



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

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES AL  
PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO EN UNA EMPRESA DE  
DISTRIBUCIÓN AL POR MAYOR Y MENOR DE HELADOS DE LA CIUDAD DE  
QUITO Y ELABORACIÓN DE PROPUESTA DE MEDIDAS DE CONTROL”**

Realizado por:

**MICHELLE JACQUELINE SUÁREZ QUEZADA**

Director del proyecto:

**MSc. Sylvia Romero**

Como requisito para la obtención del título de:

**INGENIERA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

Quito, 27 de julio del 2018



## DECLARACION JURAMENTADA

Yo, MICHELLE JACQUELINE SUÁREZ QUEZADA, con cédula de identidad # 172004725-5, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado a calificación profesional; y, que ha consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

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



Michelle Suárez Q.

C.C.: 172004725-5

## **DECLARATORIA DEL DIRECTOR**

### **DECLARATORIA**

El presente trabajo de investigación titulado:

**“EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO EN UNA EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN AL POR MAYOR Y MENOR DE HELADOS DE LA CIUDAD DE QUITO Y ELABORACIÓN DE PROPUESTA DE MEDIDAS DE CONTROL”**

Realizado por:

**MICHELLE JACQUELINE SUÁREZ QUEZADA**

como Requisito para la Obtención del Título de:

**INGENIERA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

ha sido dirigido por la profesora

**SYLVIA ROMERO**

quien considera que constituye un trabajo original de su autor



**SYLVIA ROMERO**

**DIRECTORA**

## DECLARATORIA PROFESORES INFORMANTES

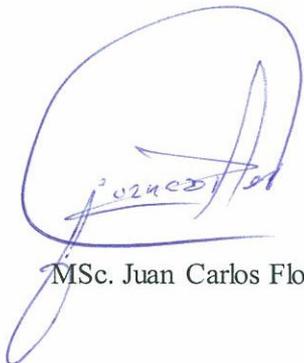
### LOS PROFESORES INFORMANTES

Los Profesores Informantes:

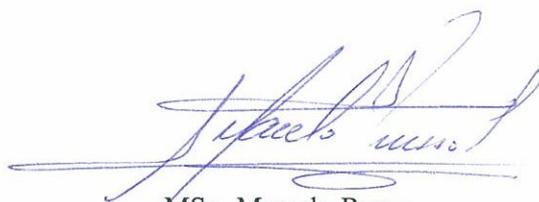
**MSc. JUAN CARLOS FLORES**

**MSc. MARCELO RUSSO**

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



MSc. Juan Carlos Flores



MSc. Marcelo Russo

Quito, 27 de julio del 2018

## **DEDICATORIA**

Al motor de mi vida, mi familia, sin ustedes no podría ser la persona que soy ahora.

Principalmente para mi mamita Delia y a mi papito Agustín.

Los amo familia.

A mi gordito, usted es mi suceso en la vida, único, memorable e irrepitible. Te quiero.

Volaré tan alto, que el cielo no será mi límite.

## **AGRADECIMIENTO**

Primero, agradecer a Dios, por todas las bendiciones que me ha dado, por darme una familia tan unida y amorosa, ustedes me han apoyado incondicionalmente e impulsado a dar siempre lo mejor de mí.

Gracias mamita, por ser la luz de mis ojos, por estar siempre pendiente de tus retoños, nos has formado como personas valientes y de principios.

Papito, gracias por todo tu esfuerzo y dedicación, eres mi ejemplo, siempre nos has motivado a dar lo mejor de nosotros y a no tener límites de superación.

Ustedes nos han brindado un feliz y amoroso hogar.

Gracias ñañitos, Karina y Jayro, y a mi cuñado Fabian por su cariño y preocupación.

Gordito, gracias por el apoyo y los ánimos para seguir adelante con mis sueños y metas.

## Índice de contenido

<b>DECLARACION JURAMENTADA</b> .....	iii
<b>DECLARATORIA DEL DIRECTOR</b> .....	iv
<b>DECLARATORIA PROFESORES INFORMANTES</b> .....	v
<b>DEDICATORIA</b> .....	vi
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	vii
<b>RESUMEN</b> .....	xiii
<b>CAPITULO I</b> .....	1
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>1.1 Problema de investigación</b> .....	1
<b>1.1.1 Planteamiento del problema</b> .....	1
<b>1.1.1.1 Diagnóstico del problema</b> .....	1
<b>1.1.2 Objetivo general</b> .....	3
<b>1.1.3 Objetivo específico</b> .....	3
<b>1.1.4 Justificación</b> .....	4
<b>1.2 Marco teórico</b> .....	6
<b>1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema</b> .....	6
<b>1.2.1.1 Concepto de riesgo psicosocial</b> .....	6
<b>1.2.1.1.1 Efectos de los riesgos psicosociales</b> .....	7
<b>1.2.1.2 Factores psicosociales</b> .....	11
<b>1.2.1.3 Factores psicosociales de riesgo</b> .....	14
<b>CAPITULO II</b> .....	15
<b>MÉTODO</b> .....	15
<b>2.1 Tipo de estudio</b> .....	15
<b>2.2 Modalidad de investigación</b> .....	15
<b>2.3 Población y muestra</b> .....	15
<b>2.4 Selección instrumentos investigación</b> .....	16
<b>2.4.1 Identificación y caracterización de variables</b> .....	22
<b>CAPITULO III</b> .....	25
<b>RESULTADOS</b> .....	25
<b>3.1. Presentación y análisis de resultados</b> .....	25
<b>3.1.1. Análisis de resultados</b> .....	28

3.1.1.1.	Área administrativa.....	30
3.1.1.2.	Área operativa.....	32
3.1.1.3.	Análisis de factores de riesgos psicosociales con mayor prevalencia.....	33
3.1.1.3.1.	Participación y supervisión.....	33
3.1.1.3.2.	Carga de trabajo.....	41
3.1.1.1.1.	Demanda psicológica.....	51
3.1.1.1.2.	Tiempo de trabajo.....	59
3.2.	Aplicación práctica.....	63
<b>CAPITULO IV.....</b>		<b>68</b>
<b>DISCUSIÓN.....</b>		<b>68</b>
4.1.	Conclusiones.....	68
4.2.	Recomendaciones.....	69
<b>Referencias bibliográficas.....</b>		<b>71</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>73</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. Niveles de estrés-----	11
Tabla 2. Listado de factores organizaciones y laborales -----	12
Tabla 3. Áreas y personal de la empresa-----	15
Tabla 4. Descripción de los factores de riesgo (variables) -----	16
Tabla 5. Grupos etarios de la empresa-----	26
Tabla 6. Estado civil de los trabajadores de la empresa -----	26
Tabla 7. Género de los trabajadores de la empresa -----	27
Tabla 8. Tiempo de antigüedad de los trabajadores de la empresa-----	27
Tabla 9. Turnos de trabajo de los trabajadores de la empresa -----	27
Tabla 10. Tipo de horario laboral de los trabajadores de la empresa -----	28
Tabla 11. Número y porcentaje de trabajadores según área de trabajo -----	28
Tabla 12. Perfil valorativo según método f-psico 3.1-----	29
Tabla 13. Medidas de control para el factor de riesgo psicosocial: participación y supervisión -----	64
Tabla 14. Medidas de control para el factor de riesgo psicosocial: carga de trabajo -----	65
Tabla 15. Medidas de control para el factor de riesgo psicosocial: demandas psicológicas-----	66
Tabla 16. Medidas de control para el factor de riesgo psicosocial: tiempo de trabajo -----	66

## Índice de gráficos y figuras

Gráfico 1. Determinación del nivel de riesgo para el factor participación y supervisión- área administrativa .....	33
Gráfico 2. Determinación del nivel de riesgo para el factor participación y supervisión- área operativa .....	33
Gráfico 3. Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales .....	34
Gráfico 4. Participación en la introducción de métodos de trabajo.....	35
Gráfico 5. Participación en el lanzamiento de nuevos productos o servicios .....	35
Gráfico 6. Participación en la reorganización de áreas de trabajo .....	36
Gráfico 7. Participación en la introducción de cambios en la dirección .....	36
Gráfico 8. Participación en contrataciones de personal.....	37
Gráfico 9. Participación en la elaboración de normas de trabajo.....	37
Gráfico 10. Supervisión sobre los métodos.....	39
Gráfico 11. Supervisión sobre la planificación.....	39
Gráfico 12. Supervisión sobre el ritmo .....	39
Gráfico 13. Supervisión sobre la calidad .....	40
Gráfico 14. Determinación del nivel de riesgo para el factor carga de trabajo- área administrativa .	41
Gráfico 15. Determinación del nivel de riesgo para el factor carga de trabajo- área operativa.....	42
Gráfico 16. Tiempo asignado a la tarea .....	43
Gráfico 17. Tiempo de trabajo con rapidez.....	43
Gráfico 18. Aceleración del ritmo de trabajo .....	43
Gráfico 19. Tiempo de atención.....	45
Gráfico 20. Intensidad de la atención .....	45
Gráfico 21. Atención múltiples tareas .....	46
Gráfico 22. Interrupciones en la tarea.....	46
Gráfico 23. Efecto de las interrupciones.....	46
Gráfico 24. Previsibilidad de las tareas.....	47
Gráfico 25. Cantidad de trabajo .....	49
Gráfico 26. Dificultad del trabajo .....	49
Gráfico 27. Necesidad de ayuda .....	49
Gráfico 28. Trabajo fuera del horario habitual .....	50
Gráfico 29. Determinación del nivel de riesgo para el factor demanda psicológica- área administrativa .....	51
Gráfico 30. Determinación del nivel de riesgo para el factor demanda psicológica- área operativa .	52
Gráfico 31. Requerimientos de aprendizajes .....	53
Gráfico 32. Requerimientos de adaptación .....	53
Gráfico 33. Requerimientos de memorización .....	53
Gráfico 34. Requerimientos de creatividad.....	54
Gráfico 35. Requerimientos de trato con personas.....	55
Gráfico 36. Ocultación de emociones ante superiores.....	56
Gráfico 37. Ocultación de emociones ante subordinados .....	56
Gráfico 38. Ocultación de emociones ante compañeros .....	57
Gráfico 39. Ocultación de emociones ante clientes.....	57
Gráfico 40. Exposición a situaciones de impacto emocional .....	58
Gráfico 41. Demandas de respuesta emocional .....	58

Gráfico 42. Determinación del nivel de riesgo para el factor demanda psicológica- área administrativa .....	59
Gráfico 43. Determinación del nivel de riesgo para el factor demanda psicológica- área operativa .	59
Gráfico 44. Trabajo en sábados .....	60
Gráfico 45. Trabajo en domingos y festivos .....	61
Gráfico 46. Tiempo de descanso semanal.....	61
Gráfico 47. Compatibilidad vida laboral-vida social.....	61
Figura 1. Perfil general de riesgos psicosociales .....	30
Figura 2. Perfil de riesgos psicosociales- área administrativa .....	30
Figura 3. Perfil de riesgos psicosociales- áreas operativas .....	32

## Resumen

La organización en la que se efectuó el estudio es una empresa de distribución de helados al por mayor y menor, misma que debe cumplir con un presupuesto mensual para la obtención de un incentivo económico de su empresa proveedora. Generalmente los cierres de mes son los días con mayores quejas del personal en consecuencia el bienestar mental y físico se ve afectado. Por lo tanto el objetivo del proyecto de investigación fue evaluar los factores de riesgos psicosociales: desempeño de rol, participación/supervisión y carga de trabajo a la población trabajadora de la empresa de distribución al por mayor y menor de helados mediante la aplicación del cuestionario FPSICO 3.1 del INSHT para elaborar una propuesta de medidas de control. El estudio fue de tipo descriptivo y transversal de modalidad de campo y desarrollo el cual fue realizado a toda la población de la empresa, en el análisis del perfil general de riesgos se evidenció que los factores de riesgo psicosociales: participación y supervisión obtuvo un 49% de riesgo muy elevado, carga de trabajo constituyó un 27% de riesgo muy elevado y desempeño del rol se encontró en una situación adecuada que figuró un 84%. Por otro lado se observó que los factores de riesgo psicosociales: demandas psicológicas y tiempo de trabajo representaron niveles de riesgo muy elevado con un 23% cada uno. Es importante destacar que las actividades que realiza el personal operativo y administrativo son distintas, por tal motivo se elaboró un perfil de riesgo psicosocial según el área de trabajo, una vez ejecutado el análisis de los resultados por cada área de trabajo se elaboró un plan de medidas de control en base a los cuatro factores de riesgo psicosociales prevalentes en la organización con el fin de disminuirlos y fomentar una organización más saludable.

**Palabras clave:** empresa de servicios, factores de riesgo psicosocial, cuestionario F-PSICO 3.1.

## CAPITULO I.

### INTRODUCCIÓN

#### 1.1 Problema de investigación

##### 1.1.1 Planteamiento del problema

###### 1.1.1.1 Diagnóstico del problema

Los trabajadores constituyen la mitad de la población del mundo y son los máximos contribuyentes al desarrollo económico y social. Su salud no está condicionada sólo por los peligros en el lugar de trabajo, sino también por factores sociales e individuales y por el acceso a los servicios de salud. (OMS, Salud de los trabajadores: plan de acción mundial, 2007).

En 1966, mucho antes de que el estrés en el trabajo y factores psicosociales se convirtieran en expresiones habituales, se presentó al Ministro de Sanidad estadounidense un informe especial titulado “Protecting the Health of Eighty Million Workers—A National Goal for Occupational Health”. El informe se elaboró bajo los auspicios del National Advisory Environmental Health Committee con el fin de orientar los programas federales de salud en el trabajo. Entre otras muchas observaciones se señalaba en él que el estrés psicológico era un hecho cada vez más frecuente en el lugar de trabajo, donde presentaba “... nuevas y sutiles amenazas para la salud mental” y un posible riesgo de trastornos somáticos, como enfermedades cardiovasculares. El informe concluía con una lista de más de 20 “problemas urgentes” que precisaban de una atención prioritaria, entre ellos la salud mental en el trabajo y los factores del lugar de trabajo que contribuían a esa situación. (Sauter , Joseph , Hurrell , Lawrence , & Lennart , 2012)

El concepto teórico de factores psicosociales fue definido por el comité mixto OIT/OMS en 1984 como “aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo. (INSHT, 2012)

Los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferentes, tienen una clara probabilidad de dañar a la salud física, social o mental del trabajador. Las consecuencias de los riesgos psicosociales tienen mayor probabilidad de aparecer y mayor probabilidad de ser más graves. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2010)

En una era de rápida evolución tecnológica, la digitalización del trabajo está brindando oportunidades, pero también está creando nuevos riesgos para la salud como el exceso de trabajo, la reducción de la autonomía y la privacidad, un entorno de trabajo continuamente operativo, y una difícil conciliación de la vida laboral y privada. (OIT, 2016)

De modo que se dificulta realizar una adecuada gestión para afrontar los riesgos psicosociales, puesto que debería ser un tema primordial, por consiguiente podemos proteger el bienestar y la salud de nuestros colaboradores logrando aumentar la productividad de las organizaciones.

La empresa en la que se realiza el estudio, es una empresa de distribución de helados al por mayor y menor, misma que debe cumplir con un presupuesto mensual para obtener un incentivo variable de su empresa proveedora.

Generalmente los cierres de mes son los días con mayores quejas del personal debido al horario extendido, sobrecarga de trabajo, mayor presión etc. En consecuencia se evidencia que el bienestar mental y físico se ve afectado a todos los miembros de la organización.

La gerencia general considera que es necesario realizar este estudio para conocer si prevalecen los factores de riesgo psicosocial: desempeño de rol, participación/supervisión, carga de trabajo. Debido a la actividad que desempeña la empresa, se consideran los principales factores de riesgo psicosocial que podrían afectar en mayor medida al personal de la organización.

También nos permitirá plantear una programación de actividades y para mejorar las condiciones de trabajo para las variables con mayor afectación que nos proyecte el presente estudio.

Asimismo la evaluación de riesgo psicosocial permitirá plantear una propuesta de medidas de control a fin de reducir los factores con mayor prevalencia además ayudará a motivar a los empleados pues se transmite hacia ellos la preocupación de la organización por optimizar sus condiciones de trabajo aparte de velar por su bienestar físico y mental.

### **1.1.2 Objetivo general**

Evaluar los factores de riesgos psicosociales: desempeño de rol, participación/supervisión, carga de trabajo a la población trabajadora de una empresa de distribución al por mayor y menor de helados mediante la aplicación del cuestionario FPSICO 3.1 del INSHT para elaborar una propuesta de medidas de control.

### **1.1.3 Objetivo específico**

- Identificar los factores de riesgo psicosociales prevalentes en los trabajadores de la empresa de distribución al por mayor y menor de helados.
- Evaluar los factores de riesgos psicosociales identificados en la población estudiada.
- Elaborar una propuesta de medidas de control mediante el planteamiento de actividades para los factores de riesgo psicosociales predominantes.

#### 1.1.4 Justificación

Las organizaciones requieren de nuevos sistemas de gestión empresarial, lo que les permite ser más competitivas, eficientes y eficaces sea con su producto o servicio. Dentro de estos sistemas de gestión está el sistema de seguridad y salud en el trabajo, mismo que requiere no solo gestionar los aspectos relacionados al entorno físico, mecánico, químico, ergonómico, biológico sino también en los aspectos psicosociales del trabajo.

La empresa a la cual se efectúa el estudio es una empresa de distribución al por mayor y menor de helados, los helados distribuidos son de una de marca líder en el mercado, conocida internacionalmente ya que tiene presencia en más de 34 países y una larga trayectoria de más de 60 años en Ecuador ofreciendo la mejor calidad en sus helados.

La empresa de distribución al por mayor y menor de helados se encuentra formada por dos áreas, conformado de la siguiente manera:

- Administrativo
- Operativo
  - Ventas
  - Despacho
  - Bodega

La empresa distribuidora de helados, es un socio estratégico para su proveedor y actúa bajo sus directrices, por este motivo, mensualmente son remitidas metas, que deben ser cumplidas mensualmente para la obtención de un incentivo variable, ya que esto representa ingresos económicos para la empresa distribuidora de helados.

Debido a que en la empresa se debe cumplir con las metas para la obtención de su incentivo, al acercarse fin de mes, se puede evidenciar que:

- El 75% de miembros del equipo de ventas sienten mayor presión por parte de sus superiores, para cumplir con las metas planteadas.
- El personal de despachos presenta sobrecarga de trabajo ya que tres de cada cinco días los camiones van sobre su capacidad, adicional su horario de trabajo se extiende al horario habitual entre tres y cuatro horas.
- El personal administrativo tiene mayores fallos, al menos una liquidación tiene inconsistencias, ya que intentan realizar las liquidaciones, facturación, etc, con mayor rapidez de lo usual, adicional el 20% del personal indica que se le asigna responsabilidades que no forman parte de sus funciones como cobros de créditos.

Esto ha hecho que los trabajadores reporten sus molestias a la gerencia, sin embargo, no se ha podido desarrollar ninguna acción de control debido a que no existe ningún estudio técnico que indique la existencia de factores de riesgo psicosociales, a los que están expuestos los colaboradores de la empresa.

Adicional hace menos de un año el Ministerio de Trabajo del Ecuador emitió el Acuerdo Ministerial 082 (Ministerio del Trabajo, 2017) de cumplimiento obligatorio para las empresas públicas y privadas. Mismo que busca garantizar la igualdad y no discriminación en los procesos de selección de personal. Además en su Artículo 9 nos indica que debe existir un programa de prevención de riesgo psicosocial de manera obligatoria mismo que será controlado anualmente mediante reporte del mismo a los organismos de control establecidos.

Por esta razón, según lo establecido legalmente y aún más por las condiciones de trabajo y las actividades que realiza el personal, es necesario realizar una evaluación de factores psicosociales y la elaboración de una propuesta de medidas de control para la empresa de distribución de helados.

## **1.2 Marco teórico**

### **1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema**

La preocupación para las empresas y para los organismos de salud laboral se enfoca principalmente en los factores de riesgo psicosociales que afectan el trabajo, concepto que se pueden definir como las condiciones relacionadas con la organización y contenido de las tareas, con los procedimientos y métodos de trabajo, así como con las relaciones entre los mismos trabajadores y con los jefes, cuya interacción prolongada en el tiempo aumenta la posibilidad de experimentar tensión psíquica la que, una vez acumulada residualmente, será un precursor de los trastornos o problemas de salud y afectará la productividad. (Lavarello, 2017)

Los riesgos psicosociales, son un problema que perjudican a las empresas ya que no solo tienen costos directos sobre la empresa sino costos indirectos, una adecuada evaluación de estos riesgos, puede prevenir un mal ambiente de trabajo, absentismo, rotación, bajas voluntarias, disminución de la productividad, elevados índices de accidentabilidad, etc. Mejorando las condiciones de trabajo se pueden crear organizaciones saludables no solo en la parte física sino también en la parte mental.

#### **1.2.1.1 Concepto de riesgo psicosocial**

Aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores. (Cox & Griffiths, 1996)

#### 1.2.1.1.1 Efectos de los riesgos psicosociales

Los efectos a la exposición a los riesgos psicosociales son diversos, algunos de los efectos más evidenciados son:

Sobre la organización:

- Absentismo laboral
- Bajas voluntarias
- Alta rotación del personal
- Disminución de la productividad
- Incremento de accidentabilidad

Sobre el trabajador:

- Conductas sociales (sedentarismo, falta de participación social, etc.)
- Adicciones (hábito de fumar, consumo de drogas, etc.)
- Problemas y enfermedades cardiovasculares
- Depresión, ansiedad y otros trastornos de la salud mental
- Dolor de espalda y otros trastornos músculo esquelético

Los riesgos psicosociales perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras, causando estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, músculo esqueléticos y mentales. Son consecuencia de unas malas condiciones de trabajo, concretamente de una deficiente organización del trabajo. (ISTAS, s.f.)

La respuesta del organismo es diferente según se esté en una fase de tensión inicial en la que hay una activación general del organismo y en la que las alteraciones que se producen son

fácilmente remisibles, si se suprimen o mejora la causa, o en una fase de tensión crónica o estrés prolongado, en la que los síntomas se convierten en permanentes y se desencadena la enfermedad. (CEM, 2013).

#### **1.2.1.1.1.1 Efectos en la organización**

##### **1.2.1.1.1.1.1 Absentismo**

Se lo puede definir como el incumplimiento por parte del empleado de sus obligaciones laborales, faltando al trabajo de forma imprevista cuando debería acudir al mismo. No obstante, y de forma más precisa, podríamos indicar que aun estándose físicamente en el trabajo puede producirse absentismo laboral. Este hecho o modalidad que produce una disminución del rendimiento a pesar de acudir al lugar de trabajo. (Samaniego, 1998).

Esta definición contempla también el denominado absentismo presencial, que consiste en una disminución del rendimiento, a pesar de acudir al trabajo. (Molinera, 2006)

Sin embargo, para el empleado absentista, como lo afirma el psicólogo Calos Samaniego, puede ser una estrategia para reducir el estrés laboral al disponer de más tiempo para dedicar a su familia, a sus aficiones o simplemente al descanso pero también puede ser una manifestación de un sentimiento de hostilidad con la empresa, falta de equidad o de justicia respecto de su trabajo. Puede servir también como válvula de escape, a causa de un bajo sueldo o un mal ambiente laboral, o simplemente a la consecuencia de una falta de compromiso con sus obligaciones. (Molinera, 2006)

El absentismo laboral afecta negativamente a la parte productiva y de servicios de las empresas, puesto que desde el punto de vista económico genera pérdidas en costos a las organizaciones ya que encarecen el valor del producto final y representan demoras en sus procesos

además influyen como un elemento negativo para el clima laboral, también pueden producir accidentes ya que el personal no está atento a las actividades que están realizando.

De ahí la importancia de descubrir las verdaderas causas del absentismo del trabajador ya que no solo pueden ser por causales médicas, sino que es un problema que va mucho más allá.

#### **1.2.1.1.1.2 Disminución de la productividad**

El trabajador que no se siente cómodo en su lugar de trabajo debido a las condiciones de la empresa, no se sentirá parte integrante de la empresa por lo cual realiza lo necesario sin motivarse y preocuparse.

#### **1.2.1.1.1.3 Incremento de accidentes laborales**

El incremento de los accidentes de trabajo <sup>1</sup> está relacionada a varias condiciones, por ejemplo:

- Ritmo de trabajo inadecuado
- Falta de comunicación
- Falta de apoyo social
- Mala supervisión
- Falta de orden y limpieza

---

<sup>1</sup> Accidente de trabajo: accidente del trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que sobrevenga por causa, consecuencia o con ocasión del trabajo originado por la actividad laboral relacionada con el puesto de trabajo, que ocasione en el afiliado lesión corporal o perturbación funcional, una incapacidad, o la muerte inmediata o posterior. C.D. 513

### **1.2.1.1.1.2 Efectos en el trabajador**

#### **1.2.1.1.1.2.1 Efectos del estrés**

El estrés es el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuales debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se va a desarrollar una serie de reacciones adaptivas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas, de las cuales las más importantes son; ansiedad, ira y depresión. (Fernández, 2013)

En la génesis del estrés interactúan las características del individuo con las circunstancias ambientales. Por este motivo se debe tener en cuenta previamente que los factores humanos varían en función de la edad, la necesidad y expectativas y los estados de salud y fatiga. Los efectos del estrés en la salud del trabajador dependen de diferentes factores o aspectos, como:

- Percepción que el trabajador tenga del estresor.
- Capacidad del trabajador para controlar la situación
- Influencia de los patrones de conducta, individuales y sociales
- Tiempo que se tarde en reaccionar. (Fernández, 2013)

Las principales expresiones del estrés pueden ser clasificadas en tres niveles, detallados en la Tabla

1.

**Tabla 1. Niveles de Estrés**

<b>Nivel de importancia</b>	<b>Manifestaciones</b>
<b>Leve</b>	Irritabilidad y ansiedad Insomnio Posibles problemas de concentración, en ocasiones.
<b>Moderado</b>	Aumento de las horas de absentismo al trabajo Sentir fatiga sin razón Indiferencia e indecisión Aumento en el consumo de alcohol, tabaco.
<b>Severo</b>	Depresión Problemas de salud (cardiovascular, digestiva.) Aislamiento social y presencia de pensamientos autodestructivos

Fuente: (Fernández, 2013)

Elaboración: Autora

Adicional el estrés puede generar problemas no solo a nivel de salud sino también a nivel social, puesto que la persona es absorbida por el trabajo y no puede llegar a relajarse y transmite tensión a las personas que lo rodean, generando problemas de distanciamiento y agresividad.

### **1.2.1.2 Factores psicosociales**

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, por una parte, y por la otra, en las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del

trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencias puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo. (OIT, 1986).

Se lo puede definir como: las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores. (Carayon, Haims , & Yang, 2001)

Roozeboom, Houtman y Van den Bossche (2008) proponen una serie de factores organizaciones y laborales detallado en la Tabla 2.

**Tabla 2. Listado de factores organizaciones y laborales**

<b>Factores organizacionales</b>	
<b>Política y Filosofía de la Organización</b>	Relación trabajo-familia
	Gestión de los Recursos Humanos
	Política de seguridad y salud
	Responsabilidad Social
	Corporativa
	Estrategia empresarial
<b>Cultura de la Organización</b>	Política de Relaciones
	Laborales
	Información Organizacional
	Comunicación organizacional
	Justicia Organizacional
	Supervisión/Liderazgo
<b>Relaciones Industriales</b>	Clima laboral
	Representación Sindical
	Convenios Colectivos
<b>Factores laborales</b>	
<b>Condiciones de empleo</b>	Tipo de contrato
	Salario
	Diseño de carreras
<b>Diseño del puesto</b>	Rotación de puestos
	Trabajo grupal
<b>Calidad en el trabajo</b>	Uso de habilidades personales
	Demandas laborales y Horas de trabajo
	Autonomía y capacidad de control
	Seguridad física en el trabajo
	Apoyo social
	Teletrabajo

Fuente: (Roozeboom, Houtman, & Van den Bossche, 2008)

Elaboración: Autora

Dentro del primer grupo, aún cabría diferenciar entre factores de política y filosofía de la organización (relación trabajo-familia, gestión de los Recursos Humanos, las políticas de seguridad y salud o la Responsabilidad Social Corporativa), cultura de la organización (que contemplaría la política de relaciones laborales así como las informaciones, comunicación y justicia organizacionales y las tareas de supervisión y liderazgo) y las relaciones industriales (clima laboral, representación sindical y los convenios colectivos). (ORP JOURNAL, 2014)

Por su parte los factores laborales tienen en cuenta las condiciones de empleo (tipo de contrato, salario y diseño de carreras), el diseño del puesto (rotación de puestos y trabajo grupal) y la calidad en el trabajo (uso de habilidades personales, demandas laborales, autonomía, capacidad de control y seguridad física en el trabajo, apoyo social, horas de trabajo y posibilidad de teletrabajo) (ORP JOURNAL, 2014).

Cabe recalcar que los factores organizacionales y laborales mencionados con anterioridad pueden tener efectos positivos o negativos.

Los factores psicosociales son condiciones organizacionales, son condiciones psicológicas del trabajo que como tales pueden ser positivas y negativas. Cuando tales condiciones son adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales laborales y los niveles altos de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estado de motivación en los que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional. Las formas acertadas de cultura empresarial, de liderazgo y de clima laboral, condiciones psicológicas generales, afectan a la salud positivamente generando desarrollo individual, bienestar personal y organizacional. (CEM, 2013)

### 1.2.1.3 Factores psicosociales de riesgo

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2010).

Bajo esta perspectiva, los factores psicosociales de riesgo o de estrés se definirían como factores organizacionales con el riesgo de sufrir afectaciones negativas a la salud del trabajador.

Basados en la metodología FPSICO 3.1 del INSHT tenemos nueve factores de riesgo, numerados a continuación:

1. Tiempo de trabajo (TT)
2. Autonomía (AU)
3. Carga de trabajo (CT)
4. Demandas psicológicas (DP)
5. Variedad/contenido (VC)
6. Participación/Supervisión (PS)
7. Interés por el trabajador/Compensación (ITC)
8. Desempeño de rol (DR)
9. Relaciones y apoyo social (RAS)

## CAPITULO II.

### MÉTODO

#### 2.1 Tipo de estudio

El presente proyecto de investigación es de tipo descriptivo – transversal pues se enfoca en evaluar la presencia de riesgos psicosociales, dentro de la empresa de distribución al por mayor y menor de helados y se determinarán si los factores de riesgo: desempeño de rol, participación/supervisión, carga de trabajo son los más frecuentes en dicha población, a posteriori proponer medidas de control. El estudio se llevará a cabo en el primer semestre del año 2018.

#### 2.2 Modalidad de investigación

El estudio es in situ y corresponde a las modalidades de investigación de campo y de desarrollo, que generarán medidas de control basadas en los resultados.

#### 2.3 Población y muestra

La población de la empresa es de 26 trabajadores, el cuestionario será aplicado a todos sus colaboradores. La distribución de los empleados se considera en las áreas que se muestran en la Tabla 3.

**Tabla 3. Áreas y personal de la empresa**

Área	No. De personas
Administrativa	6
Operativa	20
<b>Total:</b>	<b>26</b>

Elaboración: Autora

Fuente: Autora

## 2.4 Selección instrumentos investigación

El método de evaluación FPSICO de factores psicosociales es un instrumento de aplicación individualizada que permite realizar un diagnóstico de la situación psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma. Está elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (IBV, s.f.) El método F-Psico 3.1 consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89. Ofrece información sobre nueve factores de riesgo. En el cuestionario para cada variable (factor de riesgo) se especifica su contenido a través de preguntas enumeradas como ítems, en la Tabla 4 se detalla la estructura, contenido del cuestionario y que pregunta corresponde a cada variable.

**Tabla 4. Descripción de los factores de riesgo (Variables)**

<b>TIEMPO DE TRABAJO (TT)</b>	
• Trabajo en sábados	Ítem 1
• Trabajo en domingos y festivos	Ítem 2
• Tiempo de descanso semanal	Ítem 5
• Compatibilidad vida laboral-vida social	Ítem 6
<b>AUTONOMÍA (AU)</b>	
• Autonomía temporal	
- Posibilidad de atender asuntos personales	Ítem 3
- Distribución de pausas reglamentarias	Ítem 7
- Adopción de pausas no reglamentarias	Ítem 8
- Determinación del ritmo de trabajo	Ítem 9
• Autonomía decisional	
- Actividades y tareas	Ítem 10 a
- Distribución de tareas	Ítem 10 b
- Distribución del espacio de trabajo	Ítem 10 c
- Métodos, procedimientos y protocolos	Ítem 10 d
- Cantidad de trabajo	Ítem 10 e
- Calidad del trabajo	Ítem 10 f
- Resolución de incidencias	Ítem 10 g
- Distribución turnos	Ítem 10 h

<b>CARGA DE TRABAJO (CT)</b>	
• Presiones de tiempos	
- Tiempo asignado a la tarea	Ítem 23
- Tiempo de trabajo con rapidez	Ítem 24
- Aceleración del ritmo de trabajo	Ítem 25
• Esfuerzo de atención	
- Tiempo de atención	Ítem 21
- Intensidad de la atención	Ítem 22
- Atención sobre múltiples tareas	Ítem 27
- Interrupciones	Ítem 30
- Efecto de las interrupciones	Ítem 31
- Previsibilidad de las tareas	Ítem 32
• Cantidad y dificultad de la tarea	
- Cantidad de trabajo	Ítem 26
- Dificultad del trabajo	Ítem 28
- Necesidad de ayuda	Ítem 29
- Trabajo fuera del horario habitual	Ítem 4
<b>DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)</b>	
• Exigencias cognitivas	
- Capacidades requeridas	Ítem 33 a- 33 e
• Exigencias emocionales	
- Requerimientos de trato con personas	Ítem 33 f
- Ocultación de emociones ante superiores	Ítem 34
- Exposición a situaciones de impacto emocional	Ítem 35
- Demandas de respuesta emocional	Ítem 36
<b>VARIEDAD/CONTENIDO (VC)</b>	
• Trabajo rutinario	Ítem 37
• Sentido del trabajo	Ítem 38
• Contribución del trabajo	Ítem 39
• Reconocimiento del trabajo	Ítem 40
<b>PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN (PS)</b>	
• Grado de participación	Ítem 11
• Control ejercido por el inmediato superior	Ítem 12
<b>INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN (ITC)</b>	
• Información proporcionada al trabajador	Ítem 13
• Facilidades para el desarrollo profesional	Ítem 41
• Valoración de la formación	Ítem 42
• Equilibrio entre esfuerzo y recompensas	Ítem 43
• Satisfacción con el salario	Ítem 44

<b>DESEMPEÑO DE ROL (DR)</b>	
• Ambigüedad de rol	Ítem 14
• Conflicto de rol	Ítem 15 a- d
• Sobrecarga de rol	Ítem 15 e
<b>RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)</b>	
• Apoyo social instrumental de distintas fuentes	Ítem 16
• Calidad de las relaciones	Ítem 17
• Exposición a conflictos interpersonales	Ítem 18 a
• Exposición a situaciones de violencia	Ítem 18 b-d
• Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto	Ítem 19
• Exposición a discriminación	Ítem 20

Fuente: (INSHT, 2012)

Elaboración: Autora

Este cuestionario es anónimo y garantiza la confidencialidad de las respuestas, sin embargo se solicitará colocar en el mismo las variables sociodemográfica como edad, género, antigüedad y tipo de horario de trabajo.

A continuación se detallan cada uno de los factores evaluados con el cuestionario F-Psico 3.1. del INSHT (Anexo A):

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

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

- Autonomía temporal. Se refiere a la libertad concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, la distribución de los descansos durante la jornada y el disfrute del tiempo libre para atender a cuestiones personales.
- Autonomía decisional. La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc.

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

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- Presiones de tiempos. La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales.
- Esfuerzo de atención. Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se le preste una cierta atención. Ésta viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requerida para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse

incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas.

- Cantidad y dificultad de la tarea. La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que supone para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas.

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

- Las exigencias cognitivas se definen según el grado de movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas.
- Exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir.

Variación/contenido (VC): Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas. Estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

Participación/Supervisión (PS): Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo.

- El que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo

- El que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

Así, la “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización. La “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

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

Desempeño de rol (DR): Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende tres aspectos fundamentales:

- La claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).
- El conflicto de rol: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.
- La sobrecarga de rol: se refiere a la asignación de cometidos y responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto de trabajo pero que se añaden a ellas.

Relaciones y apoyo social (RAS): El factor relaciones y apoyo social se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo.

#### **2.4.1 Identificación y caracterización de variables**

El presente estudio presenta las siguientes variables:

- Variable Interviniente
  - Sociodemográficas y laborales
- Variable Independiente
  - Factores de riesgo psicosocial

Las variables intervinientes, de tipo socio demográfico y laboral hacen referencia a la relación entre los factores sociales, laborales, económicos, etc y la población objeto de estudio.

Encontramos las siguientes:

- Sociodemográficas:
  - Edad
    - Entre 18-24 años
    - Entre 25- 34 años
    - Entre 35-44 años
    - Entre 45-54 años
    - Entre 55-64 años
    - Más de 65 años
  - Género
    - Femenino

- Masculino
- Otro
- Estado civil
  - Casado
  - Soltero
  - Viudo
  - Unión Libre
  - Otra.
- Sociolaborales:
  - Tiempo de antigüedad
    - Menos de 1 año
    - Entre 1-3 años
    - Entre 3-5 años
    - Entre 5-10 años
    - Más de 10 años
  - Turno de trabajo
    - Diurno
    - Nocturno
    - Mixta
  - Tipo de horario de trabajo
    - Horario fijo de entrada y salida del trabajo
    - Una parte fija obligatoria y una parte flexible
    - Existe libertad para adaptar el horario de trabajo

- Área de trabajo
  - Administrativa
  - Operativa
    - Ventas
    - Despacho
    - Bodegas
    - Otra.

Las variables independientes hacen referencia a los nueve factores de riesgo psicosocial evaluados en la metodología F-Psico:

- Tiempo de trabajo (TT)
- Autonomía (AU)
- Carga de trabajo (CT)
- Demandas psicológicas (DP)
- Variedad/contenido (VC)
- Participación/Supervisión (PS)
- Interés por el trabajador/Compensación (ITC)
- Desempeño de rol (DR)
- Relaciones y apoyo social (RAS) (INSHT, 2012)

## **CAPITULO III.**

### **RESULTADOS**

Después de haber realizado la recolección de datos, con ayuda del cuestionario FPSICO 3.1 y tabulados los resultados se presenta un análisis para conocer si los factores de riesgo psicosocial: desempeño de rol, participación/supervisión, carga de trabajo son los más prevalentes dentro de la organización., para a posteriori elaborar una propuesta de medidas de control en base a los factores de riesgo psicosocial con mayor nivel de riesgo.

#### **3.1. Presentación y análisis de resultados**

El levantamiento de información en el presente estudio, mediante la aplicación del cuestionario FPSICO 3.1 se realizó en un solo grupo con todas las áreas de la empresa de distribución al por mayor y menor de helados, dentro de sus instalaciones y en horario laboral, con una duración de 50 minutos, se dio inicio con una charla sobre las instrucciones, el propósito del cuestionario, y se recalcó que es anónimo, sin ningún tipo de repercusión laboral.

El cuestionario fue aplicado al 100% de la población estudiada. La Tabla 5 nos indica la distribución de la población de los grupos etarios. Se determinó que el mayor grupo etario se encuentra entre 35-44 años y representa el 46% de la población.

**Tabla 5. Grupos etarios de la empresa**

<b>Edad</b>	<b>No. de personas</b>	<b>Porcentaje</b>
▪ Entre 18-24 años	4	15%
▪ Entre 25- 34 años	7	27%
▪ Entre 35-44 años	12	46%
▪ Entre 45-54 años	2	8%
▪ Entre 55-64 años	1	4%
▪ Más de 65 años	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autora

Elaboración: Autora

En la Tabla 6 encontraremos la distribución de la población según su estado civil. Se estableció que el 62% de la población tiene un compromiso como puede ser: casado/a o unión libre.

**Tabla 6. Estado civil de los trabajadores de la empresa**

<b>Estado civil</b>	<b>No. De personas</b>	<b>Porcentaje</b>
▪ Casado	13	50%
▪ Soltero	10	38%
▪ Viudo	0	0%
▪ Unión Libre	3	12%
▪ Otra	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autora

Elaboración: Autora

La clasificación según el género de la población la encontramos en la Tabla 7. Se observa que la mayor población está constituida por el género masculino, que representa un 85% de la población estudiada.

**Tabla 7. Género de los trabajadores de la empresa**

<b>Género</b>	<b>No. De personas</b>	<b>Porcentaje</b>
▪ <b>Femenino</b>	4	15%
▪ <b>Masculino</b>	22	85%
▪ <b>Otro</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autora

Elaboración: Autora

La distribución de la población según el tiempo de antigüedad en la empresa está desarrollada en la Tabla 8. Se destaca que el mayor grupo de antigüedad es de 1 a 3 años y representa el 38% de la población.

**Tabla 8. Tiempo de antigüedad de los trabajadores de la empresa**

<b>Tiempo de antigüedad</b>	<b>No. De personas</b>	<b>Porcentaje</b>
▪ <b>Menos de 1 año</b>	6	23%
▪ <b>Entre 1-3 años</b>	10	38%
▪ <b>Entre 3-5 años</b>	6	23%
▪ <b>Entre 5-10 años</b>	4	15%
▪ <b>Más de 10 años</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autora

Elaboración: Autora

La tabla 9 indica la distribución del personal según los turnos de trabajo, existe prevalencia del turno diurno con el 54%.

**Tabla 9. Turnos de trabajo de los trabajadores de la empresa**

<b>Turno de trabajo</b>	<b>No. De personas</b>	<b>Porcentaje</b>
▪ <b>Diurno</b>	14	54%
▪ <b>Nocturno</b>	0	0%
▪ <b>Mixta</b>	12	46%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autora

Elaboración: Autora

El tipo de horario de trabajo de los colaboradores está representado en la Tabla 10. Se establece que el 62% del personal tiene un horario con una parte fija obligatoria y una parte flexible.

**Tabla 10. Tipo de horario laboral de los trabajadores de la empresa**

<b>Tipo de horario de trabajo</b>	<b>No. De personas</b>	<b>Porcentaje</b>
▪ Horario fijo de entrada y salida del trabajo	6	23%
▪ Una parte fija obligatoria y una parte flexible	16	62%
▪ Existe libertad para adaptar el horario de trabajo	4	15%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autora

Elaboración: Autora

La Tabla 11 indica la distribución del personal en las áreas de la empresa. Se determinó que el 77% de trabajadores de la empresa pertenece al área operativa.

**Tabla 11. Número y porcentaje de trabajadores según área de trabajo**

<b>Área de trabajo</b>	<b>No. De personas</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Administrativa</b>	6	23%
<b>Operativa</b>		
▪ Ventas	8	31%
▪ Despacho	6	23%
▪ Bodegas	3	12%
▪ Otra.	3	12%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autora

Elaboración: Autora

### 3.1.1. Análisis de resultados

El cuestionario F-PSICO 3.1 tiene una valoración de nivel riesgo, determinada en 4 niveles, la Tabla 12 indica la escala de riesgo, su percentil y su respectivo color.

**Tabla 12. Perfil valorativo según método F-PSICO 3.1**

Riesgo	Percentil obtenido	Color
Situación Adecuada	< P65	
Moderado	≥ P65 < P75	
Elevado	≥ P75 < P85	
Muy elevado	≥ P85	

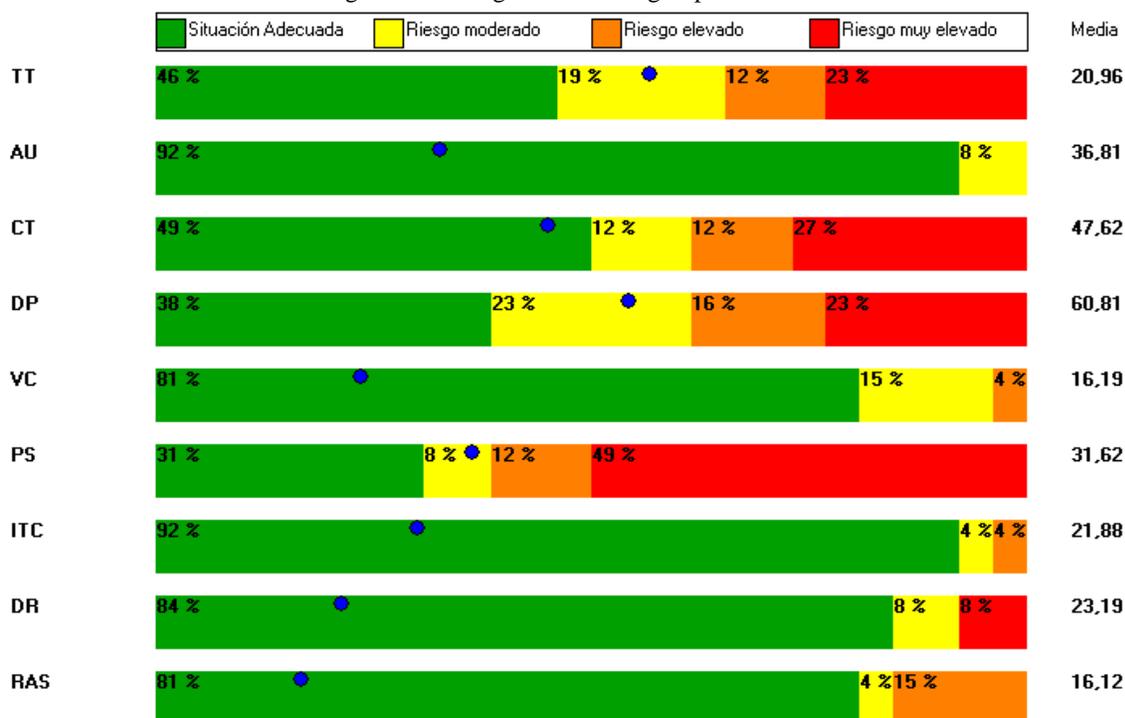
Fuente: (INSHT, 2012)

Elaboración: Autora

Una vez tabulada e ingresada manualmente la información de los cuestionarios al software F-PSICO 3.1, se obtuvo un perfil general de riesgos psicosociales (Figura 1) de la población estudiada. Se observa que el factor de riesgo psicosocial más afectado es participación y supervisión con un 49% de riesgo muy elevado, el segundo factor con un nivel muy elevado es carga de trabajo y constituye un 27%.

Los factores: demandas psicológicas y tiempo de trabajo representan niveles de riesgo muy elevado con un 23% cada uno. Por otra parte el factor desempeño del rol se encuentra en una situación adecuada que figura un 84%.

Figura 1. Perfil general de riesgos psicosociales

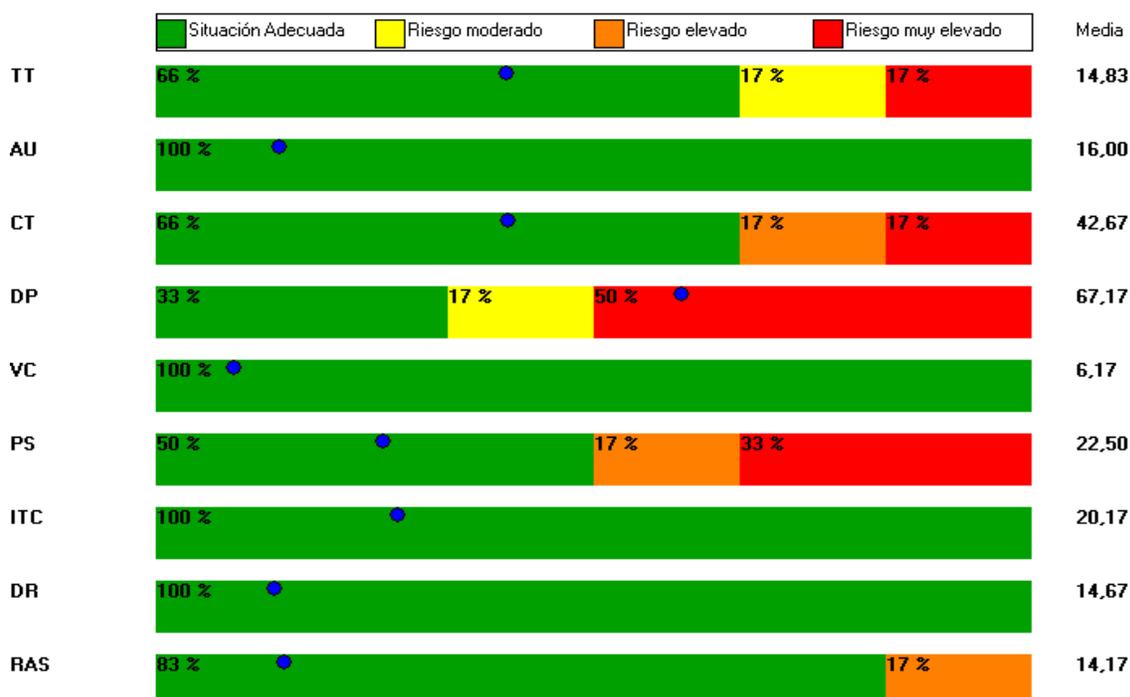


Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

### 3.1.1.1. Área administrativa

Figura 2. Perfil de riesgos psicosociales- Área Administrativa



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

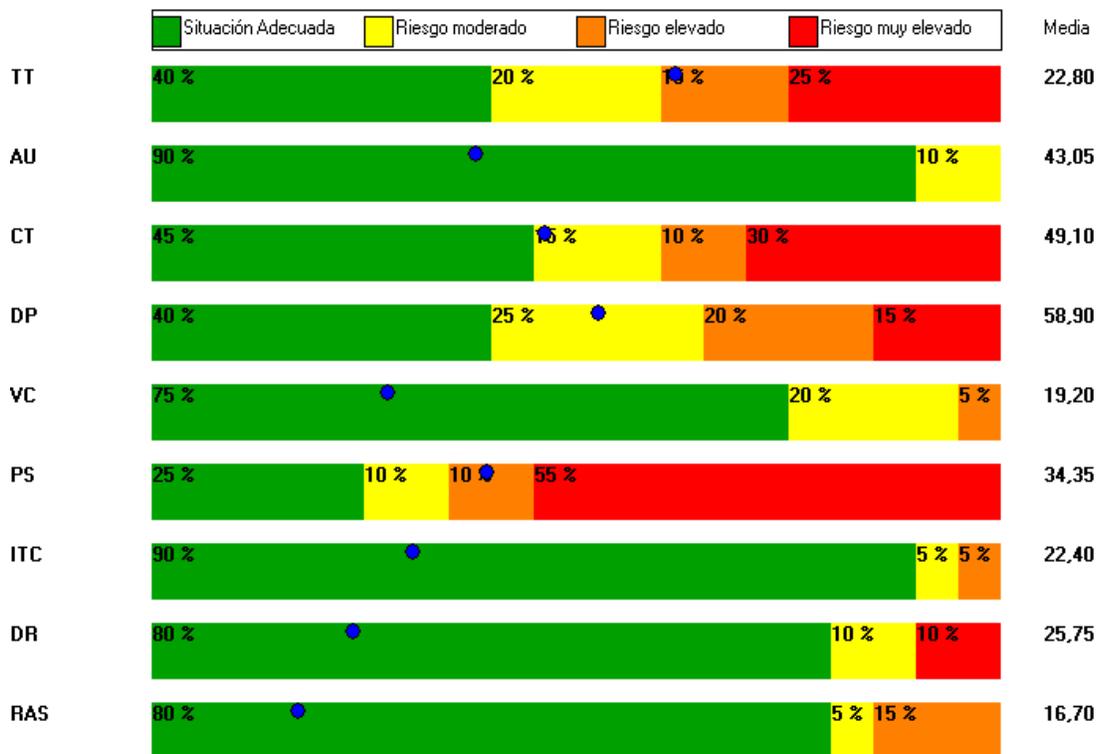
Las actividades que realizan el personal operativo y el personal administrativo son distintas, por tal motivo se ha elaborado un perfil de riesgo psicosocial según el área de trabajo debido a los diferentes factores de riesgo psicosocial que están expuestos.

En la Figura 2, se estudia al personal del área administrativa, se observa que el factor más afectado es demanda psicológica que representa un 50% de riesgo muy elevado, el segundo factor con un nivel muy elevado es participación y supervisión que constituye un 33%. Es importante destacar que el factor carga de trabajo contiene un 17% de riesgo muy elevado y otro 17% de riesgo elevado por lo cual se considera necesaria una actuación.

Por otra parte el factor desempeño del rol se encuentra en una situación adecuada que figura un 100%, asimismo carga de trabajo indica que un 66% está en una situación adecuada.

### 3.1.1.2. Área operativa

Figura 3. Perfil de riesgos psicosociales- Áreas Operativas



Fuente: F-PSICO 3.1

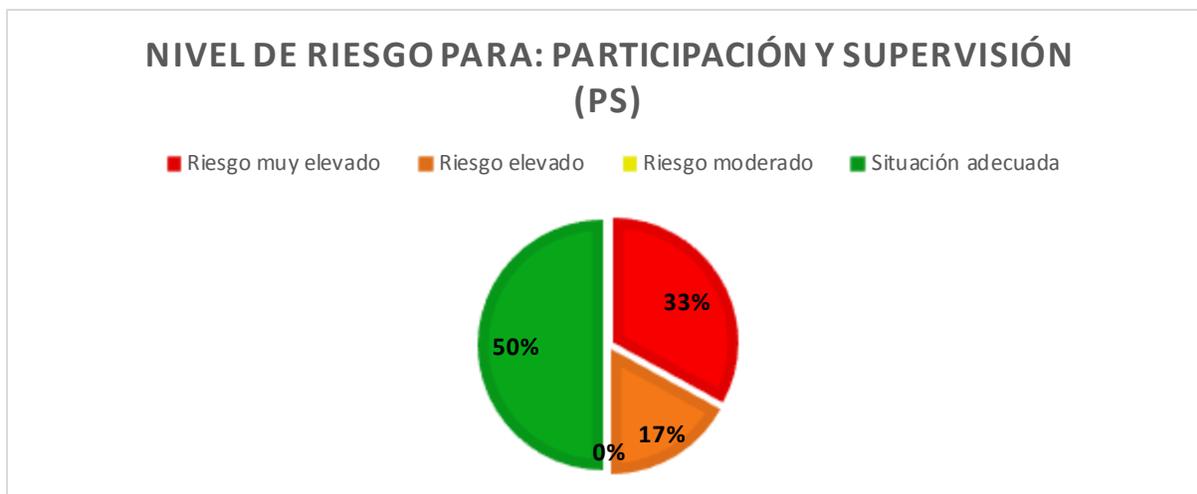
Elaboración: Autora

En la Figura 3, se estudia al personal de las áreas operativas, se observa que el factor más afectado es participación y supervisión que constituye un 55%. El segundo factor con un nivel muy elevado es carga de trabajo que representa un 30% de riesgo muy elevado. Adicional tiempo de trabajo figura un 25% de riesgo muy elevado. Por otra parte desempeño del rol se encuentra en una situación adecuada con un 80%.

### 3.1.1.3. Análisis de factores de riesgos psicosociales con mayor prevalencia

#### 3.1.1.3.1. Participación y supervisión

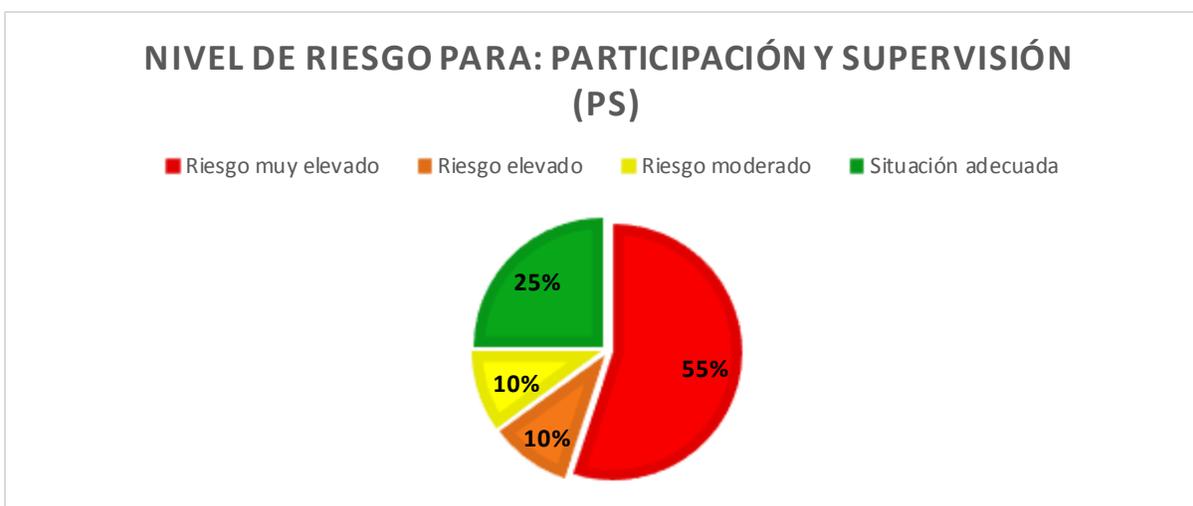
Gráfico 1. Determinación del nivel de riesgo para el factor participación y supervisión-área administrativa



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

Gráfico 2. Determinación del nivel de riesgo para el factor participación y supervisión-área operativa



Fuente: F-PSICO 3.1

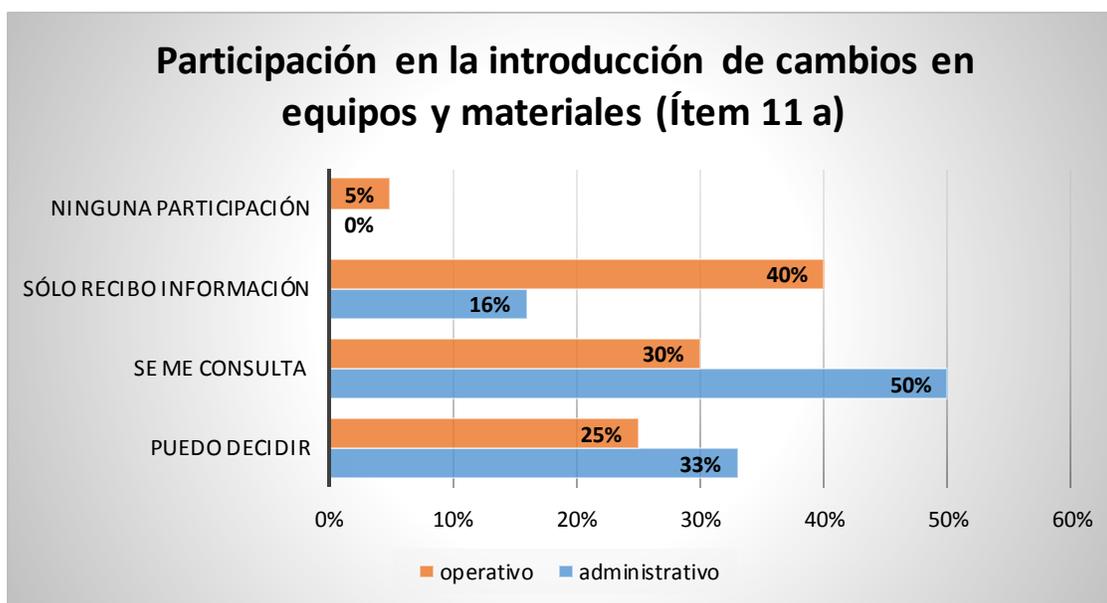
Elaboración: Autora

En los gráficos 1 y 2 se observa el nivel de riesgo de participación y supervisión en las áreas administrativa y operativa, se determina que existe un mayor nivel de riesgo en la población del área operativa, ya que indica un 55% de nivel de riesgo muy elevado mientras que en el área

administrativa se encuentra un 33%. El resultado del perfil general de riesgos psicosociales (Figura 1) muestra que el 49% de la población total tiene un nivel de riesgo muy elevado. Por estas razones se analizarán y comprarán los resultados de este factor de riesgo.

El factor participación y supervisión recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres. Así, la “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo. La “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización. (F-PSICO3.1, 2018). Los gráficos que comprenden este factor del área administrativa y operativa son:

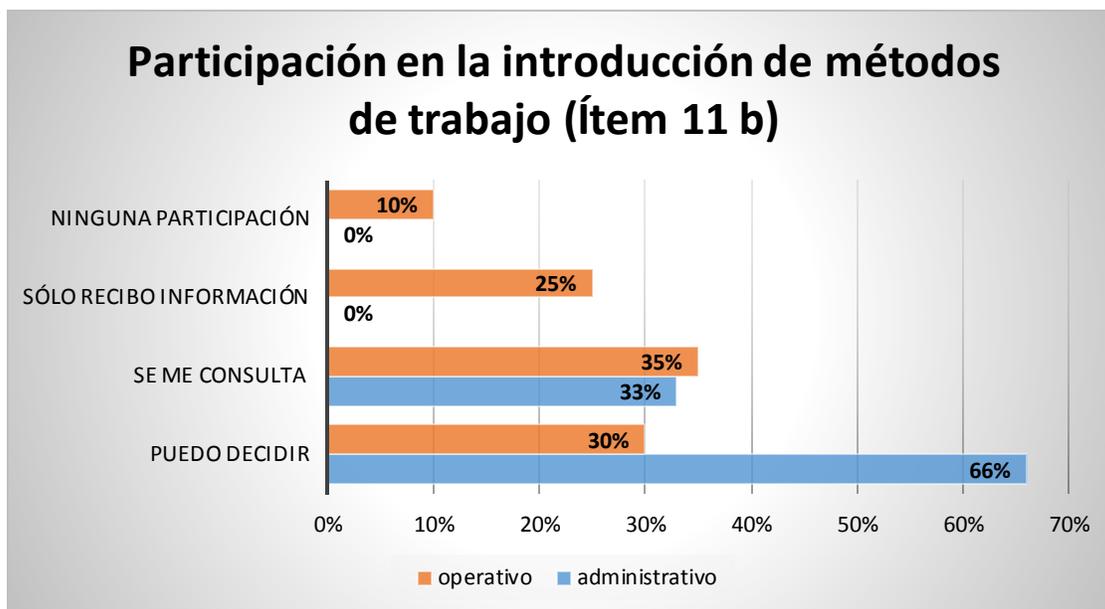
Gráfico 3. Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

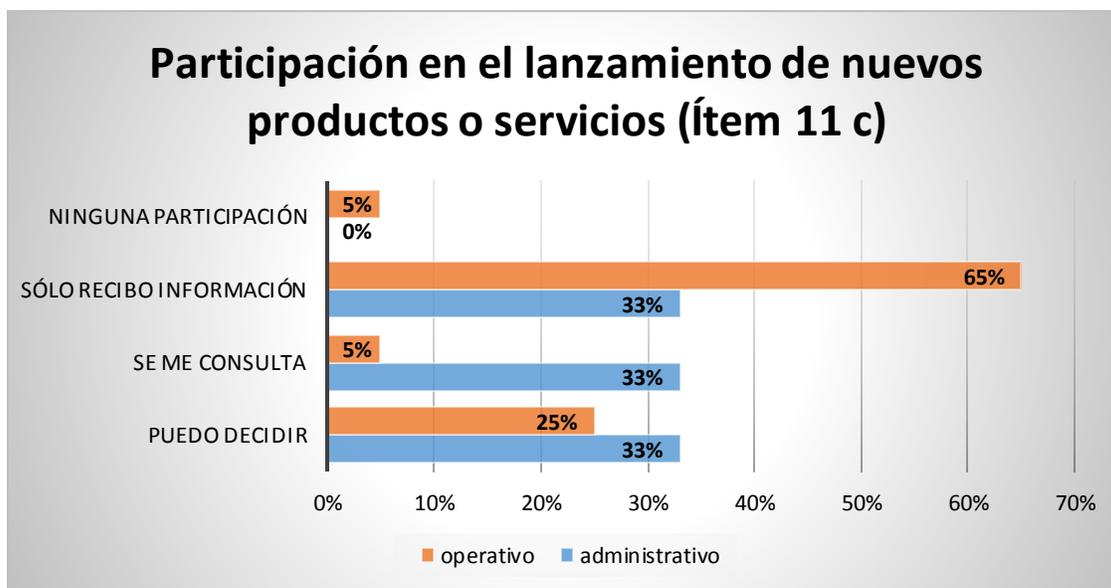
Gráfico 4. Participación en la introducción de métodos de trabajo



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

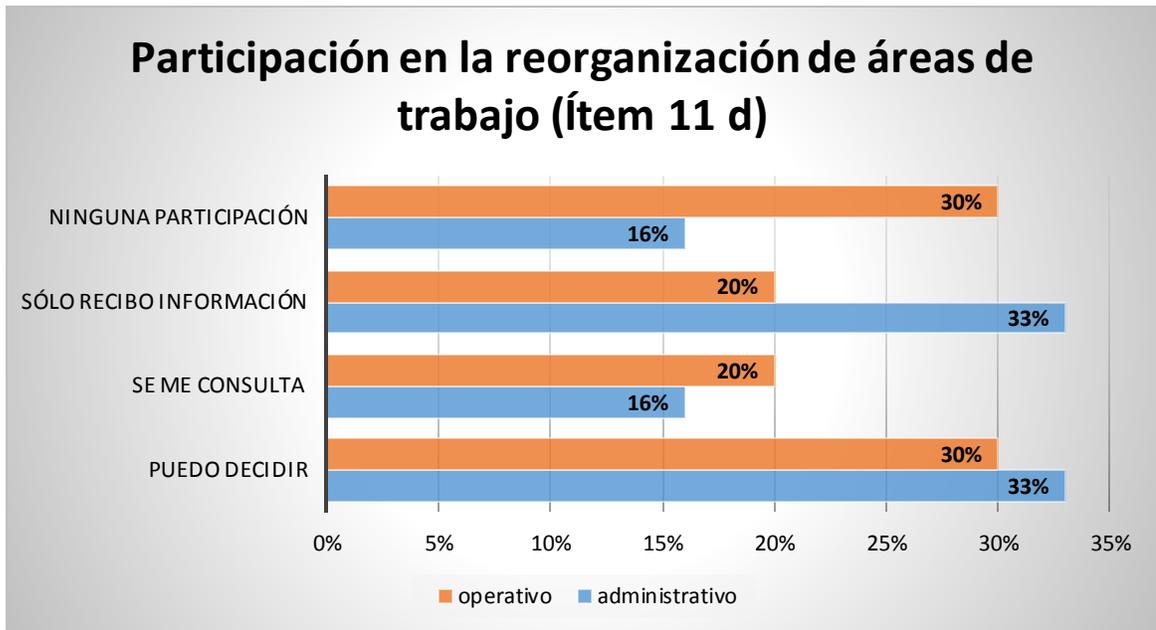
Gráfico 5. Participación en el lanzamiento de nuevos productos o servicios



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

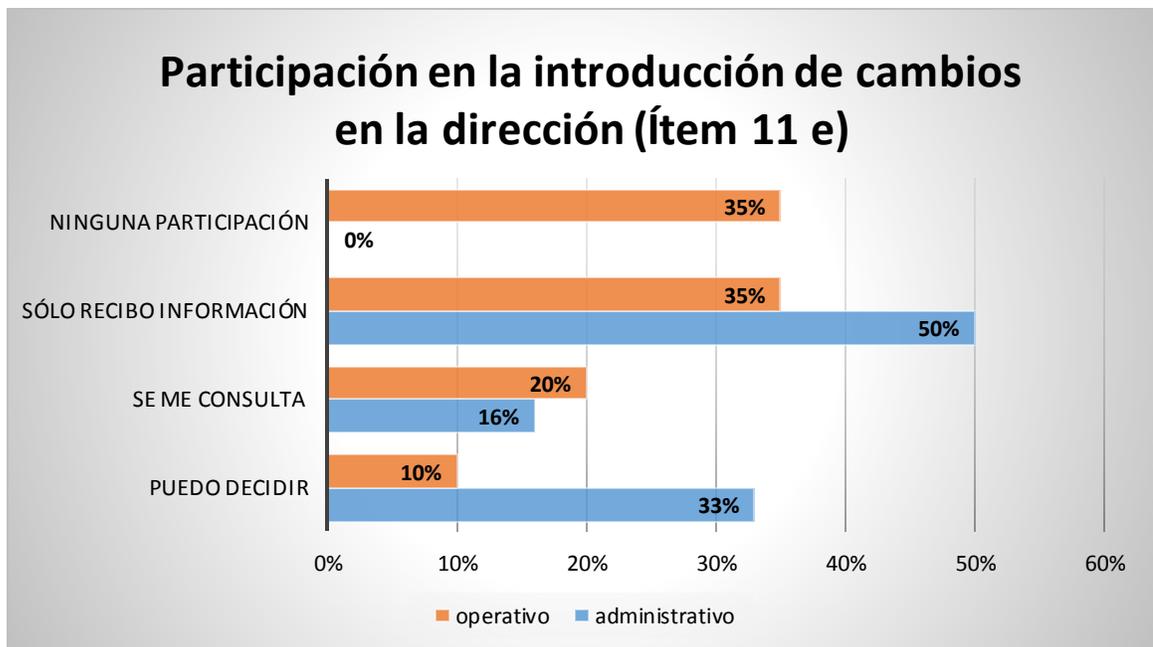
Gráfico 6. Participación en la reorganización de áreas de trabajo



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

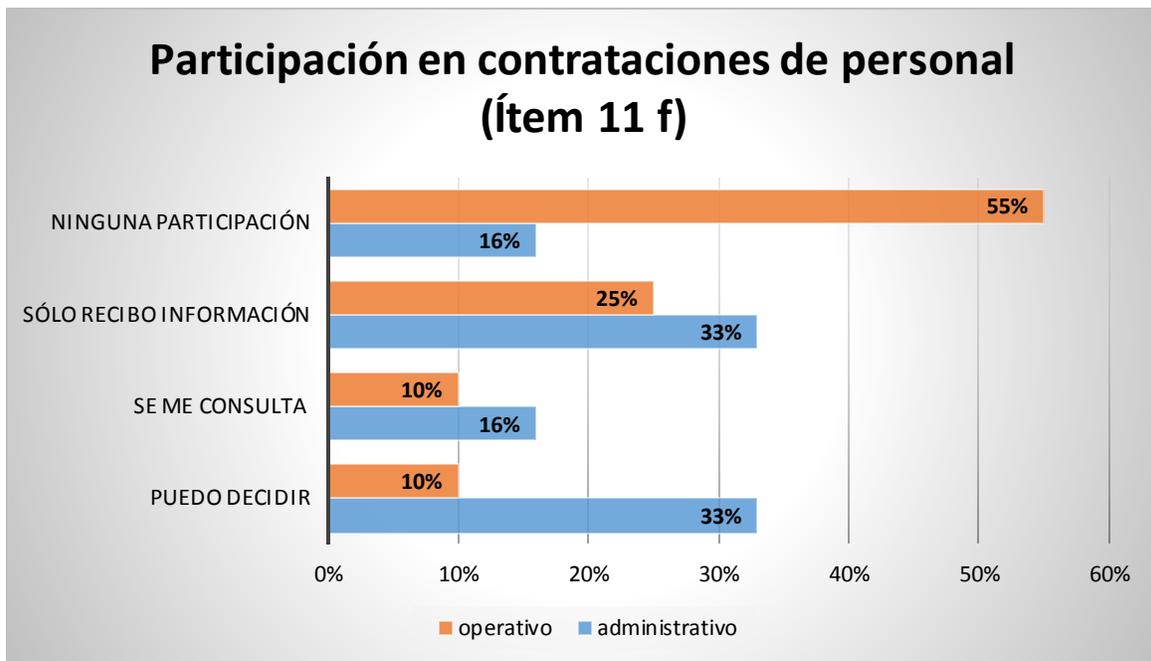
Gráfico 7. Participación en la introducción de cambios en la dirección



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

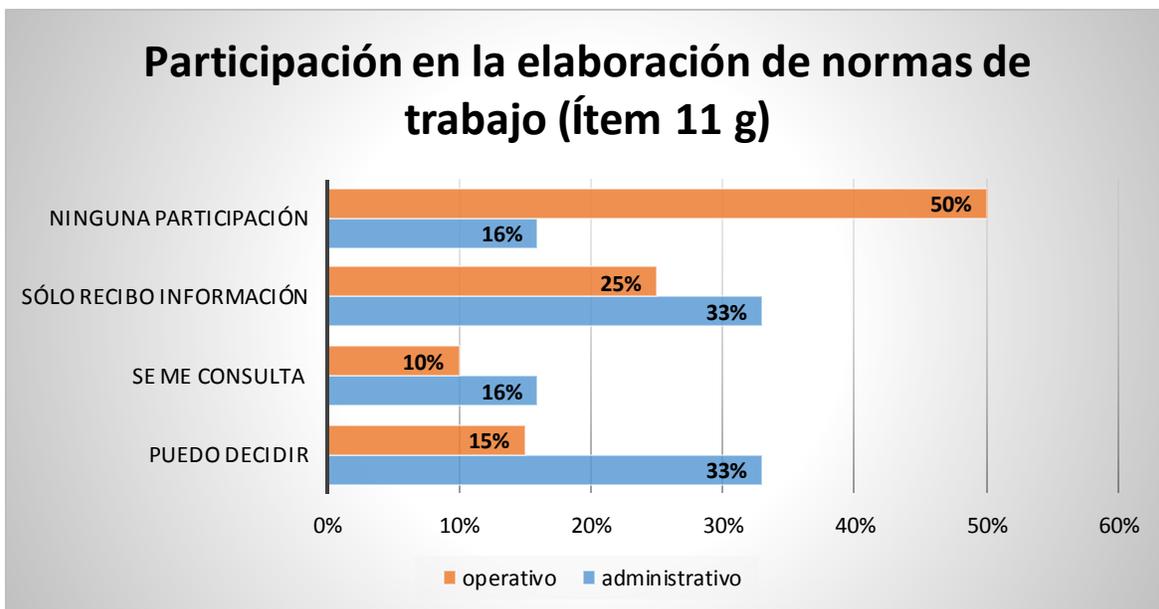
Gráfico 8. Participación en contrataciones de personal



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

Gráfico 9. Participación en la elaboración de normas de trabajo



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

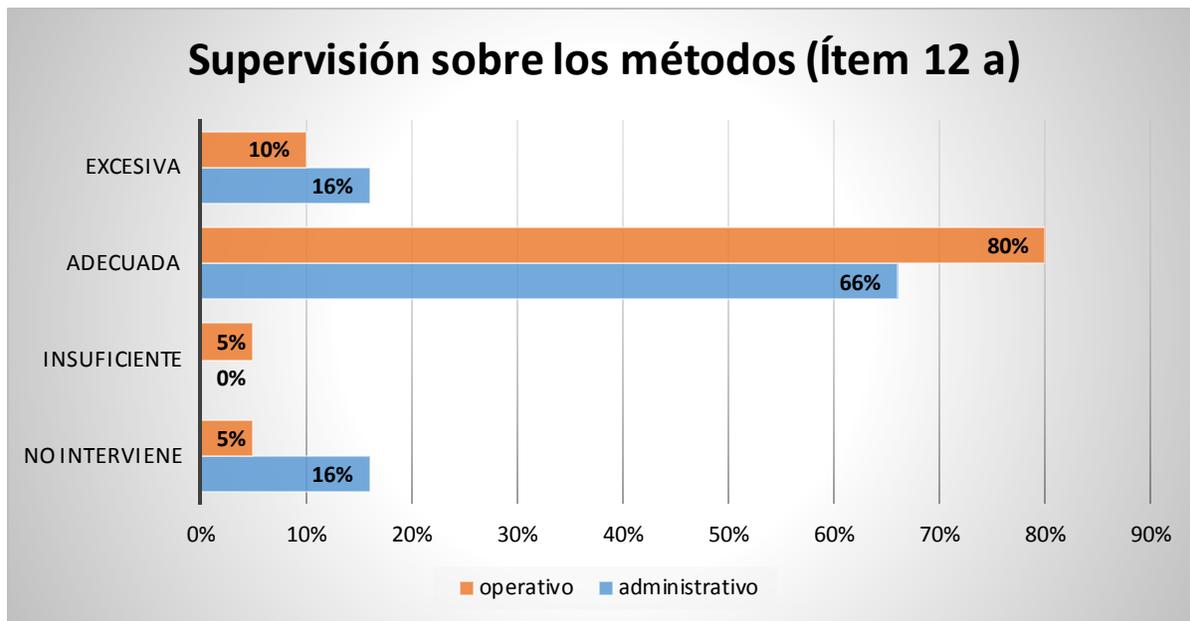
Se observa en los gráficos anteriores que existe mayor nivel de participación en el área operativa como la administrativa respecto a la introducción de cambio de equipos y materiales (Gráfico 3), métodos de trabajo (Gráfico 4), aspectos que son manejados por los trabajadores.

Respecto a lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios (Gráfico 5) el personal del área operativa tiene menor intervención (70%) con respecto al área. En cuanto a reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo (Gráfico 6) alrededor del 50% del personal de ambas áreas participa, esto se debe a que los colaboradores ayudan a mejorar la reestructuración de rutas para hacerlas más eficientes y eficaces al momento de tomar el pedido y despacharlo sin embargo se encontró que un 30% del personal operativo que no tiene ninguna participación.

Asimismo se halló que en ambas áreas de la organización el personal no tiene aportación en la introducción de cambios en la dirección (Gráfico 7), contratación de personal (Gráfico 8) debido a que son competencias de la alta gerencia de la empresa de distribución al por mayor y menor de helados.

Finalmente en cuanto a elaboración de normas de trabajo (Gráfico 9) un 50% del personal operativo no tiene ninguna participación mientras que un 33% del personal administrativo puede decidir al respecto.

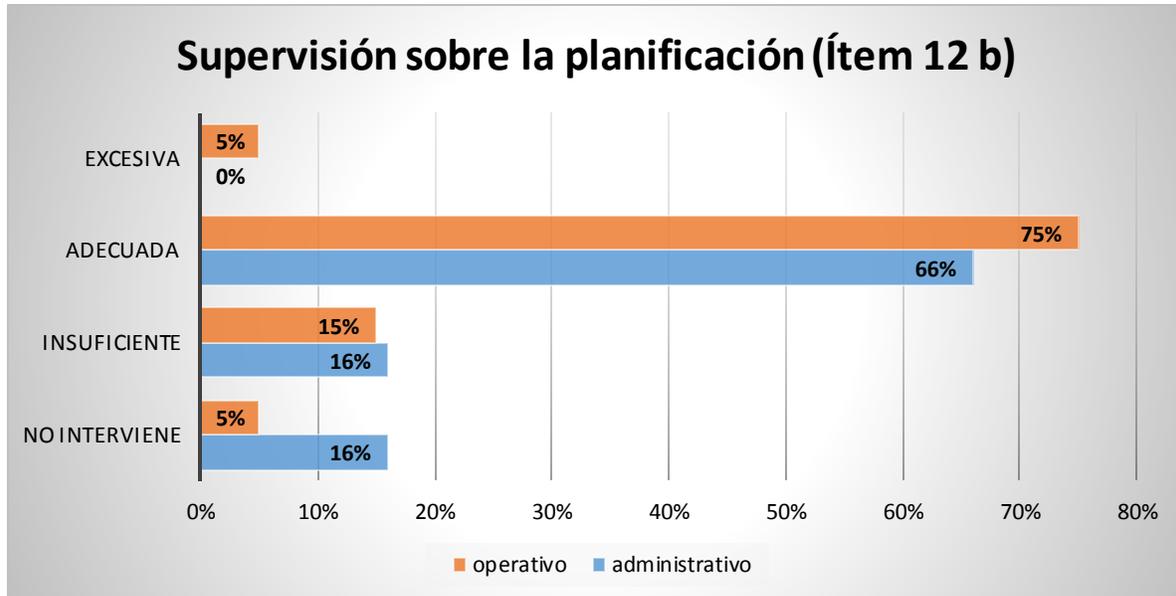
Gráfico 10. Supervisión sobre los métodos



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

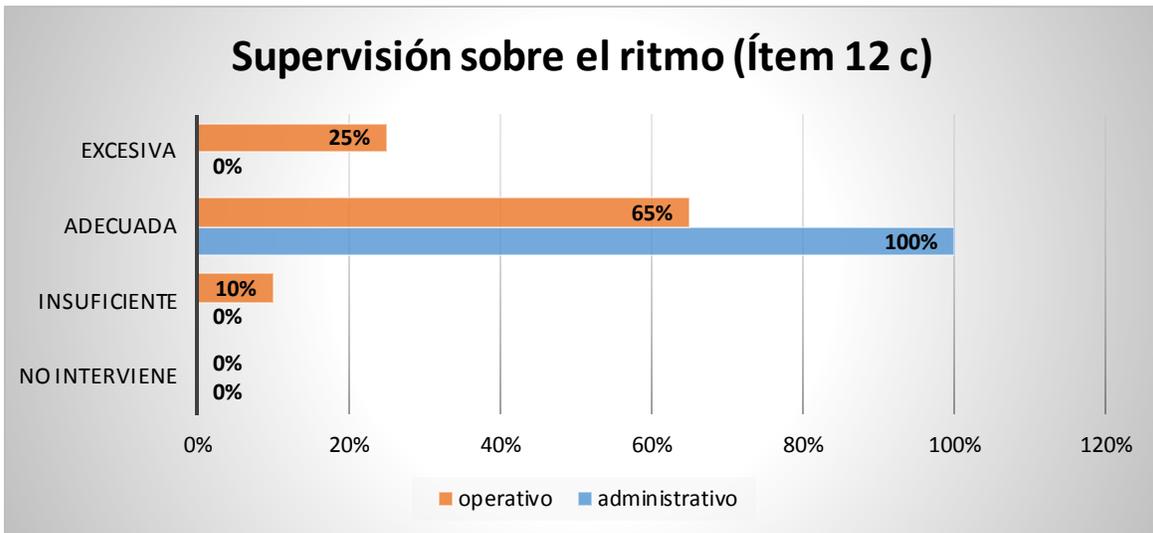
Gráfico 11. Supervisión sobre la planificación



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

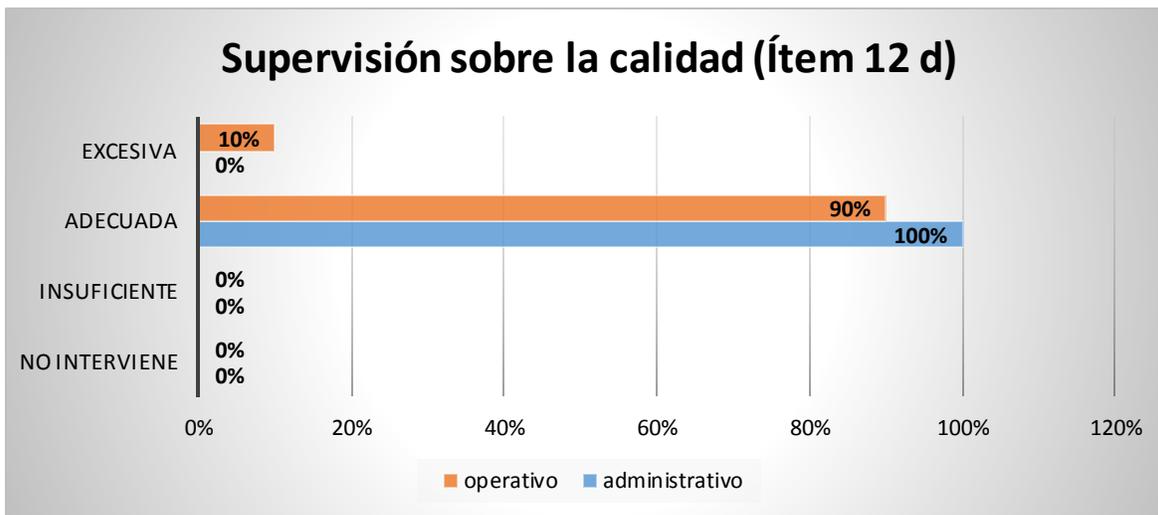
Gráfico 12. Supervisión sobre el ritmo



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

Gráfico 13. Supervisión sobre la calidad



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

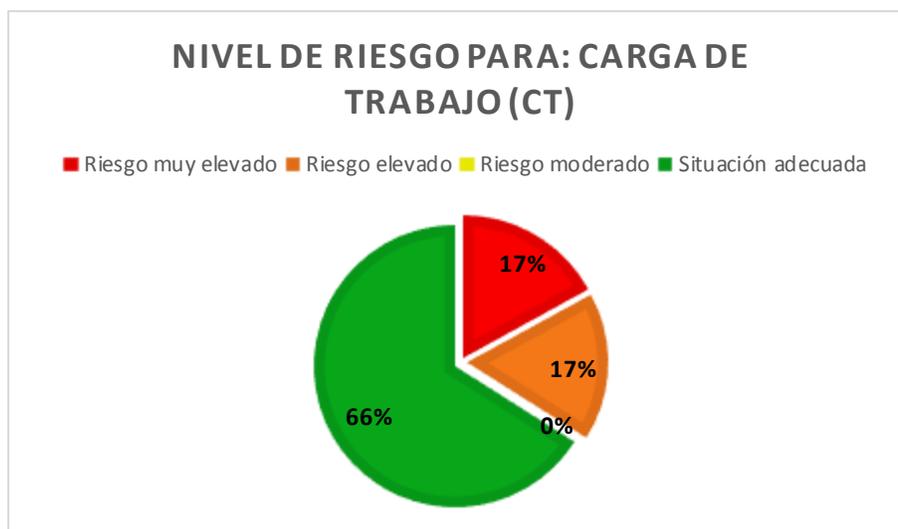
Se observa en los gráficos anteriores que de manera general existe una supervisión adecuada hacia los trabajadores de la organización, por ejemplo la supervisión sobre los métodos de trabajo (Gráfico 10) el personal operativo lo considera adecuado (80%) al igual que el personal administrativo (66%).

En cuanto a la planificación del trabajo (Gráfico 11) el personal de ambas áreas lo considera adecuado, 75% del área operativa y 66% del área administrativa.

El ritmo de trabajo (Gráfico 12) según el área operativa se encuentra en 65% adecuada y un 25% lo considera excesivo por otra parte el 100% del área administrativa lo considera adecuado, por último la supervisión de la calidad de trabajo (Gráfico 13) indica que más del 90% del personal de ambas áreas de la empresa lo considera adecuada.

### 3.1.1.3.2. Carga de trabajo

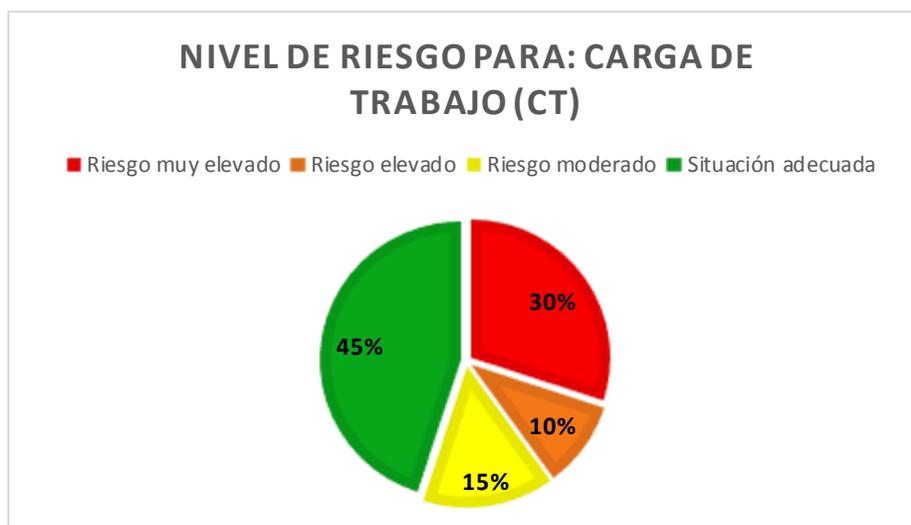
Gráfico 14. Determinación del nivel de riesgo para el factor carga de trabajo- área administrativa



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

Gráfico 15. Determinación del nivel de riesgo para el factor carga de trabajo- área operativa



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

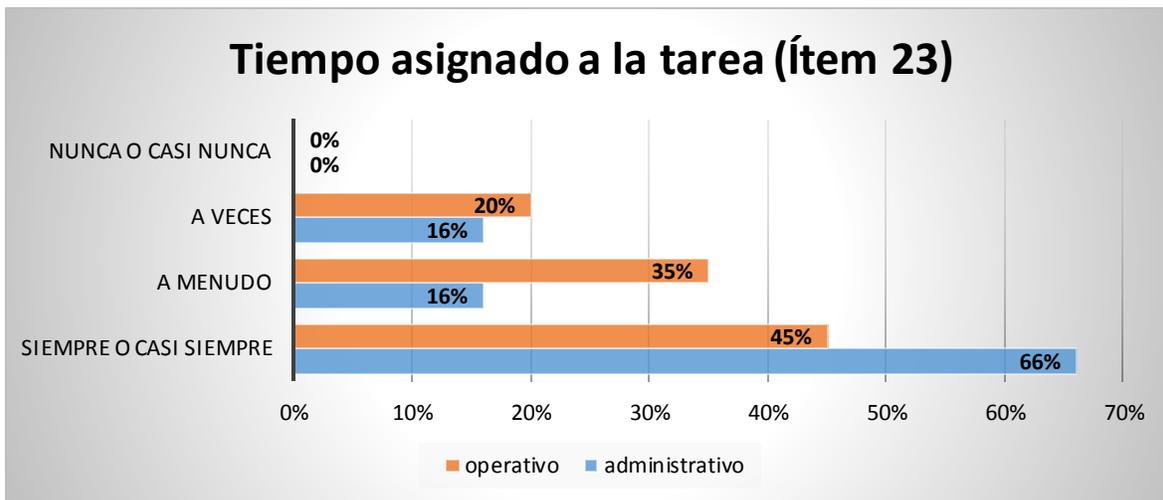
En los gráficos 14 y 15 se observa el nivel de riesgo de carga de trabajo en las áreas administrativa y operativa, se determina que existe un mayor nivel de riesgo en la población del área operativa, indica un 30% de nivel de riesgo muy elevado y 10% de riesgo elevado mientras que en el área administrativa se encuentra un 17% de nivel de riesgo muy elevado y un 17% de riesgo elevado. El resultado del perfil general de riesgo psicosociales (Figura 1) muestra que el 27% de la población total tiene un nivel de riesgo muy elevado y un 12% de riesgo elevado. Por estas razones se analizarán y compararán los resultados de este factor.

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente. Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo). (F-PSICO3.1, 2018)

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

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

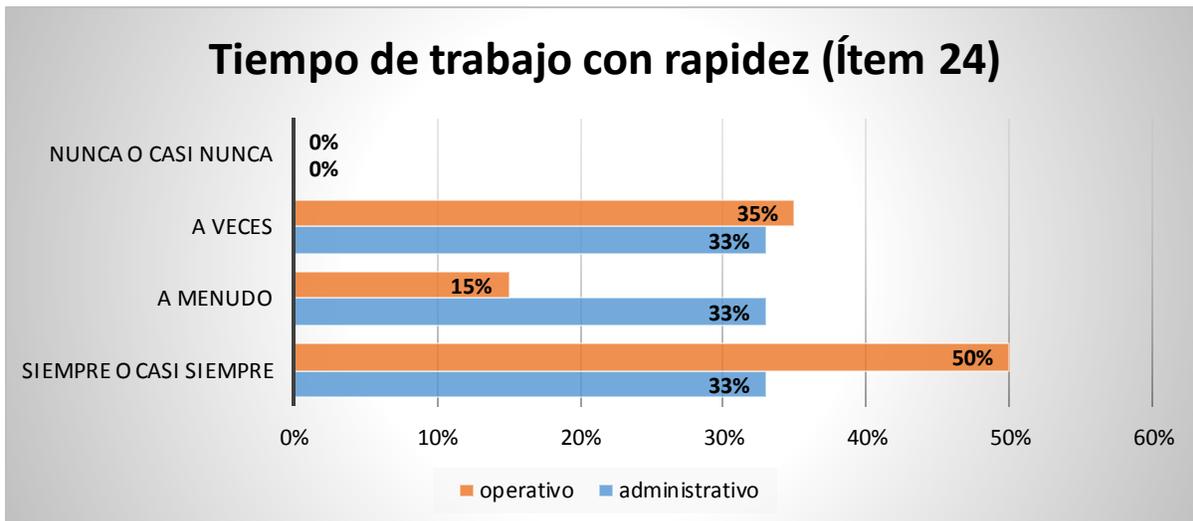
Gráfico 16. Tiempo asignado a la tarea



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

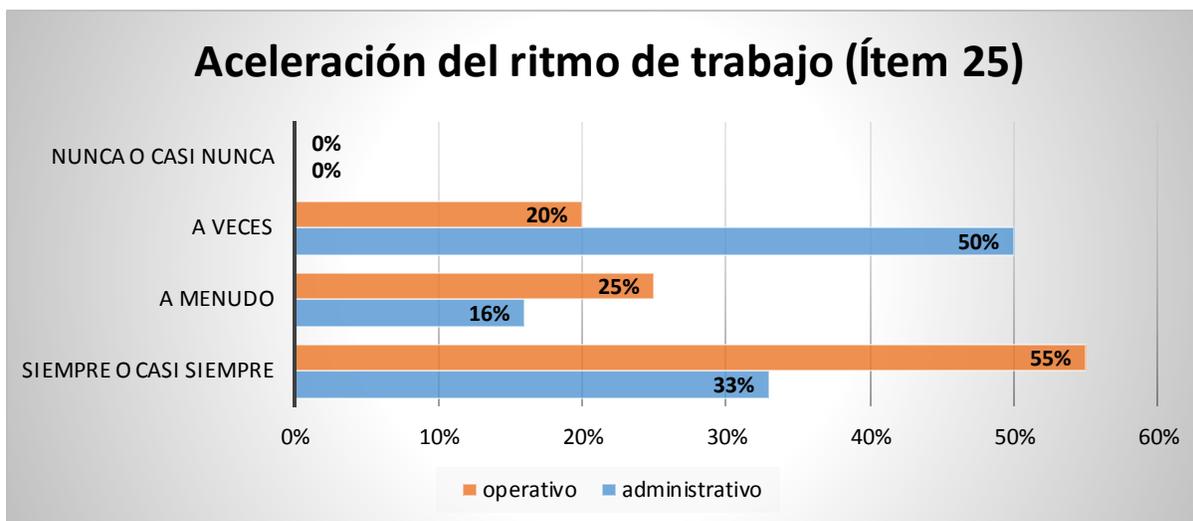
Gráfico 17. Tiempo de trabajo con rapidez



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

Gráfico 18. Aceleración del ritmo de trabajo



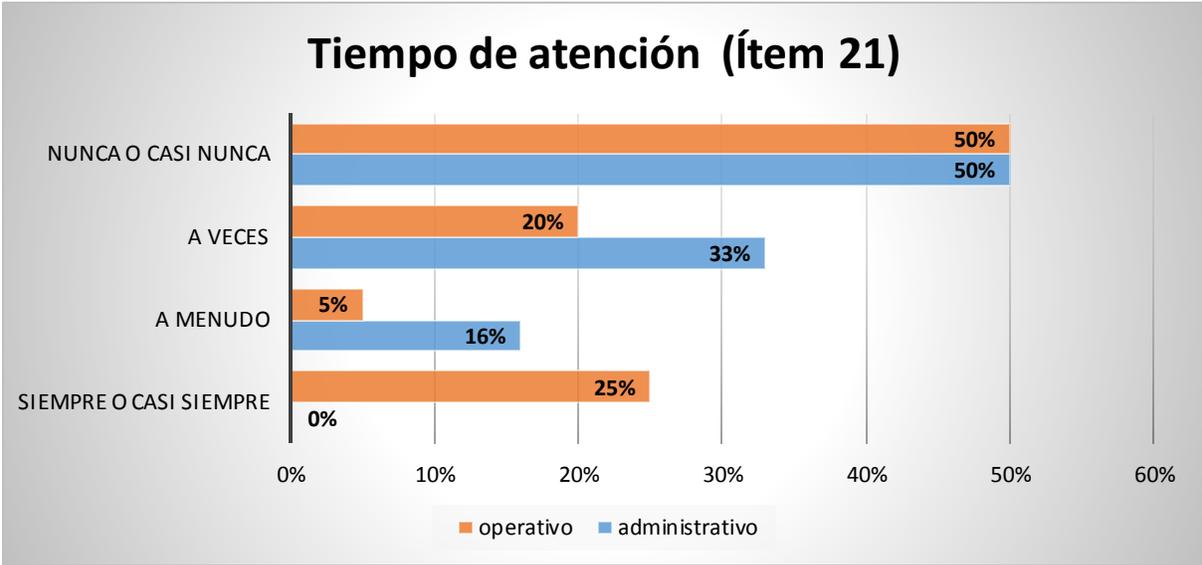
Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

Al revisar los gráficos anteriores, respecto a los tiempos y ritmos trabajo (Gráfico 16) establece que el 66% del personal administrativo considera adecuado y suficiente el tiempo para realizar su trabajo al igual que el 45% del personal operativo lo considera de esta manera, continuando con el análisis se encuentra que el 50% del personal operativo y el 33% del personal administrativo estima que siempre o casi siempre requiere trabajar con rapidez (Gráfico 17). Asimismo el 55% del personal operativo y el 33% del personal administrativo consideran que siempre o casi siempre debe acelerar su ritmo de trabajo (Gráfico 18) mientras que un 50% del personal administrativo lo estima a veces.

- Esfuerzo de atención: con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas. Los siguientes gráficos recogen estos aspectos:

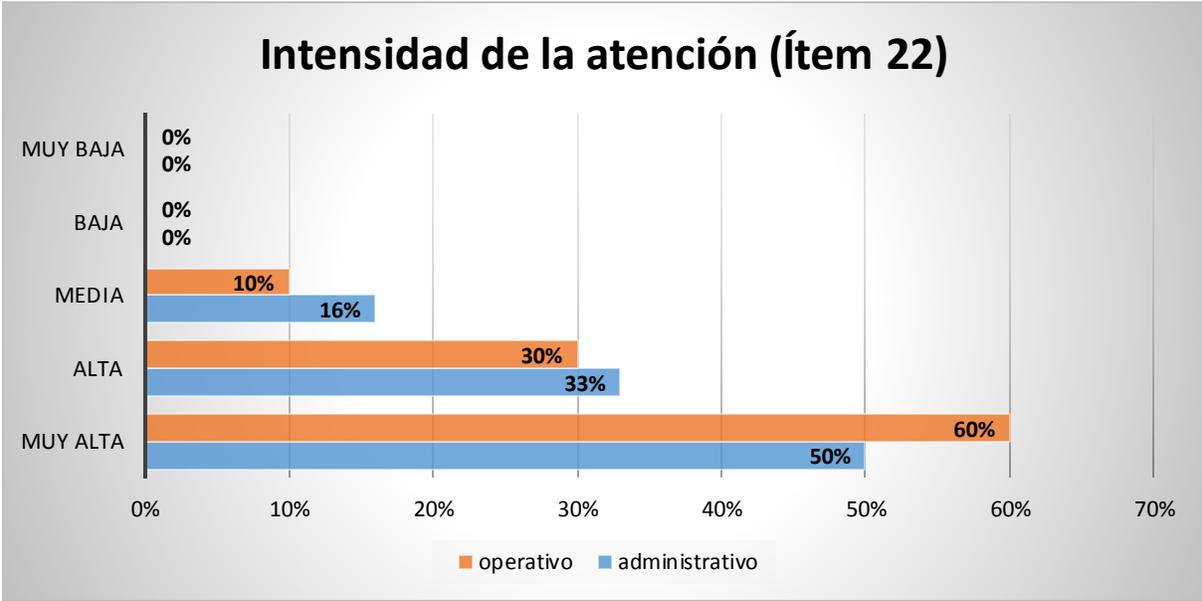
Gráfico 19. Tiempo de atención



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

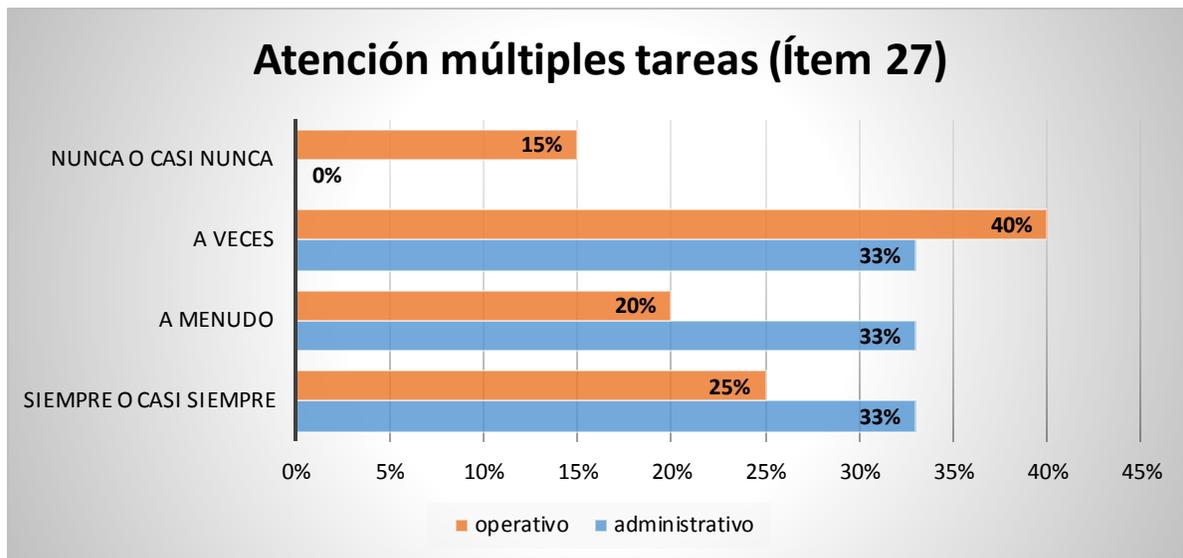
Gráfico 20. Intensidad de la atención



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

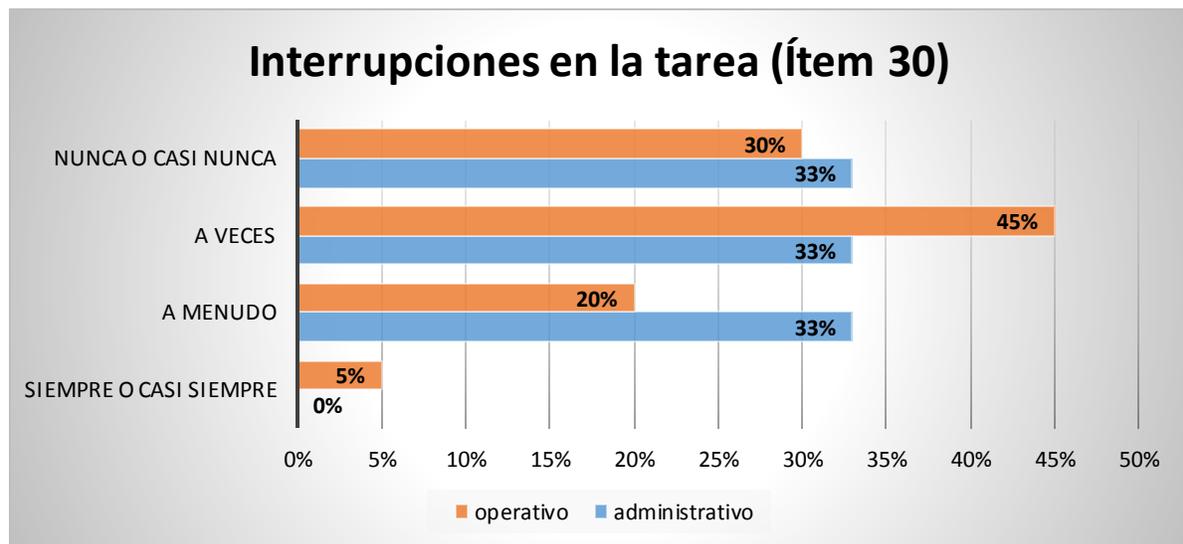
Gráfico 21. Atención múltiples tareas



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

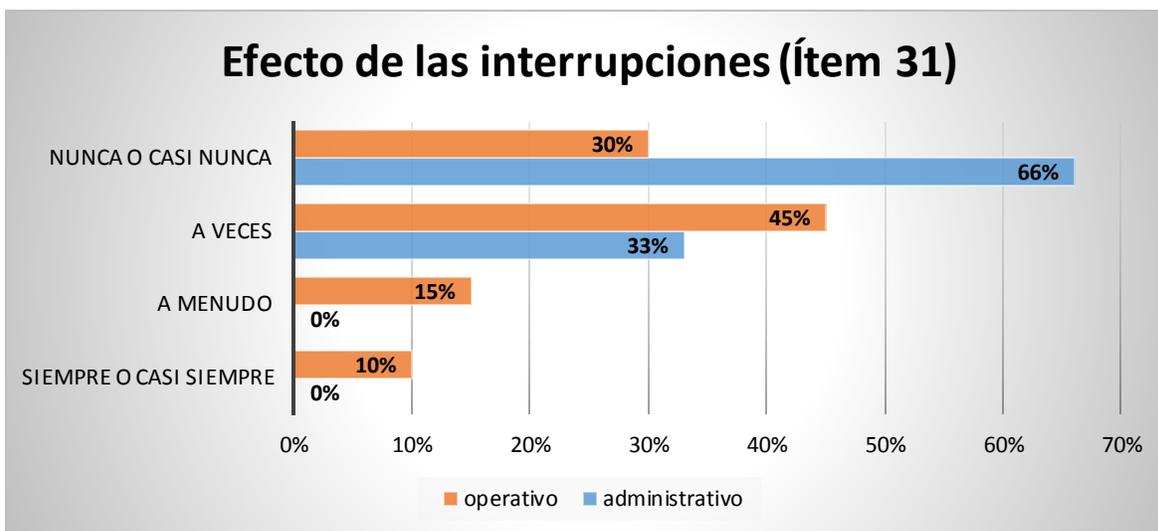
Gráfico 22. Interrupciones en la tarea



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

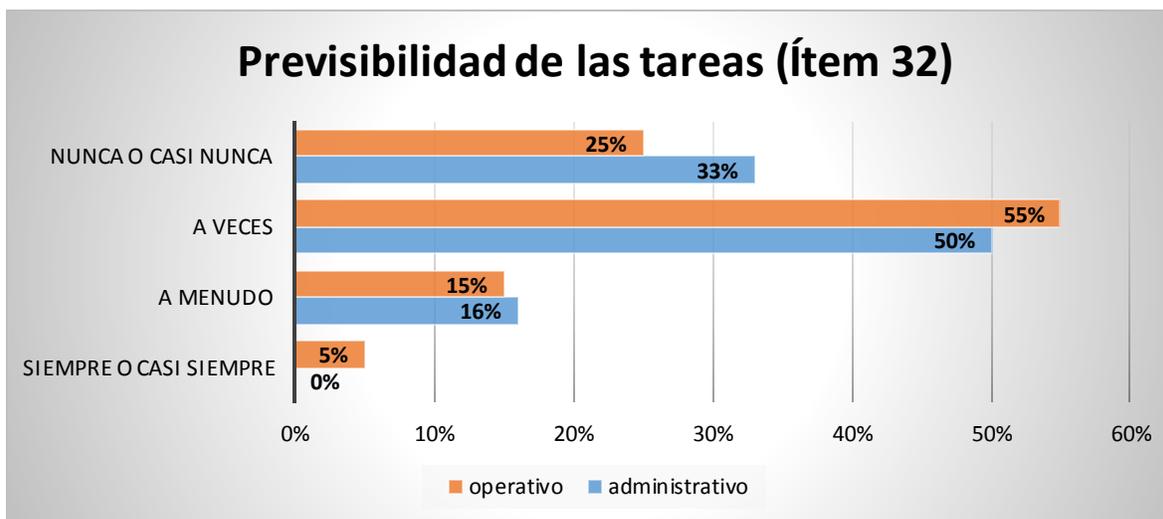
Gráfico 23. Efecto de las interrupciones



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

Gráfico 24. Previsibilidad de las tareas



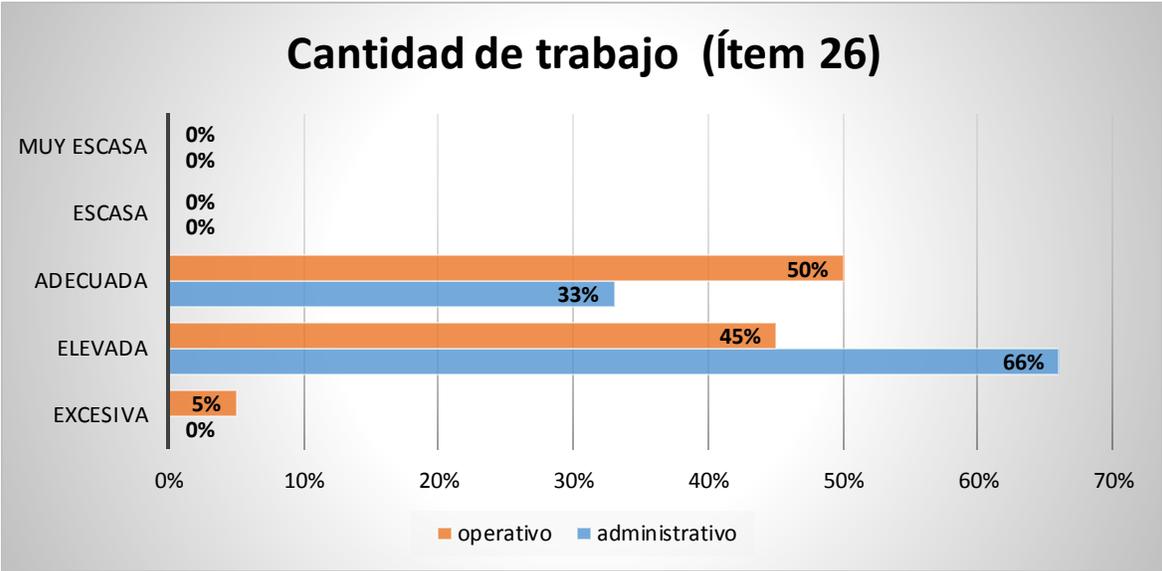
De acuerdo a los gráficos anteriores se establece que el 50% de ambas áreas considera que nunca o casi nunca deben mantener exclusiva atención en el trabajo (Gráfico 19) que le impida hablar, desplazarse, etc. Además el 60% del personal del área operativa y el 50% del área administrativa consideran que la atención (Gráfico 20) que deben mantener en su trabajo es muy alta. En cuanto a atención a múltiples tareas (Gráfico 21) el 33% del personal administrativo

considera que siempre debe atender varias tareas mientras que el 40% del personal operativo lo considera a veces y un 15% de la misma área, nunca.

Con respecto a interrupciones en la tarea (Gráfico 22) existe un 33% del personal administrativo estima que a menudo debe interrumpir su trabajo para realizar otro no previsto mientras que un 45% del personal operativo evalúa que a veces debe interrumpir su trabajo y un 30% de ambas áreas considera que nunca debe interrumpir su trabajo por otro lado el efecto de las interrupciones (Gráfico 23) proyecta que el 66% del personal administrativo y el 30% del personal operativo consideran que las interrupciones nunca afectan la ejecución de su trabajo así mismo un 45% del personal operativo lo estima que a veces las interrupciones afectan la ejecución de su trabajo. Finalmente el 50% del personal operativo y administrativo estima que a veces las tareas son previsibles (Gráfico 24).

- La cantidad y dificultad de la tarea: la cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas. (F-PSICO3.1, 2018). El método valora estos aspectos en los gráficos a continuación:

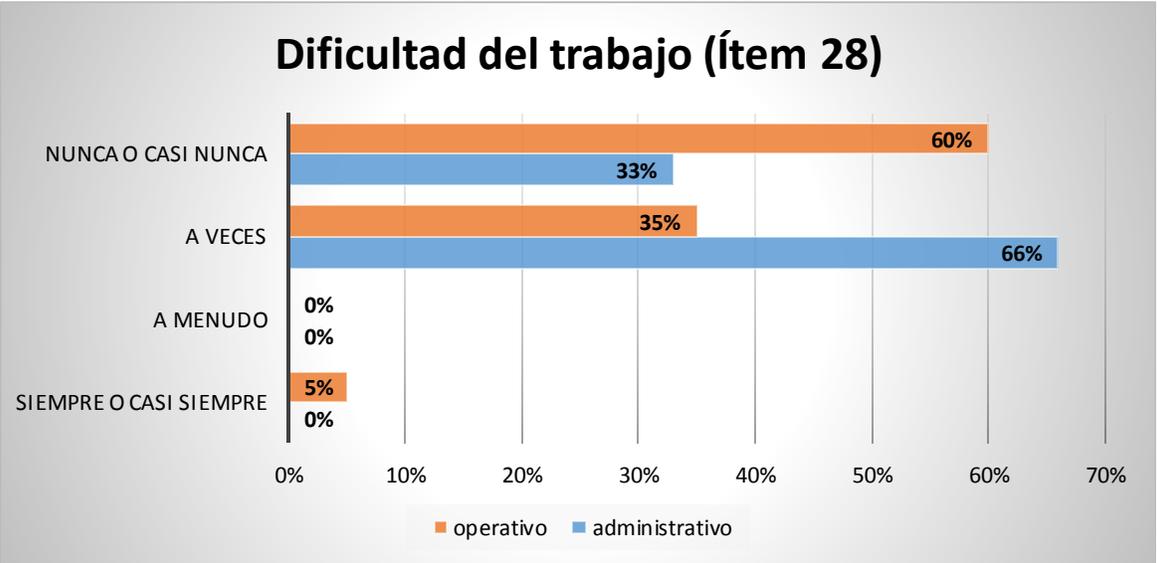
Gráfico 25. Cantidad de trabajo



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

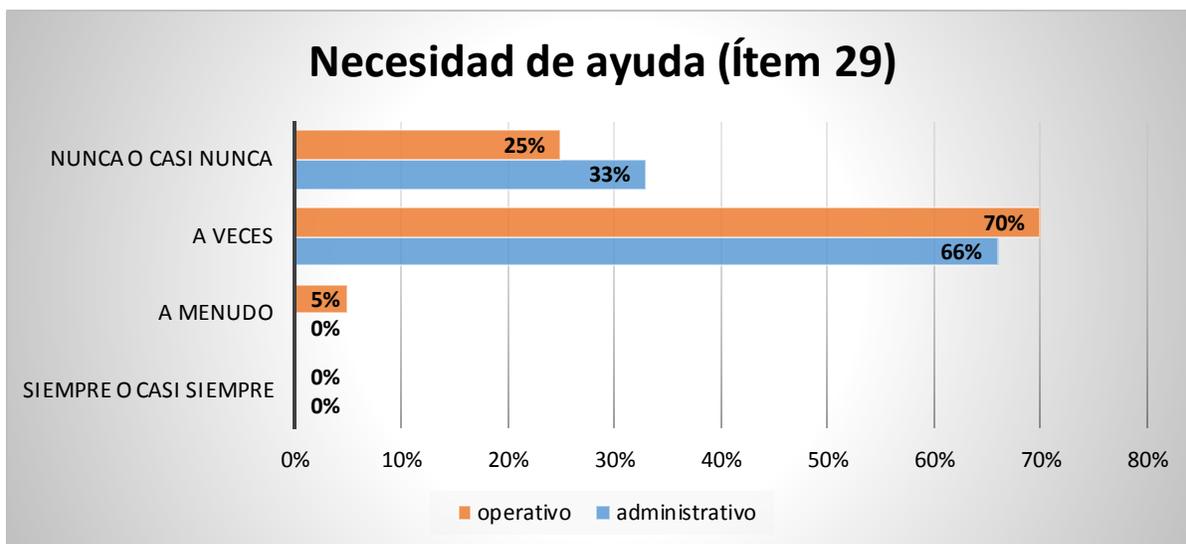
Gráfico 26. Dificultad del trabajo



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

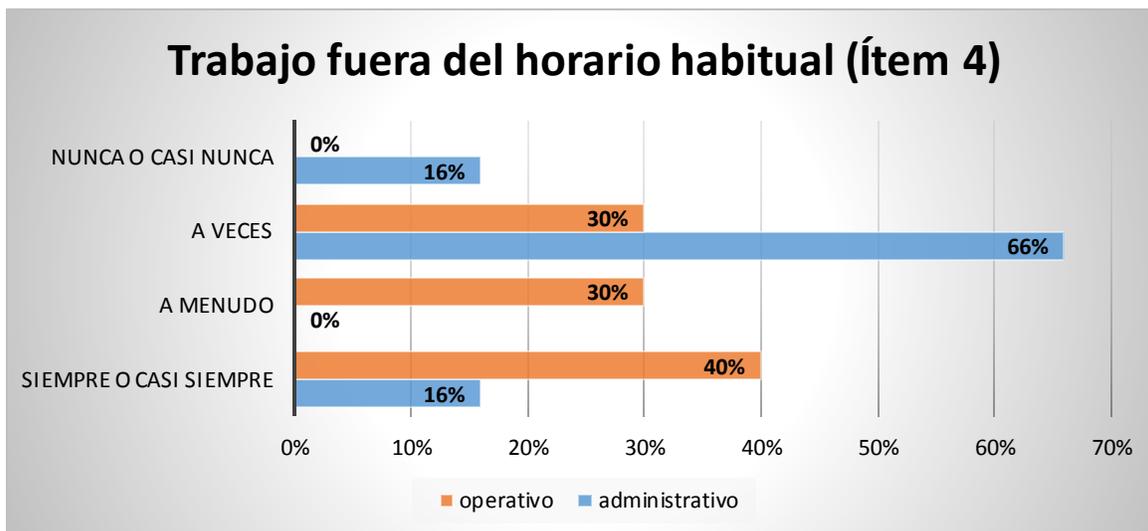
Gráfico 27. Necesidad de ayuda



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

Gráfico 28. Trabajo fuera del horario habitual



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

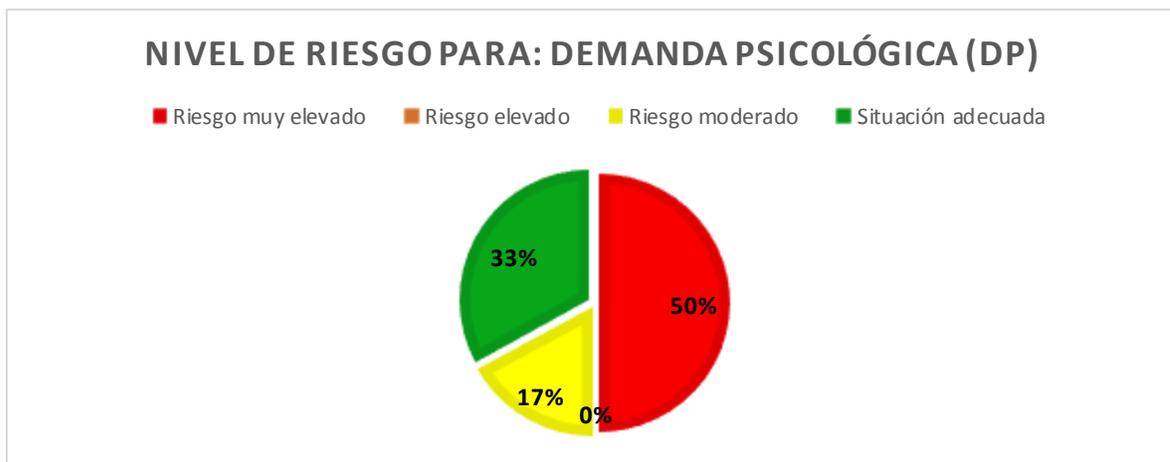
Se analizaron los gráficos anteriores respecto a cantidad y dificultad de la tarea, se indica que el 60% del personal administrativo y el 45% del personal operativo consideran que la cantidad de trabajo (Gráfico 25) es elevada, sin embargo el 50% del personal operativo lo considera adecuado. Por otro lado el 60% del personal operativo considera que su trabajo nunca es

complicado o difícil (Gráfico 26) y el 66% del personal administrativo considera que su trabajo a veces es complicado o difícil.

Continuando con el análisis de los gráficos el 70% el personal operativo y el 66% del personal administrativo consideran que a veces es necesario pedir a alguien un consejo o ayuda (Gráfico 27). Por último el 66% del personal administrativo estima que a veces deben trabajar fuera del horario habitual (Gráfico 28) mientras que el 40% del personal operativo indica que siempre y un 30% indica que a menudo. Esto se debe a que bien el personal operativo debe acudir a sus rutas y cumplir con la meta de ventas y realizar la totalidad de despacho a los clientes o a las bodegas de frío, muchas veces por la gran cantidad de ventas el personal operativo termina su horario de trabajo en horas de la noche.

### 3.1.1.1.1. Demanda psicológica

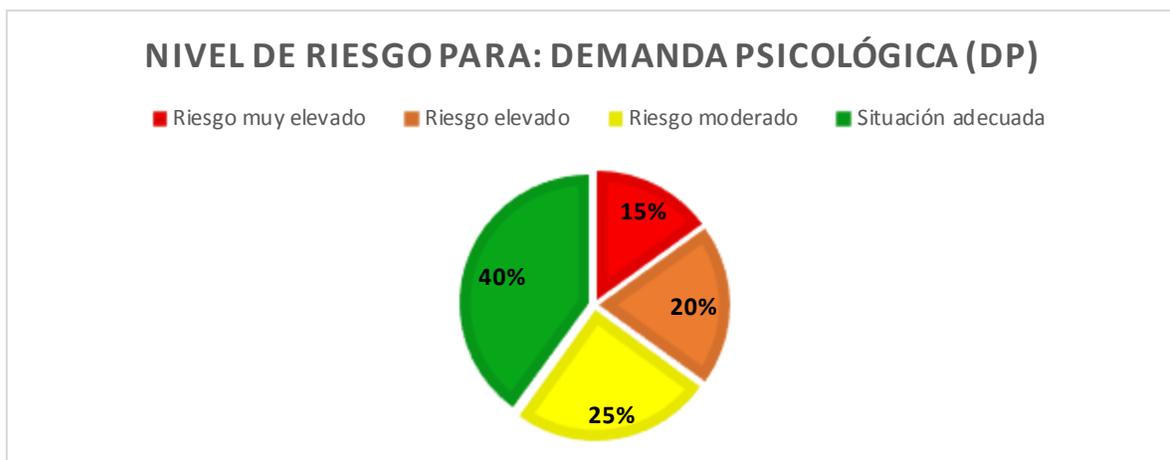
Gráfico 29. Determinación del nivel de riesgo para el factor demanda psicológica- área administrativa



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

Gráfico 30. Determinación del nivel de riesgo para el factor demanda psicológica- área operativa



Fuente: F-PSICO 3.1

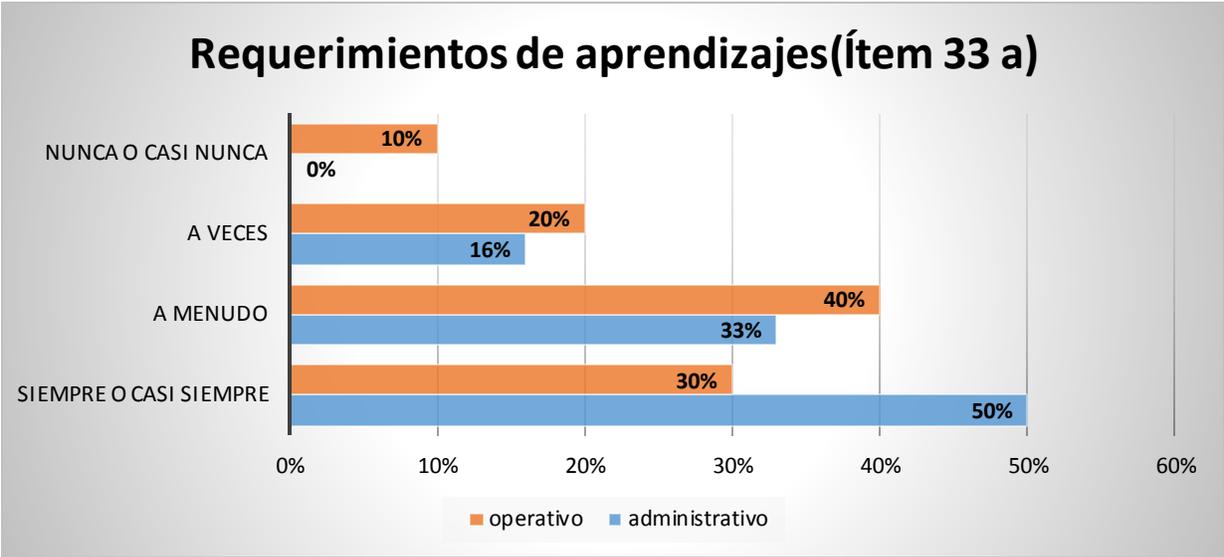
Elaboración: Autora

En los gráficos 29 y 30 se observa el nivel de riesgo respecto a demandas psicológicas en las áreas administrativa y operativa, se determina que existe un mayor nivel de riesgo en la población del área administrativa ya que muestra un 50% de nivel de riesgo muy elevado mientras que en el área operativa se encuentra un 15% de nivel de riesgo muy elevado. Por estas razones se analizarán y compararán los resultados de este factor de riesgo.

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo.

Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional. Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas. De esta forma el sistema cognitivo se ve comprometido en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo. (F-PSICO3.1). La evaluación de las exigencias psicológicas del área operativa y administrativa se hace a partir de los siguientes gráficos:

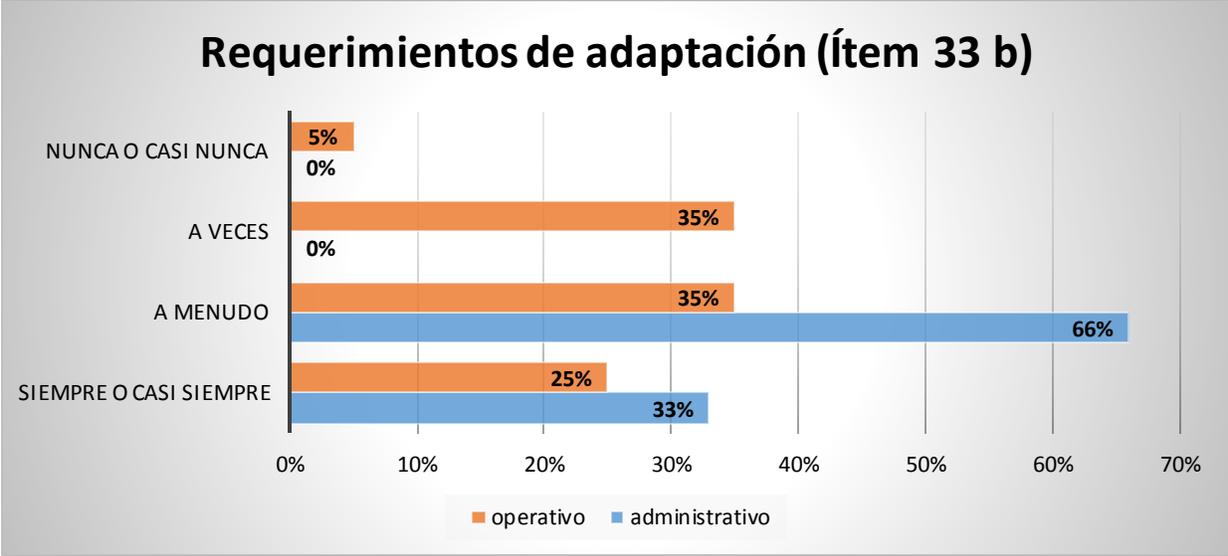
Gráfico 31. Requerimientos de aprendizajes



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

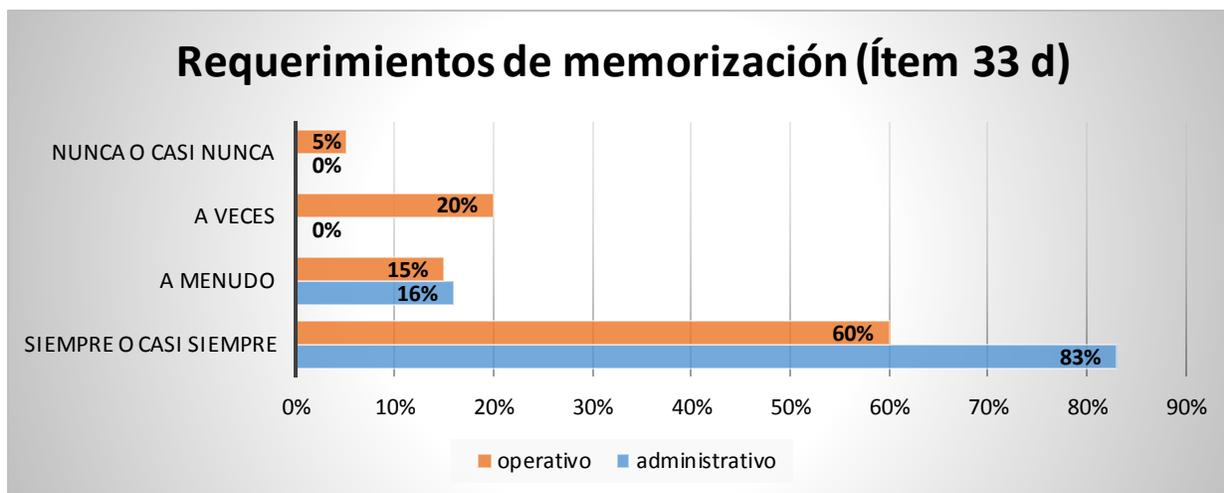
Gráfico 32. Requerimientos de adaptación



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

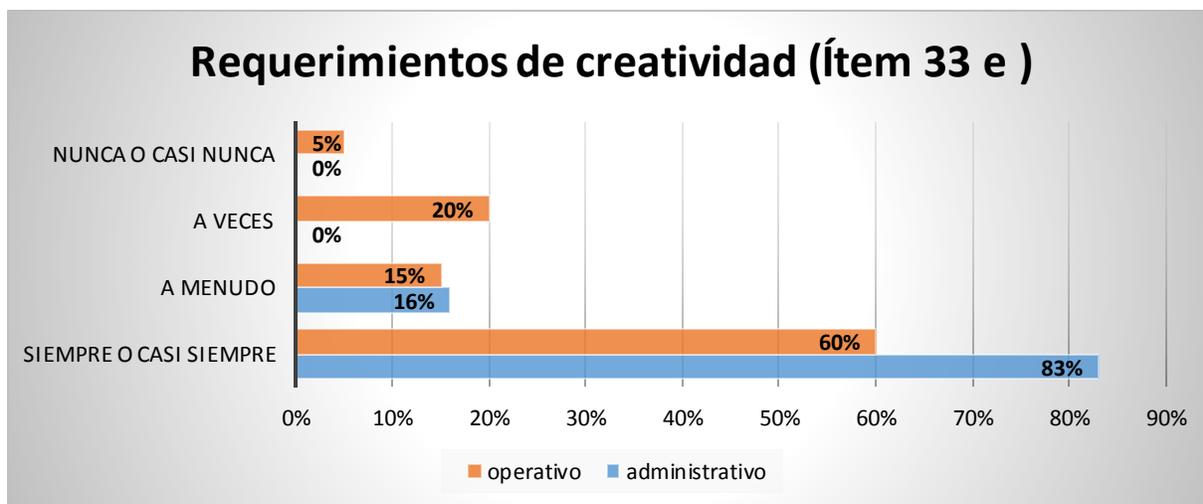
Gráfico 33. Requerimientos de memorización



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

Gráfico 34. Requerimientos de creatividad



Fuente: F-PSICO 3.1

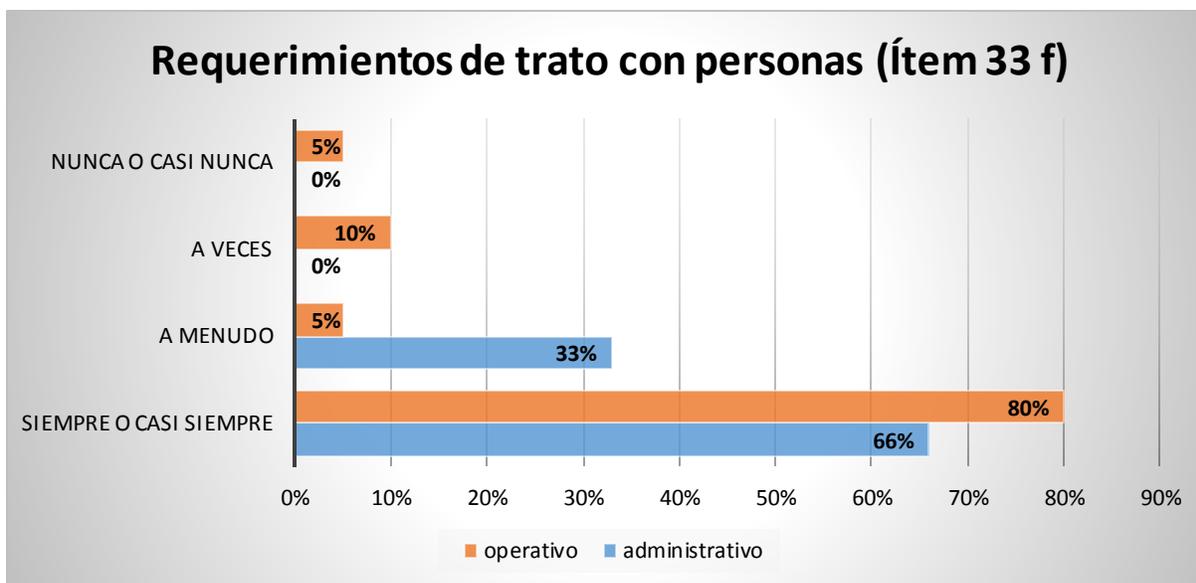
Elaboración: Autora

Los gráficos nos indican que los trabajadores del área administrativa requieren de altos niveles de aprendizaje (Gráfico 31), el 50% así lo considera, mientras que el área operativa lo estima en un 30%, de este modo si las condiciones individuales son limitadas para adquirir dicho aprendizaje puede generar estrés en los colaboradores. Es importante destacar que otros factores psicológicos como adaptación (Gráfico 32), demandas de memoria (Gráfico 33) y creatividad

(Gráfico 34) también son requeridos para realizar sus actividades laborales principalmente para el personal administrativo.

En el informe obtenido por el software F-PSICO 3.1 nos indica que se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. La evaluación de las exigencias emocionales del área administrativa y operativa se hace a partir de los siguientes gráficos:

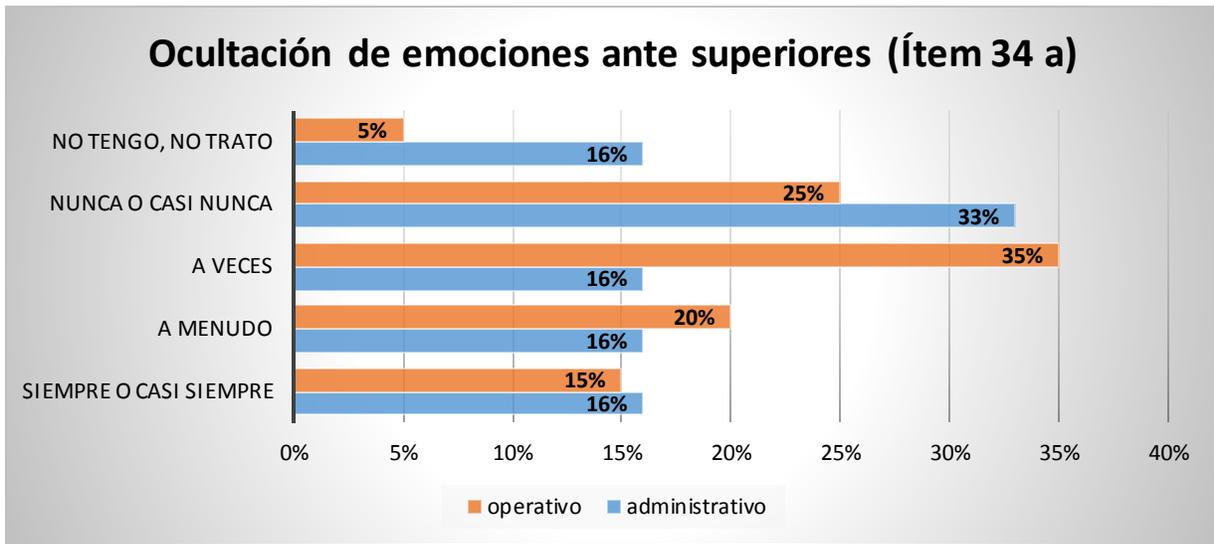
Gráfico 35. Requerimientos de trato con personas



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

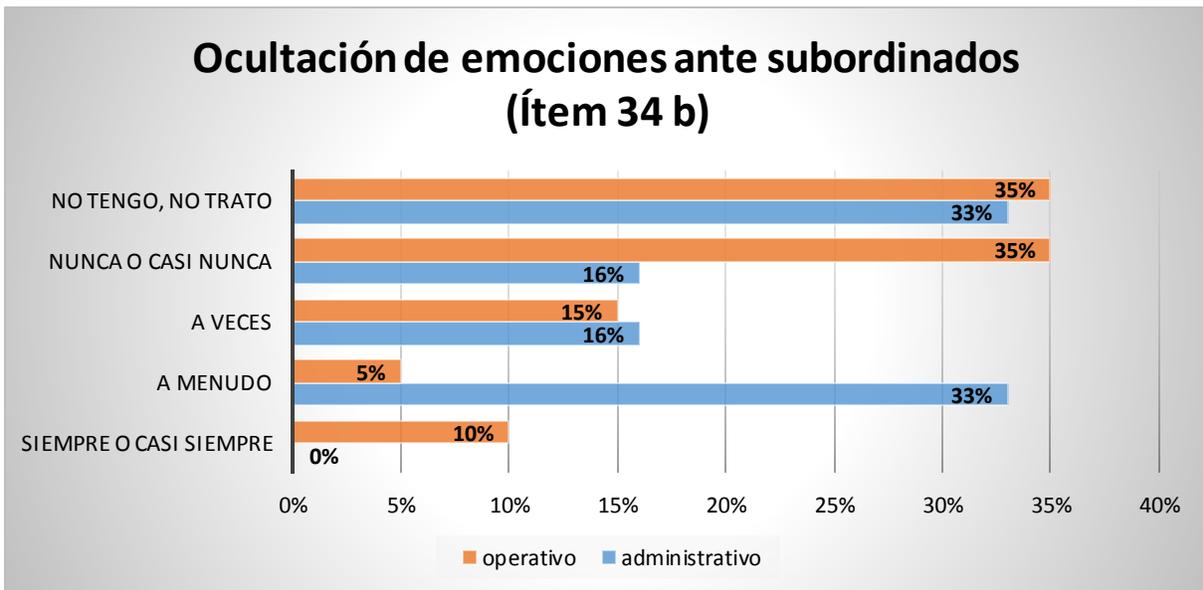
Gráfico 36. Ocultación de emociones ante superiores



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

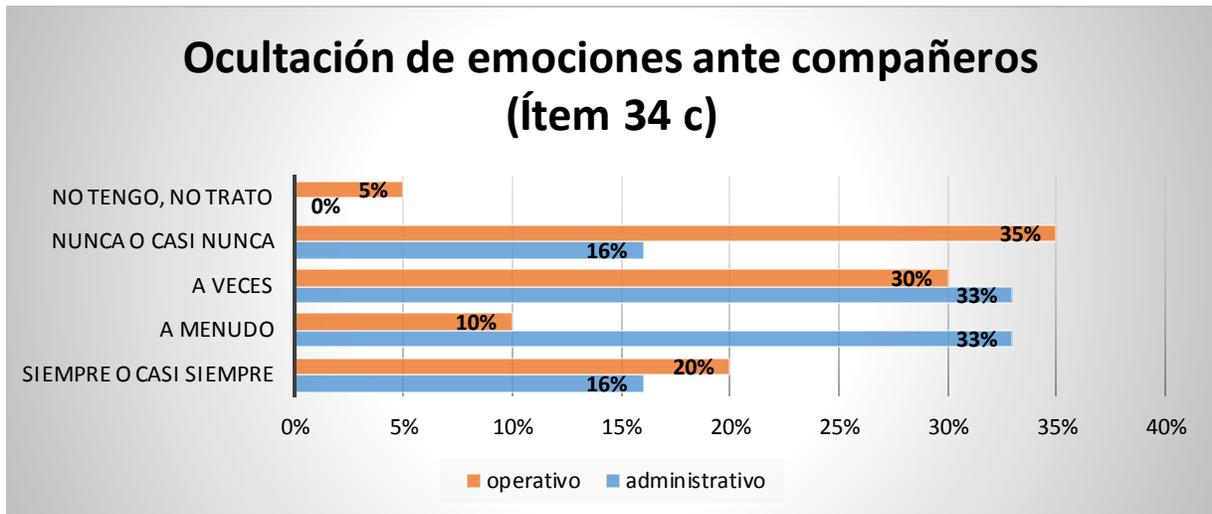
Gráfico 37. Ocultación de emociones ante subordinados



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

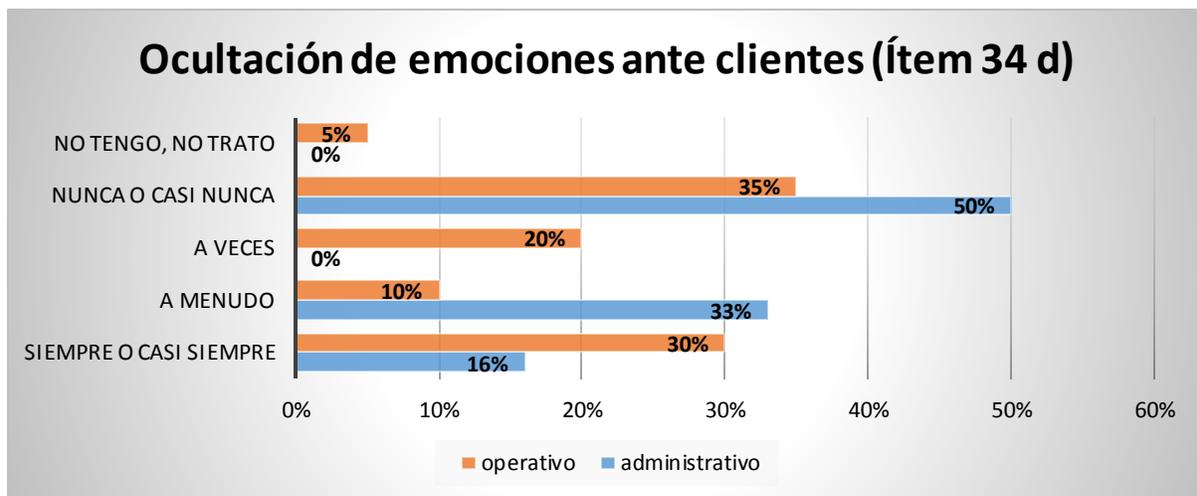
Gráfico 38. Ocultación de emociones ante compañeros



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

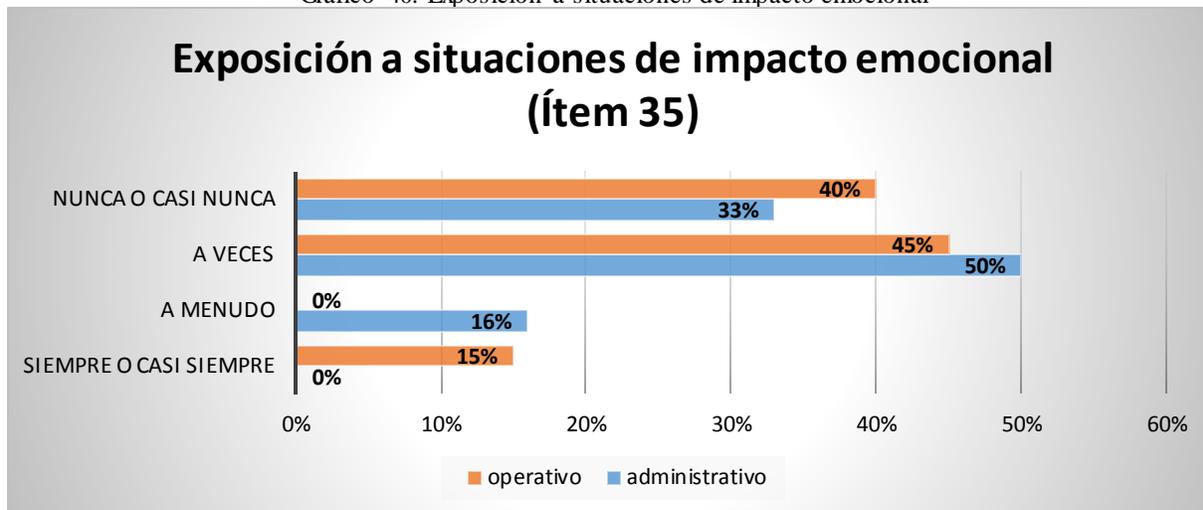
Gráfico 39. Ocultación de emociones ante clientes



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

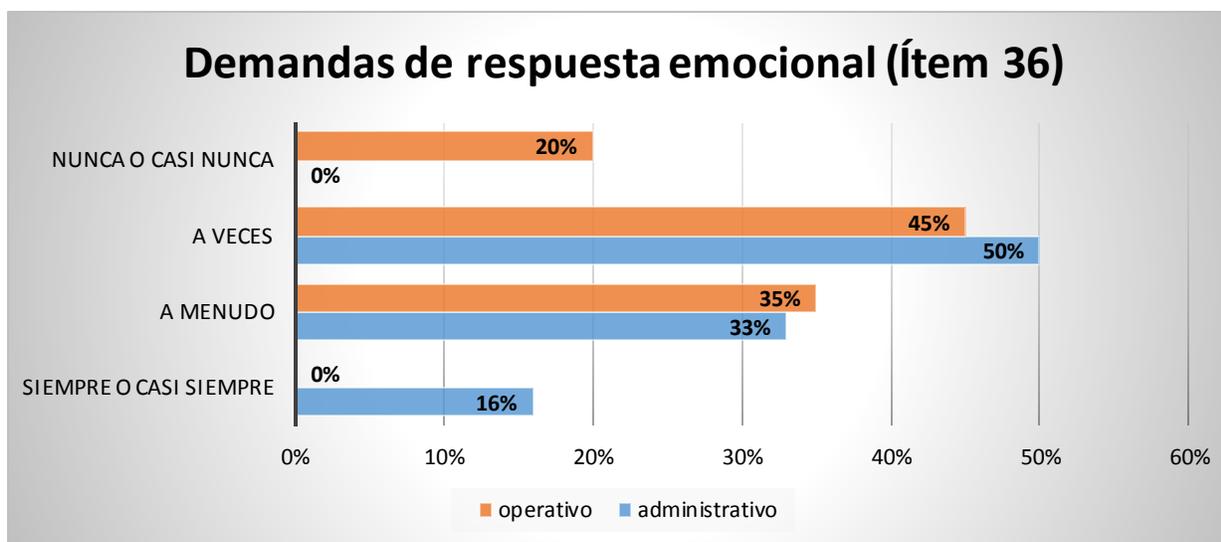
Gráfico 40. Exposición a situaciones de impacto emocional



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

Gráfico 41. Demandas de respuesta emocional



Fuente: F-PSICO 3.1

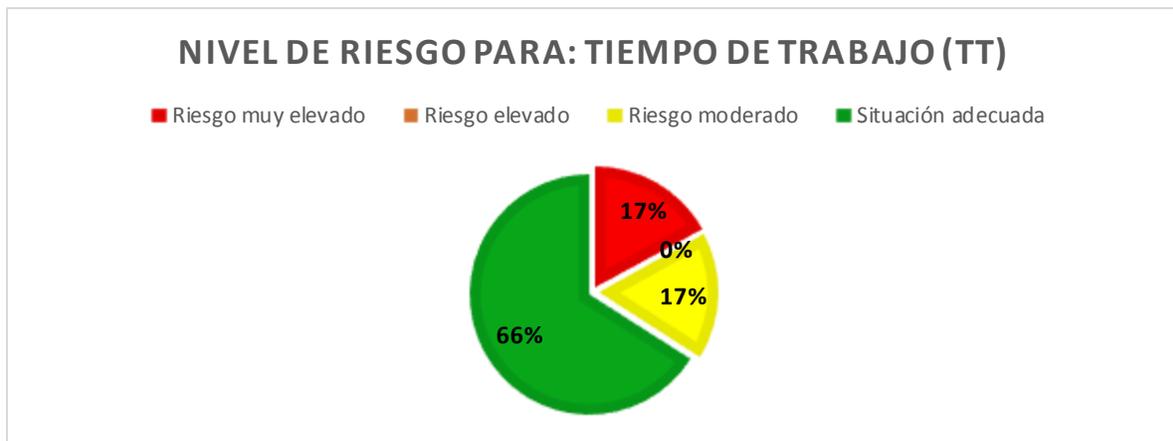
Elaboración: Autora

Se observa el gráfico 35 que más de la mitad de la población trata con personas exteriores a su ambiente de trabajo, tanto en el área operativa como administrativa. Por otro lado también se establece que el personal administrativo tiene mayor tendencia a ocultar sus emociones (Gráficos 36-39) principalmente ante sus compañeros, clientes y/o personal externo a la organización.

Cabe recalcar que en el área operativa, el personal es más propenso a ocultar sus emociones ante sus superiores. Es importante destacar que tanto el personal de área operativa como del área administrativa están expuestos a situaciones de impacto emocional y demandas de respuesta emocional (Gráfico 40-41).

### 3.1.1.1.2. Tiempo de trabajo

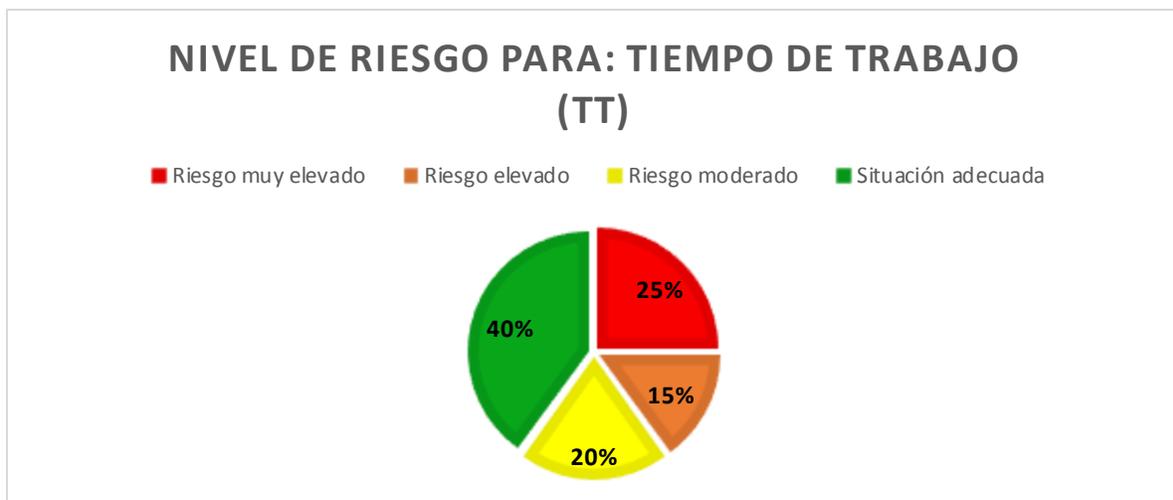
Gráfico 42. Determinación del nivel de riesgo para el factor demanda psicológica- área administrativa



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

Gráfico 43. Determinación del nivel de riesgo para el factor demanda psicológica- área operativa



Fuente: F-PSICO 3.1

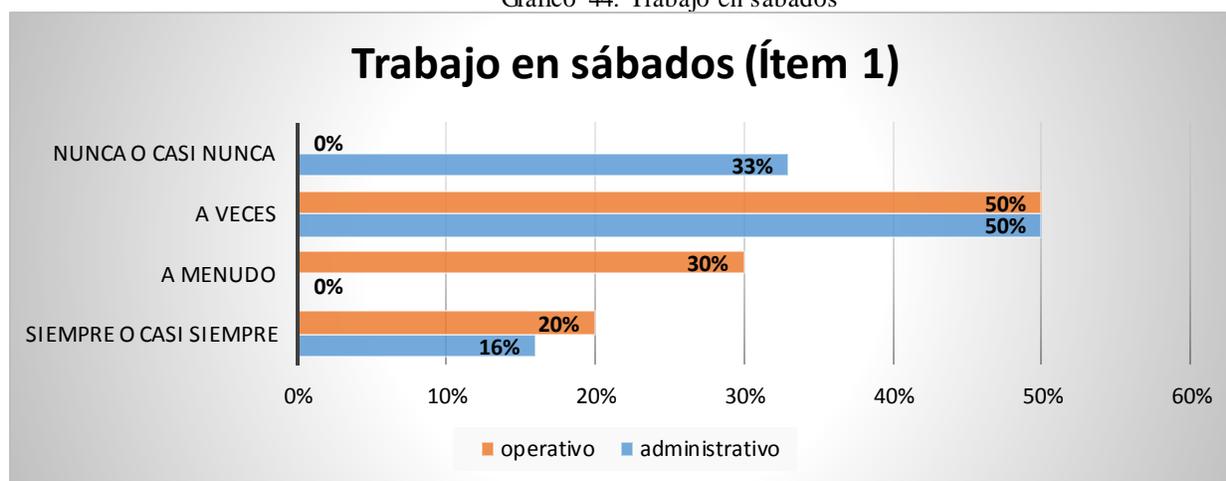
Elaboración: Autora

En los gráficos 42 y 43 se observa el nivel de riesgo respecto al tiempo de trabajo en las áreas administrativa y operativa, se establece que existe un mayor nivel de riesgo en la población del área operativa ya que muestra un 25% de nivel de riesgo muy elevado y un 15% de riesgo elevado mientras que en el área administrativa encontramos un 17% de nivel de riesgo muy elevado. Adicional el resultado del perfil general de riesgo psicosociales (Figura 1) muestra que el 23% de la población total tiene un nivel de riesgo muy elevado. Por estas razones se analizarán y compararán los resultados de este factor de riesgo.

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

La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes gráficos, del área administrativa y operativa:

Gráfico 44. Trabajo en sábados



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

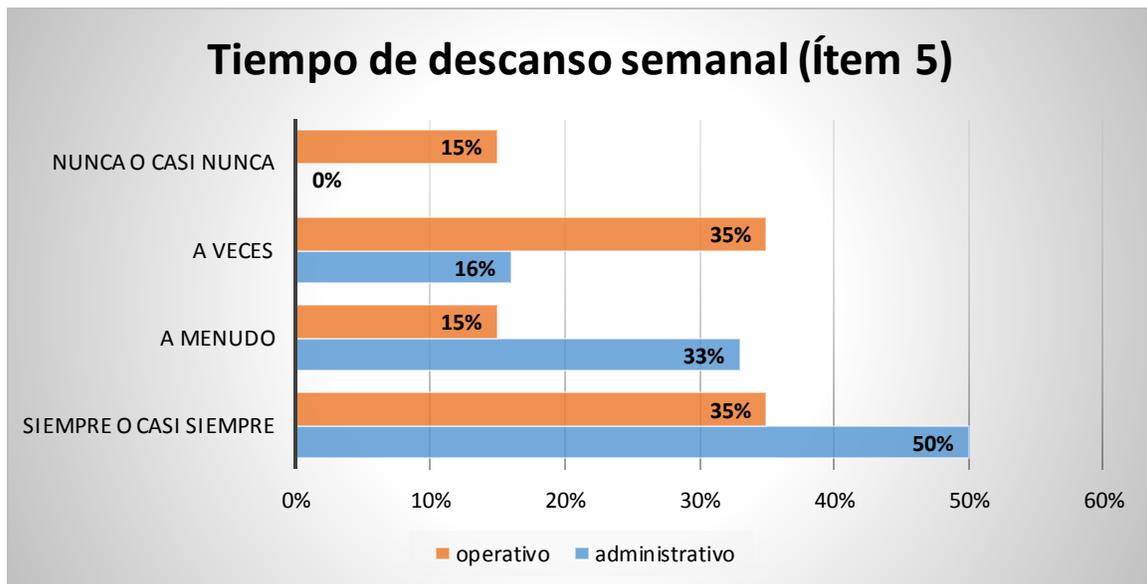
Gráfico 45. Trabajo en domingos y festivos



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

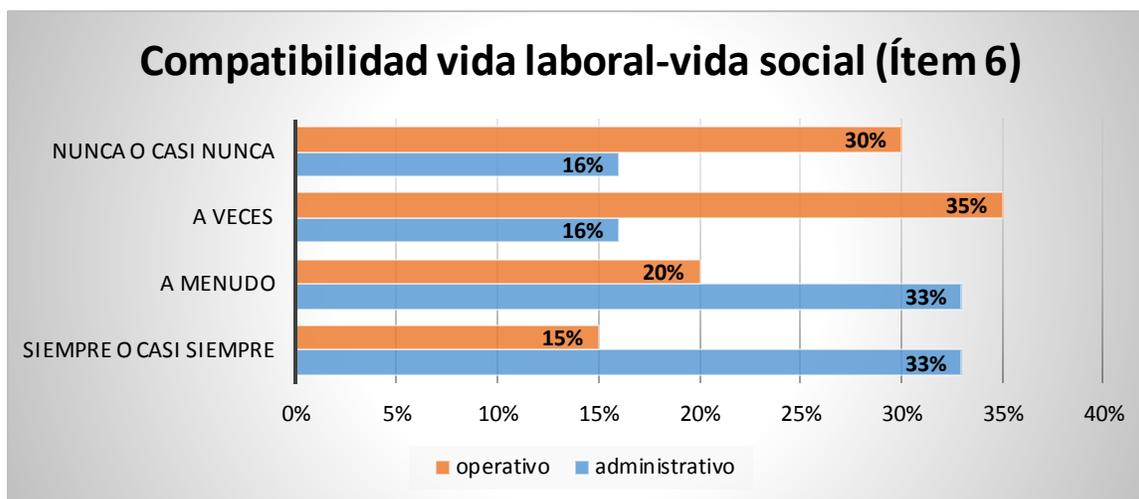
Gráfico 46. Tiempo de descanso semanal



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

Gráfico 47. Compatibilidad vida laboral-vida social



Fuente: F-PSICO 3.1

Elaboración: Autora

De acuerdo a los gráficos anteriores se demuestra que el 50% del personal de ambas áreas a veces trabaja los sábados (Gráfico 44) mientras que un 16% del área operativa y un 20% del área administrativa siempre trabajan los sábados.

Por otro lado el 66% de trabajadores del área administrativa y el 40% del área operativa trabajan días festivos (Gráfico 45) así mismo un 30% del área operativa y el 16% del área administrativa considera que siempre trabajada en días festivos, muchas veces debido al cumplimiento de metas de la empresa no pueden suspender las operaciones por lo cual el personal debe acudir a trabajar.

Sin embargo se encuentra que el 50% del personal administrativo y el 30% del personal operativo siempre dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso semanal (Gráfico 46) mientras que un 35% del personal operativo considera que a veces.

Finalmente el 30% del personal operativo considera que su horario laboral nunca le permite compaginar su tiempo libre con su vida social, un 35% del área operativa considera que a veces y un 33% del área administrativa estima que siempre.

### **3.2. Aplicación práctica**

En base a los resultados analizados en el perfil general de riesgo psicosocial (Figura 1) de la empresa de distribución al por mayor y menor de helados, con los factores de riesgo psicosociales de mayor porcentaje de riesgo muy elevado, se ha elaborado una propuesta de medidas de control, los cuales son presentados en las siguientes tablas.

Tabla 13. Medidas de control para el factor de riesgo psicosocial: participación y supervisión

PROPUESTA DE MEDIDAS DE CONTROL PARA PARTICIPACIÓN Y SUPERVISIÓN																
Meta: PS del 49% al 35% de riesgo muy elevado.																
Lugar de aplicación: Empresa de distribución al por mayor y menor de helados de la ciudad de Quito																
Actividad	Alcance	Detalle de actividad	Indicador	Medio de verificación	Presupuesto	Responsable	Cronograma 2018-2019									
							AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY
Programa de referencias laborales	Todo el personal	El personal podrá referir hojas de vida en caso de abrirse una vacante en la empresa	# contrataciones referidas/# de vacantes	Hojas de vida referidas	\$ 30,00	Administradora										
Procedimiento de comunicación	Todo el personal	Creación de un buzón de sugerencias para cambiar, modificar, mejorar condiciones de trabajo	# de sugerencias atendidas/# total de sugerencias	Buzón de sugerencias	\$ 25,00	Administradora										
Elaboración y sociabilización de procedimientos de trabajo efectivos	Todo el personal	Realizar procedimientos de trabajo efectivos con la colaboración del jefe inmediato y los trabajadores a su cargo	# de procedimientos realizados/ # de procedimientos planificados	Procedimientos elaborados	\$ -	Jefes y supervisores										
				Actas de reunión												
				Registros de asistencia												
				Fotografías												
Programa de reconocimiento de logros	Todo el personal	Reconocimiento de logros al personal que ha aportado con soluciones	# de soluciones/# de oportunidades de mejora	Actas de reunión Registros de soluciones Registro de asistencia	\$ 600,00	Administradora										
Capacitación de trabajo en equipo	Todo el personal	Desarrollo de actividades que fomentan el trabajo en equipo, integración con todos los miembros de la empresa	# de actividades realizadas/ # total de actividades	Registro de asistencia a integración de la empresa	\$ 1.170,00	Administradora										
				Fotografías												
				Actas de reunión												
<b>Costo total: \$ 1.825,00</b>																

Fuente: Autora

Elaboración: Autora

Tabla 14. Medidas de control para el factor de riesgo psicosocial: carga de trabajo

PROPUESTA DE MEDIDAS DE CONTROL PARA CARGA DE TRABAJO																
Meta: CT del 27% al 20% de riesgo muy elevado.																
Lugar de aplicación: Empresa de distribución al por mayor y menor de helados de la ciudad de Quito																
Actividad	Alcance	Detalle de actividad	Indicador	Medio de verificación	Presupuesto	Responsable	Cronograma 2018-2019									
							AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY
Feedbacks mensuales	Todo el personal	Reuniones mensuales para tratar aspectos positivos y negativos en el mes.	# de reuniones realizadas/ # reuniones planificadas	Actas de reunión	\$ 252,00	Jefes y supervisores										
				Registros de asistencia												
Programa de 5's	Todo el personal	Ejecución de actividades de orden y limpieza en los lugares de trabajo	# de inspecciones de 5's realizadas / # de inspecciones de 5's planificadas	Registro de inspecciones	\$ 36,00	Responsable de SSO										
Programa de pausas activas	Todo el personal	Ejecución de actividades y ejercicios de pausas activas	# de días con pausas activas realizadas/# de días con pausas activas planificadas	Registro de pausas activas	\$ -	Responsable de SSO										
				Fotografías												
Programa anual de incentivos	Todo el personal	Entrega de reconocimientos e incentivos al personal con buen desempeño de trabajo	# de incentivos realizados/ # de incentivos planificados	Registro de entrega de incentivos	\$ 200,00	Jefes y supervisores										
				Fotografías												
Programa de pasantías	Jefaturas de área	Contratación de pasantes para las diferentes áreas de la empresa	# de pasantes contratados/ # de vacantes para pasantía	Contratos	\$ 720,00	Administradora										
<b>Costo total: \$ 1.208,00</b>																

Fuente: Autora

Elaboración: Autora

Tabla 15. Medidas de control para el factor de riesgo psicosocial: demandas psicológicas

PROPUESTA DE MEDIDAS DE CONTROL PARA DEMANDAS PSICOLÓGICAS																
Meta: DP de 23% al 10% de riesgo muy elevado.																
Lugar de aplicación: Empresa de distribución al por mayor y menor de helados de la ciudad de Quito																
Actividad	Alcance	Detalle de actividad	Indicador	Medio de verificación	Presupuesto	Responsable	Cronograma									
							AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY
Capacitación de servicio al cliente	Todo el personal	Desarrollo de actividades que fomentan un adecuado servicio y resolución de conflictos al cliente	*# de capacitaciones realizadas/ # de cap. Planificadas	Registros de asistencia	\$ 252,00	Jefes y supervisores										
			*# de soluciones a clientes/ # de quejas clientes	Fotografías Registros de soluciones a clientes		Administradora										
Simulación de tareas complejas	Todo el personal	Desarrollar y ejecutar procedimientos de trabajo para resolución de problemas	# de simulaciones realizadas/ # de simulaciones planificadas	Registros de asistencia Fotografías Actas de reunión Registros de soluciones a clientes	\$ -	Jefes y supervisores										
Organización en el trabajo	Área administrativa y Ventas	Agenda de actividades prioritarias	# de actividades realizadas/ # total de actividades	Registros de asistencia Registro de entrega de actividades Actas de reunión	\$ -	Jefes y supervisores Administradora										
	Todo el personal	Capacitación sobre organización en el trabajo	# de inspecciones de 5's realizadas / # de inspecciones de 5's planificadas *# asistentes a la cap./ # de trabajadores	Registros de asistencia Fotografías Actas de reunión Registros de inspecciones	\$ -	Responsable de SSO										
Capacitación de inteligencia emocional	Todo el personal	Manejo de emociones a nivel interno y externo de la empresa.	# asistentes a la capacitación/ # total de trabajadores	Registros de asistencia Fotografías Actas de reunión	\$ 400,00	Responsable de SSO										
<b>COSTO TOTAL:</b>					<b>\$ 625,00</b>											

Fuente: Autora

Elaboración: Autora

Tabla 16. Medidas de control para el factor de riesgo psicosocial: tiempo de trabajo

PROPUESTA DE MEDIDAS DE CONTROL PARA TIEMPO DE TRABAJO																		
<b>Meta:</b> TT del 23% al 13% de riesgo muy elevado																		
<b>Lugar de aplicación:</b> Empresa de distribución al por mayor y menor de helados de la ciudad de Quito																		
Actividad	Alcance	Detalle de actividad	Indicador	Medio de verificación	Presupuesto	Responsable	Cronograma											
							AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL
<b>Programa "Lugares de trabajo flexible"</b>	Todo el personal	Otorgar un día de permiso al personal sin ningún tipo de descuento por ello.	# de personas que toman día de permiso para trámites/# total de trabajadores	Registro de día de permiso para trámites personales	\$ 520,00	Administradora												
	Área Administrativa	Permitir entrar al personal en un horario flexible, cumpliendo su jornada de trabajo.	# de personas con horario flexible/ # total de trabajadores del área	Acuerdo firmado entre trabajador y jefe de área	\$ -	Jefes y supervisores Administradora												
<b>Planificación de vacaciones anuales</b>	Todo el personal	Planificar con anticipación las vacaciones del personal	# de vacaciones tomadas/ # de vacaciones planificadas	Registro de toma de vacaciones	\$ 570,00	Jefes y supervisores												
						Administradora												
<b>Planificación de rutas</b>	Área Operativa	Organización de las rutas de trabajo para obtener mayor efectividad de ventas y despacho de producto.	# de rutas planificadas/ # de rutas	Registros de planificación	\$ 350,00	Jefes y supervisores												
						Administradora												
<b>COSTO TOTAL:</b>					<b>\$ 1.140,00</b>													

Fuente: Autora

Elaboración: Autora

## CAPITULO IV.

### DISCUSIÓN

#### 4.1. Conclusiones

Se realizó la identificación y evaluación de riesgo psicosocial al 100% de la población administrativa y operativa de la empresa de distribución al por mayor y menor de helados de la ciudad de Quito con la ayuda del cuestionario F-PSICO 3.1 se identificó acorde a los objetivos del presente estudio el nivel de riesgo de los factores de riesgo psicosocial: participación y supervisión con el 49% de riesgo muy elevado, carga de trabajo con el 27% de riesgo muy elevado y el factor desempeño del rol presenta una situación adecuada con el 84%.

Se analizó el perfil general de riesgo obtenido con la ayuda del software F-PSICO 3.1 se determinó que existen otros factores de riesgo con un nivel de riesgo muy elevado, los cuales requieren un plan de acción, estos son: demandas psicológicas y tiempo de trabajo con un 23% cada uno de riesgo muy elevado.

Se realizó un estudio por áreas de trabajo, operativa y administrativa para conocer los factores de riesgo que tienen mayor incidencia en cada grupo, debido a que realizan actividades diferentes y están expuestos a diferentes riesgos, el perfil general de riesgo de cada área nos indica que, en el área administrativa los factores de riesgo psicosocial más afectados son: demanda psicológica representando un 50% de riesgo muy elevado, el segundo factor de riesgo con un nivel muy elevado es participación y supervisión constituyendo un 33%. Es importante destacar que el factor de riesgo carga de trabajo contiene un 17% de riesgo muy elevado y otro 17% de riesgo elevado por lo cual se considera necesaria una actuación. Por otra parte el factor desempeño del rol se encuentra en

una situación adecuada que figura un 100%, asimismo el factor carga de trabajo indica que un 66% está en una situación adecuada.

En el área operativa se determinó que el factor de riesgo psicosocial más afectado es participación y supervisión, constituye un 55%. El segundo factor de riesgo con un nivel muy elevado es carga de trabajo que representa un 30% de riesgo muy elevado. Adicional el factor el riesgo tiempo de trabajo figura un 25% de riesgo muy elevado. Por otra parte el factor desempeño del rol se encuentra en una situación adecuada con un 80%.

Las actividades que realiza cada área de la organización son diferentes, se observó que el personal tiene mayor incidencia en algunos factores de riesgo que otros sin embargo coinciden que los factores de riesgo psicosocial: participación/supervisión y carga de trabajo tienen niveles de riesgo muy elevado en ambas áreas de la empresa.

Se ha elaborado una propuesta de medidas de control en base a los cuatro factores de riesgo con mayor prevalencia en nuestra población, se encuentra el alcance, detalle de cada actividad, su indicador, medio de verificación, presupuesto requerido y un cronograma.

## **4.2.Recomendaciones**

Al ser una empresa con una población de trabajadores pequeña no se puede determinar una muestra para la aplicación del cuestionario, por lo cual se debe aplicar el cuestionario al 100% de la población trabajadora.

Las actividades realizadas por el personal operativo y administrativo de la empresa de distribución al por mayor y menor de helados de la ciudad de Quito son distintas de esta forma se debería realizar un estudio del perfil de riesgo por áreas de la empresa, de este modo podremos

establecer medidas correctivas concretas para las diferentes áreas, que permitan analizar y proyectar los factores psicosociales a los que están expuestos.

Al existir un alto porcentaje de riesgo muy elevado en el factor de riesgo participación y supervisión se deberían fomentar cambios de la cultura de mando. Fomentar la participación de los trabajadores en los distintos aspectos. Crear las condiciones para la participación: consultar con los trabajadores implicados, realizar reuniones de trabajo, proponer formas de recoger la opinión de los trabajadores, como se detalla en la propuesta de medidas de control.

Implementar las propuestas de medidas de control en el segundo semestre del año 2018 y el primer semestre del 2019 para a posteriori realizar una nueva evaluación de riesgo psicosocial en la cual se debe aplicar el mismo método, F-PSICO 3.1, de esta forma permitirá realizar un correcto seguimiento, establecer la efectividad de las medidas de control y el cumplimiento de las metas planteadas.

Es importante que todo el personal de la organización acuda a las actividades detalladas en la propuesta de medidas de control ya que permitiría tener mayor impacto en los trabajadores para disminuir los factores de riesgo psicosocial con mayor prevalencia, poder alcanzar las metas planteadas y fomentar una organización más saludable.

Utilizar la legislación nacional vigente, para evitar aquellas conductas y actitudes que no cumplan la normativa preventiva y puedan ser causa de situaciones de riesgo psicosocial dentro de la empresa de distribución al por mayor y menor de helados de la ciudad de Quito.

## Referencias bibliográficas

- Baldassari, J. (2018). "Propuesta de reestructuración en la organización del trabajo de una empresa de tecnología partiendo de la evaluación de riesgo psicosocial. Quito.
- Carayon, P., Haims, M., & Yang, C. (2001). Psychosocial work factors and work organization. En P. Carayon, M. C. Haims, & C. L. Yang, *The International Encyclopedia of Ergonomics and Human Factors* (págs. 110-121). Londres: In W.Karwowski.
- CEM. (2013). Guía de prevención de riesgos psicosociales. Guía de prevención de riesgos psicosociales, 13.
- Cox, T., & Griffiths, A. (1996). The assessment of psychosocial hazards at work. En T. Cox, & A. Griffiths, *Handbook of Work and Health Psychology*. (págs. 127-146). Chichester:..
- Fernández, R. (2013). La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. San Vicente: Club Universitario.
- F-PSICO3.1. (2018). Informe F-psico 3.1 software. Quito.
- IBV. (s.f.). INSTITUTO DE BIOMECÁNICA DE VALENCIA. Obtenido de INSTITUTO DE BIOMECÁNICA DE VALENCIA: <http://ergodep.ibv.org/procedimientos/11-metodos-psicosociales-especificos/475-fpsico-insht.html>
- IESS. (s.f.). Reglamento del seguro general de riesgos del trabajo. Quito.
- INSHT. (2012). Factores psicosociales: metodología de evaluación. NTP 926, 1-6.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas. Madrid, España.
- ISTAS. (s.f.). ISTAS. Obtenido de ISTAS: <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=3185>
- Lavarello, J. (2017). Riesgos psicosociales en trabajadores de una empresa de transporte de santiago de chile. *Revista de salud pública*, 1-10.
- Ministerio del Trabajo. (2017). MDT 2017 082. MDT.
- Molinera, J. (2006). Absetismo laboral: causas, control y análisis, nuevas formas, técnicas para su reducción. Madrid: FUNDACIÓN CONFEMETAL.
- OIT. (1986). Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención.
- OIT. (2016). Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo. *Boletín Internacional de Investigación Sindical*, 7-20.
- OMS. (2007). Salud de los trabajadores: plan de acción mundial. *Salud de los trabajadores: plan de acción mundial*, 5.
- OMS. (2007). Salud de los trabajadores: plan de acción mundial.

ORP JOURNAL. (2014). Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio-económico. ORP JOURNAL, 5-16.

Plaza, C. A. (2008). Estrés laboral y cáncer. Seguridad y Salud en el trabajo INSHT, 28-31.

Roozeboom, M., Houtman, I., & Van den Bossche, S. (2008). Monitoring Psychosocial Risks at work. En M. B. Roozeboom, I. Houtman, & S. Van den Bossche, The European Framework for psychosocial Risk management: PRIMA-EF (págs. 17-36). Nottingham: I. En S.Leka y T. Cox.

Samaniego, C. (1998). Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Madrid: 247-258.

Sauter, S. L., Joseph, J., Hurrell, J., Lawrence, R. M., & Lennart, L. (2012). Factores psicosociales y de organización. En E. d. OIT.

## **ANEXOS**

### **ANEXO A.**

#### **CUESTIONARIO F-PSICO 3.1 DEL INSHT**

## **CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL**

- El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo.
- El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.
- Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas.
- Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.

**A. ¿Qué edad tienes?:**

- Entre 18-24 años
- Entre 25- 34 años
- Entre 35-44 años
- Entre 45-54 años
- Entre 55-64 años
- Más de 65 años

**B. ¿Cuál es tu estado civil?:**

- Casado
- Soltero
- Viudo
- Unión Libre
- Otra. Especifique

**C. Sexo:**

- Femenino
- Masculino
- Otro

**D. Tiempo de antigüedad en la empresa es:**

- Menos de 1 año
- Entre 1-3 años
- Entre 3-5 años
- Entre 5-10 años
- Más de 10 años

**E. Turno de trabajo:**

- Diurno
- Nocturno
- Mixta

**F. Tu horario es:**

- Horario fijo de entrada y salida del trabajo
- Una parte fija obligatoria y una parte flexible
- Tengo libertad para adaptar el horario de trabajo

**G. Área de trabajo:**

- Administrativo
- Operativa
  - Ventas
  - Despacho
  - Bodegas
  - Otra. Especifique

1. ¿Trabajas los sábados?

- Siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca

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

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

- Siempre
- A menudo
- A veces
- 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
- A menudo
- A veces
- 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
- A menudo
- A veces
- Nunca

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

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

- Siempre
- A menudo
- A veces
- 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
- A menudo
- A veces
- 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
- A menudo
- A veces
- 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
- A menudo
- A veces
- Nunca

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

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

Siempre  
A menudo  
A veces  
Nunca

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

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

	Siempre	A menudo	a veces	Nunca
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que tienes que realizar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo que realizas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de los turnos rotativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
↳ No trabajo en turnos rotativos				

11. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:

	Puedo decidir	Se me consulta	Sólo recibo información	Ninguna participación
	1	2	3	4
Introducción de cambios en los equipos y materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Introducción de cambios en la manera de trabajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cambios en la dirección o entre tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contratación o incorporación de nuevos empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elaboración de las normas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

	no interviene	insuficiente	adecuada	excesiva
	1	2	3	4
El método para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La planificación del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ritmo de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo realizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	no hay información	insuficiente	es adecuada
	1	2	3
Las posibilidades de formación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las posibilidades de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La situación de la empresa en el mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?

	muy clara	clara	poco clara	nada clara
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El tiempo asignado para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo

	Siempre	A menudo	A veces	Nunca
	1	2	3	4
Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	Siempre	A menudo	A veces	Nunca	no tengo, no hay otras personas
	1	2	3	4	5
Tus jefes	<input type="checkbox"/>				
Tus compañeros	<input type="checkbox"/>				
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>				
Otras personas que trabajan en la empresa	<input type="checkbox"/>				

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

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

	raras veces	con frecuencia	constante mente	no existen
	1	2	3	4
Los conflictos interpersonales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia física	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de acoso sexual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

- Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema  1
- Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema  2
- Tiene establecido un procedimiento formal de actuación  3
- No lo sé  4

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

- Siempre  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca  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
- A menudo
- A veces
- Nunca

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  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca  4

24. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?

- Siempre  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca  4

25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

- Siempre  1
- A menudo  2
- A veces  3
- Nunca  4

26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

- Excesiva
- Elevada
- Adecuada
- Escasa
- Muy escasa

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

27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

- Siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca

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

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

- Siempre
- A menudo
- A veces
- 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
- A menudo
- A veces
- 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
- A menudo
- A veces
- 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
- A menudo
- A veces
- 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
- A menudo
- A veces
- Nunca

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

33. En qué medida tu trabajo requiere:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Aprender cosas o métodos nuevos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptarse a nuevas situaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tomar iniciativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener buena memoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ser creativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, alumnos, visitantes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	Siempre	A menudo	A veces	Nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores jerárquicos	<input type="checkbox"/>				
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>				
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>				
Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>				

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

Siempre	<input type="checkbox"/>	1
A menudo	<input type="checkbox"/>	2
A veces	<input type="checkbox"/>	3
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	<input type="checkbox"/>	1
A menudo	<input type="checkbox"/>	2
A veces	<input type="checkbox"/>	3
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

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

	Siempre	Nunca	A menudo	A veces	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores	<input type="checkbox"/>				
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>				
El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)	<input type="checkbox"/>				
Tu familia y tus amistades	<input type="checkbox"/>				

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

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 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