	29	24
De 1 a 3 años	26	22
De 3 a 5 años	20	17
De 5 a 7 años	14	11
Más de 7 años	31	26
TOTAL	120	100

Fuente. Resultados de encuesta aplicada a la muestra.

Gráfico No. 4

Distribución del tiempo que los encuestados trabajan en Grupo Makro.



Fuente. Encuesta aplicada al personal operativo y administrativo de Grupo Makro.

Los resultados arrojan un 74% de la muestra con más de un año de estabilidad laboral en Grupo Makro, y el restante 26% son personal relativamente nuevo en la empresa. De este porcentaje el 20% corresponde a personal administrativo, que representa el 37.5% del total de la población administrativa de la empresa y 21% de la población operativa, a la fecha de corte o realización de la encuesta.

Tabla No. 7

Distribución porcentual de la capacitación en Seguridad y Salud Ocupacional que los trabajadores estudiados indican haber recibido en Grupo Makro

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
Si	106	88
No	14	12
TOTAL	120	100

Fuente. Resultados de encuesta aplicada a la muestra.

El 12% de la muestra a la que fue aplicada la encuesta, manifiesta que no ha recibido capacitación en temas de seguridad y salud por parte de la empresa

Tabla No. 8

Distribución porcentual del conocimiento que tiene el personal encuestado, acerca si la empresa cuenta con un Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional en el Trabajo.
en Grupo Makro

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
Si	86	72
No	6	5
Desconoce	28	23
TOTAL	120	100

Fuente. Resultados de encuesta aplicada a la muestra.

Un 28% de los encuestados piensa que no se tiene Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional en el Trabajo o no sabe de su existencia, de dicho porcentaje el 97% corresponde al personal operativo y solo el 3% a personal administrativo de la muestra.

Tabla No. 9

Distribución porcentual del conocimiento que tiene el personal encuestado, acerca si la empresa cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo en Grupo Makro.

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
Si	87	73
No	8	7
Desconoce	25	20
TOTAL	120	100

Fuente. Resultados de encuesta aplicada a la muestra.

Muy similar a la pregunta anterior, los resultados se asemejan en porcentajes y distan únicamente en un punto, con una misma tendencia en cuanto al área que piensa que no se tiene Reglamento interno de Trabajo o que desconoce de su existencia, es decir el área operativa.

Tabla No. 10

Distribución porcentual de información que los encuestados han recibido sobre los riesgos específicos de su puesto de trabajo en Grupo Makro.

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
Si	103	86
No	17	14
TOTAL	120	100

Fuente. Resultados de encuesta aplicada a la muestra.

El 86% de la muestra indica haber recibido información de los riesgos específicos de su puesto de trabajo, mientras que el 14% indica que no, de este porcentaje 88% corresponde a personal con más de un año en la empresa y apenas 12% personal con menos de un año de estabilidad, que es apenas el 7% del total de la muestra con menos de un año en Grupo Makro.

Tabla No. 11

Distribución porcentual del conocimiento que tiene el personal encuestado, respecto a sus derechos en caso de accidente o enfermedad laboral en Grupo Makro

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
Si	83	69
No	37	31
TOTAL	120	100

Fuente. Resultados de encuesta aplicada a la muestra.

Para esta pregunta el 31% de los encuestados indican no conocer sus derechos en caso de accidente o enfermedad laboral, porcentaje del cual el 95% corresponde a personal operativo y que representa el 28% del total de la muestra.

Tabla No. 12

Distribución porcentual de las jornadas de trabajo que superan las 8 horas diarias de trabajo en Grupo Makro

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
Si	96	80
No	24	20
TOTAL	120	100

Fuente. Resultados de encuesta aplicada a la muestra.

Los resultados muestran que el 80% laboran más de ocho horas y el 20% de los encuestados trabajan las 8 horas diarias, lo que implica que el 12% del personal operativo encuestado trabaja su jornada de 8 horas.

Tabla No. 13

Distribución porcentual del conocimiento que tiene el personal encuestado, respecto si existen sanciones por ausentismo laboral injustificado en Grupo Makro

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
Si	88	73
No	8	7
Desconoce	24	20
TOTAL	120	100

Fuente. Resultados de encuesta aplicada a la muestra.

Un 27% de los encuestados ha respondido que no o desconoce las sanciones que existen por ausentismo laboral injustificado, porcentaje que coincide con el

conocimiento que el personal tiene sobre la existencia del Reglamento Interno de Trabajo.

Tabla No. 14

Distribución porcentual de la opinión que tiene el personal encuestado, sobre si se fomenta el trabajo en equipo en Grupo Makro

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
Si	79	66
No	26	22
Desconoce	15	12
TOTAL	120	100

Fuente. Resultados de encuesta aplicada a la muestra.

Los resultados revelan que un 66% de los encuestados piensan que si se fomenta el trabajo en equipo. De este porcentaje el 73% piensa que si se trabaja en equipo, razón que corresponde a los administrativos encuestados.

Tabla No. 15

Distribución porcentual del conocimiento que tiene el personal encuestado, sobre la existencia de incentivos necesarios para que se sienta motivado en sus labores en Grupo Makro

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
Si	37	31
No	65	54
Desconoce	18	15
TOTAL	120	100

Fuente. Resultados de encuesta aplicada a la muestra.

Cerca del 70% de los encuestados piensa que no existen incentivos necesarios para sentirse motivado a realizar sus laborales o no los conoce, de este porcentaje el 81% corresponde al personal que tiene más de un año de

estabilidad en la empresa y el restante pertenece al grupo con menos de un año.

Tabla No. 16

Distribución porcentual de la opinión que tiene el personal encuestado, sobre su trabajo, reconocimiento y consideración de su jefe.

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
Si	51	42
No	49	41
Desconoce	20	17
TOTAL	120	100

Fuente. Resultados de encuesta aplicada a la muestra.

Más del 50% de los encuestados sienten que su trabajo no está lo suficientemente reconocido o considerado por su jefe o lo desconocen.

4.2 RESULTADO Y ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

La investigadora entrevistó como ya se mencionó en el apartado 3.5, a alta Gerencia y dos de las Jefaturas que más interactúan con el área de Seguridad y Salud Ocupacional dentro de Grupo Makro, en esencia las respuestas a las interrogantes de la entrevista Anexo 2, fueron:

Entrevistado No. 1

Jefe de Operaciones

Pregunta 1. Es un área muy importante que tiene que ver con la salud del personal, no solo en el ámbito laboral sino también de su hogar.

Pregunta 2. Se podría mejorar teniendo los implementos o material que necesita el área de seguridad de la empresa.

Pregunta 3. No he realizado capacitaciones de seguridad, pero si he asistido a las capacitaciones de seguridad y salud, que la persona encargada dentro de la empresa ha organizado, planificado y realizado.

Pregunta 4. Incentivando al personal o gestionar con la Gerencia General, por ejemplo campañas de prevención contra enfermedades como la gripe, dotando al personal de medicamentos con el fin de prevenir, antes que tener elementos faltos dentro del área.

Pregunta 5. Si estaría dispuesto a apoyar algún proyecto que sea en pro de mejorar al área de Seguridad y Salud de la empresa.

Pregunta 6. Administrativa no están tan motivados, mientras que operativamente si están más motivados, misma que viene desde mi parte, pues se los incentiva de forma verbal permanentemente, se está en contacto con ellos y se conoce directamente lo que les sucede.

Entrevistado No. 2

Jefe de Talento Humano

Pregunta 1. Conforme ha pasado el tiempo y las leyes exigen más se ha ido mejorando, ahora contamos con el equipo humano completo. Y aunque el área cuenta con recursos económicos bajos hemos logrado dotar al personal de equipos de protección personal, tengan las charlas de seguridad y salud en el trabajo respectivas y cumplir con lo que pide el Ministerio de Trabajo e IESS. Con el fin que todo el personal que labora aquí esté protegida y no tenga ningún inconveniente.

Pregunta 2. Si se puede mejorar bastante, concientizando más a la gente, exigiendo más al personal con el apoyo de las jefaturas que están a la cabeza del personal.

Pregunta 3. Se han organizado algunas capacitaciones y he asistido también algunas.

Pregunta 4. Mejorar el ambiente laboral, donde toda la gente se lleve bien en la empresa, haya menos mobbing y se mejore la apertura con el personal para que tengan todo lo que necesitan en cuanto a seguridad y salud ocupacional.

Pregunta 5. Si estaría dispuesta

Pregunta 6. Se encuentra motivado, pero siempre las personas quieren más cosas y necesitan más motivación, además que la misma debe ser constante.

Entrevistado No. 3

Gerente General

Pregunta 1. Es muy importante, al ser una empresa de seguridad, tratamos de tener todo salga en el orden, estar bajo las normas que rigen a la Seguridad y Salud Ocupacional y el día de mañana no tengamos problemas.

Pregunta 2. Cada día se puede mejorar, siempre hay brechas pequeñas, pero día a día estamos trabajando, para que el personal esté todo el tiempo trabajando con seguridad.

Pregunta 3. Se ha hecho reuniones a la cabeza con la encargada de Seguridad y Salud, la gente es consciente y le agrada este tipo de capacitaciones.

Pregunta 4. No quede suelta en lo que es Seguridad y Salud.

Pregunta 5. Si por supuesto.

Pregunta 6. Estos últimos tiempos creo que sí, me parece que hemos mejorado mucho, la gente está más consciente, más comprometida y para mí eso es algo valioso. Ambos grupos tanto operativos como administrativos están igualmente motivados. La gente se lleva mejor en el área administrativa y en el área operativa se les ha dotado de uniformes y demás requerimientos por ellos solicitados.

Entrevistado No. 4

Gerente Financiero

Pregunta 1. Es un tema muy importante que se ha implementado a partir de todas las regulaciones que ha impuesto el gobierno, pero más que ser regulaciones del gobierno es aún más importante para nuestros empleados tener al día todas sus prestaciones y que ellos estén seguros.

Pregunta 2. Si poco a poco hemos ido mejorando, hemos ido de menos a más, pues las regulaciones del gobierno se han ido innovando.

Pregunta 3. Directamente yo no he organizado, esto se tramite directamente con la persona encargada del área, he asistido a dos capacitaciones, donde se da charlas sobre seguridad y salud ocupacional a todos los empleados en todas las áreas.

Pregunta 4. Hemos ido trabajando con la persona encargada mano a mano, al ser una empresa de alto riesgo, creo que una de las áreas principales en las que más se puede intervenir son los motorizados que están a riesgos constantes y los centralistas por lo monótono del trabajo, dentro de estas dos áreas se puede innovar o mejorar nuevos procesos.

Pregunta 5. Siempre estamos abiertos apoyar todo este tipo de gestión pues algo que nos va a beneficiar a todos y si tenemos seguros a los empleados con buenas condiciones, la empresa va a tener resultados inmediatos.

Pregunta 6. Con todos los cambios que hemos realizado en el tema de Seguridad y Salud Ocupacional, y cambios que ha tenido la empresa por transiciones administrativas, creo que ahora el personal está mucho más motivado y actualmente están participando, apoyando y son parte activa de estos proyectos. La parte administrativa está trabajando duro para que la parte operativa no tenga ningún problema en su operación valga la redundancia, pues las dos partes son piezas fundamentales en la motivación que queremos dar a nuestros trabajadores.

Una vez analizadas las respuestas de las entrevistas, tenemos las siguientes coincidencias y divergencias, en cada una de las preguntas planteadas.

- Pregunta 1. El 100% de los entrevistados coincide en la relevancia, que el área de Seguridad y Salud Ocupacional tiene dentro de Grupo Makro, reconociendo las mejoras que dicha área ha tenido en estos últimos tiempos, ya sea por los nuevos requerimientos de los entes de control exigen a las empresas e importancia que dentro de la organización se da a la seguridad de sus empleados, aún a costa de un presupuesto reducido, la idea es llegar a la gente con lo necesita.
- Pregunta 2. Todos los entrevistados coinciden que se puede mejorar aún más a esta importante área de Grupo Makro, dotando al área de lo que requiere y concientizando al personal.
- Pregunta 3. De los entrevistados, todos sienten haber colaborado de una u otra manera en la organización de la capacitación en seguridad y salud ocupacional, aunque coinciden en que la persona encargada del área es quien ha liderado dichas actividades, así también todos han asistido a las capacitaciones de seguridad y salud ocupacional al menos más de una vez.
- Pregunta 4. No tiene en sus respuestas un mismo enfoque pues se consulta desde la gestión de cada uno de los entrevistados, que podría mejorar la seguridad y salud ocupacional de la empresa, ante ello se

tiene respuestas de diferente índole que van desde, mejorar del ambiente laboral, promoción de campañas con el personal y minimización de riesgos en los grupos más expuestos.

- Pregunta 5. El 100% de los entrevistados estarían dispuestos a colaborar activamente, en la elaboración de propuestas para prevenir riesgos específicos dentro de la empresa.
- Pregunta 6. 80% de los entrevistados cree que los trabajadores están más motivados que antes, tanto el área operativa como administrativa, solo un 20% piensa que esta motivación es más alta en la parte operativa. Además opinan que para que estos niveles continúen así, la motivación debe ser constante.

4.3 RESULTADOS Y ANALISIS DEL ISTAS 21

La metodología utilizada por la investigadora del presente trabajo, analiza 21 dimensiones psicosociales, agrupadas en 4 grandes grupos. Dentro de las preguntas existe un grupo de las mismas, que se pueden adaptar o suprimir, entre ellas la autora de esta tesis hizo las siguientes adaptaciones:

Pregunta 9. Se adaptó las áreas que existen dentro de la empresa, de esta pregunta se desprendió la colocación de los trabajadores en una u otra de las áreas, que la investigadora necesitaba analizar, es decir administrativos y operativos.

Pregunta 10. Puestos de trabajo que se manejan en Grupo Makro, adaptados según como el personal los conoce.

Pregunta 14. Se adaptó a lo que la empresa maneja como relación laboral, se descartó aquellos que no tienen cabida, para evitar confusión.

Pregunta 16. Horario de trabajo se colocó todos los que cumplen los trabajadores dentro de la empresa.

El resto de preguntas de este grupo permaneció, tal y como este cuestionario las formula, ninguna pregunta se suprimió.

Para obtener los resultados de los cuestionarios tomados, y siguiendo las condiciones de anonimato que exige esta metodología, se procesó uno por uno los cuestionarios en el software ISTAS 21, una breve guía para el uso de este programa se detalla en el Anexo 6.

Los resultados obtenidos, una vez ingresadas las 120 encuestas son los siguientes:

Tabla No. 17

Mediana de los Factores psicosociales de riesgo

Puntuaciones medianas	
Dimensión	Mediana
Doble presencia	31,25
Exig. psic. cuantitativas	31,25
Exig. psic. sensoriales	90,63
Exig. psic. cognitivas	75
Exig. psic. emocionales	33,33
Esconder emociones	37,5
Influencia	37,5
Control tiempos trabajo	18,75
Posibilidades desarrollo	78,13
Sentido trabajo	100
Integración empresa	87,5
Inseguridad	68,75
Claridad rol	81,25
Conflicto rol	37,5
Previsibilidad	50
Apoyo social	62,5
Refuerzo	75
Posib. relación social	50
Sentimiento grupo	91,67
Calidad liderazgo	75
Estima	68,75

Fuente. Encuestas ISTAS 21 aplicadas a la muestra, resultado del software

Esta tabla creada por el software según los datos ingresados, tiene en el presente estudio excepcionada una columna, que es donde se presenta la mediana de la población de referencia, la autora hizo esta consideración pues la población en referencia es la Comunidad autónoma de Navarra, cuya realidad representa a la española y no la nuestra.

Tabla No.18

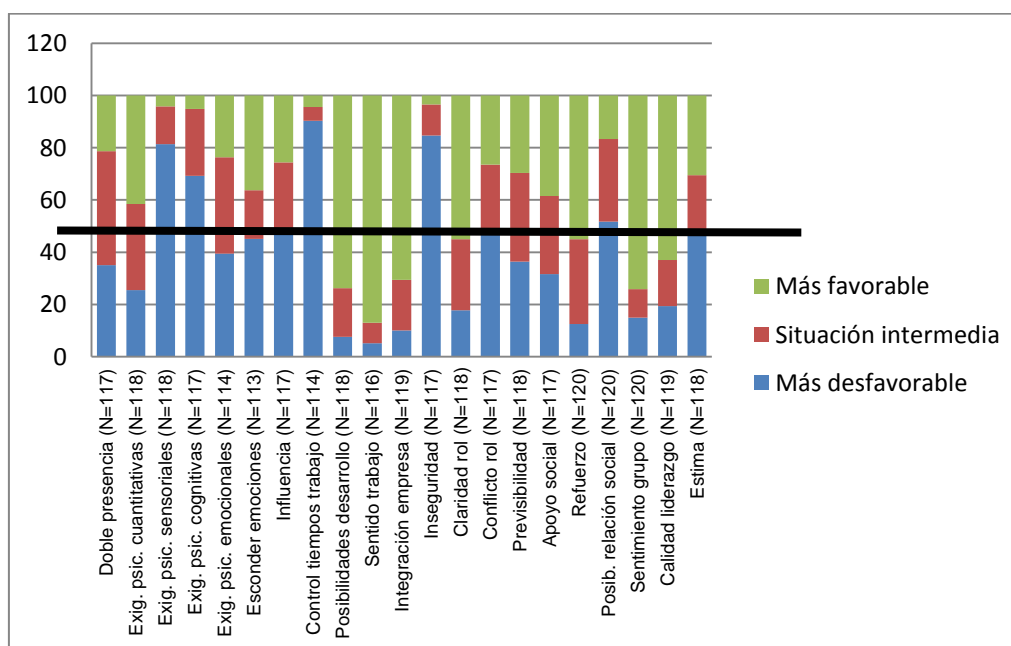
Frecuencia de los factores psicosociales de riesgo, por cada dimensión para la muestra aplicada.

	Más desfavorable	Situación intermedia	Más favorable
Doble presencia (N=117)	35,0427	43,5897	21,3675
Exig. psic. cuantitativas (N=118)	25,4237	33,0508	41,5254
Exig. psic. sensoriales (N=118)	81,3559	14,4068	4,2373
Exig. psic. cognitivas (N=117)	69,2308	25,641	5,1282
Exig. psic. emocionales (N=114)	39,4737	36,8421	23,6842
Esconder emociones (N=113)	45,1327	18,5841	36,2832
Influencia (N=117)	48,7179	25,641	25,641
Control tiempos trabajo (N=114)	90,3509	5,2632	4,386
Posibilidades desarrollo (N=118)	7,6271	18,6441	73,7288
Sentido trabajo (N=116)	5,1724	7,7586	87,069
Integración empresa (N=119)	10,084	19,3277	70,5882
Inseguridad (N=117)	84,6154	11,9658	3,4188
Claridad rol (N=118)	17,7966	27,1186	55,0847
Conflicto rol (N=117)	47,0085	26,4957	26,4957
Previsibilidad (N=118)	36,4407	33,8983	29,661
Apoyo social (N=117)	31,6239	29,9145	38,4615
Refuerzo (N=120)	12,5	32,5	55
Posib. relación social (N=120)	51,6667	31,6667	16,6667
Sentimiento grupo (N=120)	15	10,8333	74,1667
Calidad liderazgo (N=119)	19,3277	17,6471	63,0252
Estima (N=118)	47,4576	22,0339	30,5085

Fuente. Encuestas ISTAS 21 aplicadas a la muestra, resultado del software

Gráfico No. 5.

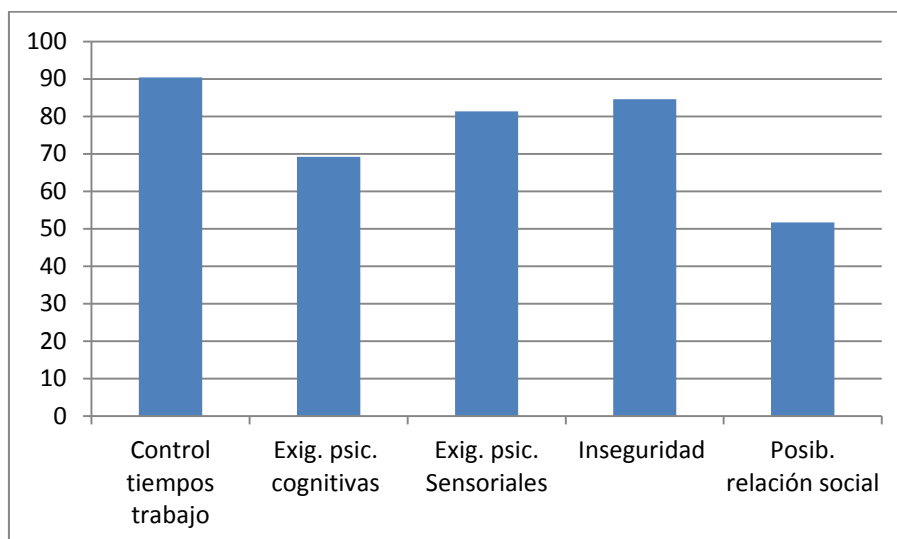
Frecuencia de trabajadores en cada nivel de exposición de referencia, en Grupo Makro



Fuente. Encuestas ISTAS 21 aplicadas a la muestra, resultado del software
De este gráfico son destacables los factores psicosociales con porcentajes desfavorables sobre el 50%, graficados a continuación para una mejor visualización.

Gráfico No. 6

Dimensiones Psicosociales, que obtuvieron más del 50% de desfavorables en el ISTAS 21 para el personal encuestado



Fuente. Tabla 6. Frecuencia de los factores psicosociales de riesgo, por cada dimensión para la muestra aplicada, diseño de la autora.

En orden de mayor a menor las dimensiones con más del 50% de respuestas desfavorables son: Control de tiempos de trabajo, Inseguridad, Exigencias psicosociales sensoriales, Exigencias psicosociales cognitivas y posibilidades de relación social.

Tabla No. 19

Síntomas de estrés y satisfacción

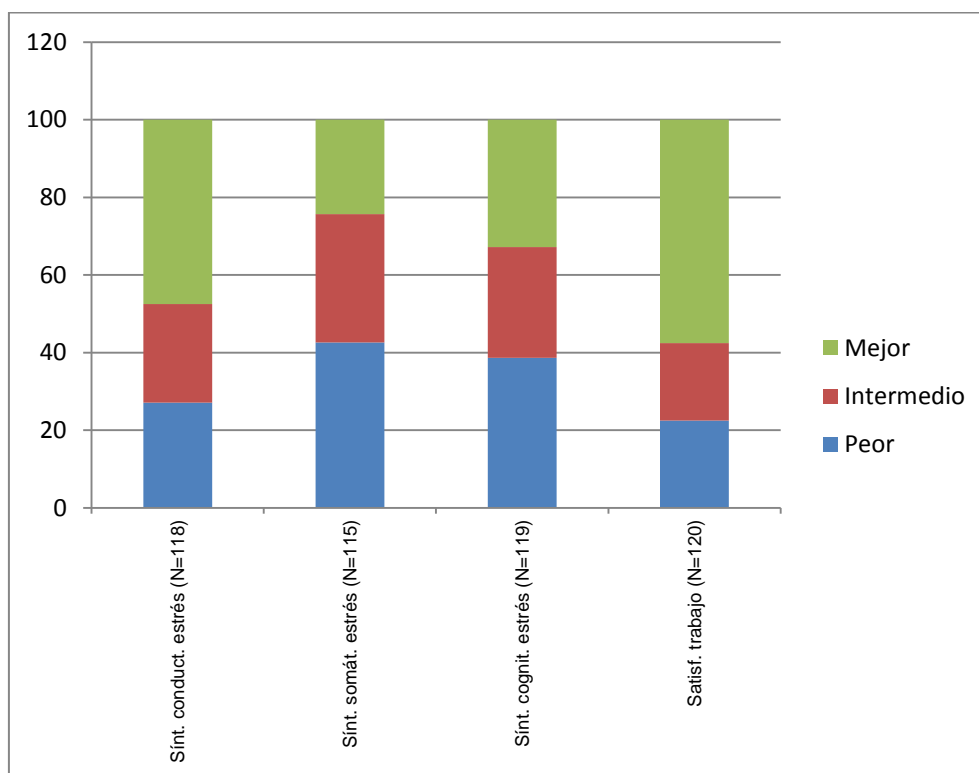
	Peor	Intermedio	Mejor
Síntomas conductuales de estrés (N=118)	27,1186	25,4237	47,4576
Síntomas somáticos de estrés (N=115)	42,6087	33,0435	24,3478
Síntomas cognitivos de estrés (N=119)	38,6555	28,5714	32,7731
Satisfacción en el trabajo (N=120)	22,5	20	57,5

Fuente. Encuestas ISTAS 21 aplicadas a la muestra, resultado del software

Los síntomas de estrés peor valorados según los encuestados, son los somáticos, mientras que la satisfacción laboral está ubicada en un 57,5%.

Gráfico No. 7

Porcentaje de trabajadores de la muestra en cada nivel de referencia, síntomas de estrés y satisfacción laboral en Grupo Makro.



Fuente. Encuestas ISTAS 21 aplicadas a la muestra, resultado del software

Tabla No. 20

Salud General de la muestra, en Grupo Makro

Salud general de la muestra				
	Edad	Peor %	Medio %	Mejor %
TODOS				
	< = 35	25,3	25,3	44,58
	36 – 45	28	20	52
	> 45	9,09	27,27	54,55
	Todas las edades	24,37	24,37	47,06

Fuente. Encuestas ISTAS 21 aplicadas a la muestra, resultado del software

Tabla No. 21

Salud General de la muestra por sexo, en Grupo Makro

HOMBRES		Peor	Medio	Mejor
	< = 35	27,63	22,37	44,74
	36 – 45	31,82	22,73	45,45
	> 45	9,09	27,27	54,55
	Todas las edades	26,61	22,94	45,87
MUJERES		Peor	Medio	Mejor
	< = 35	0	57,14	42,86
	36 – 45	0	0	100
	> 45	0	0	0
	Todas las edades	0	40	60

Fuente. Encuestas ISTAS 21 aplicadas a la muestra, resultado del software

Tabla No. 22

Salud mental de la muestra, en Grupo Makro

Salud mental de la muestra				
	Edad	Peor %	Medio %	Mejor %
TODOS				
	< = 35	67,47	19,28	13,25
	36 – 45	68	12	16
	> 45	54,55	27,27	18,18
	Todas las edades	66,39	18,49	14,29

Fuente. Encuestas ISTAS 21 aplicadas a la muestra, resultado del software

Tabla No. 23

Salud mental de la muestra por sexo, en Grupo Makro

HOMBRES		Peor	Medio	Mejor
	< = 35	71,05	17,11	11,84
	36 – 45	77,27	9,09	9,09
	> 45	54,55	27,27	18,18
	Todas las edades	70,64	16,51	11,93
MUJERES				
	< = 35	28,57	42,86	28,57
	36 – 45	0	33,33	66,67
	> 45	0	0	0
	Todas las edades	20	40	40

Fuente. Encuestas ISTAS 21 aplicadas a la muestra, resultado del software

Tabla No. 24
Vitalidad de la muestra, en Grupo Makro

Vitalidad de la muestra				
	Edad	Peor %	Medio %	Mejor %
TODOS				
	< = 35	71,08	15,66	6,02
	36 – 45	64	16	8
	> 45	72,73	18,18	9,09
	Todas las edades	69,75	15,97	6,72

Fuente. Encuestas ISTAS 21 aplicadas a la muestra, resultado del software

Tabla No. 25
Vitalidad de la muestra por sexo, en Grupo Makro

HOMBRES		Peor	Medio	Mejor
	< = 35	72,37	14,47	5,26
	36 – 45	72,73	13,64	4,55
	> 45	72,73	18,18	9,09
	Todas las edades	72,48	14,68	5,5
MUJERES		Peor	Medio	Mejor
	< = 35	57,14	28,57	14,29
	36 – 45	0	33,33	33,33
	> 45	0	0	0
	Todas las edades	40	30	20

Fuente. Encuestas ISTAS 21 aplicadas a la muestra, resultado del software

Las 6 tablas anteriores, se presentan los resultados según la percepción de salud general, salud mental y vitalidad que la muestra contestó en la encuesta ISTAS21 aplicada, de la muestra en general y por sexo.

El 48.74% de la muestra siente que su salud en general es media o peor, mientras que los resultados por sexo muestran que el estado de salud general es percibido como peor para los hombres en relación a las mujeres.

Solo el 14.29% de la muestra cree que su salud mental es mejor, por sexo el mayor aporte de una creencia de un peor estado de salud mental lo otorgan los hombres con 70.64% frente a un 20% de las mujeres.

Al igual que la salud mental, la percepción de la muestra respecto a la vitalidad es peor para el 69.75 de la misma, nuevamente el mayor aporte lo hacen los hombres, aunque esta vez las mujeres también tienen en su mayoría esta percepción.

4.4 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE AUSENTISMO EN EL PERSONAL DE GRUPO MAKRO, PERIODO ABRIL 2013 – ABRIL 2014.

4.4.1 Ausentismo Justificado

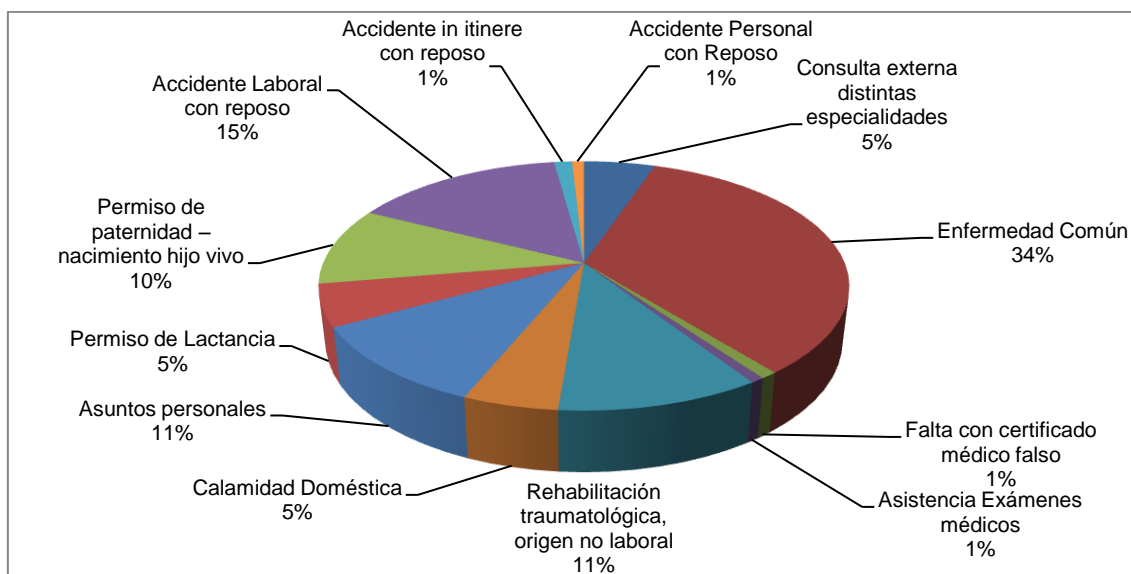
Para la obtención de los índices de ausentismo justificado durante el periodo en estudio, se revisó los archivos físicos de talento humano así como los causales para dichas ausencias, bitácoras diarias del área operativa, con lo cual se obtuvo el número de horas de ausencia justificada plasmadas en la Tabla No. 26, se presentan estos resultados mes a mes y al final se computan los resultados totales.

Tabla No. 26
Causales y Horas de Ausentismo Justificado
Abril 2013 – Abril 2014 en Grupo Makro

MES	Consulta externa distintas especialidades	Enfermedad Común	Falta con certificado médico falso	Asistencia Exámenes médicos	Rehabilitación traumatólogica, origen no laboral	Calamidad Doméstica	Asuntos personales	Permiso de Lactancia	Permiso de paternidad – nacimiento hijo vivo	Accidente Laboral con reposo	Accidente in itinere con reposo	Accidente Personal con Reposo	Total por mes
abr-13	3,5	113,5		4	3	24	8	40	56	0	0	0	252
may-13	36	320	8	5,5	32	6	58	40	56	56	0	64	681,5
jun-13	27,5	410,5	8	6	11,5	24,5	34,5	40	0	208	32	0	802,5
jul-13	34	165	16	10	2,5	38,5	64,5	40	56	208	8	0	642,5
ago-13	18	360		2	18	9	69	40	64	256	24	0	860
sep-13	39	134,5		5,5	52,5	12,5	88,5	40	72	152	32	0	628,5
oct-13	28,5	144	8	8	53,5	45	66	40	8	0	0	0	401
nov-13	48	190	24	2	131,5	65	112,5	40	232	64	0	0	909
dic-13	47	192		3	146	32	61	40	32	184	0	0	737
ene-14	36	133,5		7	5,5	64	50,5	40	56	0	0	0	392,5
feb-14	29,5	195,5		0	6,5	5,5	24	0	24	0	0	0	285
mar-14	15	74		0	65,5	0	112	0	32	4	0	0	302,5
abr-14	19,5	73		0	242,5	35	38,5	0	56	0	0	0	464,5
TOTAL DE HORAS	381,5	2505,5	64	53	770,5	361	787	400	744	1132	96	64	7358,5

Fuente. Diseño de la autora, registros de Talento Humano

Gráfico No. 8
Distribución relativa de Ausentismo Justificado
Abril 2013 – Abril 2014 en Grupo Makro



Fuente. Tabla No. 26

En el período en estudio el porcentaje más alto de ausencia justificada, tiene como causal más significativo, las enfermedades comunes, que sumados a las consultas externas en distintas especialidades, rehabilitación traumatológica (sin índole laboral) y asistencia a exámenes médicos suman un total del 50% del total de horas de ausencia computadas en dicho lapso.

Las horas de calamidad domésticas y permisos otorgados por asuntos personales, representan el 15% del total.

Los permisos de lactancia y paternidad, son el 16% cada uno aporta con el 50% de horas para este total que es otorgado por la ley y está estipulado en el código del trabajo actual.

Los accidentes laborales, in itinere y personales; y los tiempos de reposo que estos generan son el 18% del total de las horas de ausencia.

Y se tiene un 1% de ausentismo que se lo colocó como justificado, pues en su momento se pensó que los certificados médicos que justificaban la falta eran reales, pero una investigación determinó que eran falsificados.

Además de este análisis porcentual de los causales, se realizó un comparativo del número de casos, que cada una de las macro áreas (administrativa y

operativa) aportan en el ausentismo justificado de la empresa, los resultados fueron los siguientes:

Tabla No. 27
Ausentismo justificado por área
Abril 2013 – Abril 2014 en Grupo Makro

AREA	MESES													TOTAL POR AREA
	Abril 13	May 13	Jun 13	Jul 13	Agos 13	Sep 13	Oct 13	Nov 13	Dic 13	Ene 14	Feb 14	Mar 14	Abr 14	
Adm.	8	31	27	16	8	18	24	9	19	18	21	7	10	216
Oper.	8	32	9	13	28	26	37	31	14	15	12	31	24	280
Total Casos	16	63	36	29	36	44	61	40	33	33	33	38	34	496

Fuente. Diseño de la autora, registros de Talento Humano

Gráfico No. 9
Tendencia de ausentismo justificado por áreas
Abril 2013 – Abril 2014 en Grupo Makro



Fuente. Tabla No. 27

En el Gráfico anterior, se representa durante el período de la investigación, la frecuencia relativa de ausentismo justificado por área, el porcentaje más alto corresponde a la macro área operativa, y aunque existe 26% de diferencia con el área administrativa, se debe observar que en relación a toda la población en

estudio, el 10% corresponde al área administrativa y el resto es operativa, por lo cual el aporte de esta área sin duda es muy significativo.

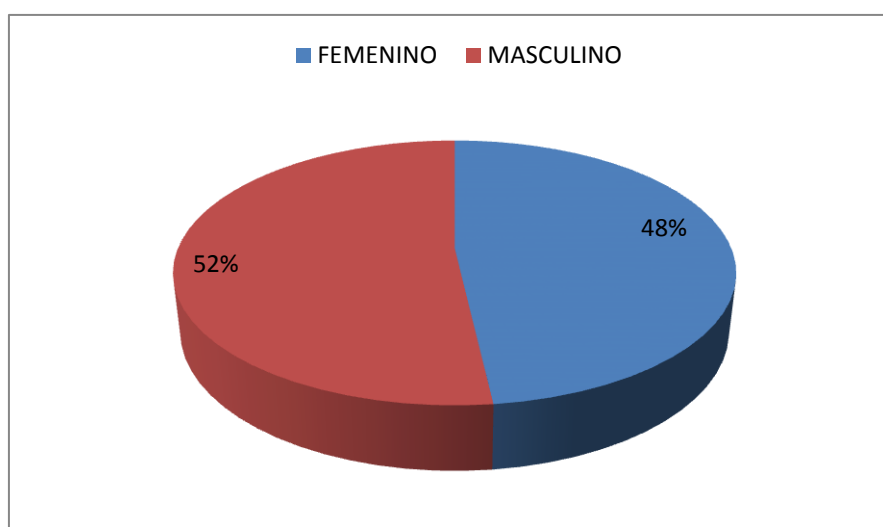
Un factor a analizar es la tendencia de casos de ausentismo, según el sexo. En la siguiente Tabla, se muestra mes a mes el número de casos de ausentismo justificado por género, durante el período en estudio en Grupo Makro.

Tabla No. 28
Ausentismo justificado por sexo
Abril 2013 – Abril 2014 en Grupo Makro

AREA	MESES													TOTAL POR AREA
	Abril 13	May 13	Jun 13	Jul 13	Agos 13	Sep 13	Oct 13	Nov 13	Dic 13	Ene 14	Feb 14	Mar 14	Abr 14	
Adm.	11	32	25	19	9	22	24	12	22	21	23	9	10	239
Oper.	5	31	11	10	27	22	37	28	11	12	10	29	24	257
Total Casos	16	63	36	29	36	44	61	40	33	33	33	38	34	496

Fuente. Diseño de la autora, registros de Talento Humano

Gráfico No. 9
Tendencia de ausentismo justificado por áreas
Abril 2013 – Abril 2014 en Grupo Makro



Fuente. Tabla No. 28

En el gráfico anterior, muestra una diferencia de 4% entre los casos de ausentismo justificado, entre ambos sexos, y aunque la población femenina tiene una representación del 9% en el global de la empresa, tiene una alta tendencia de casos de ausentismo. El 66% del personal femenino de la empresa está casado o tiene unión libre.

4.4.2 Ausentismo Injustificado

Al igual que el ausentismo justificado, la obtención de estos índices se los realizó revisando los registros de asistencia diaria que la empresa mantiene, los resultados mes a mes se registran en la Tabla No. 29:

Tabla No. 29
Horas de ausentismo injustificado por mes de abril 2013 – abril 2014
en Grupo Makro

abr-13	may-13	jun-13	jul-13	ago-13	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14
56	97	75	98	48	94	35	87	134	201	130	168	86

Fuente. Bitácoras y registros de asistencia Grupo Makro.

Los registros de asistencia del personal durante el período en estudio, no incluyen los motivos por los que se generaron los atrasos o faltas del personal tanto operativo como administrativo. En la Tabla anterior se pueden observar meses en los cuales se elevan considerablemente los valores y que la tendencia desde noviembre del 2013 es creciente respecto a los meses anteriores, misma que no está implicada con mayor ausencia, sino más supervisión y registros más reales, estos valores coinciden con el cambio de la Jefatura operativa dentro de la empresa, que tiene bajo su mando al 87% de la población de la empresa.

4.4.3 Tasa Global de ausentismo

No se puede aislar los resultados del ausentismo, pues la verdadera consideración se halla en el porcentaje de representación de este, frente al total de horas previstas de trabajo y el comparativo con los demás estudios que en esta área se han generado.

“La medición del ausentismo es el gran problema actual pero los indicadores más utilizados y recomendados por la OIT son: la tasa global de ausentismo (TGA) que indica el porcentaje de los días laborables perdidos por enfermedad en relación con el total de días de trabajo previsto, Índice de gravedad (IG) es la relación entre los días laborales perdidos por ausentismo y el número de trabajadores bajo riesgo, Índice de frecuencia (IF) es la relación porcentual entre el número de episodios de ausentismo y el número de trabajadores bajo riesgo, Índice de duración media de la baja (DMB) es la relación entre el total de días perdidos y el número de episodios de ausentismo.”

Para este cálculo de la Tasa Global de ausentismo, se computaron las horas previstas de trabajo (promedio 160 mensuales por trabajador) y se multiplicó por el número de trabajadores totales en la nómina de la empresa cada uno de los meses en estudio, al final se obtiene el total de horas previstas trabajadas durante el período en estudio.

Tabla 30.
Número de horas trabajadas por mes
abril 2013 – abril 2014 en Grupo Makro

abr-13	may-13	jun-13	jul-13	ago-13	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14
24000	25120	25760	25600	24480	24000	23200	21920	20960	20960	21760	21760	20800

Fuente. Planillas del IESS.

El total de horas previstas de trabajo durante el período en estudio para Grupo Makro: 300320

Utilizando el concepto dado por la OIT, se sumaron las horas de ausentismo por enfermedad y dentro de ellas se incluyó lo que son consultas médicas, exámenes médicos, enfermedades comunes y rehabilitación traumatológica de cada uno de los meses, luego se sumaron el total de estas horas para todo el período de estudio, lo que se obtuvo al final es la siguiente Tabla.

Tabla No. 31.
Número de horas relacionadas con enfermedades
abril 2013 – abril 2014 en Grupo Makro.

MES	Consulta externa distintas especialidades	Enfermedad Común	Asistencia Exámenes médicos	Rehabilitación traumatológica, origen no Laboral
abr-13	3,5	113,5	4	3
may-13	36	320	5,5	32
jun-13	27,5	410,5	6	11,5
jul-13	34	165	10	2,5
ago-13	18	360	2	18
sep-13	39	134,5	5,5	52,5
oct-13	28,5	144	8	53,5
nov-13	48	190	2	131,5
dic-13	47	192	3	146
ene-14	36	133,5	7	5,5
feb-14	29,5	195,5	0	6,5
mar-14	15	74	0	65,5
abr-14	19,5	73	0	242,5
TOTAL DE HORAS	381,5	2505,5	53	770,5

Fuente. Tabla de causales de ausentismo justificado.

Sumando todas estas horas de ausentismo justificado por motivos de salud se obtiene un valor de: 3374,5

El cálculo de la Tasa Global de ausentismo tomando la definición de la OIT, durante el período de estudio abril 2013 - abril 2014 es de 1.12%, es decir; por cada 100 horas de laborables previstas se perdieron 1,12 horas por ausentismo laboral por causa médica. Esta cifra está por debajo de la estimada como aceptable para la Organización Internacional del Trabajo que es de 2,5% (Hamoui, 2005).

Pero si la Tasa Global de ausentismo (TGA) considera todas las horas de ausencia, justificadas o no, esta da un valor de 2,89% es de decir de cada 100 horas de trabajo previstas, se pierden 2,89 horas por ausentismo de distinta índole. Los estudios realizados analizan instituciones de distinta índole y

diferentes sectores empresariales, ninguno igual al de la empresa en estudio, para un comparativo más cercano se tomó como referencia un breve estudio realizado por la autora en el desarrollo de la carrera materia de Bioestadística, sobre la misma temática y en una empresa del mismo sector empresarial, para esta empresa se encontró un TGA del 1% en el un período de 3 meses y una muestra de 117 trabajadores, tiempo en que no hubo bajas de accidentes laborales, in itinere o personales, como si ocurrieron en Grupo Makro.

4.5 CONCLUSIONES

- El personal de Grupo Makro objeto de este estudio, a la fecha de corte y aplicación de la encuesta contaba con 120 trabajadores: 12 (10%) mujeres y 108 (90%) de hombres.
- El 79% de la población (95 trabajadores), tiene edades entre 26 a 40 años.
- El 26% de la población (29 trabajadores), tiene una estabilidad laboral de menos de un año de trabajo.
- La evaluación de los riesgos psicosociales se realizó aplicando ISTAS 21, a los trabajadores que actualmente laboran a esa fecha los trabajadores de Grupo Makro.
- Los resultados del ISTAS 21, da a la dimensión de posibilidades de relación social 51,67%, valor no muy lejano al obtenido en la encuesta diseñada por la autora en la que el personal manifiesta que desconoce o no siente que hay un trabajo en equipo 34%, esto es entendible ya que el personal operativo que es el que en su mayoría constituye la empresa, se encuentra disperso según la asignación de puestos y sectores.
- De la población en estudio 109 trabajadores (91%) son operativos y 11(9%) son administrativos, en el período de abril 2013 – abril 2014 se registraron 496 casos de ausentismo justificado que generaron 7359

horas perdidas, de las cuales el 63% son del operativo y el 37% del administrativo.

- La causa de ausentismo con mayor número de horas perdidas en el período de estudio son las enfermedades comunes (aquellas que no tienen relación aparente con lo laboral), con un total de 2505,5 horas, seguidas en una proporción menor a la mitad de estas, las horas de ausencia por accidente laboral con reposo total 1132 horas y dentro de estas todas fueron generadas por el área operativa, en primer lugar el grupo motorizado.
- Las 7359 horas de ausentismo justificado en el período de estudio y que por ley no son retribuidas económicamente o en tiempo por el personal ausente, representan una pérdida económicamente brevemente calculada en base al sueldo básico actual de 354 dólares americanos de 16.281,78. Pérdida que es asumida por la empresa y el Seguro Social en caso de accidentes laborales sin responsabilidad patronal, accidentes in itinere, accidentes personales, cirugías y períodos de maternidad.
- A la fecha de corte en la que se realizó la aplicación del ISTAS 21, la dimensión con mayor porcentaje desfavorable entre los encuestados fue la Inseguridad, manifiesta con un 84,61% debido a la inestabilidad laboral que un gran grupo operativo atravesaba, por la terminación de un contrato de guardianía fija y la imposibilidad de Grupo Makro de reubicar a este personal.
- En la aplicación de la encuesta diseñada por la autora, el 27% de la muestra, indica que no sabe o no le ha sido entregado el Reglamento Interno de Trabajo, coincidentalmente este valor es igual al porcentaje obtenido en la pregunta dentro del mismo instrumento, sobre el conocimiento a las sanciones que la empresa establece, por ausentismo injustificado y en la que el personal responde que no sabe o desconoce si las hay.
- En respuesta a la pregunta de la encuesta diseñada por la autora, acerca del conocimiento que tiene el personal, sobre los riesgos propios

de su puesto de trabajo, el 86% considera que si le han sido informado estos riesgos.

- De las 7359 horas de ausentismo justificado en el período de estudio, 1246,5 (17%) horas corresponden al personal femenino, que generó durante el mismo período 239 (48%) casos de ausentismo justificado, mientras que el personal masculino con 52% (257) de casos, alcanzó 6112 (83%) horas.
- En los resultados obtenidos sobre la satisfacción laboral, valorada en el ISTAS21 como peor, intermedia y mejor, a la fecha de aplicación de la metodología, el personal encuestado en Grupo Makro obtuvo un 42,5% de respuestas entre peor a intermedia, mientras que la dimensión referida al control de tiempos, alcanzó un 90% de respuestas desfavorables, estudios anteriores realizados con esta metodología demuestran la correlación comúnmente entre estos dos indicadores, como lo menciona el Manual para la Identificación y evaluación de riesgos Laborales.
- La información obtenida sobre salud general, salud mental y vitalidad mediante el ISTAS 21, tiene un carácter “pedagógico”, como se menciona en el Manual para la Identificación y evaluación de riesgos Laborales, más “que de interés laboral” y como lo sugiere en el mismo manual “deberían ser estudiados mediante estudios específicos (y no simplemente mediante el uso de una encuesta transversal)”.
- A la fecha de aplicación de la encuesta los resultados de salud general, mental y vitalidad, el 49% de la muestra indica que su salud general está entre peor y media, para el 85% su salud mental y vitalidad está entre peor y media.
- El 81% (88) del personal operativo tiene edades entre 25 a 40 años

4.6 RECOMENDACIONES

- Establecer dentro de las políticas internas de la empresa, la medición de Riesgos Psicosociales, anuales basados en los resultados obtenidos y con un profesional capacitado.
- Generar medidas preventivas desde el punto de vista médico, que permitan disminuir los índices de ausentismo anual obtenidos, que conjugadas con acciones de talento humano permitan reducir dichos índices.
- Establecer un procedimiento de comunicación interno, que establezca canales de comunicación, que permitan una retroalimentación directa hacia el personal sobre todo operativo.
- Considerando que el porcentaje de horas de ausencia, durante el período de estudio debido a accidentes laborales y sus reposos, no es nada despreciable (15%), deben analizarse a profundidad medidas preventivas efectivas, que permitan disminuir dichas cifras.
- Tomando cuenta justamente el punto anterior, la comunicación directa con el grupo con más riesgos, “el motorizado” debe permanecer constantemente abierta y debe permitir la retroalimentación de las observaciones que en temas de Seguridad y Salud Ocupacional, este grupo tiene.
- Establecer políticas internas de promoción y reconocimiento, a través de un procedimiento de incentivos, socializado e instaurado, en todos los niveles jerárquicos.
- Realizar anualmente actividades de integración empresarial, enfocando dichas actividades al trabajo en equipo o cohesión del grupo.
- Evaluar el rendimiento laboral, mediante metodologías adaptables a todas las áreas de la empresa y que permitan, obtener en forma objetiva parámetros medibles para cada puesto de trabajo.

- Mejorar las políticas de contratación, procurando realizar el reclutamiento de personal cualificado de acuerdo al puesto e implicado hacia su ocupación.
- Gestionar los permisos médicos otorgados por el médico de la empresa, en forma conjunta con las jefaturas de las áreas y Talento Humano, evitando así ausencias innecesarias que afectan la operatividad de la empresa e imagen de la misma frente a sus clientes.

CAPITULO V

PROPUESTAS PRELIMINARES

5.1 PROPUESTA 1

5.1.1 Título de la Propuesta

Programa de Comunicación interno planteado e implementado

5.1.2 Justificación de la propuesta

Los resultados de la investigación, demuestran tanto en la aplicación del ISTAS 21, como en la encuesta diseñada por la autora, deficiencias en los factores de relación social y trabajo en equipo respectivamente, con niveles que requieren ser observados y analizados.

La distribución geográfica del personal operativo, que representa el 91% de la población es dispersa, lo que dificulta el trabajo en equipo y por ende la cohesión del grupo, de ahí que existe durante el período en estudio 1309 horas de ausentismo injustificado registrado y 60 horas de ausencia con certificados médicos falsos, operativamente esto genera la gestión inmediata de reemplazos o dobles turnos del personal, lo que demuestra que existe una falta de consideración con la empresa o compañeros que se ven perjudicados con sus tiempos libres. Que además involucra a otro factor de riesgo psicosocial que obtuvo una de las más altas puntuaciones, el control de tiempos que refiere a la decisión sobre los tiempos de trabajo, como vacaciones, pausas, entre otros.

5.1.3 Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Establecer un Programa de Comunicación interno y que se adapte a la realidad de la empresa.

Objetivos Específicos

- Socializar el programa a todo el personal de la empresa y recoger la opinión de todos los involucrados para modificar y mejorar el programa.
- Implementar el programa.
- Fomentar la comunicación entre los distintos niveles jerárquicos de la organización.
- Evaluar periódicamente la eficacia del programa.

5.1.4 Estructura de la Propuesta

Para la realización del Programa, se debe mantener reuniones entre Talento Humano y Seguridad y Salud Ocupacional, para la elaboración del mismo, considerando las limitaciones que la operatividad de la empresa permite. Posteriormente se propondrá a consideración de la Gerencia General para su revisión, aprobación y asignación de recursos.

Si la aprobación es inmediata, y no hay observaciones se realizará la convocatoria a todo el personal para su socialización, mediante reuniones de presentación y debate por parte de los asistentes, en caso que no haya observaciones del programa, se procederá a implementar el mismo.

Según un cronograma establecido de actividades se revisará el cumplimiento del programa y realizará la evaluación periódica de su eficacia.

5.1.5 Desarrollo de la propuesta

Es primordial determinar el Programa de comunicación interna no solo en forma descendente, sino también ascendente, a continuación se describe los procesos planteados preliminarmente para los dos casos, por las áreas involucradas, es decir Talento Humano y Seguridad y Salud Ocupacional.

Para el caso de comunicación ascendente, se instaurará un buzón de sugerencias.

Tabla No. 32.

Comunicación Descendente

Ord.	Descripción	Acción	Responsables
1.	Identifican necesidades de comunicación y/o información interna de la empresa	1.1 El personal que realiza actividades relacionadas con los aspectos significativos de la empresa, son los dueños de procesos y/o procedimientos quienes determinan la información que debe darse a conocer, recomiendan los medios de difusión y comunicación a utilizar.	<i>Gerencia/ Jefes departamentales</i>

2.	Revisa y valida la información a difundir	<p>2.1 Recibe las necesidades de difusión de las diferentes áreas, por los distintos medios disponibles.</p> <p>2.2 Revisa y valida la información a publicar.</p> <p>Si no cumple, informa al área solicitante y regresar al punto 1.</p> <p>Si Cumple, informa al área solicitante y envía al Departamento de Talento humano quien se encargara de la comunicación y difusión.</p>	<i>Gerencia General</i>
3.	Elabora de bitácora de Comunicación	<p>3.1 Se recibe la información a través de documento (físico y/o electrónico) indicando la propuesta del medio de comunicación.</p> <p>3.2 Registra la solicitud de comunicación en la bitácora</p>	<i>Talento Humano</i>
4.	Programación de la comunicación	<p>4.1 Gerencia recibe mediante correo un oficio, que indica que la información ha sido validada y la fecha para difusión y comunicación.</p> <p>4.2 Entregar de convocatoria por el medio de comunicación elegido a todos los involucrados</p>	<i>Talento Humano</i>
5.	Verificación de convocatoria	5.1 Confirmar si todos los involucrados recibieron la convocatoria.	<i>Talento Humano</i>
6.	Realización de difusión y comunicación	<p>6.1. Realización de la entrega y/o exposición de la comunicación.</p> <p>6.2 Acuse de recibido por parte de los involucrados</p>	<i>Jefes Departamentales o Emisores de Comunicación</i>

Fuente. Diseño de Talento Humano y la autora

Tabla No. 33.
Comunicación ascendente

Ord.	Descripción	Acción	Responsable
1.	Información de los empleados hacia las jefaturas	1.1 Recibir la información de los empleados para analizarlas.	<i>Gerencia/Jefes departamentales</i>
2.	Revisar el buzón de quejas y sugerencias	2.1 Realizar bitácora mensual de novedades	<i>Talento Humano</i>
3.	Analizar las medidas a tomar en cuando a las novedades	3.1 Hacer una reunión con las jefaturas implicadas. 3.2 Tomar medidas respecto a la información entregada	<i>Talento Humano/ Jefes departamentales</i>
4.	Validar factibilidad de medidas propuestas	4.1 Poner en conocimiento de la Gerencia, las medidas propuestas. 4.2 Analizar la factibilidad de las propuestas.	<i>Gerencia/ Talento Humano</i>
4.	Comunicación hacia los empleados	4.1 En caso que se requiera comunicar mediante una reunión las medidas a tomar, si existen desacuerdos con dichas resoluciones o acciones, regresar al punto 3. 4.2 Cuando la resolución tomada involucre a personas específicas, realizar una reunión únicamente con las mismas.	<i>Talento Humano</i>

Fuente. Diseño de Talento Humano y la autora

5.1.6 Factibilidad de la propuesta

Desde el punto de vista técnico en materia de Seguridad y Salud Ocupacional, el programa de Comunicación interna, permite cumplir con el Sistema de Gestión C.D.333, que integrado a las políticas de la empresa promueven la mejora continua.

La presente propuesta cumplirá con los objetivos planteados, siempre y cuando toda la empresa se involucre con este proceso, si bien al inicio puede parecer algo burocrático, con el tiempo y en base a las necesidades de la empresa, el proceso se ajustará de mejor manera a la operatividad de la empresa.

En lo económico este programa no entraña gastos elevados y si se toma en cuenta, los beneficios que el mismo propone, incluso estos podrían salir de la reducción de los índices de ausentismo anuales, que se han demostrado en otros estudios, se reducen entre empleados que trabajan en equipo y que son informados de la situación de la empresa por los canales adecuados, en lugar de recibirlos en forma de rumor o alarma.

5.2 PROPUESTA 2

5.2.1 Título de la Propuesta

Facilitar la cohesión del grupo de trabajo, fijando espacios y tiempos de encuentro.

5.2.2 Justificación de la propuesta

El reto de esta propuesta se haya en organizar actividades en las que los grupos operativos, que laboran en horarios rotativos puedan integrarse.

Por ejemplo el grupo operativo de la Central, se divide en 3 subgrupos que laboran en tres turnos distintos cada subgrupo y que está conformado por 6 personas cada uno, laborando 12 horas, sin embargo su relación es netamente laboral, esporádicamente realizan actividades de recreación conjunta (en sus tiempos libres), la asistencia tampoco es del 100% y casi ninguna de estas actividades son desarrolladas por la empresa, de igual manera sucede con los grupos motorizados, guardias y técnicos, que en los puestos de trabajo que les son asignados pasan uno o máximo dos trabajadores.

Mientras tanto el personal administrativo, por iniciativa de la Jefatura de Talento Humano y Gerencia General, ha creado espacios de recreación mensual e incluso quincenal, que son un ejemplo positivo, pero la idea es ampliar su cobertura hacia las áreas operativas, mediante una buena organización.

5.2.3 Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Establecer espacios y tiempos de encuentro, que faciliten la cohesión de todos los grupos de trabajadores, dentro de Grupo Makro.

Objetivos Específicos

- Analizar los medios adecuados para establecer espacios y tiempos de encuentro del personal de Grupo Makro.
- Programar fechas para los encuentros, que involucren a la mayor cantidad del personal.
- Evaluar la acogida que tienen los encuentros, aplicando encuestas sencillas a los participantes, que además permitan comentar que otras actividades les gustaría tener.

5.2.4 Estructura de la Propuesta

Para el área Operativa

Talento Humano deberá establecer la cantidad y tipo de actividades o encuentros que de acuerdo a la operatividad y presupuesto de la empresa, se pueden realizar al año.

Una vez establecida la cantidad y tipo de encuentros, Talento humano pondrá a consideración de la Gerencia General y conjuntamente analizarán las fechas más idóneas, estas deberán no interferir con las actividades operativas y deberán acoger a la mayor cantidad de personal.

Para el área Administrativa

Talento Humano promoverá las actividades y encuentros que esta área realiza, tal como el festejo de los cumpleaños del mes, y compartir con todos un lunch preparado por algún compañero.

Además de estas actividades, el área administrativa se integrará a las actividades programadas para el área operativa con el fin de mejorar la cohesión entre estas dos áreas.

En ambos casos no se indican la cantidad de encuentros, pues a criterio de la autora es fundamental la calidad antes que la cantidad, un solo evento bien estructurado al año, puede tener mejores resultados que varios eventos que no tengan una buena convocatoria y que no permitan conseguir los objetivos planteados.

5.2.5 Desarrollo de la propuesta

Una vez analizado lo descrito en el ítem anterior, se ejecutarán los siguientes pasos, descritos en la Tabla No. 34., tanto para el área operativa como administrativa.

Tabla No. 34.

Descriptivo del proceso requerido para la ejecución de los encuentros Áreas Operativas y Administrativa

Ord.	Descripción	Acción	Responsables
1.	Comunicados de convocatoria	<p>1.1 Elaborar la cantidad necesaria de comunicados por escrito y al menos con 20 días de anticipación, en los cuales se especifique claramente fecha y hora.</p> <p>1.2 Realizar la entrega de esta información a todos los participantes, los comunicados deberán tener un acuse recibido y una confirmación de asistencia.</p>	<i>Talento Humano/ Jefaturas</i>
2.	Solicitar presupuesto	<p>2.1. En base al número de confirmados, elaborar un presupuesto y logística requerida para el desarrollo de este proceso, en un lapso máximo de 7 días.</p> <p>2.2 Poner a consideración de Gerencia General, para su aprobación.</p>	<i>Talento Humano/ Gerencia General</i>
3.	Desarrollo del encuentro	<p>3.1 Una vez aprobado el presupuesto, adquirir los recursos requeridos y realizar las coordinaciones respectivas para la fecha programada.</p> <p>3.2 Realizar el encuentro según lo programado, procurando</p>	<i>Talento Humano/Jefes de área/Trabajadores</i>

		involucrar a todos los asistentes y respetando el horario establecido. 3.3 Aplicar a los participantes una encuesta cerrada y anónima, al final y previo al cierre de la actividad.	
4.	Evaluación del Encuentro	4.1 Registrar la asistencia al encuentro y valorar los porcentajes de asistencia, según el número de convocados y según el número de confirmados. 4.2 Tabular la encuesta aplicada a los participantes. 4.3 Realizar un informe en base a los dos ítems anteriores, y poner en consideración de la Gerencia General.	<i>Talento Humano/Gerencia General</i>

Fuente. Diseño de la autora

5.2.6 Factibilidad de la propuesta

La presente propuesta, desde el punto de vista económico no entraña gastos exorbitantes y requiere más bien de una coordinación oportuna y bien elaborada de los encuentros, respetando los procesos operativos de la empresa y procurando involucrar a la mayor cantidad del personal.

Sin embargo es un compromiso en que la Gerencia General está 100% involucrada, tal y como lo mencionó en la entrevista desarrollada como parte de esta investigación y que requiere del apoyo de todas las áreas de la empresa, pues sin este compromiso y apoyo, no caminará.

Desde el punto vista técnico estas actividades bien llevadas, podrían mejorar los valores obtenidos en el ISTAS21, respecto a la cohesión de grupo que dieron valores desfavorables, así como el sentimiento de falta de trabajo en equipo e incentivos reflejados en la encuesta de la autora.

5.3 BIBLIOGRAFÍA

1. Bauxilum Puerto Ordaz Estado Bolívar., (Tesis de especialización inédita). Universidad Católica Andrés Bello.
2. Berrocal, I., Jiménez, M., (2012). Revista de la Facultad de Ciencias Sociales Universidad Nacional de Costa Rica, Vol. 32, No. 45.
3. Cárcamo, M. (1968), Las Relaciones Humanos y la Administración de Personal, Segunda Edición, Editorial Andrés Bello.
4. Chiavenato, I. (2009), Gestión del talento humano, Ediciones MCGrawhill.
5. Ergonomía Cognitiva: Orientaciones sobre la carga mental y estrés laboral. Universidad Concepción Chile.
6. García, B. (2012). La regulación de la seguridad privada en Ecuador: globalización, delincuencia y control civil de las Fuerzas del Estado. Revista de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador; 10(17), 161.
7. Hernández Cerón, J. (2015). Análisis de los factores psicosociales intralaborales mediante el instrumento istas21 de una empresa privada del sector alimenticio en la ciudad de Quito y las medidas preventivas para mejorar su incidencia en productividad y ausentismo (Tesis de carrera inédita). Universidad Internacional SEK.
8. Hünemann, C., Tarrida, J. (Eds.). (2004). Gran Colección de la Salud. La Salud y la mente I.
9. Mansilla, F. (s.f.), La evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo y la planificación de la actividad preventiva. Recuperado de http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo2_1.shtml.
10. Manual de Identificación y evaluación de riesgos Laborales. Universidad de Cataluña.
11. Merizalde Bassante, E. (2007). Proyecto para conocer las causas del estrés laboral y como hacer frente a estas reacciones del organismo del

- ser humano en la Agencia El Inca y Sucursal Latacunga del Banco Pichincha, (Tesis de carrera inédita). Universidad Tecnológica Equinoccial.
12. Mesa, F., Kaempffer A., (2004), 30 años de estudio sobre ausentismo laboral en Chile: una perspectiva por tipos de empresas, Rev. Méd Chile, v.132, n.9, 1100-1108, Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872004000900012,
13. Navarro, G. (2012). Ausentismo Laboral de los empleados de la Gerencia de Personal y su incidencia en los costos en la Empresa CVG.
14. Pichucho Calderón, S. (2008). Propuesta para disminuir la rotación de personal y el ausentismo del call center 104 de Andinatel S.A., (Tesis de carrera inédita). Universidad Tecnológica Equinoccial.
15. Reyes, A. (1971), Administración del personal: Relaciones Humanas, Ediciones Limusa.

ANEXO 1. Encuesta aplicada en forma anónima al personal operativo y administrativo de Grupo Makro

SEÑALE CON UNA X LA RESPUESTA SELECCIONADA

1. Edad: Menos de 25 años 26-30 31-35 36-40 Más de 40
2. Sexo: Masculino Femenino
3. ¿Cargo que desempeña? _____
4. ¿Cuánto tiempo trabaja en Grupo MAKRO?
0-1Año 1-3 3-5 5-7 7 o más
5. ¿Ha recibido capacitación de seguridad y salud por parte de la empresa?
SI NO
6. ¿La empresa cuenta con Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo?
SI NO DESCONOCE
7. ¿La empresa cuenta con Reglamento Interno de Trabajo?
SI NO DESCONOCE
8. ¿La empresa le ha informado sobre los riesgos específicos de su puesto de trabajo?
SI NO
9. ¿Conoce usted sus derechos en caso de accidente o enfermedad laboral?
SI NO
10. ¿Trabaja jornadas superiores a las 8 horas?
SI NO
11. ¿Existen sanciones por ausentismo laboral injustificado en la empresa?
SI NO DESCONOCE
12. ¿Se fomenta el trabajo en equipo?
SI NO DESCONOCE
13. ¿Existen los incentivos necesarios para que usted se sienta motivado en sus labores?
SI NO DESCONOCE
14. ¿Su trabajo, en el cargo que actualmente ocupa, está suficientemente reconocido y considerado por su jefe?
SI NO DESCONOCE

ANEXO 2. Guía de entrevista, aplicada a Gerencias y Jefaturas involucradas con el área de Seguridad y Salud Ocupacional de Grupo Makro.

1. ¿Cuál es su opinión sobre la seguridad y salud en la empresa?
2. ¿Emita su opinión sobre si puede mejorar la seguridad y salud en su empresa?
3. ¿Ha asistido o ha organizado alguna capacitación en seguridad y salud a los trabajadores en su empresa?
4. ¿Desde su gestión que se podría implementar para mejorar la seguridad y salud de su empresa?
5. ¿Estaría dispuesto a participar activamente en la elaboración de una propuesta para controlar ciertos riesgos específicos en la empresa?
6. ¿Considera usted que el personal administrativo y operativo de la empresa se encuentra motivado?

Realiza a:

- Jefe de talento humano
- Jefe de operaciones
- Gerente financiero
- Gerente general

ANEXO 3. Solicitud de permiso utilizado por talento humano dentro de la empresa

Información sobre el permiso

Nombre del solicitante: _____

Cargo: _____ Departamento: _____

Jefe inmediato: _____

Tipo de permiso solicitado:

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Enfermedad | <input type="checkbox"/> Vacaciones | <input type="checkbox"/> Defunción | <input type="checkbox"/> Tiempo libre no remunerado |
| <input type="checkbox"/> Servicio militar | <input type="checkbox"/> Calamidad Domestica | <input type="checkbox"/> Maternidad/Paternidad | <input type="checkbox"/> Otros |

Días/horas de permiso: Desde: _____ hasta: _____

Motivo del permiso laboral: _____

Las solicitudes de permiso laboral se deben presentar dos días antes del primer día en que se estará ausente, a excepción del permiso por enfermedad.

Firma del empleado

Fecha

Aprobación del Jefe Inmediato

- Aprobada Comentarios: _____
- Rechazada _____

Firma de Autorización

Cálculo de Confiabilidad a toda la muestra de encuestas mediante Alfa de Cronbach en SPSS V19

Al aplicar el Alfa de Cronbach realizado con toda la muestra en el SPSS, tiene un resultado muy similar al realizado en la prueba piloto 0,53, este valor es obtenido automáticamente por el Software antes mencionado.

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	120	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	120	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,530	14

ANEXO 5. Cuestionario ISTAS 21 versión media aplicada al personal de Grupo Makro

I. En primer lugar, nos interesan algunos datos sobre ti y el trabajo doméstico-familiar

1) Eres:

- Hombre
- Mujer

2) ¿Qué edad tienes?

- Menos de 26 años
- Entre 26 y 35 años
- Entre 36 y 45 años
- Entre 46 y 55 años
- Más de 55 años

3) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

- Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas
- Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
- Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
- Sólo hago tareas muy puntuales
- No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

4) Contesta a las siguientes preguntas sobre los problemas para compaginar las tareas doméstico-familiares y el empleo.

Elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de las preguntas.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

5) En general, dirías que tu salud es:

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

6) Por favor, di si te parece CIERTA O FALSA cada una de las siguientes frases.

Responde a todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.

	Totalmente cierta	Bastante cierta	No lo sé	Bastante falsa	Totalmente falsa
a) <i>Me pongo enfermo/a más fácilmente que otras personas</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) <i>Estoy tan sana/o como cualquiera.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) <i>Creo que mi salud va a empeorar.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) <i>Mi salud es excelente.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7) Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS.

Por favor, responde a todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.

Durante las últimas cuatro semanas,	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) <i>¿has estado muy nervioso/a?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) <i>¿te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) <i>¿te has sentido calmada/o y tranquila/o?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) <i>¿te has sentido desanimado/a y triste?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) <i>¿te has sentido feliz?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) <i>¿te has sentido llena/o de vitalidad?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) <i>¿has tenido mucha energía?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) <i>¿te has sentido agotado/a?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) <i>¿te has sentido cansada/o?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8) ¿DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS con qué frecuencia has tenido los siguientes problemas?

Por favor, responde a todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.

Durante las últimas cuatro semanas,	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) No he tenido ánimos para estar con gente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) No he podido dormir bien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) He estado irritable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Me he sentido agobiado/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) ¿Has sentido opresión o dolor en el pecho?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) ¿Te ha faltado el aire?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) ¿Has sentido tensión en los músculos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) ¿Has tenido dolor de cabeza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) ¿Has tenido problemas para concentrarte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) ¿Te ha costado tomar decisiones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) ¿Has tenido dificultades para acordarte de las cosas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) ¿Has tenido dificultades para pensar de forma clara?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

III. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo actual y tus condiciones de trabajo.

9) Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

ADMINISTRATIVA

OPERATIVA

10) Señala el puesto de trabajo que ocupas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

CENTRALISTA

FINANCIERO

ASISTENTE CONTABLE

GERENTE GENERAL

EJECUTIVA DE CARTERA

VENTAS

- | | | | |
|---|---------------------------------------|---------------|---|
| <input type="checkbox"/> MECANICO | <input type="checkbox"/> TECNICOS | INSTALADORES | Y |
| | | MANTENIMIENTO | |
| <input type="checkbox"/> SERVICIO AL CLIENTE | <input type="checkbox"/> MOTORIZADO | | |
| <input type="checkbox"/> CHOFER | <input type="checkbox"/> LIMPIEZA | | |
| <input type="checkbox"/> AUXILIAR DE ADMINISTRACION | <input type="checkbox"/> GUARDIA FIJO | | |

11) ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría profesional que tienes reconocida salarialmente?

- Sí
- No, el trabajo que hago está por encima de lo que se me reconoce en el salario.
- No, el trabajo que hago está por debajo de lo que se me reconoce en el salario.
- No lo sé

12) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en GRUPO MAKRO?

- Menos de 30 días
- Entre 1 mes y hasta 6 meses
- Más de 6 meses y hasta 2 años
- Más de 2 años y hasta 5 años
- Más de 5 años y hasta de 10 años
- Más de 10 años

13) Desde que entraste en GRUPO MAKRO, ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

- Sí
- No

14) ¿Qué tipo de relación laboral tienes con tu actual empresa u organización?

- Soy fijo
- Soy temporal
- Trabajo sin contrato

15) Tu contrato es

- A tiempo parcial
- A tiempo completo
- No tengo contrato

16) Tu horario de trabajo es

- Turno solo mañana*
- Turno fijo de tarde*
- Turno fijo de noche*
- Turnos rotatorios excepto el de noche*
- Turnos rotatorios con el de noche*
- Jornada única*

17) Tu horario laboral incluye trabajar:

- De lunes a viernes*
- De lunes a sábado*
- Sólo fines de semana o festivos*
- De lunes a viernes y, excepcionalmente, sábados, domingos y festivos*
- Tanto entre semana como fines de semana y festivos*

18) Si te cambian de horario (turno, hora de entrada o salida) o de días de la semana que trabajas, ¿con cuánto tiempo de antelación te lo comunican?

- No me cambian de horario o de días de trabajo*
- Normalmente me lo comunican regularmente, con (18a)_____ días de antelación*
- Normalmente me lo comunican de un día para otro o el mismo día*
- Normalmente conozco mi horario con antelación, pero pueden cambiármelo de un día para otro*

19) Indica cuántas horas trabajaste para GRUPO MAKRO la semana pasada: _____ horas.**20) Si la semana anterior trabajaste menos de 35 horas, di por qué (puedes marcar más de una opción):**

- a) Trabajo a tiempo parcial para esta empresa*
- b) Tengo distribución irregular de jornada (no siempre trabajo las mismas horas)*
- c) He estado de baja, de vacaciones, de permiso, ...*
- d) Tengo jornada reducida (maternidad...)*

21) Aproximadamente, ¿cuánto cobras neto al mes?

- 300 dólares o menos*
- Entre 301 y 451 dólares*
- Entre 452 y 601 dólares*
- Entre 602 y 751 dólares*
- Entre 752 y 902 dólares*

- Entre 903 y 1.202 dólares
- Entre 1.203 y 1.503 dólares
- Entre 1.504 y 1.803 dólares
- Entre 1.804 y 2.104 dólares
- Entre 2.105 y 2.405 dólares
- Más de 2.405 dólares

22) Tu salario es

- Fijo
- Una parte fija y otra variable.
- Todo variable (a destajo, a comisión, ...)

23) ¿Tu trabajo está bien pagado?

- Sí
- No

24) En los últimos 12 meses, ¿cuántos días has estado de baja por enfermedad?

- Aproximadamente, he estado (24a) _____ días de baja por enfermedad en el último año
- No he estado de baja por enfermedad en el último año

25) En los últimos 12 meses, ¿cuántas bajas por enfermedad has cogido?

- Aproximadamente, he cogido (25a) _____ bajas por enfermedad en el último año
- No he cogido ninguna baja por enfermedad en el último año

IV. Las preguntas a continuación tratan de los contenidos y exigencias de tu trabajo actual.

26) Estas preguntas tratan sobre la cantidad de trabajo que tienes con relación al tiempo del que dispones.

Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada pregunta.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tienes que trabajar muy rápido?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| c) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

27) Estas preguntas tratan sobre las exigencias cualitativas de tu trabajo actual.

Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada pregunta.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tu trabajo requiere un alto nivel de precisión?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) ¿Tu trabajo requiere mirar con detalle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) ¿Tu trabajo requiere mucha concentración?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) ¿Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) ¿Tu trabajo requiere atención constante?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) ¿Se producen en tu trabajo momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

28) Estas preguntas tratan sobre el margen de autonomía que tienes en el trabajo actual.

Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada pregunta

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) ¿Puedes coger las vacaciones más o menos cuando tú quieres?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

e) ¿Puedes dejar tu trabajo para charlar con un compañero o compañera?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

29) Estas preguntas tratan sobre el contenido de tu trabajo, las posibilidades de desarrollo profesional y la integración.

Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada pregunta.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) ¿La realización de tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) ¿Las tareas que haces te parecen importantes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) ¿Tienen sentido tus tareas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) ¿Tu trabajo es variado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) ¿Tu trabajo requiere manejar muchos conocimientos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) ¿Te gustaría quedarte en la empresa en la que estás para el resto de tu vida laboral?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) ¿Sientes que los problemas de tu empresa son también tuyos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) ¿Sientes que tu empresa tiene una gran importancia para ti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

30) Queremos saber hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus actuales condiciones de trabajo.

Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada pregunta.

En estos momentos, ¿estás

preocupado/a ...

	Muy preocupado	Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
a) <i>por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) <i>por si te cambian de tareas contra tu voluntad?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) <i>por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) <i>por 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.)?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

31) Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas y de los conflictos que puede suponer la realización de tu trabajo actual.

Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada pregunta.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) <i>¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) <i>¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) <i>¿Tu trabajo tiene objetivos claros?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) <i>¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) <i>¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) <i>¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) <i>¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) <i>¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar a tu futuro?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) <i>¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) <i>¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

32) Las siguientes preguntas tratan de situaciones en las que necesitas ayuda o apoyo en el trabajo actual.

Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada pregunta..

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Tus compañeros o compañeras ¿están dispuestos a escuchar tus problemas en el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) ¿Hablas con tus compañeros o compañeras sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) ¿Tu inmediata/o superior está dispuesto a escuchar tus problemas en el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) ¿Hablas con tu superior sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada pregunta.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) ¿Puedes hablar con tus compañeros o compañeras mientras estás trabajando?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) ¿Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeros/as de trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Entre compañeras/os ¿os ayudáis en el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

34) Las siguientes preguntas tratan de la relación con tus jefes inmediatos en el trabajo actual.

Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada pregunta

¿Tus actuales jefes inmediatos....

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) planifican bien el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) resuelven bien los conflictos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

35) En relación con tu trabajo actual, ¿estás satisfecho/a con ...

	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Más o menos	Poco satisfecho	Nada satisfecho
a) <i>tus perspectivas laborales?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) <i>las condiciones ambientales de trabajo (ruido, espacio, ventilación, temperatura, iluminación...)?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) <i>el grado en el que se emplean tus capacidades?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) <i>tu trabajo, tomándolo todo en consideración?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

36) Por favor, elige una sola respuesta para cada una de las siguientes frases.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) <i>Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) <i>En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) <i>En mi trabajo me tratan injustamente</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) <i>Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

V. Utiliza este espacio para hacer los comentarios que creas convenientes.

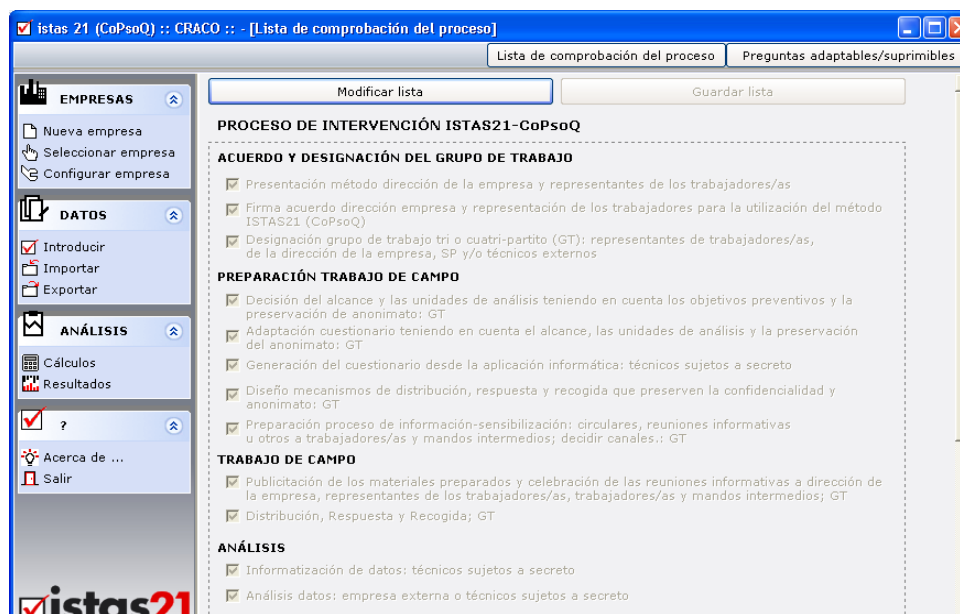
¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!

ANEXO 6. Guía rápida de utilización software ISTAS 21

Pantalla inicial del Programa ISTAS 21 (versión española), colaboración del Dr. Rafael Herrera quien adquirió la licencia de este software vía web.

Gráfico No.10.

Pantalla inicial software ISTAS 21



Fuente. Software ISTAS 21

Pasos para la configuración de nuevas empresas e ingreso de cuestionarios (menú lado izquierdo)

1. Ingreso de nueva empresa. En el menú se presiona nueva empresa y aparece la pantalla mostrada en el Gráfico No. 11, donde se completa la información indicada.

Gráfico No. 11

Configuración básica de nuevas empresas ingresadas en software

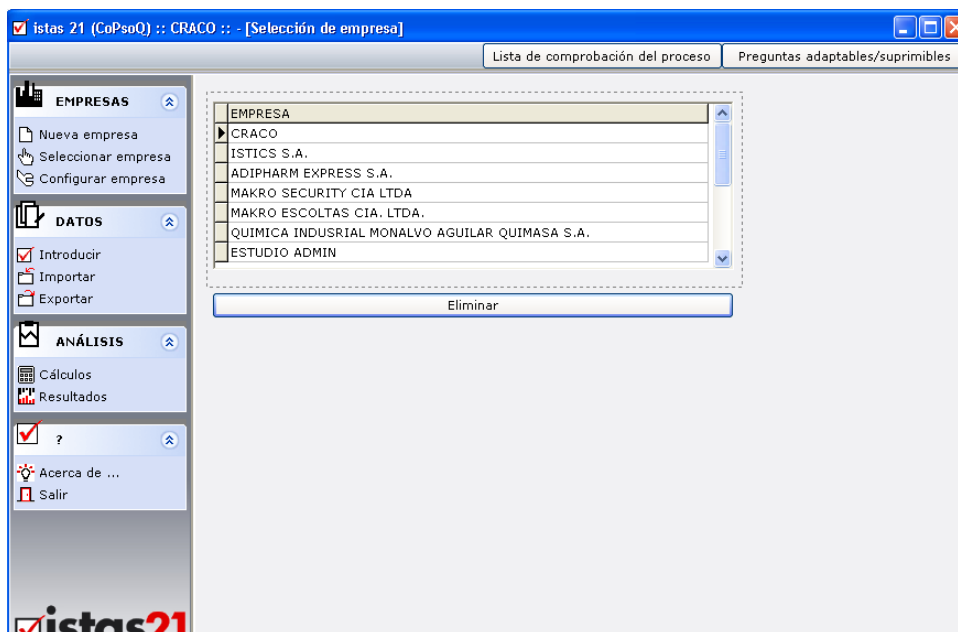
Fuente. Software ISTAS 21

Se ingresa información básica de la empresa, de la cual el único dato no conocido es el CIF, “**Código de identificación fiscal** ha sido hasta 2008 el nombre del sistema de identificación tributaria utilizada en España para las personas jurídicas o entidades en general según regula el Decreto 2423/1975, de 25 de septiembre” (<http://es.wikipedia.org>), en nuestro caso se colocó el número de cédula la investigadora, esta adaptación no oficial, no impide el correcto ingreso de datos y posterior obtención de resultados.

2. Selección de empresa. Se presiona en el menú seleccionar empresa, del listado de empresas se escoge la que se ingresó inicialmente, tal y como se muestra en el Gráfico No. 12, la empresa fue nombrada ESTUDIO ADMIN por motivos de interés investigativo.

Gráfico No. 12

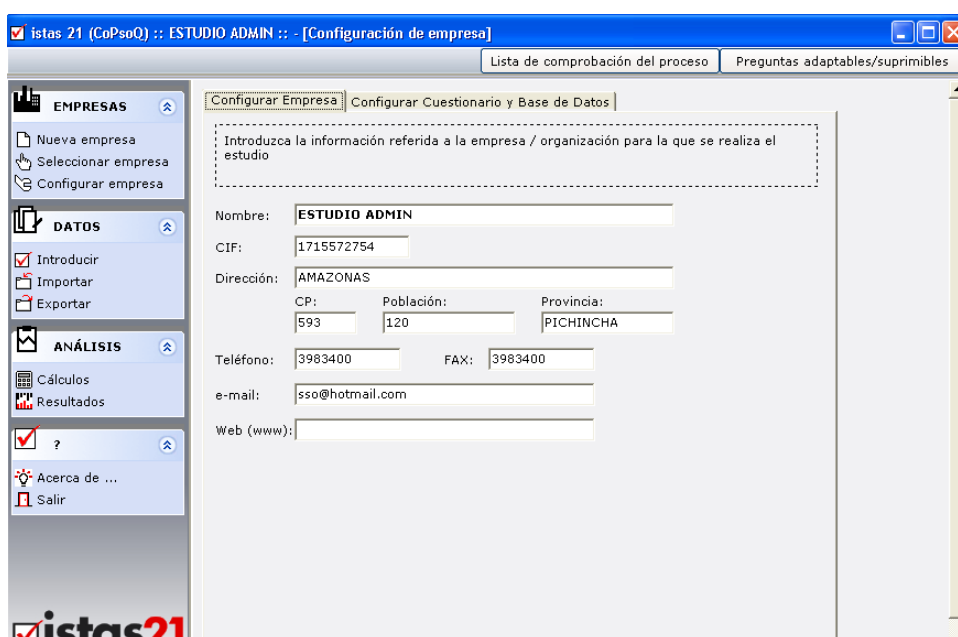
Selección de empresa ingresada.



Fuente. Software ISTAS 21

3. Configuración de Empresa. Se completa la información solicitada en la pestaña 1, tal como se muestra en el Gráfico No. 13, la información ingresada por propósitos investigados no son los de la empresa en estudio salvo el de la población trabajadora, lo que no afecta la obtención de los resultados.

Gráfico No. 13
Información general de la empresa



Fuente. Software ISTAS 21

4. Configuración Cuestionario y Base de Datos. Al presionar sobre esta segunda pestaña se despliega varias subpestañas, tal como se visualiza en el Gráfico No. 14.

Gráfico No. 14.

Configuración Cuestionario y Base de Datos

istas 21 (CoPsoQ) :: ESTUDIO ADMIN :: - [Configuración de empresa]

Lista de comprobación del proceso Preguntas adaptables/suprimibles

Configurar Empresa **Configurar Cuestionario y Base de Datos**

Puestos Relación Laboral Jornadas Horarios Días laborables

Instrucciones Sociodemográficos y bajas Departamentos

Inicialmente, se cumplimentan los datos que servirán para adaptar el cuestionario a la empresa (nombre de la empresa, centro de trabajo, datos de personas responsables, forma y fecha de recogida, etc.)

Nombre de la empresa o institución:
ESTUDIO ADMIN

Centro de trabajo:
ADMINISTRATIVO

Datos de los directivo(s) responsable(s) (nombres y teléfonos de contacto):
ING. CRISTIAN LAVERDE

Datos de los técnicos de prevención responsables (nombres y teléfonos de contacto):
ING. TANIA RODRIGUEZ

Datos de los delegados de prevención (nombres y teléfonos de contacto):
ING. TANIA RODRIGUEZ

Forma de recogida de los cuestionarios:
Este cuestionario debe depositarse dentro de un sobre cerrado

Día de recogida de los cuestionarios:
31/07/2014

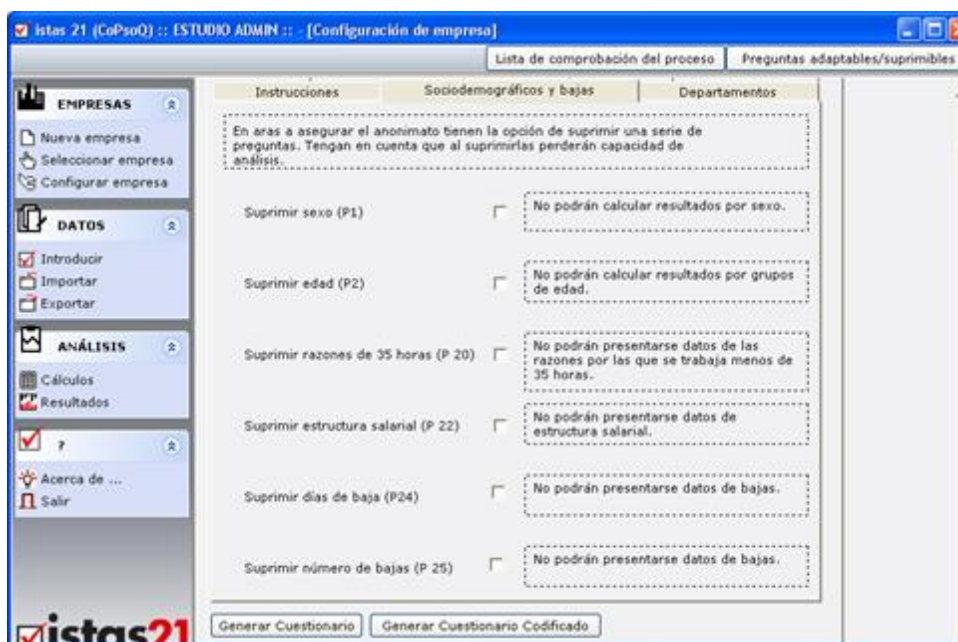
Fuente. Software ISTAS 21

4.1 Instrucciones. El cuestionario que genera el software, requiere esta configuración, que constituye una presentación sencilla de la metodología y las condiciones de aplicación y recolección de la información, como se muestra en el Gráfico anterior.

4.2 Sociodemográficos y bajas. El software presenta las preguntas que pueden ser suprimidas, simplemente dando un visto el cuestionario omitirá las preguntas seleccionadas, para este caso ninguna pregunta se excepcionó como se muestra en el Gráfico No. 15.

Gráfico No. 15

Supresión de preguntas, por motivos de conservación del anonimato de los encuestados

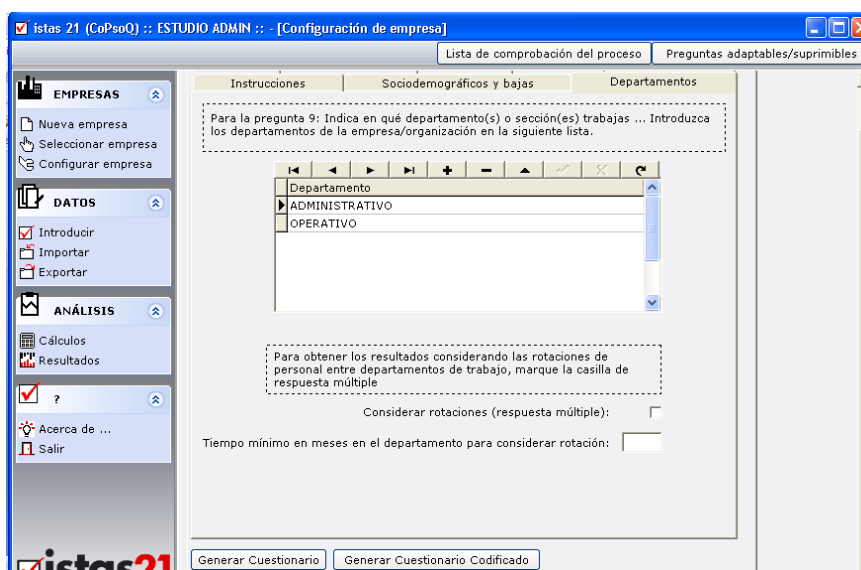


Fuente. Software ISTAS 21

4.3 Departamentos. La investigación está enfocada hacia un análisis por áreas macro dentro de la empresa, estas son la operativa y administrativa, con el fin de conservar el anonimato de los encuestados y evitar confusiones, pues muchos desconocen el área específica a la que pertenecen. Este campo es totalmente editable y se pueden colocar tantas áreas como la empresa tenga.

Gráfico No. 16

Configuración de los departamentos dentro de la empresa

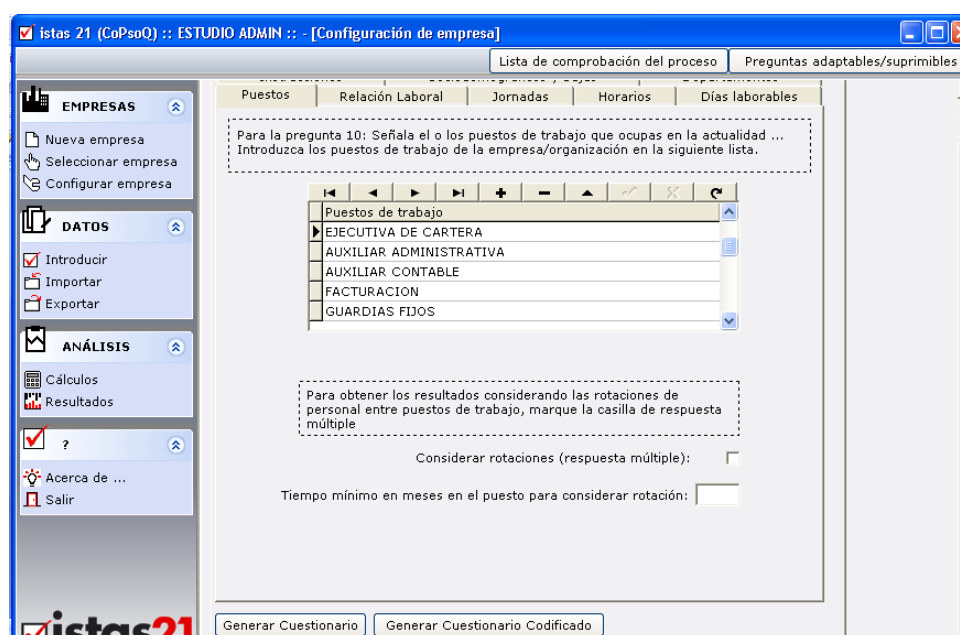


Fuente. Software ISTAS 21

4.4 Puestos. Igual que el ítem anterior se puede colocar todos los puestos que existen dentro de la empresa, esta pregunta se adapta según la particularidad de cada empresa, sin embargo puede suceder que se pierda el anonimato con la respuesta a la misma, por lo cual la autora de la presente investigación la utilizó más como referencia a la pregunta anterior, pues alguien puede haber colocado mal su macro área, pero con su respuesta en esta pregunta se puede hacer una correcta clasificación entre operativos y administrativos.

Gráfico No. 17.

Configuración de los Puestos de trabajo dentro de la empresa.

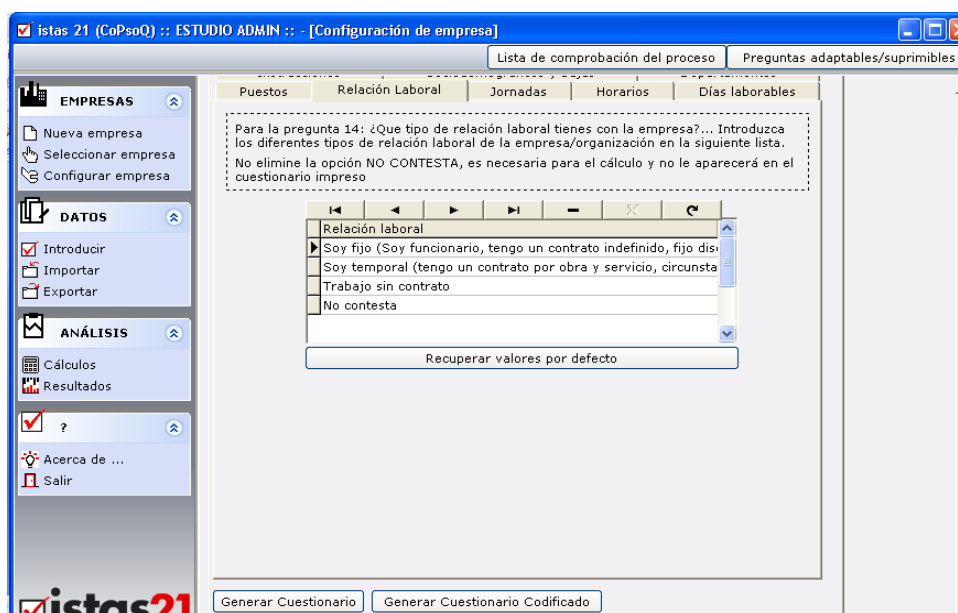


Fuente. Software ISTAS 21

4.5. Relación Laboral. El Software genera varios tipos de relación, unos que se adaptan a la realidad de nuestro país y otros que no, fue tarea de la investigadora realizar los ajustes a este parámetro con el fin de evitar confusiones innecesarias para los encuestados, tal como se muestra en el Gráfico No. 18.

Gráfico No. 18

Configuración de la Relación laboral del trabajador con la empresa.

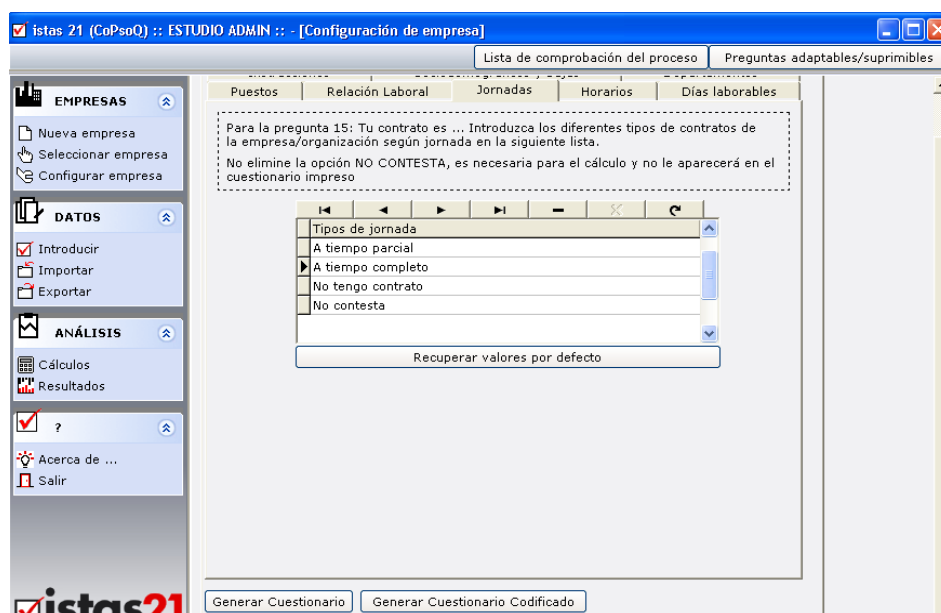


Fuente. Software ISTAS 21

4.6 Jornadas. Refiere al tipo de contrato que la empresa mantiene con los trabajadores, como se muestra en el Gráfico No. 19, al igual que la pregunta anterior se hizo una adaptación de una serie de opciones que podían causar confusiones.

Gráfico No. 19

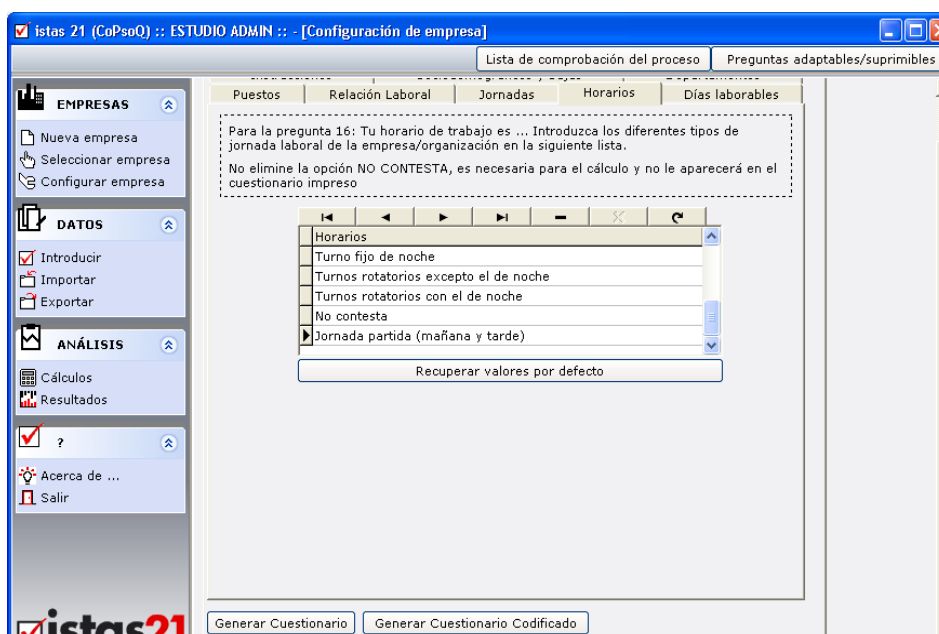
Configuración de Jornadas laborales que los trabajadores tienen con la empresa.



Fuente. Software ISTAS 21

4.7 Horarios. Son los horarios que los trabajadores generalmente tienen, también se adaptó a las necesidades de la empresa, como se muestra en el Gráfico No. 20

Gráfico No. 20
Configuración de Horarios de trabajo

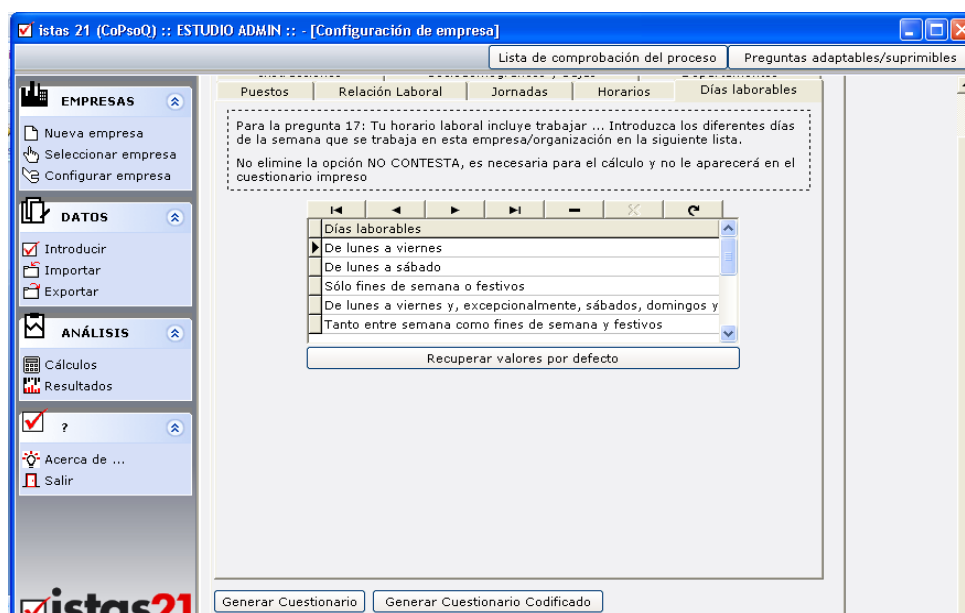


Fuente. Software ISTAS 21

La última opción es jornada partida mañana y tarde, en lugar de esta previo a la impresión de los cuestionarios se colocó jornada única 8 horas, ajuste necesario para evitar confusión de los encuestados.

4.8 Días Laborables. Con esta pregunta el encuestado puede indicar generalmente que días de la semana trabaja. Se eliminan las opciones que no están dentro de la realidad de la empresa y solo se deja las que sí, con el fin de evitar confusiones, tal como se muestra en el Gráfico No. 21.

Gráfico No. 21
Configuración de los Días Laborables.



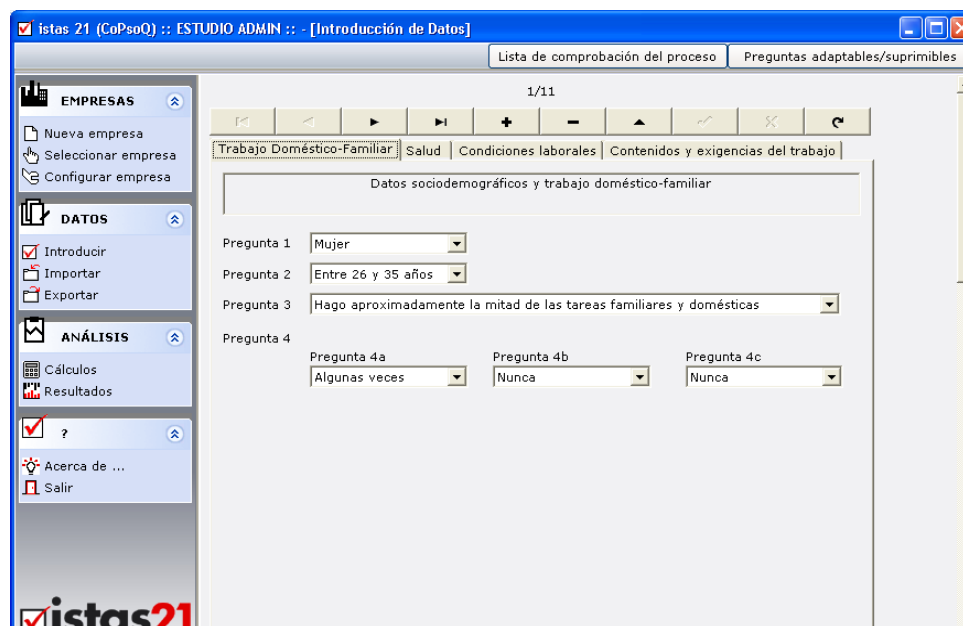
Fuente. Software ISTAS 21

Una vez configurados todos los ítems anteriores en la parte inferior de la ventana, se presentan las opciones de generar cuestionario y generar cuestionario codificado, para realizar esta acción deben haberse realizado todos los pasos anteriores, caso contrario se genera un error. Mediante la opción 1, se generó el cuestionario que se aplicó al personal de la empresa Anexo 5.

5. Introducción de los cuestionarios. Esto se realiza en forma manual, ingresando las respuestas de cada cuestionario, al presionar en el menú INTRODUCIR, y previamente escogiendo la empresa en análisis.

Se despliega una pantalla como la que se muestra en el Grafico No. 22, que tiene a su vez cuatro pestañas cada una reprenda cada uno de los cuatro grupo de dimensiones que ISTAS 21 analiza, estos son: Trabajo Doméstico – Familiar, Salud, Condiciones Laborales y Contenidos y exigencias del trabajo.

Grafico No. 22
Introducción de los cuestionarios



Fuente. Software ISTAS 21

Cada una de las pestañas antes indicadas, contienen las preguntas asociadas a la macro dimensión en análisis, se va llenando una a una las respuestas de los encuestados según su contestación en cada una de las preguntas, al presionar la flecha hacia abajo se despliega las opciones impresas y otra de NO CONTESTA, que no se imprime, pero el software dispone.

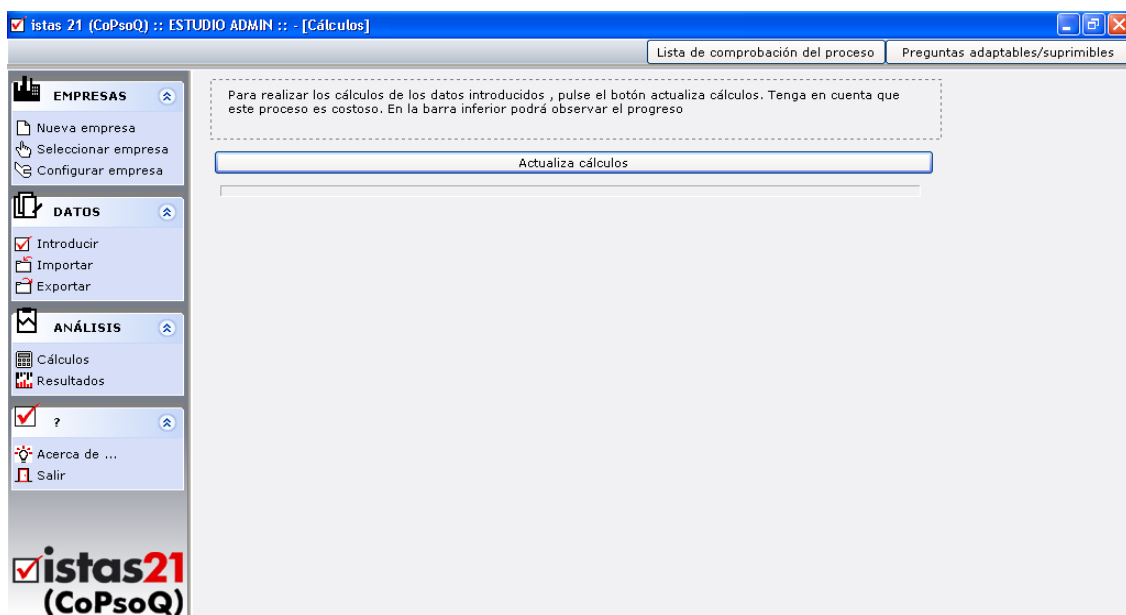
En la parte superior de esta pantalla y como se puede ver en el Grafico No. 22, Hay un pequeño menú para:

- Ir al primer cuestionario
- Retroceder al cuestionario anterior
- Avanzar al cuestionario siguiente
- Ir al último cuestionario
- Introducir cuestionario
- Eliminar cuestionario
- Modificar cuestionario
- Aceptar cuestionario

- Cancelar modificación
 - Refrescar datos
6. Cálculos. Una vez se concluye con el ingreso de todos los cuestionarios, en este caso 120, se presiona Cálculos al realizar esta acción se despliega la pantalla mostrada en el Grafico No. 23, se debe presionar la única opción. Actualiza cálculos.

Grafico No. 23.

Realización de cálculos de la información ingresada



Fuente. Software ISTAS 21

7. Resultados. El software genera los siguientes resultados, mostrados en el Grafico No. 24.

Gráfico No. 24

Resultado de Cálculos obtenidos automáticamente por el software, una vez ingresado los datos

The screenshot shows the 'Resultados de los cálculos' window in the ISTAS 21 software. The interface includes a sidebar with menu options like 'EMPRESAS', 'DATOS', and 'ANÁLISIS'. The main area displays a table titled 'Puntuaciones medianas comparadas' with columns for 'Dimensión', 'Mediana ESTUDIO ADMIN', and 'Mediana población de referencia'. The table lists 20 dimensions with their respective median scores.

Dimensión	Mediana ESTUDIO ADMIN	Mediana población de referencia
Doble presencia	37,50	35,30
Exiq. psic. cuantitativas	68,75	36,40
Exiq. psic. sensoriales	78,13	58,00
Exiq. psic. cognitivas	81,25	49,20
Exiq. psic. emocionales	75,00	36,30
Esconder emociones	50,00	36,60
Influencia	62,50	44,90
Control tiempos trabajo	40,63	54,20
Posibilidades desarrollo	68,75	55,50
Sentido trabajo	83,33	74,90
Integración empresa	56,25	58,90
Inseguridad	75,00	23,20
Claridad rol	75,00	75,40
Conflicto rol	62,50	37,00
Previsibilidad	37,50	59,30
Apoyo social	56,25	67,00
Refuerzo	50,00	61,90
Posib. relación social	75,00	69,10
Sentimiento arudo	66,67	75,30

Fuente. Software ISTAS 21