



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

**FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y
COMPORTAMIENTO HUMANO**

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIEGOS
PSICOSOCIALES REALIZADO EN LA EMPRESA
LOGINET CIA LTDA UTILIZANDO EL MÉTODO DE
EVALUACIÓN FPSICO 4.0 Y PROPUESTA DE MEDIDAS
DE CONTROL”.**

Realizado por:

VANESSA ELIZABETH JARA PROAÑO

Director del Proyecto

Ing. MARCELO RUSSO MsC.

Como requisito para la obtención del título de:

INGENIERA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Quito- Ecuador

12 de agosto de 2020

Declaración juramentada de autores

Yo, Vanessa Elizabeth Jara Proaño, identificada con cédula de ciudadanía 171648229-2 declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.



Vanessa Elizabeth Jara Proaño
171648229-2

Declaración firmada de director

El presente trabajo de investigación titulado:

“EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES REALIZADO EN LA EMPRESA LOGINET CIA LTDA MEDIANTE EL MÉTODO FPSICO 4.0 Y PROPUESTA DE MEDIDAS DE CONTROL”

Realizado por:

VANESSA ELIZABETH JARA PROAÑO

Como requisito para la obtención del título de

INGENIERA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Ha sido dirigido por el profesor:

ING. MARCELO RUSSO MSC.

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor.



Marcelo Russo
DIRECTOR

Declaración firmada de lectores

Los Lectores:

Dra. Cindy Burbano

Ing. Msc Aimée Vilaret

Después de revisar el trabajo escrito presentado, lo han calificado como apto para su defensa oral ante el tribunal examinador.



.....

Dra. Cindy Burbano



.....

Ing. Msc Aimée Vilaret

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación va dedicado a DIOS, por haber sido mi guía e inspiración de superación a lo largo de mi trayectoria estudiantil, bendiciendo mi camino y dándome fortaleza para cumplir sin desfallecer mi formación profesional con mi tan anhelado título universitario, a pesar de todas las adversidades que se me presentaron.

A mis padres, hermano y mi querida Nina, quienes, con su profundo amor, paciencia, esfuerzo, dedicación y apoyo, me han permitido llegar a culminar uno de mis sueños. Gracias por haberme inculcado valores, y llenarme de consejos sabios siendo ustedes mi ejemplo a seguir del esfuerzo y de no temer a las adversidades porque Dios siempre estará con nosotros.

A mi querido hijo Yahir Alvear que desde muy joven me enseñó lo que es la responsabilidad y la perseverancia; siendo mi orgullo y mi gran motivación. Tu hijo mío eres mi impulso de superación diario y esta carrera te la dedico a ti para ofrecerte en tu futuro profesional siempre lo mejor porque te mereces esto y mucho más de mí; ya que sin ti no habría alcanzado tantas cosas y tal vez mi vida sería un desastre. Muchas gracias, hijo porque sin tu presencia no habría logrado desarrollar con éxito este proyecto de investigación.

A mi hermosa madrina Elsa Jara, que en paz descansa que desde niña me entregó un amor incondicional, porque sin ella no habría conseguido los recursos para culminar mi carrera, a pesar de todo, hasta el final ella confió en mis capacidades y sé que desde el cielo estará muy orgullosa de lo que he logrado y siempre cuidará de mí.

Agradecimientos

Me harían falta páginas para agradecer a todas las personas que se han involucrado en la realización de este trabajo que con su ayuda y paciencia han sabido apoyarme para su realización, en especial a mi querida profesora Aimé Vilaret que siempre estuvo a lo largo de toda mi trayectoria dándome ánimos y apoyo para culminar y jamás desistir.

A mi querido amigo y compañero de clases Luis C. que con su calidad de profesionalismo pudo aportarme con su conocimiento y apoyo en la realización del presente trabajo, gracias a ti, por todo ese amor, soporte incondicional y sobre todo la paciencia que me has brindado.

A mi querida Universidad Internacional SEK y a todo su equipo docente por la calidad de entrega y profesionalismo que aportaron en todo mi desarrollo profesional.

De igual manera mi agradecimiento a la empresa LOGINET CIA LTDA QUITO - ECUADOR, por brindarme las bases, fundamentos, aptitudes y confianza para la realización de este proyecto de investigación.

Asimismo, agradezco a la Dra. Cindy Burbano por su predisposición y sapiencia brindada en la realización de mi proyecto de investigación.

De manera muy especial, agradezco a mi director de este proyecto Ing. Msc Marcelo Russo, quien gracias a sus consejos ha sabido orientarme y guiarme eficazmente en el desarrollo del trabajo de investigación, así como del profesionalismo que es ejemplo a seguir.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Declaración juramentada de autores	2
Declaración firmada de director.....	3
INDICE DE TABLAS.....	9
INDICE DE FIGURAS.....	10
Resumen en español.....	12
Palabras claves	13
Abstract.....	14
Keywords	15
Psychosocial risk, Fpsico 4.0, Evaluation Methods, Proposal of Control Measures.	15
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	16
INFRAESTRUCTURA ACTUAL.....	17
• Espacio físico:.....	17
• Distribución física del Centro de Distribución	17
1.1 El Problema de Investigación.....	19
1.1.1. Planteamiento del Problema	19
1.1.1.1. Diagnóstico del Problema.....	19
1.1.1.2. Pronóstico del Problema.....	23
1.1.1.3. Control del pronóstico	23
1.1.2. Objetivo general	24
1.1.3. Objetivos específicos.....	24
1.1.4. Justificación	24
1.2. Marco Teórico.....	27
1.2.1. Estado Actual del Conocimiento sobre el Tema	27
1.2.1.1. Empresas de Servicio Logístico	27
1.2.1.1.1. Factores de riesgo.....	27
1.2.1.1.2. Riesgos psicosociales	28
1.2.1.1.1. Generalidades de los riesgos psicosociales	28
1.2.1.1.2. Efectos de los riesgos psicosociales.....	28
1.2.1.1.3. La evaluación de los factores y riesgos psicosociales.....	28
1.2.1.1.4. Método de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO.....	29
1.2.1.1.5. Método de PREVENLAB – PSICOSOCIAL	29
1.2.1.1.6. Métodos del Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL).....	30
1.2.1.1.7. Método MARC – UV	30
1.2.1.1.8. Métodos del Instituto de Ergonomía MAPFRE (INERMAP).....	30
1.2.1.1.9. Método ISTAS 21	30
1.2.1.4. Programas de prevención	30
1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica	31

1.2.2.1.	Método de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO.....	32
1.2.2.1.1.	Tiempo de trabajo.....	33
1.2.2.1.2.	Autonomía.....	33
1.2.2.1.3.	Carga de trabajo	35
1.2.2.1.4.	Demandas psicológicas	37
1.2.2.1.5.	Variedad / Contenido del trabajo.....	39
1.2.2.1.6.	Participación / Supervisión.....	40
1.2.2.1.7.	Interés por el trabajador / Compensación	41
1.2.2.1.8.	Desempeño de rol.....	42
1.2.2.1.9.	Relaciones y apoyo social	44
CAPÍTULO II. MÉTODO	46	
2.1	Tipo de estudio.....	46
2.2	Modalidad de la investigación.....	46
2.3	Método	46
2.4	Población y muestra	47
	Criterios de inclusión	47
	Criterios de exclusión.....	47
2.5	Selección de instrumentos de investigación	47
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	49	
3.1	Levantamiento de datos/información	49
3.2	Presentación y análisis de resultados.....	49
3.1.1	Análisis de los resultados	58
3.1.1.1	Riesgo muy elevado	58
3.1.1.1.1	Participación / Supervisión.....	59
3.1.1.2	Riesgo elevado	63
3.1.1.3	Riesgo moderado.....	64
3.1.1.4	Riesgos en situación adecuada	65
3.2	Propuestas de medidas de control.....	65
3.3	Propuestas de medidas de control.....	67
3.4	Aplicación practica.....	67
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN	68	
4.1.	Conclusiones	68
4.2.	Recomendaciones.....	70
ANEXOS.....	71	
	Anexo 1. Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales.	71
	Anexo 2. Fpsico 4.0. ERP Agrupado RIESGO PSICOSOCIAL LOGINET CÍA LTDA.....	71
	Anexo 3. Propuesta de control y mejora de los factores de riesgo psicosocial.	71
MATERIALES DE REFERENCIA.....	72	
Bibliografía	72	

INDICE DE TABLAS

TABLA 1 INDICE DE CONTENIDO FPSICO 4.0	56
TABLA 2 RIESGOS MUY ELEVADOS PRIORIZADOS	58
TABLA 3 RIESGOS ELEVADOS PRIORIZADOS.....	63
TABLA 4 RIESGOS MODERADOS PRIORIZADOS	64
TABLA 5 RIESGOS EN SITUACIÓN ADECUADA PRIORIZADOS	65
TABLA 6 PROPUESTA DE MEDIDAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES (TOMADO UNA PARTE DEL ANEXO 3).....	66

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 ORGANIGRAMA LOGINET CÍA. LTDA.....	22
FIGURA 2 ESTRUCTURA DIMENSIONES FPSICO	29
FIGURA 3 PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
FIGURA 4 ESTADO CIVIL DE PARTICIPANTES	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
FIGURA 5 TASA DE PARTICIPANTES POR SEXO	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
FIGURA 6 AÑOS DE TRABAJO PARTICIPANTES.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
FIGURA 7 APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS	49
FIGURA 8 INGRESO A LA PLATAFORMA FPSICO 4.0	54
FIGURA 9 PORTADA DE INFORME FPSICO 4.0.....	55
FIGURA 10 VALORACIÓN RESUMEN DE LA EXPOSICIÓN	57
FIGURA 11 VALORACIÓN DE LA EXPOSICIÓN EN PS	59
FIGURA 12 PREGUNTA 11A ¿QUÉ NIVEL DE PARTICIPACIÓN TIENES EN LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE TÚ TRABAJO: INTRODUCCIÓN DE CAMBIOS EN LOS EQUIPOS Y MATERIALES?	59
FIGURA 13 PREGUNTA 11B ¿QUÉ NIVEL DE PARTICIPACIÓN TIENES EN LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE TÚ TRABAJO: INTRODUCCIÓN DE CAMBIOS EN LA MANERA DE TRABAJAR?	60
FIGURA 14 PREGUNTA 11C ¿QUÉ NIVEL DE PARTICIPACIÓN TIENES EN LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE TÚ TRABAJO: LANZAMIENTO DE NUEVOS O MEJORES PRODUCTOS O SERVICIOS?	60
FIGURA 15 PREGUNTA 11D ¿QUÉ NIVEL DE PARTICIPACIÓN TIENES EN LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE TÚ TRABAJO: REESTRUCTURACIÓN O REORGANIZACIÓN DE DEPARTAMENTOS O ÁREAS DE TRABAJO?	60
FIGURA 16 PREGUNTA 11E ¿QUÉ NIVEL DE PARTICIPACIÓN TIENES EN LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE TÚ TRABAJO: CAMBIOS EN LA DIRECCIÓN O ENTRE TUS SUPERIORES?	61

FIGURA 17 PREGUNTA 11F ¿QUÉ NIVEL DE PARTICIPACIÓN TIENES EN LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE TÚ TRABAJO: CONTRATACIÓN O INCORPORACIÓN DE NUEVOS EMPLEADOS?	
.....	61
FIGURA 18 PREGUNTA 11G ¿QUÉ NIVEL DE PARTICIPACIÓN TIENES EN LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE TÚ TRABAJO: ELABORACIÓN DE LAS NORMAS DE TRABAJO?	
.....	61
FIGURA 19 PREGUNTA 12A ¿CÓMO VALORAS LA SUPERVISIÓN QUE TU RESPONSABLE INMEDIATO EJERCE SOBRE LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE TU TRABAJO? EL MÉTODO PARA REALIZAR EL TRABAJO.....	
	62
FIGURA 20 PREGUNTA 12B ¿CÓMO VALORAS LA SUPERVISIÓN QUE TU RESPONSABLE INMEDIATO EJERCE SOBRE LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE TU TRABAJO? LA PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO.	
	62
FIGURA 21 PREGUNTA 12C ¿CÓMO VALORAS LA SUPERVISIÓN QUE TU RESPONSABLE INMEDIATO EJERCE SOBRE LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE TU TRABAJO? EL RITMO DE TRABAJO.	
	62
FIGURA 22 PREGUNTA 12D ¿CÓMO VALORAS LA SUPERVISIÓN QUE TU RESPONSABLE INMEDIATO EJERCE SOBRE LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE TU TRABAJO? LA CALIDAD DE TRABAJO REALIZADO.	
	63

Resumen en español

Para la actual población mundial en general poseer un empleo es de suma importancia para que los trabajadores puedan desarrollarse tanto personalmente como profesionalmente y así asegurar la subsistencia de ellos y de su familia, generando satisfacción, seguridad, desarrollo de su autoestima, superación personal, estabilidad emocional y felicidad; sin embargo el estrés laboral ha surgido como uno de los riesgos psicosociales más demandantes y destacables en el trabajo, no sólo por los efectos negativos que tiene para la salud del trabajador y para el propio rendimiento empresarial, sino por los costes económicos que se asocian.

Este trabajo de investigación se basa en hallar específicamente Factores de Riesgos Psicosociales en una empresa del sector logístico; puesto que sus actividades tienen factores de riesgo con un alto potencial de producir lesiones para la salud pudiendo ser físicas y mentales; teniendo como objetivo establecer una propuesta de medidas de control con base a los resultados obtenidos de la identificación y evaluación de riesgos psicosociales, a través de una aplicación informática FPSICO, desarrollada por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Se decidió aplicar la metodología FPSICO 4.0; mismo que se aplicó a 31 de 34 colaboradores de la empresa Loginet Cía. Ltda., en la ciudad de Quito, representando el 91,18% de la organización. La metodología utilizada en la investigación es de tipo descriptiva con enfoque cuantitativo. Dentro del procedimiento se consideró la aplicación del consentimiento informado al Gerente General y colaboradores y se contemplaron los principios éticos vía online por medio de la aplicación de Zoom.

Luego de la tabulación correspondiente se obtuvieron los siguientes resultados:

- Nivel de riesgo muy elevado (PS: Participación/ Supervisión).
- Nivel de riesgo elevado (RAS: Relaciones y apoyo social),
- Nivel de riesgo moderado (TT: Tiempo de trabajo VC: Variedad/ Contenido),
- y otros factores en situación adecuada (AU: Autonomía - ITC: Interés por el trabajador/ Compensación - DR: Desempeño de rol - CT: Carga de Trabajo - DP: Demandas Psicológicas).

En función de estos resultados se planteó la propuesta de medidas de control y prevención correspondiente para todos los factores de riesgo evaluados.

Palabras claves

Riesgo psicosocial, Fpsico 4.0, métodos de evaluación, Propuesta de Medidas de Control.

Abstract

For the current world population in general, having a job is of utmost importance so that workers can develop both personally and thus ensure the subsistence of themselves and their family , generating satisfaction, security, development of their self-esteem, personal improvement, stability emotional and happiness; However, work stress has emerged as one of the most demanding and notable psychosocial risks at work, not only because of the negative effects it has on the worker's health and on business performance, but also because of the associated economic costs.

This research work is based on specifically finding Psychosocial Risk Factors in a company in the logistics sector, since their activities have risk factors with a high potential to cause health injuries, which can be physical and mental. The objective of this document is to establish a proposal for control measures based on the results obtained from the identification and evaluation of psychosocial risks, through a FPSICO computer application, developed by the National Institute for Occupational Safety and Health.

It was decided to apply the FPSICO 4.0 methodology; The same was applied to 31 of 34 employees of the company Loginet Cia. Ltda. in the city of Quito, representing 91,18% of the organization. The methodology used in the research is descriptive with a quantitative approach.

Within the procedure, the application of informed consent to the General Manager and collaborators was considered and the ethical principles were considered online through the application of Zoom.

After the corresponding tabulation, the following results were obtained.

- Very high-risk level (PS: Participation/Supervision)

- High risk level (RAS: Relationships and social support),
- Moderate risk level (TT: Work-time CV: Variety/Content)
- And other factors in a suitable situation (AU: Autonomy- ITC: Interest in the worker/Compensation- DR: Role performance- CT: Workload- DP: Psychological Demands).

Based on these results, the proposal of corresponding control and prevention measures was proposed for all the risk factors evaluated.

Keywords

Psychosocial risk, Fpsico 4.0, Evaluation Methods, Proposal of Control Measures.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La empresa LOGINET CÍA LTDA. está ubicada en la Zona Norte de la Provincia de Pichincha, en el Cantón Quito parroquia Calderón, fue fundada en el año 2002, bajo un proyecto familiar que vio la oportunidad de manejar el área logística de una multinacional alemana de productos cosméticos; la misma que ya para en ese entonces reformuló su política de manejar de manera propia un servicio tercerizado; actualmente cuenta con un total de 35 trabajadores.

Figura 1: Instalaciones de Almacenamiento.



Elaborado por: (Autor, 2020)

Se encuentra orientada a gerenciar estratégicamente: la adquisición, movimiento, almacenamiento de productos y el control de inventarios, así como todo el flujo de información asociado, a través de los cuales la organización y su canal de distribución se encauzan de modo tal que la rentabilidad presente y futura de la empresa es maximizada en términos de costos y efectividad.

Velar todos los detalles de almacenamiento y atención es muy significativo para los directivos que conforman LOGINET CÍA LTDA, para lo cual, se ha establecido un plan estratégico con el fin de mantener un éxito continuo por lo cual se ha establecido la siguiente misión: “Ofrecer excelentes soluciones logísticas de calidad, satisfacer y exceder las expectativas de nuestros clientes, cimentando nuestro trabajo en la colaboración permanente de sus empleados con el más alto nivel de responsabilidad y valores, soportados bajo el sistema de calidad ISO. maximizando el crecimiento periódico bajo planeación constante y apoyados en una cultura organizacional propia, logrando la permanencia y aumentando el valor de la compañía para nuestros clientes, nuestros trabajadores, la sociedad y accionistas”.

INFRAESTRUCTURA ACTUAL

- **Espacio físico:** Sus operaciones se encuentran en un Centro de Distribución principal ubicado en la ciudad de Quito, el Complejo Logístico comprenden aproximadamente 5500 m² de bodegas; para el manejo de operaciones logísticas en un esquema de 3 galpones unidos en un solo espacio, y un galpón casi exclusivo para un Socio Estratégico, con un patio de maniobras de 4000 m², de manera paralela y contemplando los mismos estándares de calidad y servicio.
- **Distribución física del Centro de Distribución:** El servicio propuesto incluye la asignación de zonas exclusivas para realizar la recepción, almacenamiento general, el picking de pedidos, cuarentena, reprocesos, zonas para materiales de empaque, área de revisión y packing, adicional un área para estaciones o puestos de trabajo proyectados para nuestros socios, aliados estratégicos o clientes, de así requerirlo.
- **Posiciones en Rack:** El esquema de manejo en el almacén permite ofrecer almacenamiento y colocación de sus productos aproximadamente 4500 posiciones pallets en versión de euro

pallet (largo 1,20 m, ancho 0,80 m, alto 1,20 m), con una tolerancia máxima aproximada de 580 kg/pallet.

- **Horarios de operación:** Los horarios para almacén y distribución son de lunes a viernes en varios turnos: 8h30 a 17h45; 9h00 a 18h15; 9h30 a 19h15; dependiendo del tipo de operación solicitada por nuestros socios, aliados estratégicos o clientes.
- **Equipos:** Se dispone de Montacargas eléctricos con capacidad de carga desde 1,5 Toneladas, Jack pallets o gatos hidráulicos para el traslado o movimiento de mercaderías, todos los equipos se encuentran listos y en óptimas condiciones de funcionamiento, con sus respectivos operadores totalmente capacitados.

Para apoyar con el progreso de la empresa LOGINET CÍA LTDA. y mejorar el bienestar físico y mental de los trabajadores, se ha decidido realizar el siguiente estudio de investigación de los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos, para así intervenir en los riesgos muy elevados y moderados; con el fin de evitar que se desarrolle daños a la salud de los colaboradores; el cual consta de los siguientes puntos:

Una primera parte corresponde a la Introducción, la cual, está conformada por el problema de investigación, los objetivos, la justificación y todo el marco teórico necesario para sustentar el estudio de investigación.

Otra segunda parte del estudio es el Método, en la cual, se explica el conjunto de métodos que mejor se ajusten para resolver el problema de investigación, de igual manera, se redacta el tipo de estudio que se va a utilizar, la modalidad de investigación, la selección de la población o muestra y finalmente los instrumentos de investigación.

La tercera parte del estudio corresponde a Resultados, en este apartado, se realiza el levantamiento de toda la información y datos, se presentan y analizan los resultados y se realiza la aplicación práctica. Finalmente, la última parte del estudio es la Discusión, en la cual, se presentan las conclusiones y recomendaciones que se lograron establecer.

1.1 El Problema de Investigación

1.1.1. Planteamiento del Problema

1.1.1.1. Diagnóstico del Problema

Los factores de riesgos psicosociales presentes en el entorno laboral, pueden tener un impacto negativo y afectar gravemente la salud de los trabajadores, tanto al bienestar físico como mental, debido a situaciones inadecuadas en la organización del trabajo, consiguiendo perturbar a diversos niveles de salud como pueden ser: alteraciones fisiológicas (enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, afecciones cutáneas...), psicológicas (alteraciones de conducta, de las capacidades cognitivas...) o emocionales (estrés, ansiedad, depresión...). Los problemas de salud aparecen cuando las exigencias del trabajo no se adaptan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador.

Los efectos dañinos no se dan sólo sobre las personas sino también sobre la organización, reflejándose en un aumento del absentismo o la conflictividad laboral; abandonos voluntarios de la empresa por parte de los trabajadores, baja productividad, etc.

Una característica que diferencia los factores psicosociales de otras condiciones de trabajo es que, si bien son potencialmente factores de riesgo, un objetivo preventivo ha de ser no su eliminación o reducción sino su optimización, a fin de evitar los efectos adversos y promover sus efectos beneficiosos.

El método que se presenta ha sido editado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), en formato AIP (Aplicación Informática para la Prevención), con la denominación de F-Psico. Método de Evaluación Factores Psicosociales. Se trata de la versión revisada y actualizada del Método de Evaluación de Factores Psicosociales del INSHT.

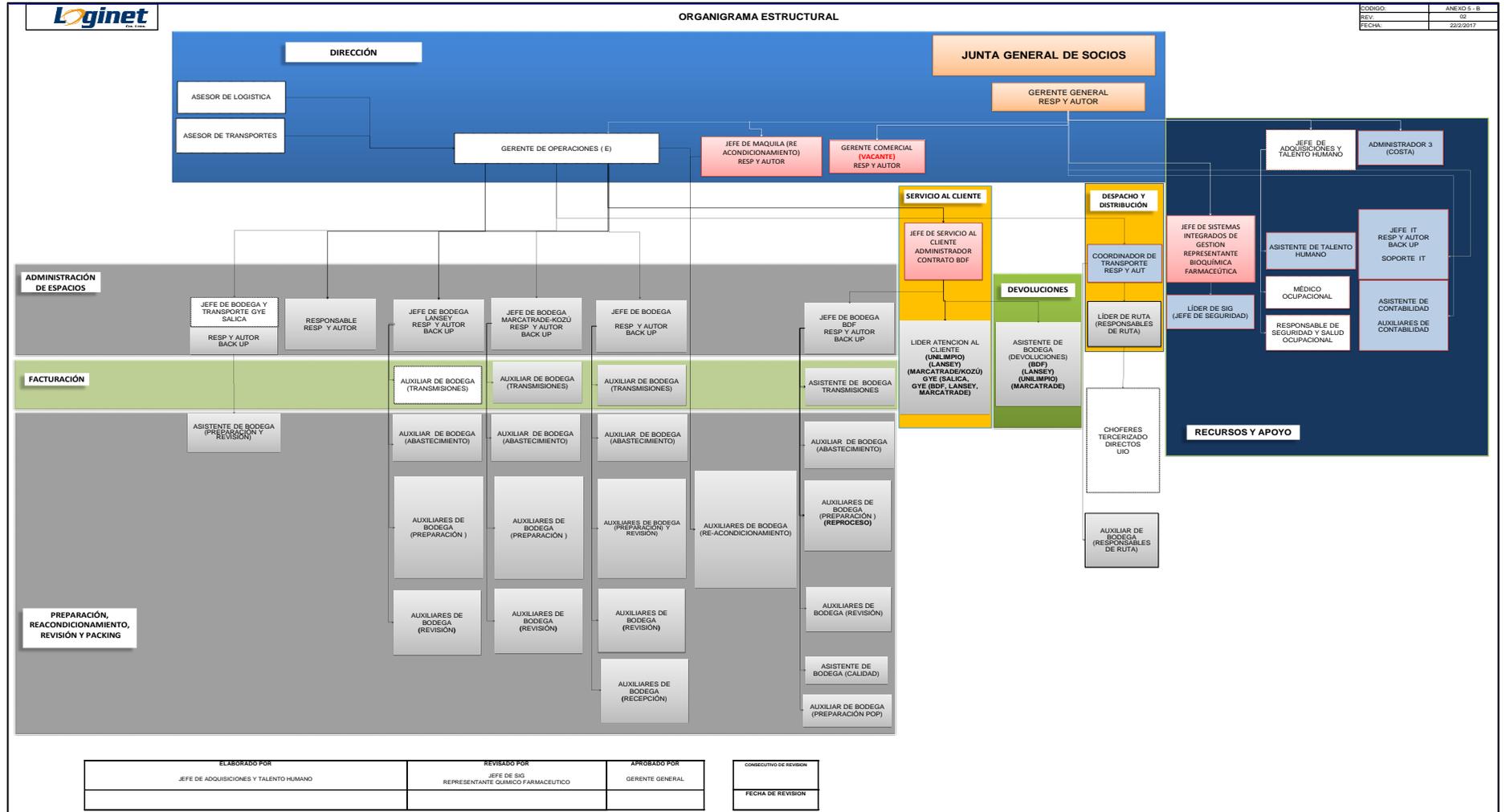
Transcurridos los años desde la primera versión, se ha procedido a una puesta al día que tiene en consideración nuevas exigencias del trabajo y, por ello, nuevos factores de riesgo. El F-Psico está diseñado para ser administrado de manera informatizada, pudiendo también ser aplicado en papel. La AIP contiene el cuestionario, el programa informático para la obtención de los distintos perfiles e instrucciones detalladas para la correcta utilización del método, así como fichas de ayuda para la recogida de información previa a la evaluación y para la planificación de las actuaciones preventivas. (Perez Bilbao, Jesús; Nogareda Cuixart, Clotilde;, 2012)

En LOGINET CÍA LTDA. no se ha desarrollado ningún estudio de análisis de factores de riesgos psicosociales, por tal motivo no existe un diagnóstico actual acerca de la situación del entorno laboral, siendo esto una moción en donde nace el presente estudio de investigación para así determinar el clima laboral y evitar la afectación de los trabajadores por los factores de riesgos psicosociales conllevando a generar un alto costo para la organización, debido a que los trabajadores pueden presentar afectaciones en su salud, lo cual conllevaría a niveles bajos de desempeño.

Según menciona la persona encargada de seguridad y salud ocupacional, anteriormente se han realizado entrevistas aleatoria al personal, en donde se mencionan ciertas inconformidades o malestar, tales como; que tienen mucha carga de trabajo, monotonía en sus actividades, falta de liderazgo, no sienten mucho apoyo de los jefes, horas excesivas de trabajo, poca satisfacción por la remuneración, pagos no se efectúan a tiempo, no cuentan con el suficiente poder de decisión, referencian que les presenta enfermedades como resfriados, dolores musco-esqueléticos, dolores de cabeza, cansancio, dolor de la espalda, entre otros.

La empresa Loginet Cía. Ltda., cuenta con 35 colaboradores en la ciudad de Quito, de los cuales 16 son de sexo femenino y 19 de sexo masculino. El organigrama de la empresa está distribuido de la siguiente manera: gerente general, gerente regional, gerente de operaciones, asistente contable, jefatura de adquisiciones y talento humano, asistente de talento humano, jefe de sistemas integrados de gestión, líder de sistemas integrados de gestión, jefes de bodega y el personal operativo. **(Figura 2)**.

Figura 2 Organigrama Loginet Cía. Ltda.



Elaborador por: (Autor, 2020)

1.1.1.2 Pronóstico del Problema

Si se mantiene las actuales condiciones de trabajo puede agravar los inconvenientes mencionados por los colaboradores, los cuales pueden generar a futuro problemas de salud asociados a los riesgos psicosociales y estos a su vez afectaran a la productividad y calidad de sus operaciones

El presente estudio tiene como uno de sus objetivos conocer los factores de riesgo psicosociales y sus niveles a través de una metodología avalada técnicamente, con el fin de generar planes de acción que ayude a minimizar estos riesgos.

1.1.1.3 Control del pronóstico

El control a las condiciones y acciones relacionadas con los factores psicosociales es de vital importancia, ya que posterior a la identificación de estos, se podrá proponer planes acción preventivos o correctivos, con el fin de evitar o mitigar problemas de salud mental.

Para la evaluación de los factores psicosociales se aplicó en método Fpsico 4.0 y cuyos resultados obtenidos identificaron los niveles de riesgo psicosocial al que están expuestos los colaboradores de la empresa Loginet Cía. Ltda., posterior a esto se realiza una propuesta prevención de factores de riesgos psicosociales necesarias para un estado de salud mental óptimo de los colaboradores de Loginet Cía. Ltda.

1.1.2 Objetivo general

Identificar y evaluar de factores de riesgos psicosociales a través de la aplicación de la metodología de evaluación de riesgos psicosociales Fpsico 4.0 al personal de la empresa Loginet Cía. Ltda., y realizar una propuesta de medidas preventivas en función de los resultados obtenidos.

1.1.3 Objetivos específicos

- Establecer las características sociodemográficas y laborales de los trabajadores de Loginet Cía. Ltda.
- Evaluar los factores de riesgo psicosocial mediante la aplicación informática de la metodología Fpsico 4.0 con el fin de obtener los diferentes niveles de riesgo en el personal de Loginet Cía. Ltda.
- Realizar una propuesta de medidas de control que permitan evitar o mitigar los factores de riesgo psicosocial que afecten a la salud de los colaboradores.

1.1.4 Justificación

En la actualidad dentro de las organizaciones hemos observado un constante cambio, ya que el lugar de trabajo se convierte en donde un ser humano se desarrolla como lo hace en su hogar; es así como el colaborador ha ido tomando mayor relevancia dentro del campo laboral y las organizaciones comienzan a adaptarse al contexto mundial en el que se encuentran y a los cambios que atraviesan. Existen organizaciones preocupadas por el bienestar de la persona trabajadora, los estados miembros de la OMS (Organización Mundial de la Salud) se preocupan por no solo el bienestar físico sino también al tema de factores psicosociales relacionados con la salud y desarrollo humano, tomando en cuenta a la población trabajadora como parte importante, dicha actividad viene siendo desempeñada desde 1974 (Kalimo, Raija, El Batawi, Mostafa A & Cooper, & Lynn, 1988).

La Oficina Internacional del Trabajo (OIT) en el 2005, calculó que cada año morían 2,2 millones de personas a causa de accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo. La seguridad y la salud en el trabajo es preocupación para los gobiernos, los empleadores, los trabajadores y sus familias; y; sobre todo cuando algunas industrias son por naturaleza más peligrosas que otras. Por ejemplo, en algunos sectores industriales o laborales, los trabajadores manejan en ocasiones equipos de alta velocidad en entornos mal iluminados, con frecuencia pueden estar expuesto a polvos y humos peligrosos y enfrentarse a riesgos de explosión o de combustión espontánea. (ISSA-OIT, 2008)

En Ecuador, el Seguro General de Riesgos del Trabajo (SGRT), perteneciente al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), realizaron un estudio epidemiológico en los años 2014 a 2016 período donde reportaron un total de 61 984 Accidentes de Trabajo, con un promedio de $20661 \pm 1126,3$ anual. El 2015 fue el año con mayor número de Accidentes de Trabajo con un total de 21 925 colaboradores. (Gómez García, Merino Salazar, Tapia Claudio, Espinoza Samaniego, & Echeverría López, 2017)

En la investigación “Factores y Riesgos Psicosociales, Formas, Consecuencias, Medidas y Buenas Prácticas” (Moreno B & Carmen B, 2010)añade lo siguiente: “los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales”. Por lo tanto, podemos decir que, los riesgos psicosociales deben tener una evaluación periódica para así poder detectar el nivel de riesgo que pueden producir en los trabajadores ya que a través del paso de este estos factores tienden a empeorar y como consecuencia podrían generar daños en la salud del trabajador. También se acota que “los riesgos psicosociales son riesgos para las empresas y organizaciones que repercuten sobre sus niveles de funcionalidad, productividad, eficacia y eficiencia”. (Moreno B & Carmen B, 2010).

Entonces, podemos aseverar que varios autores e investigadores determinan como negativo la presencia de factores de riesgo psicosociales en las organizaciones debido a que afectan tanto al trabajador como a la organización, en cuanto al trabajador principalmente se ve deteriorado su salud física o mental y en cuanto a la organización se presenta una disminución de producción, lo cual genera pérdidas económicas.

Cuando estos riesgos se prolongan sin solventar de forma satisfactoria las situaciones que son dadas por la organización, puede causar enfermedades como: cardiovasculares, respiratorias, inmunológicas, gastrointestinales, dolor de espalda y trastornos musculo esqueléticos, trastornos menores de salud mental, entre otros.

La aplicación de la evaluación de riesgos psicosociales se justifica desde los siguientes ámbitos:

Desde la empresa; permite generar un ambiente sano para los colaboradores, tratar sus insatisfacciones y estar pendiente de sus comportamientos.

Desde el trabajador; se justifica ya que el trabajador se siente que es tomado en cuenta, mejora su rendimiento, tiene una mejor percepción del ambiente de la empresa, sobre todo mejora su estado de ánimo y salud mental.

Desde el ámbito legal; cumplimiento con la Resolución CD 513, en donde se menciona que se debe de identificar, evaluar y controlar los riesgos laborales. Además, permite cumplir con la presentación de resultados anuales a través de la página del Ministerio de Trabajo SUT en relación con el programa de prevención de riesgos psicosociales.

En la sociedad, la evaluación de riesgos psicosociales y su correcta intervención ayuda a mejorar las relaciones individuo, trabajador, familia y sociedad.

1.2. Marco Teórico

1.2.1. Estado Actual del Conocimiento sobre el Tema

1.2.1.1 Empresas de Servicio Logístico

Actualmente la cadena del manejo de suministros es uno de los temas más importantes en cualquier empresa. Se trata de aplicar un enfoque sistémico al manejo total de flujos de información, materiales y servicios de los proveedores de materias primas a través de fábricas y depósitos, hasta el cliente final. Se focaliza sobre aquellas actividades básicas que una empresa debe realizar cada día para satisfacer la demanda; en los detalles del funcionamiento real de proyección, la planeación total, el manejo de inventarios y en los sistemas de programación de la producción.

Los profesionales relacionados con el campo de la logística, en su afán de imponer las ventajas de su sector, consideran en la actualidad que de estas actividades depende de la gerencia de operaciones.

La logística, su definición y sus características, no es un tema nuevo desde el punto de vista de los investigadores en el campo de la dirección de empresas. Si puede serlo para muchas empresas que comienzan a ver que se trata de una parte importante, y a veces sustancial del negocio, que puede arrojar buenos beneficios y hasta considerables ventajas estratégicas.

(Carro Paz & Gónzales Gómez, 2005)

1.2.1.1. Factores de riesgo

Los riesgos laborales han ido cambiando a lo largo de toda la historia. El mismo concepto de riesgo laboral supone un logro porque durante mucho tiempo ha carecido de sentido. El trabajador carecía de cualquier derecho; su trabajo era su vida y su obligación, se le mantenía para que trabajara, y si sufría cualquier daño, parcial o letal, era su suerte. Objetivo del trabajo era obtener unos resultados en el menor tiempo, al margen de los costes, especialmente de los humanos.

1.2.1.2. Riesgos psicosociales

1.2.1.2.1. Generalidades de los riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales laborales son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente. Los riesgos psicosociales laborales son situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud. Mientras que los factores de riesgo psicosocial son habitualmente factores con diferentes niveles de probabilidad de ocasionar daños de todo tipo, los riesgos psicosociales tienen una alta probabilidad de generar consecuencias principalmente graves.

1.2.1.2.2. Efectos de los riesgos psicosociales

Varios estudios han examinado el vínculo entre dos constructos psicosociales (desequilibrio esfuerzo-recompensa, y demandas-control) y el efecto asociado sobre distintos problemas físicos. Una diversidad considerable de patologías, tanto psicológicas como físicas se han asociado con los episodios de estrés en el trabajo (Holt, 1982). Los trastornos relacionados con el estrés que suelen indicarse son, entre otros: bronquitis, enfermedad coronaria, enfermedad mental, trastornos tiroideos, enfermedades de la piel, determinados tipos de artritis reumatoide, obesidad, tuberculosis, dolor de cabeza y migraña, úlcera péptica y colitis ulcerosa, y diabetes (Bosma et al., 1997; Cox, 1978; Kristensen, 1996; Kroes, 1976; Selye, 1976; Stansfeld et al., 1995, 1999).

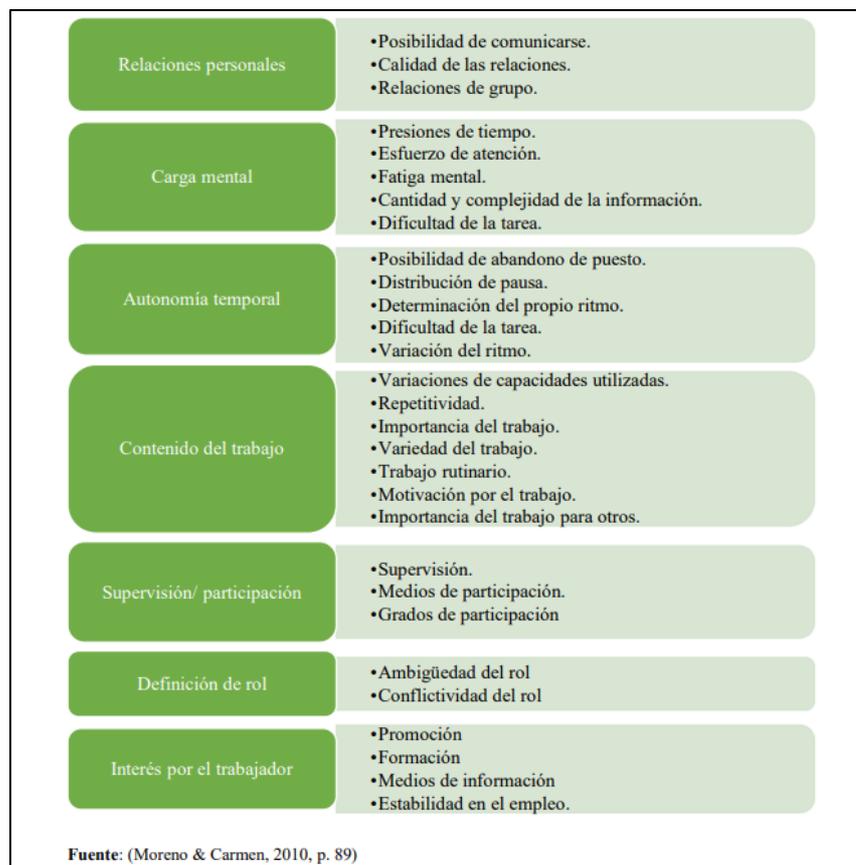
1.2.1.2.3. La evaluación de los factores y riesgos psicosociales

La evaluación de los riesgos laborales es un elemento central en la prevención de los riesgos que supone varias fases para cualquiera de ellos. Actualmente, se dispone de una variedad de instrumentos de tipo cuestionario, dirigidos a evaluar los riesgos psicosociales en las empresas. Dentro de los principales podemos mencionar (Moreno Jimenez B & Báez león C, 2010)

1.2.1.2.4. Método de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO

El método oficial del Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo (Martín y Pérez, 1997) tiene el objetivo de evaluar las condiciones psicosociales en las organizaciones y la identificación de riesgos. (Moreno & Carmen, 2010, p. 89) Para su elaboración, los autores se fundamentaron en teorías de estrés, motivación y satisfacción. El cuestionario, en su versión actual, consta de 75 preguntas y evalúa 7 factores con la siguiente estructura:

Figura 3 Estructura dimensiones FPSICO



Elaborado por: (Autor, 2020)

1.2.1.2.5. Método de PREVENLAB – PSICOSOCIAL

Es un método de evaluación de riesgos psicosociales (Peiró, 1999b; 2003) elaborado en la Universidad de Valencia que se basa en el modelo AMIGO (Modelo de Análisis Multifacético para la Intervención y Gestión Organizacional).

1.2.1.2.6. Métodos del Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL)

En el 2002 se publicó la primera edición del método del Instituto Navarro de Salud Laboral (NPT 840; Lahera, 2006)

1.2.1.2.7. Método MARC – UV

Es el Método de Evaluación de Riesgos Psicosociales y comportamentales, elaborado en la Universidad de Valencia, formado por dos baterías que se complementan que se pueden usar por separado. Son la batería Valencia PREVACC y la Batería de Factores Psicosociales de Salud Laboral (BFPSL).

1.2.1.2.8. Métodos del Instituto de Ergonomía MAPFRE (INERMAP)

La actual metodología INERMAP desarrollada por el instituto MAPFRE se basa en el trabajo realizado por Gracia Camón en 2003 que tiene como objetivo evaluar riesgos psicosociales partiendo de la idea de evaluación de puestos.

1.2.1.2.9. Método ISTAS 21

Se trata de la versión al castellano del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). El ISTAS 21 ha sido desarrollado por un grupo de trabajo formado por especialistas de distintas instituciones.

1.2.1.4 Programas de prevención

En los últimos años se ha generado un movimiento en auge en pro de desarrollar medidas y programas para evitar y gestionar eficazmente los riesgos psicosociales (Eurofound, 2007; OIT, 2004; OMS, 2003). Habitualmente se han utilizado tres niveles de intervención para tratarlos en el lugar de trabajo: intervenciones primarias, secundarias y terciarias (Murphy y Sauter, 2004).

Las intervenciones primarias, que también reciben el nombre de “intervenciones a nivel organizativo” (Burke, 1993), se ocupan de emprender acciones para modificar o eliminar las fuentes de estrés (es decir, los riesgos psicosociales) inherentes al lugar de trabajo y al entorno de trabajo, con lo que se reduce su efecto negativo sobre la persona (Cooper y Cartwright, 1997). Las intervenciones secundarias son iniciativas que buscan modificar la respuesta de la persona ante los riesgos psicosociales. Se ocupan específicamente de la detección y gestión precoz de enfermedades menores o estrés psicológico (Sutherland y Cartwright, 2000). Finalmente, las intervenciones terciarias se ocupan de minimizar los efectos de los problemas relacionados con el estrés una vez se han producido, y lo hacen gestionando y tratando los síntomas de enfermedad o trastorno laboral (Cooper y Cartwright, 1997; Hurrell y Murphy, 1996; La Montagne et al., 2007). (Salud, Health Impact of Psychosocial Hazards at Work: An Overview, 2010)

1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica

Para la realización del presente estudio, se tomó como herramienta principal el marco teórico relacionado a la evaluación de riesgos psicosociales bajo método FPSICO. Para la cual se toma en cuenta las siguientes etapas:

- Preparación del material.
- Socializar con los colaboradores.
- Aplicación de los cuestionarios.
- Tabular los datos obtenidos y procesar la información
- Preparar el informe final.
- Socializar los resultados.

1.2.2.1.Método de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO

El método de evaluación de riesgos psicosociales Fpsico, desde el punto de vista informático se encuentra en la versión 4.0.

Las modificaciones y avances implementados no afectan a los aspectos psicométricos. La formulación de los ítems del cuestionario, el número de preguntas, las opciones de respuesta, los cálculos para establecer el perfil valorativo de los factores de riesgo, etc., no varían respecto a la versión anterior 3.1.

Los principales cambios de la nueva versión respecto a la anterior edición son los siguientes:

- ✓ A diferencia de la versión 3.1, se integra en una sola aplicación, donde el usuario puede acceder de modo sencillo a todas sus funcionalidades.
- ✓ Nueva interfaz que permite, por un lado, al administrador gestionar la aplicación y, por otro, al trabajador responder al cuestionario. Se han implementado operativas de importación y exportación de datos. Es compatible con la versión 3.1, pudiéndose importar archivos en formato *.texto.
- ✓ Se añaden más posibilidades de explotación de datos y presentación de perfiles, gráficos y tablas. Se pueden obtener informes agrupados y comparativos, por unidad de análisis.

El cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales, por cada factor de riesgo contempla las siguientes preguntas:

1.2.2.1.1. Tiempo de trabajo

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

(INSST, 2020)

La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

- ¿Trabajas los sábados? (Ítem 1)
- ¿Trabajas los domingos y festivos? (Ítem 2)
- ¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)? (Ítem 5)
- ¿Tu horario laboral te permite compaginar tú tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos? (Ítem 6)

1.2.2.1.2. Autonomía

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

- **Autonomía temporal:** Se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender a cuestiones personales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal? (Ítem 3)
- ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)? (Ítem 7)
- ¿Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias? ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas? (Ítem 8)
- ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral (Ítem 9)

- **Autonomía decisional:** La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc. El método aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

- ¿Puedes tomar decisiones relativas a: lo que debes hacer 8 actividades y tareas a realizar)? (Ítem 10 a)
- ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de tareas a lo largo de tu jornada? (Ítem 10 b)
- ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (¿espacio, mobiliario, objetos personales...? (Ítem 10 c).

- ¿Puedes tomar decisiones relativas a: cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)? (Ítem 10 d).
- ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la cantidad de trabajo que tienes que realizar? (Ítem 10 e).
- ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la calidad del trabajo que realizas (Ítem 10 f)?
- ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo (Ítem 10 g)?
- ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de los turnos rotativos? (ítem 10h)

1.2.2.1.3. Carga de trabajo

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo). Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- Presiones de tiempos: La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- ¿El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado? (Ítem 23)
- ¿La ejecución de tu tarea te impone trabajar con rapidez? (Ítem 24)
- ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo? (Ítem 25)

- **Esfuerzo de atención:** Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención, Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas. Los ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

- A lo largo de la jornada, ¿cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo (de forma que te impida hablar, desplazarte o, simplemente, pensar en cosas ajenas a tu tarea (Ítem 21) Sólo a título descriptivo.
- En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo? (Ítem 22) Sólo a título descriptivo.
- ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo? (Ítem 27).
- En tu trabajo, ¿tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista (Ítem 30).
- En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo? (Ítem 31)
- ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible? (Ítem 32)

- **Cantidad y dificultad de la tarea:** La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

- ¿con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa (Ítem 4).
- En general, la cantidad de trabajo que tienes es: (Ítem 26)
- El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil? (Ítem 28)
- En tú trabajo, ¿tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda? (Ítem 29)

1.2.2.1.4. Demandas psicológicas

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma el sistema cognitivo se ve comprometido en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc.

La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

- En qué medida tu trabajo requiere: aprender cosas o métodos nuevos (Ítem 33 a).
- En qué medida tu trabajo requiere: adaptarse a nuevas situaciones (Ítem 33 b).
- En qué medida tu trabajo requiere: tomar decisiones (Ítem 33 c).

- En qué medida tu trabajo requiere: tener buena memoria (Ítem 33 d)
- En qué medida tu trabajo requiere: ser creativo (Ítem 33 e)

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo, en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.

El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados.

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación, compromiso o involucración en las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc....)

Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aun cuando no necesariamente exista contacto con clientes. La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

- En qué medida tu trabajo requiere: tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes... (Ítem 33 f)
- En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus superiores jerárquicos (Ítem 34 a)

- En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus subordinados (Ítem 34 b)
- En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus compañeros de trabajo (Ítem 34 c).
- En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...) (Ítem 34 d).
- Por el tipo de trabajo que tienes. ¿estás expuesto/a a situaciones que te afectan emocionalmente (Ítem 35).
- Por el tipo de trabajo que tienes. ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.) (Ítem 36).

1.2.2.1.5. Variedad / Contenido del trabajo

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.

Este factor es medido mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador. Los ítems que comprendes este factor son:

- El trabajo que realizas, ¿te resultad rutinario? (Ítem 37)
- En general, ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido? (Ítem 38)
- ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización? (Ítem 39)

- En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus superiores (Ítem 40 a)
- En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus compañeros de trabajo (Ítem 40 b)
- En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes... (si los hay) (Ítem 40 c)
- En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tú familia y tusa (Ítem 40 d)

1.2.2.1.6. Participación / Supervisión

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

Así, la “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

La “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización. Los ítems que comprenden este factor son:

- Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en los equipos y materiales (Ítem 11 a)
- Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en la manera de trabajar (Ítem 11 b)
- Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios (Ítem 11 c)
- Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:

reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo (Ítem 11 d)

- Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: cambios en la dirección o entre tus superiores (Ítem 11 e)
- Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: contratación o incorporación de nuevos empleados (Ítem 11 f).
- Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)
- ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El método para realizar el trabajo (Ítem 12 a)
- ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La planificación del trabajo (Ítem 12 b)
- ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El ritmo de trabajo (Ítem 12 c)
- ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La calidad del trabajo realizado (Ítem 12 d)

1.2.2.1.7. Interés por el trabajador / Compensación

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones, así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

Los ítems que comprendes este factor son:

- ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Las posibilidades de formación (Ítem 13 a)
- ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)
- ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Los requisitos para ocupar plazas de promoción (Ítem 13 c)
- ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? La situación de la empresa en el mercado (Ítem 13 d)
- ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera, etc)? (Ítem 41)
- ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa (Ítem 42)
- En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es: (Ítem 43)
- Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo, ¿estás satisfecho/a con el salario que recibes? (Ítem 44)

1.2.2.1.8. Desempeño de rol

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales:

- La claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).
- El conflicto de rol; hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o

contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

El método aborda este factor a partir de los siguientes ítems:

- Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones) (Ítem 14 a)
- Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo) (Ítem 14 b)
- Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La cantidad de trabajo que se espera que hagas (Ítem 14 c)
- Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La calidad de trabajo que se espera que hagas (Ítem 14 d)
- Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? El tiempo asignado para realizar el trabajo (Ítem 14 e)
- Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no) (Ítem 14f)
- Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se le asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales (Ítem 15 a)
- Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos (Ítem 15 b)
- Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque

te suponen un conflicto moral, legal, emocional... (Ítem 15 c)

- Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra) (Ítem 15 d)
- Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores (Ítem 15 e).

1.2.2.1.9. Relaciones y apoyo social

El factor Relaciones Interpersonales se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo.

Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreto estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros,) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas frecuencias e intensidades, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales, ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.

Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

- Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)

16 a Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes

contar con: tus superiores.

16 b Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus compañeros.

16 c Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus subordinados.

16 d Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: otras personas que trabajan en la empresa.

- ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar? (Ítem 17)
- Con qué frecuencia se producen en tú trabajo: los conflictos interpersonales (Ítem 18 a)
- Con qué frecuencia se producen en tú trabajo: las situaciones de violencia física (Ítem 18 b)
- Con qué frecuencia se producen en tú trabajo: las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...) (Ítem 18 c)
- Con qué frecuencia se producen en tú trabajo: las situaciones de acoso sexual (Ítem 18 d)
- Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores: (Ítem 19) Sólo a título descriptivo
- En tú entorno laboral, te sientes discriminado/a (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría...)? (Ítem 20)

CAPÍTULO II. MÉTODO

2.1 Tipo de estudio

El presente proyecto de investigación es de tipo descriptiva-transversal, según (Tamayo, 2003) la investigación descriptiva, “Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente”, por lo tanto, se pretende describir los factores de riesgos psicosociales que puede presentarse en el personal por la realización de sus actividades laborales, Basado en la metodología Fpsico, se procedió a su aplicación, haciendo por tanto que el conocimiento sea aplicado a mayor profundidad y, en función de los cuales se planteó recomendaciones como medidas preventivas en la Empresa de Loginet Cía. Ltda.; al mismo tiempo, es de tipo transversal ya que se realizará en el período de Mayo a Junio del año 2020.

2.2 Modalidad de la investigación

La modalidad de esta investigación corresponde al estudio de campo, ya que los datos necesarios serán recogidos directamente del personal de la empresa Loginet Cía. Ltda.” y la cual es el sujeto de estudio.

2.3 Método

La presente investigación se la realizará utilizando el método inductivo-deductivo, con esto se realiza observaciones usando principios argumentados para llegar a las hipótesis correspondientes, por lo tanto, partiendo de esta definición se pretende conocer las particularidades que generan los riesgos psicosociales en el personal y poder determinar la manifestación de los mismos, para posteriormente obtener las conclusiones finales y poder generar la propuesta de control y mejora en el plan de acción.

Con los siguientes métodos se creó lo siguiente:

Método inductivo: En este método a partir de las premisas particulares de los resultados de la evaluación se generó programas de prevención.

Método deductivo: Con este método deductivo se utilizó la lógica y la información general desde la visión mundial y general de los riesgos psicosociales para llegar a lo más puntual y de esta manera formular una posible solución.

2.4 Población y muestra

La población de estudio estará conformada por todo el personal de la empresa Loginet Cía. Ltda., con un total de 35 trabajadores. La población total participante fue de 29 trabajadores. las personas que no realizaron las encuestas son mandos gerenciales y accionistas.

Criterios de inclusión

Personal operativo y administrativo de la empresa Loginet Cía. Ltda. que se encuentre realizando sus actividades diarias y tenga intención de participar en el cuestionario Fpsico 4.0.

Criterios de exclusión

Personal con mandos gerenciales y accionistas.

2.5 Selección de instrumentos de investigación

Dentro de los instrumentos aplicados estuvieron:

Observación: Esta técnica permitió observar qué factores de riesgos psicosociales están afectando en el rendimiento laboral en el personal de la empresa.

Entrevista: Esta técnica permitió la recolección de información de cada puesto de trabajo, para poder identificar que riesgos.

Cuestionario: Con este instrumento de investigación consistió en la aplicación el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales bajo la metodología F-PSICO 4.0 que contiene una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los colaboradores examinados; conforme lo expresa el Anexo 1.

Las variables de estudio fueron las siguientes:

- Tiempo de trabajo
- Autonomía
- Carga de trabajo
- Demandas psicológicas
- Variedad/Contenido
- Participación/Supervisión
- Interés por el trabajador/compensación
- Desempeño de rol
- Relaciones y apoyo social

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1 Levantamiento de datos/información

La identificación de los riesgos psicosociales, así como la evaluación psicosocial, se realizó a través de la aplicación del Cuestionario de evaluación FPSICO 4.0. Anexo 1.

La actividad se evidencia en las fotografías siguientes:

Figura 4 Aplicación de cuestionarios



Elaborado por: (Autor, 2020)

La información obtenida, se ingresa al software FPSICO 4.0.

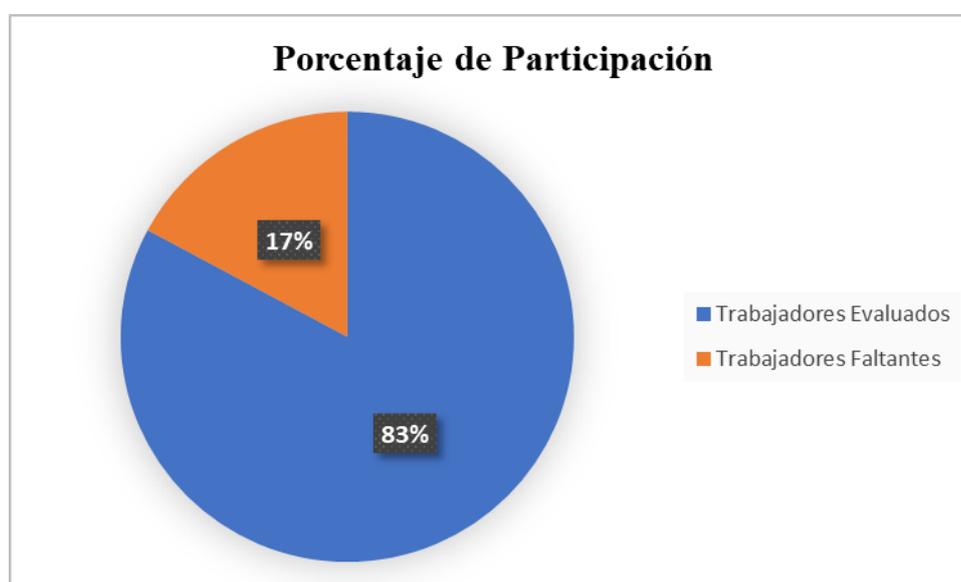
3.2 Presentación y análisis de resultados

Se recolectó información para describir las características sociodemográficas y laborales de los colaboradores, para de esta forma poder realizar una amplia comparación y análisis de los resultados obtenidos, a continuación, se podrá observar la información recopilada en base a las respuestas que se obtuvieron con la encuesta aplicada.

Datos sociodemográficos e información

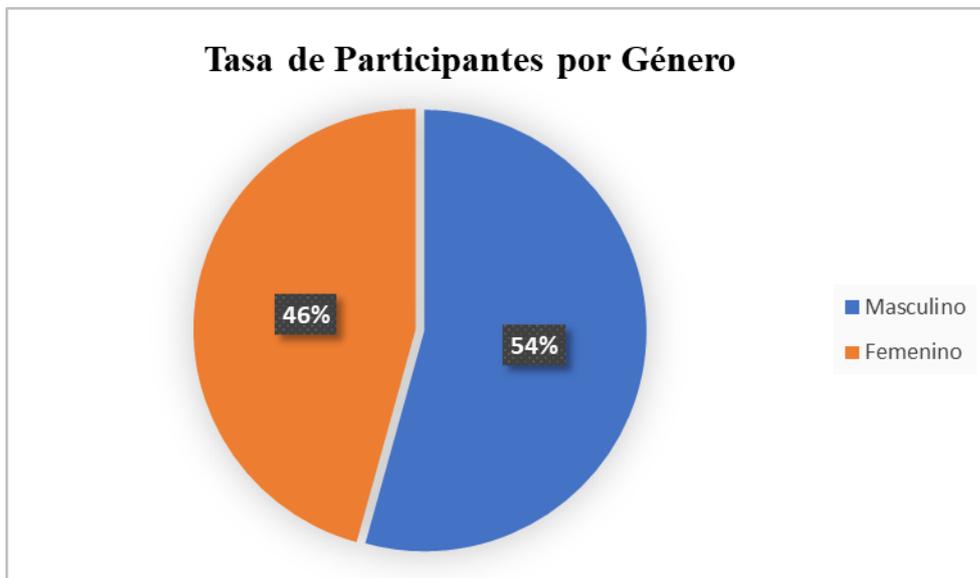
Al analizar los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la población de la empresa Loginet Cía. Ltda. se puede observar que los trabajadores que realizaron el cuestionario fueron del 83% correspondiente a 29 trabajadores, seguido del 17% de personas que no realizaron el cuestionario con un total de 6 colaboradores que corresponden a gerentes y accionistas.

Figura 5: Participación



Elaborado por: (Autor, 2020)

Al analizar los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la población de la empresa Loginet Cía. Ltda. se puede observar que existe una mayor prevalencia de personas de género masculino con un 52% correspondiente a 19 colaboradores, seguido del 46% con un total de 16 colaboradores que corresponden al género femenino.

Figura 6: Tasa de participantes por género

Elaborado por: (Autor, 2020)

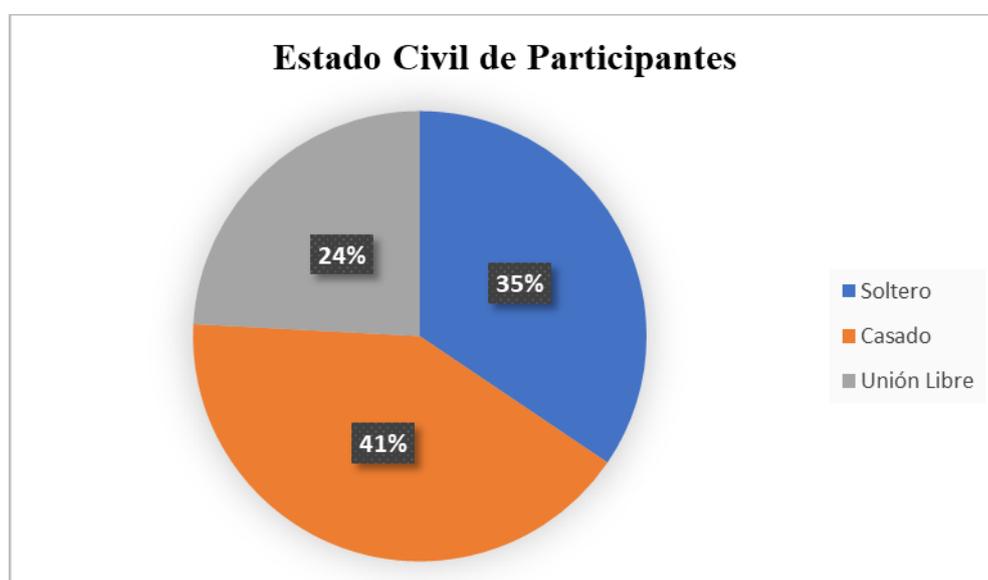
La distribución poblacional por años de trabajo en la compañía centra la mayor cantidad de colaboradores con un rango de tiempo de servicio de 1 a 12 años con un 93% equivalente a 27 colaboradores, le sigue el rango de 13 a 24 años con un 7% equivalente a 2 trabajadores.

Figura 7: Años de trabajo de participantes.

Elaborado por: (Autor, 2020)

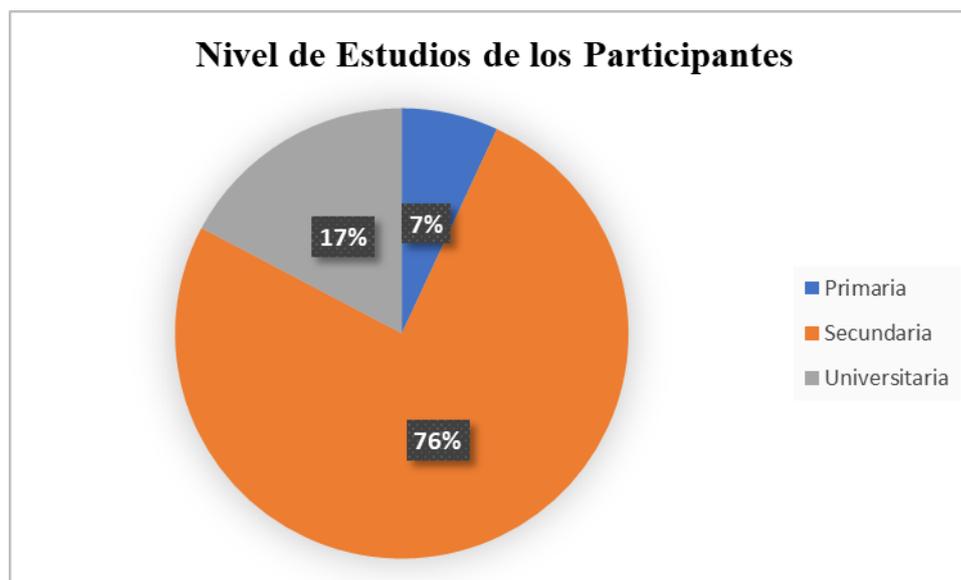
En la distribución por estado civil se puede observar que la mayor cantidad de colaboradores están casados equivalente al 41%, el cual comprende un total de 12 trabajadores, seguido de los que tienen un estado civil soltero/a equivalente al 35% con un total de 10 trabajadores, luego están los colaboradores que tiene un estado civil de unión libre que equivale al 24% en el cual hay un total de 7 trabajadores.

Figura 8: Estado civil de participantes.



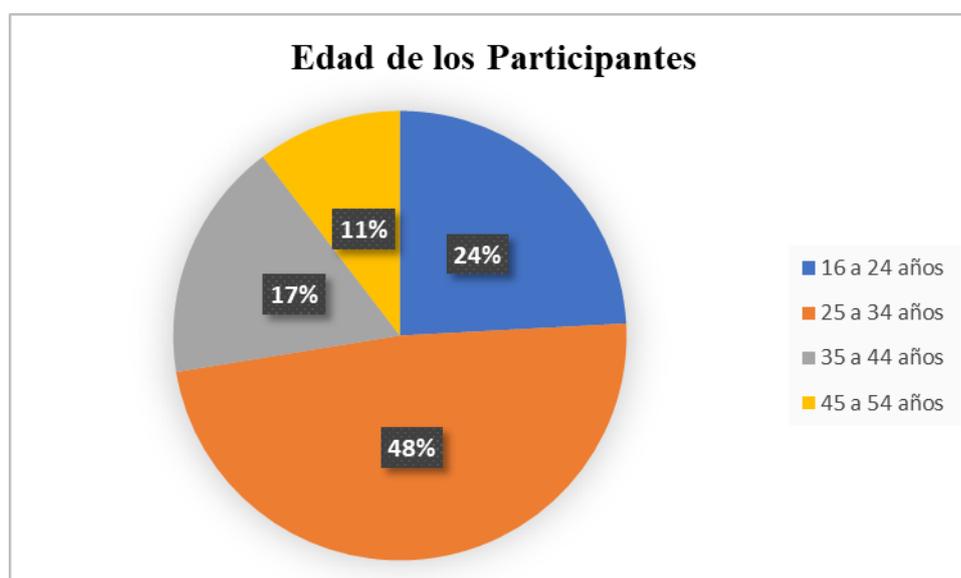
Elaborado por: (Autor, 2020)

Se puede observar que el 76% equivalente a 22 colaboradores no cuentan con un título universitario, ya que su nivel de educación es secundaria, seguido del 17% equivalente a 5 colaboradores que cuentan con un título universitario y un 7% equivalente a 2 colaboradores que tienen educación primaria.

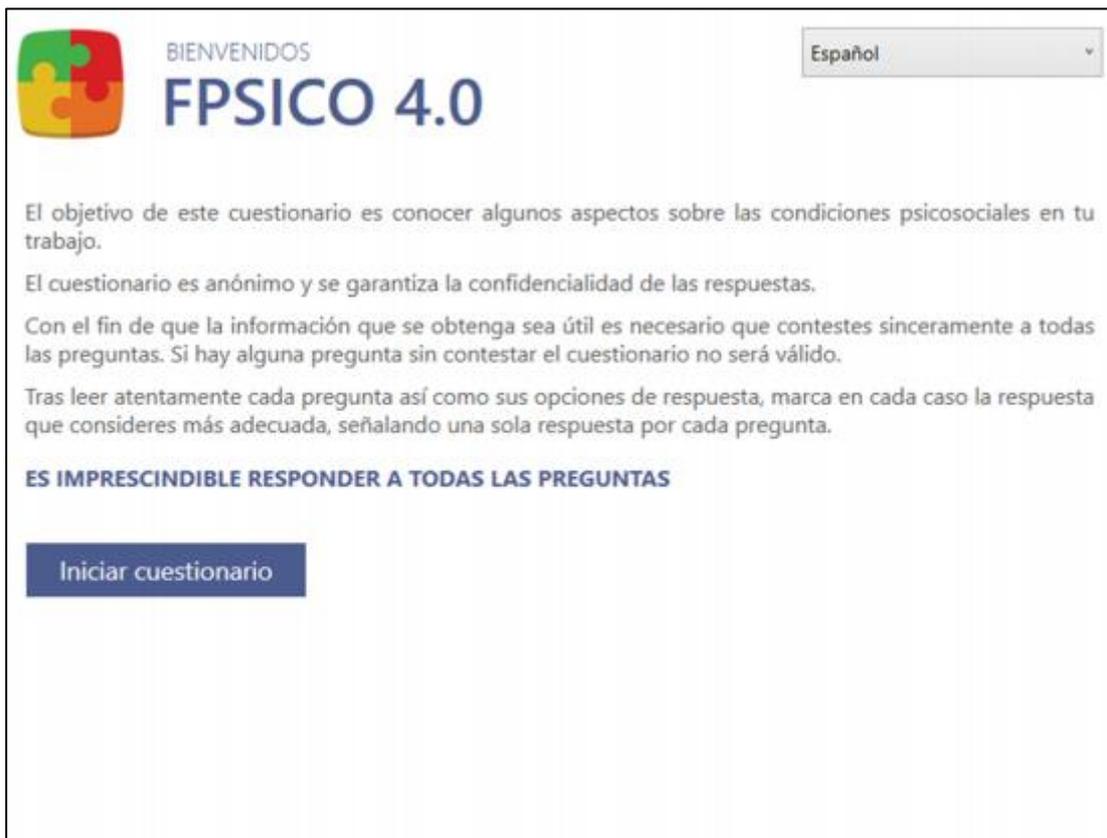
Figura 9: Nivel de estudios de los participantes.

Elaborado por: (Autor, 2020)

La distribución poblacional por edad centra la mayor cantidad de colaboradores con un rango de edad de 25 a 34 años con un 48% equivalente a 14 colaboradores, le sigue el rango de 16 a 24 años con un 24% equivalente a 7 colaboradores, luego está el rango de edad de 35 a 44 años con un 17% equivalente a 5 colaboradores, finalmente el rango de edad de 45 a 54 años con un 11% con un total de 3 colaboradores.

Figura 10: Edad de los participantes

Elaborado por: (Autor, 2020)

Figura 11 Ingreso a la plataforma FPSICO 4.0

BIENVENIDOS

Español

FPSICO 4.0

El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo.

El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.

Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas. Si hay alguna pregunta sin contestar el cuestionario no será válido.

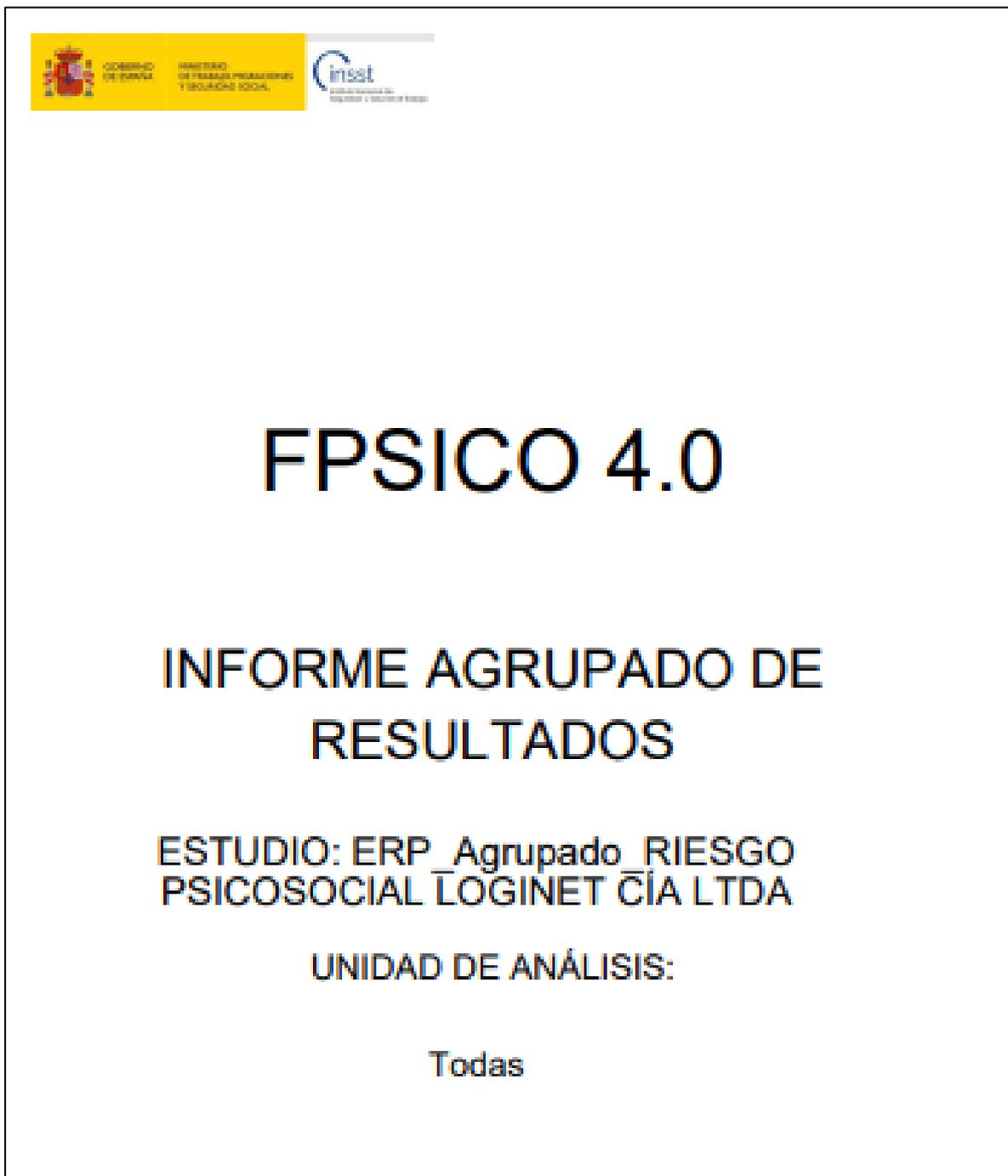
Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.

ES IMPRESCINDIBLE RESPONDER A TODAS LAS PREGUNTAS

Iniciar cuestionario

Elaborado por: (Autor, 2020)

Luego de ingresar la información, nos arroja los siguientes resultados Anexo 2.

Figura 12 Portada de Informe FPSICO 4.0

Elaborado por: (Autor, 2020)

En la siguiente tabla podemos observar el índice de contenido del presente informe.

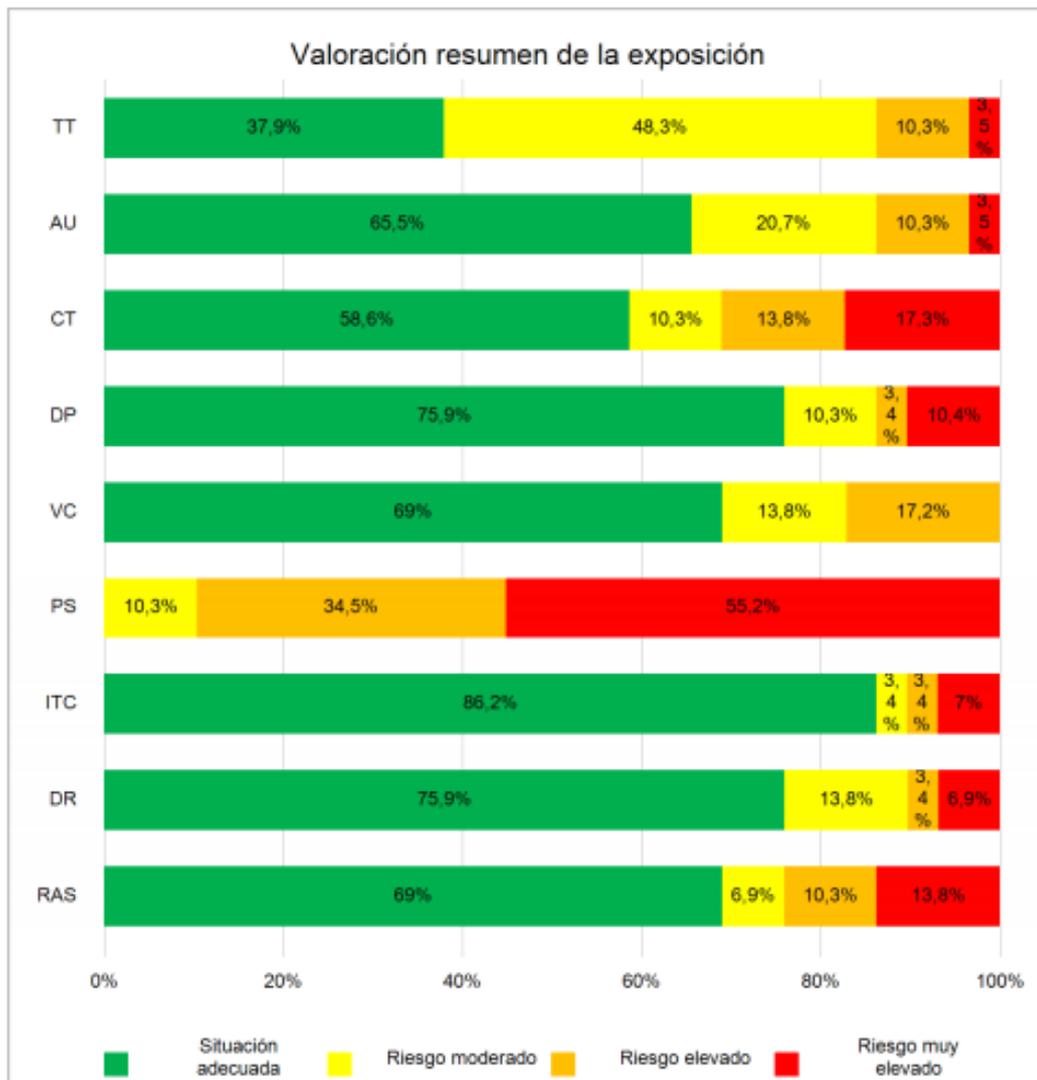
Tabla 1 Índice de contenido FPSICO 4.0

1.	INTRODUCCIÓN. BASES TEÓRICAS
2.	METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES (ERP)
3.	INSTRUMENTO FPSICO 4.0
3.1.	Instrucciones básicas para la correcta utilización del método
3.2.	Requisitos de aplicación
3.3.	Justificación psicométrica
3.4.	Descripción de los factores de riesgo
3.4.1.	Tiempo de trabajo (TT)
3.4.2.	Autonomía (AU)
3.4.3.	Carga de trabajo (CT)
3.4.4.	Demandas psicológicas (DP)
3.4.5.	Variedad/contenido (VC)
3.4.6.	Participación/Supervisión (PS)
3.4.7.	Interés por el trabajador/Compensación (ITC)
3.4.8.	Desempeño de rol (DR)
3.4.9.	Relaciones y apoyo social (RAS)
3.5.	Interpretación de resultados
4.	RESULTADOS
4.1.	Identificación del colectivo
4.2.	Datos sociodemográficos de la población
4.3.	Valoración de la exposición a los factores de riesgo psicosocial
4.3.1.	Tiempo de trabajo
4.3.2.	Autonomía
4.3.3.	Carga de trabajo
4.3.4.	Demandas psicológicas
4.3.5.	Variedad / contenido
4.3.6.	Participación / supervisión
4.3.7.	Interés por el trabajador / compensación
4.3.8.	Desempeño del rol
4.3.9.	Relaciones y apoyo social

Elaborado por: (Autor, 2020)

En la siguiente figura “Valoración resumen de la exposición”, se puede observar los resultados generales de la evaluación.

Figura 13 Valoración resumen de la exposición



Elaborado por: (Autor, 2020)

Donde:

- TT: Tiempo de trabajo.
- AU: Autonomía
- CT: Carga de Trabajo.
- DP: Demandas Psicológicas
- VC: Variedad/ Contenido
- PS: Participación/ Supervisión
- ITC: Interés por el trabajador/ Compensación (ITC).
- DR: Desempeño de rol (DR).
- RAS: Relaciones y apoyo social (RAS).

3.1.1 Análisis de los resultados

En la figura 5. Valoración de Resumen de exposición, se pueden observar los factores priorizados por nivel de riesgos, a continuación, se procede a detallar.

3.1.1.1 Riesgo muy elevado

En la siguiente tabla podemos observar los resultados de los factores de riesgo psicosocial que se encuentran en nivel muy elevado:

Tabla 2 Riesgos muy elevados priorizados

Factores de riesgo psicosocial	Riesgo muy elevado
PS: Participación / Supervisión.	55.2%
CT: Carga de Trabajo.	17.3%
RAS: Relaciones y apoyo social (RAS).	13.8%
DP: Demandas Psicológicas.	10.4%
ITC: Interés por el trabajador / Compensación.	7%
DR: Desempeño de rol.	6.9%
TT: Tiempo de trabajo.	3.5%
AU: Autonomía.	3.5%
VC: Variedad / Contenido.	0%

Elaborado por: (Autor, 2020)

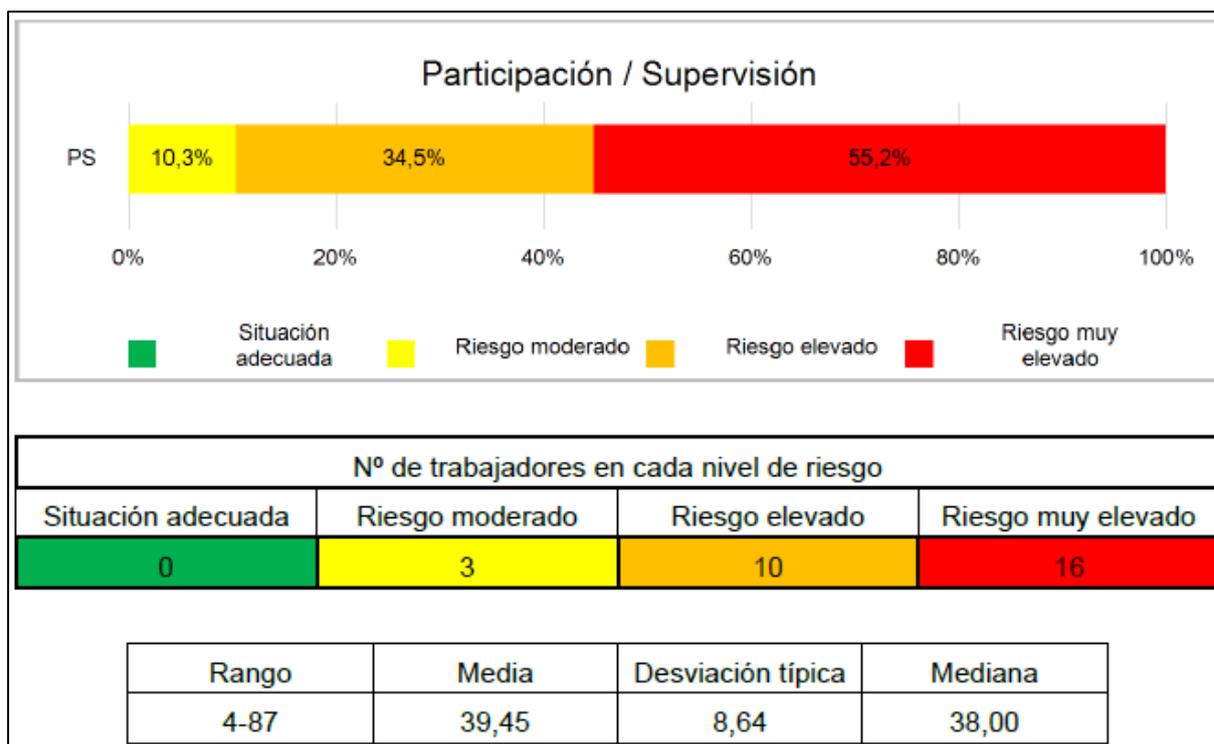
Análisis de riesgos muy elevados:

El factor de riesgo en muy elevado se encuentra: PS (55,2%)

3.1.1.1.1 Participación / Supervisión

Los resultados son los siguientes:

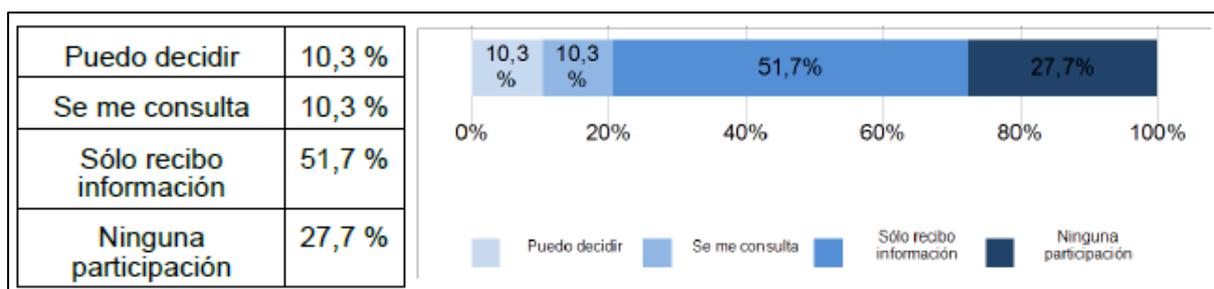
Figura 12 Valoración de la exposición en PS



Elaborado por: (Autor, 2020)

La evaluación de la exposición en PS se realiza a partir de las siguientes preguntas:

Figura 1 Pregunta 11a ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tú trabajo: Introducción de cambios en los equipos y materiales?



Elaborado por: (Autor, 2020)

Figura 2 Pregunta 11b ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tú trabajo: Introducción de cambios en la manera de trabajar?

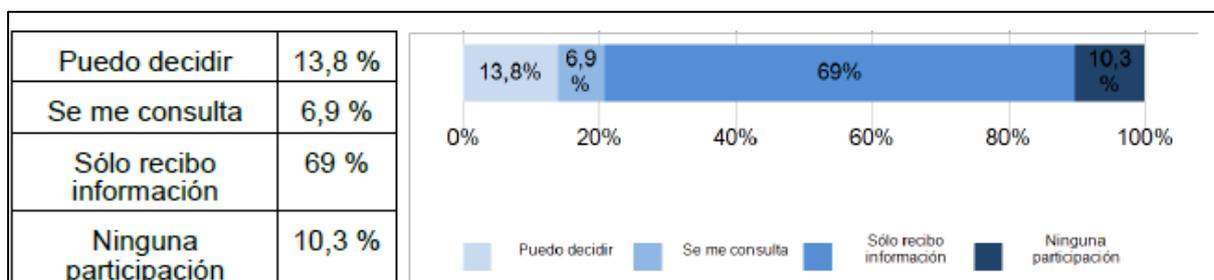


Figura 3 Pregunta 11c ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tú trabajo: Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios?

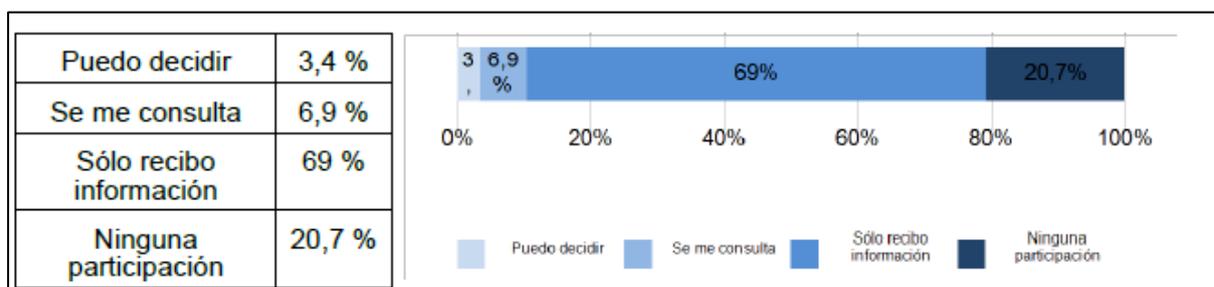


Figura 4 Pregunta 11d ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tú trabajo: Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo?

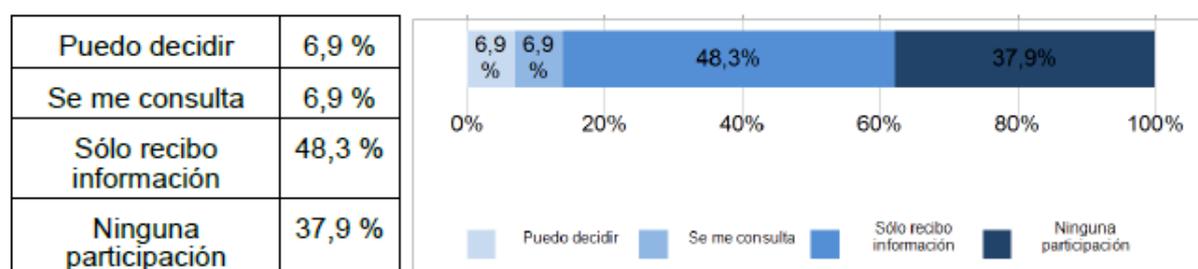
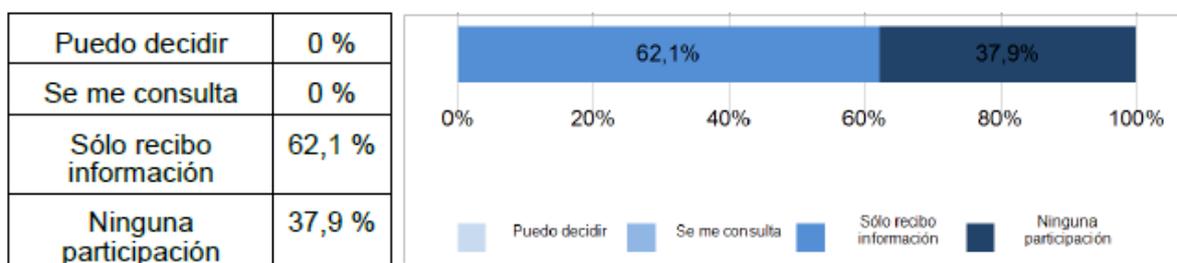
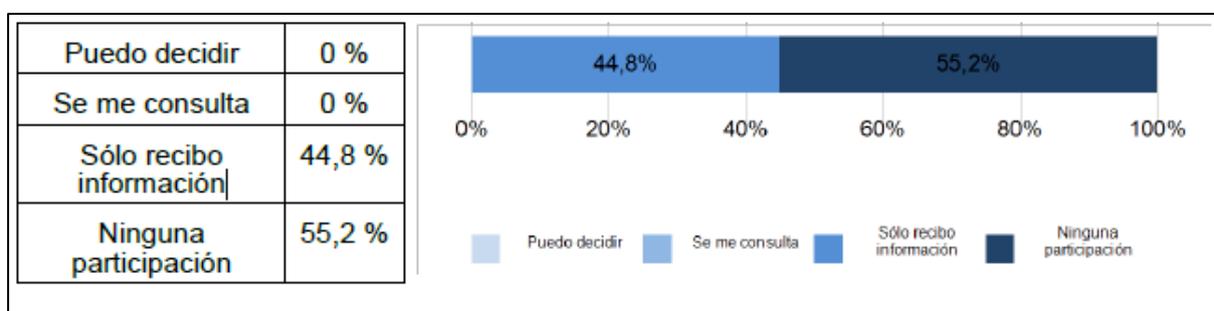


Figura 5 Pregunta 11e ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tú trabajo: Cambios en la dirección o entre tus superiores?



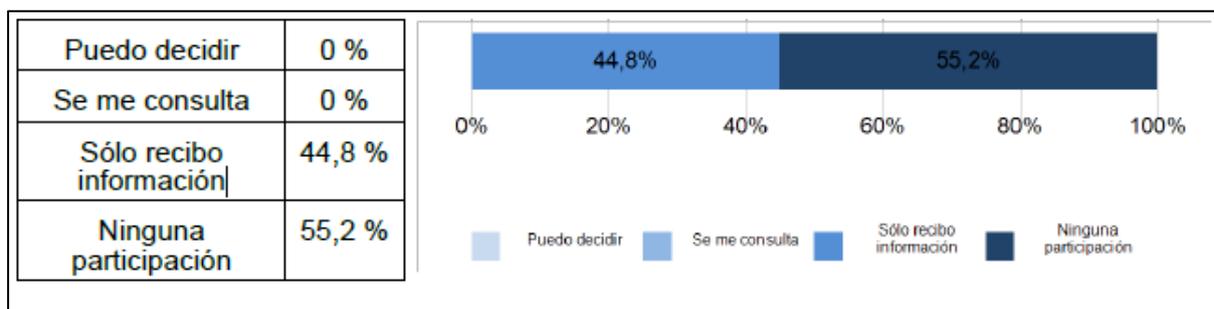
Elaborado por: (Autor, 2020)

Figura 6 Pregunta 11f ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tú trabajo: Contratación o incorporación de nuevos empleados?



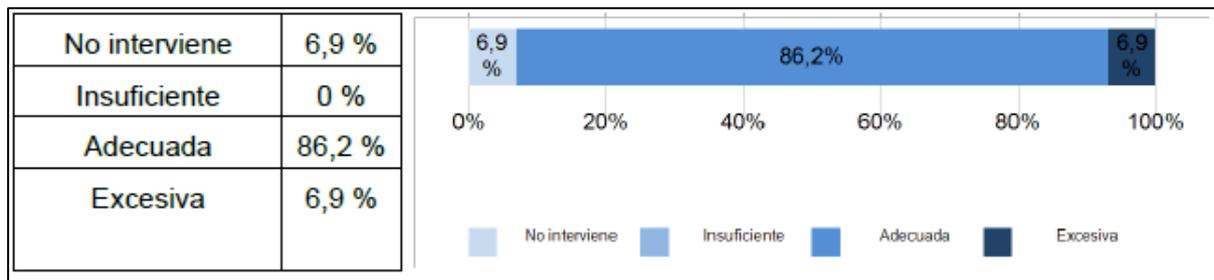
Elaborado por: (Autor, 2020)

Figura 7 Pregunta 11g ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tú trabajo: Elaboración de las normas de trabajo?



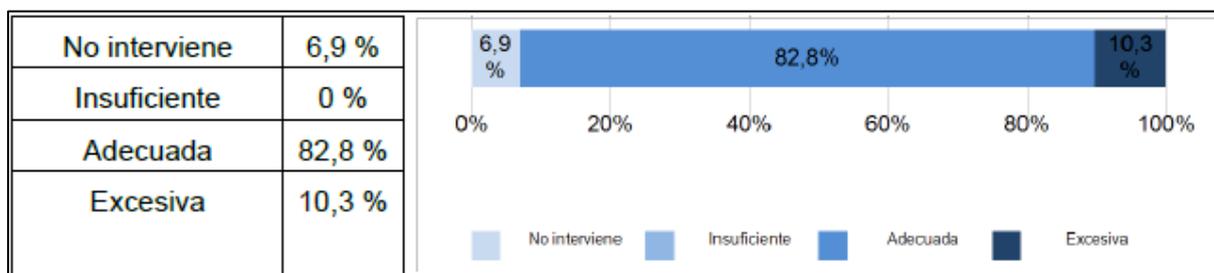
Elaborado por: (Autor, 2020)

Figura 8 Pregunta 12a ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El método para realizar el trabajo.



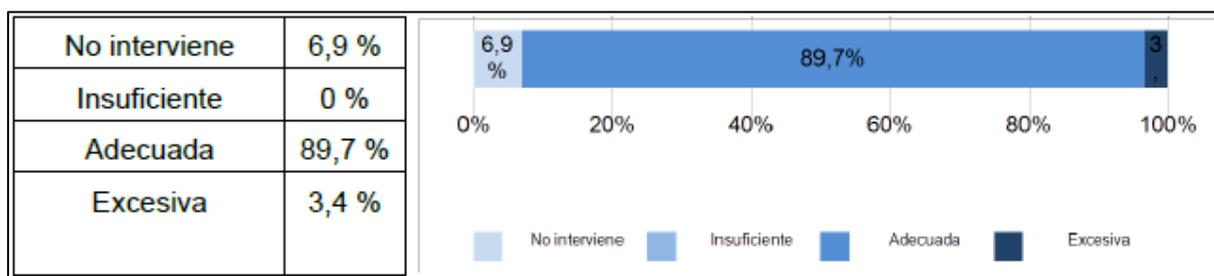
Elaborado por: (Autor, 2020)

Figura 9 Pregunta 12b ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La planificación del trabajo.



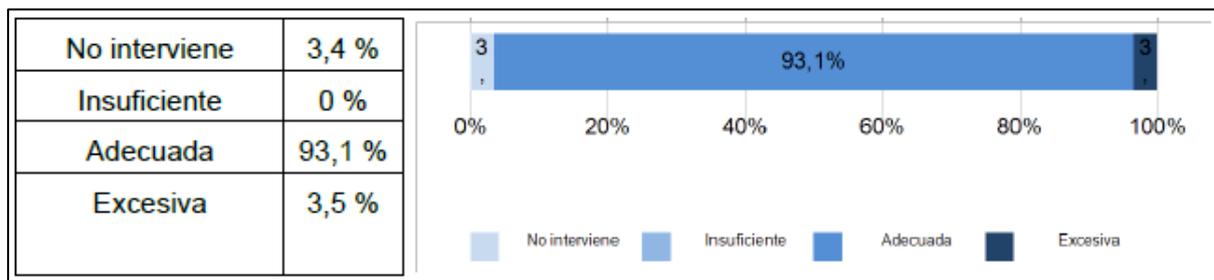
Elaborado por: (Autor, 2020)

Figura 10 Pregunta 12c ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El ritmo de trabajo.



Elaborado por: (Autor, 2020)

Figura 11 Pregunta 12d ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La calidad de trabajo realizado.



Elaborado por: (Autor, 2020)

3.1.1.2 Riesgo elevado

En la siguiente tabla se puede observar los resultados de los factores de riesgo psicosocial en nivel elevado:

Tabla 3 Riesgos elevados priorizados

Factores de riesgo psicosocial	Riesgo elevado
PS: Participación / Supervisión.	34,5%
VC: Variedad / Contenido.	17,2%
CT: Carga de Trabajo.	13,8%
RAS: Relaciones y apoyo social (RAS).	10,3%
TT: Tiempo de trabajo.	10,3%
AU: Autonomía.	10,3%
DP: Demandas Psicológicas.	3,4%
ITC: Interés por el trabajador / Compensación.	3,4%
DR: Desempeño de rol.	3,4%

Elaborado por: (Autor, 2020)

3.1.1.3 Riesgo moderado

En la siguiente tabla se puede observar los resultados de los factores de riesgo psicosocial en nivel moderado:

Tabla 4 Riesgos moderados priorizados

Factores de riesgo psicosocial	Riesgo moderado
TT: Tiempo de trabajo.	48,3%
AU: Autonomía.	20,7%
VC: Variedad / Contenido.	13,8%
DR: Desempeño de rol.	13,8%
DP: Demandas Psicológicas.	10,3%
CT: Carga de Trabajo.	10,3%
PS: Participación / Supervisión.	10,3%
RAS: Relaciones y apoyo social (RAS).	6,9%
ITC: Interés por el trabajador / Compensación.	3,4%

Elaborado por: (Autor, 2020)

3.1.1.4 Riesgos en situación adecuada

En la siguiente tabla se puede observar los resultados de los factores de riesgo psicosocial en situación adecuada:

Tabla 5 Riesgos en situación adecuada priorizados

Factores de riesgo psicosocial	Situación adecuada
ITC: Interés por el trabajador / Compensación.	86,2%
DR: Desempeño de rol.	75,9%
DP: Demandas Psicológicas.	75,9%
RAS: Relaciones y apoyo social (RAS).	69,0%
VC: Variedad / Contenido.	69,0%
AU: Autonomía.	65,5%
CT: Carga de Trabajo.	58,6%
TT: Tiempo de trabajo.	37,9%
PS: Participación / Supervisión.	0,0%

Elaborado por: (Autor, 2020)

3.2 Propuestas de medidas de control

En función de los resultados obtenidos de la evaluación de riesgos psicosociales bajo la metodología Fpsico 4.0, se detalla la “Propuesta de Medidas de Control y Prevención de Riesgos Psicosociales”. (Tabla 6)

Tabla 6 Propuesta de Medidas de Control y Prevención de Riesgos Psicosociales (Tomado una parte del anexo 3)

PROPUESTA DE CONTROL Y MEJORA DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL										
N°	Dimensión	Descripción	Nivel de Riesgo	Porcentaje	Causa del riesgo psicosocial	Prioridad de Intervención	Actividades Propuestas	Responsable	Recursos	Presupuesto
Factores de riesgo por controlar										
1	PS: Participación / Supervisión.	Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.	Muy Elevado	55,2%	No se fomenta la participación de los trabajadores en las decisiones que toma la organización.	Inmediata	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar reuniones participativas con los colaboradores, cuando se vayan a realizar cambios en los procesos, materiales y/o nuevos productos. - Implementar programa de Gerencia Participativa. (Aseoría externa). 	Directivos / Talento Humano / Jefes de grupo.	Personal Interno	\$ -
2	RAS: Relaciones y Apoyo Social	El factor Relaciones Interpersonales se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo.	Elevado	13,8%	No sienten el apoyo de los mandos medios de la empresa, no hay canales de comunicación para sugerencias o denuncias.	Inmediata	<ul style="list-style-type: none"> Fomentar que el papel de los mandos sea facilitador y participativo, proporcionando apoyo para desarrollar el trabajo. Talleres de liderazgo y trabajo en equipo. Difundir por parte de la dirección, una declaración pública que rechace explícitamente conductas de acoso o violencia y establecer procedimientos internos para gestionar los posibles casos que se produzcan. 	Directivos / Talento Humano / Jefes de grupo	Personal Interno	\$ 200,00
3	CT: Carga de Trabajo.	Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional).	Elevado	17,3%	Existe una carga de trabajo inadecuada por falta de una planificación y excesivas tasas de producción.	Inmediata	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar una evaluación de carga mental de cada trabajador. (NTP. 179 Carga mental del trabajo: Definición y evaluación). - Organizar tareas que permitan a los trabajadores adoptar distintas posturas de trabajo. 	Técnico de seguridad / Talento Humano / Jefes de grupo	Personal Interno	\$ -
4	VC: Variedad / Contenido	Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.	Elevado	17,2%	Persepción de Trabajo rutinario, falta de importancia al trabajo realizado, falta de reconocimiento del trabajo realizado.	Inmediata	<ul style="list-style-type: none"> -Reconocer el trabajo realizado, realizar un feef-back, sobre el proceso y resultados, poner en práctica el plan de incentivos que maneja la empresa Favorecer la utilización de habilidades y conocimientos diversos, la oportunidad de nuevos aprendizajes a través del trabajo. 	Gerencia de operaciones / Jefes de grupo / Talento Humano.	Personal Interno	\$ -
5	TT: Tiempo de trabajo.	Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.	Moderado	48,3%	No existe una planificación de las operaciones, no se informa con la debida anticipación a los trabajadores cuando se les va a requerir un fin de semana.	Inmediata	<ul style="list-style-type: none"> -Realizar y publicar la planificación de la producción, esto con el fin de que las personas conozcan como va a estar la carga de trabajo, teniendo en cuenta la participación y consulta de los trabajadores afectados y de sus representantes. -Controlar la realización de horas extras y rotar al personal, esto con el fin de que no sea una sola persona la que tenga que asistir un fin de semana. 	Directivos / Talento Humano / Jefes de grupo / Colaboradores.	Personal Interno	\$ -
6	AU: Autonomía.	Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo.	Moderado	20,7%	No se da una correcta información y formación sobre autonomía temporal y una autonomía decisional	Inmediata	<ul style="list-style-type: none"> - Delegar y repartir las funciones de cada trabajador favoreciendo su participación para resolver problemas relacionados con su tarea y aumentando su motivación -Evitar tareas rutinarias y repetitivas durante largos periodos de tiempo.. -Facilitar una información y formación adecuada para que el trabajador pueda decidir su ritmo de trabajo, duración y cantidad de las pausas, horarios de trabajo según sus necesidades. 	Jefes de grupo / Talento Humano.	Personal Interno	\$ -

Elaborado por: (Autor, 2020)

3.3 Propuestas de medidas de control

La propuesta de medidas de control va direccionada para todos los factores de riesgos psicológicos indistintamente de su clasificación, con esto busca atacar a los factores elevados y mantener a los factores en situación adecuada.

3.4 Aplicación practica

La aplicación práctica del presente estudio de evaluación y propuesta de prevención de riesgos psicosociales es viable. No necesita de gran asignación de recursos por parte de la alta dirección, ya que son actividades que se pueden trabajar con el mismo personal, las tareas que en resumen podemos mencionar son:

- Estilos de dirección adecuados.
- Generar un clima de confianza dentro de la organización para que esto ocurra los gerentes y jefes deben permanecer abiertos al diálogo con sus subalternos en base a valores y confianza.
- Formas de comunicación de tareas claras, evitando la ambigüedad de rol o el conflicto de rol.
- Protocolos de actuación para posibles agresiones, acoso sexual, etc.
- Adecuación de la carga de trabajo, medidas de conciliación de la vida laboral, etc.
- Formación adecuada.
- Participación en la toma de decisiones de la empresa. Formando líderes en las áreas abriendo la opción de escuchar sus comentarios, sugerencias y aportaciones intelectuales.
- Activa participación de los representantes de los trabajadores (Reuniones Espontáneas) para destacar en que está trabajando cada miembro del equipo y revisar problemas, éxitos, lecciones aprendidas, fracasos y que sea la oportunidad para elogiar a colaboradores con comportamientos ejemplares. (cuando el personal escuche y vea los éxitos de sus compañeros oyendo comentarios positivos todos estarán energizados para crear lo mejor de sí)

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

4.1. Conclusiones

El diagnóstico situacional de la empresa Loginet Cía. Ltda., en relación con los riesgos psicosociales se realizó con la aplicación de la metodología Fpsico 4.0; en donde se pudo identificar la presencia de los factores de riesgos que necesitan una mayor atención, como es el caso de PS: Participación/ Supervisión y otros factores que si bien es cierto no presentan un porcentaje alto, son igual de importantes, ya que recordemos que estamos hablando de personas y no de números.

Con la encuesta sociodemográfica, se pudo determinar que existe una mayor prevalencia de colaboradores de género masculino con un 54%, debido a la selección realizada por talento humano por ser un trabajo operativo forzoso.

En años de servicio, la mayoría de los colaboradores ya llevan un tiempo considerable trabajando en la empresa Loginet Cía. Ltda., entre más de 13 a 24 años prestando sus servicios siendo el 7% de los colaboradores, y un 93% ya lleva de 1 a 12 años trabajando.

El 48% de la población masculina presenta mayor insatisfacción en participación y supervisión, correspondiente al 57,1% ya que no se les toma en cuenta para la toma de decisiones, en cuanto a la población femenina con un 52% que registra un valor menor de 53,3%.

El 93,3% de la población femenina de estado civil casada presenta mayor interés en el desarrollo de sus actividades laborales, en cuanto a la población masculina con un 71,4%.

Una vez obtenido los resultados del software aplicativo Fpsico 4.0, se realiza una propuesta de mejora y prevención de factores de riesgos psicosociales.

Las medidas adoptadas a los factores de riesgo psicosocial se aplicaron a todos los niveles de riesgo identificados, ya sean muy elevado, elevado, moderado; incluso se realizó para el factor que se encuentra en situación adecuada.

Por ende, la propuesta de medidas de control tiene como finalidad llevar de los niveles de riesgo muy elevado a la situación adecuada y de esta manera prevenir la salud física y mental de los colaboradores. Por ello una vez adoptado e implementado el programa, se debe realizar una nueva evaluación de los factores de riesgo, propuesta luego de 3 meses.

4.2. Recomendaciones

Debido a la pandemia por la cual atraviesa el mundo entero, la aplicación de las encuestas tuvo que socializarse por medios digitales, pudiendo quedar varias interrogantes en los colaboradores, por ello se recomienda en futuras aplicaciones de los cuestionarios, realizar una socialización más profunda, logrando de esta manera mejores resultados al momento de la evaluación.

Se debe realizar análisis más meticuloso de las dimensiones y preguntas inmersas en los cuestionarios aplicados, de tal manera que permita a la empresa identificar variables ocultas que podrían estar influyendo en el desempeño del personal.

La socialización de los resultados es de suma importancia tanto para la alta dirección como para los colaboradores, de esta manera podrán saber cuáles son los factores de riesgos psicosociales que están presentes en su entorno laboral y de qué manera afecta su salud y desempeño laboral.

Se debe implementar las medidas propuestas y dar el seguimiento de las mismas para verificar su eficacia.

Se debe asignar los recursos para la implementación de las propuestas de mejora tanto para las actividades a realizarse por el personal interno y también para los externos.

Una vez que se hayan cumplido las actividades, Se debe realizar una nueva evaluación para verificar los niveles de factores de riesgos psicosociales.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales.

Anexo 2. Fpsico 4.0. ERP Agrupado RIESGO PSICOSOCIAL LOGINET CÍA LTDA.

Anexo 3. Propuesta de control y mejora de los factores de riesgo psicosocial.

MATERIALES DE REFERENCIA

Bibliografía

- Carro Paz, R., & Gónzales Gómez, D. (2005). *Lógica Empresarial*. España: Apunte de Estudio.
- Ecuador, M. d. (2019). Política Nacional de Salud en el Trabajo 2019-2025. *Dirección Nacional de Ambiente y Salud, Subsecretaría Nacional de Promoción de la Salud e Igualdad*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Gómez García, A. R., Merino Salazar, P., Tapia Claudio, O. M., Espinoza Samaniego, C. E., & Echeverría López, M. A. (25 de octubre de 2017). Epidemiología de accidentes de trabajo en Ecuador basado en la base de datos de la Seguridad Social en los años 2014-2016. *Scientífica*, 6.
- INSST. (2020). *FPSICO*. España.
- ISSA-OIT. (2008). Mi vida, mi trabajo en seguridad. Gestión del riesgo en el medio laboral. Ginebra: ISSA.
- Kalimo, Raija, El Batawi, Mostafa A & Cooper, & Lynn, C. (1988). Los Factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud / compiladores: Raija Kalimo,
- Mostafa A. El Batawi, Cary L. Cooper. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- Moreno B, & Carmen B. (2010). Factores y Riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo*, 17.
- Moreno Jimenez B, & Báez león C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales; formas; consecuencias; medidas y buenas prácticas*. Madrid: INSHT.
- Perez Bilbao, Jesús; Nogareda Cuixart, Clotilde;. (2012). *Factores Psicosociales: metodología de evaluación NTP 926*.
- Salud, O. M. (1981). *Salud de los Trabajadores: Recursos*. Venezuela.
- Salud, O. M. (2010). Health Impact of Psychosocial Hazards at Work: An Overview. *INSST*.

ANEXO 1

 		CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES	
1. ¿Trabajas los sábados?			
siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1	
a menudo	<input type="checkbox"/>	2	
a veces	<input type="checkbox"/>	3	
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4	
2. ¿Trabajas los domingos y festivos?			
siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1	
a menudo	<input type="checkbox"/>	2	
a veces	<input type="checkbox"/>	3	
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4	
3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?			
siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1	
a menudo	<input type="checkbox"/>	2	
a veces	<input type="checkbox"/>	3	
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4	
4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?			
siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1	
a menudo	<input type="checkbox"/>	2	
a veces	<input type="checkbox"/>	3	
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4	
5. ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?			
siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1	
a menudo	<input type="checkbox"/>	2	
a veces	<input type="checkbox"/>	3	
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4	

ANEXO 2



FPSICO 4.0

INFORME AGRUPADO DE RESULTADOS

ESTUDIO: ERP_Agrupado_RIESGO
PSICOSOCIAL LOGINET CÍA LTDA

UNIDAD DE ANÁLISIS:

Todas

ANEXO 3

PROPUESTA DE CONTROL Y MEJORA DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL										
N°	Dimensión	Descripción	Nivel de Riesgo	Porcentaje	Causa del riesgo psicosocial	Prioridad de Intervención	Actividades Propuestas	Responsable	Recursos	Presupuesto
Factores de riesgo por controlar										
1	PS: Participación / Supervisión.	Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.	Muy Elevado	55,2%	No se fomenta la participación de los trabajadores en las decisiones que toma la organización,	Inmediata	- Realizar reuniones participativas con los colaboradores, cuando se vayan a realizar cambios en los procesos, materiales y/o nuevos productos. - Implementar programa de Gerencia Participativa. (Aseoría externa).	Directivos / Talento Humano / Jefes de grupo.	Personal Interno	\$ -
2	RAS: Relaciones y Apoyo Social	El factor Relaciones Interpersonales se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo.	Elevado	13,8%	No sienten el apoyo de los mandos medios de la empresa, no hay canales de comunicación para sugerencias o denuncias.	Inmediata	Fomentar que el papel de los mandos sea facilitador y participativo, proporcionando apoyo para desarrollar el trabajo. Talleres de liderazgo y trabajo en equipo. Difundir por parte de la dirección, una declaración pública que rechace explícitamente conductas de acoso o violencia y establecer procedimientos internos para gestionar los posibles casos que se produzcan. Programa Speak UP	Directivos / Talento Humano / Jefes de grupo Directivos /Jefes de grupo / Talento Humano / Técnico de SSO / Colaboradores.	Personal Interno	\$ 200,00
3	CT: Carga de Trabajo.	Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional).	Elevado	17,3%	Existe una carga de trabajo inadecuada por falta de una planificación y excesivas tasas de producción.	Inmediata	- Realizar una evaluación de carga mental de cada trabajador. (NTP. 179 Carga mental del trabajo: Definición y evaluación). - Organizar tareas que permitan a los trabajadores adoptar distintas posturas de trabajo.	Técnico de seguridad / Talento Humano / Jefes de grupo	Personal Interno	\$ -
4	VC: Variedad / Contenido	Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.	Elevado	17,2%	Percepción de Trabajo rutinario, falta de importancia al trabajo realizado, falta de reconocimiento del trabajo realizado.	Inmediata	-Reconocer el trabajo realizado, realizar un feef-back, sobre el proceso y resultados, poner en práctica el plan de incentivos que maneja la empresa Favorecer la utilización de habilidades y conocimientos diversos, la oportunidad de nuevos aprendizajes a través del trabajo.	Gerencia de operaciones / Jefes de grupo / Talento Humano. Jefes de grupo / Talento Humano.	Personal Interno	\$ -
5	TT: Tiempo de trabajo.	Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.	Moderado	48,3%	No existe una planificación de las operaciones, no se informa con la debida anticipación a los trabajadores cuando se les va a requerir un fin de semana.	Inmediata	-Realizar y publicar la planificación de la producción, esto con el fin de que las personas conozcan como va a estar la carga de trabajo, teniendo en cuenta la participación y consulta de los trabajadores afectados y de sus representantes. -Controlar la realización de horas extras y rotar al personal, esto con el fin de que no sea una sola persona la que tenga que asistir un fin de semana.	Directivos / Talento Humano / Jefes de grupo / Colaboradores. Jefes de grupo / Talento Humano.	Personal Interno	\$ -
6	AU: Autonomía.	Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo.	Moderado	20,7%	No se da una correcta información y formación sobre autonomía temporal y una autonomía decisional	Inmediata	- Delegar y repartir las funciones de cada trabajador favoreciendo su participación para resolver problemas relacionados con su tarea y aumentando su motivación -Evitar tareas rutinarias y repetitivas durante largos periodos de tiempo.. -Facilitar una información y formación adecuada para que el trabajador pueda decidir su ritmo de trabajo, duración y cantidad de las pausas, horarios de trabajo según sus necesidades.	Jefes de grupo / Talento Humano.	Personal Interno	\$ -

