



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

Trabajo de fin de carrera titulado:

Evaluación de riesgos psicosociales y niveles de estrés en los trabajadores del
comercial CITRO-NAOS de la ciudad del Coca-Orellana en el año 2023.

Realizado por:

Mishell Yalina Cerda Piruch

Directo del proyecto:

Claudia Varela

Como requisito para la obtención del título de

INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Quito, marzo de 2023

DECLARACION JURAMENTADA

Yo, Mishell Yalina Cerda Piruch, con cédula de identidad 172457544-2 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 esta declaración, cedo los derechos de propiedad intelectual a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, reglamento y normativa institucional vigente.

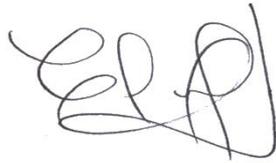


Mishell Yalina Cerda Piruch

C.I.: 1724575442

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.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'CLV', written in a cursive style.

MSc. Claudia Varela

C.I:1758916801

LOS PROFESORES INFORMANTES:

Aimee Vilaret

Alfonsina Rodriguez

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



Ing. Aimee Vilaret



Ing. Alfonsina Rodriguez

Quito, 08 de Marzo de 2023

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.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. YALINA CERDA', is positioned above a horizontal dashed line.

Mishell Yalina Cerda Piruch

C.I.: 1724575442

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres Ivan y Narcisa quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mi regalo de Dios, mi esposo Jamil y mi hija Danelly que es mi inspiración y el motor de mi vida. Que siempre creyeron en mí y que me animaron a seguir adelante quienes día a día me apoyaron y estuvieron conmigo en los buenos momentos y me sostuvieron en los momentos difíciles.

A mis hermanos, porque nunca les importo la hora, siempre estuvieron junto a mí para escucharme y aconsejarme, durante este proceso.

A mi prima Panka, por su apoyo en un momento muy crucial de mi vida, ya que estuve a punto de rendirme, gracias a ella cambie de carrera e inicié esta, el cual estoy por culminar.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a todas mis amigas y amigos, por apoyarme cuando más los necesito, (K.A), por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, de verdad mil gracias, siempre los llevo en mi corazón.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, que con su bendición llena siempre mi vida.

Mi profundo agradecimiento a la Comercializadora Citro-Naos por confiar en mí profesionalmente, por permitirme aplicar lo aprendido en mi etapa universitaria y poder llevar a cabo este proceso de investigación, el mismo que no solo me permitirá obtener mi título como Ingeniera en Seguridad y salud ocupacional, sino también me ha ayudado a crecer como persona y a reafirmar mi vocación.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Internacional Sek, a toda la Facultad de Ciencias del Trabajo y del Comportamiento Humano, a mis profesores quienes más que docentes han sido mis guías y ejemplos a seguir, también agradezco por compartir sus valiosos conocimientos, que aportaron a mi crecimiento profesional y personal, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

A mi familia, que ha estado siempre presente motivándome a lograr cada una de mis metas.

De igual manera quiero expresar mi sincero y sentido agradecimiento a la Msc. Claudia Varela, mi tutora, una colaboración muy importante durante este proceso, quien, con su dirección, conocimiento, enseñanza y paciencia permitió el desarrollo de este trabajo y a la Ing. Aimé Villaret mi coordinadora de carrera y docente, por su ayuda, apoyo y guía hoy en el seguimiento de la tesis y así también en las aulas...Gracias por su profesionalismo aprendí mucho de ustedes

Resumen

El trabajador diariamente está expuesto a diferentes factores psicosociales que influyen en el desempeño laboral y calidad de vida. La presente investigación se centró en evaluar los factores de riesgo psicosocial y los niveles de estrés de los trabajadores de la comercializadora CITRO-NAOS mediante la metodología FPSICO 4.1 y la escala sintomática de Seppo Aro, proponiendo estrategias de intervención y mejora. Lo cual se llevó a cabo mediante la metodología de evaluación FPSICO 4.1 para la identificación de factores psicosociales y el cuestionario de escala sintomática de Seppo Aro con el fin de poder determinar el nivel de estrés de los trabajadores. Para ello se empleó una muestra de 10 empleados siendo esta la cantidad de vendedores de la organización. Los principales resultados mostraron niveles de riesgos altos en los factores: tiempo de trabajo dependencias psicosocial, participación/ Supervisión y desempeño del Rol. A fin de poder mitigar los impactos generados se estableció un plan de acción con diferentes medidas de control para cada uno de los factores identificados.

Palabras clave: Riesgos, factores psicosociales, retail, FPSICO 4.1, estrés laboral.

Abstract

Workers are daily exposed to different psychosocial factors that influence their work performance and quality of life. The present research focused on evaluating the psychosocial risk factors and stress levels of the workers of the CITRO-NAOS marketing company by means of the FPSICO 4.1 methodology and the Seppo Aro symptomatic scale, proposing intervention and improvement strategies. This was carried out using the FPSICO 4.1 evaluation methodology for the identification of psychosocial factors and the Seppo Aro symptomatic scale questionnaire in order to determine the stress level of the workers. For this purpose, a sample of 10 employees was used, this being the number of salespeople in the organization. The main results showed high risk levels in the following factors: working time, psychosocial dependencies, participation/ supervision and role performance. In order to mitigate the impacts generated, an action plan was established with different control measures for each of the identified factors.

Keywords: Risks, psychosocial factors, retail, FPSICO 4.1, work stress

Tabla de Contenidos

Capítulo 1 Introducción.....	1
1.1. El problema de investigación.	1
1.1.1. El planteamiento del problema.....	1
1.1.1.1. Diagnóstico.....	1
1.1.1.2. Pronóstico.....	3
1.1.1.3. Control de pronóstico.....	4
1.1.2. Objetivo general.....	4
1.1.3. Justificación.....	4
Capítulo 2 : Marco Teórico.....	8
Capítulo 3 : Método.....	16
Capítulo 4 : Resultados.....	19
Capítulo 5 : Conclusiones y Recomendaciones.....	54
Conclusiones.....	54
Recomendaciones.....	56
Referencias.....	57
Anexo A: Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO 4.1.....	59
Anexo B: Encuesta de niveles de estrés.....	75
Anexo C: Aplicación de herramientas.....	80

Lista de Tablas

Tabla 2-1. Caracterización de los factores psicosociales.	9
Tabla 2-2. Consecuencias de la exposición a factores de riesgo psicosociales.	12
Tabla 2-3. Factores situacionales que afectan al vendedor.....	13
Tabla 2-4. Variables intervinientes	14
Tabla 2-5. Variables dependientes e independientes	15

Lista de Figuras

Figura 4.1. Sexo de los encuestados.....	19
Figura 4.2. Tiempo de dependencia con la organización.....	20
Figura 4.3. Tiempo de dependencia con la organización.....	20
Figura 4.4. Perfil Valorativo General de los Factores de riesgo Psicosocial.....	21
Figura 4.5. Tiempo de trabajo.....	22
Figura 4.6 Número de trabajadores por nivel de riesgo.....	22
Figura 4.7. Pregunta 1.....	23
Figura 4.8. Pregunta 2.....	23
Figura 4.9. Pregunta 5.....	24
Figura 4.10. Pregunta 6.....	24
Figura 4.11. Autonomía.....	25
Figura 4.12. Carga de trabajo.....	25
Figura 4.13. Demanda psicológica.....	26
Figura 4.14. Número de trabajadores por cada nivel de riesgo.....	26
Figura 4.15. Pregunta 33a.....	27
Figura 4.16. Pregunta 33b.....	27
Figura 4.17. Pregunta 33c.....	28
Figura 4.18. Pregunta 33d.....	28
Figura 4.19. Pregunta 33e.....	29
Figura 4.20. Pregunta 33f.....	30
Figura 4.21. Pregunta 34a.....	30
Figura 4.22. Pregunta 34b.....	31
Figura 4.23. Pregunta 34c.....	31
Figura 4.24. Pregunta 34d.....	32

Figura 4.25. Pregunta 35	33
Figura 4.26. Pregunta 36.	33
Figura 4.27. Variedad y contenido	34
Figura 4.28. Participación y supervisión.....	34
Figura 4.29. Medidas de tendencia central.....	35
Figura 4.30. Pregunta 11a.....	35
Figura 4.31. Pregunta 11b.	36
Figura 4.32. Pregunta 11c.....	36
Figura 4.33. Pregunta 11d.....	37
Figura 4.34. Pregunta 12c.....	37
Figura 4.35. Pregunta 11f.	38
Figura 4.36. Pregunta 11g	38
Figura 4.37. Pregunta 12a.....	39
Figura 4.38. Pregunta 12c.....	39
Figura 4.39. Pregunta 12c.....	40
Figura 4.40. Pregunta 12d	40
Figura 4.41. Interés por trabajador/compensación	41
Figura 4.42. Desempeño del rol	41
Figura 4.43. Número de trabajadores en cada nivel del riesgo.	41
Figura 4.44. Pregunta 14a.....	42
Figura 4.45. Pregunta 14b.	43
Figura 4.46. Preguntas 14c.	43
Figura 4.47. Pregunta 14d	44
Figura 4.48. Pregunta 14e.....	44
Figura 4.49. Pregunta 14f.....	45

Figura 4.50. Pregunta 15a.....	45
Figura 4.51. Pregunta 15b.	45
Figura 4.52. Pregunta 15c.....	46
Figura 4.53. Pregunta 15d.	46
Figura 4.54. Pregunta 15e.....	47
Figura 4.55. Relaciones de apoyo.	48
Figura 4.56. Resultados de niveles de estrés.	48
Figura 4.57. Porcentaje de indicadores de estrés por categorías de frecuencias.	49
Figura 4.58. Niveles de estrés laboral según la escala de seppo aro	50

Capítulo 1 Introducción

1.1. El problema de investigación.

1.1.1. El planteamiento del problema

1.1.1.1. Diagnóstico

En Ecuador la constitución de la república como máxima autoridad en normativa legal en su artículo 33 y 325 destacan al trabajo como un derecho fundamental de los ecuatorianos y en el artículo 326 numeral 5 describe las condiciones óptimas en materia de seguridad y salud en las que un trabajador debe desarrollarse. Sin embargo, Ecuador carece de normativa propia respecto a seguridad laboral lo cual lleva a hacer uso de normativa internacional como es el caso de la Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el trabajo, reglamento al instrumento andino, Acuerdo 2393, mismos que contemplan lineamientos para precautelar la integridad del trabajador (Sánchez y Hermel 2019).

El ministerio de trabajo con el objetivo de erradicar la discriminación en los ambientes laborales extiende al acuerdo ministerial 082 con el fin de establecer los mecanismos que garanticen la igualdad de oportunidades en los entornos laborales, definiendo metodologías que prevengan los riesgos psicosociales y enfocándose en los grupos prioritarios. El acuerdo se presenta como un requisito obligatorio para empresa públicas y privadas que cuenten con más de 10 trabajadores, las cuales deben implementar un programa de prevención de riesgos psicosociales que contemple un plan de acción enfocado a una cultura no discriminatoria y de igualdad de oportunidades (Loachamín Játiva 2014).

Los riesgos psicosociales surgen del diseño, organización y gestión del trabajo deficientes, así como de un contexto social defectuoso del trabajo, y pueden tener consecuencias psicológicas, físicas y sociales negativas, como el estrés relacionado con

el trabajo, agotamiento o depresión. Entre las principales causas que desencadena esta problemática tenemos cargas de trabajo excesivas, demandas contradictorias y falta de claridad de funciones, falta de participación en la toma de decisiones que inquietan al trabajador y inexactitud de influencia sobre la manera en que se realiza el trabajo, cambio organizativo gestionado inadecuadamente , interinidad laboral, comunicación infructífera, carencia de apoyo de la gerencia o colegas, acoso psicológico y sexual, violencia de terceros, etc (Gil-Monte 2012).

Al considerar las demandas del trabajo, es importante no confundir los riesgos psicosociales, como la carga de trabajo excesiva, con condiciones en las que, aunque sean estimulantes y, en ocasiones, desafiantes, existe un entorno laboral de apoyo en el que los trabajadores están bien capacitados y motivados para rendir al máximo de sus capacidades. Por ende, un buen ambiente psicosocial favorece el buen desempeño y desarrollo personal, así como el bienestar mental y físico de los trabajadores(Meliá et al. 2006).

Los trabajadores experimentan estrés cuando las demandas de su trabajo son excesivas y mayores que su capacidad para afrontarlas. Además de los problemas de salud mental, los trabajadores que sufren estrés prolongado pueden desarrollar graves problemas de salud física, como enfermedades cardiovasculares o problemas musculoesqueléticos (Jiménez y León 2010).

Para la organización, los efectos negativos incluyen un rendimiento general deficiente del negocio, aumento del ausentismo y el presentismo (trabajadores que se presentan a trabajar cuando están enfermos y no pueden funcionar de manera efectiva) y aumento de las tasas de accidentes y lesiones. Las ausencias tienden a ser más largas que las que surgen por otras causas y el estrés relacionado con el trabajo puede contribuir a aumentar las tasas de jubilación anticipada. Las estimaciones del coste para las empresas

y la sociedad son importantes y ascienden a miles de millones de euros a nivel nacional (Gil-Monte 2012).

Las empresas comerciales tienen un papel fundamental en la economía del país puesto que aportan significativamente en el comercio de productos y la satisfacción de necesidades de millones de ecuatorianos, sin embargo, esta línea de negocio no está deslindada de posibilidad de sufrir enfermedades ocupacionales o accidentes laborales.

Los accidentes que se pueden presentar dentro de los entornos laborales pueden ser consecuencia de diferentes factores y uno de ellos es la carencia de bienestar psicosocial, relacionado a diferentes consecuencias familiares, personales y sociales.

Baja esta perspectiva la identificación de riesgo psicosociales en las empresas permiten evitar diferentes accidentes o enfermedades ocupacionales, así como la mejora en los entornos laborales y la calidad de vida de los trabajadores

CITRO NAOS es una empresa dedicada a comercializar productos de diversa índole y sus trabajadores continuamente se encuentra laborando bajo presión puesto que tiene una cartera de cliente demandante y deben trabajar con rapidez y agilidad, ha esto se le suma el constante trato a sin número de usuarios que en mucho de los casos no tiene la mejor actitud con el vendedor. Por esta razón la presente investigación tiene como fin evaluar todos los riesgos psicosociales para proponer recomendaciones de mejora que permitan mejorar y garantizar el bienestar mental de los colaboradores de CITRO NAOS.

1.1.1.2.Pronóstico

La carencia de identificación de factores psicosociales y la consecuencia en las funciones diarias de los trabajadores puede ocasionar una disminución considerable en la productividad de la organización, incremento de accidentes o enfermedades laborales lo cual generaría pérdidas económicas, daños a terceros, daños en la imagen corporativa y bienestar individual de trabajadores.

1.1.1.3. Control de pronóstico

Después de haber identificado y evaluado los factores psicosociales que afectan a los colaboradores de la Organización CITRO NAOS se podrá proponer un plan de acción enfocado a cuidar la salud mental y física de los trabajadores, mejorando el ambiente laboral, niveles de productividad y rendimiento individual y colectivo.

1.1.2. Objetivo general

Evaluar los factores de riesgo psicosocial y los niveles de estrés de los trabajadores de la comercializadora CITRO-NAOS mediante la metodología FPSICO 4.1 y la escala sintomática de Seppo Aro, proponiendo estrategias de intervención y mejora.

Objetivos específicos

- Definir el perfil sociodemográfico de los trabajadores de la comercializadora CITRO-NAOS.
- Identificar los factores psicosociales de riesgo que afectan a los trabajadores de la comercializadora CITRO-NAOS mediante la metodología FPSICO 4.1.
- Evaluar posibles los niveles de estrés de los trabajadores de la comercializadora CITRO NAOS a través de la escala sintomática de Seppo Aro.
- Proponer estrategias de mejora a través de un plan de acción correctivo que permita disminuir el impacto de los factores hallados.

1.1.3. Justificación

A nivel organizacional, el impacto de los riesgos psicosociales se puede ver en una alta rotación de personal, aumento del ausentismo, reducción del rendimiento laboral (presentismo), quejas de los clientes, disminución de la satisfacción y la moral de los empleados y cambios en el comportamiento de los trabajadores, incluida la falta de compromiso en el trabajo, evitando trabajar con otros en un equipo y conflictos frecuentes con los demás (Sobrino Almagro 2020).

Para mantener alto el valor del capital humano, los empleadores deben garantizar el bienestar psicológico de sus empleados mediante la creación de un entorno de trabajo saludable que mitigue y prevenga los riesgos psicosociales. Este proceso se lo inicia con la identificación de aquellos riesgos psicosociales para posterior análisis y corrección. Por ende, la presente investigación es de vital importancia puesto que le permitirá a la empresa tener un análisis preliminar referente a la situación de riesgos psicosociales, además del diseño de un plan de control que le permitirá corregir los riesgos encontrados. Además, es importante recalcar que el presente estudio sería el primer análisis de riesgos psicosociales en CITRO-NAOS puesto que nunca se ha hecho una evaluación de factores psicosociales a los empleados, aplicando una metodología nueva para esta organización pero que sin duda sera de gran valor.

En este estudio se realizó la evaluación de los factores de riesgo psicosociales a través del método FPSICO 4.1 y la Escala sintomática de Seppo Aro, el primero identifico los factores psicosociales y el segundo los niveles de estrés en los colaboradores de CITRO NAOS.

Después de la aplicación de los dos cuestionarios se analizó la magnitud de los factores y se presentó un plan de acción enfocado a disminuir la incidencia de los factores psicosociales identificados, además de dar cumplimiento con los siguientes cuerpos legales ecuatorianos a continuación reseñados:

Constitución de la República del Ecuador: Artículo 325, numeral 5:

“Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.”

Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decisión 584 de la Comunidad Andina de Naciones:

Capítulo III, artículo 11, literal b:

“Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódica, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos.”

Capítulo V, artículo 26:

“El empleador deberá tener en cuenta, en las evaluaciones del plan integral de prevención de riesgos, los factores de riesgo que pueden incidir en las funciones de procreación de los trabajadores, en particular por la exposición de los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, con el fin de adoptar las medidas preventivas necesarias.”

Decreto Ejecutivo 2393, Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de trabajo: Artículo 11:

“Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y el bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.”

La Resolución C.D 513 Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo: Artículo 55:

“Las empresas deberán implementar mecanismos de Prevención de Riesgos del Trabajo, como medio de cumplimiento obligatorio de las normas legales o reglamentarias, haciendo énfasis en lo referente a la acción técnica que incluye la identificación de peligros y factores de riesgo, medición de factores de riesgo, evaluación de factores de riesgo, control operativo integral vigilancia laboral y de salud, evaluaciones periódicas”.

Acuerdo ministerial 082. Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral, Artículo 9.

“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 deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto”

Capítulo 2 : Marco Teórico

2.1.Estado actual del conocimiento sobre el tema

El Instituto de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) (2022) define a los factores de riesgo psicosocial como: “condiciones presentes en la situación de trabajo, que están directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, el contenido del trabajo y el desempeño de la tarea, y que tienen la capacidad de influir en el desarrollo del trabajo y la salud en todas las áreas de trabajar. vida un empleado” (INSST, 2022).

Tal como lo menciona (Gualpa 2016) es su investigación titulada “Factores de riesgos psicosociales que inciden en carga mental a los colaboradores de una empresa de retail ubicada en Quito” uno de los limitantes dentro del desempeño del trabajador son los factores psicosociales, bajo esta perspectiva se utilizó la metodología FPSICO 4.1 para la identificación de factores psicosociales y método NASA TLS para evaluar el nivel de estrés mental. Los resultados más importantes establecen el factor de control, participación y carga de trabajo con mayor influencia. Finalmente, el autor propone un plan de mejora que incluye medidas correctoras que van desde pausas activas hasta medidas de renovación y programas preventivos de salud.

Asimismo, (Yáñez Santamaría 2022) en su trabajo de investigación “Evaluación de Riesgos Psicosociales en los Conductores de la compañía de transporte pesado Heavydycap Cia. Ltda ” se utilizó la metodología FPSICO 4.1. y el GHQ-12 para identificar la salud mental de los empleados. Los resultados mostraron que los riesgos más altos correspondían al tiempo de trabajo, la carga de trabajo, la participación/tutoría y las relaciones de apoyo social. Por otro lado, los resultados del GHQ-12 mostraron que los participantes se sienten angustiados emocionalmente y otra parte infelices o tristes.

Finalmente, se priorizan los riesgos identificados y se proponen medidas de mejora para cada uno, teniendo en cuenta la carga de trabajo y la gestión del tiempo.

2.2. Adopción de una perspectiva teórica

Factores psicosociales

Los factores psicosociales son aquellos que influyen en el comportamiento y las relaciones humanas. Estos factores pueden incluir el entorno, la cultura, las relaciones familiares y sociales, la educación y la experiencia de vida (Astudillo 2014). Estos afectan la forma de sentir de las personas. Pueden ser positivos o negativos, y afectar la salud mental, el bienestar y la calidad de vida (Álvarez et al. 2016).

Entorno laboral

El entorno laboral se refiere a la cultura, el clima, los valores y las prácticas en una organización. Afecta la forma en que las personas interactúan entre sí, su capacidad para alcanzar el éxito y su satisfacción con su trabajo (Barrios Casas y Paravic Klijn 2006). El entorno laboral incluye factores como el liderazgo, la comunicación, la retribución, la seguridad y la diversidad. Puede afectar el rendimiento, la motivación y la satisfacción de los empleados (Luceño Moreno et al. 2005)

Desempeño laboral

Considerado como la aportación de un trabajador para ejecutar y consumir las tareas asignadas. Esto incluye una combinación de habilidades técnicas, conocimientos y experiencia, así como la motivación, la actitud y la creatividad. El buen desempeño laboral es un indicador de la productividad de un trabajador y se mide generalmente a través de evaluaciones de desempeño (Aung, Santoso y Dodanwala 2023).

Clasificación de los factores psicosociales según INSSST

Tabla 2-1. Caracterización de los factores psicosociales.

Riesgos psicosociales	Definición
------------------------------	-------------------

Tiempo de trabajo	El tiempo de trabajo es el número de horas que una persona trabaja durante un período de tiempo determinado. El horario de trabajo también puede variar entre los días de la semana o los fines de semana.
Autonomía	Libertad de un trabajador para tomar decisiones y controlar su trabajo. Esto incluye el grado en que un trabajador puede elegir su propio horario, seleccionar proyectos y controlar su propio trabajo.
Carga de trabajo	El factor carga de trabajo hace referencia al volumen de trabajo que una persona debe realizar dentro de un período determinado. Esto puede incluir tareas relacionadas con la producción, el servicio al cliente, el mantenimiento, el desarrollo de productos y la administración. La carga de trabajo puede ser excesiva si se asignan demasiadas tareas a un trabajador, lo que puede resultar en un nivel excesivo de estrés y fatiga y una disminución en la productividad.
Demandas psicológicas	El factor demanda psicosocial hace referencia a los requisitos psicológicos de un trabajo. Estos requisitos pueden incluir la necesidad de tomar decisiones difíciles, trabajar bajo presión y lidiar con problemas complejos. Las demandas psicosociales también pueden incluir la necesidad de trabajar con otros y mantener un buen nivel de comunicación. Si la demanda psicosocial es excesiva, puede resultar en sentimientos de estrés, fatiga y ansiedad.

Variedad/ del trabajo	Contenido	Cantidad de tareas y actividades diferentes que un trabajador debe realizar a lo largo de un período de tiempo determinado. Esto puede incluir tareas relacionadas con la producción, el servicio al cliente, el mantenimiento, el desarrollo de productos y la administración.
Participación supervisión		El factor participación/supervisión hace referencia al grado en que los trabajadores participan en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo. Esto puede incluir la participación en el diseño de procesos, la implementación de mejoras y la solución de problemas. La participación/supervisión puede mejorar el desempeño de los trabajadores al sentirse más involucrados en su trabajo y puede aumentar la satisfacción y motivación.
Interés por trabajador/a Compensación	el/la /	El factor compensación hace referencia al salario y a los beneficios que reciben los trabajadores por su trabajo. Esto puede incluir salarios, bonificaciones, beneficios médicos, vacaciones pagadas y otros beneficios similares. La compensación adecuada puede mejorar el desempeño de los trabajadores y aumentar su motivación y satisfacción.
Desempeño de rol		Resultados de un trabajo en relación con los objetivos de la empresa. Esto puede incluir los resultados de ventas, el nivel de producción o el número de problemas resueltos. El desempeño del rol se usa para medir el éxito de un trabajador, así como para identificar problemas y mejorar el rendimiento.

Relaciones y apoyo social	El factor relaciones y apoyo social hace referencia al apoyo que reciben los empleados de los demás miembros de su equipo o departamento. Esto puede incluir el apoyo de compañeros de trabajo, el apoyo de supervisores y el apoyo de la dirección. Las relaciones y el apoyo social pueden mejorar el desempeño de los trabajadores al sentirse más conectados y motivados.
---------------------------	---

Fuente: INSST (2022)

Los factores psicosociales de una organización pueden influenciar directamente sobre el trabajador, vulnerando su integridad y salud. Según la Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales (OSALAN, 2014) menciona las siguientes consecuencias producto de la exposición a factores de riesgo psicosocial:

Tabla 2-2. Consecuencias de los factores de riesgo psicosociales.

Para la salud del trabajador	<p>Salud mental:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alteraciones a la conducta. • Alteraciones y desequilibrios emocionales. • Alteraciones de las capacidades cognitivas. <p>Salud física:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enfermedades cardiovasculares. • Alteraciones gastrointestinales. • Afecciones cutáneas.
Relacionales	Las consecuencias para las relaciones del trabajador pueden incluir aislamiento social, problemas en las relaciones con la familia y los amigos, problemas para establecer relaciones nuevas y conflictos interpersonales. Los trabajadores expuestos a un alto nivel de riesgos psicosociales también pueden experimentar problemas para comunicarse con

	eficacia y tener dificultades para establecer relaciones de apoyo.
Empresa	Las consecuencias para la empresa pueden incluir una disminución en la productividad, una disminución en la satisfacción del cliente, un aumento en el absentismo y una disminución en la lealtad de los empleados. También puede haber un aumento en los costos de seguros médicos y una disminución en la ventaja competitiva de la empresa.
Sociedad	Las consecuencias para la sociedad pueden incluir una mayor carga para el sistema de salud pública, un aumento en el desempleo y un aumento en el nivel de pobreza. También puede haber una disminución en la calidad de vida de los trabajadores, un aumento en la violencia laboral y una disminución en la satisfacción y la motivación de los trabajadores.

Fuente: OSALAN (2014).

2.3. Factores situacionales que inciden en factores psicosociales.

Tabla 2-3. Factores situacionales que afectan al vendedor

Factor	Descripción
Conflictos de roles	Un conflicto de roles es una situación en la que dos o más roles no se pueden desempeñar al mismo tiempo. Esto puede ocurrir cuando los trabajadores tienen roles incompatibles o cuando los roles solicitan demandas excesivas de los empleados. Por ejemplo, un trabajador puede tener un rol de asesoramiento en el que debe ofrecer asesoramiento a los clientes, pero también puede tener un rol de supervisión en el que debe supervisar el trabajo de

	<p>otros empleados. Estos dos roles pueden entrar en conflicto, ya que el trabajador no puede desempeñar ambos al mismo tiempo.</p>
--	---

Falta de apoyo social	<p>La falta de apoyo social se refiere a la carencia de conexiones y relaciones positivas entre los trabajadores. Esto puede incluir relaciones con compañeros de trabajo, supervisores y la dirección. La falta de apoyo social se puede manifestar en la falta de comunicación entre los trabajadores, la falta de colaboración y el aislamiento social. Esto puede tener un impacto negativo en la satisfacción de los trabajadores, el desempeño y la salud, el apoyo de la familia, los amigos y los compañeros de trabajo.</p>
------------------------------	--

Estresores físicos	<p>Los estresores físicos son factores físicos en el entorno laboral que pueden causar estrés y malestar en los trabajadores. Estos factores incluyen ruido excesivo, temperaturas extremas, iluminación inadecuada, vibraciones excesivas y productos químicos tóxicos. Estos factores pueden tener un impacto negativo en la salud y el bienestar de los trabajadores, así como en su desempeño.</p>
---------------------------	--

Fuente: OSALAN (2014).

2.4. Identificación y caracterización de variables

Tabla 2-4. Variables intervinientes

VARIABLES INTERVINIENTES		
		✓ Entre 25- 34 años
		✓ Entre 35-44 años

Variables sociodemográficas	Edad	✓ Entre 45-54 años
	Genero	✓ Femenino ✓ Masculino
	Estado civil	✓ Casado ✓ Soltero ✓ Viudo ✓ Unión Libre
Variables laborales	Antigüedad	✓ Menos de un año ✓ Un año ✓ Más de un año

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2-5. Variables dependientes e independientes

VARIABLES DEPENDIENTES E INDEPENDIENTES	
VARIABLE DEPENDIENTE (EFECTO – CONSECUENCIAS)	VARIABLE INDEPENDIENTE (CAUSAS)
Factores de riesgo psicosociales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiempo de trabajo ✓ Autonomía ✓ Carga de trabajo ✓ Demandas psicológicas ✓ Variedad/ contenido ✓ Participación/ supervisión ✓ Interés por el trabajador/ compensación ✓ Desempeño del rol ✓ Relaciones y apoyo social

Fuente: Elaboración propia

Capítulo 3 : Método

3.1. Nivel de estudio

La investigación es de tipo descriptivo transversal, la cual pretende evaluar los factores de riesgo psicosocial relacionados a las actividades comerciales de CITRO NAOS en un periodo de tiempo de cuatro meses, con el fin de proponer recomendaciones de mejora

3.2. Modalidad de investigación

La presente investigación es de campo, puesto que la obtención de datos se la realizó in situ mediante la aplicación presencial de las dos baterías de preguntas a cada uno de los colaboradores de la organización.

Para la aplicación de los métodos se realizó la encuesta en un espacio privado durante un lapso de 30 a 20 min, en donde se les explicaba cada una de las preguntas y se llenaban las respuestas en el programa FPISICO 4.1. y el formulario de google la encuesta de estrés laboral, esto con el objetivo de garantizar la comprensión del banco de preguntas, la confidencialidad de los resultados y el uso innecesario de papel.

Además, se utilizará investigación documental puesto que mediante la búsqueda de artículos científicos en bases de datos de alto impacto se podrá profundizar en los efectos y planes de acción para los factores identificados.

3.3. Método

La investigación utiliza el método inductivo deductivo puesto que parte desde el conocimiento general de la problemática a la identificación detallada de los factores psicosociales que afectan individualmente a cada trabajador.

3.4. Población y muestra

La población de este estudio corresponde por el total diez trabajadores de la empresa CITRO NAOS, los cuales deben cumplir los siguientes criterios e inclusión.

Criterios de inclusión:

- Trabajadores de cualquier género.
- Trabajadores del área comercial.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores que no deseen participar en el estudio.
- Personal del área administrativa

Todos los trabajadores cumplen los criterios de inclusión por ende la muestra de 10 personas se sigue manteniendo.

3.5. Selección del instrumento de investigación

Para el desarrollo de la investigación se utilizó dos instrumentos detallados a continuación.

FPSICO 4.1

El propósito de la metodología es evaluar condiciones psicosociales e identificar riesgos en las organizaciones. Su finalidad es brindar información para el diagnóstico psicosocial de la empresa o sus partes. Incluye varios apartados teóricos destinados a aportar información teórica y facilitar tareas de evaluación e intervención para unas condiciones psicosociales óptimas, así como proporcionar unas pautas básicas, condiciones para el uso de métodos para evitar sesgos en la recogida de datos e información necesaria para la interpretación de los mismos. datos obtenidos(Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) 2022).

Los resultados se presentan en dos formatos: por un lado, se presentan las probabilidades de riesgo junto con la media aritmética de los grupos analizados para cada factor (perfil de evaluación), y, por otro lado, el porcentaje de respuesta para cada variante analizada. grupo para cada pregunta (papel) respuesta. Para determinar el nivel de riesgo de la

empresa, se convirtió el puntaje de cada empleado en cada factor a un percentil para luego calcular el porcentaje de empleados pertenecientes a cada categoría.

La escala FPSICO consta de 86 ítems o preguntas agrupadas en 9 factores diferentes:

- Tiempo de trabajo.
- Autonomía.
- Carga de trabajo.
- Demandas psicológicas.
- Variedad/contenido del trabajo.
- Participación/supervisión.
- Interés por el trabajador/compensación.
- Desempeño de rol.
- Relaciones y apoyo social.

Escala sintomática de Seppo Aro

La Escala de Síntomas de Estrés de Seppo Aro (ESE) es un método sencillo creado en 1980, está constituido por 18 ítems que contemplan estados de estrés, psicosomáticos, emocionales o conativos. Mismos que son valorados con una escala del 0 al 3, siendo 1 raramente o nunca, 2 algunas veces, 3 frecuentes y 4 muy frecuentes. Por tal motivo los resultados fluctúan entre 0 y 54, siendo considerada una escala de 0-10 como estrés normal, de 10 a 12 como “tendencia al estrés” y puntuaciones mayores a 12 se considera como “estrés patológico” Este instrumento garantiza datos de validez confiable con un alfa de Cronbach de 0,88 (Cabascango Guaita 2021) .

Capítulo 4 : Resultados

4.1.Levantamiento de datos

Esta sección de la investigación detalla la tabulación de los resultados obtenidos a partir de los instrumentos utilizados, por un lado, el cuestionario FPSICO 4.1 para el análisis de los factores psicosociales y por otro la escala sintomática de Seppo Aro. Esta actividad se llevó a cabo bajo planificación previa y autorización de los administradores de la organización.

La aplicación de las herramientas se realizó el día 15 al 18 de enero del 2023 en las instalaciones del CITRO NAOS ubicadas en el cantón francisco de Orellana perteneciente a la provincia de Orellana.

4.1. Presentación y análisis de resultados

4.1.1. Análisis de resultados

A continuación, se detalla la tabulación de los datos obtenidos para cada una de las herramientas o cuestionarios.

4.1.1.1.Encuesta demográfica

4.1.1.2.FPSICO 4.1.

4.1.1.2.1. Datos sociodemográficos de la población.

Figura 4.1. Sexo de los encuestados



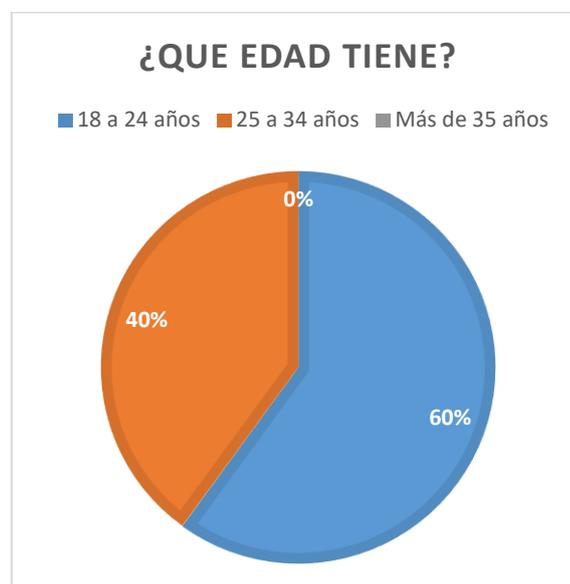
Fuente: FSICO 4.1. (2023)

Figura 4.2. Tiempo de dependencia con la organización



Fuente: FSICO 4.1. (2023)

Figura 4.3. Tiempo de dependencia con la organización



Fuente: FSICO 4.1. (2023)

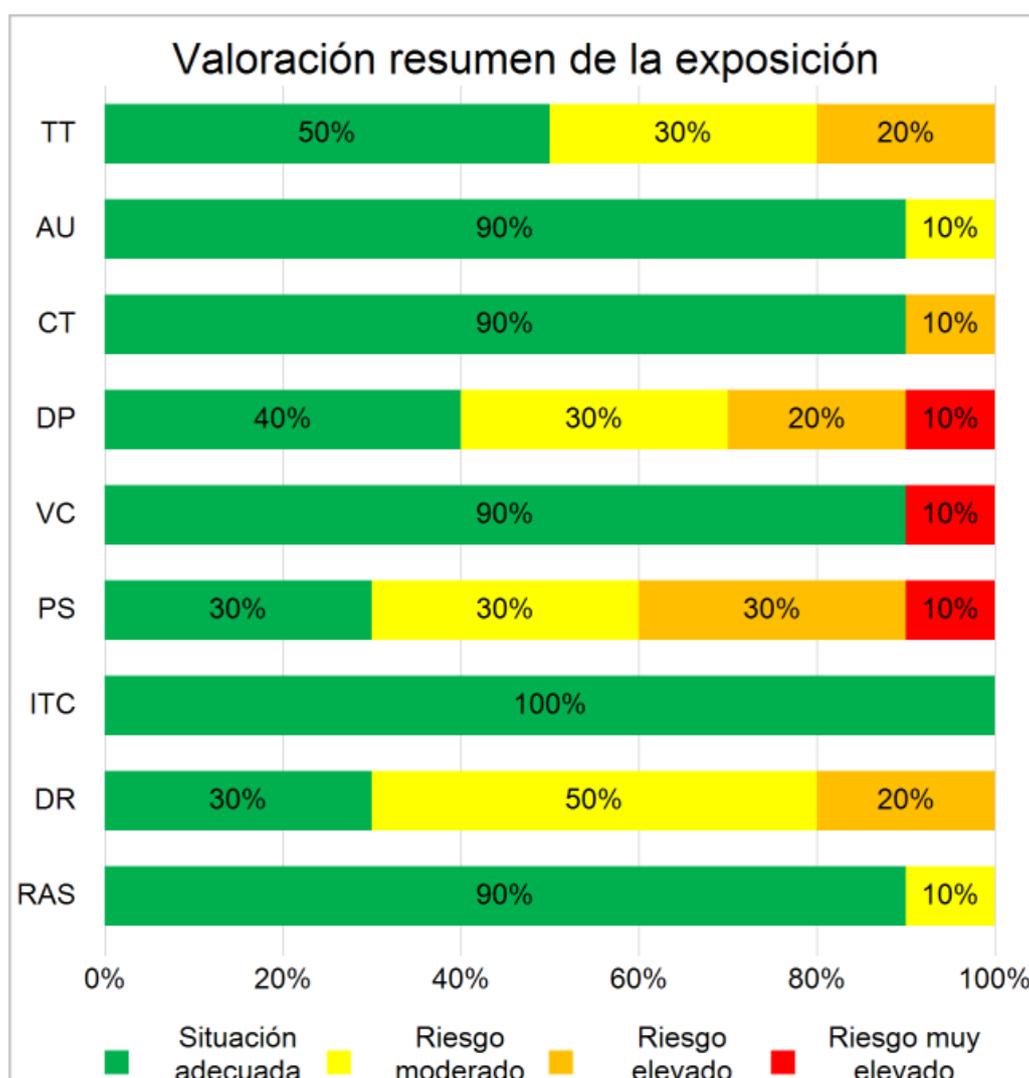
Del total de personas encuestadas 7 son mujeres y el 30 son hombres, por otro lado, de los 10 participantes 7 tiene menos de un año en la organización.

Respecto a las edades se evidencia que los trabajadores de CITRO NAOS en su mayoría son jóvenes y oscilan en edades entre los 18 y 34 años, ubicándose seis trabajadores en edades de 18 a 24 años y cuatro entre 25 a 34 años.

4.1.1.2.2. Valoración de la exposición a los factores de riesgo psicosocial.

En el siguiente apartado se describen los factores psicosociales que afectan a los trabajadores de CITRO NAOS, siendo las demandas psicológicas, variedad y contenido y participación y supervisión aquellas de mayor incidencia, tal como se menciona en la **Figura 4.4.**

Figura 4.4. Perfil Valorativo General de los Factores de riesgo Psicosocial

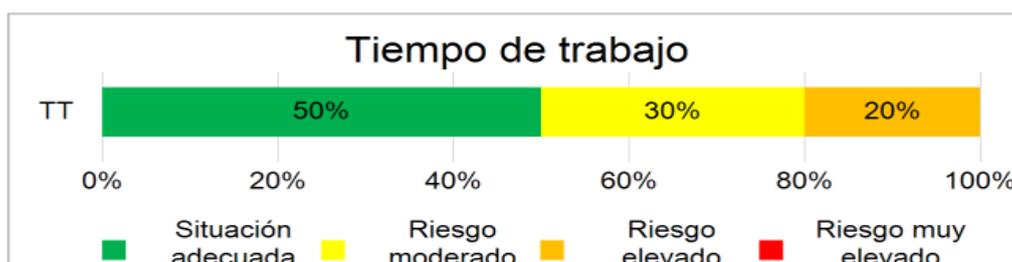


Fuente: FSICO 4.1. (2023)

4.1.1.2.2.1. Tiempo de trabajo

Describe el número de horas que una persona trabaja durante un período de tiempo determinado. El horario de trabajo también puede variar entre los días de la semana o los fines de semana.

Figura 4.5. Tiempo de trabajo



Fuente: FSICO 4.1. (2023)

Figura 4.6 Número de trabajadores por nivel de riesgo

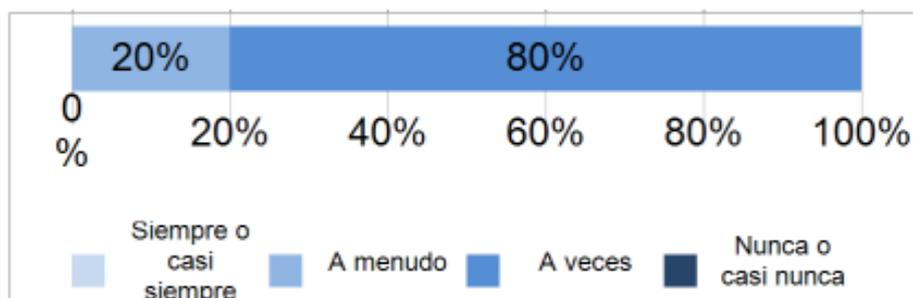
Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
5	3	2	0

Fuente: FSICO 4.1. (2023)

Respecto al aspecto de puesto de trabajo la mitad de los trabajadores se ubican dentro de una categoría de situación adecuada respecto al tiempo de descanso mientras que los 3 y 2 trabajadores restantes se encuentran en categoría de riesgo moderado y elevado consecutivamente. En consecuencia, podemos mencionar que la alta dirección ofrece la mayoría del tiempo los descansos pertinentes para el puesto de trabajo, con referencia las 2 personas que se encuentran es riesgo elevado se deberá realizar un análisis detallado de los tiempos de descanso establecidos.

La evaluación del tiempo de trabajo se hace a partir de los siguientes ítems de los que se adjunta el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa.

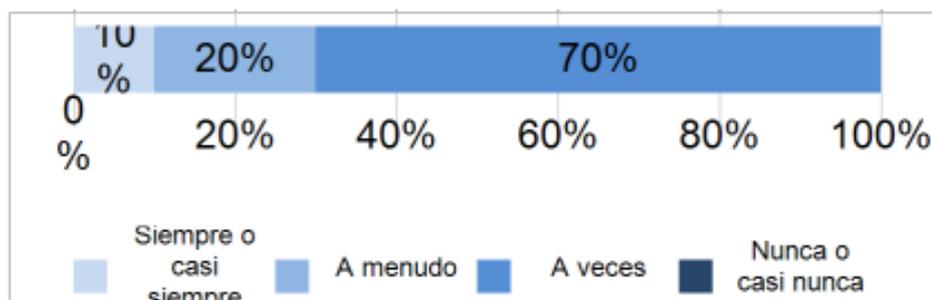
Pregunta 1: ¿Trabajas los sábados?

Figura 4.7. Pregunta 1

Fuente: FSICO 4.1. (2023)

Se puede evidenciar que 8 de los 10 trabajadores trabajan los días sábados y dos de ellos casi siempre, esto se debe a la alta demanda de comercio que hay los fines de semana y la rotación del personal, sin embargo, se debería realizar una reestructuración de turno para igualar las condiciones laborales de los colaboradores.

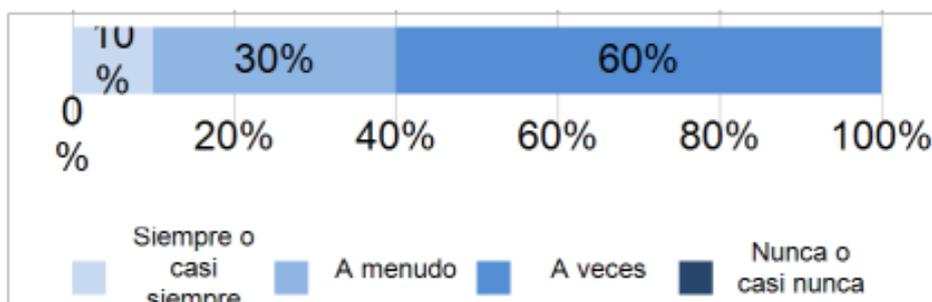
Pregunta 2: ¿Trabajas los domingos y festivos?

Figura 4.8. Pregunta 2

Fuente: FSICO 4.1. (2023)

La mayoría de los trabajadores labora a veces, a menudo o siempre los días domingos y festivos lo cual se debe a que estos días las familias tienen días de descanso y aprovechan para realizar las compras semanales o disfrutar los paseos familiares, por ende, para la organización CITRO NAOS son días propicios para la presentación y promoción de sus productos, lo cual propicia un mayor número de vendedores en la organización.

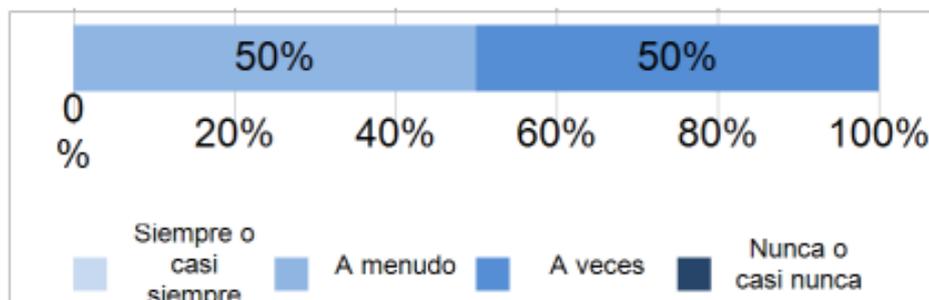
Pregunta 3: ¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?

Figura 4.9. Pregunta 5

Fuente: FSICO 4.1. (2023)

6 de los 10 participantes descansan las 48 horas correspondientes, 3 los hacen a menudo y 10 casi siempre. Esta diferencia de respuestas se debe a la diferencia de horarios lo cual propicia que algunas personas no descansen menos tiempos que otras.

Pregunta 6: ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horas de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?

Figura 4.10. Pregunta 6

Fuente: FSICO 4.1. (2023)

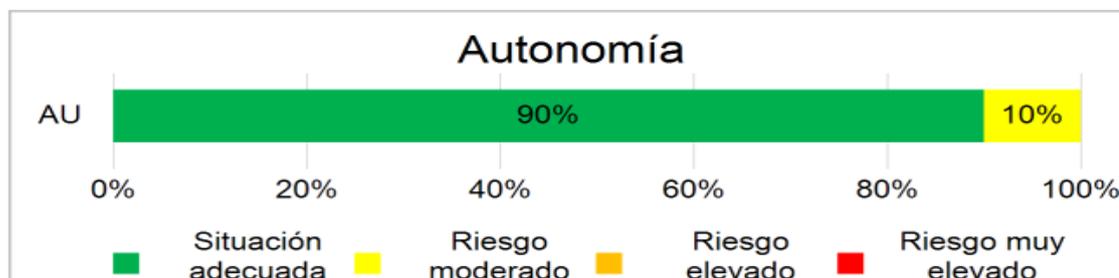
La mitad de los trabajadores compaginan su tiempo libre con sus amigos o familiares a veces y la otra mitad a menudo, puesto que al tener mayor demanda los días feriados o fines de semana a los trabajadores deben asistir a sus funciones en la organización.

4.1.1.2.2. Autonomía

De acuerdo con este factor, varios aspectos de las condiciones de trabajo están relacionados con la capacidad y oportunidad personal para administrar y utilizar.

Decisiones sobre la estructura temporal de las actividades laborales, así como sobre los flujos de trabajo y las condiciones organizativas.

Figura 4.11. Autonomía



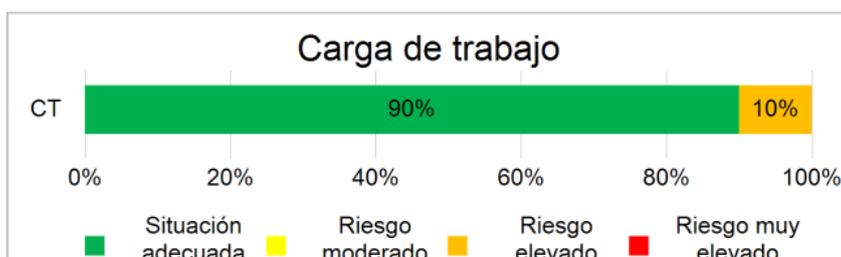
Fuente: FSICO 4.1. (2023)

Según los datos obtenidos del aspecto autonomía 9 de los 10 se encuentran en una situación adecuada, por ende, se puede mencionar que los trabajadores tienen la libertad de poder escoger la metodología, forma y tiempo de como desarrollan las actividades dentro de sus actividades diarias, de esta forma el trabajo diario es cómodo y se acopla a las necesidades del trabajador.

4.1.1.2.2.3. Carga de trabajo

Este factor comprende las demandas laborales que enfrentan los empleados, es decir, grado de movilización a través de la carga de trabajo. Las demandas de las actividades laborales deben cumplirse independientemente del tipo de carga de trabajo (cognitiva o emocional).

Figura 4.12. Carga de trabajo



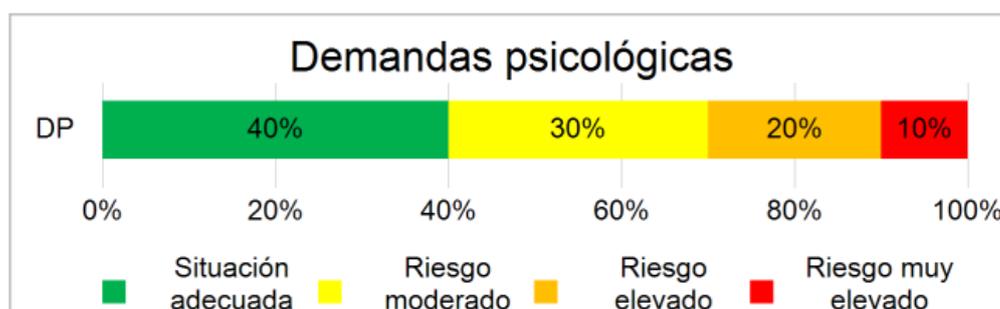
Fuente: FSICO 4.1. (2023)

Según los datos obtenidos del aspecto carga de trabajo 9 de los 10 se encuentran en una situación adecuada, por ende, se puede mencionar que la cantidad de trabajo correspondiente al tiempo destinado en la mayoría de los casos es el adecuado, lo cual propicia que la presión de trabajo no aumente y el trabajador pueda realizar sus actividades con tranquilidad.

4.1.1.2.2.4. Demandas psicológicas

Las necesidades psicológicas se refieren a la naturaleza de las diversas necesidades que deben satisfacerse en el trabajo. Tal solicitud suele ser cognitivos y emocionales.

Figura 4.13. Demanda psicológica



Fuente: FSICO 4.1. (2023)

Figura 4.14. Número de trabajadores por cada nivel de riesgo.

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
4	3	2	1

Fuente: FSICO 4.1. (2023)

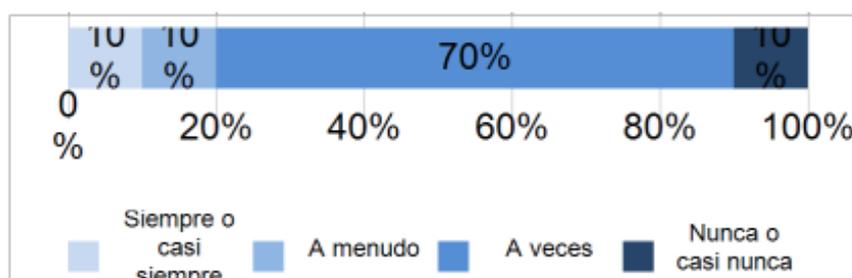
En relación con el factor de demandas psicosociales se evidencia un nivel de riesgo elevado para 1 de las 10 personas encuestadas, mientras que 2 presentan riesgo elevado, 3 moderado y 4 adecuado. Por ende, se puede establecer que los empleados de CITRO NAOS están expuestos frecuentemente a factores emocionales que pueden influenciar en el desarrollo de sus actividades. Al estar constantemente en contacto con los clientes al

momento de vender sus emisiones deben estar camufladas puesto que al cliente deben atenderlo con la mejor actitud posible.

La evaluación de demandas psicológicas se recoge en dos grandes bloques a partir de los siguientes 9 ítem de los que se adjuntan el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa.

Pregunta 33a: En qué medida tu trabajo requiere: aprender cosa o metodos nuevos.

Figura 4.15. Pregunta 33a

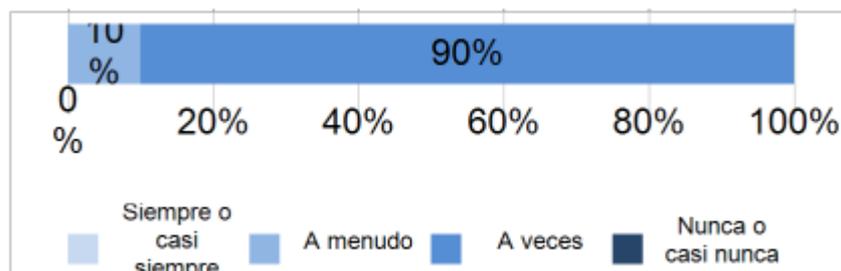


Fuente: FSICO 4.1. (2023)

7 de los 10 empleados consideran que su trabajo requiere aprender metodos nuevos a veces, 1 a menudo y 1 siempre, esto se debe al constante flujo de personas que se atiende todos los días, por ende, se necesita de diferentes habilidades para poder interactuar con los diferentes tipos de clientes.

Pregunte 33b: En qué medida tu trabajo requiere: adaptarse a nuevas situaciones

Figura 4.16. Pregunta 33b.

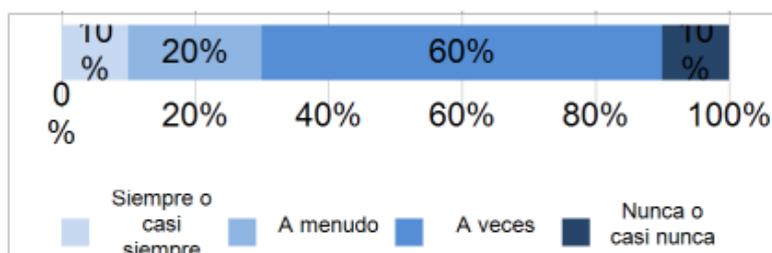


Fuente: FSICO 4.1. (2023)

La mayoría de trabajadores (9) consideran que a veces es necesario adaptar a nuevas situaciones puesto que continuamente se presta servicios a diferentes tipos de clientes lo cual propicia la adaptación del servicio al tipo del cliente.

Pregunta 33c. En qué medida tu trabajo requiere: tomar iniciativas

Figura 4.17. Pregunta 33c.

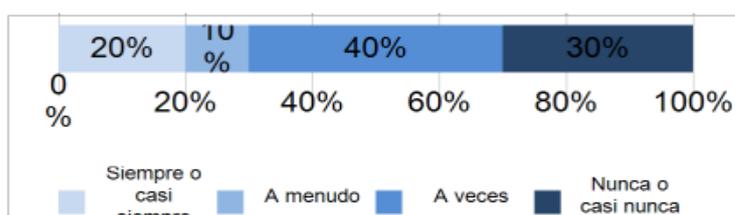


Fuente: FSICO 4.1. (2023)

1 de los encuestados menciona que nunca se requiere tomar iniciativa dentro de las labores de venta, mientras que 6 afirman que se lo hace a veces, 2 a menudo y 1 siempre. Por ende, se puede concluir que ese 10% son colaboradores que no se encuentran motivados y no buscan generar valor añadido a su trabajo, ha diferencia del 10% o 20% que toman la iniciativa siempre o a menudo. Es importante mencionar que el arte de vender a más de escuchar al cliente también es importante hacerlo sentir valorado y atendido, de aquí la importancia de tomar iniciativa respecto a la presentación de productos diferentes que pueden ser más funcionales y pueden generar un mayor gusto o satisfacción de sus necesidades.

Pregunta 33d. En qué medida tu trabajo requiere: tener buena memoria

Figura 4.18. Pregunta 33d.

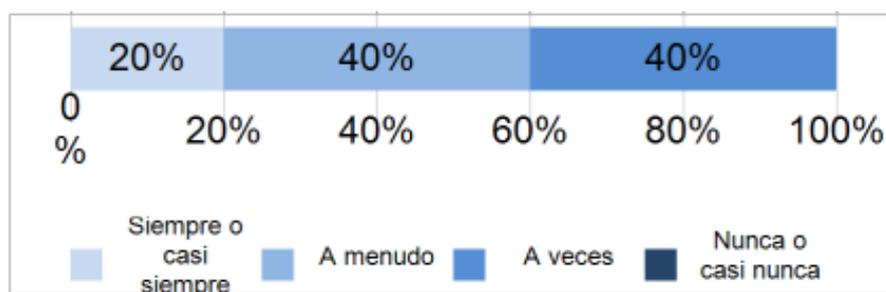


Fuente: FSICO 4.1. (2023)

Saber vender es saber escuchar, por ende, es de vital importancia recordar los datos del cliente, escuchar con atención sus necesidades para así poder satisfacerlas. Respecto a los resultados se puede evidenciar que 3 de los trabajadores no escuchan con atención y no retienen la información del cliente por ende consideran que nunca se requiere tener buena memoria, a diferencia de las 4 personas que consideran que a veces se debe tener buena memoria, 1 a menudo y 2 casi siempre.

Pregunta 33e. En qué medida tu trabajo requiere: ser creativo.

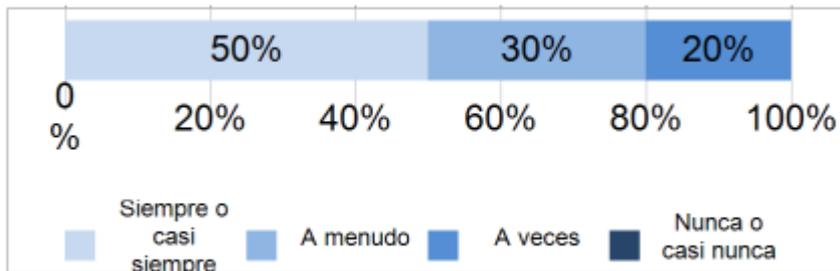
Figura 4.19. Pregunta 33e



Fuente: FSICO 4.1. (2023)

La creatividad es importante para la estibamiento de productos y la promoción de estos. Según los datos evidenciados gran parte de los empleados consideran que a veces (4 personas), a menudo (4 personas) se debe ser creativo y solo una minoría (2 personas) consideran a la creatividad como una característica a tener en cuenta siempre. Por consecuente se evidencia que los colaboradores de CITRO NAOS tiene un estilo de venta común y repetitivo lo cual se debe mejorar.

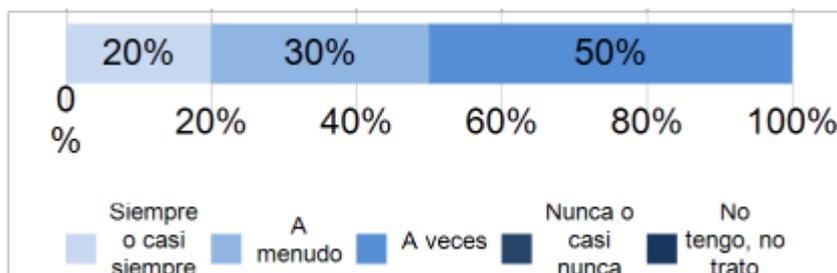
Pregunta 33f: En qué medida tu trabajo requiere: tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes.)

Figura 4.20. Pregunta 33f

Fuente: FSICO 4.1. (2023)

5 d los 10 encuestados consideran que siempre se trata con personas que no están empleadas en CITRO NAOS mientras que 3 personas a menudo y 2 a veces. La variación de estos resultados es producto de la diferencia de actividades que tiene los trabajadores, a pesar de que todos son considerados como vendedores algunos de ellos pasan mayor tiempo en perchar arreglando la mercadería.

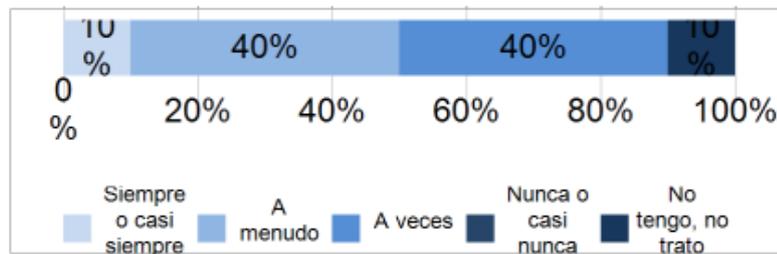
Pregunta 33a: En tu trabajo, ¿con que frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus superiores jerárquicos

Figura 4.21. Pregunta 34a.

Fuente: FSICO 4.1. (2023)

Los resultados muestran que 5 de las 10 personas a veces deben ocultar sus emociones a sus superiores, 3 a menudo y 2 siempre. En conclusión, los trabajadores se sienten retraídos en su mayoría, lo cual propicia que dentro de las actividades laborales oculten sus emisiones y se concentren en sus labores.

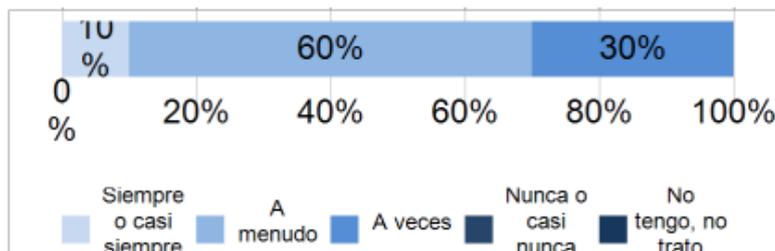
Pregunta 34b: En tu trabajo, ¿con que frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos antes...? Tus subordinados.

Figura 4.22. Pregunta 34b

Fuente: FSICO 4.1. (2023)

Los resultados muestran que 1 de las 10 personas nunca, 4 a veces, 4 a menudo y 1 siempre deben ocultar sus emociones a sus subordinados. En conclusión, los trabajadores no exteriorizan sus emociones y se concentran en sus actividades diarias, sin embargo, eso puede ser un problema porque podría generar estrés, ansiedad o tristeza.

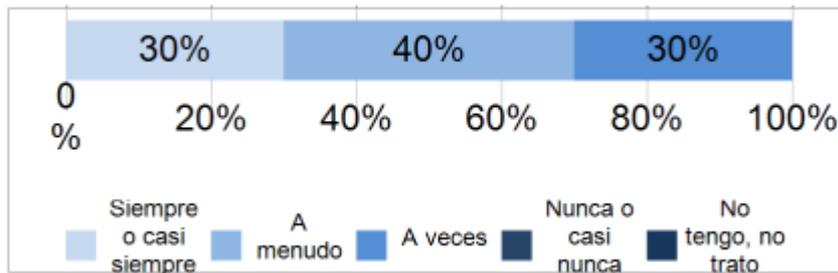
Pregunta 34c: En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus compañeros de trabajo.

Figura 4.23. Pregunta 34c.

Fuente: FSICO 4.1. (2023)

Los resultados muestran que 3 de las 10 personas a veces, 6 a menudo y 1 siempre deben ocultar sus emociones a sus compañeros de trabajo. En conclusión, los trabajadores no exteriorizan sus emociones y se concentran en sus actividades diarias, sin embargo, eso puede ser un problema porque podría generar estrés, ansiedad o tristeza.

Pregunta 34d: En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Personas que no están empleadas en la empresa.

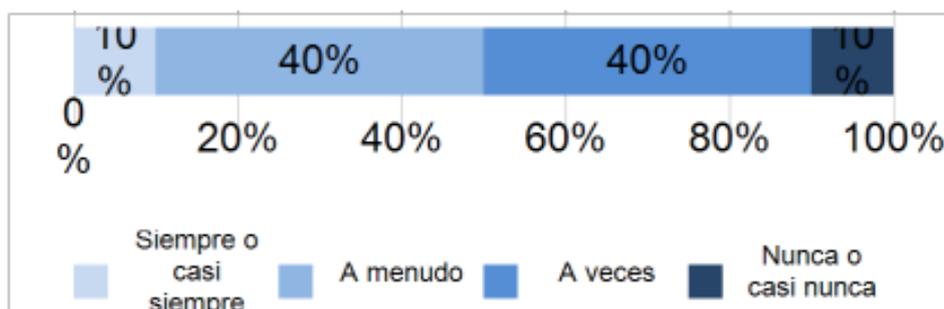
Figura 4.24. Pregunta 34d.

Fuente: FSICO 4.1. (2023)

Los resultados muestran que 3 de las 10 personas veces, 4 a menudo y 3 siempre deben ocultar sus emociones a personas que no estén empleadas en la empresa. En conclusión, los trabajadores no exteriorizan sus emociones, lo cual es un factor importante en la atención al cliente puesto que él debe ser atendido con el mejor de los ánimos sin embargo esto puede generar un conflicto para el trabajador ya que al estar emocionalmente mal puede ser difícil camuflar esas emociones y brindarle una actitud amigable y feliz al cliente.

La mayoría del tiempo el vendedor constantemente esta interactuando con una gran cantidad de personas lo cual obliga a tener al vendedor en excelentes condiciones para así ofrecer un servicio de calidad y con calidez, pero si el empleado se encuentra preocupado, triste, ansioso o presente alguna emoción o sentimiento que no aporte al servicio de venta se vuelve un problema para la organización, mismo que debe ser tratado y solventado, puesto que como organización se debe buscar mejorar el ambiente laboral del colaborador y ofrecerles todas las herramientas y apoyo para que pueda desarrollar sus actividades en las mejores condiciones posibles.

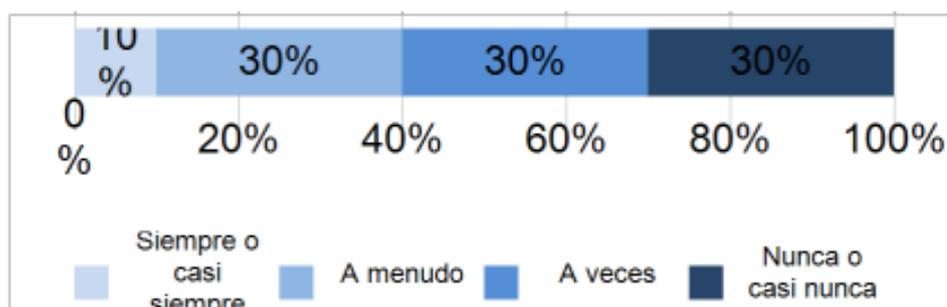
Pregunta 35. Por el tipo de trabajo que tienes ¿estas expuesto/a situaciones que afectan emocionalmente?

Figura 4.25. Pregunta 35

Fuente: FSICO 4.1. (2023)

Los resultados muestran que 1 persona considera estar expuesto a situaciones que le afectan emocionalmente, 4 a veces, 4 a menudo y 1 siempre, lo cual es congruente con el tipo de actividad que desarrollan porque al estar constantemente tratando con personas estas pueden tener comportamientos negativos que pueden desanimar al vendedor o hacerlo sentir incomodo e irritado.

Pregunta 36: ¿Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc....)

Figura 4.26. Pregunta 36.

Fuente: FSICO 4.1. (2023)

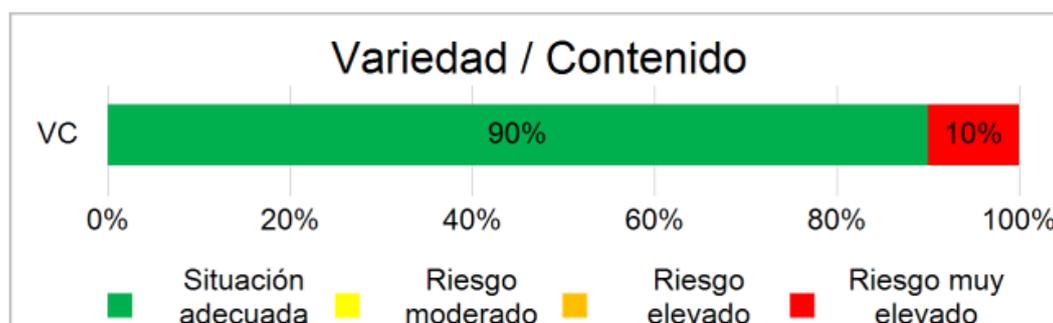
3 de las 10 personas encuestadas afirman que nunca o casi nunca se espera que den respuesta a problemas emocionales o personales de sus clientes externos, mientras que 6 opina que lo hacen a veces, 3 a menudo y uno siempre o casi siempre. Esto es congruente con el tipo de actividad puesto que algunas veces el cliente es un ente que exterioriza sus

emisiones si se encuentra cómodo, genera un vínculo con el vendedor y puede llegar a plantearse una conversación personal que involucre la opinión del vendedor como apoyo o motivación.

4.1.1.2.2.5. Variedad/Contenido

Este factor incluye la sensación de que el trabajo en sí es significativo y útil para el empleado, el colectivo. También es reconocido y valorado por la empresa y la sociedad en general y les da a los empleados un significado más allá de ellos mismos.

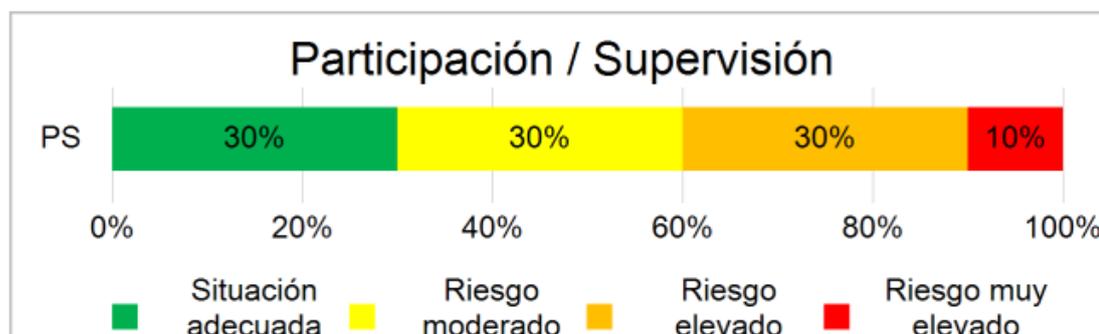
Figura 4.27. Variedad y contenido



Fuente: FSICO 4.1. (2023)

Respecto al favor variedad/contenido la mayoría de los empleados están dentro del rango de situación adecuada y solo 1 de los encuestados se encuentra dentro del riesgo elevado, por ende, este trabajador es susceptible a sentir que su trabajo es monótono lo cual puede direccionar a una disminución de la motivación para desarrollar sus actividades laborales.

Figura 4.28. Participación y supervisión



Fuente: FSICO 4.1. (2023)

Figura 4.29. Medidas de tendencia central

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	28,80	7,79	29,00

Fuente: FSICO 4.1. (2023)

Referente al aspecto de participación/supervisión se evidencia que 3 personas se encuentran dentro de la categoría situación adecuada, riesgo moderado y riesgo elevado y solo una de ellas pertenece se al riesgo elevado. Por lo cual se puede mencionar que en su gran mayoría los empleados no se sientes tomados en consideración para la toma de decisiones y no siente que su trabajo es apreciado por los grupos de interés (compañeros, familia o supervisor)

La evaluación de participación/supervisión se hace a partir de los siguientes ítems de los que se adjunta el porcentaje de respuesta dadas a cada pregunta y el grafico que lo representa.

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

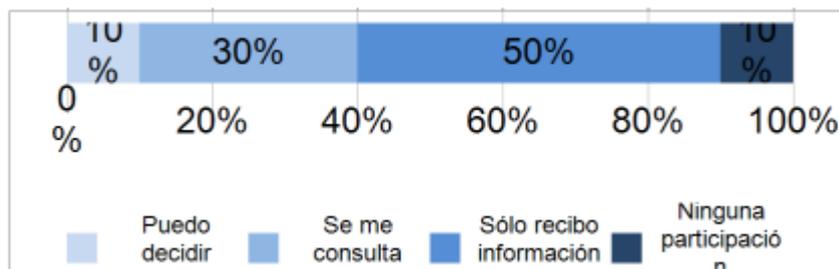
Figura 4.30. Pregunta 11a

Fuente: FSICO 4.1. (2023)

La mitad de los empleados solo reciben información cuando se realiza algún cambio n equipos y materiales mientras que la otra mitad se le consulta, lo cual puede generar un problema de inconformidad puesto que se está tomando en consideración la opinión de solo el 50% de los trabajadores.

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

Figura 4.31. Pregunta 11b.

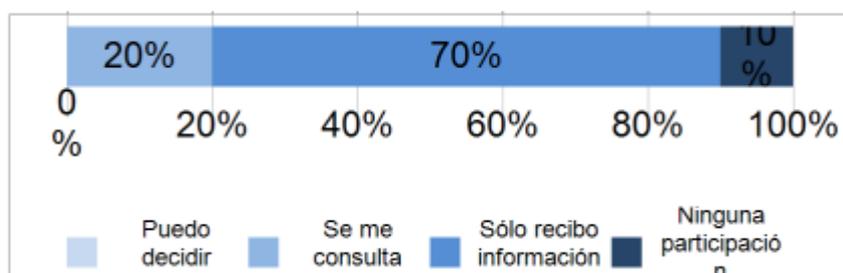


Fuente: FSICO 4.1. (2023)

La mitad de los empleados solo reciben información cuando se realiza algún cambio en la manera de trabajar, mientras que 1 persona opina que no participa, 3 si se les consulta y puede decidir, lo cual puede generar un problema de inconformidad puesto que se está tomando en consideración la opinión de solo el 30% de los trabajadores, al 50% se le informa y al 10% no se lo toma en consideración.

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

Figura 4.32. Pregunta 11c



Fuente: FSICO 4.1. (2023)

7 de los 10 empleados solo reciben información cuando se realiza un lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios, mientras que 1 persona opina que no participa, 2 si se les consulta, lo cual puede generar un problema de inconformidad puesto que no

se está considerando la opinión de un 10% propiciando si sentimientos de rechazo o favoritismos.

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

Figura 4.33. Pregunta 11d.



Fuente: FSICO 4.1. (2023)

El 70% de los trabajadores menciona que solo reciben información cuando se reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo y al 30% restante se le consulta, por ende, se puede evidenciar preferencia con algunos trabajadores lo cual puede generar un conflicto respecto a favoritismos entre colaboradores.

Pregunta 11e: Que nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: cambio en la dirección o entre sus superiores.

Figura 4.34. Pregunta 12c

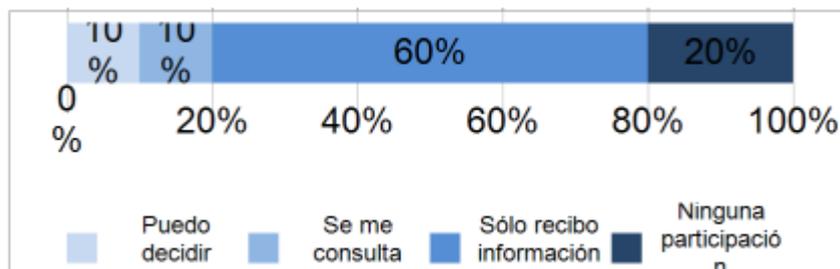


Fuente: FSICO 4.1. (2023)

El 70% de los trabajadores menciona que solo reciben información cuando se realiza un cambio en la dirección o entre sus superiores, al 20% restante no participa y el 10% puede decidir, por ende, se puede evidenciar preferencia con algunos trabajadores lo cual puede generar un conflicto respecto a favoritismos entre colaboradores.

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

Figura 4.35. Pregunta 11f.



Fuente: FSICO 4.1. (2023)

El 60% de los trabajadores menciona que solo reciben información cuando se contrata o incorpora nuevos empleados, al 20% restante no participa, 10% puede decidir y 10% se le consulta, por ende, se puede evidenciar preferencia con algunos trabajadores lo cual puede generar un conflicto respecto a favoritismos entre colaboradores.

Pregunta 11g: Que nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: elaboración de las normas de trabajo.

Figura 4.36. Pregunta 11g



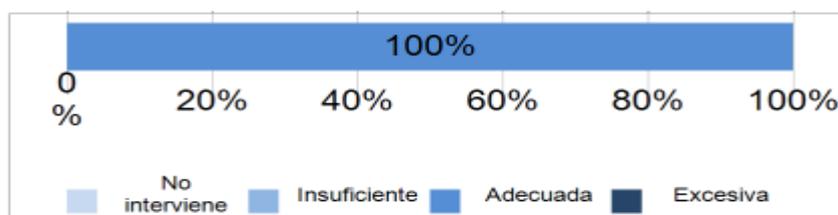
Fuente: FSICO 4.1. (2023)

El 70% de los trabajadores menciona que solo reciben información cuando se elaboran las normas de trabajo, al 10% restante no participa y 20% se le consulta, por ende, se puede evidenciar preferencia con algunos trabajadores lo cual puede generar un conflicto respecto a favoritismos entre colaboradores. Es importante resaltar que las normas de

trabajo se deben realizar en conjunto con los trabajadores a fin de poder conocer sus necesidades y acoplarlas a la organización.

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

Figura 4.37. Pregunta 12a

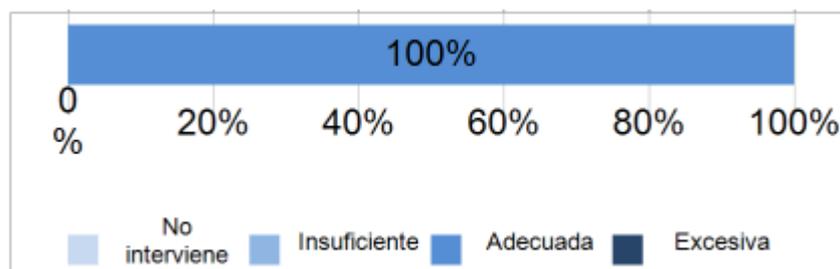


Fuente: FSICO 4.1. (2023)

El total de encuestados se encuentran satisfechos respecto al método para realizar el trabajo. Lo cual representa un factor positivo en la realización diaria de actividades.

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

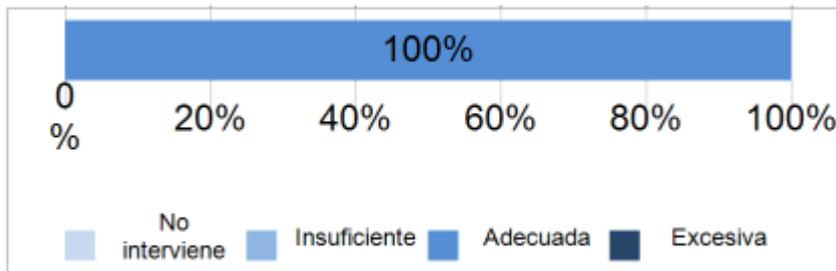
Figura 4.38. Pregunta 12c



Fuente: FSICO 4.1. (2023)

El total de encuestados se encuentran satisfechos respecto a la planificación para realizar el trabajo. Lo cual representa un factor positivo en la realización diaria de actividades.

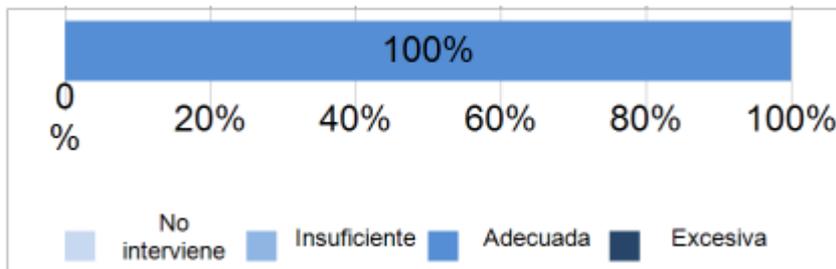
Pregunta 12c: ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El ritmo de trabajo

Figura 4.39. Pregunta 12c

Fuente: FSICO 4.1. (2023)

El total de encuestados se encuentran satisfechos respecto al ritmo de trabajo. Lo cual representa un factor positivo en la realización diaria de actividades, puesto que se demuestra que el trabajador puede realizar las tareas a su ritmo sin presiones respecto al tiempo.

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

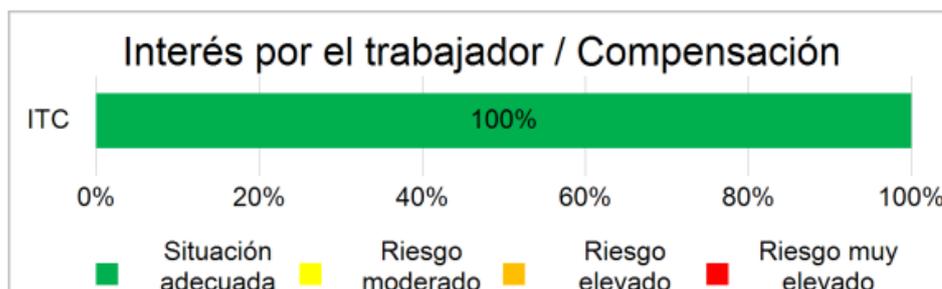
Figura 4.40. Pregunta 12d

Fuente: FSICO 4.1. (2023)

El total de encuestados se encuentran satisfechos respecto a la calidad del trabajo realizado. Lo cual representa un factor positivo en la realización diaria de actividades.

4.1.1.2.2.6. Interés por el trabajador/Compensación

Se refiere al grado en que una empresa muestra preocupación personal y de largo plazo. Estos temas se reflejan en oportunidades de promoción, formación y desarrollo profesional.

Figura 4.41. Interés por trabajador/compensación

Fuente: FSICO 4.1. (2023)

Dentro de esta categoría se evidencia satisfacción por parte de los empleados, puesto que todos los entrevistados se encuentran dentro de la categoría de situación adecuada.

La evaluación de interés por el trabajo/ compensación se hace a partir de los siguientes ítems de los que se adjuntan el porcentaje de respuesta dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

4.1.1.2.2.7. Desempeño de rol

Este factor tiene en cuenta los posibles problemas derivados de la definición de cada tarea laboral.

Figura 4.42. Desempeño del rol

Fuente: FSICO 4.1. (2023)

Figura 4.43. Número de trabajadores en cada nivel del riesgo.

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
3	5	2	0

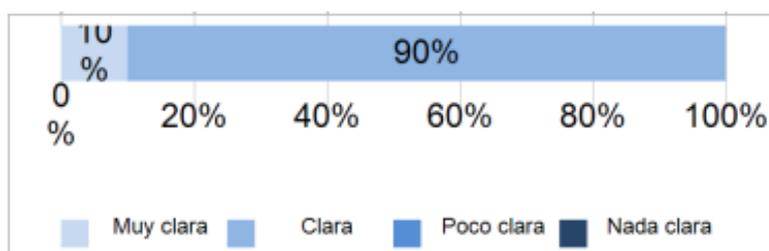
Fuente: FSICO 4.1. (2023)

Este aspecto describe que el factor de desempeño del rol se encuentra entre la situación adecuada con un total de 3 personas, riesgo moderado con 5 personas y riesgo elevados con dos personas. Por lo cual se puede evidenciar que las indicaciones, métodos de trabajo, descripción de actividades no son las adecuadas para el desempeño del trabajador y se pueden buscar alternativas para mejorar las líneas de supervisión que se encargan de la gestión de actividades.

La evaluación de desempeño de rol se hace a partir de los siguientes ítems de los que se adjunta el porcentaje de respuesta dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

Pregunta 14a: Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)

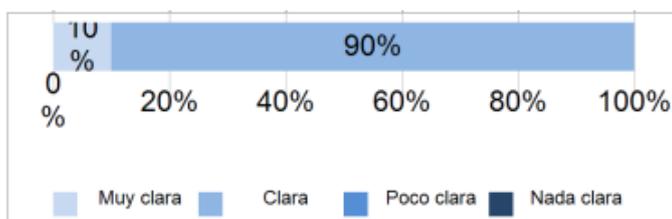
Figura 4.44. Pregunta 14a.



Fuente: FSICO 4.1. (2023)

La mayoría de los trabajadores (9 personas) consideran la información de los que deben de hacer clara y 1 la considera muy clara por ende el trabajador conoce sus funciones y competencias puede desempeñar sus roles con tranquilidad.

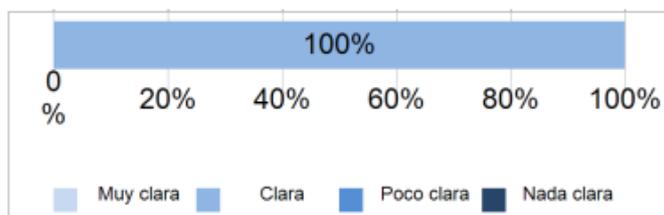
Pregunta 14b: Para realizar tú trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Como debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimiento de trabajo).

Figura 4.45. Pregunta 14b.

Fuente: FSICO 4.1. (2023)

La mayoría de los trabajadores (9 personas) consideran que el método por el cual desarrollan sus actividades es claro y 1 la considera muy clara por ende el trabajador conoce sus funciones y competencias puede desempeñar sus roles con tranquilidad.

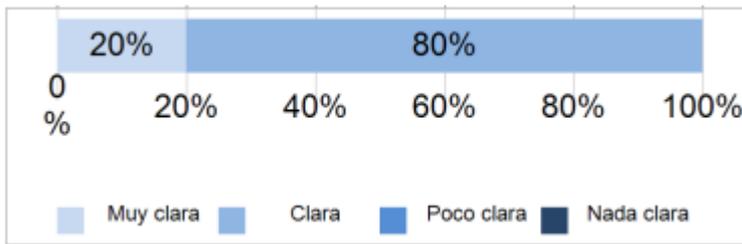
Pregunta 14c: Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La cantidad de trabajo que se espera que hagas.

Figura 4.46. Preguntas 14c.

Fuente: FSICO 4.1. (2023)

El total de encuestados se encuentran satisfechos respecto a la cantidad de trabajo que se espera que haga. Lo cual representa un factor positivo en la realización diaria de actividades.

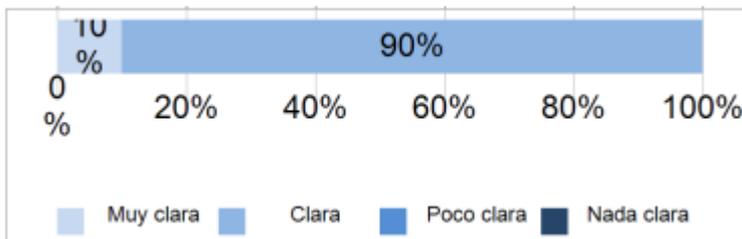
Pregunta 14d: Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La calidad del trabajo que se espera que hagas.

Figura 4.47. Pregunta 14d

Fuente: FSICO 4.1. (2023)

La mayoría de trabajadores (8 personas) consideran que la calidad del trabajo que se espera que se haga es clara y 1 la considera muy clara por ende el trabajador conoce el estándar de calidad al que debe llegar en el servicio.

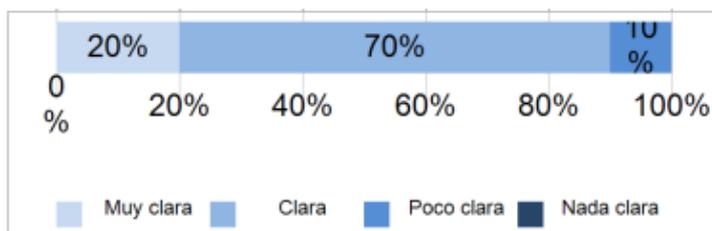
Pregunta 14e: Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? El tiempo para realizar el trabajo.

Figura 4.48. Pregunta 14e.

Fuente: FSICO 4.1. (2023)

La mayoría de los trabajadores (9 personas) consideran que la información respecto al tiempo en el que hay que realizar el trabajo es claro y 1 la considera muy claro.

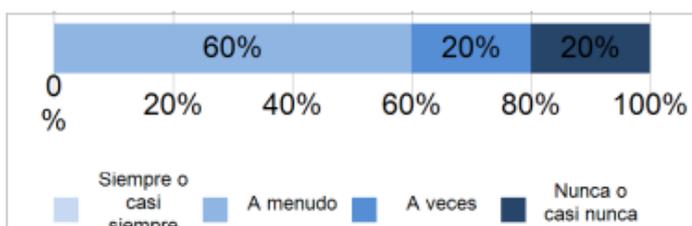
Pregunta 14f.: Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La responsabilidad del puesto de trabajo (que errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuales no)

Figura 4.49. Pregunta 14f

Fuente: FSICO 4.1. (2023)

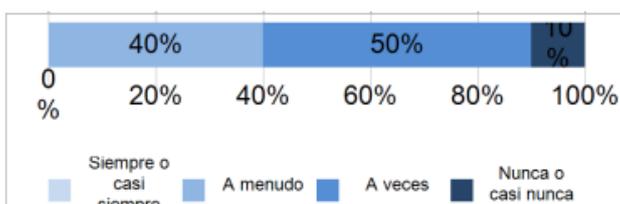
7 de los 10 trabajadores considera a la información respecto a la responsabilidad de su puesto clara, 1 poco clara y 2 muy clara. Por ende, la mayoría de trabajadores conocen las obligaciones y derechos de sus roles y respecto a la minoría que no lo comprende se debe a la falta de comunicación o compromiso.

Pregunta 15a: Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales.

Figura 4.50. Pregunta 15a.

Fuente: FSICO 4.1. (2023)

Pregunta 15b: Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tú trabajo: para ejecutar algunas tareas tiene que saltarte los métodos establecidos.

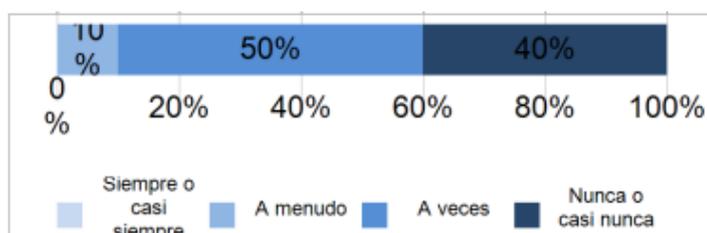
Figura 4.51. Pregunta 15b.

Fuente: FSICO 4.1. (2023)

1 de los trabajadores afirma que nunca se tiene que saltar los métodos establecidos para ejecutar alguna tarea, 5 menciona que a veces se saltan los métodos establecidos y 4 a menudo. Este resultado puede deberse al factor tiempo, puesto que para ciertas actividades el método establecido puede demandar mayor tiempo.

Pregunta 15c: Señale con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, leal, emocional.

Figura 4.52. Pregunta 15c

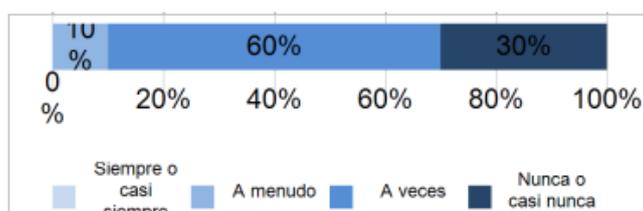


Fuente: FSICO 4.1. (2023)

4 de los trabajadores menciona que nunca o casi nunca se ha exigido tomar decisiones que involucren un conflicto de moral o principios, 5 afirman que a veces y 10 que a menudo, por ende, es importante conocer a fondo a los colaboradores de CITRO NAOS y poder comprender aspectos de moralidad y ética a fin de que no sean vulnerados con las decisiones de la organización.

Pregunta 15d: Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones de trabajo: recibes instrucciones contradictorias entre si (unos te mandan una cosa y otros otra).

Figura 4.53. Pregunta 15d.

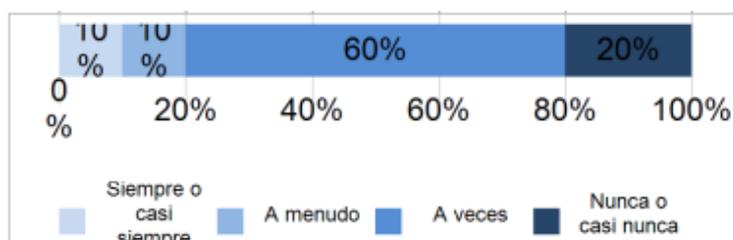


Fuente: FSICO 4.1. (2023)

6 de las trabajadore reciben instrucciones contradictorias, 3 nunca y 1 siempre o casi siempre, lo cual es producto de una deficiente comunicación entre los supervisores y generes con el resto del personal.

Pregunta 15e: Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones que deberían llevar a cabo otros trabajadores.

Figura 4.54. Pregunta 15e



Fuente: FSICO 4.1. (2023)

Normalmente en las organizaciones se buscan perfiles polifuncionales que puedan desarrollarse en las diferentes áreas de la organización, sin embargo, no tener definida las funciones para cada trabajador puede generar un conflicto y confusión. Lo resultados muestran que 2 personas nunca han recibido tareas que no le competan, sin embargo 6 afirman que han pasado por esta situación a veces, 1 a menudo y 1 siempre. Por ende, es importante una adecuada gestión y distribución de responsabilidades con una comunicación asertiva.

4.1.1.2.2.8.Relaciones y apoyo social

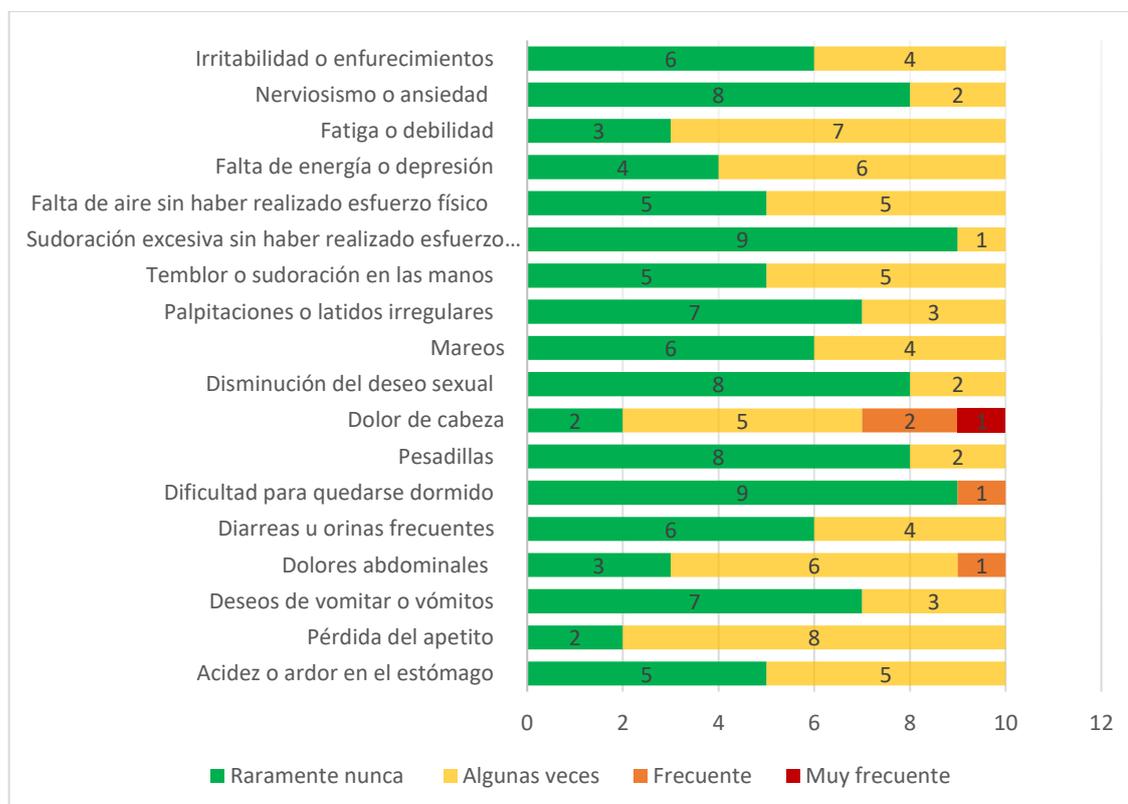
Los aspectos de las relaciones laborales surgen de las relaciones que se establecen entre las personas en el lugar de trabajo.

Figura 4.55. Relaciones de apoyo.

Fuente: FSICO 4.1. (2023)

El factor de relaciones de apoyo y relaciones sociales se encuentra en rangos desde situación adecuada a riesgo moderado, por lo cual se puede afirmar que en el entorno laboral hay compañerismo y apoyo dentro de las actividades, no hay presencia de acoso laboral o violencia física, sexual o psicológica, por ende, las relaciones entre compañeros se consideran buenas.

4.1.1.3. Resultados de Niveles de Estrés de acuerdo a la Escala de Seppo Aro.

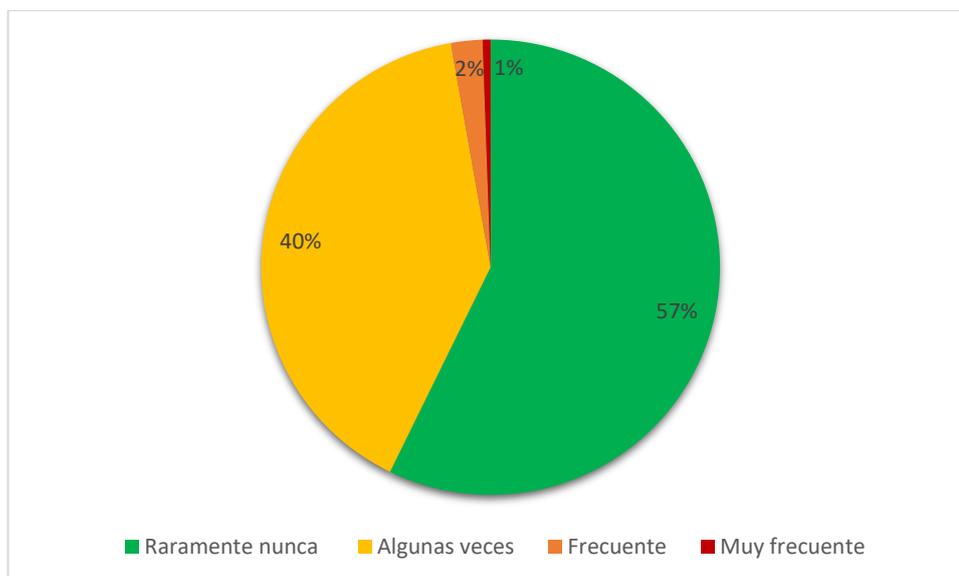
Figura 4.56. Resultados de niveles de estrés.

Fuente: Elaboración propia

De los datos obtenidos de la escala de seppo aro se puede evidenciar que la mayoría de encuestados raramente han presentado algún síntoma de estrés, por otro lado, algunas veces los trabajadores han presentado algún síntoma de estrés.

Además, síntomas como el dolor de cabeza, dificultad para quedarse dormido y dolores abdominales son algunos de los síntomas que se presentan con frecuencia y el dolor de cabeza con mucha frecuencia.

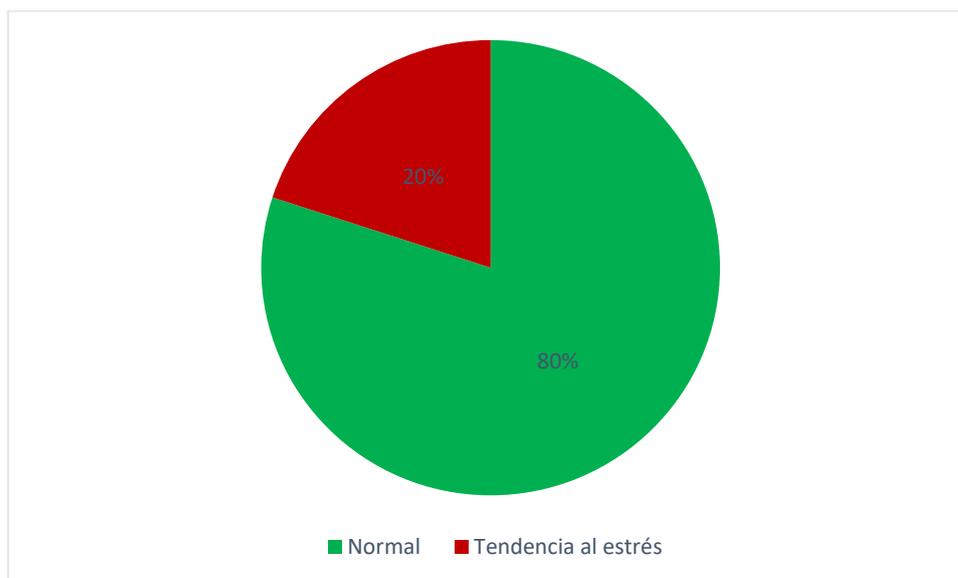
Figura 4.57. Porcentaje de indicadores de estrés por categorías de frecuencias.



Fuente: Elaboración propia.

A nivel de porcentajes se puede evidenciar que el 57% de la población testificó haber sentido raramente algún síntoma de estos, mientras que el 40% alguna vez presencio algún síntoma de estrés y finalmente 2% y 1% de la población estudiada sintió frecuente y muy frecuentemente algún síntoma de estrés.

Figura 4.58. Niveles de estrés laboral según la escala de seppo aro



Fuente: Elaboración propia.

El 80% de las personas estudiadas se encuentran dentro de categorías normales de estrés, lo cual significa que la mayoría de las personas se encuentran desarrollando sus actividades en un ambiente adecuado. Mientras que el 20% está identificado con tendencias al estrés, lo cual puede ser mitigado con acciones de control

4.1.1.4. Priorización del riesgo

En base a la batería de preguntas de la metodología FPISOC 4.1 se pudo identificar los 4 factores que representan los porcentajes de mayor riesgo para CITRO NAOS

Tabla 4-1. Factores de riesgo psicosocial priorizados en nivel de riesgo elevado

Factor de riesgo psicosocial	Nivel de riesgo
TT: Tiempo de trabajo	20%
DP: Dependencias psicosocial	10%
PS: Participación/ Supervisión	10%
DR: Desempeño del Rol	20%

Fuente: Elaboración propia.

PLAN DE ACCION								
NRO	FACTOR DE RIESGO	NIVEL DE RIESGO	PORCENTAJE	HALLAZGO	PROPUESTA DE CONTROL	RESPONSABLE	RECURSOS	PRESUPUESTO
1	TT: Tiempo de trabajo	Elevado	20%	Los trabajadores a menudo trabajan fines de semana o días feriados y no pueden compaginar sus días de descanso con los de su familia	<p>-Promover una cultura de trabajo equilibrada mediante la promoción de hábitos saludables de trabajo, como la toma de descansos regulares, la desconexión de los dispositivos electrónicos después del horario de trabajo, entre otros.</p> <p>-Promover la eficiencia laboral a través de la capacitación, el desarrollo de habilidades y la implementación de herramientas y tecnologías puede reducir el tiempo de trabajo necesario para completar una tarea.</p> <p>-Es importante que los empleadores supervisen y hagan un seguimiento del tiempo de trabajo de los empleados, especialmente en los casos en que se haya identificado un problema con el tiempo de trabajo excesivo</p>	Administrador /Supervisor	Sala de reuniones Control de ingreso y salida Registro de hora extras	100\$

2	DP: Dependencias psicosocial	Muy elevado	10%	Los trabajadores deben adaptarse al cambio y aprender nuevos metodos para el desarrollo de sus actividades. Además, constantemente deben ocultar sus emisiones de las personas y se encuentran frecuentemente en situación que pueden afectar sus sentimientos	-Incluir programas de capacitación y educación para los empleados, en los que se enseñen habilidades de afrontamiento y manejo del estrés, así como información sobre los efectos negativos de las tendencias psicosociales. -Fomentar la comunicación abierta y la retroalimentación entre empleados y empleadores. - Ofrecer servicios de apoyo y asesoramiento a los empleados que estén experimentando tendencias psicosociales negativas, como el acoso laboral, el estrés y la ansiedad. Estos servicios podrían incluir asesoramiento profesional, asistencia en situaciones de crisis y apoyo emocional.	Administrador /Supervisor	Consultoría externa/Sala de reuniones /computadora/ impresora	100\$
3	PS: Participación/ Supervisión	Muy elevado	10%	Los empleados no son considerados en la toma de decisiones respecto a los cambios en la organización, solo reciben información. Además, algunas veces las indicaciones son contradictorias	-Establecer canales de comunicación efectivos y bidireccionales para que los empleados puedan expresar sus ideas, preocupaciones y sugerencias. Esto podría incluir reuniones regulares con los gerentes, encuestas anónimas de opinión y la creación de un buzón de sugerencias. -Creación de equipos de trabajo interdisciplinarios para abordar	Administrador /Supervisor	Sala de reuniones Buzón de quejas Registro de capacitaciones	20\$

					proyectos específicos, la celebración de reuniones regulares de equipo y la organización de actividades sociales para fortalecer la cohesión del equipo.			
4	DR: Desempeño del Rol	Elevado	20%	Los trabajadores reciben indicaciones contradictorias, deben utilizar más del tiempo establecido.	<p>-Los empleadores podrían ofrecer capacitación y desarrollo a los empleados para mejorar sus habilidades y conocimientos.</p> <p>- Los gerentes deberán comunicarse regularmente con los empleados para asegurarse de que comprenden sus roles y responsabilidades, y para brindar retroalimentación constructiva y oportunidades de mejora.</p> <p>-Evaluaciones de desempeño regulares para medir el progreso de los empleados y brindar retroalimentación constructiva.</p>	Administrador /Supervisor	Sala de reuniones Buzón de quejas Evaluaciones de desempeño	100\$
5		Estrés laboral		Los empleados en su mayoría no han presentado síntoma de estrés sin embargo el dolor de cabeza, dificultad para quedarse dormido y dolores abdominales son algunos de los síntomas más frecuentes.	Los empleadores deberían promover un ambiente laboral saludable que fomente el bienestar de los empleados. Esto podría incluir políticas de trabajo flexible, tiempo libre para hacer ejercicio o meditación, y programas de bienestar en el lugar de trabajo	Administrador /Supervisor	Sala de reuniones Consultor externo (capacitador)	100\$

Capítulo 5 : Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

La presente investigación fue aplicada a los trabajadores de la empresa CITRO NAOS, misma que se componen de 10 vendedores, siendo esta la muestra para este estudio. La mayoría de esos son de género femenino. Respecto a la edad la población muestra se sitúa entre 10 a 24 años en un 60% y entre 25 a 34 años en un 40%. Así mismo, el tiempo de estadía en la organización en su mayoría es de menos de un año. Por ende, los trabajadores de CITRO NAOS son jóvenes en edad y tiempo de dependencia con la organización.

La identificación de los factores psicosociales que afectan a la organización CITRO NAOS se realizó mediante la herramienta FSICO 4.1, resaltando así los factores de tiempo de trabajo, dependencia psicosocial, participación / supervisión y desempeño del rol. Al igual que la investigación de (Gualpa 2016) la supervisión/ participación y sobrecarga laboral fueron los factores más predominantes del estudio. Asimismo (Yáñez Santamaría 2022) menciona que el factor tiempo de trabajo y supervisión y participación fueron 2 de los 4 factores predominantes que afectan a la población estudio. Por ende, la participación y supervisión son importantes en cualquier organización para garantizar que las decisiones sean tomadas de manera transparente y justa, y que los empleados se sientan valorados y comprometidos con la empresa, de aquí la importancia del tratamiento de los factores psicosociales.

Respecto a los niveles de estrés la mayoría de los empleados no han presentado síntomas algunos, sin embargo el dolor de cabeza, dificultad para dormir y dolores abdominales son algunos de los síntomas que se presentan con mayor frecuencia. Claramente las sintomatologías se pueden presentar en base a las características del entorno y la

anatomía del ser humano. Sin embargo, es importante resaltar que el estrés laboral es un problema común que puede afectar negativamente la salud y el bienestar de los empleados. Hay varias propuestas que podrían ayudar a controlar el estrés laboral en una organización, desde identificar los factores estresantes hasta promover un ambiente laboral saludable, proporcionar apoyo emocional, ofrecer capacitación y recursos, y tener una comunicación abierta. Es importante que los empleadores estén comprometidos con la salud y el bienestar de sus empleados y tomen medidas para controlar el estrés laboral en el lugar de trabajo.

Finalmente se ha propuesto un plan de mejora a fin de poder ofrecer acciones correctivas frente a los factos psicosociales evidenciados. En el caso del tiempo de trabajo excesivo, se debe establecer límites de horas de trabajo y promover una cultura de trabajo equilibrada y eficiente. Es importante que los empleadores sean conscientes de los riesgos del tiempo de trabajo excesivo y tomen medidas para reducirlo en la medida de lo posible.

Respecto a las Demandas Psicológicas se debe promover la educación y la conciencia, la implementación de políticas claras y transparentes, la promoción de la comunicación abierta y la retroalimentación, la diversidad y la inclusión, y la oferta de servicios de apoyo y asesoramiento.

Para el aspecto de supervisión/participación se deben establecer canales de comunicación efectivos hasta fomentar la colaboración y el trabajo en equipo, establecer objetivos y metas claras, ofrecer capacitación y desarrollo y establecer un sistema de retroalimentación regular. Además, el desempeño del rol se puede mejorar mediante la descripción clara de trabajo, capacitación y desarrollo, comunicación regular, establecimiento de metas y objetivos claros, y evaluaciones de desempeño regulares.

Recomendaciones

Respecto a la aplicación del cuestionario se recomienda realizarlo en un espacio aislado, lejos de la interacción y distracciones a fin de que el empleado se concentre.

Anualmente se debe identificar los factores psicosociales que afectan a los trabajadores a fin de reconocer nuevos factores y poderles dar tratamiento.

En el caso de las dependencias emocionales se deberá proporcionar apoyo emocional a los trabajadores que experimentan problemas psicosociales. Esto puede incluir asesoramiento y apoyo emocional a través de un consejero en el lugar de trabajo o de un programa de asistencia al empleado

Se recomienda realizar un seguimiento del plan de acción y evaluar la eficiencia de las acciones propuestas a fin de garantizar el cumplimiento y funcionalidad de las mismas.

Referencias

- ÁLVAREZ, F.T., LONDOÑO, M.E.L., POSADA, A.S. y JÁUREGUI, M.V., 2016. Modelo analítico de factores psicosociales en contextos laborales. *Revista interamericana de psicología ocupacional*, vol. 29, no. 2, pp. 95-137. ISSN 2500-5669.
- ASTUDILLO, P., 2014. Factores psicosociales en el trabajo:¿ Cómo comprender las tensiones psicosociales para regularlas. *Instituto de Salud Pública de Chile, Departamento de Salud Ocupacional. Nota técnica (004-2014)*,
- AUNG, Z.M., SANTOSO, D.S. y DODANWALA, T.C., 2023. Effects of demotivational managerial practices on job satisfaction and job performance: Empirical evidence from Myanmar's construction industry. *Journal of Engineering and Technology Management* [en línea], vol. 67, pp. 101730. ISSN 0923-4748. DOI <https://doi.org/10.1016/j.jengtecman.2022.101730>. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0923474822000601>.
- BARRIOS CASAS, S. y PARAVIC KLIJN, T., 2006. Promoción de la salud y un entorno laboral saludable. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, vol. 14, pp. 136-141. ISSN 1518-8345.
- CABASCANGO GUAITA, K.A., 2021. Evaluación de los riesgos psicosociales y la sintomatología de estrés laboral en trabajadores de una florícola ubicada en Tabacundo durante la emergencia mundial causada por el covid-19. ,
- GIL-MONTE, P.R., 2012. Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud pública*, vol. 29, no. 2, pp. 237-241. ISSN 1726-4634.
- GUALPA, L., 2016. Universidad Tecnológica Equinoccial Dirección General De Posgrados. [en línea], Disponible en: <http://repositorio.ute.edu.ec/xmlui/handle/123456789/17919%0Ahttp://repositorio.ute.edu.ec/xmlui/handle/123456789/18080>.

- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (INSST),
2022. Manual de instalación de la aplicación informática FPSICO versión 4.1.
Método de evaluación de factores psicosociales. *Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo*, pp. 1-14.
- JIMÉNEZ, B.M. y LEÓN, C.B., 2010. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Universidad Autónoma de Madrid*, vol. 19, pp. 4-50.
- LOACHAMÍN JÁTIVA, E.F., 2014. *Detección de riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral en el personal de la Administración Central de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.* 2014. S.l.: Quito: UCE.
- LUCENO MORENO, L., MARTÍN GARCÍA, J., JAÉN DÍAZ, M. y DÍAZ RAMIRO, E.M., 2005. Evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. ,
- MELIÁ, J.L., NOGAREDA, C., LAHERA, M., DURO, A., PEIRÓ, J.M., SALANOVA, M. y GRACIA, D., 2006. Principios Comunes para la Evaluación de los Riesgos Psicosociales en la Empresa. *Perspectivas de intervención en riesgos psicosociales. Evaluación de riesgos*, pp. 13-36.
- SÁNCHEZ, G. y HERMEL, L., 2019. Evaluación y Elaboración de un Programa de Prevención de Riesgo Psicosocial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón”. ,
- SOBRINO ALMAGRO, I., 2020. Análisis de los principales riesgos psicosociales del trabajo. ,
- YÁNEZ SANTAMARÍA, J.J., 2022. Evaluación De Riesgos Psicosociales En Los Conductores De La Compañía De Transporte Pesado Heavydycap Cia. Ltda. En El 2022. ,

Anexo A: Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO 4.1.



Este cuestionario tiene como objetivo conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo. Para contestarlo, piensa en el puesto donde has trabajado más tiempo durante los últimos 12 meses.

Tu opinión es muy importante, contesta con sinceridad. El cuestionario es anónimo y se garantiza la total confidencialidad de las respuestas.

Tras leer atentamente cada pregunta, marca la respuesta que consideres más adecuada. Sólo es posible elegir una única respuesta.

**ES IMPRESCINDIBLE CONTESTAR TODAS LAS PREGUNTAS
MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN**

B. Sexo

Masculino
Femenino

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2

C. ¿Que tiempo labora en la organización?

menor a 1 año
más de un año

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2

D. ¿Que edad tiene?

18 a 24 años
25 a 34 años
Más de 35 años

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3

1. ¿Trabajas los sábados?

- Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

- Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?

- Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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?

- Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca

1
2
3
4

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

- Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca

1
2
3
4

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

- Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca

1
2
3
4

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

- Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca

1
2
3
4

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

- Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca

1
2
3
4

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

- Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca

1
2
3
4

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

- Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca

1
2
3
4

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

Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca
No trabajo en turnos rotativos

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

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

Puedo decidir
Se me consulta
Sólo recibo información
Ninguna participación

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

Puedo decidir
Se me consulta
Sólo recibo información
Ninguna participación

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

Puedo decidir
Se me consulta
Sólo recibo información
Ninguna participación

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

Puedo decidir
Se me consulta
Sólo recibo información
Ninguna participación

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|---|
| Puedo decidir | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Se me consulta | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Sólo recibo información | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Ninguna participación | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|---|
| Puedo decidir | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Se me consulta | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Sólo recibo información | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Ninguna participación | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|---|
| Puedo decidir | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Se me consulta | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Sólo recibo información | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Ninguna participación | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|---------------|--------------------------|---|
| No interviene | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Insuficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Adecuada | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Excesiva | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|---------------|--------------------------|---|
| No interviene | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Insuficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Adecuada | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Excesiva | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|---------------|--------------------------|---|
| No interviene | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Insuficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Adecuada | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Excesiva | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|---------------|--------------------------|---|
| No interviene | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Insuficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Adecuada | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Excesiva | <input type="checkbox"/> | 4 |

13a. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Las posibilidades de formación

- No hay información
Insuficiente
Es adecuada

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3

13b. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Las posibilidades de promoción

- No hay información
Insuficiente
Es adecuada

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3

13c. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Los requisitos para ocupar plazas de promoción

- No hay información
Insuficiente
Es adecuada

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3

13d. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? La situación de la empresa en el mercado

- No hay información
Insuficiente
Es adecuada

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3

14a. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)

- Muy clara
Clara
Poco clara
Nada clara

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

14b. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)

- Muy clara
Clara
Poco clara
Nada clara

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

14c. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La cantidad de trabajo que se espera que hagas

- Muy clara
Clara
Poco clara
Nada clara

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

- 14d. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La calidad del trabajo que se espera que hagas**
- | | | |
|------------|--------------------------|---|
| Muy clara | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Clara | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Poco clara | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nada clara | <input type="checkbox"/> | 4 |
- 14e. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? El tiempo asignado para realizar el trabajo**
- | | | |
|------------|--------------------------|---|
| Muy clara | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Clara | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Poco clara | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nada clara | <input type="checkbox"/> | 4 |
- 14f. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)**
- | | | |
|------------|--------------------------|---|
| Muy clara | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Clara | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Poco clara | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nada clara | <input type="checkbox"/> | 4 |
- 15a. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales**
- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
- 15b. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos**
- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
- 15c. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...**
- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

15d. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)

- Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca

1
2
3
4

15e. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores

- Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca

1
2
3
4

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

- Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca
No tengo, no hay otras personas

1
2
3
4
5

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

- Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca
No tengo, no hay otras personas

1
2
3
4
5

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

- Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca
No tengo, no hay otras personas

1
2
3
4
5

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

- Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca
No tengo, no hay otras personas

1
2
3
4
5

17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

- | | | |
|---------------------|--------------------------|---|
| Buenas | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Regulares | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Malas | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No tengo compañeros | <input type="checkbox"/> | 4 |

18a. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: los conflictos interpersonales

- | | | |
|----------------|--------------------------|---|
| Raras veces | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existen | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|----------------|--------------------------|---|
| Raras veces | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existen | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|----------------|--------------------------|---|
| Raras veces | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existen | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|----------------|--------------------------|---|
| Raras veces | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existen | <input type="checkbox"/> | 4 |

19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:

- | | | |
|--|--------------------------|---|
| Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Tiene establecido un procedimiento formal de actuación | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No lo sé | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

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)?
- Siempre o casi siempre 1
 A menudo 2
 A veces 3
 Nunca o casi nunca 4
22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?
- Muy alta 1
 Alta 2
 Media 3
 Baja 4
 Muy baja 5
23. ¿El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado?
- Siempre o casi siempre 1
 A menudo 2
 A veces 3
 Nunca o casi nunca 4
24. ¿La ejecución de tu tarea te impone trabajar con rapidez?
- Siempre o casi siempre 1
 A menudo 2
 A veces 3
 Nunca o casi nunca 4
25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?
- Siempre o casi siempre 1
 A menudo 2
 A veces 3
 Nunca o casi nunca 4
26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:
- Excesiva 1
 Elevada 2
 Adecuada 3
 Escasa 4
 Muy escasa 5
27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?
- Siempre o casi siempre 1
 A menudo 2
 A veces 3
 Nunca o casi nunca 4

28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

- Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

- Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

33a. En qué medida tu trabajo requiere: aprender cosas o métodos nuevos

- Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

33b. En qué medida tu trabajo requiere: adaptarse a nuevas situaciones

- Siempre o casi siempre
A menudo
A veces
Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

33c. En qué medida tu trabajo requiere: tomar iniciativas

- Siempre o casi siempre
 A menudo
 A veces
 Nunca o casi nunca

1
2
3
4

33d. En qué medida tu trabajo requiere: tener buena memoria

- Siempre o casi siempre
 A menudo
 A veces
 Nunca o casi nunca

1
2
3
4

33e. En qué medida tu trabajo requiere: ser creativo

- Siempre o casi siempre
 A menudo
 A veces
 Nunca o casi nunca

1
2
3
4

33f. En qué medida tu trabajo requiere: tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)

- Siempre o casi siempre
 A menudo
 A veces
 Nunca o casi nunca

1
2
3
4

34a. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus superiores jerárquicos

- Siempre o casi siempre
 A menudo
 A veces
 Nunca o casi nunca
 No tengo, no trato

1
2
3
4
5

34b. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus subordinados

- Siempre o casi siempre
 A menudo
 A veces
 Nunca o casi nunca
 No tengo, no trato

1
2
3
4
5

34c. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus compañeros de trabajo

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no trato | <input type="checkbox"/> | 5 |

34d. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no trato | <input type="checkbox"/> | 5 |

35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto/a a situaciones que te afectan emocionalmente?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

37. El trabajo que realizas, ¿te resulta rutinario?:

- | | | |
|----------|--------------------------|---|
| No | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Bastante | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Mucho | <input type="checkbox"/> | 4 |

38. En general, ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:

- | | | |
|----------|--------------------------|---|
| Mucho | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Bastante | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Poco | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nada | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|----------------------|--------------------------|---|
| No es muy importante | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Es importante | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Es muy importante | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No lo sé | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no trato | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no trato | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no trato | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no trato | <input type="checkbox"/> | 5 |

41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera, etc.)?

- | | | |
|---|--------------------------|---|
| Adecuadamente | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Regular | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Insuficientemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existe posibilidad de desarrollo profesional | <input type="checkbox"/> | 4 |

42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

- | | | |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| Muy adecuada | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Suficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Insuficiente en algunos casos | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Totalmente insuficiente | <input type="checkbox"/> | 4 |

43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:

- | | | |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| Muy adecuada | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Suficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Insuficiente en algunos casos | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Totalmente insuficiente | <input type="checkbox"/> | 4 |

44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo, ¿estás satisfecho/a con el salario que recibes?

- | | | |
|------------------|--------------------------|---|
| Muy satisfecho | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Satisfecho | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Insatisfecho | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Muy insatisfecho | <input type="checkbox"/> | 4 |

Anexo B: Encuesta de niveles de estrés

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS

Señale la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Los síntomas que se presentan regularmente relacionados con la menstruación o los que pueden

relacionarse con la ingestión de bebidas alcohólicas no deben ser señalados

***Obligatorio**

1. Acidez o ardor en el estómago *

Marca solo un óvalo.

- Raramente o nunca
 Algunas veces
 Frecuentes
 Muy frecuentes

2. Pérdida del apetito *

Marca solo un óvalo.

- Raramente o nunca
 Algunas veces
 Frecuentes
 Muy frecuentes

3. Deseos de vomitar o vómitos *

Marca solo un óvalo.

- Raramente o nunca
 Algunas veces
 Frecuentes
 Muy frecuentes

4. Dolores abdominales *

Marca solo un óvalo.

- Raramente o nunca
 Algunas veces
 Frecuentes
 Muy frecuentes

5. Diarreas u orinas frecuentes *

Marca solo un óvalo.

- Raramente o nunca
 Algunas veces
 Frecuentes
 Muy frecuentes

6. Dificultad para quedarse dormido *

Marca solo un óvalo.

- Raramente o nunca
 Algunas veces
 Frecuentes
 Muy frecuentes

7. Pesadillas *

Marca solo un óvalo.

- Raramente o nunca
 Algunas veces
 Frecuentes
 Muy frecuentes

8. Dolor de cabeza *

Marca solo un óvalo.

- Raramente o nunca
- Algunas veces
- Frecuentes
- Muy frecuentes

9. Disminución del deseo sexual *

Marca solo un óvalo.

- Raramente o nunca
- Algunas veces
- Frecuentes
- Muy frecuentes

10. Mareos *

Marca solo un óvalo.

- Raramente o nunca
- Algunas veces
- Frecuentes
- Muy frecuentes

11. Palpitaciones o latidos irregulares *

Marca solo un óvalo.

- Raramente o nunca
- Algunas veces
- Frecuentes
- Muy frecuentes

12. Temblor o sudoración en las manos *

Marca solo un óvalo.

- Raramente o nunca
 Algunas veces
 Frecuentes
 Muy frecuentes

13. Sudoración excesiva sin haber realizado esfuerzo físico *

Marca solo un óvalo.

- Raramente o nunca
 Algunas veces
 Frecuentes
 Muy frecuentes

14. Falta de aire sin haber realizado esfuerzo físico *

Marca solo un óvalo.

- Raramente o nunca
 Algunas veces
 Frecuentes
 Muy frecuentes

15. Falta de energía o depresión *

Marca solo un óvalo.

- Raramente o nunca
 Algunas veces
 Frecuentes
 Muy frecuentes

27/2/23, 01:16

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS

16. Fatiga o debilidad *

Marca solo un óvalo.

- Raramente o nunca
- Algunas veces
- Frecuentes
- Muy frecuentes

17. Nerviosismo o ansiedad *

Marca solo un óvalo.

- Raramente o nunca
- Algunas veces
- Frecuentes
- Muy frecuentes

18. Irritabilidad o enfurecimientos *

Marca solo un óvalo.

- Raramente o nunca
- Algunas veces
- Frecuentes
- Muy frecuentes

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios

Anexo C: Aplicación de herramientas

