



**ECUADOR** UNIVERSIDAD  
INTERNACIONAL  
**SEK**  
SER MEJORES

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

**Trabajo de fin de Carrera titulado:**

**“EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y SÍNDROME DE  
BURNOUT EN LOS CONDUCTORES DE UNA EMPRESA  
PERFORISTA A NIVEL NACIONAL”**

**Realizado por:**

Katty Marbel Conforme Pacheco

**Director del proyecto:**

Msc. Claudia Varela

**Como requisito para la obtención del Título de:**

**INGENIERA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

Quito, Marzo de 2023

## DECLARACION JURAMENTADA

Yo, Katty Marbel Conforme Pacheco, con cédula de identidad # 175084754-1, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual que correspondan relacionados a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.



-----  
Katty Marbel Conforme Pacheco

C.I.: 1750847541

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.

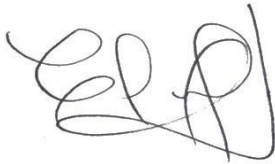


-----  
Katty Marbel Conforme Pacheco

C.I.: 1750847541

## DECLARACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.



-----  
CI. 1758916801

Msc. Claudia Varela

## LOS PROFESORES INFORMANTES:

PhD. Yolis Campos

Msc. Marcelo Russo

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



---

PhD. Yolis Campos

---

Msc. Marcelo Russo

Quito, Marzo de 2023

## **DECLARATORIA**

El presente trabajo de investigación titulado:

**“Evaluación de riesgos psicosociales y síndrome de burnout  
en los conductores de una empresa perforista a nivel nacional”**

Realizado por:

**KATTY MARBEL CONFORME PACHECO**

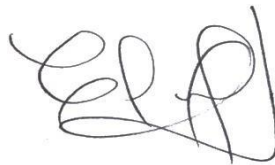
como Requisito para la Obtención del Título de:

**INGENIERA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

ha sido dirigido por el profesor

**MSC. CLAUDIA VARELA**

quien considera que constituye un trabajo original de su autor



**FIRMA**



## **Dedicatoria**

Este logro lo dedico a Dios, quien ha sido mi fortaleza para continuar día a día luchando por este sueño, también a mis padres y a mis hermanos quienes han sido mi motivación y ejemplo a seguir, a quienes han estado a mi lado brindándome apoyo y ánimo, pues con ello me han impulsado a seguirme esforzando por alcanzar mis metas.



## **Agradecimiento**

A Dios por ser mi apoyo y brindarme fortaleza en cada etapa de este proceso de formación como en mi día a día.

A mis padres por apoyarme incondicionalmente y animarme a seguir esforzándome sin darme por vencida, por acompañarme en cada etapa de este enriquecedor proceso formativo, como también en cada etapa de mi vida.

A mis docentes y compañeros, quienes también han sido parte de este logro, mismo que es compartido por tantas experiencias, por el conocimiento que me han aportado y por cada vivencia, las mismas que me han permitido aprender de cada uno y ser la profesional que soy y que seguiré perfeccionado, con orgullo gracias a la UISEK.



## TABLA DE CONTENIDOS

<b>LISTA DE TABLAS.....</b>	<b>xi</b>
<b>LISTA DE ILUSTRACIONES .....</b>	<b>xii</b>
<b>Resumen .....</b>	<b>xvi</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>xvii</b>
<b>Capítulo 1: Introducción.....</b>	<b>1</b>
1.1 Problema de investigación.....	1
1.1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.1.2 Objetivo general:.....	4
1.1.3 Objetivos específicos: .....	4
1.1.4 Justificación .....	4
<b>Capítulo 2: Marco Teórico .....</b>	<b>8</b>
2.1 Marco Teórico .....	8
2.1.1 Estado actual de conocimiento del tema.....	8
2.2 Marco conceptual .....	11
2.2.1 Factores de riesgo psicosocial asociados a la actividad.....	11
2.2.2 Factores de riesgo psicosocial.....	11
2.2.3 Factores de riesgos psicosocial asociados a la actividad .....	13
2.2.4 Efectos y consecuencias de los riesgos psicosociales.....	14
2.2.5 Síndrome de Burnout.....	15
<b>Capítulo 3: Metodología.....</b>	<b>19</b>
3.1 Tipo de Estudio.....	19
3.2 Modalidad de Investigación .....	19
3.3 Población y Muestra .....	20

	x
3.4	Criterios de inclusión.....20
3.5	Criterios de exclusión .....20
3.6	Caracterización de variables.....20
3.7	Selección de Instrumentos de Evaluación .....22
3.7.1	Metodología FPSICO versión 4.0.....22
3.7.2	Maslach Burnout Inventory (BMI).....27
<b>Capítulo 4</b>	<b>Resultados.....30</b>
4.2	Levantamiento de datos .....30
4.3	Presentación y análisis de resultados.....31
4.3.1	Análisis de estudio socio-demográfico .....31
4.3.2	Interpretación de Resultados de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial FPSICO 4.0.....34
4.3.3	Interpretación de Resultados de Maslach Burnout Inventory (MBI- GS)                   68
4.4	Plan de acción.....1
<b>Capítulo 5</b>	<b>Conclusiones y Recomendaciones .....1</b>
5.1	Conclusiones.....1
5.2	Recomendaciones .....2
<b>6.</b>	<b>Referencias (APA) .....3</b>
<b>7.</b>	<b>Anexos.....5</b>

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	“Factores de riesgo psicosocial según el modelo teórico”.....12
<b>Tabla 2</b>	“Consecuencias de los riesgos psicosociales” .....14
<b>Tabla 3</b>	“Distribución de la escala (MBI)” .....18
<b>Tabla 4</b>	“Variables sociodemográficas y organizacionales involucradas para el estudio

de riesgo psicosocial” .....	20
<b>Tabla 5</b> “Variable dependiente e independiente” .....	21
<b>Tabla 6</b> "Valoración de niveles de riesgo FPSICO 4.0" .....	23
<b>Tabla 7.</b> “Identificación de factores de riesgo psicosocial” .....	25
<b>Tabla 8.</b> “Evolución del concepto de burnout y sus instrumentos de medida” .....	28
<b>Tabla 9.</b> "Valoración MBI-GS" .....	29
<b>Tabla 10</b> "Interpretación de puntuaciones" .....	30
<b>Tabla 11.</b> "Factores de riesgo prioritarios" .....	36
<b>Tabla 12.</b> "Interpretación de resultados MBI-GS" .....	68
<b>Tabla 13.</b> "Valoración en agotamiento emocional" .....	70
<b>Tabla 14.</b> "Valoración en Despersonalización" .....	71
<b>Tabla 15.</b> "Valoración en Realización personal" .....	72

## LISTA DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1.</b> "El proceso de burnout" .....	16
<b>Ilustración 2.</b> "Distribución por género" .....	31
<b>Ilustración 3.</b> "Distribución por edad" .....	32
<b>Ilustración 4.</b> "Distribución por estado civil" .....	32
<b>Ilustración 5.</b> "Distribución por tiempo de antigüedad en la empresa" .....	33
<b>Ilustración 6.</b> "Distribución por turnos de trabajo" .....	33
<b>Ilustración 7.</b> "Distribución por jornada de trabajo" .....	34
<b>Ilustración 8.</b> "Interpretación de resultados de evaluación de factores de riesgo psicosocial" .....	34
<b>Ilustración 9.</b> "Perfil Valorativo Riesgos Psicosociales General" .....	35
<b>Ilustración 10.</b> "Valoración de la exposición de tiempo de trabajo" .....	37
<b>Ilustración 11.</b> "Pregunta n° 1" .....	37
<b>Ilustración 12.</b> "Pregunta n°2" .....	38
<b>Ilustración 13.</b> "Pregunta n°5" .....	38
<b>Ilustración 14.</b> "Pregunta n°6" .....	38
<b>Ilustración 15.</b> "Valoración de Autonomía" .....	39
<b>Ilustración 16.</b> "Pregunta n°3" .....	40
<b>Ilustración 17.</b> "Pregunta n°7" .....	40
<b>Ilustración 18.</b> "Pregunta n°8" .....	41
<b>Ilustración 19.</b> "Pregunta n°9 " .....	41
<b>Ilustración 20.</b> "Pregunta n°10a" .....	42
<b>Ilustración 21.</b> "Pregunta n°10b" .....	42
<b>Ilustración 22.</b> "Pregunta n°10c" .....	43
<b>Ilustración 23.</b> "Pregunta n°10d" .....	43

<b>Ilustración 24.</b> "Pregunta nº10e" .....	44
<b>Ilustración 25.</b> "Pregunta nº10f" .....	44
<b>Ilustración 26.</b> "Pregunta nº10g" .....	45
<b>Ilustración 27.</b> "Pregunta nº10h" .....	45
<b>Ilustración 28.</b> "Valoración de carga de trabajo" .....	46
<b>Ilustración 29.</b> " Pregunta nº23" .....	46
<b>Ilustración 30.</b> "Pregunta nº24" .....	47
<b>Ilustración 31.</b> "Pregunta nº25" .....	47
<b>Ilustración 32.</b> "Pregunta nº21" .....	48
<b>Ilustración 33.</b> "Pregunta nº22" .....	48
<b>Ilustración 34.</b> "Pregunta nº27" .....	49
<b>Ilustración 35.</b> "Pregunta nº30" .....	49
<b>Ilustración 36.</b> "Pregunta nº31" .....	49
<b>Ilustración 37.</b> "Pregunta nº32" .....	50
<b>Ilustración 38.</b> "Pregunta nº4" .....	50
<b>Ilustración 39.</b> "Pregunta nº26" .....	51
<b>Ilustración 40.</b> "Pregunta nº28" .....	51
<b>Ilustración 41.</b> "Pregunta nº29" .....	52
<b>Ilustración 42.</b> "Valoración de variación / contenido" .....	52
<b>Ilustración 43.</b> "Pregunta nº37" .....	53
<b>Ilustración 44.</b> "Pregunta nº38" .....	53
<b>Ilustración 45.</b> "Pregunta nº39" .....	54
<b>Ilustración 46.</b> "Pregunta nº40a" .....	54
<b>Ilustración 47.</b> "Pregunta nº40b" .....	55
<b>Ilustración 48.</b> "Pregunta nº40c" .....	55

<b>Ilustración 49.</b> "Pregunta nº40d" .....	56
<b>Ilustración 50.</b> "Valoración de Participación / Supervisión" .....	56
<b>Ilustración 51.</b> "Pregunta nº11a" .....	57
<b>Ilustración 52.</b> "Pregunta nº11b" .....	57
<b>Ilustración 53.</b> "Pregunta nº11c" .....	58
<b>Ilustración 54.</b> "Pregunta nº11d" .....	58
<b>Ilustración 55.</b> "Pregunta nº11e" .....	59
<b>Ilustración 56.</b> "Pregunta nº11f" .....	59
<b>Ilustración 57.</b> "Pregunta nº11g" .....	59
<b>Ilustración 58.</b> "Pregunta nº12a" .....	60
<b>Ilustración 59.</b> "Pregunta nº12b" .....	60
<b>Ilustración 60.</b> "Pregunta nº12c" .....	61
<b>Ilustración 61.</b> "Pregunta nº12d" .....	61
<b>Ilustración 62.</b> "Valoración de Relaciones y Apoyo Social" .....	62
<b>Ilustración 63.</b> "Pregunta nº16a" .....	63
<b>Ilustración 64.</b> "Pregunta nº16b" .....	63
<b>Ilustración 65.</b> "Pregunta nº16c" .....	64
<b>Ilustración 66.</b> "Pregunta nº16d" .....	64
<b>Ilustración 67.</b> "Pregunta nº17" .....	64
<b>Ilustración 68.</b> "Pregunta nº18a" .....	65
<b>Ilustración 69.</b> "Pregunta nº18b" .....	65
<b>Ilustración 70.</b> "Pregunta nº18c" .....	66
<b>Ilustración 71.</b> "Pregunta nº18d" .....	66
<b>Ilustración 72.</b> "Pregunta nº19" .....	67
<b>Ilustración 73.</b> "Pregunta nº20" .....	67

<b>Ilustración 74.</b> "Resumen de valoración MBI-GS" .....	68
<b>Ilustración 75.</b> " Interpretación de agotamiento emocional" .....	70
<b>Ilustración 76.</b> "Interpretación de despersonalización" .....	71
<b>Ilustración 77.</b> "Interpretación de realización personal" .....	72

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo evaluar los riesgos psicosociales y síndrome de burnout en los conductores de una empresa dedicada a la perforación diamantina con sede en Quito y proyectos en varias provincias del Ecuador en el período de noviembre 2022 a febrero 2023, mediante la aplicación de las herramientas FPSICO 4.0 y Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) respectivamente, para la propuesta de medidas de control. El estudio realizado fue de tipo descriptivo transversal y cuantitativo en una muestra de 11 personas, tomando en cuenta variables sociodemográficas del personal como: edad, género, estado civil, antigüedad en la empresa, jornadas y turnos de trabajo. En la evaluación de riesgos psicosociales, se obtuvo que los factores más relevantes fueron: Participación Supervisión, Carga de Trabajo, Tiempo de Trabajo y Relaciones y Apoyo Social. Como resultado de la evaluación de síndrome de burnout, se evidenció que el personal presenta afectación en un 45% por despersonalización, realización personal en un 100% y agotamiento emocional un 36%, siendo estos, factores predominantes en el grupo de conductores estudiado.

En función de estos resultados se ha propuesto un plan de acción, en el cual se plantean medidas aplicables en la organización con la finalidad de reducir los niveles de afectación presentes, tanto para factores de riesgo psicosocial como para síndrome de burnout en el grupo de conductores estudiado.

*Palabras clave:* Factores de riesgo psicosocial, Síndrome de burnout, conductores, FPSICO 4.0., MBI (Maslach Burnout Inventory)



## **Abstract**

The objective of this research is to evaluate the psychosocial risks and burnout syndrome in the drivers of a company dedicated to diamond drilling based in Quito and projects in several provinces of Ecuador in the period from November 2022 to February 2023, through the application of the FPSICO 4.0 and Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) tools respectively, for the proposal of control measures. The study carried out was descriptive, cross-sectional and quantitative in a sample of 11 people, taking into account sociodemographic variables of the personnel such as: age, gender, marital status, seniority in the company, work days and shifts. In the evaluation of psychosocial risks, it was found that the most relevant factors were: supervision, participation, workload, work time and relationships and social support. As a result of the evaluation of burnout syndrome, it was evidenced that the personnel presents affectation in 45% due to depersonalization, personal fulfillment in 100% and emotional exhaustion in 36%, these being predominant factors in the group of drivers studied.

Based on these results, an action plan has been proposed, in which applicable measures are proposed in the organization in order to reduce the levels of affectation present, both for psychosocial risk factors and for burnout syndrome.

*Keywords:* Psychosocial risk factors, burnout syndrome, drivers, FPSICO 4.0, MBI (Maslach Burnout Inventory)



## Capítulo 1: Introducción

### 1.1 Problema de investigación

#### 1.1.1 Planteamiento del problema

##### *1.1.1.1 Diagnóstico*

El número de conductores profesionales en todo el mundo aumenta cada año. Además del transporte, la conducción es una profesión común, siendo estos, servicios públicos, vehículos comerciales o de mercancías, etc. Por lo cual el conducir requiere una combinación de habilidades, concentración y reflejos, así como el dominio de los controles del vehículo, lo cual significa que es un trabajo sumamente exigente que a su vez puede llegar a ser estresante y peligroso.

Los factores de riesgos psicosociales son características derivadas de las actividades laborales que pueden llegar a producir daños en la salud humana, causando a la vez disminución en el desempeño laboral y así llegando a afectar a la continuidad productiva de la organización, varios estudios realizados en el transcurrir del tiempo han permitido evidenciar que los factores de riesgo psicosocial es un desencadenante en enfermedades, accidentes ocupacionales e incluso pueden producir la muerte de las personas que se convierten en víctimas.

Los conductores profesionales están sujetos a diversos riesgos psicológicos, uno de los factores que más podría llegar a afectar negativamente el conjunto de habilidades del conductor es la fatiga o “síndrome de burnout”. El término “burnout” se refiere al estado mental y físico de estar fatigado y sin la capacidad de combatirlo, es así que un conductor fatigado es propenso a cometer errores constantemente, experimentar trastornos emocionales y llegar a desarrollar problemas de salud crónicos.

A nivel nacional, las muertes relacionadas con el trabajo por población se redujeron en 14 % entre 2000 y 2016. Según el informe, esto puede deberse a la introducción de mejoras en materia de salud y seguridad en el lugar de trabajo. Sin embargo, las muertes por cardiopatías y accidentes aumentaron un 41% y un 19% respectivamente. Esto refleja una tendencia creciente respecto de este factor de riesgo ocupacional relativamente nuevo y psicosocial. (OIT/OMS, 2021).

La consideración principal de esta información es la identificación de los factores que puedan incidir en riesgo psicosocial o llevar directamente al padecimiento del síndrome de burnout, ya que esta es una causa silenciosa, pero a la vez poderosa que puede afectar en gran manera al personal, al punto incluso llevar a la muerte del individuo llevar a la muerte del individuo afectado.

#### ***1.1.1.2 Pronóstico***

El transporte y movilización es una de las actividades más importantes para la organización para llevar a cabo el desarrollo y continuidad de sus procesos, sin embargo el personal involucrado se encuentra altamente expuesto a sufrir accidentes o siniestros de tránsito más que sufrir una enfermedad ocupacional, debido a que en el trayecto se enfrentan a una serie de factores de riesgo, lo cual genera nerviosismo y preocupación, derivando así al padecimiento de riesgo psicosocial, además de esto, la exigencia del trabajo pueden llegar a influir negativamente en el colaborador, llevándolo a ser víctima del síndrome de burnout.

Partiendo de la información analizada, el estudio se llevará a cabo en el grupo de conductores de una empresa dedicada a la perforación diamantina de suelo en proyectos mineros a nivel nacional, por lo cual para cumplir con las actividades de sondeo es imprescindible el transporte de los elementos necesarios desde Quito hacia los diferentes proyectos ubicados en provincias de la región sierra, costa y oriente, es

así que cada elemento es revisado previo al traslado, de modo que permita la óptima operación de las máquinas y continuidad de las actividades económicas de la organización, es importante el cuidado tanto físico como el cuidado mental de los conductores para evitar la ocurrencia de accidentes o siniestros de tránsito.

### ***1.1.1.3 Control de pronóstico***

Cabe mencionar que en la organización se han aplicado encuestas de clima laboral y se ha trabajado con herramientas que han permitido conocer el nivel de satisfacción del personal en su entorno de trabajo, haciendo posible identificar si el personal presenta afectaciones referentes a riesgo psicosocial, sin embargo a partir de este estudio se realizó la evaluación a un grupo de colaboradores mayormente expuesto como lo es el grupo de conductores de la organización, dado que es importante proponer controles e identificar a su vez oportunidades de mejora, con respecto a los resultados que se obtengan, con la finalidad de velar por el bienestar y salud mental de los colaboradores de la organización.

La razón por la cual se ha elegido a este grupo de colaboradores es debido a que como parte de sus actividades laborales, se encuentran altamente expuestos a padecer estrés o síndrome de burnout, siendo afectados por factores como la fatiga física, las largas jornadas de trabajo, el desarraigo familiar, que es uno de los principales factores de riesgo, además de saturación muscular, afectiva y mental que pueden a su vez afectar a la salud, causando trastornos en el organismo humano e incluso en el sueño.

De acuerdo a las estadísticas generadas por parte de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) en lo que va del año 2022, se han registrado diecinueve mil setecientos cuarenta y dos (19 742) accidentes de tránsito, mil novecientos noventa y nueve (1 999) muertes, mil novecientos (1 900) tienen relación con camiones.

### **1.1.2 Objetivo general:**

Evaluar los riesgos psicosociales y síndrome de burnout en los conductores de una empresa dedicada a la perforación diamantina con sede en Quito y proyectos en varias provincias del Ecuador en el período de octubre 2022 a febrero 2023, mediante la aplicación de las herramientas FPSICO 4.0 y Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) respectivamente, para la propuesta de medidas de control.

### **1.1.3 Objetivos específicos:**

- Identificar la prevalencia del síndrome de burnout mediante el Maslach Burnout Inventory (BMI) en el grupo de conductores.
- Identificar la presencia de los factores de riesgo psicosocial en los conductores, usando la metodología de evaluación FPSICO 4.0
- Proponer un plan de acción con la finalidad de reducir los niveles de afectación presentes, tanto para factores de riesgo psicosocial como para síndrome de burnout, de acuerdo a los resultados obtenidos.

### **1.1.4 Justificación**

Cada actividad humana y/o económica conlleva el exponerse a una serie de riesgos propios de las tareas, sin embargo, una de las profesiones más afectadas pero que en ocasiones recibe poca atención es la de los conductores profesionales, ya que sus actividades laborales implican la interacción y exposición a varios factores de riesgo, este grupo de personas comúnmente se ve afectado por riesgos psicosociales, los cuales a la vez afectan el desempeño normal en las actividades laborales.

De acuerdo a estudios realizados previamente, referente a esta población se ha coincidido en que los factores predominantes son la fatiga física, largas y rotativas jornadas de trabajo, posiciones estáticas o forzadas y el desarraigo familiar es uno de los más importantes junto con las repercusiones psicológicas. Es así que cuando la salud mental de un conductor comienza a sufrir, su bienestar físico hace lo mismo en

muchos casos. Esto se debe a que tanto la salud emocional como la física se ven directamente afectadas por condiciones de salud mental como el estrés y depresión. Cuando un conductor sufre de estas condiciones, corre mayor riesgo de sufrir síntomas físicos y psicológicos, como ansiedad, mala calidad de sueño y más. Por lo tanto, deben tener especial cuidado cuando luchan con su salud mental para no comprometer aún más su salud física.

Debido a la afectación que puede sufrir el colaborador al encontrarse expuesto a los factores de riesgo antes mencionados y otros más, se considera imprescindible realizar evaluaciones que permitan identificar el nivel de riesgo presente en esta población de colaboradores y así estudiar como esto afecta tanto a su salud física como mental, además del desempeño laboral.

Este estudio es importante dado que, a pesar de aplicar el programa de prevención de riesgo psicosocial en la organización, se desea desarrollar una investigación que arroje resultados más detallados para este grupo de colaboradores, por tanto, el estudio se llevará a cabo mediante la metodología FPSICO 4.0, la cual permite aportar información y un diagnóstico psicosocial, además se aplicará el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual permitirá medir el desgaste profesional e identificar si el personal conductor de la organización sufre de burnout.

Una vez aplicada la evaluación mediante las dos herramientas mencionadas con anterioridad, se analizan los resultados de modo que estos nos ayuden a plantear medidas de control que permitan mejorar las condiciones psicosociales y reducir los niveles de riesgo presentes, dando así cumplimiento además de los lineamientos internos, los lineamientos establecidos en la normativa ecuatoriana legal vigente.

#### ***4.1.1.1 Constitución de la República del Ecuador:***

Art. 326.- “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

#### ***4.1.1.2 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo Decisión 584,***

##### ***Comunidad Andina de Naciones:***

Capítulo III, art.11., literal b.- Se establece que es importante “Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo”. (Seguro General de Riesgos del Trabajo, 2004)

#### ***4.1.1.3 Decreto Ejecutivo 2393***

Art.11.- Se define que en las organizaciones de trabajo se deberá “Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad” ( Decreto Ejecutivo 2393, 1986)

En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberán contener acciones (MDT, 2017).

La normativa legal cumple un papel sumamente importante, dado que a lo largo de los años se han ido estableciendo lineamientos dentro de las organizaciones con la finalidad de dar cumplimiento a la legislación nacional, de tal modo se ha ido dando importancia al cuidado de la salud física y mental de los trabajadores, pues así no solo



se ve beneficiado el personal, sino que también se ha evidenciado el aumento de la productividad a causa de las mejoras en los espacios laborales.

## Capítulo 2: Marco Teórico

### 2.1 Marco Teórico

#### 2.1.1 Estado actual de conocimiento del tema

El comité mixto OIT y OMS define los riesgos psicosociales como:

“Las interacciones entre el medioambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral. (OIT, 2016, pág. 13)

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) los factores de riesgo psicosocial se definen como “Aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés”. (OIT, 2013)

En base a lo antes descrito, los riesgos psicosociales están relacionados directamente con las condiciones de trabajo y los factores presentes en el desarrollo de sus actividades, de modo que estos pueden ser determinantes para desencadenar en afecciones en la salud mental de las personas.

Existe un factor negativo y predominante en la población trabajadora y activa, como es el estrés, el cual se define según la OIT (2016) como “la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias (pág. 14).

Los elevados niveles de estrés pueden conducir al deterioro de la salud mental, así también desgaste y agotamiento físico y mental, generando así manifestaciones

negativas como desmotivación o pérdida de interés por realizar tareas que son parte de sus labores, siendo parte de esto la falta de atención en las cosas que suceden a su alrededor, además de alteraciones en su personalidad y baja autoestima.

En la ciudad de Salcedo - Ecuador, se realizó un estudio de tipo psicosocial para determinar la presencia de Burnout en un grupo de conductores y conocer la relación entre la satisfacción laboral y burnout, para ello se emplearon instrumentos de evaluación de riesgo psicosocial: Maslach Burnout Inventory, el cuestionario de Salud General de Goldberg y la Escala de Satisfacción Laboral S20/23.

Como resultado se encontró que existen niveles importantes de burnout en esta población, lo cual hizo posible también evidenciar que presentaban además alteraciones psicológicas y debido a la exigencia del trabajo, el personal manifestó insatisfacción laboral, lo cual a su vez desemboca en el bajo desempeño en las actividades (Gavilanes-Gavilanes, J., & Moreta-Herrera, R., 2020).

La puntuación obtenida resaltó un grado moderado de burnout en el grupo de conductores, además de un nivel considerablemente alto en autorrealización o crecimiento profesión, mientras que el factor de despersonalización fue el menos visible. En cuanto al potencial predictivo de la satisfacción laboral y la salud mental, se encontró que son determinantes de la presencia o ausencia de burnout y juntos pueden representar el 41,7% de los cambios en la varianza, puede tener implicaciones a la hora de gestionar las propuestas o mecanismos de prevención e intervención del burnout.

En otro estudio realizado por la Universidad Regional Autónoma de los Andes, en el año 2022, acerca de la percepción de la fatiga laboral o burnout percibida en conductores de transporte en las provincias de Orellana, Pichincha y Guayas, se planteó por objetivo el análisis como factor principal la prevalencia de fatiga laboral y sus causales, dicho estudio de tipo analítico y transversal, se aplicó en 141 conductores

profesionales (60 de la provincia de Orellana, 53 de Pichincha y 28 de Guayas), se tomó en cuenta como parte de los criterios de evaluación que cuenten con al menos un año de servicio, para dicho estudio se aplicó el cuestionario sueco de fatiga ocupacional SOFI-SM, el cual consta de 18 afirmaciones, dispuestas en 6 dimensiones como son: la fatiga, extenuación física, desmotivación, somnolencia e irritabilidad (Noroña-Salcedo, D. R., & Vega-Falcón, V, 2022).

En cuanto al proceso de respuesta, el personal evaluado escogió en un rango de 1 a 10 el valor más adecuado a su percepción de fatiga.

En el análisis se identificó la presencia de: carga física, carga mental y carga emocional.

Una vez realizado el análisis de los resultados obtenidos, se logró identificar que:

- El 68,8% de los conductores presenta fatiga mental con relación a su trabajo.
- El 63,8 de los conductores presenta fatiga física, quienes mencionaron sentir falta de energía.
- El 64,5% del personal evaluado padece fatiga laboral en niveles inaceptable e inadecuado.

De este estudio se concluye que los conductores de carga pesada se encuentran mayormente expuestos a niveles inaceptables de fatiga laboral, como resultado de factores como los turnos o jornadas de trabajo, ruido, cambio y factores climáticos, hábitos alimenticios inadecuados, desarraigo familiar y falta de formación; la suma de estos factores podría conllevar graves problemas que pongan en riesgo la vida del trabajador y de terceras personas que puedan estar involucradas.

## **2.2 Marco conceptual**

### **2.2.1 Factores de riesgo psicosocial asociados a la actividad**

El personal que se dedica a la conducción vehicular se encuentra constantemente expuesto a diversos factores de riesgo, sin embargo, uno de los principales es el riesgo psicosocial, dado que se exponen frecuentemente a factores inherentes a la actividad laboral, este personal está sujeto a trabajar bajo condiciones de presión, además de aspectos propios de la organización que puedan influir en el desempeño emocional y laboral del colaborador.

En 2022, el INSST en su publicación “Factores de riesgo psicosocial y riesgos asociados en el sector del transporte por carretera” afirma que, de acuerdo a la Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo, el gremio de conductores tanto de transporte pesado y liviano referían que el 16% de ellos presentaba trastornos de sueño, el 18% cansancio y el 13% presentaba irritabilidad, por lo que se identificó que los principales factores de riesgo eran las características específicas del sector:

- Elevada carga de trabajo y exigencias referente a tiempos de entrega y ritmo de trabajo.
- Las jornadas diarias y semanales variables de trabajo y en ocasiones prolongadas.
- La combinación de riesgos psicosociales y ergonómicos que pueden llegar a desencadenar trastornos musculo-esqueléticos.
- Incidentes derivados del trato con otras personas internas o externas a la organización.

### **2.2.2 Factores de riesgo psicosocial**

De acuerdo a la INSST en su publicación “Contenido del programa del proceso selectivo para el acceso, por el sistema general de acceso libre, en la escala de titulados del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo” (2022), menciona que la cantidad de factores de riesgo psicosocial es tan amplio, como lo es la cantidad de

factores psicosociales de riesgo, es así que con el pasar del tiempo se ha definido clasificaciones similares y relacionadas en cuanto a factores de riesgo psicosocial, las cuales se basan en diversos modelos teóricos que a su vez se fundamentan en criterios de tipo técnico y científico.

Los factores de riesgo psicosocial se alinean de forma homogénea, sin embargo, pueden diferir en algunos casos de acuerdo al modelo teórico o de evaluación, según se describe. (Véase en la tabla nº1)

**Tabla 1** “Factores de riesgo psicosocial según el modelo teórico”

Clasificación-método de evaluación	Factores de riesgo
<p>Tabla 1. Riesgos Psicosociales. (Adaptación de Leka, Graffiths y Cox (2003). Efecto sobre salud de los riesgos psicosociales en el trabajo. INSST.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenido del trabajo</li> <li>• Ritmo de trabajo</li> <li>• Horario laboral</li> <li>• Control</li> <li>• Entorno y equipos</li> <li>• Estructura y cultura organizativa</li> <li>• Relaciones interpersonales en el trabajo</li> <li>• Rol en la organización</li> <li>• Desarrollo profesional</li> <li>• Conciliación vida personal-laboral</li> </ul>
<p>Extraído del método <b>F-PSICO</b>. INSST</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de trabajo</li> <li>• Autonomía</li> <li>• Carga de trabajo</li> <li>• Demandas psicológicas</li> <li>• Variedad, contenido</li> <li>• Participación / supervisión</li> <li>• Interés por el trabajador / compensación</li> <li>• Desempeño de rol</li> <li>• Relaciones y apoyo social</li> </ul>
<p>Extraído del método del <b>INSST para la evaluación y la gestión de factores de riesgo psicosocial en pequeñas empresas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenido del trabajo</li> <li>• Carga de trabajo</li> <li>• Tiempo de trabajo</li> <li>• Autonomía</li> <li>• Definición de rol</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Trabajo a turnos/nocturno</li> </ul>

- Trato con personas (violencia externa)
  - Demandas emocionales
- 

**Fuente:** Elaboración propia desde INSST (2022).

### **2.2.3 Factores de riesgos psicosocial asociados a la actividad**

En 2022, el INSST en su publicación “Factores de riesgo psicosocial y riesgos asociados en el sector del transporte por carretera” menciona que el gremio de conductores se encuentra altamente expuesto a todo tipo de riesgos, incluso a riesgos psicosociales, pues el asumir la responsabilidad de transportar mercancía constituye un factor importante de tipo psicosocial, se pueden presentar diversas consecuencias relacionadas tanto a las condiciones de trabajo como al estilo de vida propio del individuo.

Esta población es vulnerable principalmente a padecer altos niveles de estrés, a diferencia del personal de otras áreas u ocupaciones, como parte de las actividades se encuentran los siguientes factores de riesgo:

- Problemas de tránsito vehicular
- Aislamiento social
- Temor a sufrir atracos, robos o ser víctima de actos violentos.
- Insatisfacción laboral
- Deficiente control laboral
- Riesgo a sufrir siniestros o accidentes de tránsito.
- Problemas económicos
- Descanso insuficiente.
- Fatiga crónica
- Exigencia de atención elevada
- Alto ritmo de trabajo
- Jornadas prolongadas de trabajo.

### 2.2.4 Efectos y consecuencias de los riesgos psicosociales

El trabajador puede llegar a verse afectado en varios aspectos de su vida profesional y personal cuando se encuentra expuesto a factores de riesgo psicosocial, es decir que no solo puede deteriorar su salud física y mental, sino que también puede causar deterioro en las relaciones laborales, familiares y sociales del individuo. Las consecuencias y criticidad del daño van a depender principalmente de la naturaleza del elemento de peligro, su intensidad, duración, frecuencia, previsibilidad, así como de la importancia que tiene para la persona en cuestión y los recursos para controlar la situación. Según la Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales de (OSALAN, 2014), las consecuencias pueden recaer no solo sobre la salud del trabajador, sino también sobre sus relaciones sociales y desarrollo profesional:

**Tabla 2** “Consecuencias de los riesgos psicosociales”

<b>Salud del trabajador</b>
<p><b>Daños a la salud física:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfermedades cardiovasculares</li> <li>• Desordenes gastrointestinales</li> <li>• Enfermedades de la piel</li> </ul> <p><b>Daños a la salud mental:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trastornos del comportamiento</li> <li>• Cambios en las capacidades cognitivas</li> <li>• Cambios emocionales, etc.</li> </ul>
<b>Relacionales</b>
<p><b>Desadaptación a la interacción con el entorno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta susceptibilidad</li> <li>• Desconfianza</li> <li>• División social</li> <li>• Agresividad y hostilidad</li> <li>• Cinismo</li> <li>• Problemas de pareja</li> <li>• Deterioro de la cooperación relativa</li> </ul>
<b>Empresa</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo desempeño de los trabajadores</li> <li>• Deterioro del ambiente de trabajo</li> <li>• Aumento de la tasa de accidentabilidad.</li> <li>• Impacto económico, social y organizacional.</li> </ul>



---

## **Sociedad**

---

- Impacto general en la estabilidad social
- Enfrentar costes de derivados de las afectaciones y sus tratamientos.

**Fuente:** (OSALAN, 2014)

**Elaborado:** Autor

### **2.2.5 Síndrome de Burnout**

El síndrome de burnout o también conocido como desgaste o fatiga ocupacional, es un padecimiento resultante de factores estresantes de tipo emocional o interpersonal, relacionados al trabajo. El burnout llega a definirse como una condición que puede llegar a causar agotamiento en las personas que lo padecen. (INSST, 2006)

El desarrollo de burnout se ha evidenciado a través del tiempo como un destacado problema individual, social o académico y puede causar afecciones en su mayoría perturbaciones mentales, de acuerdo al tipo de actividad, carga laboral y factores relacionados al ámbito laboral.

El burnout ha sido estudiado durante varios años, llegando a la conclusión de que surge como resultado del estrés crónico, sin embargo, se ha determinado que una de las variables predominantes es el carácter organizacional por situaciones como la carga laboral, conflictos entre compañeros y superiores, ambigüedad de rol, etc.

Dado que se ha relacionado el estrés y el burnout, es importante mencionar que estos resultan de procesos distintos, pues el estrés se da como resultado breve de situaciones, factores o estresores, por otro lado el burnout se considera como la consecuencia de situaciones prolongadas que causen inconformidad en el espacio laboral, esta puede producir actitudes negativas individuales en el trabajo pero el estrés no necesariamente genera este tipo de actitudes, no obstante, ambos generan consecuencias negativas que afectan emocional y mentalmente al trabajador.

La recuperación de quienes padecen síndrome de burnout puede llegar a ser paulatina y demorada, además de que las secuelas emocionales pueden permanecer,

generando principalmente insatisfacción laboral, lo cual puede conllevar a la negatividad en su vida y desarrollo personal.

### 2.2.5.1 Variables desencadenantes o antecedentes del burnout

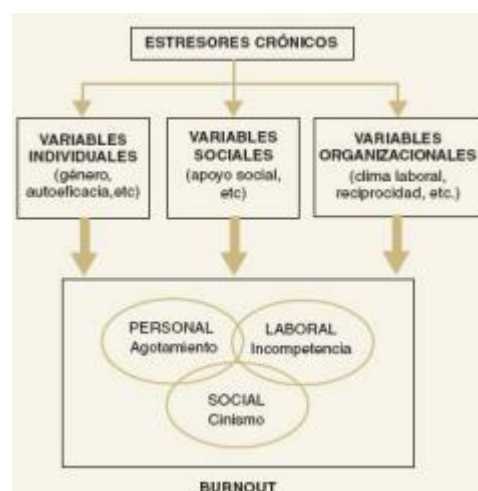
Según (INSST, 2006), Es importante considerar las variables desencadenantes del síndrome de burnout, las cuales pueden ir relacionadas con aspectos personales, características del entorno laboral o factores externos al ámbito laboral. Las variables pueden llegar a ser definidas en tres categorías que son: organizacionales, sociales y/o personales.

**Personales:** Hace referencia a las variables del individuo, aspectos propios de su personalidad, sentimientos, emociones, ideas, comportamientos, etc.

**Sociales:** No se relaciona con el contexto organizacional o laboral, pero puede generar impacto tanto en familia, amigos, círculos sociales cercanos, etc.

**Organizacionales:** Tiene que ver con las variables propias de la organización que puedan generar impacto negativo en la interacción trabajador-puesto de trabajo, es decir, se relaciona directamente con el desempeño laboral, así factores como el clima organizacional, contenido del puesto de trabajo, la desmotivación por no reciprocidad, entre otros.

**Ilustración 1.** "El proceso de burnout"



**Fuente:** (INSST, 2006)

### ***2.2.5.2 Consecuencias del Burnout***

Al referir que una persona padece burnout, se entiende que presenta fatiga, sin embargo, esto es más que cansancio físico o mental que podría mejorar con tiempo de descanso, ya que tiene que ver con afectaciones psicológicas, sociales y que pueden afectar a nivel organizacional. Puede llegar a ser la causa del deterioro de las relaciones interpersonales, signos de depresión, ansiedad e irritabilidad, además de la deficiencia de enfoque o concentración en diversos aspectos que lo requieran. Se puede llegar a presentar el distanciamiento social y problemas de conducta en el individuo, que puedan llegar a afectar la salud, como la integridad de sí mismo, sin que lo tome en consideración.

Pueden darse daños físicos, dado que el individuo que padece síndrome de burnout tiende a presentar insomnio, problemas cardiovasculares, respiratorios, variaciones en su peso, desórdenes gastrointestinales, fatiga crónica e incluso daños a nivel cerebral.

Se puede presentar el consumo y abuso de sustancias psicoactivas, mismas que además de producir efectos secundarios, pueden impulsar el desarrollo de enfermedades psicosomáticas.

El padecimiento de burnout puede también afectar en el ámbito laboral, ya que afecta al desempeño y productividad, además de actitudes negativas hacia los compañeros, aumento de absentismo y baja tolerancia a la resolución de conflictos y trabajo bajo condiciones de presión.

En la tabla 3 se describe la distribución de ítems, de acuerdo a los factores de acuerdo a la metodología de Maslach y Jackson (MBI).

**Tabla 3** “Distribución de la escala (MBI)”

<b>Agotamiento Emocional</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>Realización personal en el trabajo</b>
1. Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo	5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales	4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	10. Siento que me he hecho más duro con la gente	7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado	11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente	12. Me siento muy enérgico en mi trabajo
8. Siento que mi trabajo me está desgastando	22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo
13. Me siento frustrado por el trabajo		18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo		19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa		21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades		

**Fuente:** (Maslach, 1986)

**Elaborado:** Autor

## **Capítulo 3: Metodología**

### **3.1 Tipo de Estudio**

Para llevar a cabo la investigación, se ha desarrollado el tipo de estudio descriptivo – transversal, el cual permitió recopilar información importante y relevante acerca de la influencia del riesgo psicosocial en el grupo de conductores de la organización.

### **3.2 Modalidad de Investigación**

La modalidad de estudio que se ha aplicado para la investigación ha sido de campo, ya que los datos se recolectaron en sitio a partir de la información proporcionada por cada conductor de la organización.

Para ejecutar la aplicación de los cuestionarios FPSICO 4.0 y Maslach Burnout Inventory (BMI) respectivamente, se entregó a cada conductor un ejemplar, de tal modo lo completaron de forma individual.

Con la finalidad de completar la información requerida en cada cuestionario se estableció 90 minutos como límite de tiempo.

### 3.3 Población y Muestra

La población escogida para el presente estudio comprende al grupo de conductores del área logística, mismo que se encuentra conformado por 11 conductores, quienes representan al 100% de la población.

### 3.4 Criterios de inclusión

El grupo de conductores activos de la empresa, conformado por 11 personas, cabe mencionar que se ha tomado en consideración la antigüedad en la organización y jornadas de trabajo.

### 3.5 Criterios de exclusión

Personal administrativo y operativo de las demás áreas no involucradas con el personal conductor de la organización.

### 3.6 Caracterización de variables

Según lo definió Grau et al. (2004), “El término variable siempre está asociado a una conjetura de investigación. Una variable es una propiedad que puede adquirir diferentes valores dentro de un grupo definido y cuyos cambios pueden ser medidos”.

Para el desarrollo del estudio se consideró las siguientes variables:

**Tabla 4** “*Variables sociodemográficas y organizacionales involucradas para el estudio de riesgo psicosocial*”

<b>Variables sociodemográficas</b>	<b>Variables organizacionales</b>
<b>Edad:</b>	<b>Antigüedad laboral:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entre 18 y 24 años</li> <li>• Entre 25 y 34 años</li> <li>• Entre 35 y 44 años</li> <li>• Entre 45 y 54 años</li> <li>• Entre 55 y 64 años</li> <li>• Más de 65 años</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 a 11 meses</li> <li>• Entre 1 y 3 años</li> <li>• Entre 3 y 5 años</li> <li>• Más de 10 años</li> </ul>

<b>Género:</b>	<b>Turnos de trabajo:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masculino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diurno</li> <li>• Nocturno</li> <li>• Mixto (Día y noche)</li> </ul>
<b>Estado civil:</b>	<b>Jornada de trabajo:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Casado</li> <li>• Soltero</li> <li>• Viudo</li> <li>• Unión libre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 21 días de labores y 10 de descanso</li> <li>• Lunes a viernes (5 días de labores y 2 días de descanso)</li> </ul>

**Fuente:** Variables para aplicación de evaluación de riesgos psicosociales

**Elaborado:** Autor

### 3.6.1 Variables:

(Sampieri, 2014) afirma que “Una variable independiente es una variable supuestamente como causa probable de la interacción entre las variables, es una condición previa, mientras que el efecto o resultado de esa causa se denomina variable dependiente” (p.102)

**Tabla 5** “*Variable dependiente e independiente*”

<b>Variable Independiente: Causa</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de trabajo</li> <li>• Autonomía</li> <li>• Carga de trabajo</li> <li>• Demandas psicológicas</li> <li>• Variedad, contenido</li> <li>• Participación / supervisión</li> <li>• Interés por el trabajador / compensación</li> <li>• Desempeño de rol</li> <li>• Relaciones y apoyo social</li> </ul>
<b>Variable Dependiente: Efecto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afectaciones físicas</li> <li>• Afectaciones psicológicas y emocionales</li> <li>• Deterioro de relaciones laborales, familiares, sociales</li> <li>• Afectaciones organizacionales</li> </ul>

**Fuente:** Aplicación de evaluación de riesgos psicosociales

**Elaborado:** Autor

### **3.7 Selección de Instrumentos de Evaluación**

Con la finalidad de realizar la evaluación de riesgos psicosociales, se optó por elegir la metodología FPSICO 4.0, por otro lado, se aplicó también el cuestionario Maslach Burnout Inventory (BMI) para identificar prevalencia de síndrome de burnout, para lo cual se entregaron los cuestionarios de forma impresa a cada conductor, contando con su consentimiento y participación para el estudio realizado, cabe recalcar que se mantuvo el anonimato y confidencialidad de la información proporcionada por el personal.

#### **3.7.1 Metodología FPSICO versión 4.0**

(INSST, 2012) menciona que para el desarrollo y aplicación de la evaluación de riesgos psicosociales se seleccionó la herramienta FPSICO 4.0, la cual ha sido creada por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. La herramienta permite la evaluación de riesgo psicosocial, independientemente del tipo o tamaño de la empresa en la cual se desea realizar el estudio, permitiendo así mayor trazabilidad y a partir de ello la propuesta de medidas de intervención, ya que el método permite sugerir cambios de organización y gestión.

FPSICO 4.0 cuenta con 44 preguntas, las cuales se basan en la evaluación de 9 factores como son:

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



Para la aplicación de las herramientas de los cuestionarios fue posible contar con la presencia del personal en las oficinas centrales en Quito, para lo cual se solicitó la participación de los mismos, garantizando la confidencialidad de la información a través de un consentimiento informado, por consiguiente, se entregaron los cuestionarios impresos a cada conductor, para luego clasificar la información a evaluar.

A continuación, se detalla la valoración y factores de riesgo psicosocial a estudiar de acuerdo a NTP 926 (INSST, 2012).

**Tabla 6** "Valoración de niveles de riesgo FPSICO 4.0"

Percentil obtenido	Riesgo
Percentil $\geq$ P85	Muy elevado
$P75 \leq$ Percentil $<$ P85	Elevado
$P65 \leq$ Percentil $<$ P75	Moderado
Percentil $<$ P65	Situación adecuada

**Fuente:** NTP 732 (INSST, 2006)

**Elaborador por:** Autor

### **3.7.1.1. Tiempo de Trabajo (TT)**

Este factor se refiere a los aspectos relacionados con la distribución del tiempo y la jornada laboral, así evaluado el impacto sobre la salud y el bienestar mental y emocional, aquí se consideran tiempos de descanso y cómo se equilibra el tiempo destinado en la vida laboral como en la vida personal y social. (INSST, 2012)

### **3.7.1.2 Autonomía (AU)**

Este factor hace referencia a la capacidad y posibilidad del trabajador para tomar decisiones sobre aspectos relacionados con procedimientos y organización laboral. (INSST, 2012)

### **3.7.1.3 Carga de Trabajo (CT)**

Se trata de la demanda o nivel de trabajo al cual se enfrenta el trabajador como exigencia de sus actividades laborales, en este factor se involucra la presión con relación al tiempo y exigencia de cumplimiento para realizar una tarea, de modo que deba acelerar el ritmo de trabajo, además de considerarse la atención o concentración para el desarrollo de las actividades y por último la cantidad de actividades, así como la dificultad que representa para el trabajador el desempeñar las tareas. (INSST, 2012)

### **3.7.1.4 Demandas Psicológicas (DP)**

Consiste en las exigencias de desempeño en el sitio de trabajo, ya que puede implicar tareas que conlleven esfuerzo intelectual o exigencias emocionales y que por tanto puedan afectar a las emociones del trabajador, dado que generalmente se reprimen sentimientos para mantener la compostura frente a superiores o subordinados, etc. (INSST, 2012)

### **3.7.1.5 Variedad / Contenido de Trabajo (VC)**

Se refiere a la sensación de un trabajo con significado y utilidad más allá de las prestaciones económicas, ya que el trabajo es reconocido y apreciado, lo cual es motivación, es así que este factor permite evaluar en qué medida el trabajo ha sido diseñado acorde al personal. (INSST, 2012)

### **3.7.1.6 Participación / Supervisión (PS)**

Este factor está relacionado con el control sobre el trabajo, en cuanto a aspectos derivados desde los niveles en la organización a través de la supervisión al ejercer control sobre las tareas y por otro lado la participación desde la intervención y colaboración del trabajador. (INSST, 2012)

### 3.7.1.7 *Interés por el trabajador / Compensación (ITC)*

Este factor está basado en el interés que muestra la empresa hacia el trabajador, considerando la formación que recibe, desarrollo y promoción del personal, así como la estabilidad que les brinda y equilibrio que percibe el personal entre lo que aporta y lo que recibe como compensación de ello. (INSST, 2012)

### 3.7.1.8 *Desempeño de Rol (DR)*

Considera los problemas que se derivan de cometidos o incongruencias que se pueden presentar en cada puesto de trabajo, como son la claridad de rol, conflictos de rol, sobrecarga de rol debido a la asignación de responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto de trabajo. (INSST, 2012)

### 3.7.1.9 *Relaciones y Apoyo Social (RAS)*

Son los aspectos derivados de las relaciones interpersonales en el entorno de trabajo, refiriéndose así a un apoyo social como un soporte para realizar ciertas actividades y cumplir así objetivos de desempeño, por otro lado, también se pueden interpretar relaciones interpersonales conflictivas que puedan afectar al desempeño y por ende a la organización. (INSST, 2012)

**Tabla 7.** “Identificación de factores de riesgo psicosocial”

<b>Tiempo de Trabajo (TT)</b>	
• Trabajo en sábados	Ítem 1
• Trabajo en domingos y festivos	Ítem 2
• Tiempo de descanso semanal	Ítem 5
• Compatibilidad vida laboral-vida social	Ítem 6
<b>Autonomía (AU)</b>	
• Autonomía temporal:	
- Posibilidad de atender asuntos personales	Ítem 3
- Distribución de pausas reglamentarias	Ítem 7
- Adopción de pausas no reglamentarias	Ítem 8
- Determinación del ritmo de trabajo	Ítem 9
• Autonomía decisional:	

- Actividades y tareas	Ítem 10 a
- Distribución de tareas	Ítem 10 b
- Distribución del área de trabajo	Ítem 10 c
- Métodos, procedimientos y protocolos	Ítem 10 d
- Cantidad de trabajo	Ítem 10 e
- Calidad de trabajo	Ítem 10 f
- Resolución de incidentes	Ítem 10 g
- Distribución turnos	Ítem 10 h
<b>Carga de Trabajo (CT)</b>	
• Presiones de tiempos:	Ítem 23
- Tiempo asignado a la tarea	Ítem 24
- Tiempo de trabajo con rapidez	Ítem 25
- Aceleración del ritmo	
• Esfuerzo de atención	Ítem 21
- Tiempo de atención	Ítem 22
- Intensidad de la atención	Ítem 27
- Atención sobre múltiples tareas	Ítem 30
- Interrupciones	Ítem 31
- Efecto de las interrupciones	Ítem 32
- Previsibilidad de las tareas	
• Cantidad y dificultad de la tarea	Ítem 26
- Cantidad de trabajo	Ítem 28
- Dificultad de trabajo	Ítem 29
- Necesidad de ayuda	Ítem 4
- Trabajo fuera de horario	
<b>Demandas Psicológicas (DP)</b>	
• Exigencias cognitivas	
- Capacidades requeridas	P 33 a – 33 e
• Exigencias emocionales	
- Requerimiento de trato con personas	Ítem 33 f
- Ocultación de emociones ante superiores	Ítem 34
- Exposición a situaciones de impacto emocionales	Ítem 35
- Demandas de respuesta emocional	Ítem 36
<b>Variedad/Contenido (VC)</b>	
• Trabajo rutinario	Ítem 37
• Sentido del trabajo	Ítem 38
• Contribución del trabajo	Ítem 39
• Reconocimiento del trabajo	Ítem 40
<b>Participación/Supervisión (PS)</b>	
• Grado de participación	Ítem 11
• Control ejercido	Ítem 12
<b>Interés por el trabajador/Compensación (ITC)</b>	

• Información proporcionada al trabajador	Ítem 13
• Facilidades para el desarrollo profesional	Ítem 41
• Valoración de la formación	Ítem 42
• Equilibrio entre esfuerzo y recompensas	Ítem 43
• Satisfacción con el salario	Ítem 44
<b>Desempeño de Rol (DR)</b>	
• Ambigüedad de rol	Ítem 14
• Conflicto de rol	Ítem 15 a – 15 d
• Sobrecarga de rol	Ítem 15 e
<b>Relaciones y Apoyo Social (RAS)</b>	
• Apoyo social instrumental de distintas fuentes	Ítem 16
• Calidad de las relaciones	Ítem 17
• Exposición a conflictos interpersonales	Ítem 18 a
• Exposición a situaciones de violencia	Ítem 18b – 18d
• Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto	Ítem 19
• Exposición a discriminación	Ítem 20

**Fuente:** NTP 926 (INSST, 2012)

**Elaborador por:** Autor

### 3.7.2 Maslach Burnout Inventory (BMI)

El cuestionario de Maslach Burnout Inventory para identificación de agotamiento es uno de los instrumentos más empleados para medir estrés laboral o síndrome de burnout laboral; inicialmente fue publicado en 1981 por Maslach y Jackson con la finalidad de evaluar la prevalencia de burnout, sin embargo, éste ha atravesado distintas etapas y revisiones.

Inicialmente se consideraba que el personal de servicio o contacto con clientes eran susceptibles a padecer burnout, no obstante con el paso del tiempo y gracias a diversos estudios se ha dado a conocer que no es así, pues en el ámbito laboral y profesional el personal de otras áreas también se encuentra expuesto, por lo que tiempo más tarde diversos autores consensuaron que el burnout no solo puede afectar al

personal de servicio o de educación, por lo que se han ido diseñando diversos instrumentos para la identificación y evaluación de burnout.

En 1996 fue publicado el cuestionario MBI –GS (Maslach Burbout Inventory - General Survey) por Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, como un instrumento general enfocado en la medición de burnout para el personal en todo tipo de trabajo o actividad, el cual se basa en tres dimensiones que son: agotamiento, cinismo e ineficiencia laboral.

En 2002 se publicó una versión denominada MBI-SS (Maslach Burbout Inventory- Student Survey) por Schaufeli, Salanova, Gonzales-Roma y Baker, este instrumento tiene por objeto el estudio en la población estudiantil universitaria, considerando que son propensos a padecer agotamiento y desgaste, ya que se pueden quemar a causa de sus responsabilidades, y entorno actividades como estudiante.

**Tabla 8.** “Evolución del concepto de burnout y sus instrumentos de medida”

<b>Año</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Instrumento de medida</b>	<b>Muestra</b>
1981	Agotamiento emocional	MBI-Human Services. (Maslach y Jackson, 1981)	Profesionales de ayuda y servicios
	Despersonalización		
	Baja realización personal		
1996	Agotamiento	MBI-General Survey (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996)	Todo tipo de profesionales
	Cinismo		
	Ineficacia profesional		
2002	Agotamiento	MBI-Student Survey (Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma y Baker, 2002)	Estudiantes universitarios
	Cinismo		
	Ineficacia		

**Fuente:** NTP 732 (INSST, 2006)

**Elaborador por:** Autor

Esta herramienta se fundamenta en tres dimensiones, las cuales son:

### **3.7.2.2 Agotamiento emocional (AE)**

Se refiere al sobreesfuerzo físico y desgaste emocional que se puede generar dentro de las relaciones o interacción entre los colaboradores como con los clientes. Este factor se conforma por 9 ítems, los cuales describen sentimientos de aflicción o desanimo a causa del trabajo. (Maslach, 1986)

### **3.7.2.3 Despersonalización (D)**

Tiene relación con la manifestación de actitudes negativas de cinismo hacia personas del entorno laboral. Aquí se detallan 5 ítems, los cuales describen la falta de respuesta y desenfoque. (Maslach, 1986)

### **3.7.2.4 Realización personal en el ámbito laboral (RP)**

Se trata de la pérdida de confianza en el desarrollo del personal, al darse un concepto autónomo negativo, en cuanto a lo que se puede alcanzar como medio de superación. Este factor se compone de 8 ítems que describen sentimientos y competencia. (Maslach, 1986)

El cuestionario MBI consta de 22 afirmaciones, acerca de los sentimientos y actitudes del personal, lo que permite esta herramienta es medir el nivel de desgaste laboral, así la frecuencia e intensidad con la que se padece de agotamiento o burnout. El rango de evaluación va de 0 a 6, de la siguiente manera:

**Tabla 9.** "Valoración MBI-GS"

<b>Frecuencia</b>	<b>Valor</b>
Nunca	0
Pocas veces en el año	1
Una vez al mes o menos	2
Algunas veces al mes	3
Una vez a la semana	4
Pocas veces a la semana	5
Diariamente	6

**Fuente:** (Maslach, 1986)

**Elaborado por:** Autor

De acuerdo a la frecuencia con que la persona evaluada experimente las situaciones que se describen en los ítems, se podrán asignar valores que más adelante permitirán tabulares resultados y obtener la trazabilidad de resultados.

Según (Maslach, 1986) los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría “alta”, entre percentil 75 y 25 en la categoría “media” y por debajo del percentil 25 se ubican en la categoría “baja”.

**Tabla 10** *"Interpretación de puntuaciones"*

Sub escala	Ítem	Puntaje por escala	Indicios de burnout
Agotamiento emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20	De 0 a 6	Más de 14
Despersonalización	5,10,11,15,22	De 0 a 6	Más de 9
Realización Personal	4,7,9,12,17,18,19,21	De 0 a 6	Menos de 23

**Fuente:** (Maslach, 1986)

**Elaborador por:** Autor

## Capítulo 4 Resultados

### 4.2 Levantamiento de datos

Los datos para el presente estudio fueron considerados de los conductores de una empresa dedicada a la perforación diamantina. Para lo cual se aplicaron dos herramientas: FPSICO 4.0 para realizar evaluación de riesgo psicosocial y el cuestionario Maslach Burnout Inventory (BMI) para evaluar síndrome de burnout.

Los colaboradores involucrados fueron informados previamente acerca del estudio y se contó con consentimiento informado de cada uno. La aplicación de los cuestionarios se



realizó en sitio, de modo que se entregaron de forma impresa a los participantes, por otro lado, para la aplicación de FPSICO 4.0 se realizó la encuesta a través de una herramienta en línea, de modo que se envió el link a cada conductor. Tras obtener la información completa para cada caso, se procedió a tabular los resultados obtenidos. Es importante mencionar que para la aplicación del cuestionario se consideraron variables sociodemográficas que permiten obtener mejor trazabilidad de la información, ya que estos pueden influir a la hora de aplicar el cuestionario como a la hora de analizar los resultados, siendo estas variables: género, edad, estado civil, tiempo de antigüedad en la empresa, jornadas y horarios de trabajo.

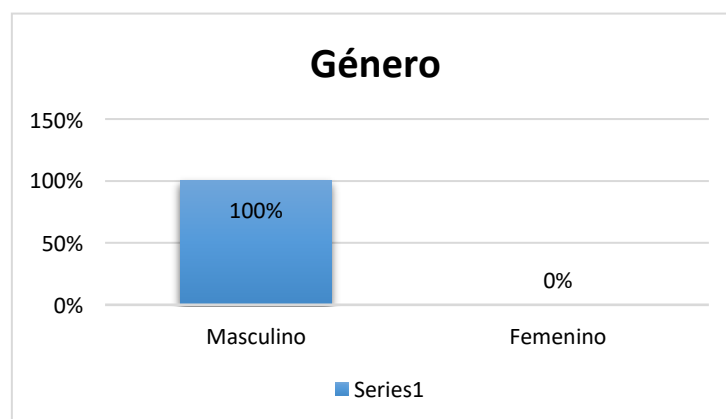
### 4.3 Presentación y análisis de resultados

#### 4.3.1 Análisis de estudio socio-demográfico

##### 4.3.1.1 Distribución por género

En el estudio participaron 11 conductores, los cuales llegan a ser el 100% de la población escogida, los mismos se identifican dentro del género masculino. (Ilustración 2).

**Ilustración 2.” Distribución por género”**



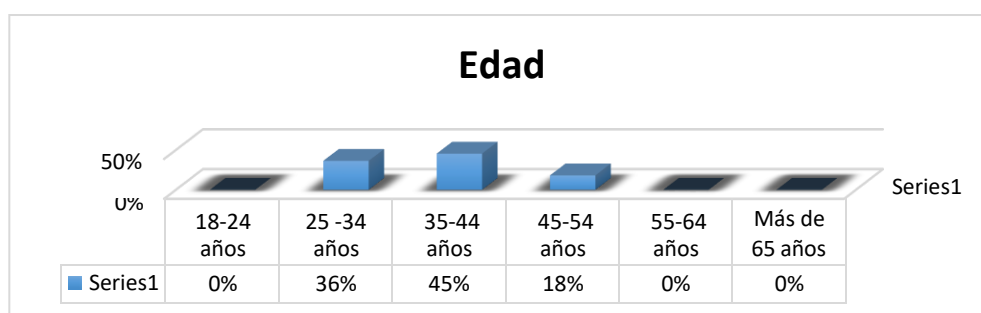
**Fuente:** Información sociodemográfica

**Elaborado:** Autor

#### 4.3.1.2 Distribución por edad

De los 11 trabajadores encuestados, el 36% (4 trabajadores) se encuentran en el rango de edad entre 25 y 34 años, el 45% (5 trabajadores) tienen edad entre 35 y 44 años y el otro 18% (2 trabajadores) se encuentran en el rango de edad entre 45 y 54 años. (Figura 3)

**Ilustración 3.** "Distribución por edad"



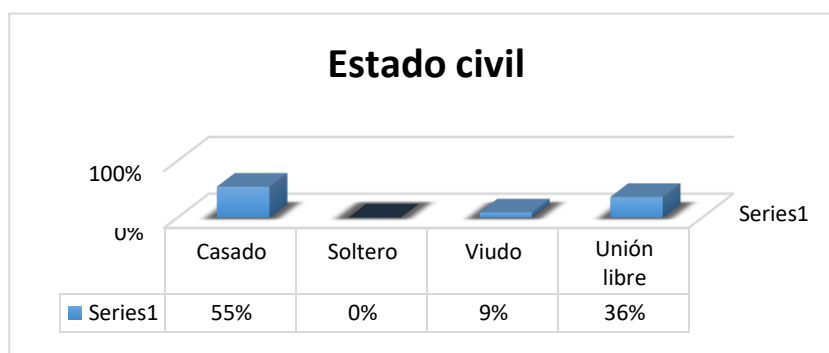
**Fuente:** Información sociodemográfica

**Elaborado:** Autor

#### 4.3.1.3 Distribución por estado civil

Del grupo de conductores encuestados, se tiene que el 55% (6 trabajadores) son casados, mientras que el 36% (4 trabajadores) se encuentran en unión libre, el 9% (1 trabajador) es viudo. (Figura 4).

**Ilustración 4.** "Distribución por estado civil"



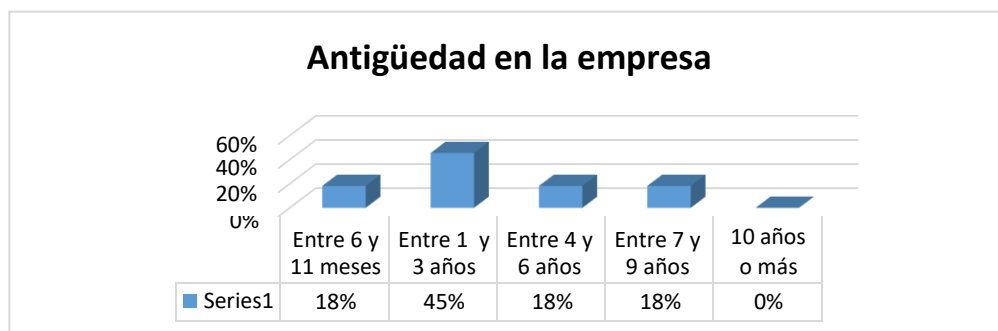
**Fuente:** Información sociodemográfica

**Elaborado:** Autor

#### 4.3.1.4 Distribución por tiempo de antigüedad en la empresa

De los 11 conductores encuestados, el 45% (5 trabajadores) tienen una antigüedad en la empresa de entre 1 y 3 años, un 18% (2 trabajadores) laboran en la empresa entre 6 y 11 meses, un 18% (2 trabajadores) entre 4 y 6 años y el otro 18% (2 trabajadores) 10 años o más. (Figura 5).

**Ilustración 5.** "Distribución por tiempo de antigüedad en la empresa"



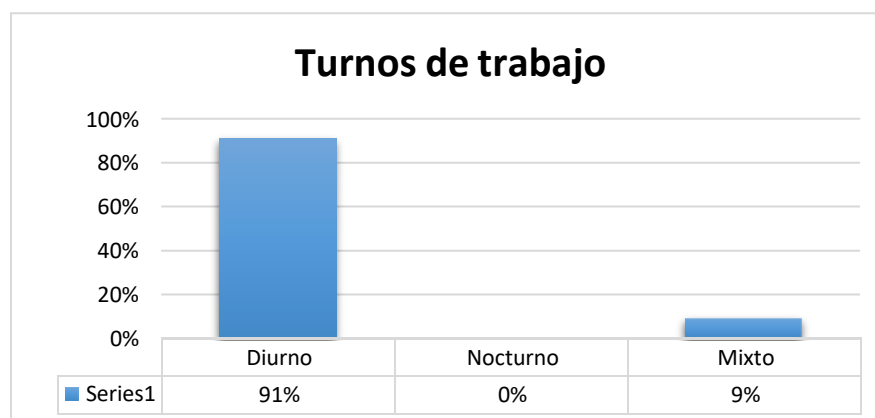
**Fuente:** Información sociodemográfica

**Elaborado:** Autor

#### 4.3.1.5 Distribución por turnos de trabajo

De los 11 conductores encuestados, se obtuvo que el 91% de ellos trabaja en turno diurno y el 9% (1 trabajador) en turno mixto (día o noche). (Figura 6).

**Ilustración 6.** "Distribución por turnos de trabajo"



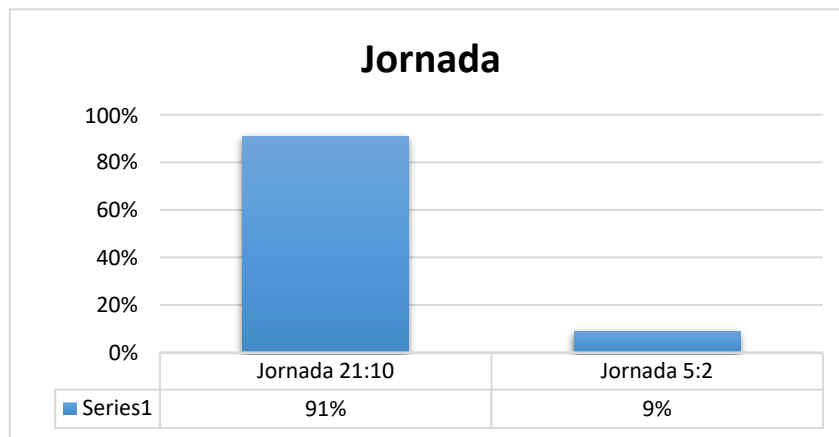
**Fuente:** Información sociodemográfica

**Elaborado:** Autor

#### 4.3.1.6 Distribución por jornada de trabajo

De los 11 trabajadores encuestados, se obtuvo que el 91% labora en jornadas de 21 días y descansa durante 10 días, mientras que el 9% bajo jornada de 5 días y 2 días de descanso. (Ilustración 7).

**Ilustración 7.** "Distribución por jornada de trabajo"



**Fuente:** Información sociodemográfica

**Elaborado:** Autor

#### 4.3.2 Interpretación de Resultados de Evaluación de Factores de Riesgo

##### Psicosocial FPSICO 4.0

La metodología FPSICO 4.0 para la evaluación de riesgos psicosociales, define que a mayor nivel de riesgo será mayor la probabilidad de padecer efectos negativos en la salud, física y mental o emocional del trabajador. Para distinguir los diferentes niveles de riesgo que se puedan presentar se establecen cuatro colores se la siguiente manera:

**Ilustración 8.** "Interpretación de resultados de evaluación de factores de riesgo psicosocial".

Riesgo	Color
Muy elevado	Rojo
Elevado	Naranja
Moderado	Amarillo
Situación adecuada	Verde

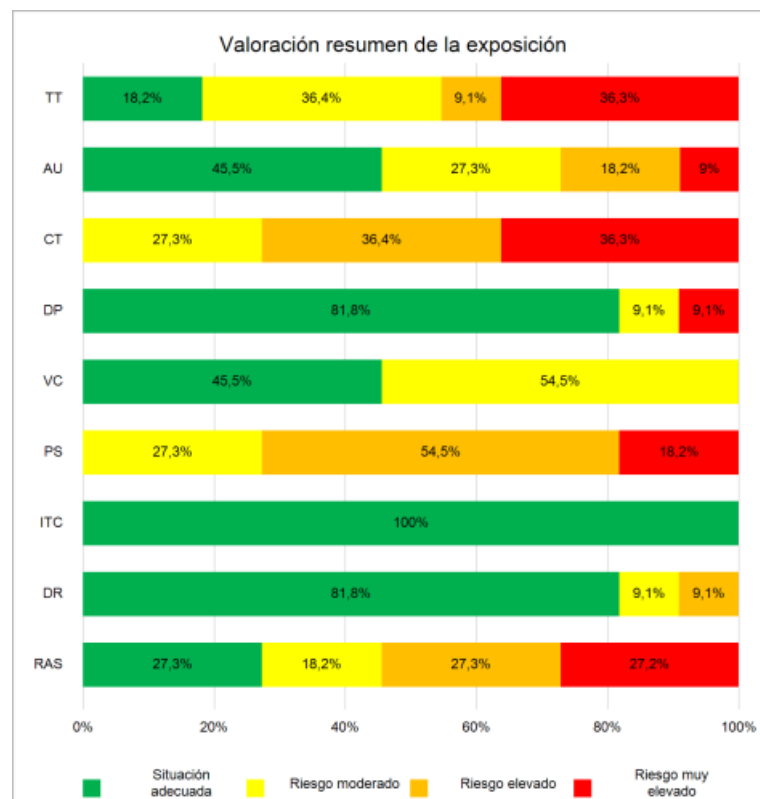
**Fuente:** Aplicación FPSICO 4.0

**Elaborado:** Autor

#### 4.3.2.1 Valoración de la exposición a factores de riesgo psicosocial

En la figura 9 se detallan los resultados generados de la evaluación de exposición a factores de riesgo psicosocial, por lo que se puede observar que en dimensiones como TT: Tiempo de trabajo, CT: Carga de trabajo, PS: Participación/supervisión y RAS: Relaciones y apoyo social se presentan niveles de riesgo alto y elevado con tendencia a convertirse en nivel de riesgo alto.

**Ilustración 9.** “Perfil Valorativo Riesgos Psicosociales General”



**Fuente:** Aplicación FPSICO 4.0

#### 4.3.2.2 Priorización del nivel de riesgo

De acuerdo a los resultados generados de la evaluación de factores de riesgo psicosocial en los conductores, se describen en la siguiente tabla los factores de riesgo prioritarios ya que se identifican con nivel de riesgo “muy elevado”.

**Tabla 11.** "Factores de riesgo prioritarios"

	MODERADO	ALTO	MUY ALTO	% TOTAL DE RIESGO
TT: Tiempo de trabajo	36.4	9%	36%	45%
AU: Autonomía	27%	18%	9%	55%
CT: Carga de trabajo	27%	36%	36%	100%
VC: Variedad / Contenido	55%			55%
PS: Participación / Supervisión	27%	55%	18%	100%
RAS: Relaciones / Apoyo social	18%	27%	27%	73%

**Fuente:** Aplicación FPSICO 4.0

**Elaborado por:** Autor.

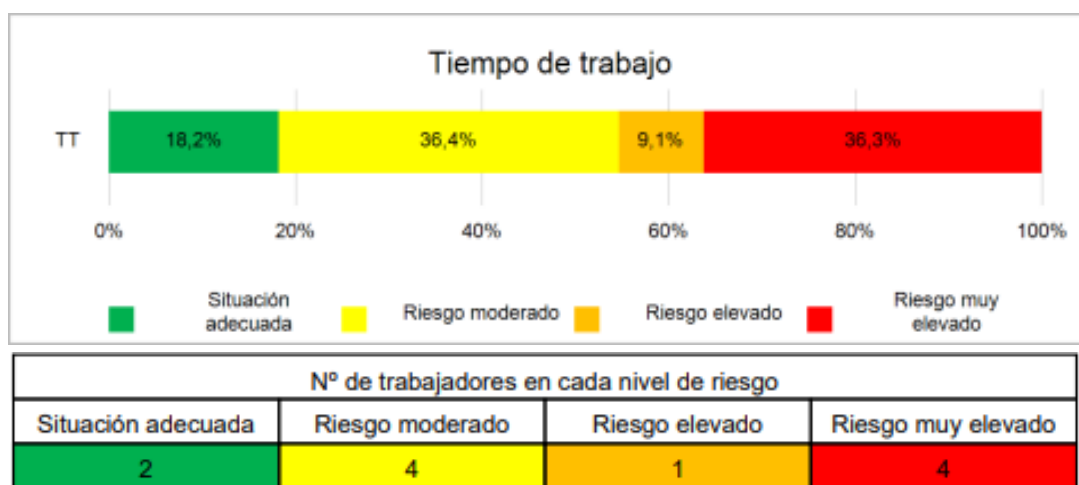
Los factores con nivel de riesgo muy elevado son TT: Tiempo de trabajo que representa el 36,30% muy alto y 9% alto, AU: Autonomía con un 9% muy alto y un 18% alto, CT: Carga de trabajo con 36,3% muy alto y 36% alto, PS: Participación y supervisión con un 18,20% muy alto y 55% alto y por último, RAS: relacionamiento y apoyo social con un 27,70% muy alto y 27% alto.

#### 4.3.2.3 Valoración en Tiempo de Trabajo (TT)

Este factor hace referencia a los tiempos de trabajo, tomando en consideración que se respete tiempo libre, días libres, días festivos y tiempos de descanso del trabajador.

De acuerdo a los resultados generados, se puede identificar que el 36,3% (4 personas) de los trabajadores se encuentran en un nivel de riesgo muy elevado, en riesgo elevado el 9,1% (1 persona), en riesgo moderado un 36,4% (4 personas) y un 18,2% (2 personas) en una situación adecuada.

**Ilustración 10.** “Valoración de la exposición de tiempo de trabajo”

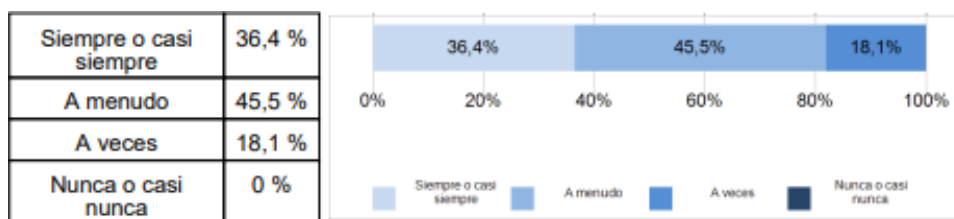


**Fuente:** Aplicación FSICO 4.0

La evaluación de Tiempo de trabajo se realiza a partir de las siguientes preguntas:

### Pregunta n° 1. ¿Trabajas los sábados?

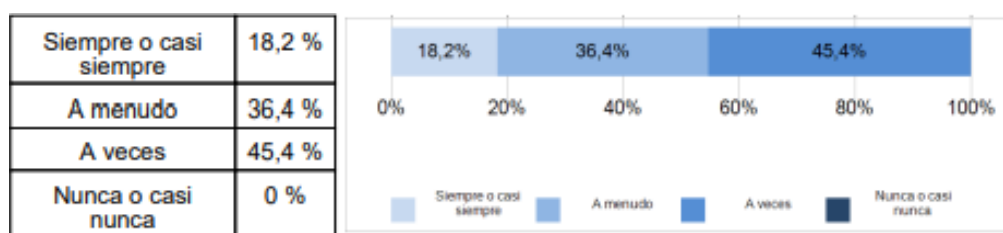
**Ilustración 11.** "Pregunta n° 1"



**Fuente:** Aplicación FSICO 4.0

El 45,5% del personal, a menudo trabaja los días sábados, un 36,4% siempre o casi siempre, mientras que un 18,1% considera que a veces.

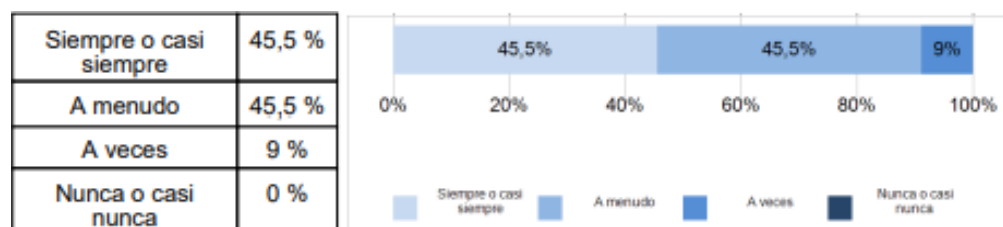
### Pregunta n°2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

**Ilustración 12. "Pregunta n°2"**

**Fuente:** Aplicación FSICO 4.0

En esta pregunta se evidenció que el 18,2% siempre o casi siempre trabaja los domingos y festivos, el 36,4% a menudo y el 45,4% a veces. (Figura #)

**Pregunta n°5. ¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?**

**Ilustración 13. "Pregunta n°5"**

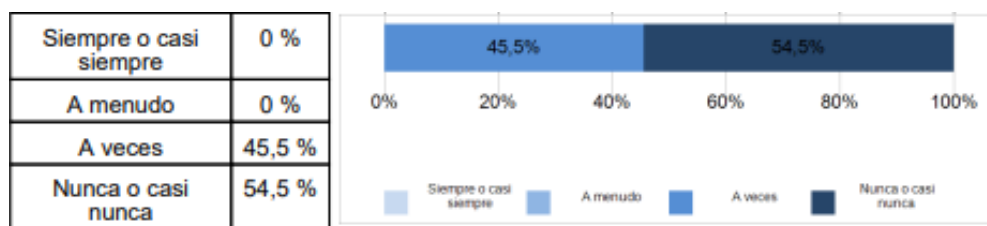
**Fuente:** Aplicación FSICO 4.0

En esta pregunta se evidenció que el 45,5% siempre o casi siempre dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso, el 45,5% a menudo y el 9% considera que a veces.

**Pregunta n°6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?**

**Ilustración 14. "Pregunta n°6"**





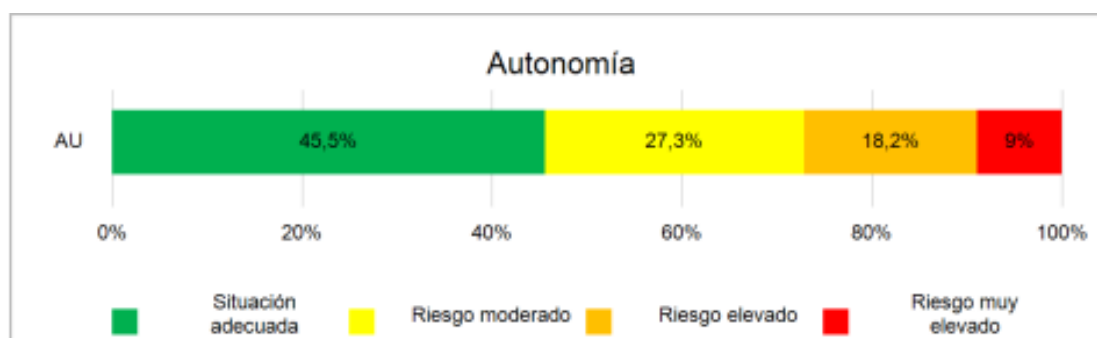
**Fuente:** Aplicación FSICO 4.0

En esta pregunta se evidenció que el 54,5% del personal encuestado considera que nunca o casi nunca compagina su tiempo libre con el de su familia y amigos, el otro 45,5% considera que a veces.

### Autonomía (AU)

Con este factor se hace referencia a las condiciones y posibilidad individual del trabajador para tomar decisiones relacionadas a su actividad laboral. Para la evaluación se tomaron en cuenta dos bloques dados por autonomía temporal y decisional.

**Ilustración 15.** "Valoración de Autonomía"



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
5	3	2	1

**Fuente:** Aplicación FSICO 4.0

En los resultados se refleja que el 9% (1) de los trabajadores presenta riesgo muy elevado, el 18% (2 trabajadores) en riesgo elevado, el 27,3% en riesgo moderado y el 45,5% se encuentra en una situación adecuada.

Para la evaluación de este factor, el método se basa en dos bloques que son:

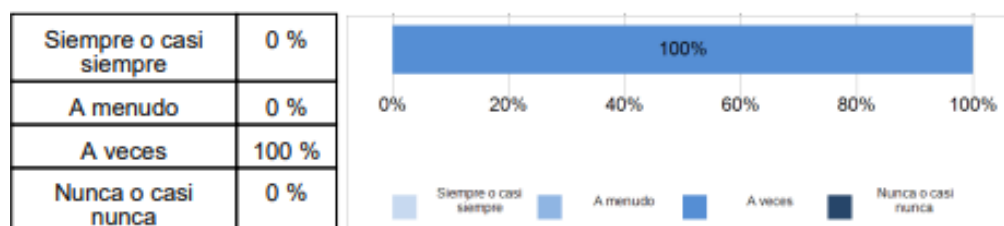
Autonomía temporal: Se define como los aspectos relacionados a la organización en base al tiempo, carga de trabajo, la elección del ritmo de trabajo, etc.

Autonomía decisional: Refiere a la capacidad que tiene el colaborador para tomar decisiones sobre el desarrollo de sus actividades laborales.

La evaluación de la autonomía se realiza a partir de las siguientes preguntas:

**Pregunta n°3. - ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?**

**Ilustración 16.** “Pregunta n°3”

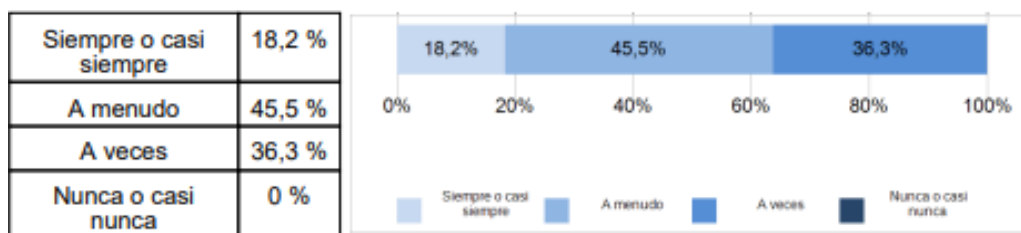


**Fuente:** Aplicación FSICO 4.0

En esta pregunta se evidencia que el 100% del personal encuestado considera que a veces cuenta con la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos personales, siempre y cuando lo requieran.

**Pregunta n°7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?**

**Ilustración 17.** “Pregunta n°7”

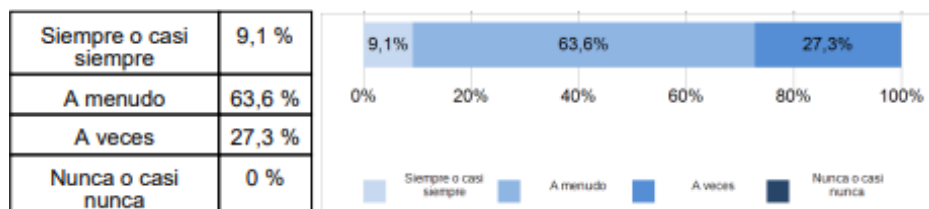


**Fuente:** Aplicación FSICO 4.0

En esta pregunta se obtuvo que el 18,2 % del personal encuestado considera que siempre o casi siempre puede decidir cuándo realizar pausas reglamentarias, el 45,5% considera que a menudo y el 36,3 a veces.

**Pregunta n°8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?**

**Ilustración 18. "Pregunta n°8"**

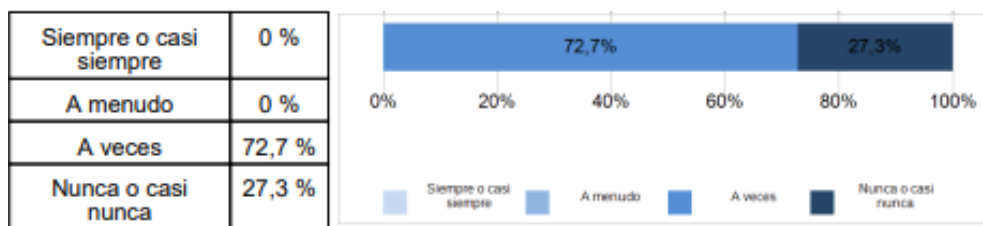


**Fuente:** Aplicación FSICO 4.0

El 9,1% siempre o casi siempre puede detener su trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesite, el 63,6% considera que a menudo y el 27,3 a veces.

**Pregunta n°9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?**

**Ilustración 19. "Pregunta n°9 "**

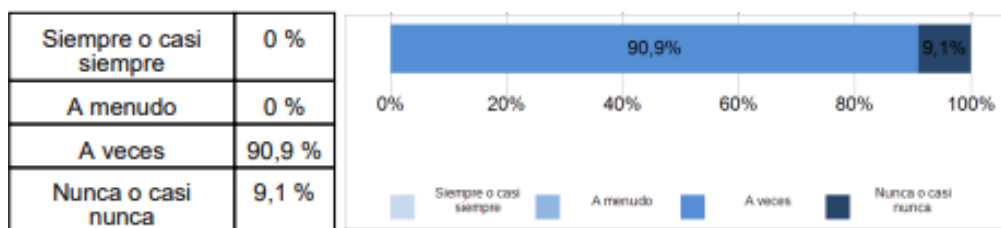


**Fuente:** Aplicación FSICO 4.0

En esta pregunta se evidenció que 72,3% a veces puede marcar su propio ritmo de trabajo a lo largo de su jornada laboral y el 27,3 considera que nunca o casi nunca puede hacerlo.

**Pregunta n° 10a. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)?**

**Ilustración 20. "Pregunta n°10a"**

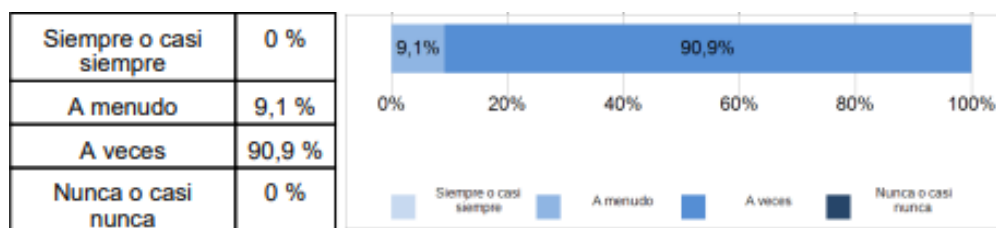


**Fuente:** FPSICO 4.0

En esta pregunta se evidenció que el 90,9% a veces puede tomar decisiones relativas a lo que debe hacer, mientras que el 9% considera que nunca o casi nunca.

**Pregunta n° 10b. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de tareas a lo largo de tu jornada?**

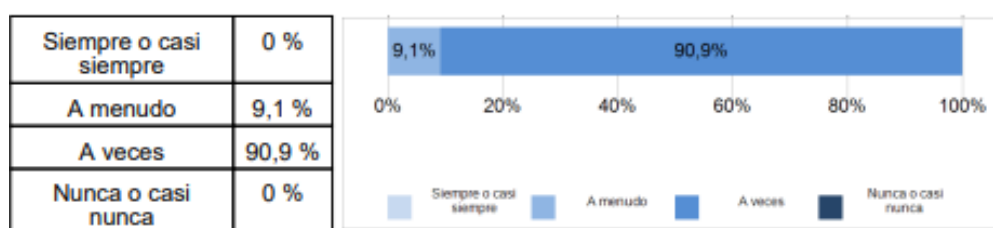
**Ilustración 21. "Pregunta n°10b"**



Fuente: FPSICO 4.0

**Pregunta n° 10c. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales...)?**

**Ilustración 22. "Pregunta n°10c"**

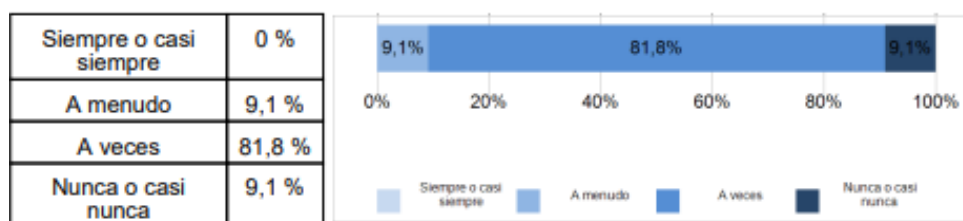


Fuente: FPSICO 4.0

El 90,9% del personal encuestado considera que a veces puede tomar decisiones relativas a la distribución del entorno directo de su puesto de trabajo y el 9,1% estima que a menudo.

**Pregunta n° 10d. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)?**

**Ilustración 23. "Pregunta n°10d"**

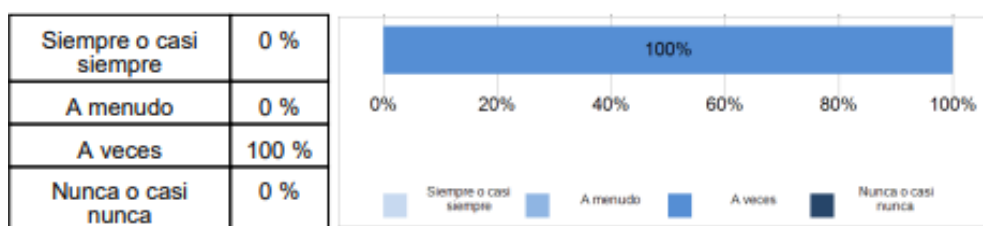


Fuente: FPSICO 4.0

El 9,1% del personal encuestado considera que a menudo puede decidir cómo tiene que realizar su trabajo, el 81,8% a veces y el 9,1 restante nunca o casi nunca.

**Pregunta n° 10e. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la cantidad de trabajo que tienes que realizar?**

**Ilustración 24. "Pregunta n°10e"**

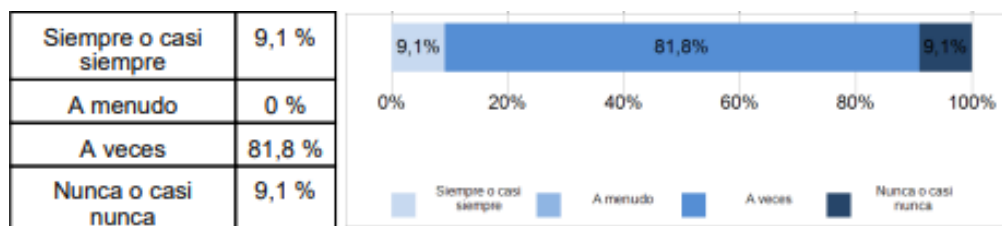


**Fuente:** FPSICO 4.0

El 100% del personal encuestado considera que a veces puede tomar decisiones relativas a la cantidad de trabajo que tiene que realizar.

**Pregunta n° 10f. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la calidad del trabajo que realizas?**

**Ilustración 25. "Pregunta n°10f"**

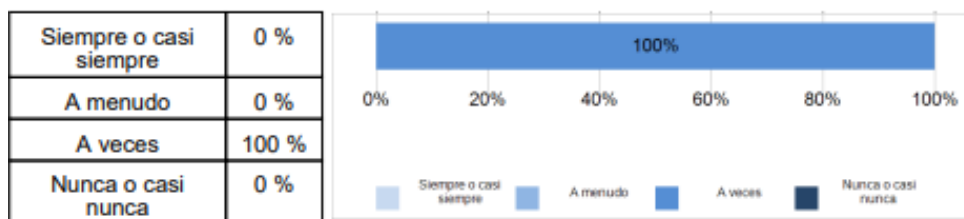


**Fuente:** FPSICO 4.0

El 9,1% del personal estima que siempre o casi siempre puede tomar decisiones relativas a la calidad de trabajo que realiza, el 81,8% a veces y el 9,1% restante considera que nunca o casi nunca.

**Pregunta n° 10g. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo?**

**Ilustración 26. "Pregunta n°10g"**

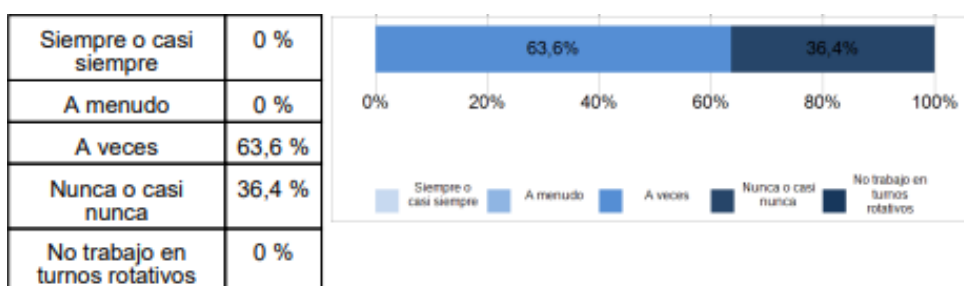


**Fuente:** FPSICO 4.0

El 100% del personal encuestado considera que a veces puede tomar decisiones relativas a la resolución de situaciones anormales relacionadas a su actividad.

**Pregunta n° 10h. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de los turnos rotativos?**

**Ilustración 27. "Pregunta n°10h"**



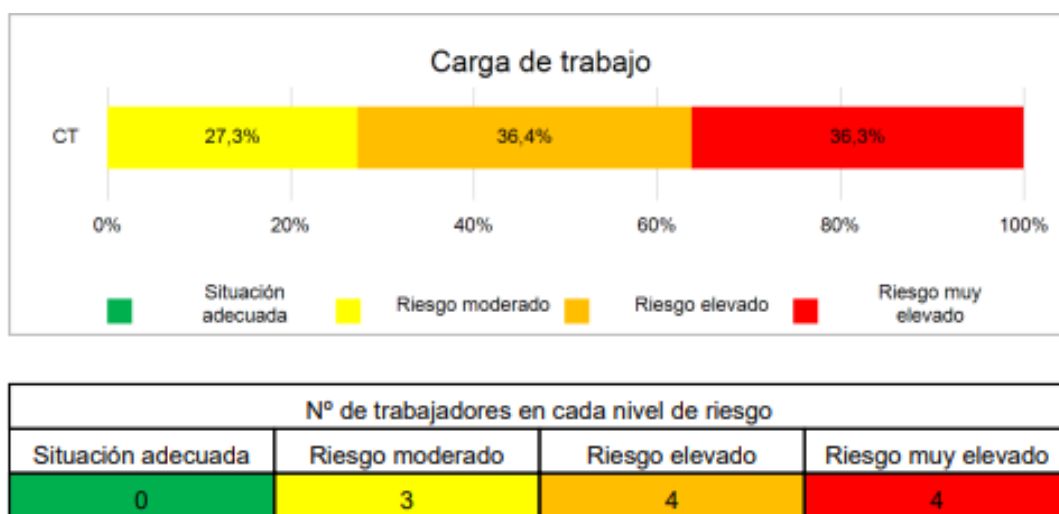
**Fuente:** FPSICO 4.0

El 63,3% del personal estima que a veces puede tomar decisiones relativas a la distribución de los turnos rotativos y el 36,4% nunca o casi nunca.

#### 4.3.2.4 Valoración en Carga de trabajo (CT)

Esta dimensión hace referencia a la demanda de trabajo que enfrenta cada persona, por lo que para la evaluación de este factor se valoran aspectos como: presiones de tiempos, esfuerzo de atención, cantidad y dificultad de la tarea.

**Ilustración 28.** "Valoración de carga de trabajo"



**Fuente:** FPSICO 4.0

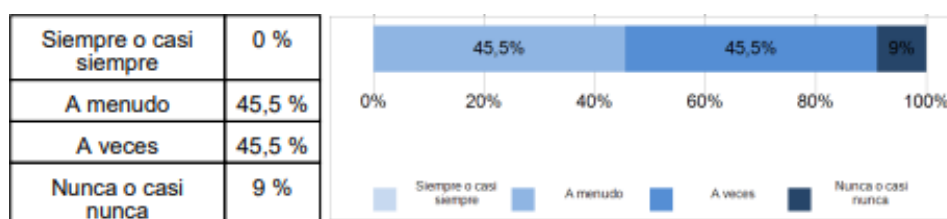
Como resultado de la carga de trabajo se evidenció que el 36,3% (4) de los trabajadores se ubica en un nivel de riesgo muy elevado, el 36,4% (4) en nivel de riesgo elevado y el 27,3% (3) en riesgo moderado.

La evaluación se desarrolla a partir de los siguientes ítems:

#### Presión de tiempos

**Pregunta n° 23. ¿El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado?**

**Ilustración 29.** " Pregunta n°23"



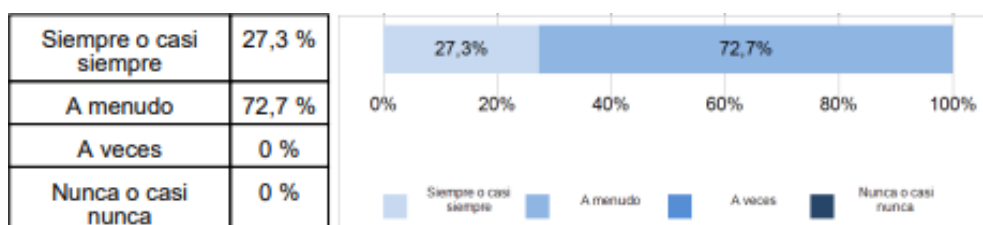


**Fuente:** FPSICO 4.0

El 45,5% de los conductores consideran que a menudo disponen de suficiente tiempo para realizar su trabajo, otro 45,5% a veces y el 9% nunca o casi nunca.

**Pregunta n° 24. ¿La ejecución de tu tarea te impone trabajar con rapidez?**

*Ilustración 30. "Pregunta n°24"*

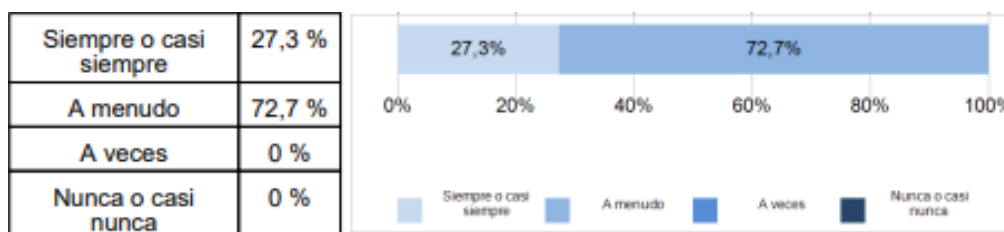


**Fuente:** FPSICO 4.0

El 72,7% del personal encuestado considera que a menudo la ejecución de su tarea impone trabajar con rapidez, el 27,3% siempre o casi siempre.

**Pregunta n° 25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?**

*Ilustración 31. "Pregunta n°25"*



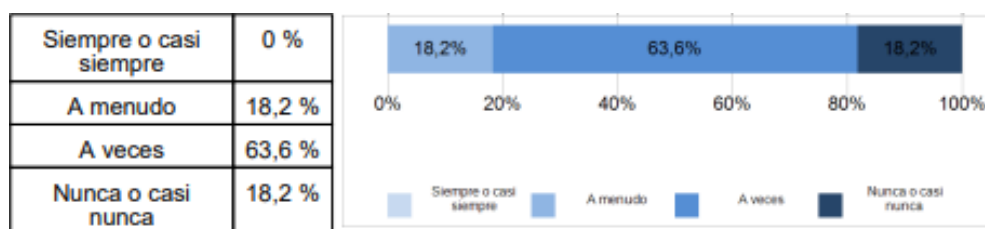
**Fuente:** FPSICO 4.0

El 72,7% del personal encuestado considera que a debe acelerar el ritmo de trabajo, el 27,3% siempre o casi siempre.

Esfuerzo de atención

**Pregunta n° 21. 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)?**

**Ilustración 32. "Pregunta n°21"**

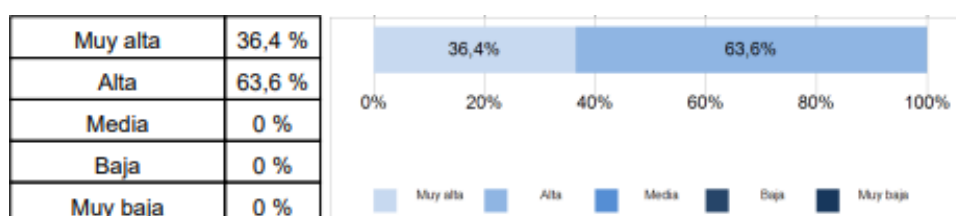


**Fuente:** FPSICO 4.0

El 18,2% del personal encuestado considera que a menudo debe mantener exclusiva atención en su trabajo, el 63,6% a veces y el 18,2% nunca o casi nunca.

**Pregunta n° 22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?**

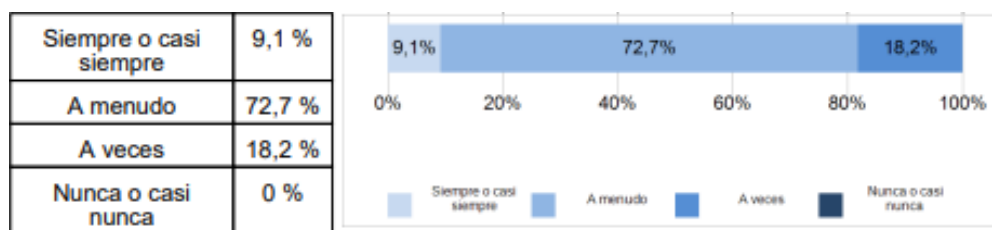
**Ilustración 33. "Pregunta n°22".**



**Fuente:** FPSICO 4.0

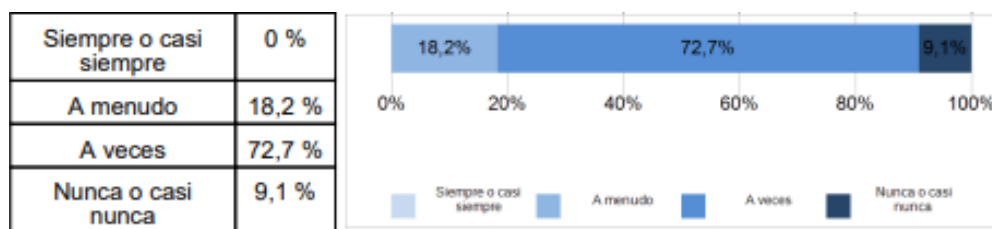
El 63,3% del personal encuestado considera que debe mantener muy atención al realizar su trabajo, el otro 36,4% muy alta.

**Pregunta n° 27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?**

**Ilustración 34. "Pregunta n°27"****Fuente:** FPSICO 4.0

El 9,1% del personal encuestado considera que siempre o casi siempre debe atender a varias tareas al mismo tiempo, el 72,7% a menudo y el 8,2% a veces.

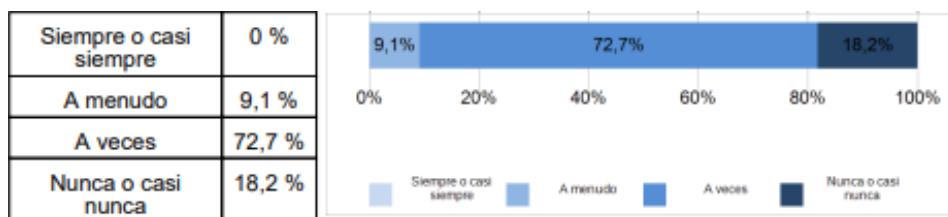
**Pregunta n° 30. En tu trabajo, ¿tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista?**

**Ilustración 35. "Pregunta n°30"****Fuente:** FPSICO 4.0

El 18,2% del personal encuestado estima que a menudo tiene que interrumpir la tarea que está haciendo para realizar otra no prevista, el 72,7% a veces y el 9,1% nunca o casi nunca.

**Pregunta n° 31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?**

**Ilustración 36. "Pregunta n°31"**

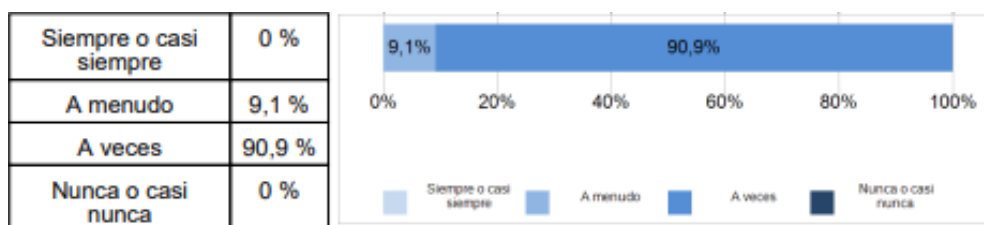


Fuente: FPSICO 4.0

El 9,1% a considera que a menudo existen alteraciones y estás alteran seriamente la ejecución de su trabajo, el 72,7% a veces y el 18,2% nunca o casi nunca.

**Pregunta n° 32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?**

*Ilustración 37. "Pregunta n°32"*

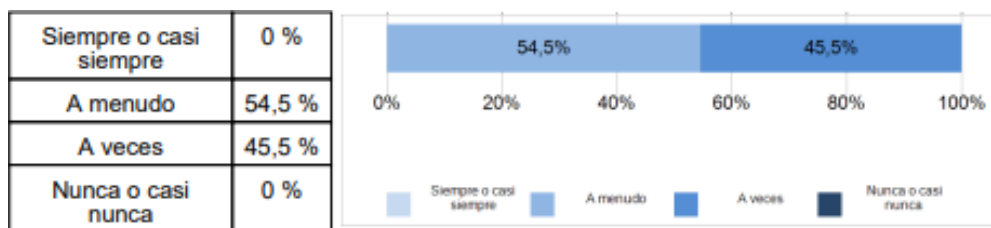


Fuente: FPSICO 4.0

El 9,1% de los conductores estiman que a menudo la cantidad de trabajo que tienen que realizar suele ser irregular e imprevisible, el otro 90,9% a veces.

**Pregunta n° 4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?**

*Ilustración 38. "Pregunta n°4"*

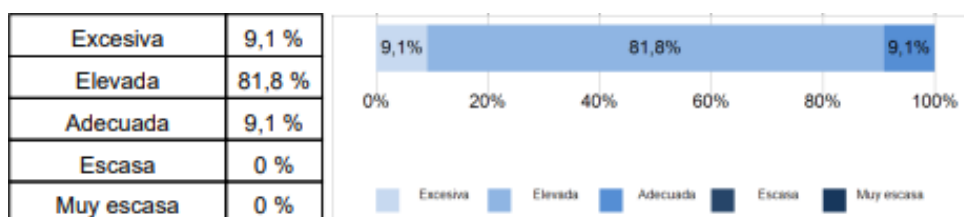


**Fuente:** FPSICO 4.0

El 54,5% de los colaboradores encuestados considera que a menudo tiene que trabajar más del tiempo del horario laboral habitual, hacer horas extras o llevarse trabajo a casa, el 55,5% a veces.

**Pregunta n° 26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:**

**Ilustración 39. "Pregunta n°26"**

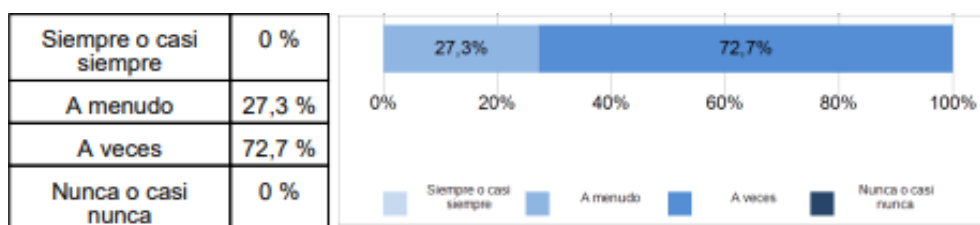


**Fuente:** FPSICO 4.0

El 9,1% del personal encuestado considera que la cantidad de trabajo que tiene es excesiva, el 81,8% elevada y el 9,1% adecuada.

**Pregunta n° 28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?**

**Ilustración 40. "Pregunta n°28"**

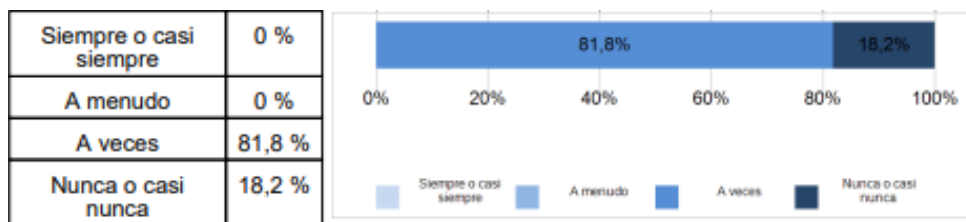


**Fuente:** FPSICO 4.0

El 27,7% de los conductores encuestados estiman que el trabajo que realizan les resulta complicado o difícil, el 72,7% a veces.

**Pregunta n° 29. En tu trabajo, ¿tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?**

**Ilustración 41. "Pregunta n°29"**



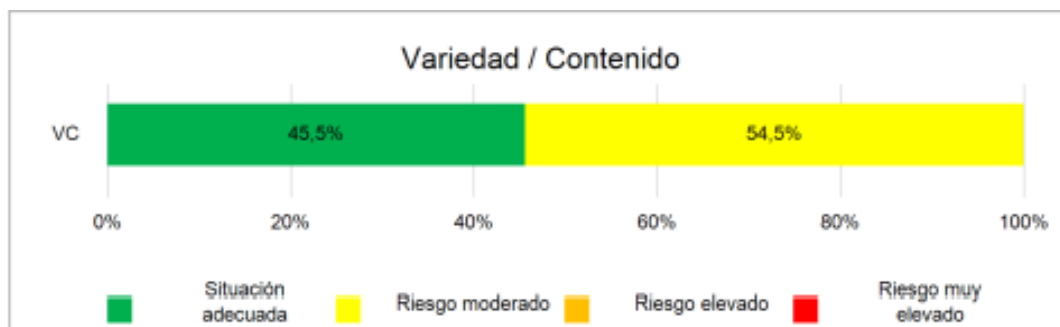
**Fuente:** FPSICO 4.0

El 81,8% de los conductores encuestados consideran que a veces tienen que llevar tareas difíciles que necesitan pedir a alguien consejo o ayuda, el otro 18,2% nunca o casi nunca.

#### **4.3.2.5 Valoración en Variación / Contenido (VP)**

Esta dimensión refiere que el trabajador tiene valor y utilidad en sí mismo, el grupo organizacional y la sociedad en su conjunto y se define y valora para proporcionar al trabajador compensaciones más allá de las recompensas económicas. (INSST, 2012)

**Ilustración 42. "Valoración de variación / contenido"**



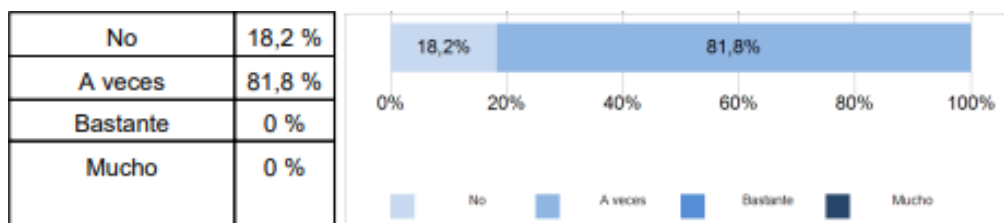
N° de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
5	6	0	0

**Fuente:** FPSICO 4.0

Como resultado de la valoración de la demanda psicológica, se obtuvo que el 54,5% del personal se ubica dentro de un nivel de riesgo moderado y un 45,5% en situación adecuada.

**Pregunta n° 37. El trabajo que realizas, ¿te resulta rutinario?**

*Ilustración 43. "Pregunta n°37"*

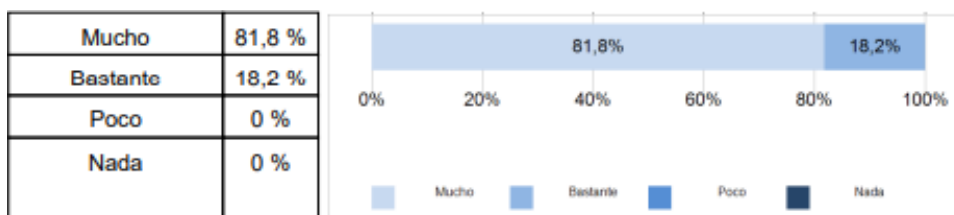


**Fuente:** FPSICO 4.0

El 18,2% del personal encuestado refiere que su trabajo no es rutinario y el 81,8% considera que a veces lo es.

**Pregunta n° 38. En general, ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?**

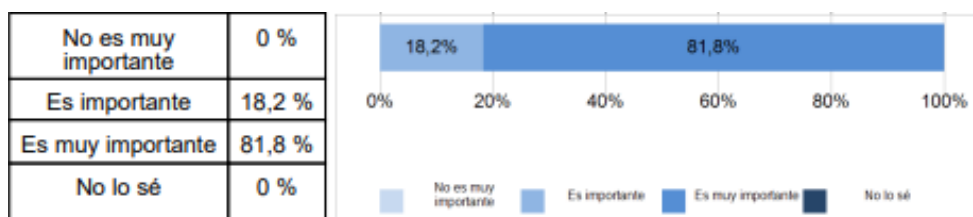
*Ilustración 44. "Pregunta n°38"*



Fuente: FPSICO 4.0

**Pregunta n° 39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?**

**Ilustración 45. "Pregunta n°39"**

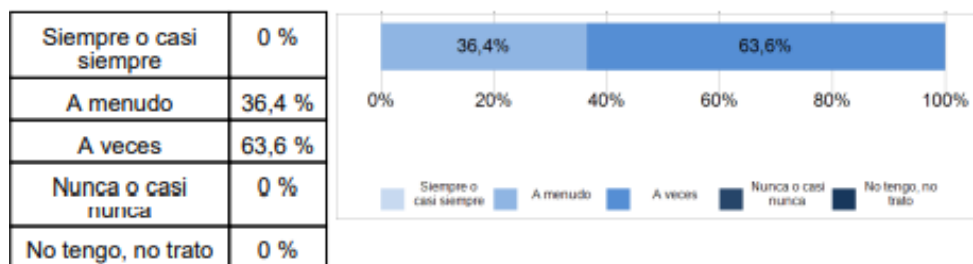


Fuente: FPSICO 4.0

El 18,2% del personal encuestado estima que su trabajo es importante en la organización y el 81,8% considera que es muy importante.

**Pregunta n° 40a. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus superiores.**

**Ilustración 46. "Pregunta n°40a"**



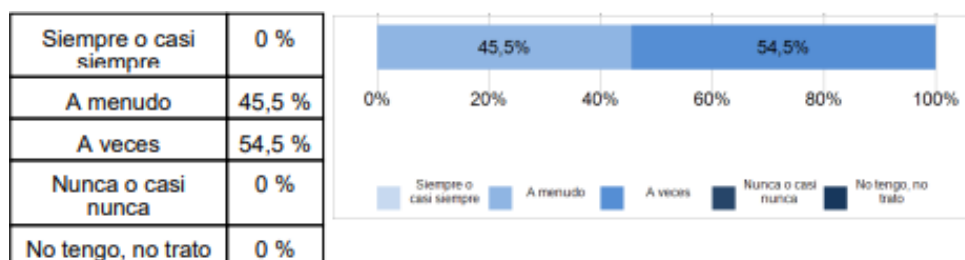
Fuente: FPSICO 4.0

El 36,4% del personal estudiado refiere que a menudo su trabajo es reconocido y apreciado por sus superiores, mientras que el 63,3% a veces.



**Pregunta n° 40b. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus compañeros de trabajo.**

**Ilustración 47. "Pregunta n°40b"**

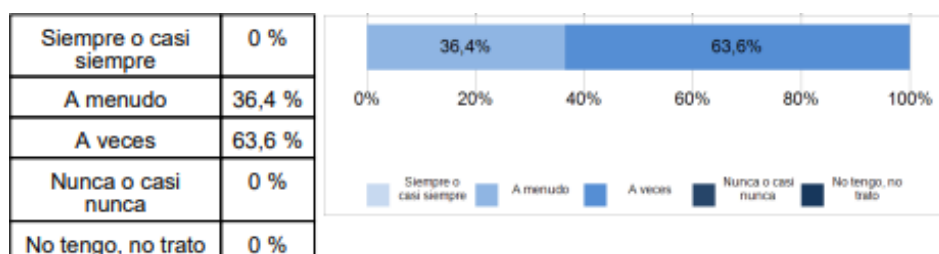


**Fuente:** FPSICO 4.0

El 45,5% de los conductores estima que a menudo su trabajo es reconocido y apreciado por sus compañeros y el 54,5% considera que a veces lo es.

**Pregunta n° 40c. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes... (si los hay).**

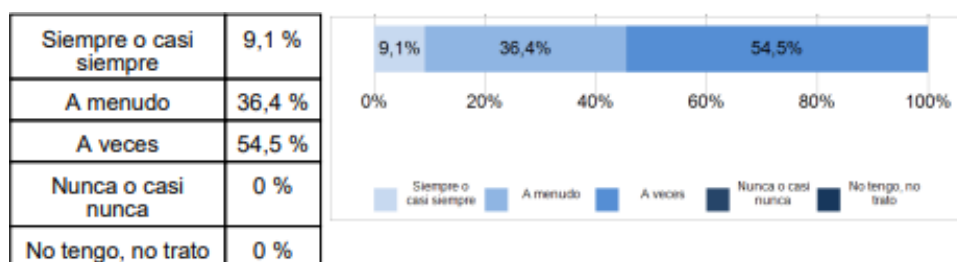
**Ilustración 48. "Pregunta n°40c"**



**Fuente:** FPSICO 4.0

El 36,4% del personal encuestado considera que a menudo su trabajo es reconocido y apreciado por el cliente y personal externo a la organización, el otro 63,6 % a veces.

**Pregunta n° 40d. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tu familia y tus amistades.**

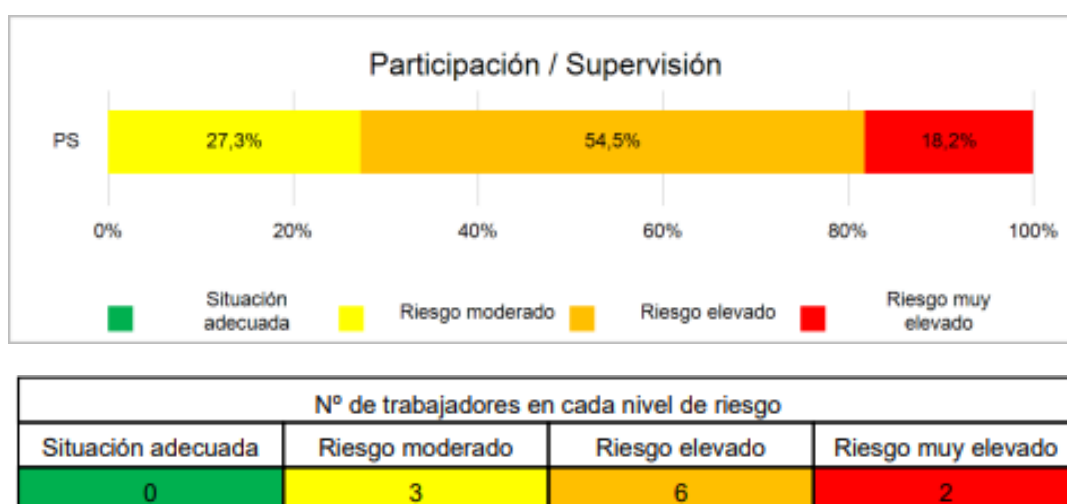
**Ilustración 49.** "Pregunta n°40d"

**Fuente:** FPSICO 4.0

El 9,1% del personal encuestado considera que siempre o casi siempre su trabajo es reconocido y apreciado por su familia y amigos, el 36,4% a menudo y el otro 54,5% a veces.

#### 4.3.2.6 Valoración en Participación / Supervisión (PS)

Este factor hace referencia al nivel de supervisión o control que ejercen los superiores inmediatos sobre el trabajador, la participación se relaciona con la intervención y colaboración que el personal mantiene en la organización. (INSST, 2012).

**Ilustración 50.** "Valoración de Participación / Supervisión"

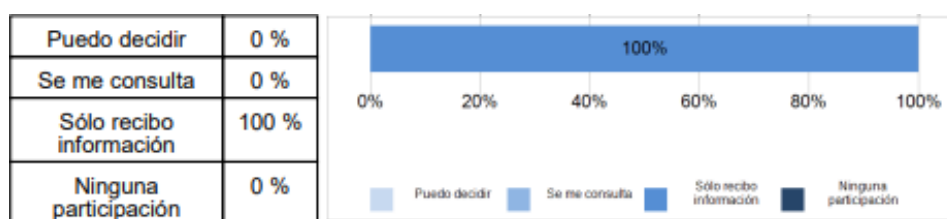
**Fuente:** FPSICO 4.0

Como resultado de la valoración de participación y supervisión se evidenció que el 18,2% del personal encuestado se ubica en un nivel de riesgo muy elevado, el 54,5% en riesgo elevado y el 27,3% en riesgo moderado.

La evaluación de Participación / Supervisión se realizó a partir de las siguientes preguntas:

**Pregunta n°11a. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en los equipos y materiales.**

**Ilustración 51. "Pregunta n°11a"**

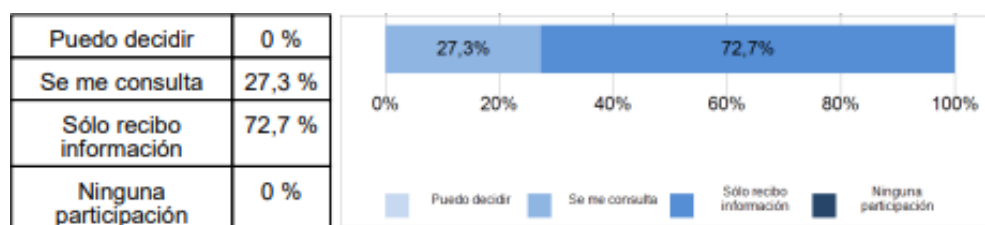


**Fuente:** FPSICO 4.0

El 100% del personal encuestado afirma solo recibe información acerca de la introducción de cambios en equipos y materiales.

**Pregunta n°11b. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en la manera de trabajar.**

**Ilustración 52. "Pregunta n°11b"**

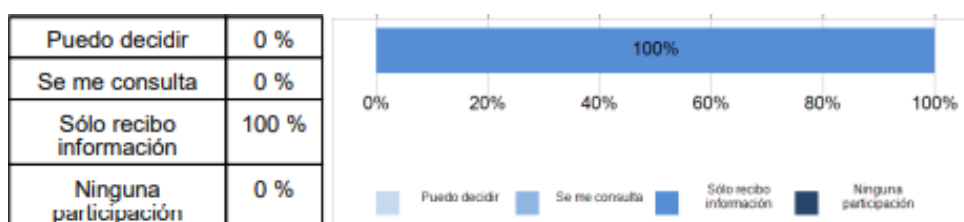


**Fuente:** FPSICO 4.0

El 27,3 % del personal encuestado afirma que se le consulta acerca la introducción de cambios en la manera de trabajar, el otro 72,7% solo recibe información.

**Pregunta n°11c. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios.**

**Ilustración 53. "Pregunta n°11c"**

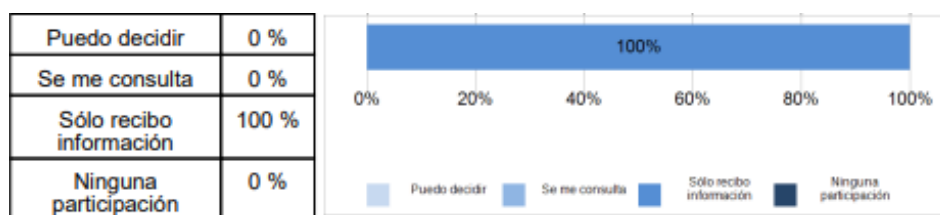


**Fuente:** FPSICO 4.0

El 100% del personal encuestado afirma solo recibe información acerca del lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios.

**Pregunta n°11d. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo.**

**Ilustración 54. "Pregunta n°11d"**

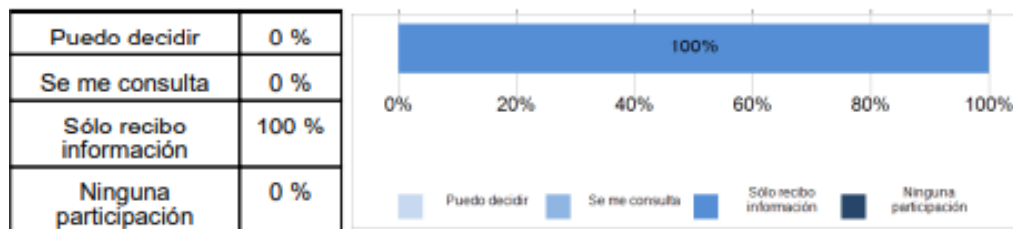


**Fuente:** FPSICO 4.0

El 100% del personal encuestado afirma solo recibe información acerca de la o reorganización de departamentos o áreas de trabajo.

**Pregunta n°11e. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: cambios en la dirección o entre tus superiores.**

**Ilustración 55. "Pregunta n°11e"**

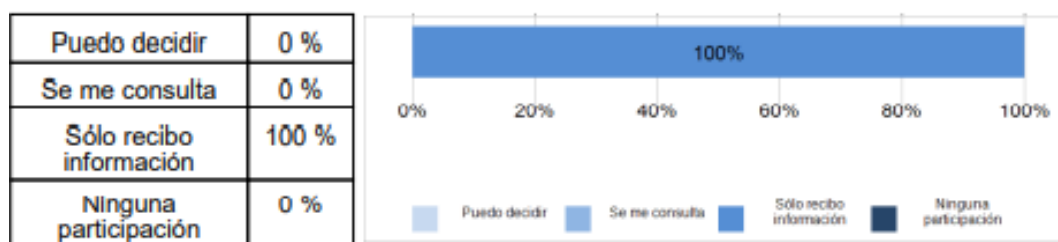


**Fuente:** FPSICO 4.0

El 100% del personal encuestado afirma solo recibe información acerca de cambios en la dirección o entre sus superiores.

**Pregunta n°11f. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: contratación o incorporación de nuevos empleados.**

**Ilustración 56. "Pregunta n°11f"**

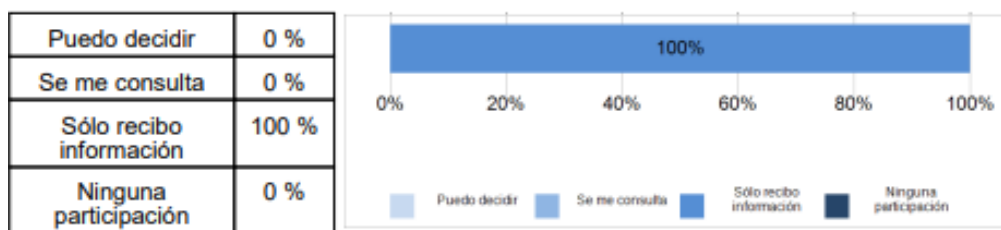


**Fuente:** FPSICO 4.0

El 100% del personal encuestado afirma solo recibe información acerca de la contratación o incorporación de nuevos empleados.

**Pregunta n°11g. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: elaboración de las normas de trabajo.**

**Ilustración 57. "Pregunta n°11g"**

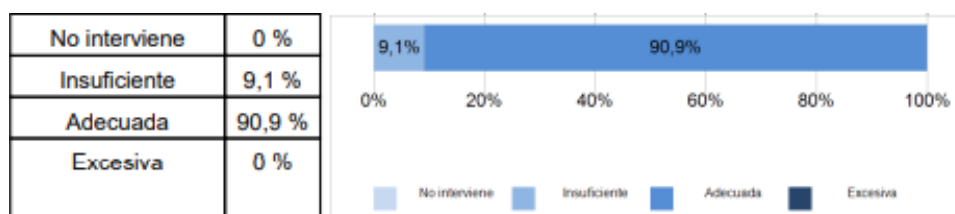


Fuente: FPSICO 4.0

El 100% del personal encuestado afirma solo recibe información acerca de la elaboración de las normas de trabajo.

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

**Ilustración 58. "Pregunta n°12a"**

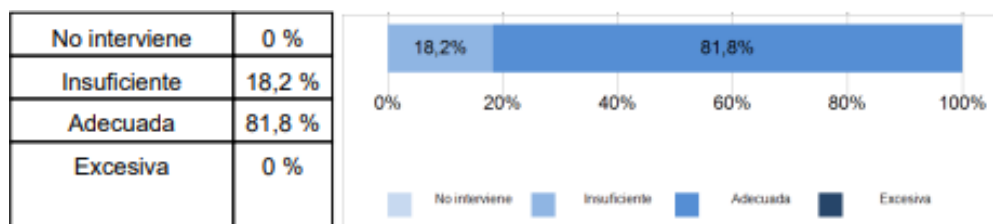


Fuente: FPSICO 4.0

El 9,1% del personal que ha sido encuestado refiere que la supervisión que ejerce su inmediato superior sobre el método para realizar el trabajo es insuficiente, mientras que el 90,9% considera que es adecuada.

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

**Ilustración 59. "Pregunta n°12b"**

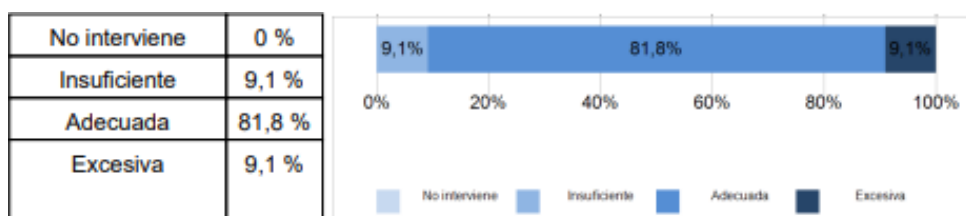


**Fuente:** FPSICO 4.0

El 18,2% del personal encuestado considera que la supervisión que ejerce su inmediato superior sobre la planificación de trabajo es insuficiente, el otro 81,8% estima que es adecuada.

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

**Ilustración 60.** "Pregunta n°12c"

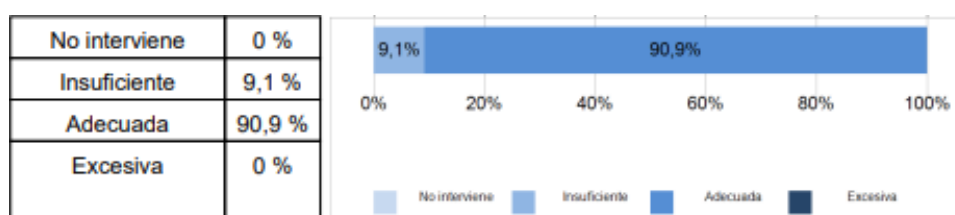


**Fuente:** FPSICO 4.0

El 9,1% del personal estudiado considera que la supervisión que ejerce su inmediato superior sobre el ritmo de trabajo es insuficiente, el otro 81,8% estima que es adecuada y el 9,1% excesiva.

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

**Ilustración 61.** "Pregunta n°12d"



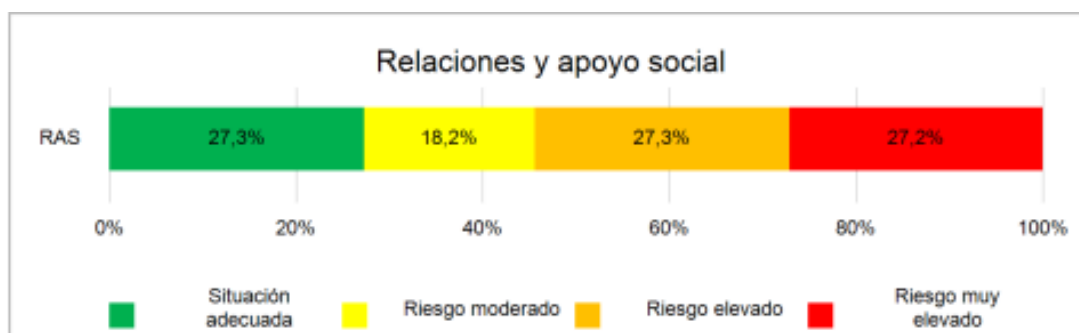
**Fuente:** FPSICO 4.0

El 9,1% del personal que ha sido encuestado refiere que la supervisión que ejerce su inmediato superior sobre la calidad de trabajo realizado es insuficiente, mientras que el 90,9% considera que es adecuada.

#### 4.3.2.7 Valoración en Relaciones y apoyo social (RAS)

Este factor refiere a aspectos derivados de las condiciones de trabajo y el relacionamiento entre los trabajadores y personas del entorno laboral.

**Ilustración 62.** "Valoración de Relaciones y Apoyo Social"



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
3	2	3	3

**Fuente:** FPSICO 4.0

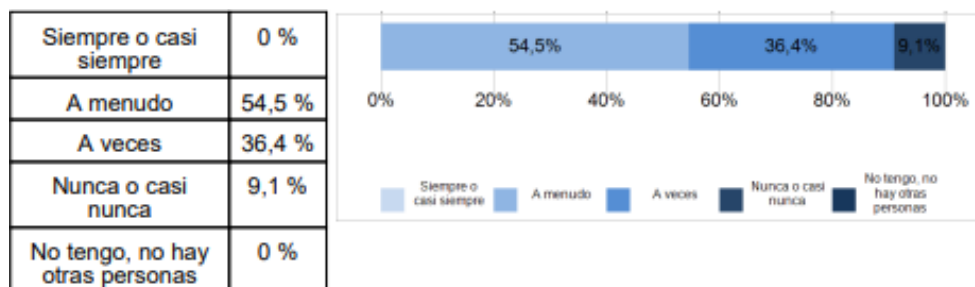
El resultado de la valoración de esta dimensión reflejó que el 27,2% del personal encuestado se ubica en un nivel de riesgo muy elevado, el 27,3% en riesgo elevado, el 18,2% en riesgo moderado y el 27,3% en una situación adecuada.

La evaluación de Relaciones y Apoyo Social se desarrolló a partir de las siguientes preguntas:



**Pregunta n° 16a. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus superiores.**

**Ilustración 63. "Pregunta n°16a"**

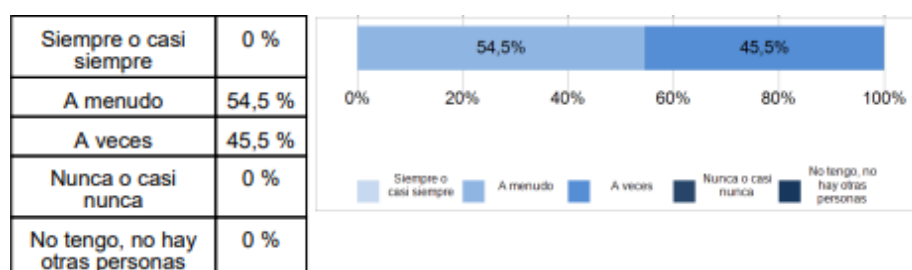


**Fuente:** FPSICO 4.0

El 54,5% del personal encuestado considera que a menudo al realizar un trabajo delicado o complicado puede contar con el apoyo de sus superiores, el 36,4% a veces y el 9,1% nunca o casi nunca.

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

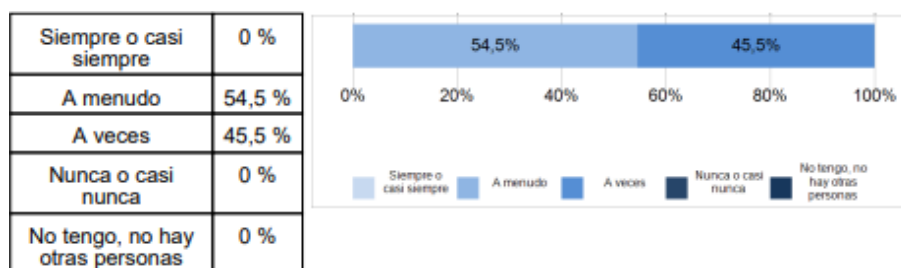
**Ilustración 64. "Pregunta n°16b"**



**Fuente:** FPSICO 4.0

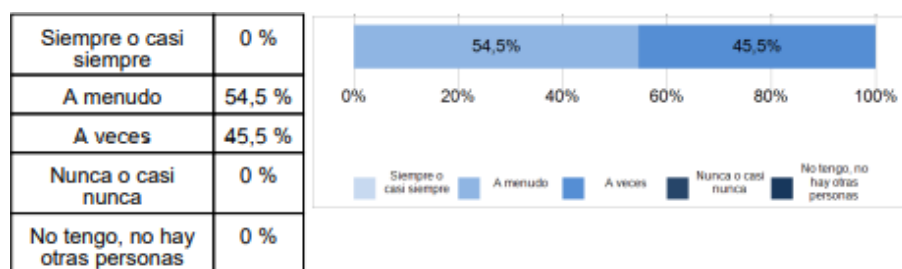
El 54,5% de la personal encuestado refiere que a menudo al realizar un trabajo delicado o complicado puede contar con el apoyo de sus compañeros, el 45,5% a veces.

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

**Ilustración 65. "Pregunta n°16c"****Fuente:** FPSICO 4.0

El 54,5% de la personal encuestado refiere que a menudo al realizar un trabajo delicado o complicado puede contar con el apoyo de sus subordinados, el 45,5% a veces.

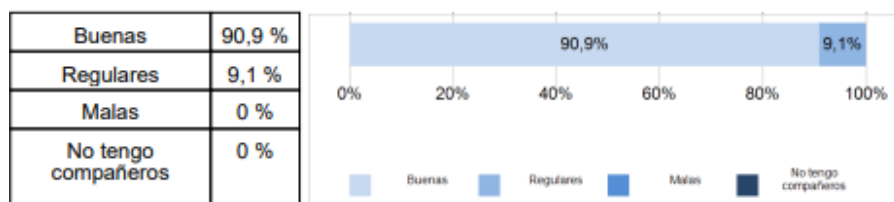
**Pregunta n° 16d. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: otras personas que trabajan en la empresa.**

**Ilustración 66. "Pregunta n°16d"****Fuente:** FPSICO 4.0

El 54,5% de la personal encuestado refiere que a menudo al realizar un trabajo delicado o complicado puede contar con el apoyo de otras personas que trabajan en la empresa, el 45,5% a veces.

**Pregunta n° 17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?**

**Ilustración 67. "Pregunta n°17"**

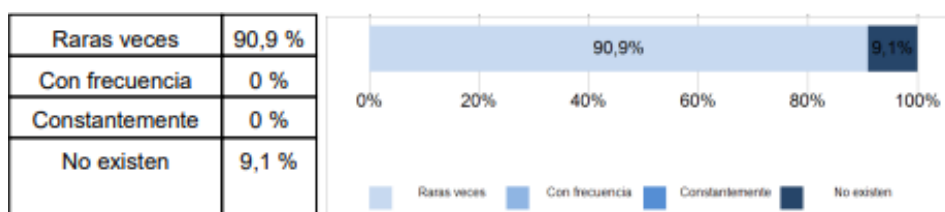


**Fuente:** FPSICO 4.0

El 90% del personal que participó en el estudio considera que las relaciones con las personas que trabaja con buenas y un 9,1% regulares.

**Pregunta n° 18a. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: los conflictos interpersonales.**

**Ilustración 68. "Pregunta n°18a"**

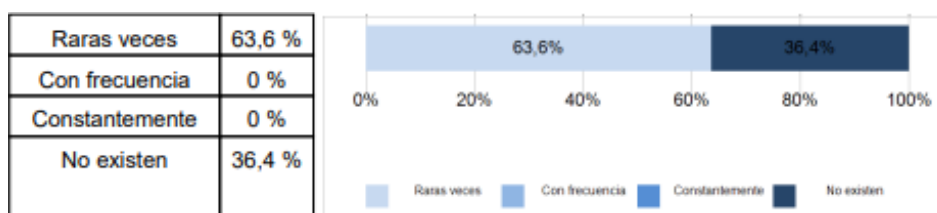


**Fuente:** FPSICO 4.0

El 90% del personal que participó en el estudio refiere que raras veces se producen conflictos interpersonales en su trabajo y un 9,1% estima que no existen.

**Pregunta n° 18b. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia física.**

**Ilustración 69. "Pregunta n°18b"**

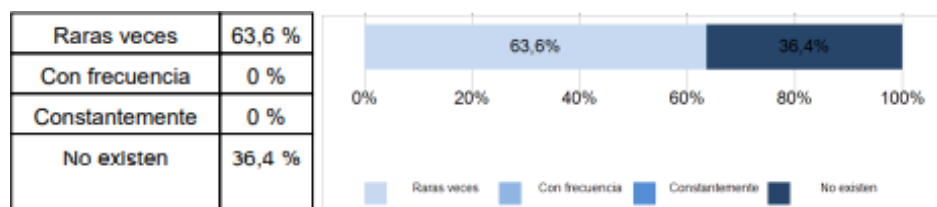


**Fuente:** FPSICO 4.0

El 63,6% del personal que participó en el estudio refiere que raras veces se producen situaciones de violencia física en su trabajo y 36,4% estima que no existen.

**Pregunta n° 18c. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...).**

**Ilustración 70. "Pregunta n°18c"**

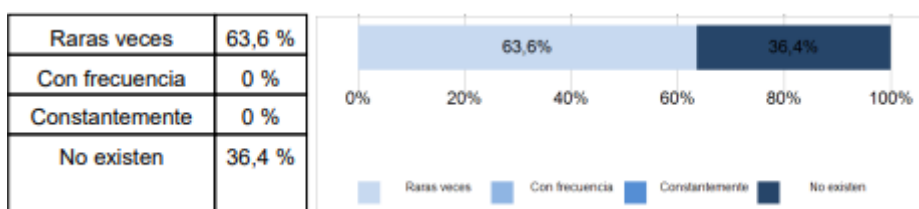


**Fuente:** FPSICO 4.0

El 63,6% del personal que participó en el estudio considera que raras veces se producen situaciones de violencia psicológica y 36,4% estima que no existen.

**Pregunta n° 18d. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de acoso sexual.**

**Ilustración 71. "Pregunta n°18d"**

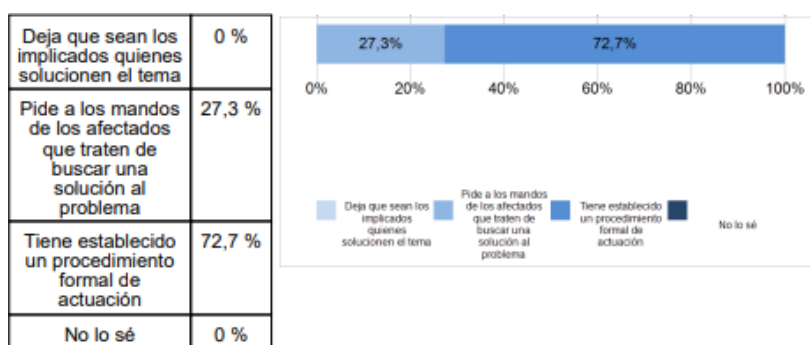


**Fuente:** FPSICO 4.0

El 63,6% del personal que participó en el estudio considera que raras veces se producen situaciones de acoso sexual y 36,4% estima que no existen.

**Pregunta n° 19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores.**

**Ilustración 72. "Pregunta n°19"**

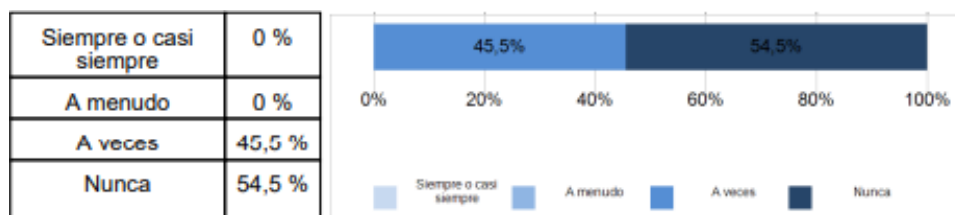


**Fuente:** FPSICO 4.0

El 72,7% del personal estudiado considera que frente a situaciones de conflictos interpersonales entre trabajadores la empresa cuenta con un procedimiento formal de actuación establecido y el 27,3% considera que la empresa deja que sean los implicados quienes solucionen el tema.

**Pregunta n° 20. ¿En tu entorno laboral, te sientes discriminado/a (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría...)?**

**Ilustración 73. "Pregunta n°20"**



**Fuente:** FPSICO 4.0

El 45,5% del personal encuestado considera que a veces se siente discriminado en su entorno laboral y el 54,5% nunca.

### 4.3.3 Interpretación de Resultados de Maslach Burnout Inventory (MBI-GS)

Para la interpretar los resultados generados de la aplicación del cuestionario, es importante tomar en consideración que la metodología se basa en 3 dimensiones, las cuales deben ser tabuladas por separado, clasificando los ítems según corresponden a AE: agotamiento emocional, DP: despersonalización y RP: realización personal. Las sub escalas de CE y DP pueden indicar mayor desgaste, sin embargo, si al menos una de las tres sub escalas se ubica en niveles altos, se considera la prevalencia de Burnout. Para conocer los niveles y valores de referencia se detalla en la tabla 11.

**Tabla 12.** "Interpretación de resultados MBI-GS"

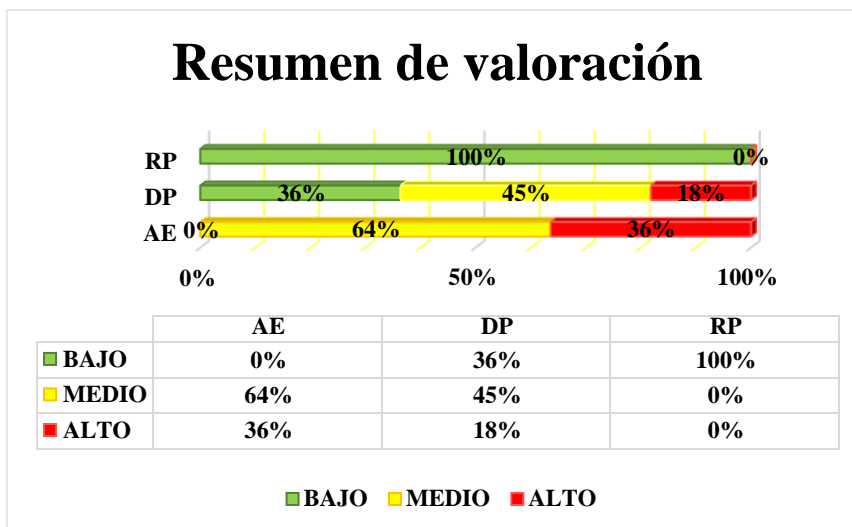
	Bajo	Medio	Alto
<b>Agotamiento emocional (AE)</b>	0-18	19-26	27-54
<b>Despersonalización (DP)</b>	0-5	6-9	10-30
<b>Realización personal (RP)</b>	0-33	34-39	40-56

**Fuente:** (Maslach, 1986)

**Elaborador por:** Autor

#### 4.3.3.1 Análisis de resultados de cuestionario MBI-GS

**Ilustración 74.** "Resumen de valoración MBI-GS"



**Fuente:** Aplicación de cuestionario MBI-GS

**Elaborador por:** Autor

Como resultado de la evaluación para la identificación de prevalencia de síndrome de burnout se evidenció que el 100%, es decir, los 11 trabajadores encuestados se ubican en el nivel bajo en realización personal, siendo esto equivalente a un alto nivel de afectación, ya que el personal siente que su trabajo es poco reconocido y debido a que no interactúan directamente con sus supervisores y superiores, no cuentan con oportunidades de promoción en la organización, al referirnos a la despersonalización se observó que el 18% del personal encuestado se ubica en un nivel de riesgo alto y el 45% (5 trabajadores) en nivel medio, dado que sus actividades laborales demandan mucho compromiso de parte de los trabajadores, por lo que puede esto puede hacerles sentir que al trabajar bajo presión y frente a constantes movilizaciones su trato con las demás personas puede cambiar también, por último se analizó la dimensión de agotamiento emocional, obteniendo como resultado que el 36% (4 trabajadores) se ubican el nivel de riesgo alto y el 64% (7 trabajadores) en nivel medio, debido a que sus actividades laborales implican esfuerzo físico y mental que con el paso del tiempo generan agotamiento y cansancio en el trabajador.





El 64% de la población que participó en el estudio presenta un nivel medio de riesgo en agotamiento emocional y 36% presenta nivel de riesgo alto, esto como resultado de las actividades laborales y las condiciones propias de la tarea.

#### 4.3.3.4 Valoración en Despersonalización

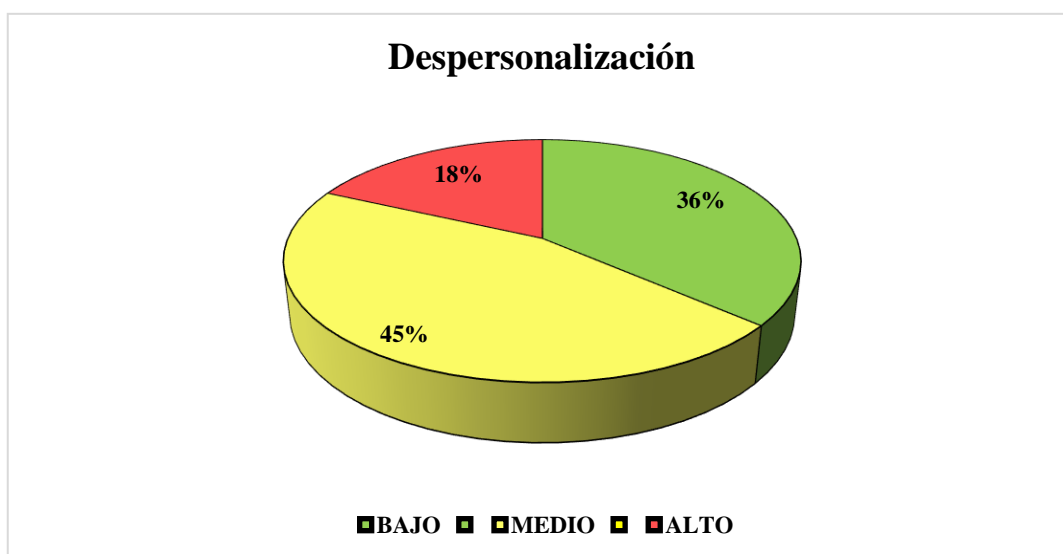
**Tabla 14.** "Valoración en Despersonalización"

ÍTEM	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11		
5	0	0	1	1	0	1	0	0	1	2	0	<b>PROMEDIO</b>	
10	1	1	3	1	1	2	3	2	2	2	1		<b>MEDIO</b>
11	2	3	3	3	3	2	3	2	2	4	2		
15	0	1	1	0	0	1	1	2	0	1	1		<b>7,4</b>
22	1	1	3	0	1	2	2	2	3	3	1		
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>5</b>		

**Fuente:** Aplicación de cuestionario MBI-GS

**Elaborador por:** Autor

**Ilustración 76.** "Interpretación de despersonalización"



**Fuente:** Aplicación de cuestionario MBI-GS

**Elaborador por:** Autor

En esta dimensión se evidenció que el 18% del personal encuestado presenta nivel de riesgo alto frente a la despersonalización, el 45% se ubican en un nivel medio, sin embargo, este valor podría convertirse en alto sino se toman controles que permitan que disminuya, el 36% se ubica en nivel de riesgo bajo.

#### 4.3.3.5 Valoración en Realización personal

**Tabla 15. "Valoración en Realización personal"**

ÍTEM	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	PROMEDIO	
4	5	3	3	5	4	3	4	3	2	3	2		BAJO
7	5	6	5	2	5	4	5	4	6	6	6		
9	3	5	5	3	4	4	5	3	5	4	3		
12	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3		29,18
17	3	4	5	5	6	5	5	5	4	4	4		
18	3	3	2	1	3	1	2	1	2	1	3		
19	3	3	5	4	3	4	4	5	3	3	5		
21	5	5	4	4	5	5	3	3	3	3	5		
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>31</b>	<b>26</b>	<b>28</b>	<b>26</b>	<b>31</b>		

**Fuente:** Aplicación de cuestionario MBI-GS

**Elaborador por:** Autor

**Ilustración 77. "Interpretación de realización personal"**



**Fuente:** Aplicación de cuestionario MBI-GS

**Elaborador por:** Autor

El 100% del personal encuestado presenta afectación por realización personal, dado que, sienten que su trabajo es medianamente valorado y consideran tener baja probabilidad de ser promovidos o tener oportunidades de crecimiento o reconocimiento en la organización, ya que no interactúan de forma directa o a menudo con sus superiores, esto no permite que exista comunicación amplia y relaciones estrechas como equipo de trabajo, lo cual afecta en su desempeño laboral y a su vez en la relación con sus compañeros, llegando a ser una desventaja para el desarrollo óptimo de la organización.

Se concluye que los conductores de la organización presentan síndrome de burnout, dado que se encuentran afectados tanto por agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, lo cual implica realizar actividades de mejora, que puedan aportar a la minimización de los niveles de riesgo presentes.



#### 4.4 Plan de acción

FPSICO 4.0									
Nº	Factor de riesgo	Porcentaje de afectación	Causa	Acción propuesta	Objetivo	Evidencia	Responsable	Recursos	Periodo de intervención
1	CT: Carga de trabajo	100%	El personal esta expuesto a una elevada carga de trabajo, ya que debe estar atento y gestionar de inmediato imprevistos que puedan resultar en la ejecución de sus tareas.	* Solventar la falta de personal a través de la contratación, con la finalidad de reducir la carga de trabajo del personal.	Reducir la carga de trabajo del personal	Contrato formalizado de personal	*Lógica *Seguridad Industrial *Talento Humano	*Tecnológicos *Humanos *Económicos	Inmediata (1 mes)
2	PS: Participación / Supervisión	100%	El personal es informado oportunamente frente a cambios, procedimientos, protocolos, etc, sin embargo considera que no es consultado para la toma de decisiones.	Realizar reuniones en que el personal involucrado participe y pueda brindar sus puntos de vista	Contar con la participación y considerar las opiniones del personal	Actas de reunión y registros de participación	*Lógica *Seguridad Industrial *Talento Humano	*Tecnológicos *Humanos *Económicos	Inmediata (1 mes)
3	RAS: Relaciones / Apoyo social	73%	El personal debe apoyar con frecuencia a otras áreas, sin embargo, consideran que comunicación es deficiente entre sus superiores y compañeros de trabajo.	Se recomienda realizar talleres de liderazgo y talleres o actividades que fomenten el trabajo en equipo y acercamiento con sus superiores.	Fomentar el trabajo en equipo y acercamiento con sus superiores	Certificados y registros de participación	Lógica Seguridad Industrial Talento Humano	*Tecnológicos *Humanos *Económicos	Corto plazo (3 meses)

**Fuente:** Evaluación FPSICO4.0

**Elaborado por:** Autor

4	AU: Autonomía	55%	El personal considera que no siempre puede marcar su propio ritmo de trabajo durante su jornada, ya que en ocasiones la suma de las actividades diarias y el tiempo de movilización pueden restringir la posibilidad de cumplir con las actividades planificadas de forma estructurada.	* Se recomienda trabajar en la planificación de actividades de cada área, de modo que no afecte a los tiempos de los demás compañeros y sus actividades	Respetar el tiempo de cada colaborador .	Planificación socializada a las demás áreas	*Logística *Seguridad Industrial	*Teconológicos *Humanos *Económicos	Mediano plazo (6 meses)
5	VC: Variación / Contenido	55%	El personal refiere que su trabajo es muy importante, no obstante, no siempre es bien reconocido por sus superiores o compañeros.	* Realizar actividades de reconocimiento con la finalidad de impulsar el desempeño del personal	Impulsar el desempeño del personal	*Programa de reconocimiento al personal *Evidencias fotográficas	Lógica Seguridad Industrial Talento Humano	*Teconológicos *Humanos *Económicos	Mediano plazo (6 meses)
6	TT: Tiempo de trabajo	45%	Los colaboradores se sienten agotados al finalizar la jornada, pues tienen que trabajar en jornadas de 21 días continuos además su actividad laboral implica que realicen horas extras al trasladarse de un sitio a otro si es necesario, en muchas ocasiones trabajan en días festivos por lo que no pueden compartir ese tiempo con familiares o amigos.	* Esquematizar y organizar las actividades de trabajo de modo que cumplan en lo posible a cabalidad con los tiempos establecidos. * Organizar actividades lúdicas y/o recreacionales en las cuales participen los colaboradores que deben laborar los días festivos.	Brindar al colaborador tiempo de recreación con la finalidad de que se disperse de causas que puedan generarle tensión o malestar	*Plan de ruta y registro de inicio y fin de actividades diarias. * Registro de participación a actividades lúdicas	*Lógica *Seguridad Industrial *Talento Humano	*Teconológicos *Humanos *Económicos	Mediano plazo (6 meses)

**Fuente:** Evaluación FPSICO4.0

**Elaborado por:** Autor

MBI-GS									
Nº	Factor de riesgo	Nivel de riesgo	Causa	Acción propuesta	Objetivo	Evidencia	Responsable	Recursos	
7	AE: Agotamiento emocional	Alto 36%	El personal se encuentra alejado de su familia y círculo social por jornadas extensas, lo cual genera desanimo agotamiento y ansiedad por reencontrarse con su familia.	Realizar actividades lúdicas de forma periódica que involucren la participación en temas de estímulo emocional, como también actividades deportivas entre otras que fomenten el cuidado de la salud física y mental.	Fomentar y mejorar el cuidado de la salud física y mental en los trabajadores	Registros de participación en las actividades	*Lógica *Seguridad Industrial *Talento Humano	*Tecnológicos *Humanos *Económicos	Mediano plazo (6 meses)
8	DP: Despersonalización	Alto 18%	Existe un grado de inconformidad en los colaboradores al momento de interactuar con sus compañeros ya que no se sienten apoyados y consideran que la comunicación se tergiversa por lo que tratan de resolver las situaciones solos en lo posible.	Realizar técnicas y talleres de comunicación efectiva y asertiva entre todo el personal y socializar la importancia de ponerlo en práctica.	Mejorar la comunicación asertiva entre el personal	* Certificados de participación en los talleres * Registros de retroalimentación entre compañeros	*Lógica *Seguridad Industrial *Talento Humano	*Tecnológicos *Humanos *Económicos	Mediano plazo (6 meses)
9	RP: Realización Personal	100%	El personal no considera tener posibilidades de promoción o crecimiento dentro de la organización, debido a que no interactúan directamente con sus superiores	Realizar talleres de comunicación efectiva y asertiva en los cuales participe todo el personal (jefaturas y demás equipos de trabajo)	Insentivar la buena comunicación entre el personal, sin distinción de cargo	* Certificados de asistencia y participación a talleres	*Lógica *Seguridad Industrial *Talento Humano	*Tecnológicos *Humanos *Económicos	Inmediata (1 mes)
				Generar programas de reconocimiento, capacitación y promoción del personal	Insentivar y motivar al personal a promovidos o reconocidos por su desempeño laboral.	* Actas de entrega de reconocimientos * Boletines de difusión de información de bienestar y promoción del personal	*Lógica *Seguridad Industrial *Talento Humano	*Tecnológicos *Humanos *Económicos	Inmediata (1 mes)

**Fuente:** Evaluación MBI-GS

**Elaborado por:** Autor

## Capítulo 5 Conclusiones y Recomendaciones

### 5.1 Conclusiones

- La evaluación y valoración de riesgo psicosocial en el grupo de conductores reflejó que el personal se ve afectado por 8 de las 9 dimensiones que estudia el método, siendo el tiempo de trabajo uno de los factores de mayor relevancia ya que este condiciona la vida familiar y social de los colaboradores que trabajan bajo jornadas extensas, seguido de la participación y supervisión, debido a que el personal es informado de decisiones que los involucren, consideran que deben ser tomados en cuenta al momento de tomar decisiones y mantener cercanía con sus superiores, se evidencio además que la metodología empleada puede sesgar los resultados, puesto que evalúa si el personal labora fines de semana y/o días festivo, lo cual hace que los resultados se eleven, ya que el personal trabaja bajo jornadas extendidas, no obstante cuenta con un período de descanso reglamentario que busca la compensación con respecto al tiempo de trabajo.
- De acuerdo a los resultados generados de la aplicación del cuestionario BMI se demostró que, se identificó la afectación del personal por síndrome de burnout, dado que presentan agotamiento emocional y despersonalización, los cuales se atribuyen al ambiente, condiciones y características propias del cargo y sus actividades.
- El plan de acción propuesto se ha adaptado a las condiciones de la organización, de modo que el mismo permita minimizar y/o solventar las afectaciones producidas en los colaboradores de acuerdo a los factores de





riesgo identificados gracias a los instrumentos de evaluación que han sido aplicados.

## **5.2 Recomendaciones**

- Se recomienda realizar verificar la viabilidad de contratación de personal, con la finalidad de hacer relevos y de tal forma minimizar la carga de trabajo presente en los conductores, quienes son afectados por este factor.
- Se sugiere realizar actividades lúdicas y recreativas periódicamente, de modo que en las mismas se cuente con la participación del personal en campamentos y se involucren temas relacionados al estímulo emocional, como también actividades que fomenten el cuidado de la salud física y mental.
- Se recomienda trabajar en el desarrollo de talleres de comunicación efectiva y asertiva entre todo el personal y socializar la importancia de ponerlo en práctica, con la finalidad de que las relaciones interpersonales entre los colaboradores sean efectivas, además de fomentar el trabajo en equipo en la organización.
- Se sugiere realizar reuniones en las cuales participe el personal y sus supervisores o superiores, de modo que se fomente que los colaboradores se sean involucrados en la toma de decisiones, al brindar sus opiniones y las mismas puedan ser escuchadas.


## 6. Referencias (APA)

- Decreto Ejecutivo 2393. (1986). Reglamento de Seguridad e Salud de los Trabajadores.  
En L. F. Cordero.
- (OIT), O. M. (17 de 09 de 2021). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_819802/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_819802/lang-es/index.htm)
- Callejas, R. (2010). *Formulación y Evaluación de un Plan Negocio*. Quito, Ecuador: McGraw Hill. doi:978-9942-03-111-2
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador.
- INSST. (2006). *NTP 732*. Obtenido de Síndrome de estar quemado por el trabajo ‘Burnout’ (III): [https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp\\_732.pdf](https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_732.pdf)
- INSST. (2012). *NTP 926*. Obtenido de Factores psicosociales: metodología de evaluación: <https://www.insst.es/documents/94886/326879/926w.pdf/cdecdbd91-70e8-4cac-b353-9ea39340e699>
- Maslach, S. J. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. California USA: Palo Alto.
- MDT. (2017). *Ministerio de Trabajo de Ecuador*.
- OIT. (2013). *Organización Internacional del Trabajo (OIT)*. Obtenido de La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género.: [https://www.ilo.org/sanjose/publicaciones/WCMS\\_227402/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/sanjose/publicaciones/WCMS_227402/lang-es/index.htm)
- OIT. (2016). *Riesgos Psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo*. Obtenido de Boletín Internacional de Investigación Sindical: [https://www.ilo.org/wcmstp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms\\_553931.pdf](https://www.ilo.org/wcmstp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_553931.pdf)


- OIT/OMS. (2021). *Casi 2 millones de personas mueren cada año por causas relacionadas con el trabajo*. Obtenido de [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_819802/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_819802/lang--es/index.htm)
- OSALAN. (Noviembre de 2014). Obtenido de [https://www.osalan.euskadi.eus/libro/guia-de-prevencion-de-riesgos-psicosociales-dirigida-al-delegado-o-delegada-de-prevencion/s94-osa9999/es/adjuntos/guia\\_riesgos\\_psicosociales\\_para\\_delegados\\_y\\_delegadas.pdf](https://www.osalan.euskadi.eus/libro/guia-de-prevencion-de-riesgos-psicosociales-dirigida-al-delegado-o-delegada-de-prevencion/s94-osa9999/es/adjuntos/guia_riesgos_psicosociales_para_delegados_y_delegadas.pdf)
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. 6). México D.F: McGraw-Hill Education. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Seguro General de Riesgos del Trabajo. (2004). Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. En CAN, *Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decisión 584* (pág. 8).
- Trabajo, I. A. (07 de Mayo de 2004). Decisión 584. Guayaquil, Guayas, Ecuador.

## 7. Anexos

### Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO 4.0



**GOBIERNO DE ESPAÑA**  
 MINISTERIO DE TRABAJO, FORMACIÓN Y SEGURIDAD SOCIAL



**insst**  
 INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**


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**



**GOBIERNO DE ESPAÑA**  
 MINISTERIO DE TRABAJO, FORMACIÓN Y SEGURIDAD SOCIAL



**insst**  
 INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

**1. Género**

Masculino  1

Femenino  2

**2. Edad**

Entre 18-24 años  1

Entre 25-34 años  2

Entre 35-44 años  3

Entre 45-54 años  4

Entre 55-64 años  5

Más de 65 años  6

**3. Estado civil**

Casado  1

Soltero  2

Viudo  3

Unión libre  4

**4. Antigüedad de trabajo en la empresa**

Entre 6 y 11 meses  1

Entre 1 y 3 años  2

Entre 4 y 6 años  3

Entre 7 y 9 años  4

10 años o más  5

**5. Turnos de trabajo**

Diurno  1

Nocturno  2

Mixto (Día y noche)  3

**6. Jornada de trabajo**

21 días de labores y 10 días de descanso  1

Lunes a Viernes ( 5 días de labores y 2 días de descanso)  2

Página 2 de 16

## Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI-GS)

## ENCUESTA PERSONAL (ESPAÑOL)

## INSTRUCCIONES

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verdídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

Nunca: 0 Algunas veces al mes: 3 Pocas veces al año o menos: 1 Una vez a la semana: 4  
Una vez al mes o menos: 2 Pocas veces a la semana: 5 Diariamente: 6

ITEM	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.							
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.							
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.							
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.							
5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mi como si fuesen objetos impersonales.							
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.							
10. Siento que me he hecho más duro con la gente.							
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.							
13. Me siento frustrado por el trabajo.							
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.							
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.							
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.							
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas							

