



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

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“EVALUACIÓN DE LOS FACTORES: CARGA DE TRABAJO-
PARTICIPACIÓN Y SUPERVISIÓN EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO
DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL
CANTÓN JOYA DE LOS SACHAS, 2018”**

Realizado por:

ALBERTH RESLEY MORILLO ORDOÑEZ

Director del Proyecto:

DR. JUAN CARLOS FLORES

Como requisito para la obtención del título de:

INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Quito, Julio de 2018

DECLARATORIA JURAMENTADA

Yo Alberth Presley Morillo Ordoñez, con cédula de identidad No. 210052303-0, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado a calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

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



Alberth Presley Morillo Ordoñez

C.I.: 210052303-0

DECLARATORIA DEL DIRECTOR

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación de fin de carrera, titulado:

“EVALUACIÓN DE LOS FACTORES: CARGA DE TRABAJO-PARTICIPACIÓN Y SUPERVISIÓN EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN JOYA DE LOS SACHAS, 2018”

Realizado por el alumno

ALBERTH PRESLEY MORILLO ORDOÑEZ

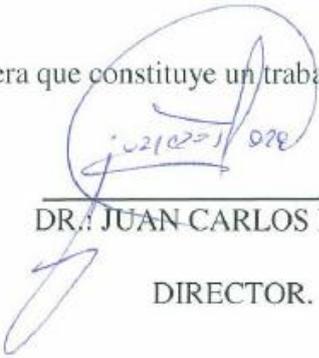
Como requisito para la obtención del título de:

INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Ha sido dirigida por el profesor

Dr.: JUAN CARLOS FLORES

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor.



DR.: JUAN CARLOS FLORES

DIRECTOR.

DECLARATORIA PROFESORES INFORMANTES

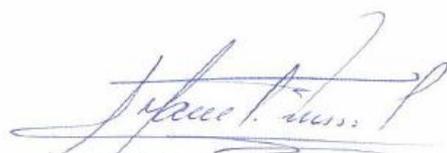
LOS PROFESORES INFORMANTES

Los profesores informantes:

MSC. MARCELO RUSSO

DR. WASHINGTON SANTILLÁN

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



MSC. MARCELO RUSSO



MSC. WASHINGTON SANTILLÁN

Quito, Julio del 2018.

DEDICATORIA

Dedico de manera especial a mi madre que fue el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, siendo mis bases para mis deseos de superación, en ella me puedo reflejar pues sus virtudes y su gran corazón que me llevan a admirarla cada día más.

A mi Padre, hermano y a mi querida hermana que son las personas que me han brindado siempre calidez y amor día a día en el transcurso de cada año de mi carrera Universitaria.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Internacional SEK, por las oportunidades del conocimiento impartido y las experiencias brindadas, dándome capacidad de enfrentar nuevos retos para el mundo de la seguridad y salud ocupacional, de la misma manera quiero agradecer a mi tutor del proyecto Juan Carlos Flores siendo la base primordial para el desarrollo este proyecto, a mis lectores Marcelo Russo y Washington Santillán agradecerles de manera muy especial y a la institución que me permitió desarrollar este proyecto de manera profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DECLARATORIA JURAMENTADA	iii
DECLARATORIA DEL DIRECTOR	4
DEDICATORIA	6
AGRADECIMIENTO	7
CAPITULO I	18
INTRODUCCIÓN	18
1.1 Problema de investigación	18
1.1.1 Planteamiento del problema:	18
1.1.2 Formulación del problema	20
1.1.3 Objetivo general	20
1.1.4 Objetivos específicos	20
1.1.5 Justificación	21
1.2 MARCO TEÓRICO.....	21
1.2.1 Estado actual sobre el conocimiento del tema de investigación.....	22
1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica.....	26
1.2.3 Marco conceptual	43
1.2.4 Hipótesis	49
1.2.5 Identificación y caracterización de variables.....	49
CAPITULO II.....	52
METODO	52

2.1 Nivel de estudio	52
2.1.1 Tipo de diseño de estudio	52
2.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN	52
2.3 MÉTODO	53
2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	53
2.4.1 Población	53
2.4.2 Muestra.	54
2.5 SELECCIÓN INSTRUMENTO INVESTIGACIÓN.....	54
CAPITULO III.	55
RESULTADOS	55
3.1 Presentacion y analisis de resultados.	55
3.1.1. Análisis de resultados	58
3.1.1 Autonomía	64
3.1.2 Carga de trabajo.....	72
3.1.3 Esfuerzo de atención.....	75
3.1.4 Cantidad y dificultad de la tarea.	78
3.1.5 Demanda Psicológica	80
3.1.6 Variedad / Contenido del trabajo.....	88
3.1.7 Participación / Supervisión.....	93
3.1.8 Interés por el trabajador / Compensación.....	101
3.1.9 Desempeño de rol	106
3.1.10 Relaciones y apoyo social.....	113

	10
3.2 APLICACIÓN PRÁCTICA.....	121
3.2.1 Propuesta de medidas preventivas.....	124
3.2.2 Carga Mental de Trabajo.....	126
3.2.3 Participación y Supervisión.....	127
4.1 DISCUSIÓN.....	129
4.2 CONCLUSIONES.....	129
4.3 RECOMENDACIONES.....	129
4.4 MATERIALES DE REFERENCIA.....	130
MATERIALES DE REFERENCIA.....	132
Anexo A.....	132
Anexo B.....	133
Anexo C.....	134

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Personal GAD Joya de los Sachas.....	19
Tabla 2 Valoración de los niveles de riesgo.....	38
Tabla 3 Variable independiente: Riesgos psicosociales.....	49
Tabla 4 Dependiente: Desempeño laboral del personal administrativo del GAD Municipal del Cantón Joya de los Sachas.....	50
Tabla 5 Departamentos del área administrativa.....	53
Tabla 6 Grupos etarios de la institución.....	55
Tabla 7 Genero de los trabajadores de la institución.....	57
Tabla 8 Relación laboral de los trabadores de la institución.....	57

Tabla 9 Tipo de horario laboral de los trabajadores de la institución.....	57
Tabla 10 Numero y porcentaje de trabajadores según departamentos	58
Tabla 11. Perfil Valorativo según método F-Psico 3.1.....	58
Tabla 13 Datos sociodemográficos.....	60
Tabla 14. Autonomía	64
Tabla 15. Datos sociodemográficos.....	64
Tabla 16 Carga de trabajo.....	72
Tabla 17. Datos sociodemográficos.....	72
Tabla 18 Demanda psicológicas	80
Tabla 19. Datos sociodemográficos.....	81
Tabla 20. Variedad / Contenido del trabajo.....	88
Tabla 21. Datos sociodemográficos.....	89
Tabla 22. Participación / Supervisión.....	94
Tabla 23. Datos sociodemográficos.....	94
Tabla 24. Interés por el trabajador / Compensación	101
Tabla 25. Datos sociodemográficos.....	101
Tabla 26. Desempeño de rol	106
Tabla 27. Datos sociodemográficos.....	107
Tabla 28. Relaciones y apoyo social.....	113
Tabla 29. Datos sociodemográficos.....	114
Tabla 30. Plan de Acción.....	121
Tabla 31 . Mecanismo de acción para el factor de riesgo psicosocial: Carga de trabajo .	122
Tabla 32 . Mecanismo de acción para el factor de riesgo psicosocial: Participación/Supervisión.....	123
Tabla 33 Intervención sobre la demanda de trabajo	124

Tabla 34 CONTINUACIÓN	125
Tabla 35. Medidas preventivas Carga Mental de Trabajo	127
Tabla 36. Medidas preventivas Carga Mental de Trabajo	128

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Tabulación de resultados generales.	59
Gráfico 2 Porcentajes factor de riesgo tiempo de trabajo	60
Gráfico 3 Trabajo en sábados (Ítem 1)	61
Gráfico 4 Trabajo en domingo y festivos (Ítem 2)	62
Gráfico 5 Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)	62
Gráfico 6 Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6).....	63
Gráfico 7 Porcentajes factor de autonomía.....	64
Gráfico 8 Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3).....	65
Gráfico 9 Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)	66
Gráfico 10 Adopción de pausas no reglamentarias. (Ítem 8)	66
Gráfico 11 Determinación del ritmo (Ítem 9).....	66
Gráfico 12 Actividades y tareas (Ítem 10 a).....	67
Gráfico 13 Distribución de tareas (Ítem 10 b)	68
Gráfico 14 Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)	68
Gráfico 15 Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)	69
Gráfico 16 Cantidad de trabajo (Ítem 10 e).....	69
Gráfico 17 Calidad de trabajo (Ítem 10 f)	70
Gráfico 18 Resolución de incidencias (Ítem 10 g)	70

Gráfico 19 Distribución de turnos (Ítem 10 h)	71
Gráfico 20 Porcentajes de Carga de Trabajo	72
Gráfico 21 Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)	73
Gráfico 22 Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)	74
Tenemos en este ítem el 35% de los trabajadores que el tiempo de entrega es a menudo con	
Gráfico 23 Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)	74
Gráfico 24 Tiempo de atención (Ítem 21)	75
Gráfico 25 Intensidad de la atención (Ítem 22)	75
Gráfico 26 Atención múltiples tareas (Ítem 27)	76
Gráfico 27 Interrupciones en la tarea (Ítem 30).....	76
Gráfico 28 Efecto de las interrupciones (Ítem 31).....	77
Gráfico 29 Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)	77
Gráfico 30 Cantidad de trabajo (Ítem 26).....	78
Gráfico 31 Dificultad del trabajo (Ítem 28).....	79
Gráfico 32 Necesidad de ayuda (Ítem 29)	79
Gráfico 33 Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)	80
Gráfico 34 Porcentajes de Factor de riesgo demanda psicológicas.	81
Gráfico 35 Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33a)	82
Gráfico 36 Requerimientos de adaptación (Ítem 33b).....	82
Gráfico 37 Requerimientos de iniciativas (Ítem 33c).....	83
Gráfico 38 Requerimientos de memorización (Ítem 33d)	83
Gráfico 39 Requerimientos de creatividad (Ítem 33e)	84
Gráfico 40 Requerimientos de trato con personas (Ítem 33f).....	85
Gráfico 41 Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34a).....	86
Gráfico 42 Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34b).....	86

Gráfico 43 Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34c).....	86
Gráfico 44 Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34d).....	87
Gráfico 45 Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)	87
Gráfico 46 Demanda de respuesta emocional (Ítem 36)	88
Gráfico 47 Porcentajes de Factor de riesgo Variedad y Contenido del trabajo.....	89
Gráfico 48 Trabajo rutinario (Ítem 37).....	90
Gráfico 49 Sentido del trabajo (Ítem 38).....	90
Gráfico 50 Contribución del trabajo (Ítem 39).....	91
Gráfico 51 Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)	91
Gráfico 52 Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)	92
Gráfico 53 Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c).....	92
Gráfico 54 Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)	93
Gráfico 55 Porcentajes de Factor de riesgo Participación / Supervisión.....	94
Gráfico 56 Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a).....	95
Gráfico 57 Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b).....	95
Gráfico 58 Participación en el lanzamiento de nuevos de nuevos productos (Ítem 11 c). 96	
Gráfico 59 Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d).....	97
Gráfico 60 Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e).....	97
Gráfico 61 Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)	98
Gráfico 62 Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)	98
Gráfico 63 Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)	99
Gráfico 64 Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b).....	99
Gráfico 65 Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c).....	100
Gráfico 66 Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d).....	100

Gráfico 67 Porcentajes de Factor de riesgo por Interés por el trabajador / Compensación	101
.....	101
Gráfico 68 Información sobre la formación (Ítem 13 a).....	102
Gráfico 69 Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b).....	102
Gráfico 70 Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c).....	103
Gráfico 71 Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d).....	103
Gráfico 72 Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41).....	104
Gráfico 73 Valoración de la formación (Ítem 42).....	105
Gráfico 74 Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43).....	105
Gráfico 75 Satisfacción con el salario (Ítem 43).....	106
Gráfico 76 Porcentajes de Factor de riesgo Desempeño de rol.....	107
Gráfico 77 Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a).....	108
Gráfico 78 Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b).....	108
Gráfico 79 Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c).....	109
Gráfico 80 Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d).....	109
Gráfico 81 Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e).....	110
Gráfico 82 Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14 f).....	110
Gráfico 83 Tareas irrealizables (Ítem 15 a).....	111
Gráfico 84 Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b).....	111
Gráfico 85 Conflictos morales (Ítem 15 c).....	112
Gráfico 86 Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d).....	112
Gráfico 87 Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e).....	113
Gráfico 88 Porcentajes de Factor de riesgo de Relaciones y apoyo social.....	114
Gráfico 89 16 a ¿Puedes contar con tus jefes?.....	115
Gráfico 90 16 b ¿Puedes contar con tus compañeros?.....	116

Gráfico 91	16 c ¿Puedes contar con tus subordinados?.....	116
Gráfico 92	16 d ¿Puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?	117
Gráfico 93	Calidad de las relaciones (Ítem 17)	117
Gráfico 94	Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a).....	118
Gráfico 95	Exposición a violencia física (Ítem 18 b).....	118
Gráfico 96	Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c).....	119
Gráfico 97	Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d).....	119
Gráfico 98	Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) solo a título descriptivo	120
Gráfico 99	Exposición a discriminación (Ítem 20).....	120

RESUMEN

Este proyecto de fin de carrera tiene como objetivo evaluar la carga de trabajo y participación/supervisión de los factores de riesgo psicosocial, proponer estrategias, planteamiento de medidas de propuestas y las debidas medidas preventivas para ayudar a la salud de los trabajadores del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón la Joya de los Sachas, provincia de Orellana, realizando una evaluación de riesgos Psicosociales con una muestra de 100 trabajadores. Para realizar la evaluación de riesgo psicosociales, se utilizara el método del Instituto nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo mencionado F-Psico versión 3.1, donde se obtuvo un porcentaje de riesgo muy elevado a través de la exposición de ciertos factores como: Carga de trabajo (CT) con un 30%, participación y supervisión (PS) con un 44% dentro de la institución. Por lo tanto se ha descrito una propuesta de estrategias y medidas preventivas a los factores de riesgos psicosociales que se manifestaron con riesgo muy elevado con el fin de controlar, garantizar y disminuir el bienestar de los trabajadores expuestos.

CAPITULO I.

INTRODUCCIÓN

Se puede asegurar que en la actividad laboral, carga de trabajos es el requerimiento psicofísicos que los trabajadores están expuestos en lo laboral, siendo un aspecto fundamental, por ser consecuencia de incremento de la carga de trabajo que van más allá de las capacidades normales de las personas, capacidades cognitivas y al momento de la toma de decisiones, causando un esfuerzo mental al realizar actividades de trabajo de tipo mental, razonamiento solución de problemas y comprensión, causando daños para los trabajadores; y ocasionan déficit de niveles de atención, lentitud de pensamiento, incremento de errores al realizar la ejecución de la tarea.

Por estos motivos, el análisis de carga de trabajo que se realizó, tiene como propósito conocer los efectos psicosociales que se encuentran en el área Administrativa.

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.1 Planteamiento del problema:

1.1.1.1 Diagnostico.

La presente evaluación se centra en los trabajadores del área de Administración, del Gobierno Autónomo descentralizado Municipal del Cantón Joya de los Sachas, ubicada en la Ciudad de Sacha, provincia de Orellana, Ecuador. Por lo tanto se ha evidenciado ciertos cambios en la actitud de los trabajadores por lo cual lleva a la disminución en su desempeño laboral.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón la Joya de los Sachas tiene como actividad principal brindar servicios a la ciudadanía y cuenta con un equipo de trabajo que consta de:

Tabla 1

Personal GAD Joya de los Sachas

Dirección de gestión administrativa	2
	1
Dirección de gestión ambiental	7
Dirección de gestión de asesoría jurídica	3
Dirección de gestión de desarrollo económico y productivo	1
	4
Dirección de gestión de obras publicas	7
Dirección de gestión de planificación	1
	6
Dirección de gestión financiera	2
	4
Registro de la propiedad	5
Secretaría general	3
TOTAL	1
	00

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por el autor.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Joya de los Sachas, cuenta con 100 trabajadores distribuidos en 17 departamentos del área Administrativas, quienes tienen un horario de trabajo de 8:00 a 17:00 horas.

La evaluación se enfoca en el área administrativa en la cual tienen un horario de trabajo de 8:00 a 17:00 horas, cada departamentos escogidos para el análisis no cumple con horario establecido por sus responsabilidades y funciones asignadas, en ocasiones suelen extenderse el tiempo de trabajo.

1.1.1.2 Pronóstico

Esta evaluación va a reducir el riesgo psicosocial en los trabajadores, contribuyendo con información selecta del área administrativa. Y se podrá implementar mejoras que ayuden al bienestar físico y mental.

El objetivo de este análisis es garantizar una mejor organización con mayor productividad, brindando un mejor servicio de calidad a la ciudadanía.

La investigación realizada en el área administrativa ayuda a obtener ventajas tanto laboral, como personales, motivación, satisfacción y participación de todos los servidores.

El método por el cual se va a dar la identificación de los factores de riesgos psicosocial, es F-PSICO 3.1; mediante el cual se dará comienzo a realización de las recomendaciones en el GOBIERNO AUTONOMO DEZCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN JOYA DE LOS SACHAS, deberá impartir en el área administrativa para obtener los resultados deseados.

1.1.2 Formulación del problema

¿Cuáles son los efectos psicosociales de la carga de trabajo a la que se encuentran expuestos los empleados del Área Administrativa?

1.1.3 Objetivo general

Evaluar a través del Método FPSICO 3.1 los factores: Carga de trabajo-Participación y Supervisión en el personal Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón la Joya de los Sachas.

1.1.4 Objetivos específicos

- Identificar características o elementos inherentes a los factores de carga de trabajo y participación/supervisión.

- Proponer estrategias o mecanismos de acción para contrarrestar los efectos de los factores en el bienestar integral de las personas y de la institución.

1.1.5 Justificación

Una vez identificados los posibles factores de riesgos en el área administrativa, se requiere determinar la incidencia y la afectación en los trabajadores, determinándose un bajo desempeño en las actividades laborales.

Permitiendo la implementación de medidas que contribuyan a la salud física y mental de todos los servidores y aminorar los riesgos psicosociales.

El propósito de este proyecto es identificar y evaluar los posibles riesgos psicosociales que existen en el área administrativa, que pudieron haber causado una limitación y crecimiento en el establecimiento, tanto como en lo personal como en el ámbito laboral.

1.1.5.1 Alcance de la investigación

El presente proyecto aplica a los empleados del área Administrativa en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Joya de los Sachas.

El área Administrativa está conformada por 100 trabajadores cuyo horario normal de trabajo es de 08:00 am a 17:00pm horas.

El resultado de esta investigación permitirá establecer si existe carga de trabajo, compararla y poder determinar los efectos en la salud que genera este factor de riesgo psicosocial., y plantear acciones preventivas y correctivas que ayuden prevenir posibles daños a la salud debido a la carga de trabajo.

1.2 MARCO TEÓRICO

1.2.1 Estado actual sobre el conocimiento del tema de investigación

Los riesgos psicosociales en el trabajo se encuentra entre los problemas más desafiantes en materia de seguridad y salud en el trabajo. Tienen un impacto significativo en la salud de las personas, las organizaciones y las economías nacionales. Alrededor de la mitad de los trabajadores en las empresas consideran que el estrés es común en su lugar de trabajo y contribuye a casi la mitad de todos los días laborales perdidos. Al igual que muchos otros problemas relacionados con la salud mental, el estrés a menudo es malentendido o estigmatizado. Sin embargo, cuando se considera un problema organizacional en lugar de una falla individual, los riesgos psicosociales pueden ser tan manejables como cualquier otro riesgo de seguridad y salud en el lugar de trabajo (Cortéz, 2013).

Los riesgos psicosociales surgen del diseño, la organización, la gestión del trabajo y de un contexto social de trabajo deficiente, que pueden dar como resultado factores psicológicos, físicos y sociales negativos, como estrés relacionado con el trabajo, agotamiento o depresión (Cortéz, 2013). Algunos ejemplos de condiciones laborales que conducen a riesgos psicosociales son:

- Excesivas cargas de trabajo
- Demandas conflictivas y falta de claridad de rol
- La falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador y la falta de influencia sobre la forma en que se realiza el trabajo
- Cambio organizacional mal gestionado, inseguridad laboral
- Comunicación ineficaz, falta de apoyo de la gerencia o colegas
- Acoso psicológico y sexual, violencia de terceros

Los trabajadores experimentan factores de riesgo psicosocial cuando las demandas de su trabajo son excesivas y mayores que su capacidad para sobrellevarlas. Además de los problemas de salud mental, los trabajadores que sufren de estos factores, pueden desarrollar

serios problemas de salud física, como enfermedades cardiovasculares o problemas musculoesqueléticos. Para la organización, los efectos negativos incluyen un mal rendimiento general de la empresa, un aumento del ausentismo y el presentismo (los trabajadores se presentan a trabajar cuando están enfermos y no pueden funcionar de manera efectiva) y un aumento en las tasas de accidentes y lesiones. Las ausencias tienden a ser más largas que las que surgen de otras causas y el estrés relacionado con el trabajo puede contribuir a aumentar las tasas de jubilación anticipada. Las estimaciones del costo para las empresas y la sociedad son importantes y alcanzan miles de millones de dólares a nivel mundial (Cortéz, 2013).

En las últimas décadas, se han producido cambios significativos, estrechamente relacionados con la forma en que se organiza y gestiona el mundo del trabajo, dando como resultados varios estudios que enfrentan el campo de la salud y la seguridad en el trabajo. Los riesgos psicosociales se han identificado como uno de estos riesgos emergentes clave, por lo que a continuación se presentan algunos estudios sobre el tema, con el objetivo de proporcionar una visión general sobre antecedentes teóricos y los hallazgos empíricos actuales con respecto a los riesgos psicosociales y sus resultados de salud asociados tanto para el individuo como para la organización (Cortéz, 2013).

Es así que, Blakman (2014), elabora la investigación denominada “Cómo afectan los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los conductores de la empresa de transporte Mamut Andino”. El autor del estudio consideró en su análisis factores psicosociales como la insatisfacción en el trabajo, organización del trabajo, desacato a normas de seguridad, no tener dispositivos de seguridad, distracción, falta de capacitación, relaciones familiares y personales, alcoholismo y drogadicción, autonomía, ausencia de descanso, jornadas prolongadas, etc., que son importantes en la presencia o no de accidentes, puesto que el hombre está enmarcado dentro de un contexto social que lo determina reaccionando con ciertas emociones surgidas de las condiciones del ambiente o métodos de trabajo, afectando al

trabajador no solo en su satisfacción y rendimiento sino aumentando una actitud predispuesta a cometer accidentes (Blakman, 2014).

Los resultados permitieron establecer que en el campo de los factores psicosociales con miras a establecer las áreas de intervención para programas de salud ocupacional cuyo fin busca, la protección, la prevención y la atención de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrir en cualquier eventualidad como consecuencia del trabajo que desarrollan. Para determinar los factores que podrían estar influyendo en la accidentabilidad del personal involucrado se utilizó la batería BC para conductores que se aplicó a una muestra no probabilística de 35 conductores entre accidentados y no accidentados. Con respecto al instrumento utilizado, podría ajustarse ampliando los ítems de las posibles causas de la accidentalidad del transporte en carretera y del acato de normas de tránsito. Crear una variable que ubique, si los factores que influyeron en los accidentes ocurridos estuvieron presentes antes o después de los accidentes (Blakman, 2014).

Por otro lado, Palomo, Carrasco, Bastías, Méndez y Jiménez (2015), desarrollaron el tema “Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile”, cuyo objetivo estaba encaminado a caracterizar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en trabajadoras estacionales agrícolas de la zona central de Chile. Los métodos aplicados fueron el estudio transversal en una muestra no probabilística de 106 trabajadoras de una empresa comercializadora y exportadora de frutas de la región del Maule, Chile. Las entrevistas se realizaron entre septiembre y octubre de 2013. Se empleó el cuestionario SUSESO ISTAS-21 para evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo según cinco dimensiones (exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, compensaciones y doble presencia). Se utilizó el cuestionario S10/12 para medir la satisfacción laboral según tres dimensiones (satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción con el ambiente físico

de la empresa y satisfacción con la supervisión) y en general (Palomo, Carrasco, Bastías, Méndez, & Jiménez, 2015).

Los resultados establecieron que el nivel de riesgo psicosocial fue alto en dos dimensiones (doble presencia y trabajo activo y posibilidades de desarrollo) y medio en las otras; el nivel de satisfacción fue alto en las tres dimensiones. La percepción de factores de riesgo psicosocial se asoció negativamente con la satisfacción laboral en tres dimensiones: trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, y compensaciones (en esta última, excepto con la satisfacción con el ambiente físico de la empresa). En las tres áreas identificadas se concentran los riesgos asociados con el trabajo estacional y los principales aspectos que las trabajadoras consideran que afectan a su satisfacción con el trabajo y, por extensión, a su bienestar en general (Palomo, Carrasco, Bastías, Méndez, & Jiménez, 2015).

Finalmente, Cacivio (2016), desarrolla el tema “Factores de riesgo psicosocial en contextos laborales de extensionistas agropecuarios de la Argentina”. Esta tesis articula diversas vertientes de la experiencia profesional con la reflexión de agentes de Extensión Agropecuaria en Argentina sobre sus trabajos de intervención en el territorio, generando diferentes espacios de interacción donde los extensionistas pudieron compartir sus experiencias, cuyos emergentes llevaron a situarse en la exposición a los riesgos profesionales del trabajo, haciendo foco en los factores psicosociales (Cacivio, 2016).

Los resultados determinaron que la alta exposición a los factores de riesgo psicosocial se explica por la posición de enlace organizacional que ocupan los extensionistas respecto a la organización de pertenencia. Estos funcionan como un “fusible” organizacional al instalarse en una “zona de clivaje” entre la vida institucional y los territorios donde intervienen. Esta posición los expone a la tensión de responder a demandas a veces contradictorias entre las relaciones jerárquicas institucionales y las competencias requeridas para el desarrollo

territorial. Mediante la realización de una encuesta se constató que los principales factores psicosociales detectados como generadores de riesgo en su entorno laboral eran, en efecto, la posición de enlace organizacional y el conflicto por la ambigüedad del rol, el trabajo emocional y la carga mental, la organización y división del trabajo y la autonomía en su realización. Para realizar la encuesta, los autores recurrieron al instrumento CoPsoQ-ISTAS 21 que fue respondido por 152 extensionistas agropecuarios de distintas organizaciones y lugares del país, 92 de ellos hombres y 60 mujeres. Una lectura general de los resultados de la encuesta muestra que el trabajo aparece como el gran convocante que justifica la alta exposición a los riesgos psicosociales que genera (Cacivio, 2016).

El objetivo de esta revisión sistemática es resumir la evidencia que evalúa la relación entre el ambiente de trabajo psicosocial y la salud de los trabajadores en base a estudios que utilizaron instrumentos estandarizados y validados para evaluar el ambiente de trabajo psicosocial.

1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica

Tanto las encuestas como los estudios de investigación llevados a cabo a nivel mundial durante las últimas décadas, indican el número creciente de trabajadores expuestos a riesgos psicosociales en el trabajo y afectados por el estrés relacionado con el trabajo. La prevención de los riesgos psicosociales es, por lo tanto, uno de los principales desafíos para los especialistas en Seguridad y Salud Ocupacional y los responsables de la formulación de políticas en una organización. A pesar de varias iniciativas políticas lanzadas a nivel mundial desde finales de los años ochenta, se argumenta que aún existe una brecha entre la política y la práctica. Es necesario comprender mejor el concepto de riesgos psicosociales y sus riesgos asociados para comprender cómo evaluarlos y reducirlos de manera efectiva. Existe un cuerpo sustancial de literatura académica que sugiere el uso del paradigma de gestión de riesgos para gestionar de forma efectiva los riesgos psicosociales (Bosqued, 2014).

1.2.2.1 Riesgos laborales

Un riesgo laboral es un peligro experimentado en el lugar de trabajo. Los riesgos laborales pueden abarcar varios tipos de peligros, incluidos los riesgos químicos, biológicos, psicosociales y físicos. Riesgo laboral como un término significa riesgos a largo y corto plazo asociados con el ambiente laboral y es un campo de estudio dentro de la seguridad y salud ocupacional y la salud pública. Los riesgos a corto plazo pueden incluir lesiones físicas, mientras que los riesgos a largo plazo pueden aumentar el riesgo de desarrollar cáncer o enfermedades del corazón (Alvarez, Salud Ocupacional, 2013).

Existen diversos riesgos potenciales para la salud y la seguridad de una persona en el trabajo que pueden variar, según el entorno en el que se realice el trabajo. Una metodología eficaz de gestión permite que una organización identifique los peligros que representan un riesgo para sus trabajadores y los resuelven antes de que causen lesiones o enfermedades. Los peligros y los factores de riesgo resultantes del ambiente de trabajo y las condiciones de trabajo deben evaluarse sistemáticamente en el lugar de trabajo. Si los peligros no se pueden eliminar por completo, se debe evaluar su importancia para la salud y la seguridad de los trabajadores y tomar medidas para reducir el riesgo a un nivel manejable o eliminarlo por completo. La experiencia en el cuidado de la salud ocupacional debe ser utilizada especialmente cuando se evalúa la importancia de los riesgos relacionados con la higiene ocupacional y el estrés mental y cuando se discuten las medidas relacionadas (Alvarez, Salud Ocupacional, 2013).

La Organización Mundial de Trabajo (OIT), establece que se presentan cinco tipos comunes de riesgos que debe tener en cuenta en el trabajo:

Peligros físicos: Este es el tipo más común de riesgos en el lugar de trabajo. Ejemplos de riesgos físicos incluyen resbalones, tropiezos, caídas, exposición a ruidos fuertes, trabajo desde alturas, vibraciones y maquinaria sin protección (Cusí, Boada, & Ficapal, 2012)

Riesgos psicosociales: Son elementos que impactan las respuestas psicológicas de los empleados al trabajo y las condiciones de trabajo, lo que puede causar problemas de salud psicológicos. Los factores psicosociales incluyen la forma en que se lleva a cabo el trabajo (fechas límite, carga de trabajo, métodos de trabajo) y el contexto en el que ocurre el trabajo (incluidas las relaciones e interacciones con gerentes y supervisores, colegas y compañeros de trabajo, clientes o clientes) (Cusí, Boada, & Ficapal, 2012).

Riesgos ergonómicos: Cada ocupación pone ciertas tensiones en el cuerpo de un trabajador. Los riesgos ergonómicos ocurren como resultado de factores físicos que pueden dañar el sistema musculo esquelético. Este tipo de peligro no se identifica fácilmente, ejemplos de este peligro son iluminación deficiente, movimiento repetitivo, movimientos incómodos y mala postura (Cusí, Boada, & Ficapal, 2012).

Peligros químicos: Los peligros químicos están presentes cada vez que los trabajadores están expuestos a sustancias químicas. Los ejemplos incluyen soluciones de limpieza y solventes, vapores y humos, monóxido de carbono y otros gases (Cusí, Boada, & Ficapal, 2012).

Peligros biológicos: Los profesionales de la salud corren el mayor riesgo de este tipo de peligro. Los riesgos biológicos se producen debido al trabajo con personas, animales o material vegetal infeccioso. Los ejemplos incluyen sangre u otros fluidos corporales, cuidado de animales, picaduras de insectos, bacterias o virus (Cusí, Boada, & Ficapal, 2012).

La mayor amenaza para la salud y la seguridad de los trabajadores es su entorno de trabajo, para lo cual se requiere que se tomen las precauciones necesarias para proteger a los trabajadores manteniendo un ambiente de trabajo seguro. Un lugar de trabajo saludable y seguro comienza con la identificación y comprensión de los riesgos de salud y seguridad relacionados con el trabajo; particularmente aquellos que tienen el potencial de causar lesiones o enfermedades graves a las personas. Una evaluación de riesgos es un documento

escrito que registra un proceso de tres pasos: identificación de los peligros en el lugar de trabajo bajo su control; evaluar los riesgos presentados por estos peligros; e, implementar medidas de control para reducir el riesgo de que estos peligros causen daños (Frutos, 2014).

Hay varios aspectos importantes que debe entender al hacer una evaluación de riesgos, como es la detección del peligro que es cualquier cosa con el potencial de causar lesiones o mala salud, por ejemplo, sustancias químicas, maquinaria peligrosa en movimiento o amenazas de violencia de parte de terceros. El riesgo, en cambio es la posibilidad de que alguien sea perjudicado por el peligro. También se debe tomar en cuenta qué tan grave podría ser el daño o la mala salud y cuántas personas podrían verse afectadas. Dado que el riesgo es una combinación de probabilidad (o probabilidad) y gravedad, vale la pena considerar ambos términos como probabilidad que es una medida de la posibilidad de que ocurra un accidente. Cuando las personas trabajan con seguridad, hay menos posibilidades de que ocurra un accidente. Por otro lado, la gravedad es una medida de cuán grave podría ser una lesión o un efecto sobre la salud, como consecuencia de un trabajo inseguro o de un accidente. Finalmente, la severidad puede verse influenciada por el entorno, el número de personas en riesgo, y los pasos que ya se han tomado para controlar el peligro (Frutos, 2014).

Determinar la importancia del riesgo significa evaluar si el riesgo está en un nivel aceptable o si se deben tomar algunas medidas para reducirlo. Al determinar la importancia del riesgo, también se evalúa el orden de importancia de las medidas necesarias para gestionar los riesgos (Frutos, 2014). Las medidas tomadas para reducir los riesgos se evalúan según los siguientes criterios:

- Cumplimiento de los requisitos, si la medida se puede utilizar para remediar las deficiencias en el cumplimiento de los objetivos establecidos por la legislación, los grupos de interés o uno mismo, se implementará la medida.

- Mayor nivel de seguridad, cuanto más efectiva es la medida para reducir los riesgos más grandes, mejor.
- Alcance del impacto, cuanto más riesgos y más seguridad de las personas afecta la medida, es mejor.
- Operaciones más suaves, si la medida hace que el trabajo sea más fluido, debe implementarse (Frutos, 2014).

La comunicación abierta y la presentación de informes sobre la implementación de la evaluación de riesgos y las medidas tomadas sobre la base de la evaluación son factores importantes para lograr que todo el personal se comprometa con el desarrollo de un lugar de trabajo seguro y saludable. La gerencia y los supervisores necesitan informes que puedan usar para monitorear el desarrollo de la seguridad y el bienestar ocupacional en el trabajo. Al monitorear la evaluación de riesgos, es importante evaluar la magnitud de los riesgos sobre los que han tenido impacto las medidas y garantizar que el efecto planificado se haya logrado con las medidas (Frutos, 2014).

La evaluación de riesgos es necesaria en situaciones de cambio, como al expandir las operaciones comerciales, cambiar la naturaleza de las operaciones, reestructurar la organización, renovar las instalaciones o hacer cambios de personal. Además de la identificación regular e integral de peligros llevada a cabo en el lugar de trabajo, se necesita un método para el monitoreo diario de la seguridad y el reporte de incidentes (Frutos, 2014).

1.2.2.2 Seguridad y salud en el trabajo

Todos los días, las personas mueren como resultado de accidentes de trabajo o enfermedades relacionadas con el trabajo: más de 2,78 millones de muertes por año. Además, hay aproximadamente 374 millones de lesiones y enfermedades no mortales relacionadas con el trabajo cada año, muchas de las cuales resultan en ausencias prolongadas del trabajo. El

costo humano de esta adversidad cotidiana es enorme y la carga económica de las malas prácticas de seguridad y salud en el trabajo se estima en un 3,94% del Producto Interno Bruto mundial cada año (Alvarez, 2013).

Lamentablemente, algunos empleadores asumen poca responsabilidad por la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores. De hecho, algunos empleadores ni siquiera saben que tienen la responsabilidad moral y muchas veces legal de proteger a los trabajadores. Como resultado de los peligros y la falta de atención a la salud y la seguridad, los accidentes de trabajo y las enfermedades son comunes en todas partes del mundo (Alvarez, 2013).

La seguridad y la salud en el trabajo es la ciencia de la prevención, identificación, evaluación y control de los riesgos que surgen en el trabajo o como resultado de ello y que podrían dañar la salud y el bienestar de los trabajadores. Llevar a cabo una cultura de seguridad y salud en el trabajo es una obligación de las empresas, no solo porque existe una regulación en este sentido, sino porque busca proteger y mejorar la salud física, mental, social y espiritual de los trabajadores en sus trabajos (Alvarez, 2013).

La salud y seguridad en el trabajo es una disciplina con un amplio alcance que involucra muchos campos especializados, que apuntan a:

- La promoción y el mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones;
- La prevención entre los trabajadores de los efectos adversos sobre la salud causado por sus condiciones de trabajo.
- La protección de los trabajadores en su empleo de los riesgos resultantes de factores adversos para la salud;
- La colocación y el mantenimiento de los trabajadores en un ambiente laboral adaptado a las necesidades físicas y mentales;
- La adaptación del trabajo a los humanos.

En otras palabras, la salud y seguridad en el trabajo abarca el bienestar social, mental y físico de los trabajadores, es decir, la "persona completa". Las prácticas exitosas de salud y seguridad ocupacional requieren la colaboración y participación de empleadores y trabajadores en los programas de salud y seguridad e incluyen la consideración de temas relacionados con medicina ocupacional, higiene industrial, toxicología, educación, seguridad de la ingeniería, ergonomía, psicología, etc. Con frecuencia se presta menos atención a las cuestiones de salud laboral que a las cuestiones de seguridad en el trabajo, porque las primeras suelen ser más difíciles de enfrentar. Sin embargo, cuando se aborda la salud, también lo es la seguridad, porque un lugar de trabajo saludable es, por definición, también un lugar de trabajo seguro (Alvarez, 2013).

Las malas condiciones de trabajo de cualquier tipo tienen el potencial de afectar la salud y la seguridad de un trabajador. Las condiciones de trabajo insalubres o inseguras no se limitan a las fábricas; se pueden encontrar en cualquier lugar, ya sea que el lugar de trabajo sea en el interior o al aire libre. Las malas condiciones de trabajo también pueden afectar el entorno en el que viven los trabajadores, ya que los entornos de trabajo y de vida son los mismos para muchos trabajadores. Esto significa que los riesgos ocupacionales pueden tener efectos dañinos en los trabajadores, sus familias y otras personas en la comunidad, así como en el entorno físico en el lugar de trabajo (Alvarez, 2013).

En general, los esfuerzos en salud y seguridad ocupacional deben apuntar a prevenir accidentes y enfermedades industriales y, al mismo tiempo, reconocer la conexión entre la salud y la seguridad del trabajador, el lugar de trabajo y el ambiente fuera del lugar de trabajo. El trabajo desempeña un papel central en la vida de las personas, ya que la mayoría de los trabajadores pasan al menos ocho horas al día en el lugar de trabajo, ya sea en una plantación, oficina, fábrica, etc. Por lo tanto, los entornos de trabajo deben ser seguros y saludables (Alvarez, 2013).

1.2.2.3 Riesgos psicosociales

Los cambios significativos que ocurren en el mundo del trabajo en las últimas décadas se han asociado con efectos profundos en la salud y el bienestar de los trabajadores.

Prácticamente todos los países enfrentan crecientes costos y costos relacionados con el ausentismo, el presentismo y la rotación de personal, factores determinantes y considerados como un tema de gran preocupación para muchos empleadores y proveedores de servicios de salud. Según la OIT los costos de la atención médica pública a nivel mundial ascienden a un promedio del 8.3% del producto interno bruto anual cada año. De conformidad con la Estrategia Comunitaria de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud, la prevención y la promoción de la salud en el trabajo deben considerarse una de las prioridades. Los empleadores están reconociendo la ventaja competitiva que un lugar de trabajo saludable puede proporcionarles, ya que el desarrollo y el mantenimiento de un entorno de trabajo y una fuerza de trabajo saludables tienen beneficios claros para las organizaciones y los empleados (Cortéz, 2013).

La OIT define los factores de riesgo psicosociales como las interacciones entre el contenido del trabajo, la organización y gestión del trabajo y otras condiciones ambientales y organizativas, por un lado y las competencias y necesidades de los empleados, que demuestran tener una influencia peligrosa sobre los empleados salud a través de sus percepciones y experiencia. Actualmente, los riesgos psicosociales son reconocidos como uno de los mayores desafíos para la salud y la seguridad ocupacional, ya que pueden causar un grave deterioro en la salud física y mental de los trabajadores, lo que genera consecuencias importantes para las organizaciones y la sociedad. Estos riesgos se consideran una amenaza creciente para la salud de las personas empleadas, especialmente en asociación con factores como la globalización, la economía de mercado libre, las nuevas tecnologías de la información, la crisis económica y la posterior recesión, lo que presenta desafíos actuales para

identificar mejor el ajuste entre las condiciones del lugar de trabajo y las características de la fuerza de trabajo que pueden afectar la salud (Alvarez, 2013).

Existen en casi todas las legislaciones de los países a nivel mundial un marco normativo que establece que los empleadores tienen la responsabilidad legal de garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo, y esto incluye los riesgos psicosociales. Aunque la implementación de estas disposiciones varía de un país a otro, el marco especifica que estos riesgos deben ser identificados, evaluados, evitados y gestionados. Uno de los aspectos más importantes a considerar es que la evaluación de riesgos en el trabajo requiere el uso de métodos válidos y confiables para identificar los factores de riesgo en las organizaciones. De modo que la legislación sobre seguridad y salud en el trabajo confiere un lugar central en la evaluación del riesgo a los enfoques preventivos, que deben considerarse una prioridad en las organizaciones (Sauter, Murphy, & Hurrell, 2012).

Según la reciente publicación de Eurofound & EU-OSHA (2014), es importante establecer una relación entre las condiciones laborales asociadas con los riesgos psicosociales relacionados con la salud de los trabajadores, considerando que existen muchos factores que influyen en la salud, tales como: comportamiento personal, estilo de vida y condiciones de vida, contexto institucional y económico y composición genética de los trabajadores; la exposición en el lugar de trabajo a diferentes riesgos que a su vez difieren en la forma en que afectan la salud; la exposición a los riesgos ajenos que afectan la salud indirectamente; algunos problemas de salud son causados por una combinación de factores, en lugar de la exposición a un solo factor físico o psicosocial; es probable que el efecto de la exposición a los factores de riesgo difiera dependiendo de un gran número de características individuales de los trabajadores; la medida en que los efectos negativos directos o indirectos del trabajo en la salud afectan la capacidad de las personas para realizar un trabajo remunerado y su calidad

general de trabajo y vida depende de la medida en que estos efectos puedan mitigarse o remediarse (Sauter, Murphy, & Hurrell, 2012).

En las últimas décadas, un creciente cuerpo de investigación desarrollado a través de múltiples marcos teóricos (Modelo de demanda de control de empleo, Modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa, Modelo de trabajo, Modelo psicosocial de Copenhague, Conflicto familiar y entre roles) e innumerables medidas para evaluar el ambiente de trabajo (Cuestionario de contenido de trabajo; Desequilibrio esfuerzo-recompensa; Cuestionario psicosocial de Copenhague; Inventario de agotamiento de Copenhague; Escala de conflicto trabajo-familia y Escala de trabajo familiar; Comportamientos y familia de los supervisores de apoyo familiar, Indicador de gestión de presión, Encuesta de diagnóstico de trabajo, entre otros), han investigado la influencia de las condiciones de trabajo en la salud y de los riesgos psicosociales en el trabajo sobre los resultados de salud adversos (Rubio, 2013).

Teniendo en cuenta el gran avance logrado en este tema por los organismos mundiales, se trata de un área de investigación desafiante y activa debido al entorno dinámico actual de los lugares de trabajo y la necesidad de cruzar múltiples dominios (psicología, sociología, seguridad y salud, epidemiología, medicina y otras áreas de conocimiento). En consecuencia, la literatura psicosocial organizacional y de salud ocupacional ha enfatizado la importancia de una mayor utilización de medidas objetivas de salud para examinar con precisión las complejas interrelaciones entre el trabajo, la salud física y mental de los trabajadores y la salud de las organizaciones (Rubio, 2013).

1.2.2.4 Evaluación de factores de riesgos psicosociales

Los factores psicosociales son elementos que impactan las respuestas psicológicas de los empleados al trabajo y las condiciones de trabajo, lo que puede causar problemas de salud psicológicos. Los factores psicosociales incluyen la forma en que se lleva a cabo el trabajo (fechas límite, carga de trabajo, métodos de trabajo) y el contexto en el que ocurre el trabajo

(incluidas las relaciones e interacciones con gerentes y supervisores, colegas y compañeros de trabajo, clientes o clientes) (Gascón & Martínez, 2013).

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo de España (2012), establece que el concepto de factores psicosociales, hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. Así, unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo, como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador (INSHT, 2012).

Este mismo organismo, creó la Norma “NTP 996: Factores psicosociales: metodología de evaluación (2012)”, que describen las principales características del método de evaluación para facilitar la identificación y evaluación de los siguientes factores de riesgo psicosocial:

Tiempo de trabajo: Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. 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 (INSHT, 2012).

Autonomía: Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo (INSHT, 2012).

Carga de trabajo: Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo

que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva o emocional) (INSHT, 2012).

Demandas psicológicas: Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional (INSHT, 2012).

Variedad / contenido del trabajo: Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas (INSHT, 2012).

Participación / supervisión: Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo: el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo, y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres (INSHT, 2012).

Interés por el trabajador / compensación: El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador (INSHT, 2012).

Desempeño de rol: Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo (INSHT, 2012).

Relaciones y apoyo social: 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 (INSHT, 2012).

El método de evaluación que presenta el INSHT, ha sido editado en formato AIP (Aplicación Informática para la Prevención), con la denominación de F-Psico “Método de Evaluación Factores Psicosociales”. El F-Psico está diseñado para ser administrado de manera informatizada, pudiendo también ser aplicado en papel. La AIP contiene el cuestionario, el

programa informático para la obtención de los distintos perfiles e instrucciones detalladas para la correcta utilización del método, así como fichas de ayuda para la recogida de información previa a la evaluación y para la planificación de las actuaciones preventivas (INSHT, 2012).

El método F-Psico consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89. Ofrece información sobre los 9 factores. La finalidad principal del método es facilitar una herramienta para la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial. Por tanto, su objetivo es aportar información que permita el diagnóstico psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma. A fin de facilitar esta tarea, el método incluye un apartado en el que se describe el proceso de evaluación e intervención de los factores psicosociales, en el que se detallan las fases que deben seguirse para una correcta evaluación (INSHT, 2012).

El método ha sido concebido para obtener valoraciones grupales de trabajadores en situaciones relativamente homogéneas. El método presenta los resultados en dos diferentes formatos; por un lado se ofrecen las probabilidades de riesgo junto con la media aritmética del colectivo analizado para cada uno de los factores (Perfil Valorativo) y, por otro, se ofrece el porcentaje de contestación de cada opción de respuesta de cada pregunta (Informe) por parte del colectivo analizado (INSHT, 2012).

El instrumento F-Psico establece un proceso de variación para interpretar las puntuaciones obtenidas en la administración de la escala a un grupo determinado. Para ello, se han transformado las puntuaciones directas en percentiles, lo que permite determinar distintos niveles de riesgo (INSHT, 2012). Éstos se sitúan en cuatro niveles:

Tabla 2

Valoración de los niveles de riesgo

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

Fuente: (INSHT, 2012)

El informe ofrece una información detallada de cómo se posicionan los trabajadores de la muestra elegida ante cada pregunta, permitiendo conocer el porcentaje de elección de cada opción de respuesta, lo cual proporciona datos acerca de aspectos concretos relativos a cada factor. Esta información puede ayudar a orientar las acciones particulares que se han de emprender para la mejora de un determinado factor. A fin de evitar la ausencia de respuesta, el programa informático ha sido diseñado de manera que es preciso contestar a todas las preguntas para que los datos sean archivados (INSHT, 2012).

El INSHT ha diseñado una aplicación informática Factores Psicosociales, Método de evaluación, Versión 3.1, que se presenta como una herramienta para la evaluación de los factores psicosociales. Su objetivo es aportar información para poder identificar cuáles son los factores de riesgo en una situación determinada, permitiendo, por tanto, el diagnóstico psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma, a partir de los cuestionarios de aplicación individual. El F-PSICO 3.1 está diseñado para ser administrado de manera informatizada y de forma manual (INSHT, 2012).

1.2.2.5 Evaluación del factor de carga de trabajo (CT)

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

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 (INSHT, 2012). Su valoración se presenta a partir de los siguientes ítems:

- Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)
- Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)
- Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

Esfuerzo de atención: Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención. 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 (INSHT, 2012). Su valoración se presenta a partir de los siguientes ítems:

- 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: 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 (INSHT, 2012). Su valoración se presenta a partir de los siguientes ítems:

- Cantidad de trabajo (Ítem 26)

- Dificultad del trabajo (Ítem 28)
- Necesidad de ayuda (Ítem 29)
- Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

Los resultados de este factor, presenta diversas variaciones donde se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo) (INSHT, 2012).

1.2.2.6 Evaluación del factor participación / supervisión (PS)

Este factor evalúa la “participación”, que explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización; y, 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 (INSHT, 2012). Su valoración se presenta a partir de los siguientes ítems:

- Grado de participación (Ítem 11)
- Control ejercido por el inmediato superior (Ítem 12)

1.2.2.7 Evaluación de factores de riesgos psicosociales en la gestión pública

Mediante Resolución CD 513, del 16 de octubre del 2016, se publica el “Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo”. Dentro de los parámetros técnicos para la evaluación de factores de riesgo, se establece la potestad a las organizaciones públicas o privadas de tomar como referencia las metodologías aceptadas y reconocidas internacionalmente por la Organización Internacional del Trabajo (OIT); la normativa nacional; o las señaladas en instrumentos técnicos y legales de organismos internacionales de los cuales el Ecuador sea parte (IESS, 2016).

En el ámbito de la prevención de riesgos del trabajo, integra medidas preventivas en todas las fases del proceso laboral, con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo, guardando concordancia con lo determinado en la normativa vigente y convenios internacionales ratificados por parte del Estado. Las prestaciones y protección del Seguro General de Riesgos del Trabajo se enmarcan dentro de lo establecido por la ley, y se generan por enfermedades profesionales u ocupacionales, accidentes de trabajo y la afectación a la capacidad para realizar o ejercer una profesión u ocupación. Las normas establecidas en el Reglamento son de cumplimiento obligatorio para los funcionarios y servidores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, para todas las organizaciones y empleadores públicos y privados, para los afiliados cotizantes al Seguro General de Riesgos del Trabajo y los prestadores de servicios de prevención y de reparación, que incluye la rehabilitación física o mental y la reinserción laboral del trabajador (IESS, 2016).

Respecto al ámbito de los riesgos psicosociales establece que son los que tienen relación con la forma de organización y control del proceso de trabajo. Pueden acompañar a la automatización, monotonía, repetitividad, parcelación del trabajo, inestabilidad laboral, extensión de la jornada, turnos rotativos y trabajo nocturno, nivel de remuneraciones, tipo de remuneraciones y relaciones interpersonales (IESS, 2016).

Sobre la responsabilidad que tienen los organismos públicos, establece que tienen que fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo, por lo tanto, los riesgos psicosociales entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional y que ocasionan efectos a los trabajadores (IESS, 2016).

1.2.3 Marco conceptual

Las principales conceptualizaciones de los términos más relevantes que se usarán en la presente investigación, fueron tomadas de varias publicaciones emitidas por diversos organismos oficiales que regulan los factores de riesgos psicosociales y que han sido incluidas en sus legislaciones.

Abulia. Apatía y falta de fuerza de voluntad que incluye incapacidad para tomar iniciativas propias.

Aburrimiento. Estado emocional de insatisfacción dentro de una existencia que, durante ese período, se percibe como insulsa y sin sentido.

Actitud. Predisposición de la persona a responder de una manera determinada frente a un estímulo tras evaluarlo positiva o negativamente.

Actos inseguros: Son las acciones u omisiones cometidas por las personas que, al violar normas o procedimientos previamente establecidos, y que posibilitan accidentes de trabajo.

Ambiente de trabajo: Es el conjunto de condiciones que rodean a la persona que trabaja y que directa o indirectamente influyen en la salud y vida del trabajador.

Adaptación. Estado en el que el sujeto establece una relación de equilibrio y carente de conflictos con su ambiente social.

Afectividad. Conjunto de emociones y sentimientos que un individuo puede experimentar a través de las distintas situaciones que vive.

Afectivo, bloqueo. Incapacidad para expresar afectos o emociones, caracterizada a veces por un estado de estupor.

Agresión pasiva. Mecanismo de defensa en que el individuo muestra agresividad hacia los demás de forma indirecta y no asertiva. Existe una máscara externa de abierta sumisión a los demás, detrás de la que en realidad se esconde resistencia, resentimiento y hostilidad encubiertos.

Agresividad. Estado emocional que consiste en sentimientos de odio y deseos de dañar a otra persona, animal u objeto. La agresión es cualquier forma de conducta que pretende herir física y/o psicológicamente a alguien.

Angustia. Un estado de gran activación emocional que contiene un sentimiento de miedo o aprehensión. Clínicamente se define como una reacción de miedo ante un peligro inconcreto y desconocido. Se emplea también como sinónimo de ansiedad o para referirse a la expresión más extrema de ésta.

Ansiedad. Miedo anticipado a padecer un daño o desgracia futuros, acompañada de un sentimiento de temor o de síntomas somáticos de tensión.

Apatía. Impasibilidad del ánimo. Estado en el que el sujeto permanece indiferente, y presenta una incapacidad para reaccionar ante situaciones que deberían suscitar emociones o intereses.

Astenia. Ausencia de energía; debilidad orgánica.

Capacidades. Son aptitudes mentales hipotéticas que permitirían a la mente humana actuar y percibir de un modo que trasciende las leyes naturales.

Carácter. Conjunto de características que distinguen a una persona de otra.

Conciencia. Estructura de la personalidad en que los fenómenos psíquicos son plenamente percibidos y comprendidos por la persona.

Condicionamiento clásico. El condicionamiento clásico se produce cuando un estímulo antes neutro se vuelve capaz de provocar una respuesta aprendida.

Condicionamiento operante. El condicionamiento operante es un tipo de aprendizaje en el cual la conducta de un organismo tiene consecuencia en su medio inmediato. El organismo "opera", por así decir, sobre el mundo que lo rodea.

Conducta agresiva. Se produce cuando un organismo ataca con hostilidad, física o verbalmente, a otro organismo u objeto.

Conducta anormal. Es la que se aparta en grado significativo de una norma cultural o criterio o patrón grupal. Si la palabra "anormal" se utiliza en un sentido negativo o peyorativo, alude a un comportamiento inadaptado, una conducta autodestructiva, que habitualmente es motivo de aflicción para el individuo o para los demás.

Conducta insegura: Comportamiento del trabajador durante sus labores o en áreas de trabajo que lo exponga a él o a otras personas a peligros y riesgos; tales como: no usar equipo de protección personal, no utilizar adecuadamente las guardas de los equipos de trabajo, distracción, juego, prisa, negligencia, etc.

Conducta. Reacción global del sujeto frente a las diferentes situaciones ambientales.

Conflicto. Presencia contemporánea, en la misma persona, de dos motivaciones de carácter opuesto pero de igual intensidad

Cuestionario. Conjunto de preguntas a las que el sujeto puede responder oralmente o por escrito, cuyo fin es poner en evidencia determinados aspectos psíquicos.

Disfórico. Estado de ánimo desagradable, tal como tristeza, ansiedad o irritabilidad.

Elevado. Sentimiento exagerado de bienestar, euforia o alegría. Una persona con estado de ánimo elevado puede decir que se siente «arriba», «en éxtasis», «en la cima del mundo» o «por las nubes».

Emoción. Estado afectivo, una reacción subjetiva al ambiente, acompañada de cambios orgánicos (fisiológicos y endocrinos) de origen innato, influida por la experiencia y que tiene la función adaptativa. Se refieren a estados internos como el deseo o la necesidad que dirige al organismo. Las categorías básicas de las emociones son: miedo, sorpresa, aversión, ira, tristeza y alegría.

Empatía. Estado mental en el que un sujeto se identifica con otro grupo o persona, compartiendo el mismo estado de ánimo

Ergonomía. Ciencia que estudia la capacidad y la psicología del hombre en relación con su trabajo y la maquinaria o equipo que maneja y trata de mejorar las condiciones que se establecen entre ellos

Estado de ánimo. Emoción generalizada y persistente que influye en la percepción del mundo. Son ejemplos frecuentes de estado de ánimo la depresión, alegría, cólera y ansiedad. Estos son los tipos de estado de ánimo:

Estrés. Cualquier exigencia que produzca un estado de tensión en el individuo y que pida un cambio o adaptación por parte del mismo.

Estresante psicosocial. Cualquier acontecimiento o cambio vital que pueda asociarse temporalmente (y quizá causalmente) al inicio, ocurrencia o exacerbación de un trastorno mental.

Eutímico. Estado de ánimo dentro de la gama «normal», que implica la ausencia de ánimo deprimido o elevado.

Expansivo. Ausencia de control sobre la expresión de los propios sentimientos, a menudo con sobre valoración del significado o importancia propios.

Grupo. Conjunto de personas influidas entre sí y que persiguen un fin común: por ejemplo la familia, un partido político o un equipo de baloncesto.

Hábito. Tendencia a actuar de una manera mecánica, especialmente cuando el hábito se ha adquirido por ejercicio o experiencia. Se caracteriza por estar muy arraigado y porque puede ejecutarse de forma automática

Inteligencia. En líneas generales, capacidad mental para entender, recordar y emplear de un modo práctico y constructivo, los conocimientos en situaciones nuevas.

Irritable. Fácilmente enojado y susceptible a la cólera

Motivo. Un motivo es un estado interior presupuesto de un organismo, con el fin de explicar sus elecciones y su conducta orientada hacia metas. Desde el punto de vista subjetivo, es un deseo o anhelo.

Nerviosismo. Estado de desequilibrio leve del sistema nervioso, con trastornos psíquicos de cierta intensidad (irritabilidad, poca atención, etc.) y orgánicos (intranquilidad motora, etc.).

Peligro: El potencial inherente de una sustancia, objeto, condición o práctica para causar daños a los seres humanos o al medio ambiente.

Pensamiento. Término genérico que indica un conjunto de actividades mentales tales como el razonamiento, la abstracción, la generalización, etc. cuyas finalidades son, entre otras, la resolución de problemas, la adopción de decisiones y la representación de la realidad externa.

Percepción. Función psíquica que permite al organismo, a través de los sentidos, recibir y elaborar las informaciones provenientes del exterior y convertirlas en totalidades organizadas y dotadas de significado para el sujeto.

Persona. El individuo entendido como ser vivo dotado de conciencia.

Personalidad. Estructura psíquica de cada individuo, la forma como se revela por su modo de pensar y expresarse, en sus actitudes e intereses y en sus actos. Son patrones duraderos de percibir, relacionarse y pensar acerca del ambiente y de uno mismo. Los rasgos de personalidad son aspectos prominentes que se manifiestan en una amplia gama de contextos sociales y personales importantes. Los rasgos de personalidad sólo constituyen un trastorno de personalidad cuando son inflexibles y desadaptativos y provocan malestar subjetivo o déficit funcional significativo.

Psicología. Ciencia que estudia la actividad psíquica y el comportamiento de los organismos.

Psicosocial. De la conducta humana en su aspecto social o relativo a ella: estudio psicosocial.

Psicosociología. Estudio que trata sobre la conducta humana en su aspecto social y sobre las reglas de integración social

Psicosomático. Relativo, al mismo tiempo, tanto al componente psíquico o mental de la personalidad como al orgánico.

Racionalización. Mecanismo de defensa por el que se tiende a dar una explicación lógica a los sentimientos, pensamientos o conductas que de otro modo provocarían ansiedad o sentimientos de inferioridad o de culpa.

Rasgo. Elemento característico de la personalidad relativamente estable. El individuo se enfrenta a conflictos emocionales y amenazas de origen interno o externo inventando sus propias explicaciones, tranquilizadoras pero incorrectas, para encubrir las verdaderas motivaciones que rigen sus pensamientos, acciones o sentimientos

Riesgo: Medida de posibilidad de que se produzca y extienda el daño, y magnitud de efectos adversos.

Salud mental. Estado de equilibrio psíquico y emocional.

Salud. Estado en que el organismo ejerce normalmente todas sus funciones: la salud es su bien más preciado.

Sistema nervioso autónomo. Ver sistema nervioso vegetativo.

Sistema nervioso central. Parte del sistema nervioso formado por el cerebro y la médula espinal.

Sistema nervioso parasimpático. Parte del sistema nervioso vegetativo que tiene acción inhibitoria predominante.

Sistema nervioso periférico. Parte del sistema nervioso formado por las raíces que emergen del sistema nervioso central y que van a formar los nervios. Según la función pueden ser sensitivos, motores y mixtos.

Sistema nervioso simpático. Parte del sistema nervioso vegetativo que tiene acción estimulante.

Sistema nervioso vegetativo. Conjunto de las fibras nerviosas no controladas por la voluntad. Tiene la función de coordinar y guiar la actividad de los órganos internos. Se subdivide en sistema simpático y parasimpático.

Social, Psicología. Estudio de las relaciones entre individuo y la sociedad.

Temperamento. Es la conformación reactiva de un individuo, el aspecto espontáneo de su personalidad. Procede de la combinación de disposiciones características emanadas de sus apetitos, emociones y estados de ánimo.

Voluntad. La facultad psíquica que tiene el individuo para elegir entre realizar o no un determinado acto. Depende directamente del deseo y la intención de realizar un acto en concreto.

1.2.4 Hipótesis

- El nivel de carga de trabajo en los trabajadores que se encuentran en el área administrativa es alto.
- El nivel de participación – supervisión en los trabajadores que se encuentran en el área administrativa es alto.

1.2.5 Identificación y caracterización de variables

Tabla 3

Variable independiente: Riesgos psicosociales

Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas
Riesgos psicosociales son las condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con	Carga de trabajo (CT)	Presiones de tiempos:		
		Tiempo asignado a la tarea	(Ítem 23)	Método de evaluación, F-PSICO 3.1
		Tiempo de trabajo con rapidez	(Ítem 24)	
Aceleración del ritmo de trabajo	(Ítem 25)			

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.	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)		
	Participación / supervisión (PS)	Grado de participación Control	(Ítem 11)	Método de
		ejercido por el inmediato superior	(Ítem 12)	evaluación, F-PSICO 3.1

Fuente: Trabajo investigativo.
Elaborado por el autor.

Tabla 4

Dependiente: Desempeño laboral del personal administrativo del GAD Municipal del Cantón Joya de los Sachas

Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas
<u>Desempeño laboral</u> se lo considera como el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.	Gestión del puesto	Nivel de cumplimiento (carga de trabajo)	3 variantes	Método de evaluación, F-PSICO 3.1
	Conocimiento	Nivel de conocimiento (participación/supervisión)	1 variante	Método de evaluación, F-PSICO 3.1

Fuente: Trabajo investigativo.
Elaborado por el autor.

CAPITULO II

METODO

2.1 NIVEL DE ESTUDIO

A través del estudio realizado de tipo descriptivo transversal, por su importante información obtenida por los resultados de la evaluación de factores de riesgo psicosocial, que se realizó al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Joya de los Sachas en el Área Administrativa, a través de dichos cuestionarios donde se describirá los resultados de la evaluación de carácter descriptivo.

2.1.1 Tipo de diseño de estudio

Es el estudio realizado de tipo descriptivo y transversal, se entiende como métodos, procedimientos y técnicas mediante la evaluación al personal del Área Administrativa por medio de cuestionarios, ayudando a la obtención de la información para poder interpretar los resultados a través del método F-Psico 3.1, el mismo que se aplicara durante el año 2018.

2.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

La modalidad de la investigación corresponde a los datos obtenidos que se realizaron en el sitio donde se encuentra el objeto estudio, mediante la evaluación de Factores de riesgo psicosocial, como fin de este proyecto de investigación es elaborar un propuesta de mejora del trabajo en el área administrativa.

2.3 MÉTODO

Se utilizara un método Hipotético-Deductivo para el análisis de factores de riesgos psicosociales a través del cuestionario F-Psico versión 3.1, se evaluara el nivel de riesgo que se encuentra expuesto el personal Administrativo y poder brindar medidas preventivas que mejore el desempeño del trabajo a realizar.

2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.4.1 Población

La población del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Joya de la actualmente cuenta con 100 empleados en el Área Administrativa y están distribuidos en los siguientes departamentos:

Tabla 5 Departamentos del área administrativa.

Departamentos	No. De personas
Dirección de gestión administrativa	21
Dirección de gestión ambiental	7
Dirección de gestión de asesoría jurídica.	3
Dirección de gestión de desarrollo económico y productivo	14
Dirección de gestión de obras publicas	7
Dirección de gestión de planificación	16
Dirección de gestión financiera	24
Registro de la propiedad	5
Secretaria general	3
Total:	100

Fuente: Trabajo de

campo

Elaborado por el autor.

2.4.2 Muestra.

En este caso de estudio se lo realiza el cuestionario a todos los trabajadores del Área Administrativa.

2.5 SELECCIÓN INSTRUMENTO INVESTIGACIÓN.

El instrumento de investigación corresponde al cuestionario del método que se realizara F-Psico 3.1 conocido como cuestionario de evaluación de factores de riesgos psicosociales. Este cuestionario se divide en 44 preguntas que evalúan diferentes tipos de variables.

El cuestionario se divide en las variables:

- Tiempo de trabajo (TT).
- Autonomía (AU).
- Carga de trabajo (CT).
- Demanda Psicológicas (DP).
- Variedad/Contenido (VC).
- Participación/Supervisión (PS).
- Interés por el trabajador/Compensación (ITC).
- Desempeño del rol (DR).
- Relaciones y Apoyo Social (RAS).

Las preguntas están orientadas a un diagnóstico general del personal a evaluar, implementando una mejora continuas y prevenir enfermedades psicosomáticas, para mejor el bienestar en los trabajadores, se realizara anónimamente para garantizar su confidencialidad al momento de sus respuestas. La información necesaria a colocar son: edad, género, ocupación y promedio de trabajo.

CAPITULO III.

RESULTADOS

Una vez realizado las encuestas al personal del área administrativa a través del método F-PSICO versión 3.1, interpretando a través de un análisis para conocer los factores de riesgo: Carga de trabajo, participación/supervisión son los más relevantes dentro de la investigación realizada en la institución, con el fin de proponer mecanismos de acción para contrarrestar los efectos bienestar integral de las personas expuestas a un nivel de riesgo muy alto.

3.1 PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS.

Para el estudio que se realizó se copilo datos e información donde se entregó 100 cuestionarios con 44 preguntas cada uno para poder realizar la evaluación de los factores psicosociales tanto para mujeres como para hombres que trabajan en distintos departamentos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón la Joya de los Sachas, una vez desarrollados los cuestionarios sirvieron para evaluar factores psicosociales de dichos departamentos mediante el método FPSICO 3.1.

Datos sociodemográficos

Tabla 6 Grupos etarios de la institución.

Edad	No. de personas	Porcen taje
▪ Entre 18-24 años	11	11%
▪ Entre 25- 34 años	33	33%
▪ Entre 35-44 años	41	41%
▪ Entre 45-54 años	14	14%
▪ Entre 55-64 años	1	1%
▪ Más de 65 años	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por el autor.

El cuestionario fue aplicado al 100% del personal investigar. En la tabla número 5 se puede notar que el rango mayor de edad de los trabajadores esta entre los 35-44 años de edad con un 41% según el género de sexo podemos tomar en cuenta que existen

Más hombres que mujeres que respondieron a los cuestionarios de evaluación de factores de riesgo psicosociales del INSHT.

Tabla 7 Genero de los trabajadores de la institución.

	Gén	No. De	Porcen
	ero	personas	taje
	Mascul	53	53%
	ino		
	Femen	47	47%
	ino		
TO	100	100%	

TAL

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por el autor.

El estudio realizado en al personal obtuvimos en la tabla 7. Se evidencio que predomina el género masculino en la institución con un 53% de la población encuestada.

Tabla 8 Relación laboral de los trabadores de la institución.

	Relación	No. De	Porcen
	laboral	personas	taje
	Nombramiento	53	53%
	Contrato	47	47%
TOTAL	100	100%	

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por el autor.

En la tabla 8 podemos notar que tenemos mayor trabajadores con nombramiento con un 53% dentro de la institución.

Tabla 9 Tipo de horario laboral de los trabajadores de la institución.

Tipo de horario de trabajo	No. De	Porcen
	personas	taje
▪ Horario fijo de entrada y salida del trabajo	100	100%
▪ Una parte fija obligatoria y una parte flexible	0	0%
▪ Existe libertad para adaptar el horario de	0	0%

trabajo		
TOTAL	100	100%

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por el autor.

Se pudo constatar que en la tabla 9. Todos los trabajadores cumplen un horario fijo de entrada y de salida con un 100%.

Tabla 10 Numero y porcentaje de trabajadores según departamentos

Departamentos	No. De personas	Porcentaje
Dirección de gestión administrativa	21	21%
Dirección de gestión ambiental	7	7%
Dirección de gestión de asesoría jurídica.	3	3%
Dirección de gestión de desarrollo económico y productivo	14	14%
Dirección de gestión de obras publicas	7	7%
Dirección de gestión de planificación	16	16%
Dirección de gestión financiera	24	24%
Registro de la propiedad	5	5%
Secretaria general	3	3%
Total:	100	100%

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por el autor.

En la tabla 10 indica que la distribución según departamentos en la institución, tiene un 24% de trabajadores que pertenece al departamento dirección de gestión financiera.

3.1.1. Análisis de resultados

El Cuestionario F-PSICO versión 3.1 posee una valoración de nivel de riesgo, que se determina en 4 niveles con su percentil y su respectivo color, a continuación la tabla 11.

Tabla 11. Perfil Valorativo según método F-Psico 3.1

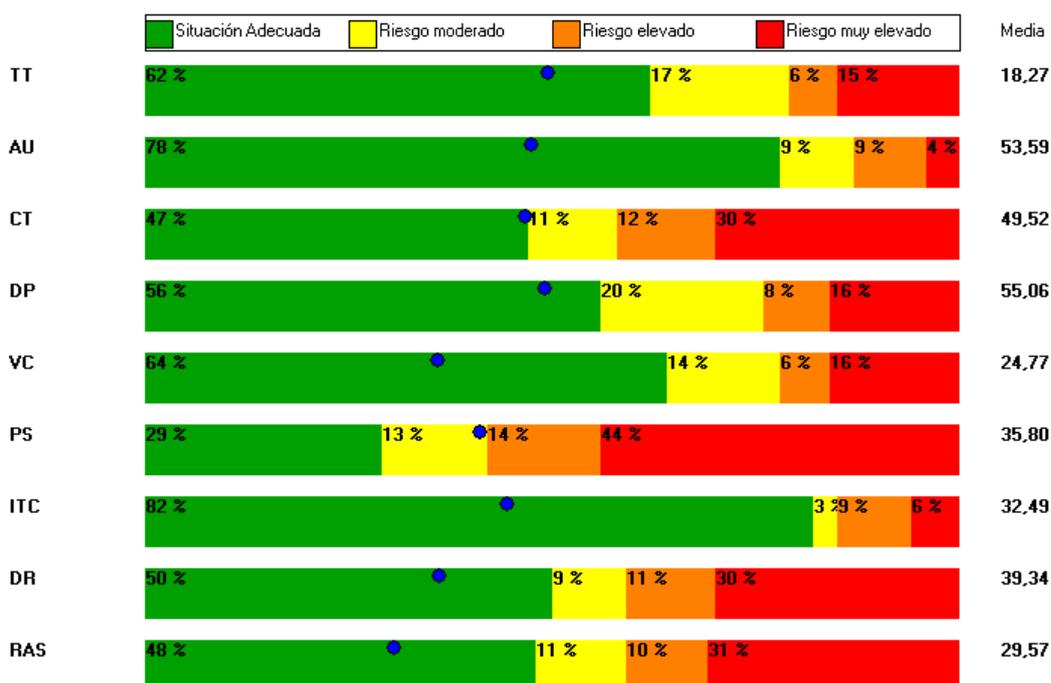
Riesgo	Percentil obtenido	Color
--------	--------------------	-------

Situación Adecuada	< P65	
Moderado	≥ P65 < P75	
Elevado	≥ P75 < P85	
Muy elevado	≥ P85	

Fuente: (INSHT, 2012)

Elaboración: Autor

Gráfico 1 Tabulación de resultados generales.



Fuente: Método Informativo FPSICO 3.1

Elaborado por el autor

Los distintos factores de riesgos psicosociales de la NTP 926 que se pudo evaluar con el método FSICO Versión 3.1, describiendo los nueve factores de riesgo.

- Tiempo de trabajo (TT).
- Autonomía (AU).
- Carga de trabajo (CT).
- Demandas psicológicas (DP).
- Variedad/Contenido (VC).

- Participación y supervisión (PS).
- Interés por el trabajador/Compensación (ITC).
- Desempeño del rol (DR).
- Relaciones y apoyo social (RAS).

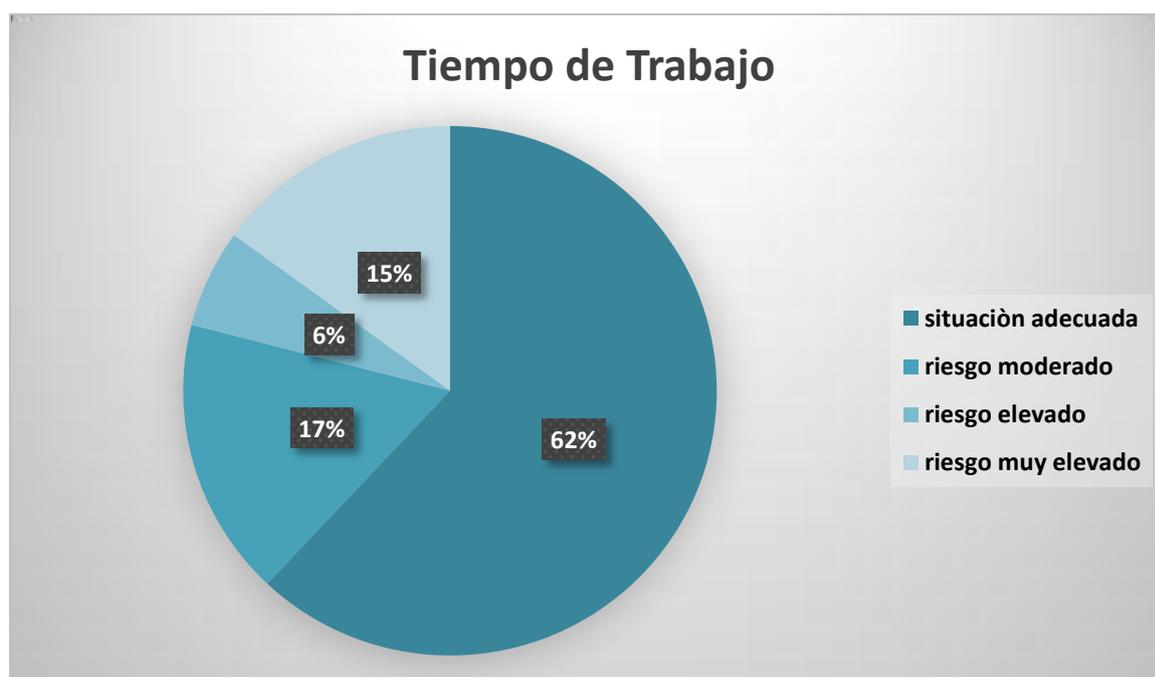
(INSHT, 2012)

Tabla 12 Tiempo de trabajo.

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	18,27	7,96	17,00

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.
Elaborado: por el autor.

Gráfico 2 .Porcentajes factor de riesgo tiempo de trabajo



Fuente: Método Informático FPSICO 3.1
Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Tabla 13 Datos sociodemográficos

Situación	Riesgo	Riesgo	Riesgo muy
adecuada	moderado	elevado	elevado

62% 17% 6% 15%

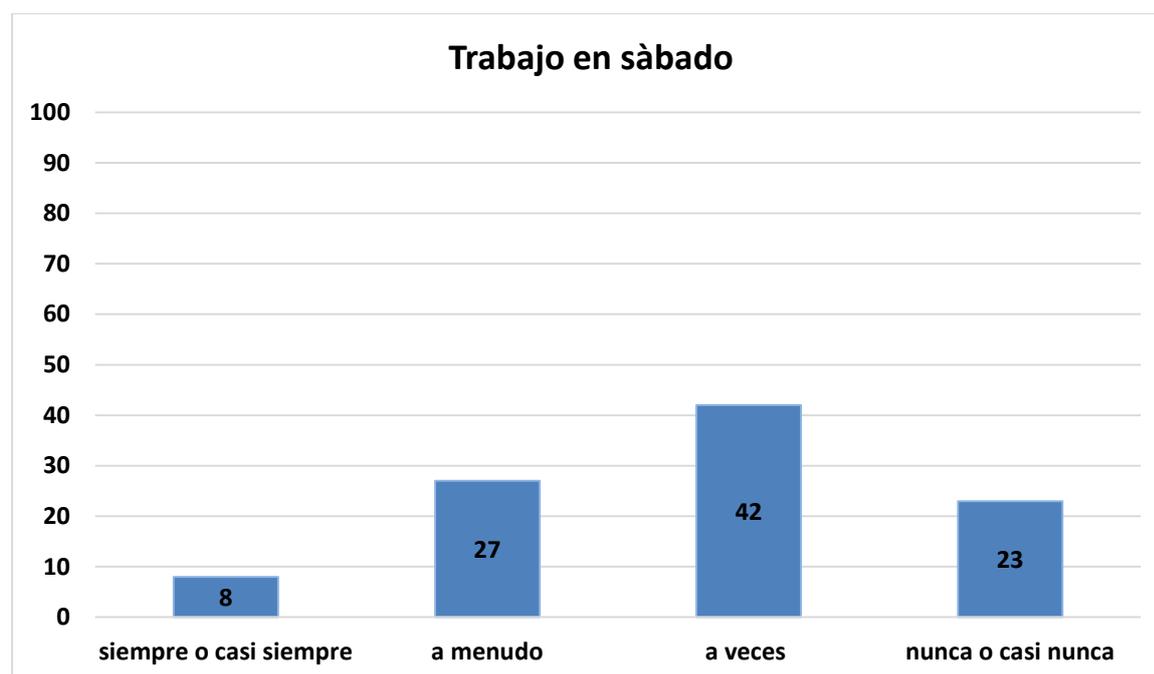
Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado: por el autor.

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

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

Gráfico 3. Trabajo en sábados (Ítem 1)



Fuente: Elaborado por el autor

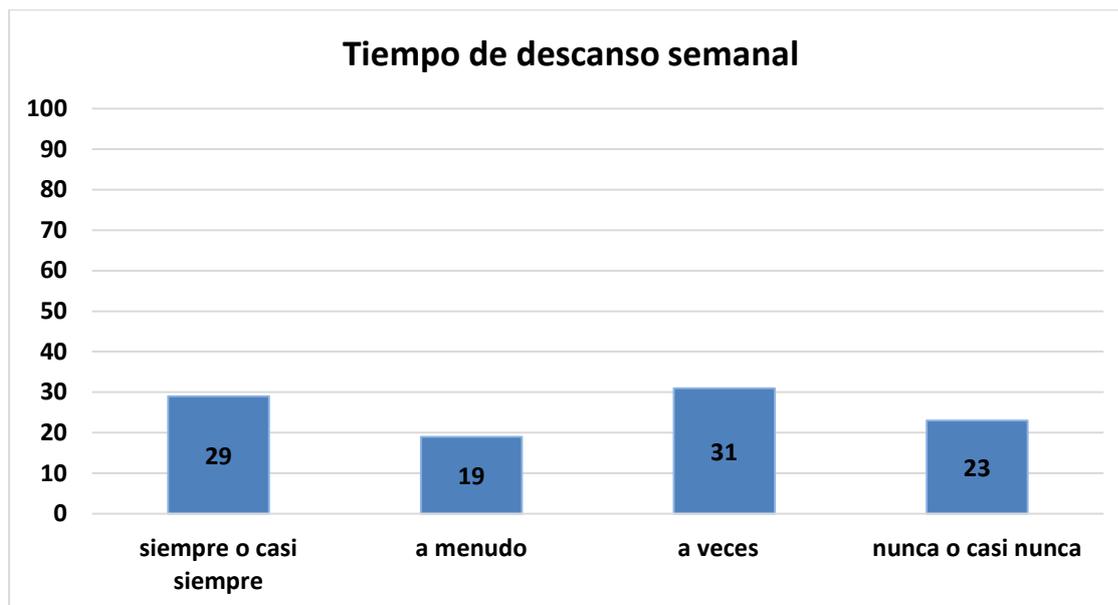
El resultado que se obtuvo a la pregunta si trabaja los días sábados nos indicó que el 42% del personal del área administrativa si trabajan los días sábados, como se ha podido constatar de acuerdo al estudio realizado a los trabajadores donde efectivamente trabajan a veces, pero no siempre los días sábados.

Gráfico 4. Trabajo en domingo y festivos (Ítem 2)

Fuente: Elaborado por el autor

Podemos observar que el resultado que tenemos es de 41% de los trabajadores que nunca o casi nunca trabajan los días domingos y festivos.

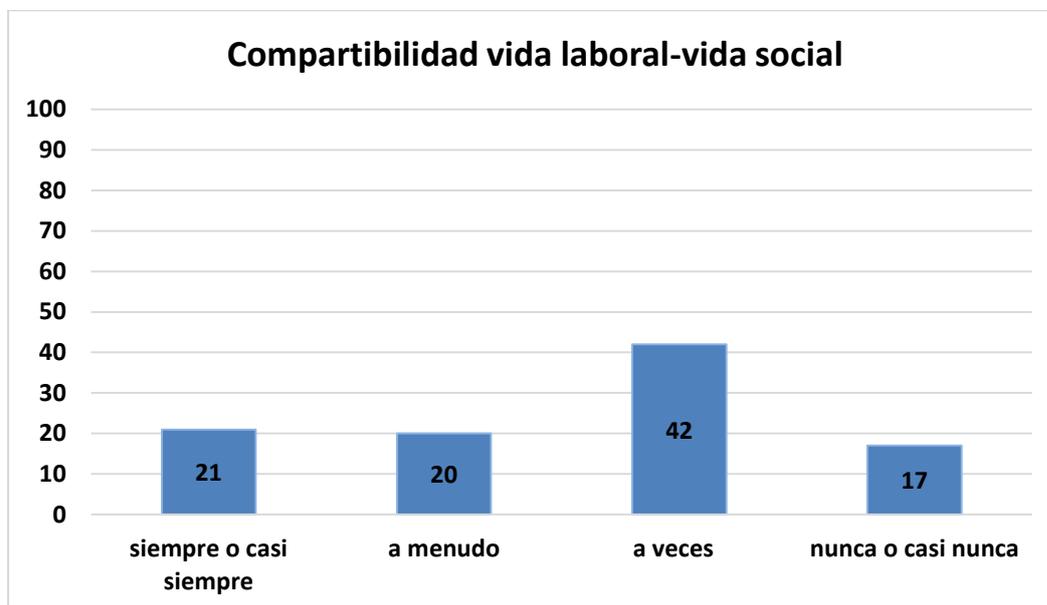
Gráfico 5. Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)



Fuente: Elaborado por el autor

El 31% de los trabajadores que fueron evaluados se manifiesta que a veces pueden disponer de su fin de semana ya sea para poder descansar o poder realizar alguna actividad.

Gráfico 6 .Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)



Fuente: Elaborado por el autor

Teniendo resultados un 42% de todo los trabajadores que fueròn evaluados nos manifiesta que a veces pueden compaginar la vida social con la laboral.

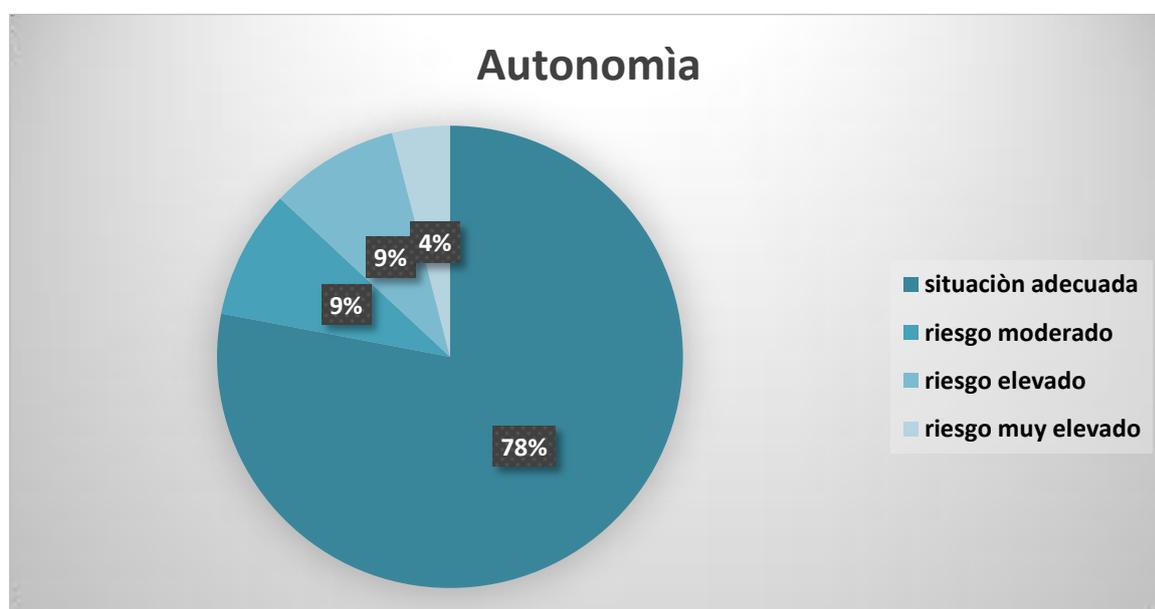
3.1.1 Autonomía

Tabla 14. Autonomía

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	53,59	21,39	51,00

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.
Elaborado: por el autor.

Gráfico 7. Porcentajes factor de autonomía



Fuente: Método Informático FPSICO 3.1
Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Tabla 15. Datos sociodemográficos

Situación	Riesgo	Riesgo	Riesgo muy
adecuada	moderado	elevado	elevado
78%	9%	9%	4%

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.
Elaborado: por el autor.

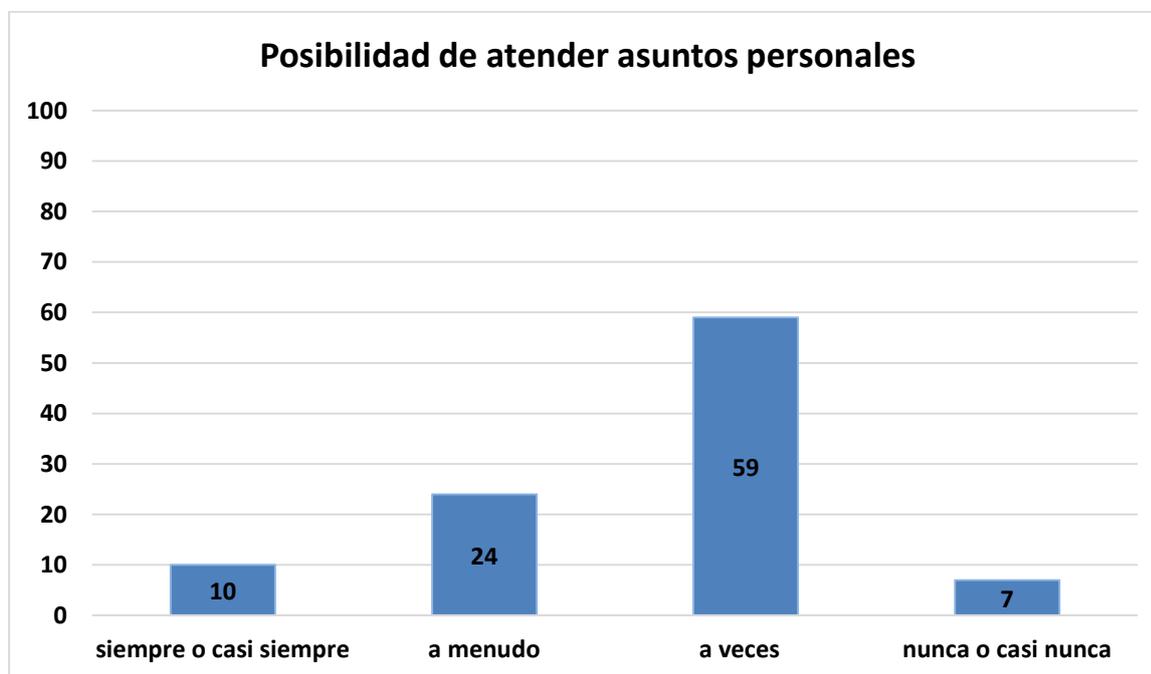
Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo.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

3.1.1.1 Autonomía temporal.

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

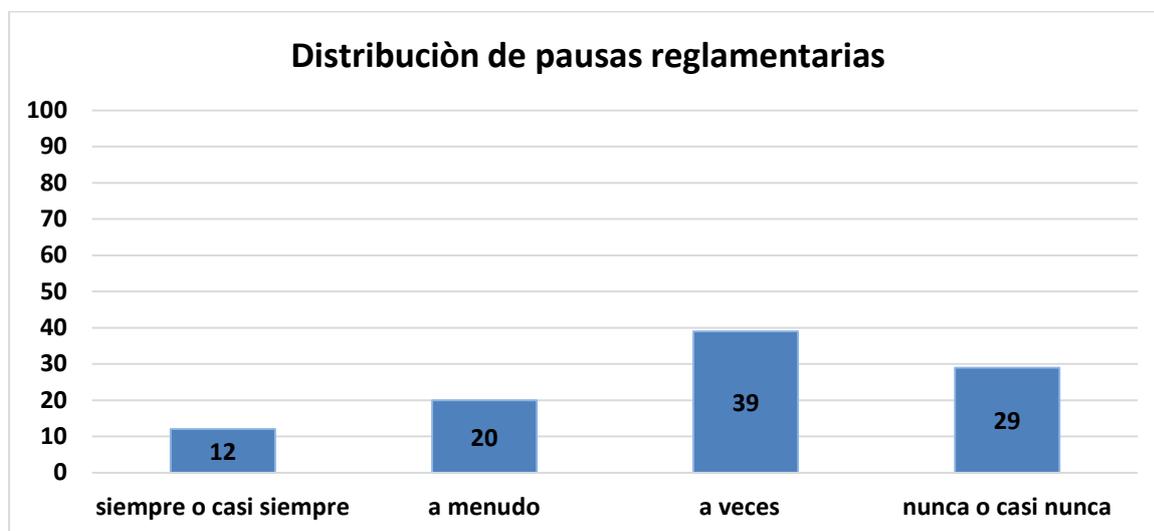
Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

Gráfico 8. Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)



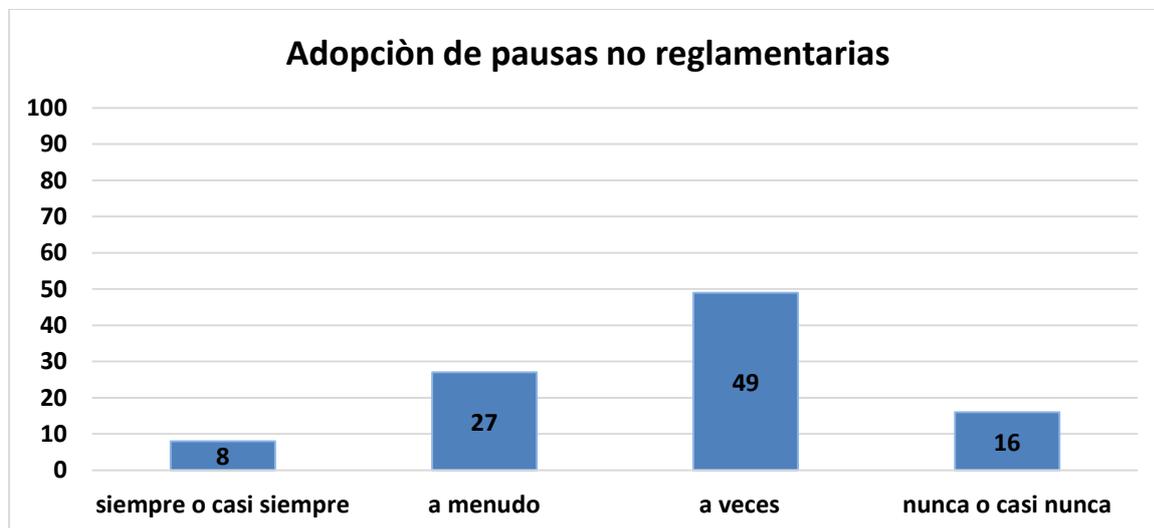
Fuente: Elaborado por el autor

Podemos notar que un 59% de los trabajadores evaluados demuestran que a veces pueden atender sus asuntos personales dentro de su jornada laboral.

Gráfico 9. Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

Fuente: Elaborado por el autor

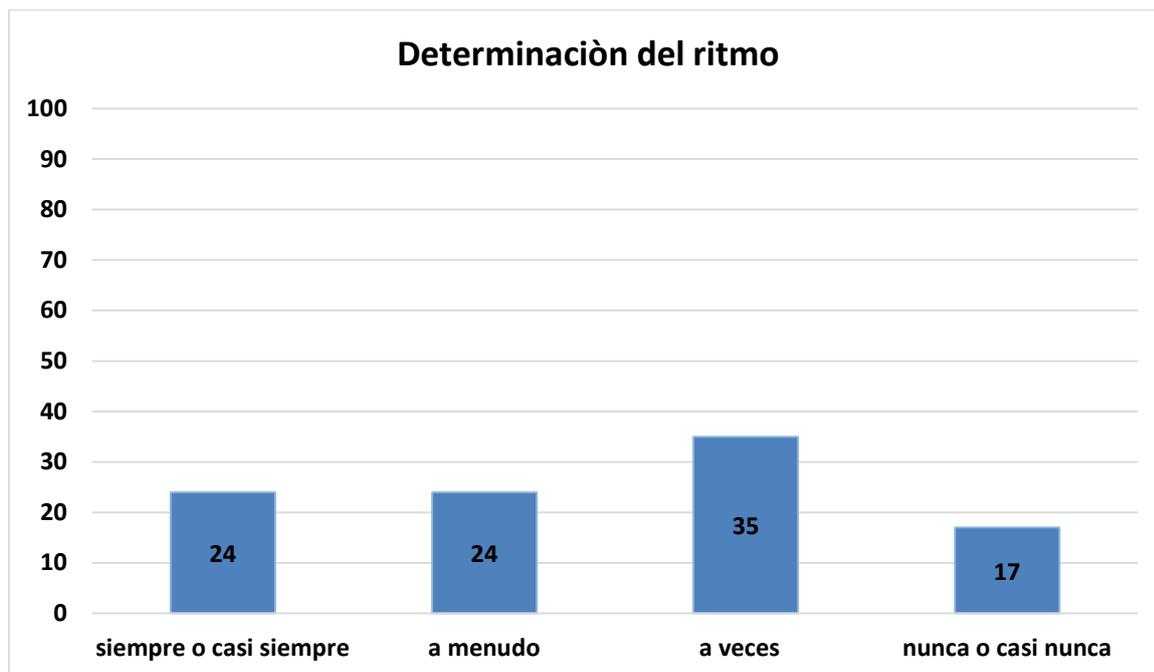
El 39% de los trabajadores nos manifiestan que a veces pueden tomar una pausa en su jornada laboral.

Gráfico 10. Adopción de pausas no reglamentarias. (Ítem 8)

Fuente: Elaborado por el autor

El 49% de los trabajadores no comenta que a veces pueden tomarse un breve momento para poder descansar en la jornada laboral.

Gráfico 11. Determinación del ritmo (Ítem 9)



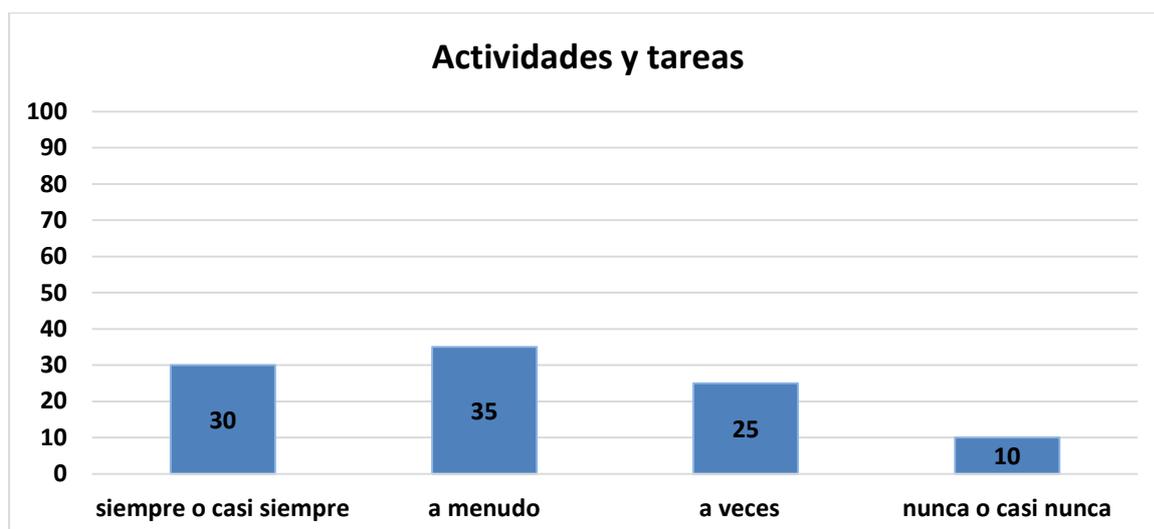
Fuente: Elaborado por el autor

Se encontró en las encuestas realizadas que un 35%, que a veces pueden determinar el ritmo de trabajo.

3.1.1.2 Autonomía decisional.

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

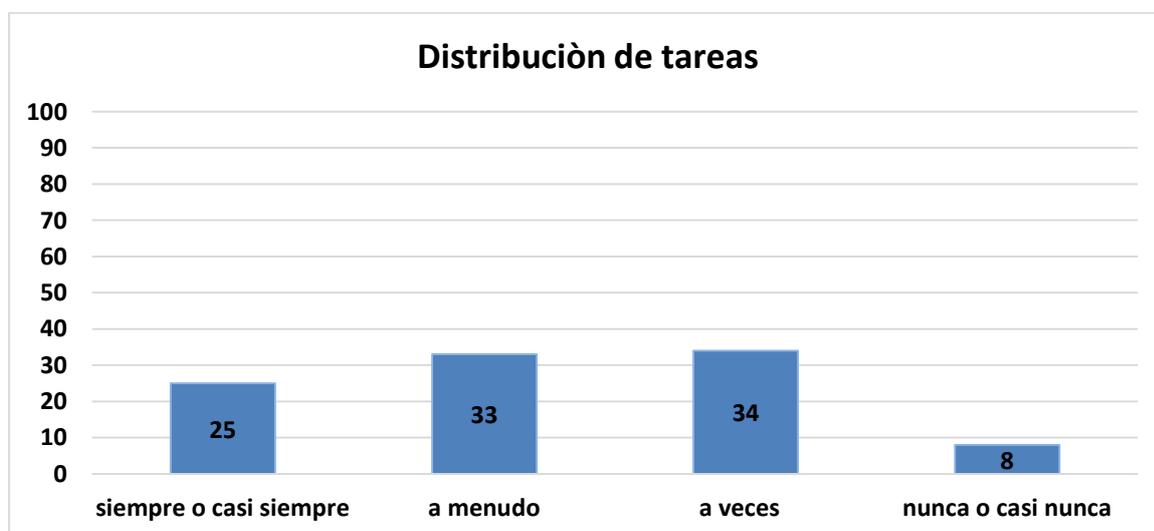
Gráfico 12. Actividades y tareas (Ítem 10 a)



Fuente: Elaborado por el autor

El resultado de 35% de los trabajadores a menudo pueden tomar decisiones sobre qué hacer durante su jornada laboral.

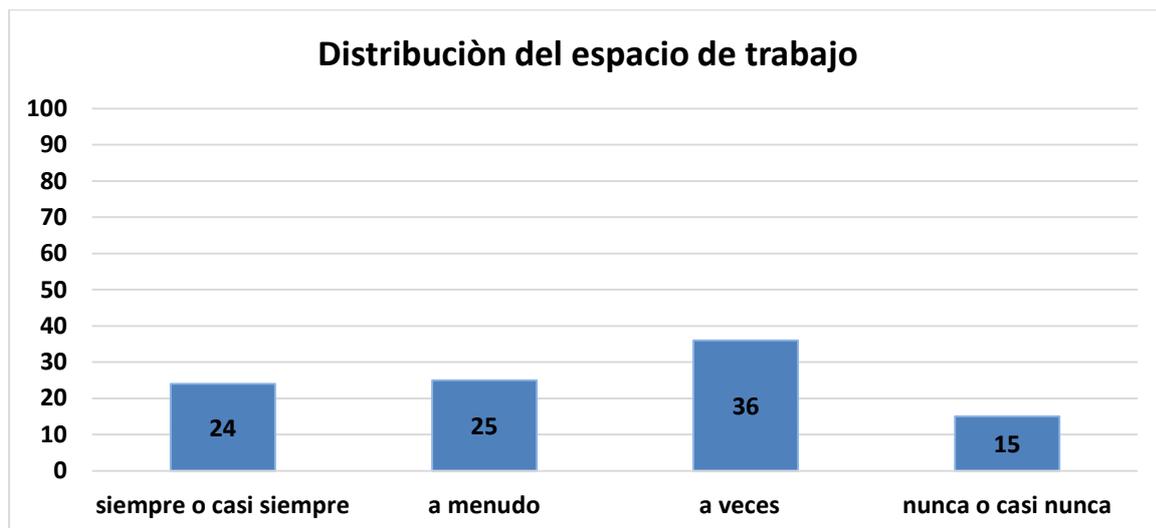
Gráfico 13. Distribución de tareas (Ítem 10 b)



Fuente: Elaborado por el autor

Como podemos tener en cuenta que un 34%, a veces pueden tomar decisiones en su jornada laboral al momento de la distribución de la tarea.

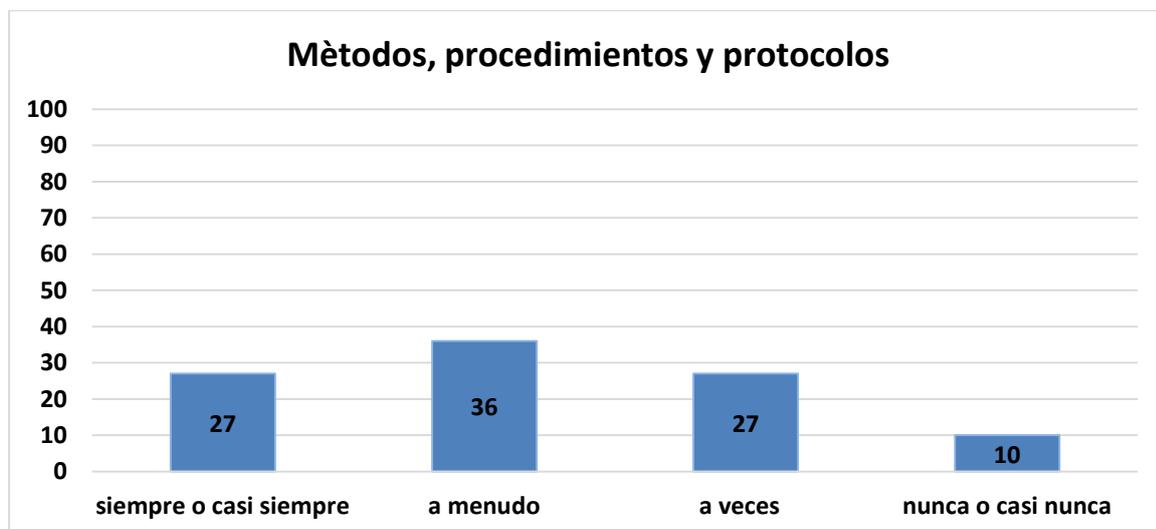
Gráfico 14. Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)



Fuente: Elaborado por el autor

El 36%, nos indica que a veces pueden disipar como tener su espacio de trabajo.

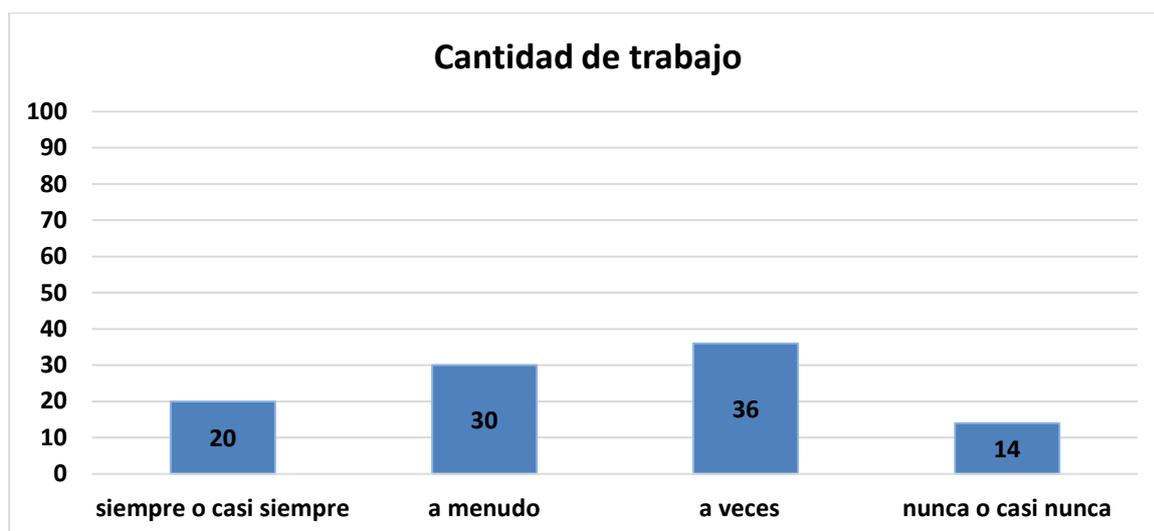
Gráfico 15. Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)



Fuente: Elaborado por el autor

Como podemos darnos cuenta el 36% de los trabajadores a menudo pueden tomar la decisión de que trabajo hacer y cómo hacerlo con sus debidos procedimientos.

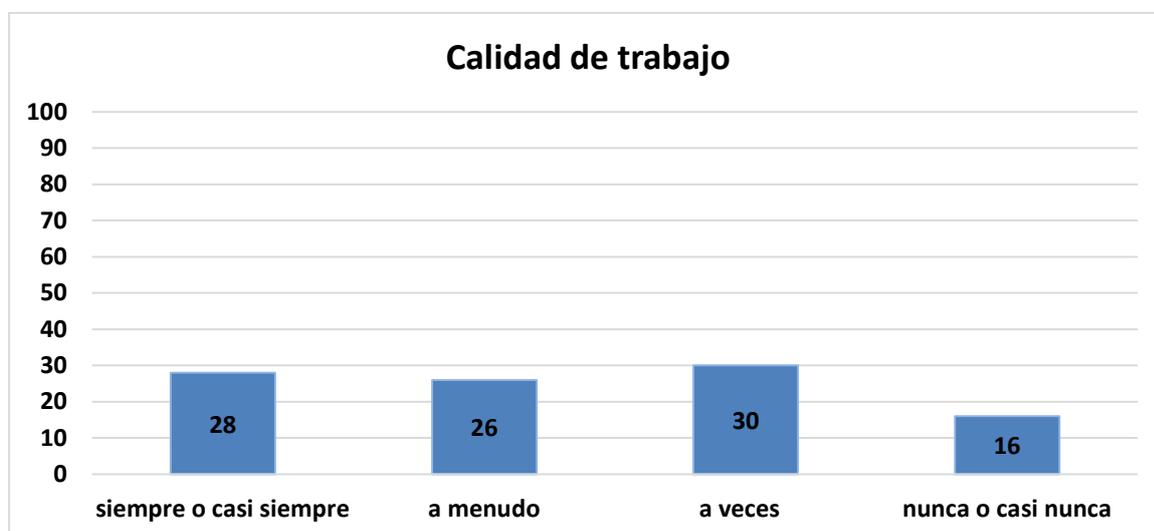
Gráfico 16. Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)



Fuente: Elaborado por el autor

Encontramos a través de las encuestas que el 36% de los trabajadores no comentan que a veces pueden decidir en la cantidad de trabajo que les asignas en su jornada diaria.

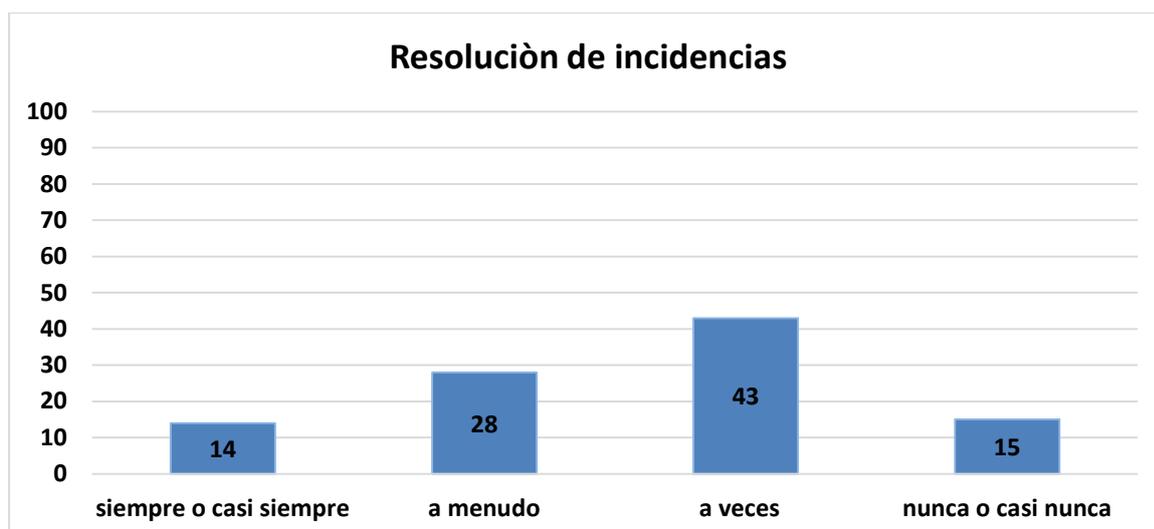
Gráfico 17. Calidad de trabajo (Ítem 10 f)



Fuente: Elaborado por el autor

En este ítem podemos observar como resultado que el 30%, manifestó que a veces pueden decidir acerca de la calidad del trabajo al realizar.

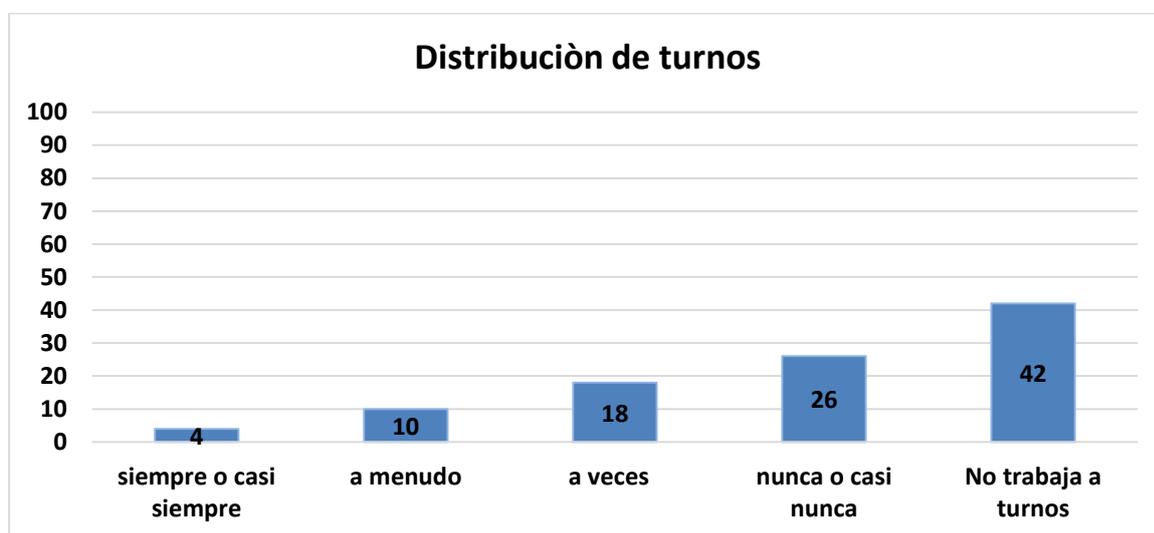
Gráfico 18. Resolución de incidencias (Ítem 10 g)



Fuente: Elaborado por el auto

El 43% de los encuestados, explican que a veces pueden solventar acerca de resolver las incidencias y confrontaciones que se pueden manifestar en la jornada laboral entre trabajadores.

Gráfico 19. Distribución de turnos (Ítem 10 h)



Fuente: Elaborado por el autor

El 42 % de los trabajadores dicen que no trabajan turnos rotativos.

3.1.2 Carga de trabajo

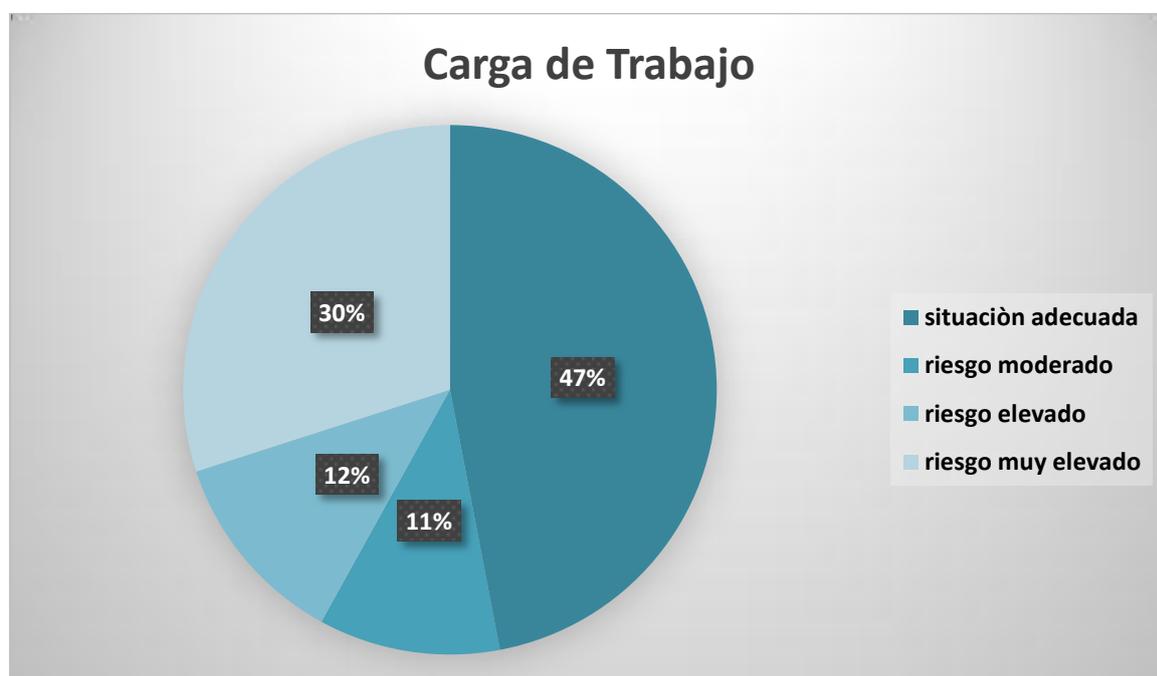
Tabla 16

Carga de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	49,52	17,85	50,50

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.
Elaborado: por el autor.

Gráfico 20. Porcentajes de Carga de Trabajo



Fuente: Método Informático FPSICO 3.1

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Tabla 17. Datos sociodemográficos

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
47%	11%	12%	30%

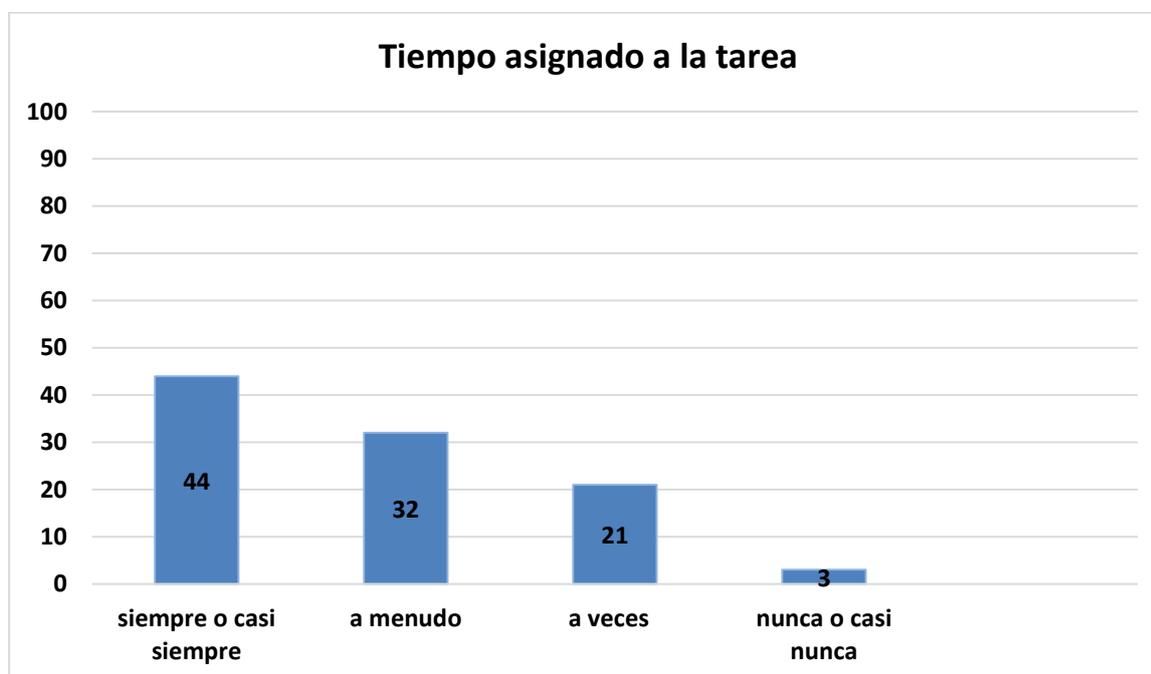
Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.
Elaborado: por el autor.

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

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

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

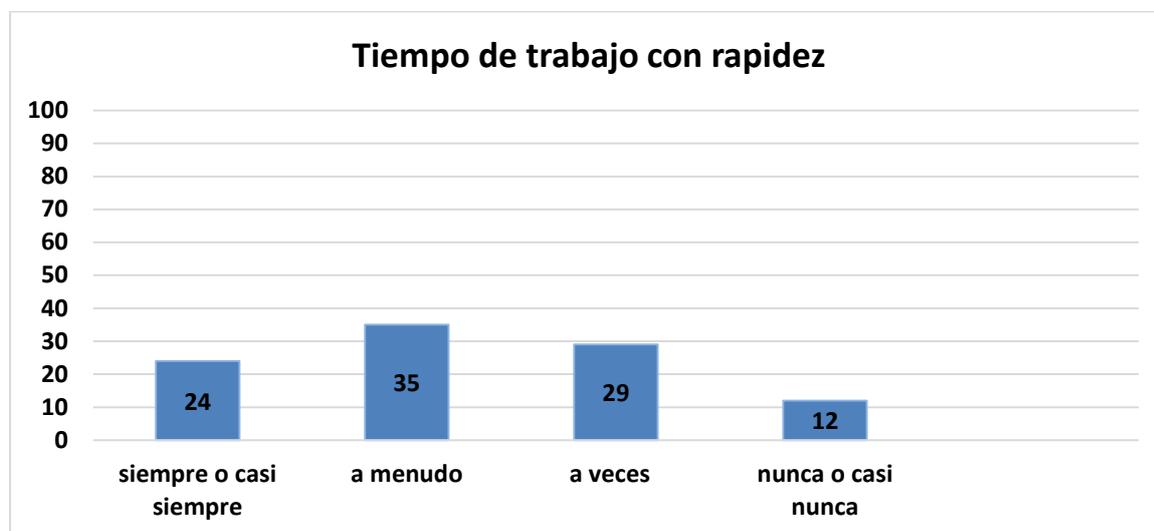
Gráfico 21. Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)



Fuente: Elaborado por el autor

Podemos observar que el 44% de los trabajadores dicen que siempre o casi siempre cuentan con el tiempo suficiente para realizar las actividades asignadas en su labor diaria.

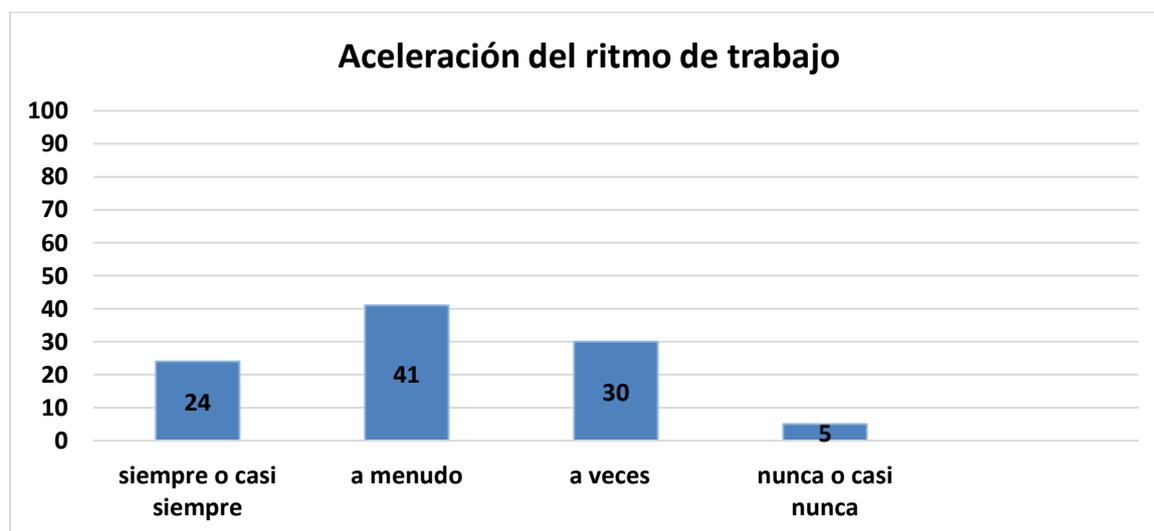
Gráfico 22. Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)



Fuente: Elaborado por el autor

Tenemos en este ítem el 35% de los trabajadores que el tiempo de entrega es a menudo con aceleración

Gráfico 23. Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)



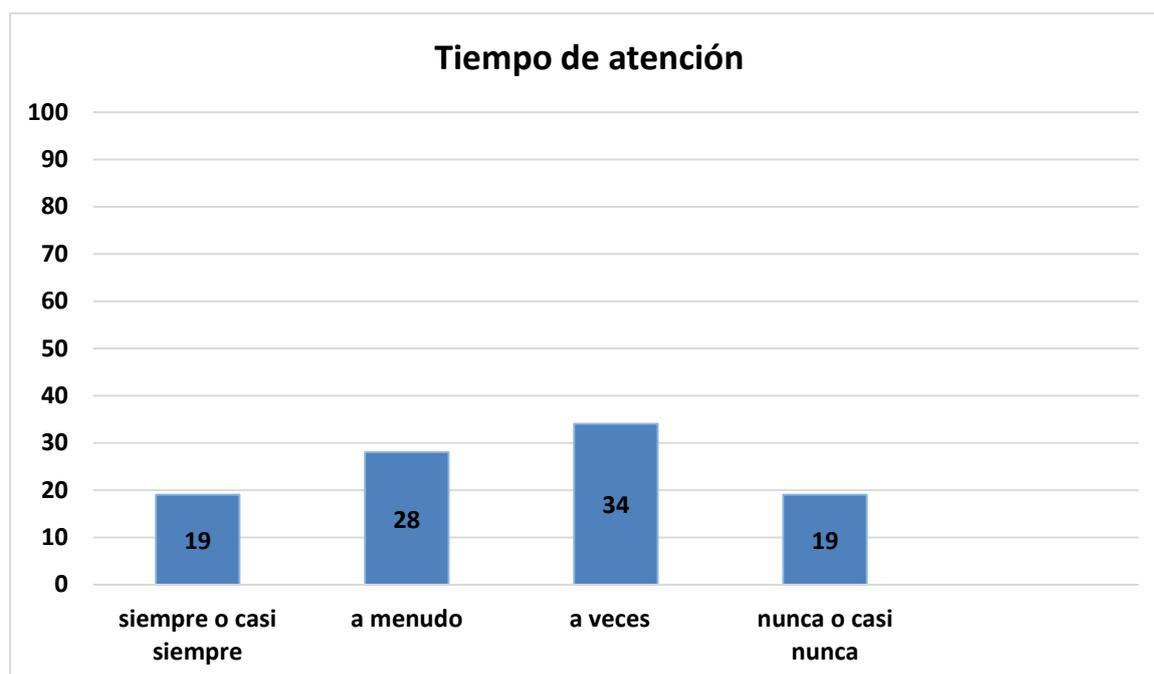
Fuente: Elaborado por el autor

Tenemos con el 41% manifestó que a menudo pueden acelerar ritmo de trabajo.

3.1.3 Esfuerzo de atención

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

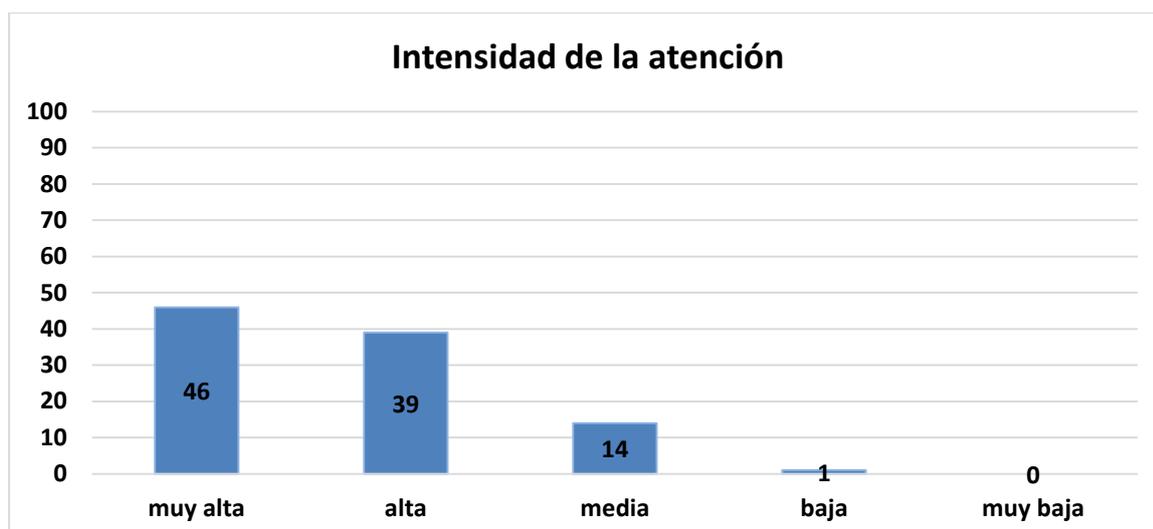
Gráfico 24. Tiempo de atención (Ítem 21)



Fuente: Elaborado por el autor

En este ítem podemos observar que el nivel de atención que requiere el trabajo tiene el 34% y que a veces se necesita atención constante en trabajo.

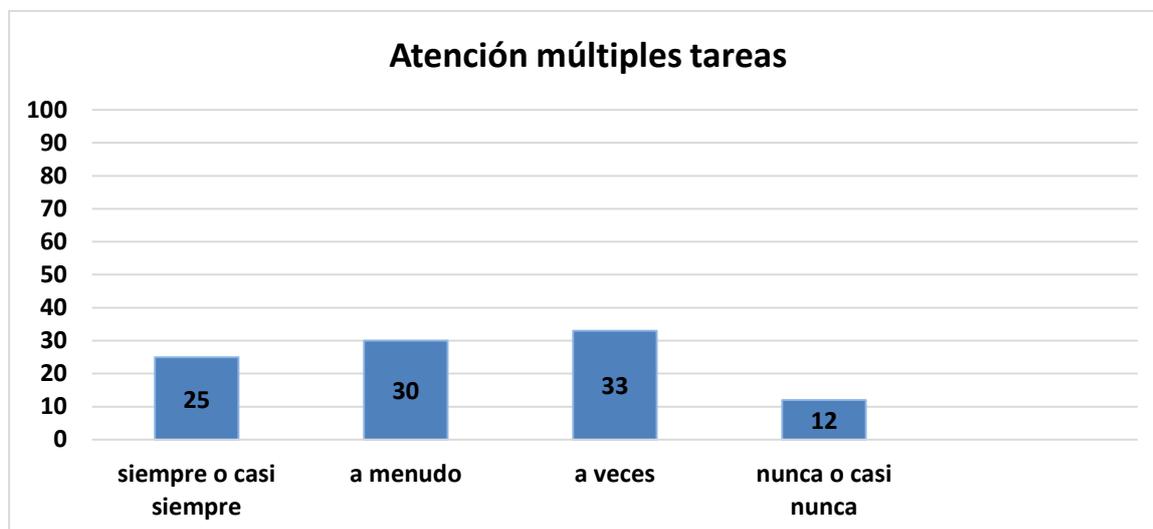
Gráfico 25. Intensidad de la atención (Ítem 22)



Fuente: Elaborado por el autor

El 46% de las personas encuestadas nos indican que el nivel de atención es alta y que se debe tener en cuenta al momento de realizar la tarea asignada.

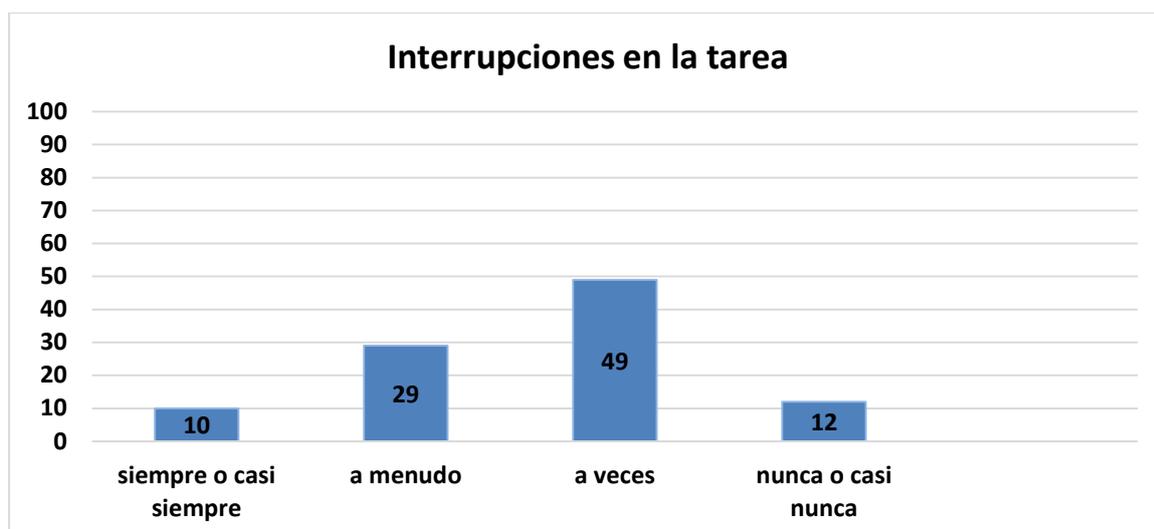
Gráfico 26. Atención múltiples tareas (Ítem 27).



Fuente: Elaborado por el autor

Con el 33%, de los trabajadores encuestados nos manifiesta que a veces deben hacer múltiples cosas al mismo tiempo.

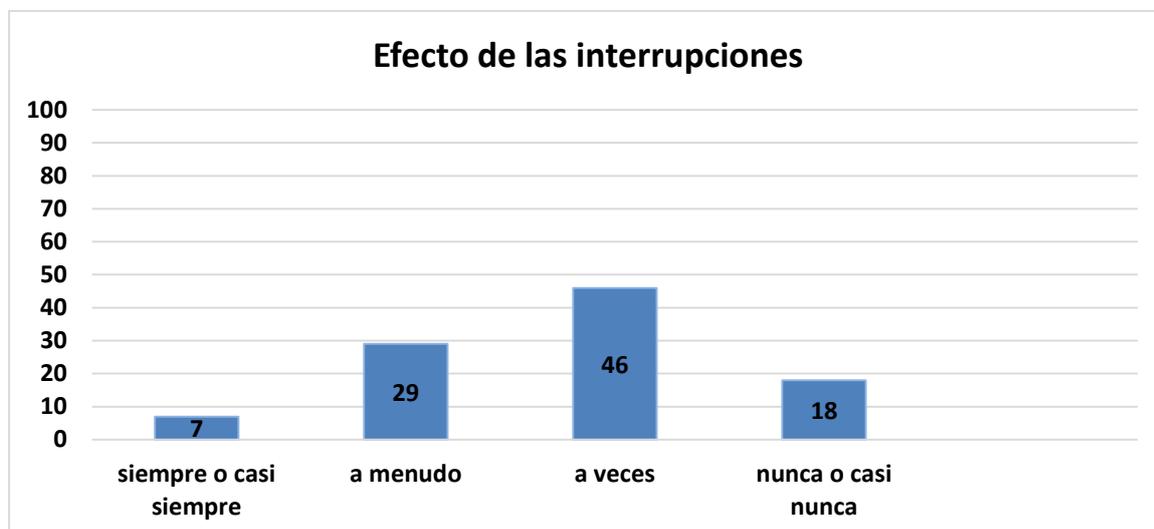
Gráfico 27. Interrupciones en la tarea (Ítem 30)



Fuente: Elaborado por el autor

Tenemos el 49% de la muestra que dice que a veces se manifiestan imprevisto al momento de realizar la tarea.

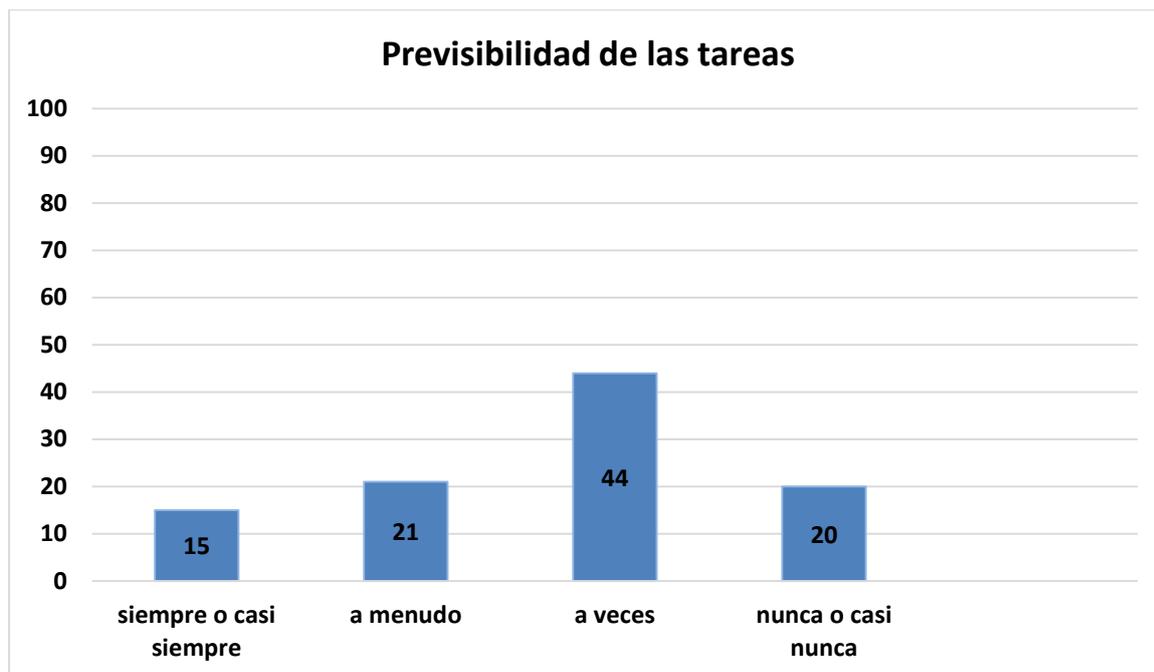
Gráfico 28. Efecto de las interrupciones (Ítem 31)



Fuente: Elaborado por el autor

En un 46%, podemos observar que a veces existen interrupciones que intervienen y afectan al trabajo al realizarse.

Gráfico 29. Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)



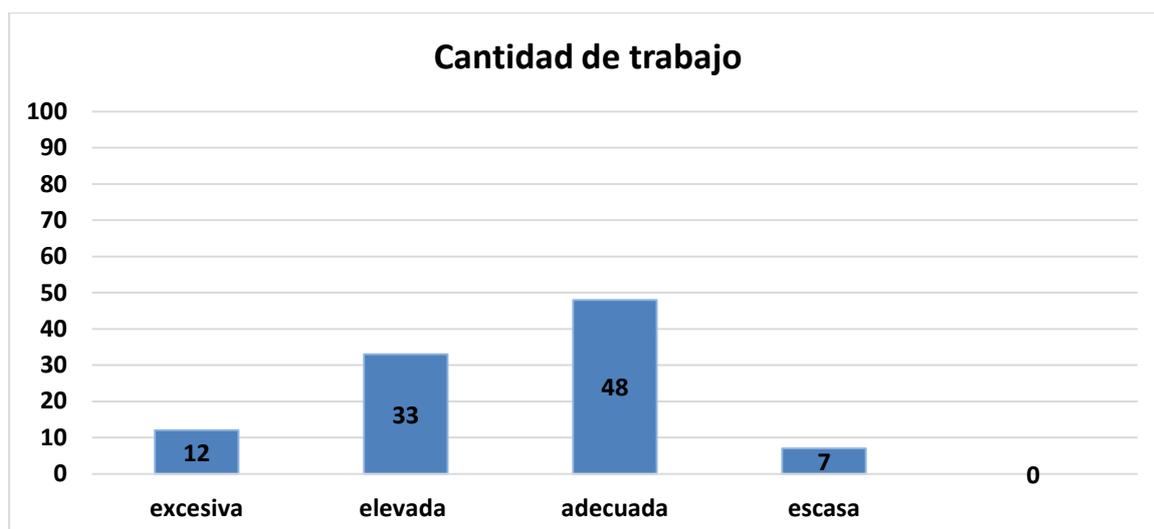
Fuente: Elaborado por el autor

En este ítem podemos ver el 44% de los trabajadores dicen que a veces el trabajo es irregular.

3.1.4 Cantidad y dificultad de la tarea.

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

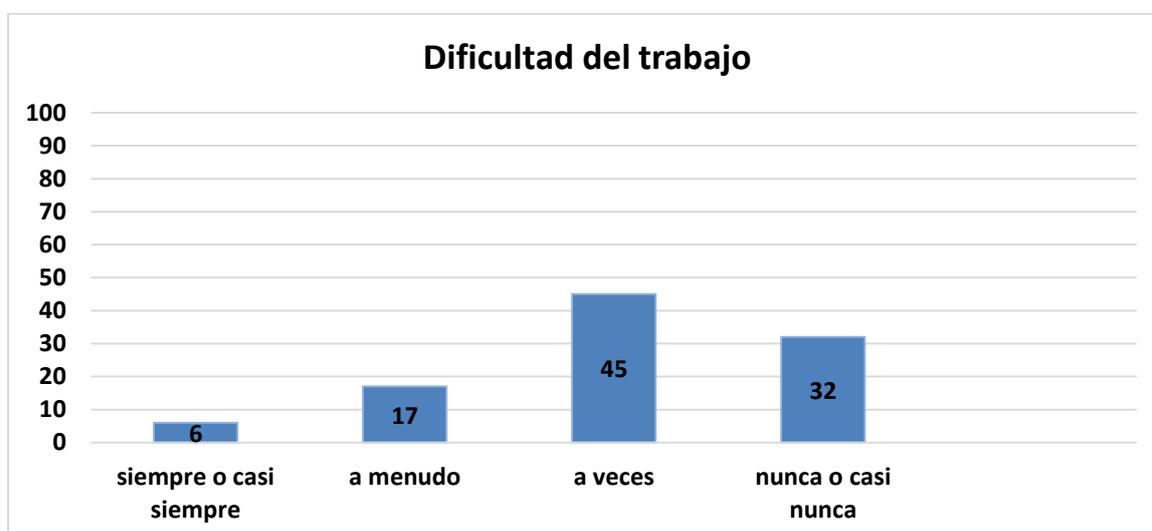
Gráfico 30. Cantidad de trabajo (Ítem 26)



Fuente: Elaborado por el autor

El 48% de los trabajadores dicen que la cantidad de trabajo es adecuada durante su jornada de trabajo.

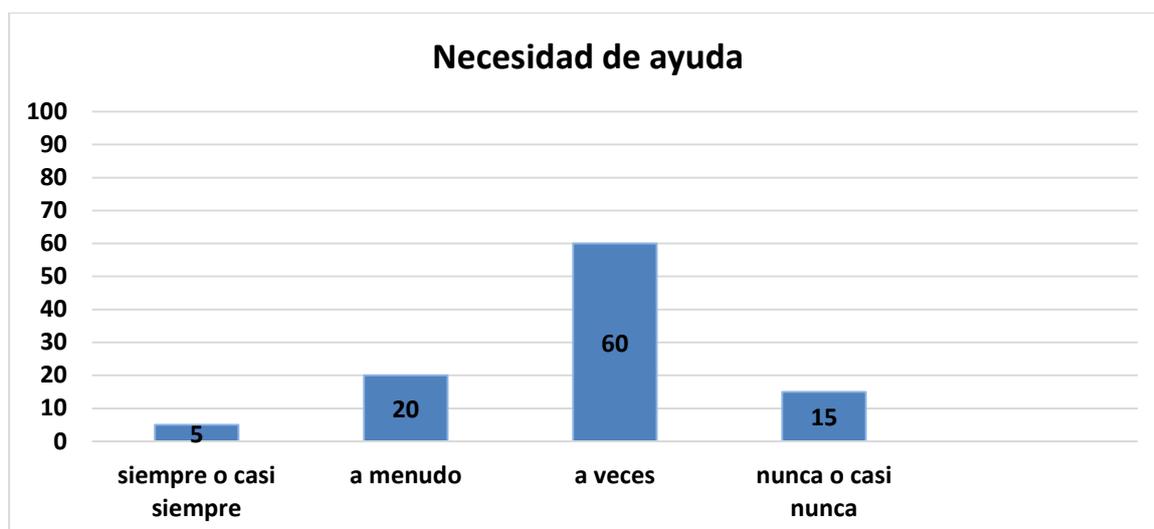
Gráfico 31. Dificultad del trabajo (Ítem 28)



Fuente: Elaborado por el autor

En este ítem nos indica que el 45% de las personas a veces se manifiesta alguna dificultad.

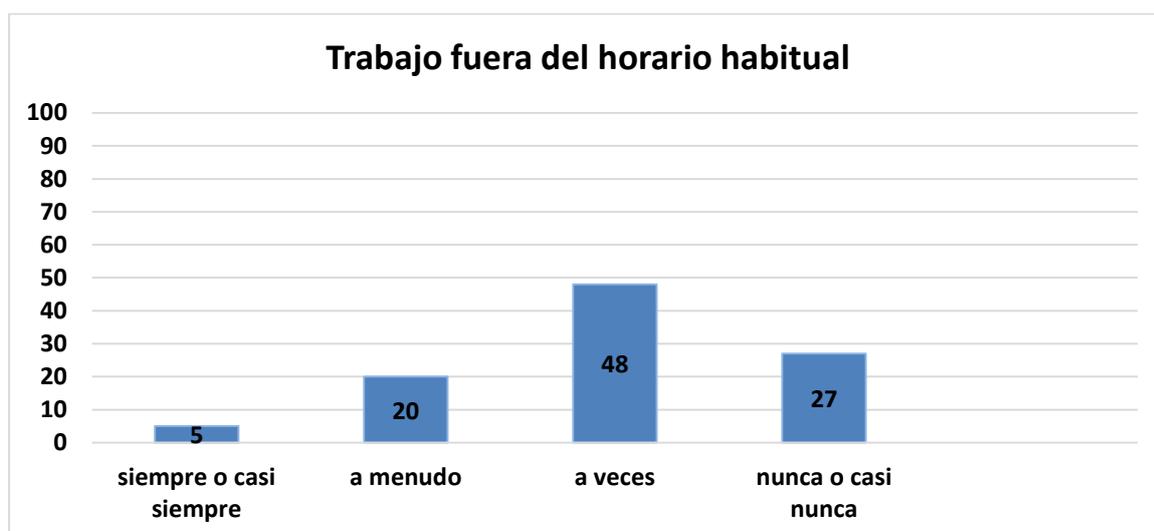
Gráfico 32. Necesidad de ayuda (Ítem 29)



Fuente: Elaborado por el autor

El personal que se evaluó respondieron con el 60% que en ciertas situaciones a veces necesitan ayuda para poder desarrollar su tarea.

Gráfico 33. Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)



Fuente: Elaborado por el autor

El 48% de los trabajadores encuestado nos manifestó que a veces tienden a llevar o hacer trabajos después de su jornada laboral.

3.1.5 Demanda Psicológica

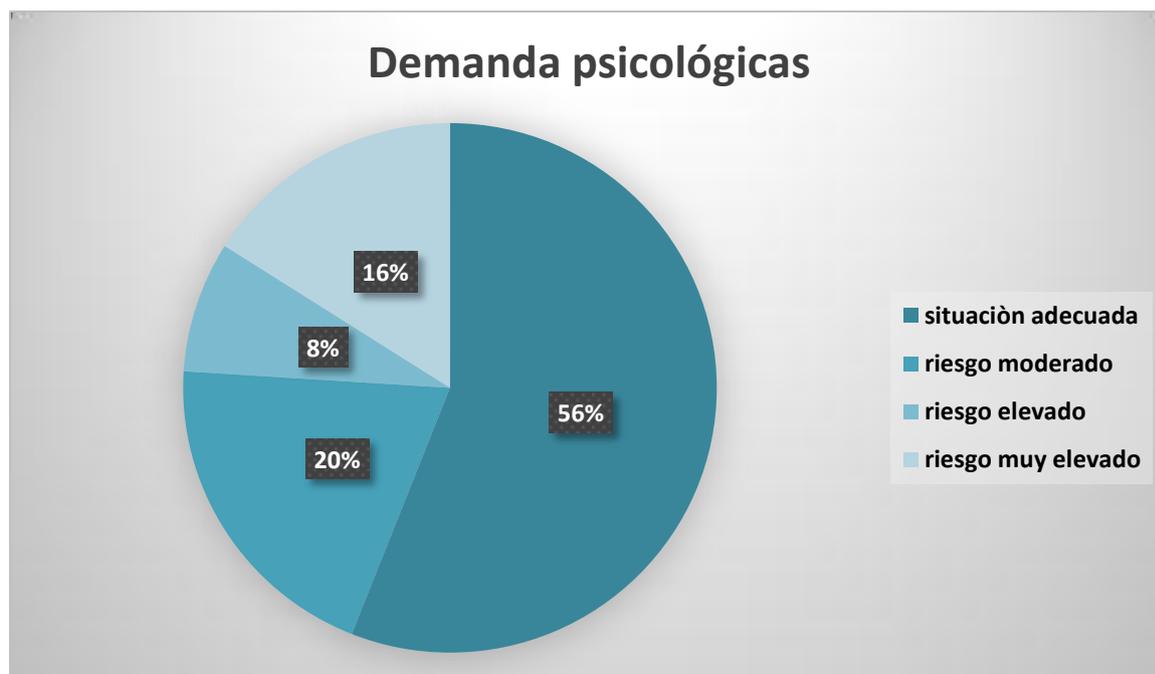
Tabla 18

Demanda psicológicas

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	55,06	20,64	54,00

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.
Elaborado: por el autor.

Gráfico 34. Porcentajes de Factor de riesgo demanda psicológicas.



Fuente: Método Informático FPSICO 3.1
Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Tabla 19. Datos sociodemográficos

Situación	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
adecuada	20%	8%	16%
	56%		

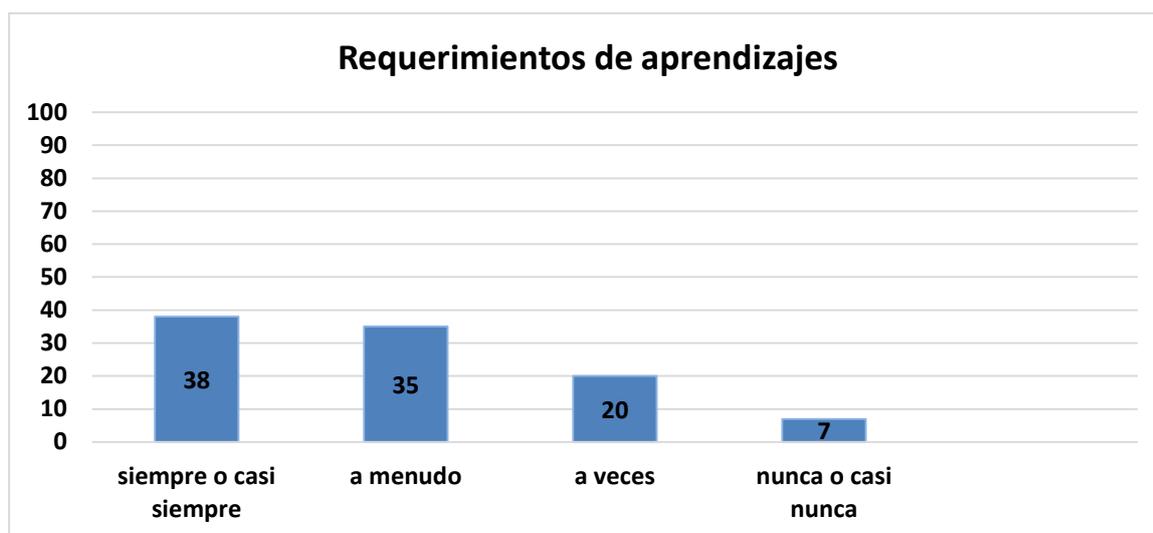
Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.
Elaborado: por el autor.

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

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

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

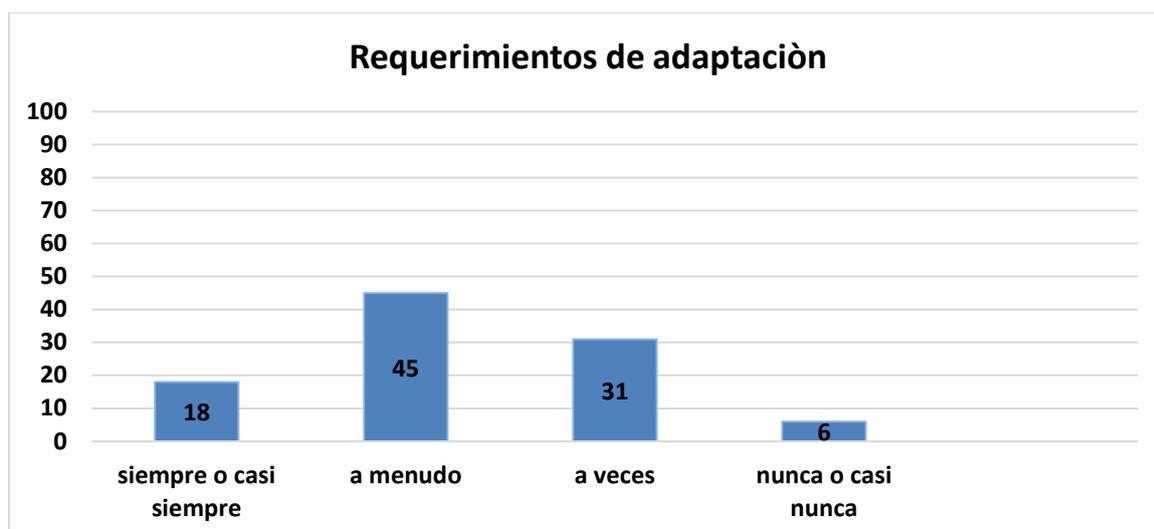
Gráfico 35. Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33a)



Fuente: Elaborado por el autor

El 38% de los trabajadores tienen instancia de aprendizajes en el trabajo y ocurre siempre o casi siempre.

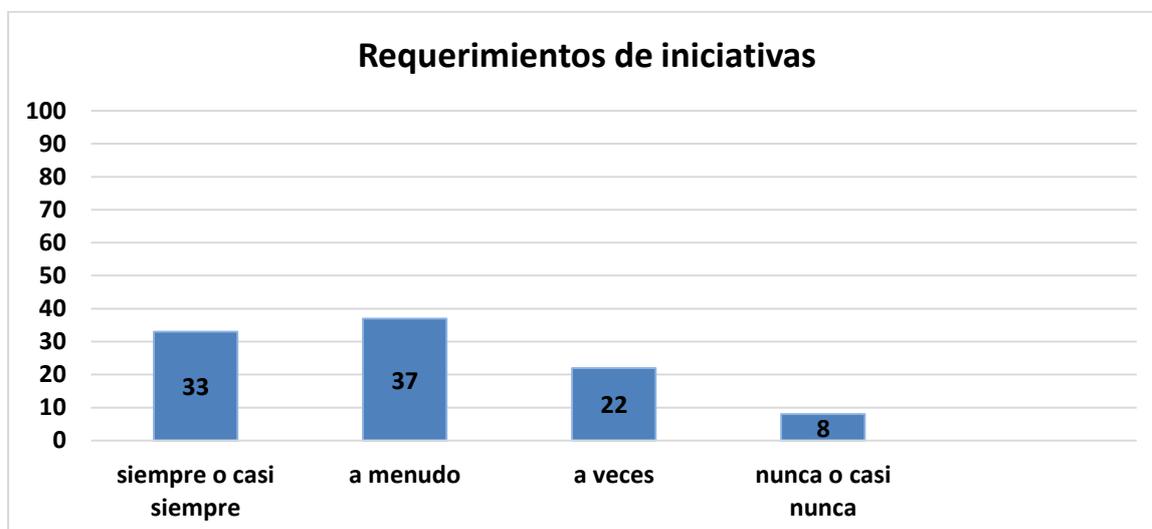
Gráfico 36. Requerimientos de adaptación (Ítem 33b)



Fuente: Elaborado por el autor

Con el 45% de los encuestados manifestaron que a menudo requiere una adaptación para circunstancias o situaciones laborales.

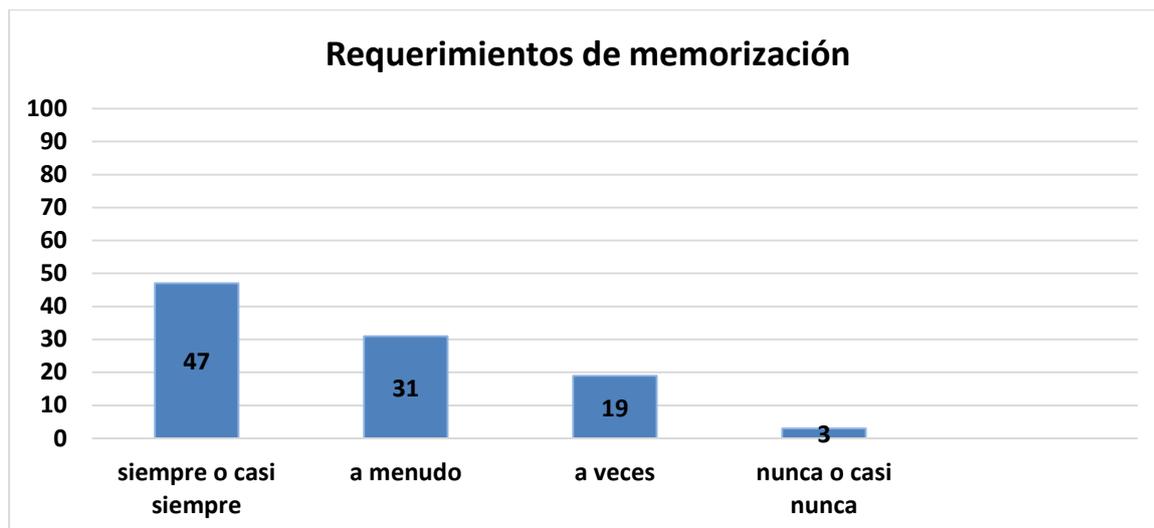
Gráfico 37. Requerimientos de iniciativas (Ítem 33c)



Fuente: Elaborado por el autor

El 37% de las personas encuestadas mencionaron que en su labora a menudo pueden tomar iniciativas.

Gráfico 38. Requerimientos de memorización (Ítem 33d)



Fuente: Elaborado por el autor

En este ítem podemos observar que un 47% de las personas encuestadas manifestaron que siempre o casi siempre al momento de realizar distintas actividades en su trabajo requieren buena memoria

Gráfico 39. Requerimientos de creatividad (Ítem 33e)



Fuente: Elaborado por el autor

Un 49%, respondió que siempre o casi siempre se requiere ser creativo en su trabajo.

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con

carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.

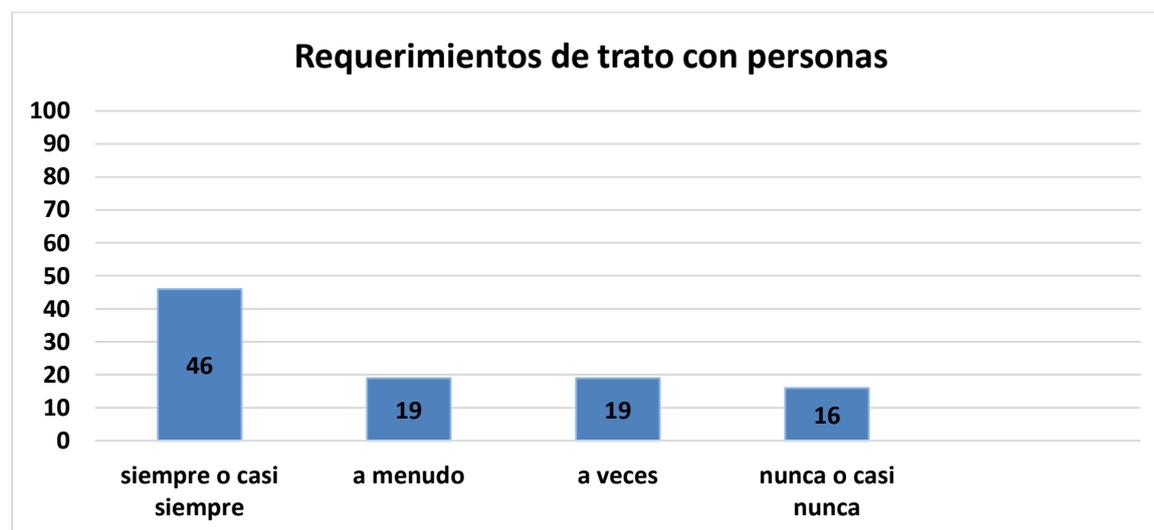
El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados,...

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

Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aun cuando no necesariamente exista contacto con clientes.

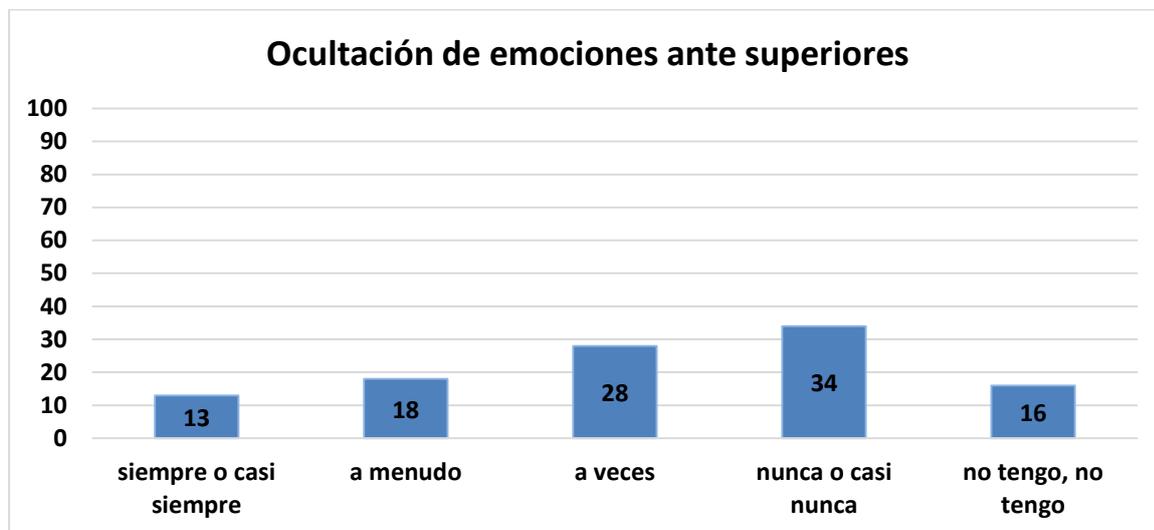
La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

Gráfico 40. Requerimientos de trato con personas (Ítem 33f)



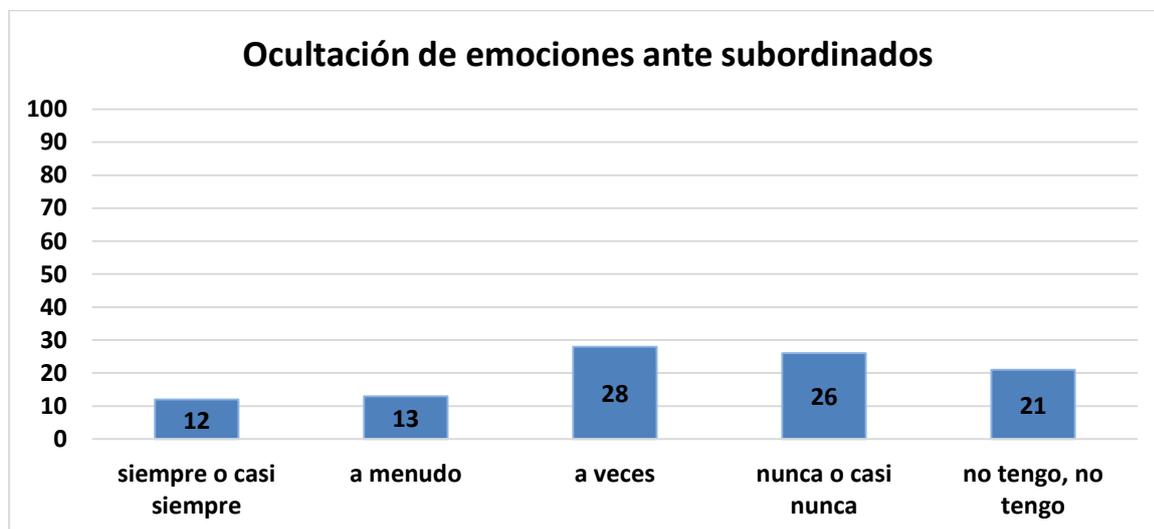
Fuente: Elaborado por el autor

Como podemos observar el 46%, indico que siempre o casi siempre el personal tiene que interactuar con los clientes.

Gráfico 41. Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34a)

Fuente: Elaborado por el autor

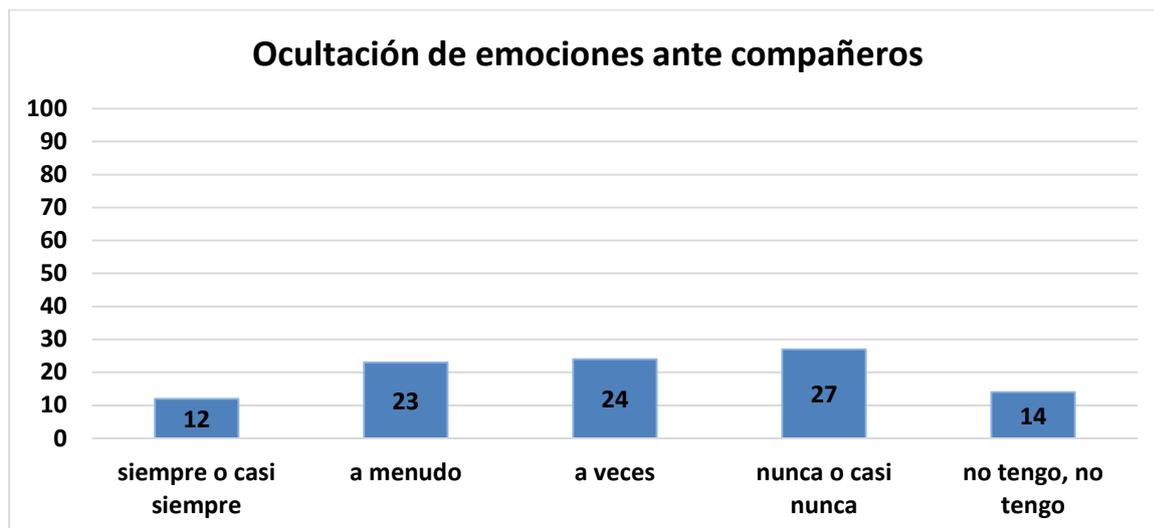
Tenemos con un 34%, que nunca o casi nunca los trabajadores tendrían que guardar sus emociones.

Gráfico 42. Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34b)

Fuente: Elaborado por el autor

Un 28% de las personas encuestadas manifestaron que a veces ocultan sus emociones porque trabajan con personas subordinas en los diferentes departamentos administrativos.

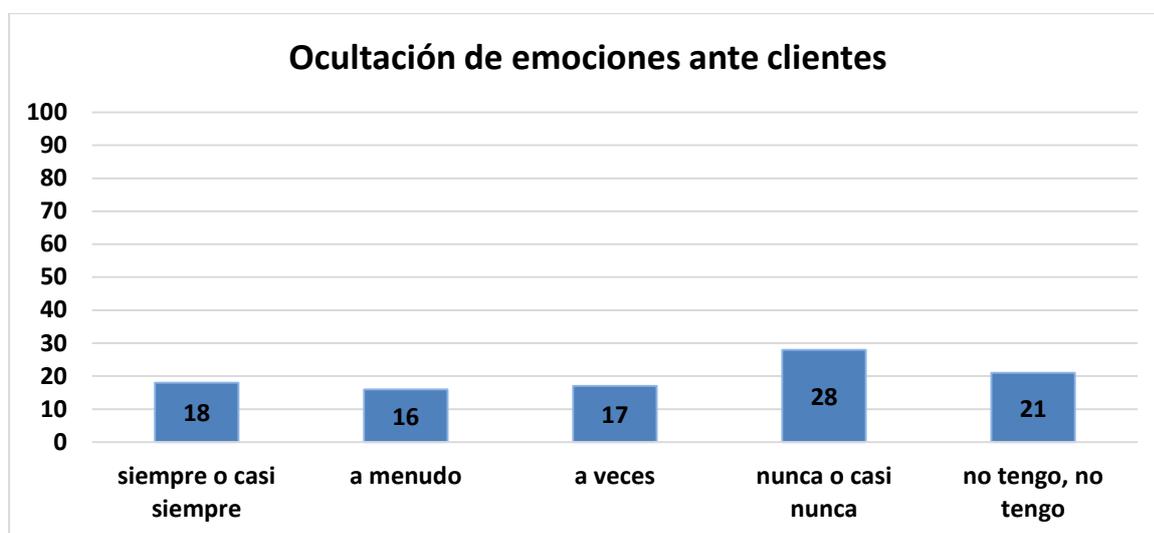
Gráfico 43. Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34c)



Fuente: Elaborado por el autor

El 27% manifestó que nunca o casi nunca ocultan emociones con sus compañeros de trabajo.

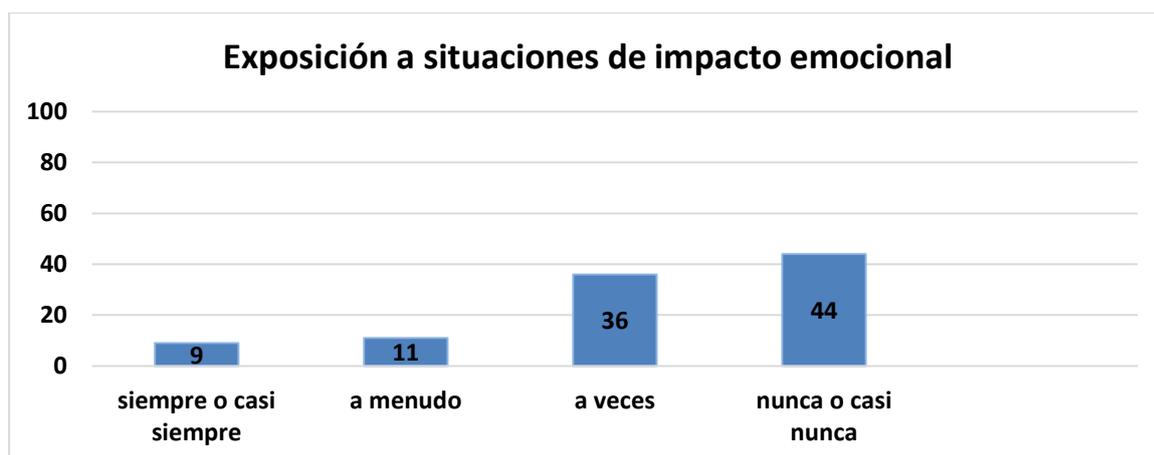
Gráfico 44. Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34d)



Fuente: Elaborado por el autor

En este ítem se manifestó con un 28% de trabajadores que respondieron que nunca o casi nunca esconden emociones porque no tienen ningún trato con clientes.

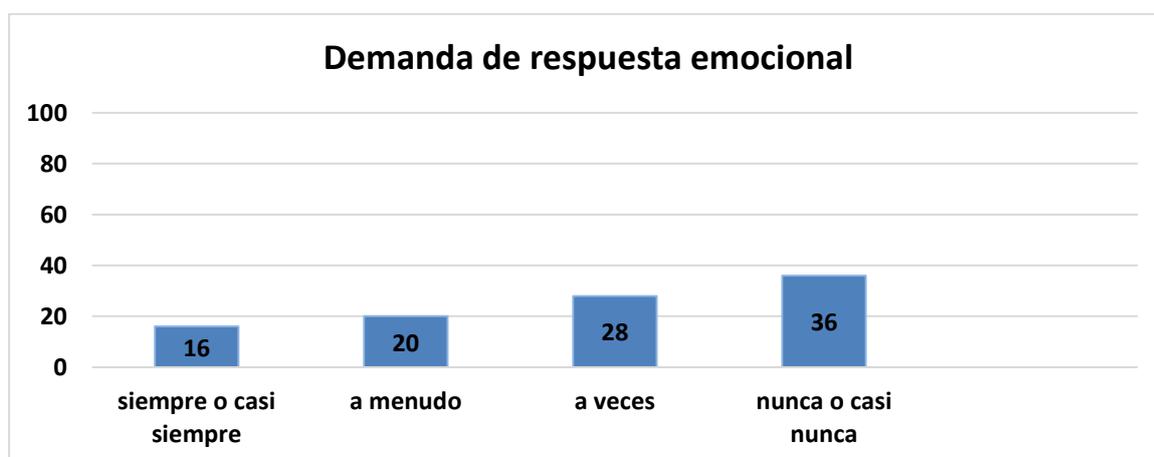
Gráfico 45. Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)



Fuente: Elaborado por el autor

El 44% de personal respondió que nunca o casi nunca se encuentran expuestos a situaciones o circunstancias que afecte emocionalmente en su labor.

Gráfico 46. Demanda de respuesta emocional (Ítem 36)



Fuente: Elaborado por el autor

Como podemos observar en este ítem que el 36% del personal respondió que nunca o casi nunca en su trabajo esperan que den respuesta ante problemas emocionales.

3.1.6 Variedad / Contenido del trabajo

Tabla 20. Variedad / Contenido del trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
-------	-------	-------------------	---------

0-69

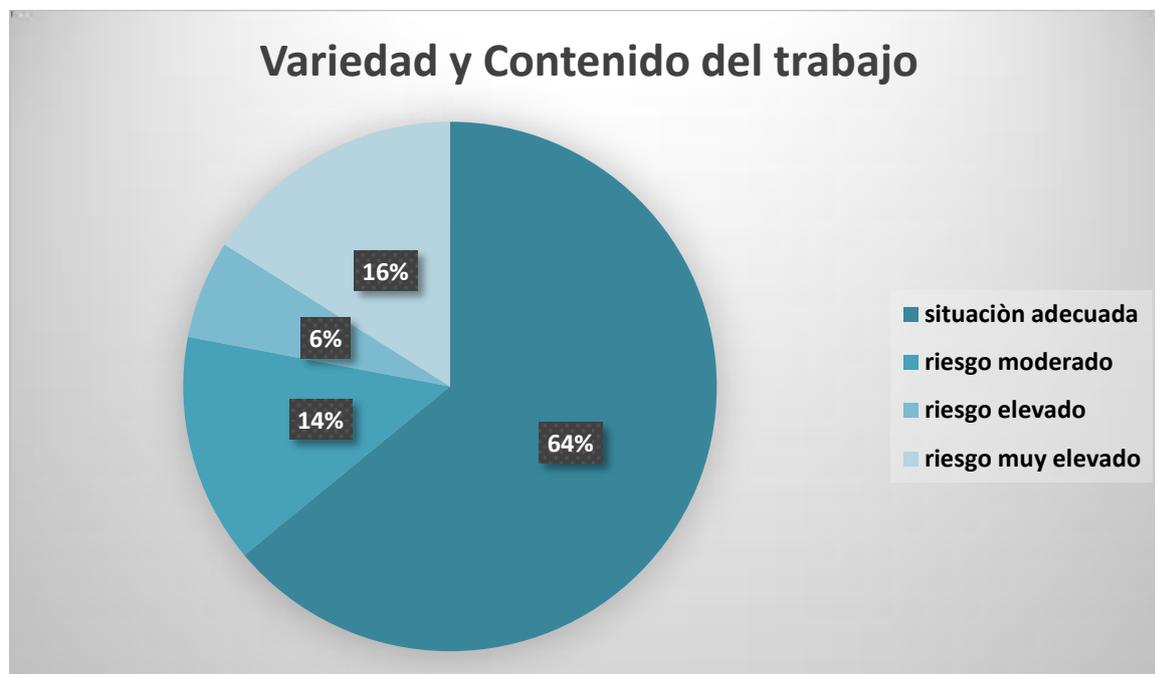
24,77

16,39

20,50

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.
Elaborado: por el autor.

Gráfico 47. Porcentajes de Factor de riesgo Variedad y Contenido del trabajo



Fuente: Método Informático FPSICO 3.1
Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Tabla 21. Datos sociodemográficos

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
64%	14%	6%	16%

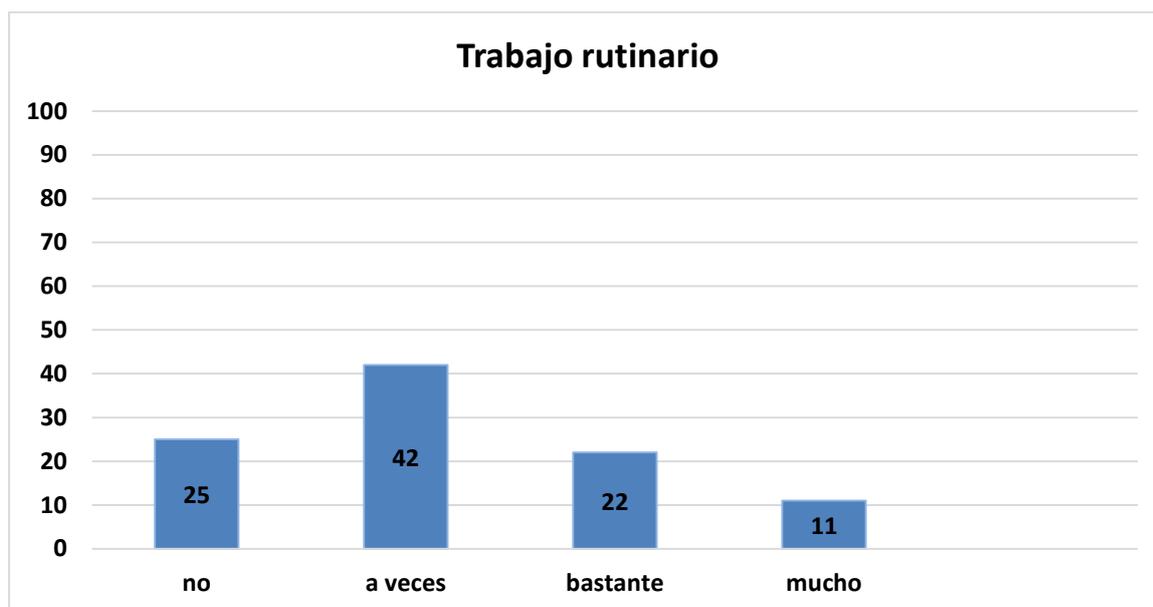
Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.
Elaborado: por el autor.

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

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

Los ítems que comprenden este factor son:

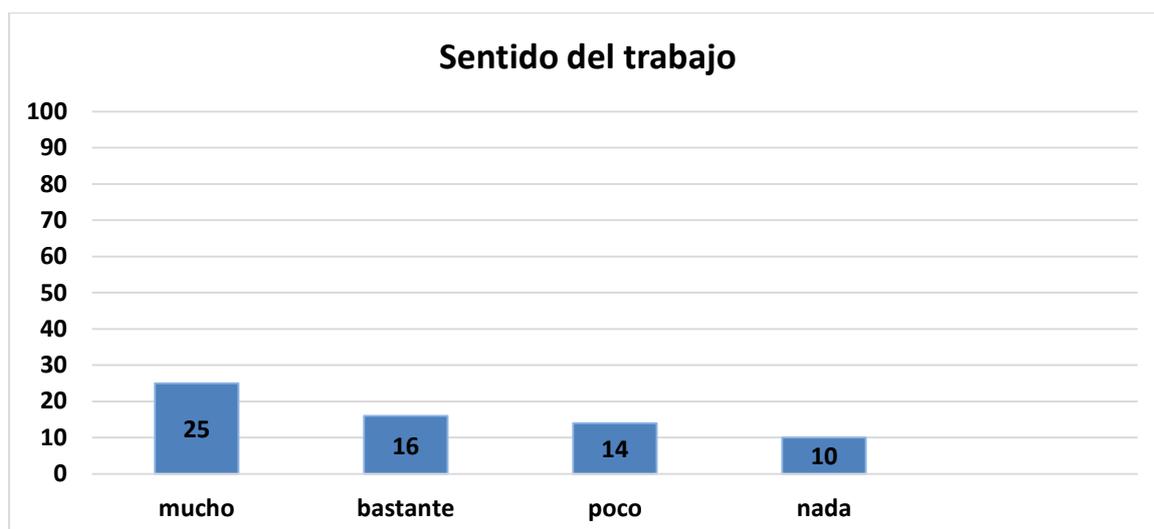
Gráfico 48. Trabajo rutinario (Ítem 37)



Fuente: Elaborado por el autor

Los trabajadores que se evaluó en el área administrativa se manifestaron con un 42 % que a veces tienen que hacer algunas actividades que les resulta un poco de monotonía al realizarlos en el trabajo.

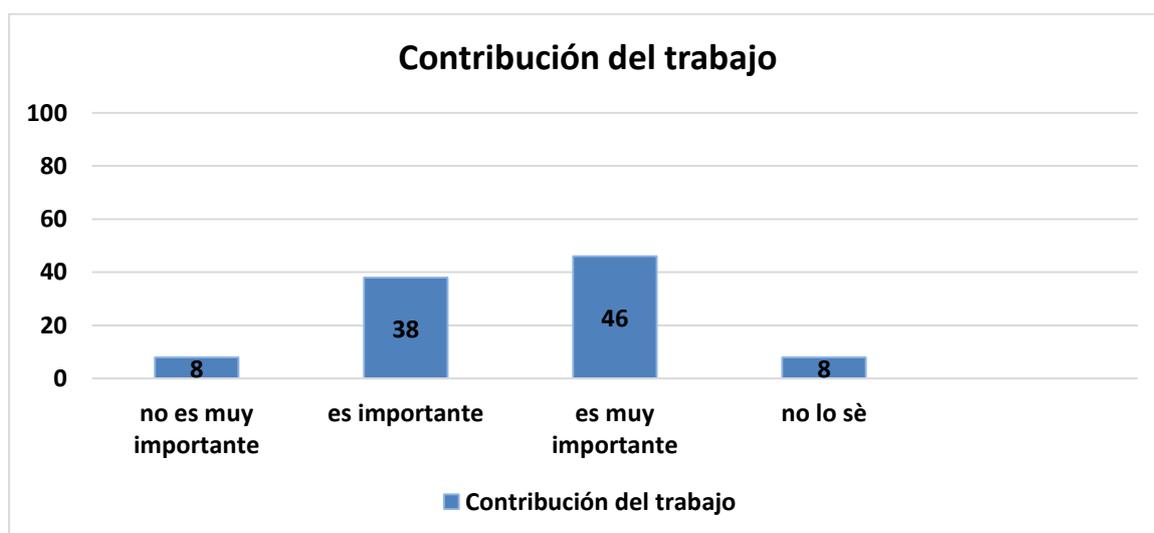
Gráfico 49. Sentido del trabajo (Ítem 38)



Fuente: Elaborado por el autor

El 25% manifestó que tiene sentido las actividades que las realizan en su trabajo.

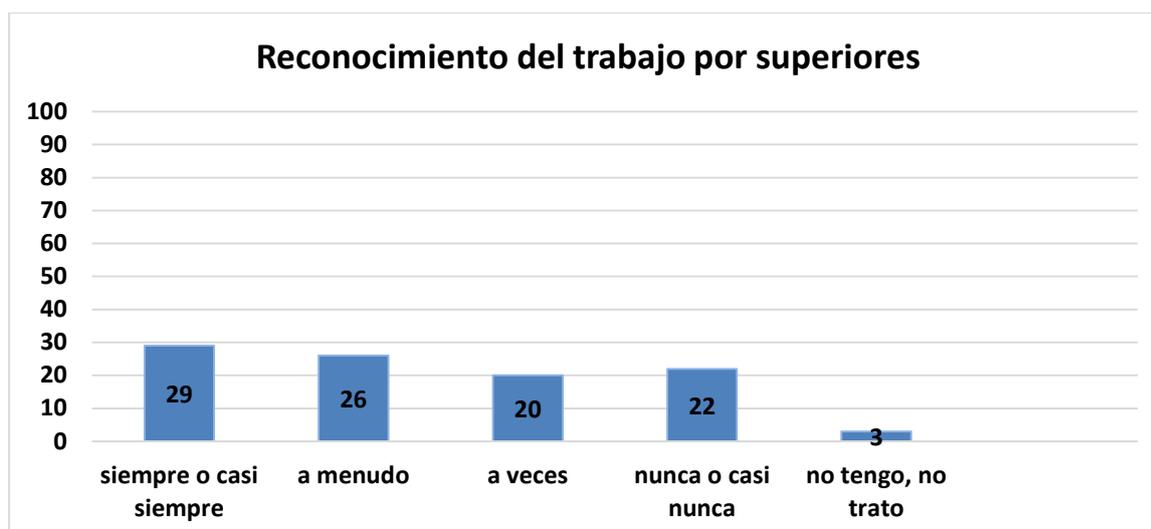
Gráfico 50. Contribución del trabajo (Ítem 39)



Fuente: Elaborado por el autor

En este factor podemos notar que el 46% respondió que es muy importante la contribución en el trabajo porque les permite conseguir metas y objetivos.

Gráfico 51. Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)

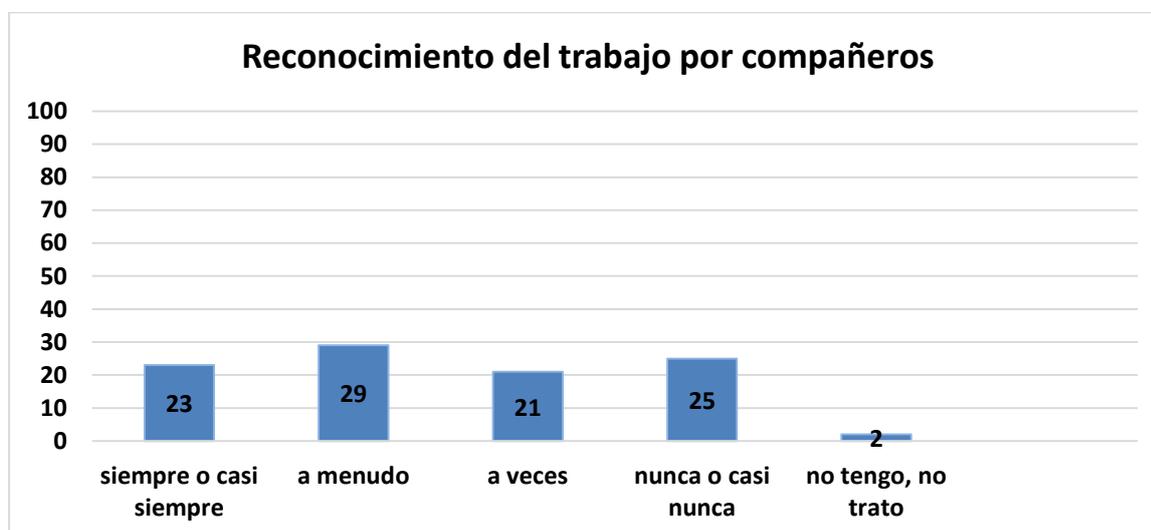


Fuente: Elaborado por el autor

El 29% manifestó que siempre y casi siempre tienen el reconocimiento de sus superiores.

Figura 46: Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)

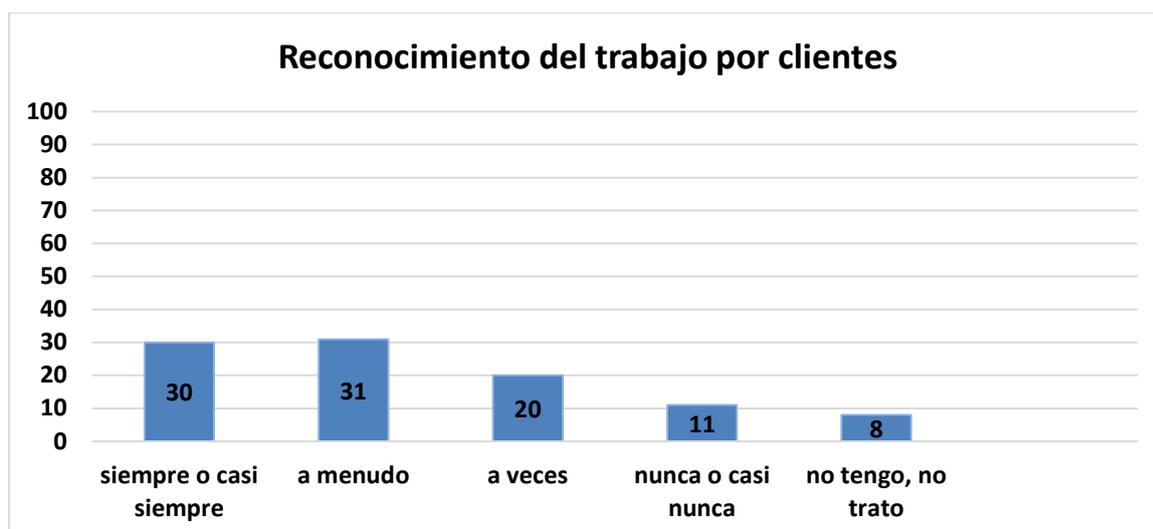
Gráfico 52. Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)



Fuente: Elaborado por el autor

Los trabajadores encuestado respondieron con 29% afirman que a menudo tienen el reconocimiento por parte de sus compañeros.

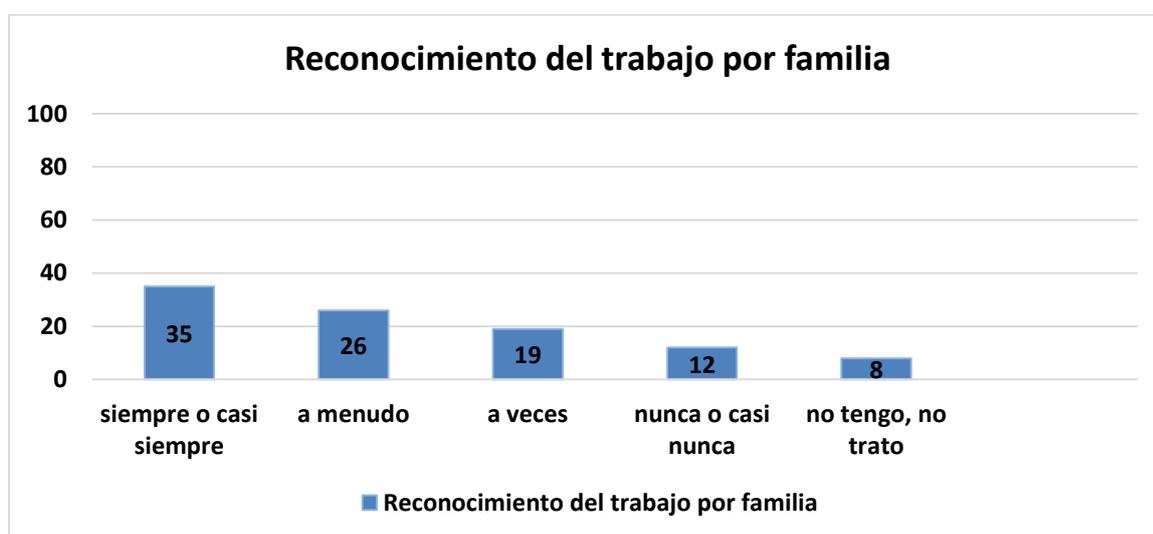
Gráfico 53. Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)



Fuente: Elaborado por el autor

Tenemos el 31%, respondió que a menudo tienen reconocimiento del trabajo por los clientes.

Gráfico 54. Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)



Fuente: Elaborado por el autor

Con el 35% reacciono que siempre o casi siempre tienen el debido reconocimiento por su familia.

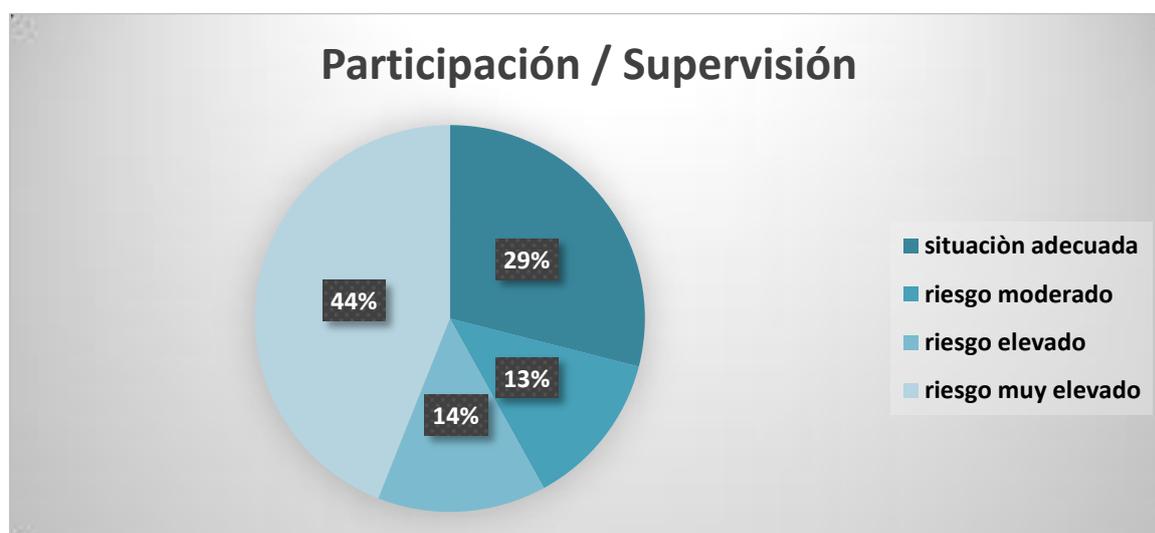
3.1.7 Participación / Supervisión

Tabla 22. Participación / Supervisión

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	35,80	15,00	32,00

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado: por el autor.

Gráfico 55. Porcentajes de Factor de riesgo Participación / Supervisión.

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Tabla 23.Datos sociodemográficos

Situació n adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
29%	13%	14%	44%

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado: por el autor.

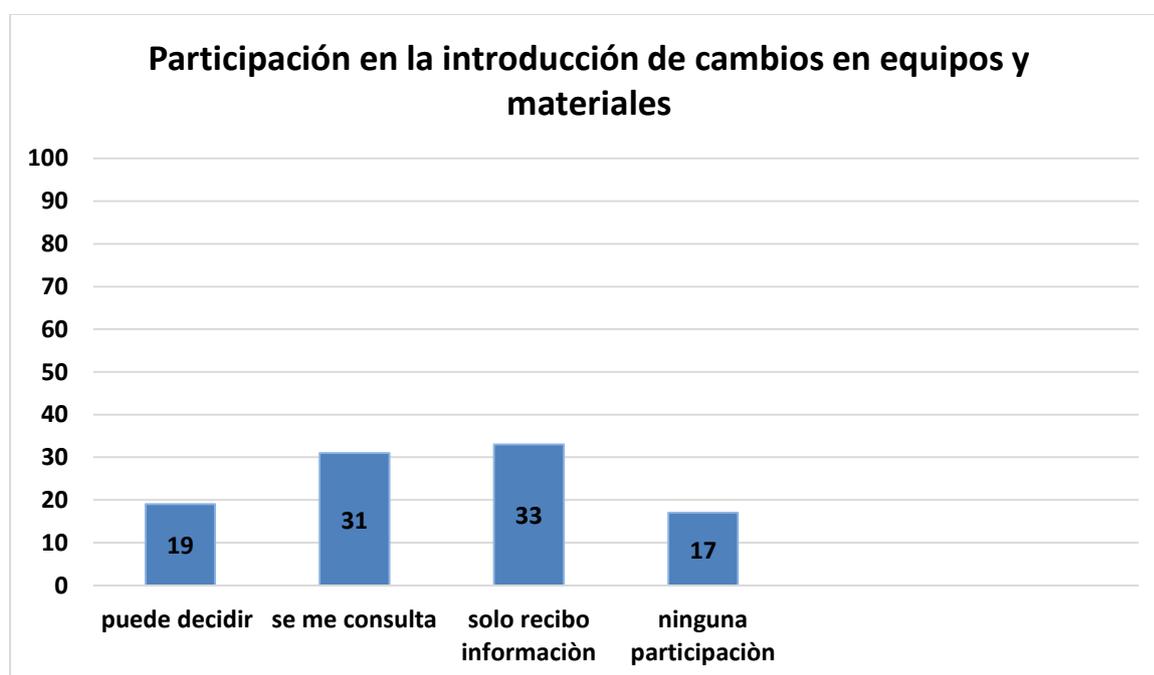
Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

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

La “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización.

Los ítems que comprenden este factor son:

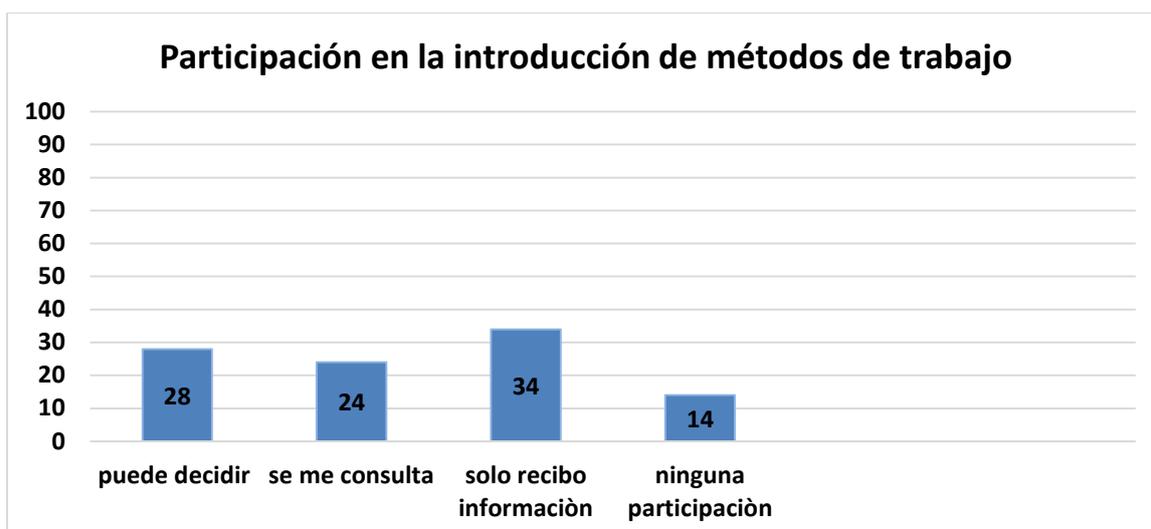
Gráfico 56. Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)



Fuente: Elaborado por el autor

Tenemos el 33% de los trabajadores manifiesta que no tienen participación y que solo reciben información sobre los equipos y materiales

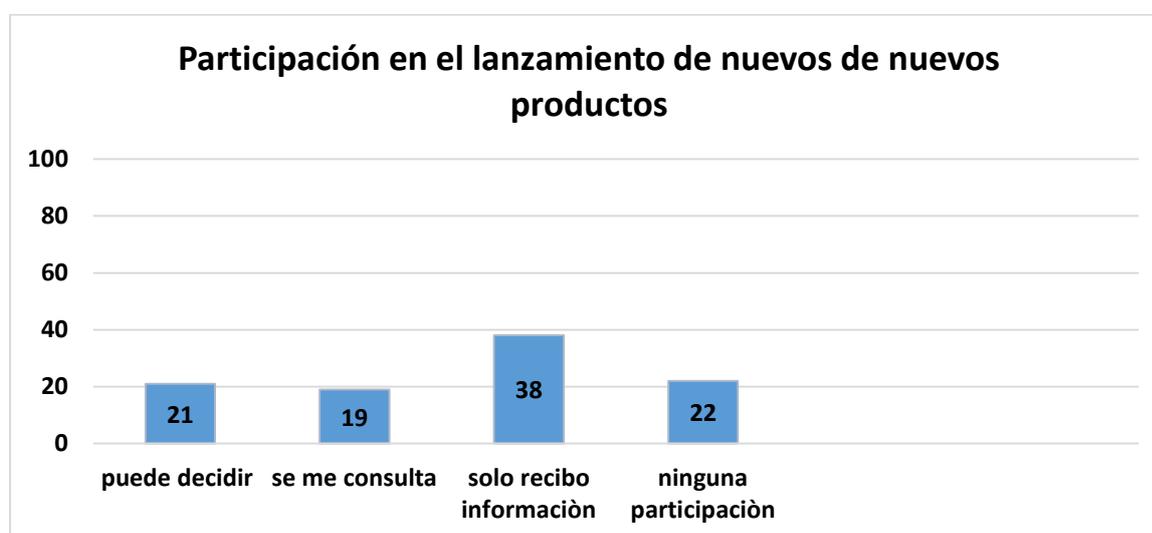
Gráfico 57. Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)



Fuente: Elaborado por el autor

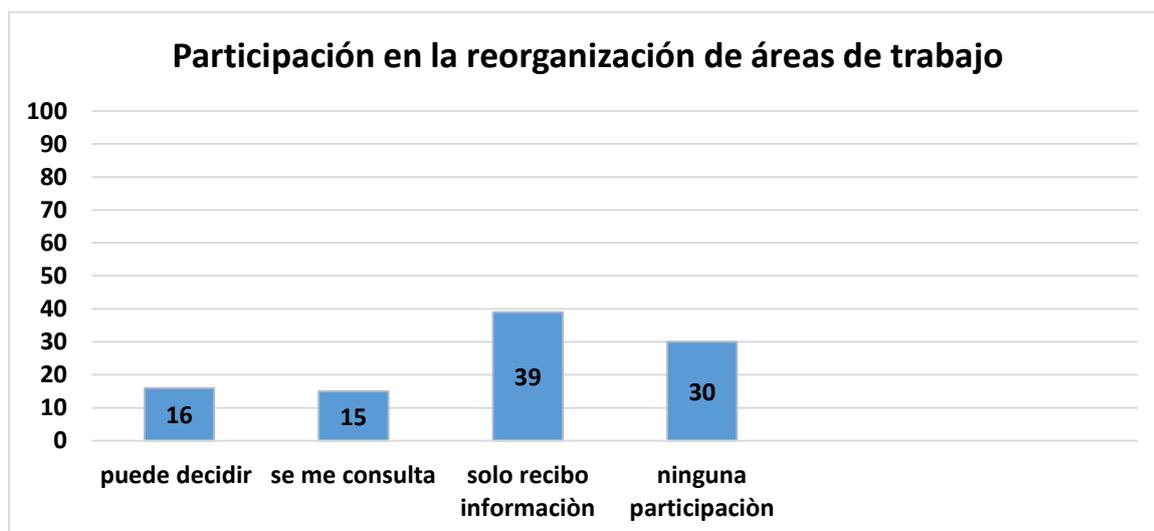
En este ítem podemos observar que el 34% solo reciben información y no tienen participación en procedimientos y cambios en el trabajo.

Gráfico 58. Participación en el lanzamiento de nuevos de nuevos productos (Ítem 11 c)



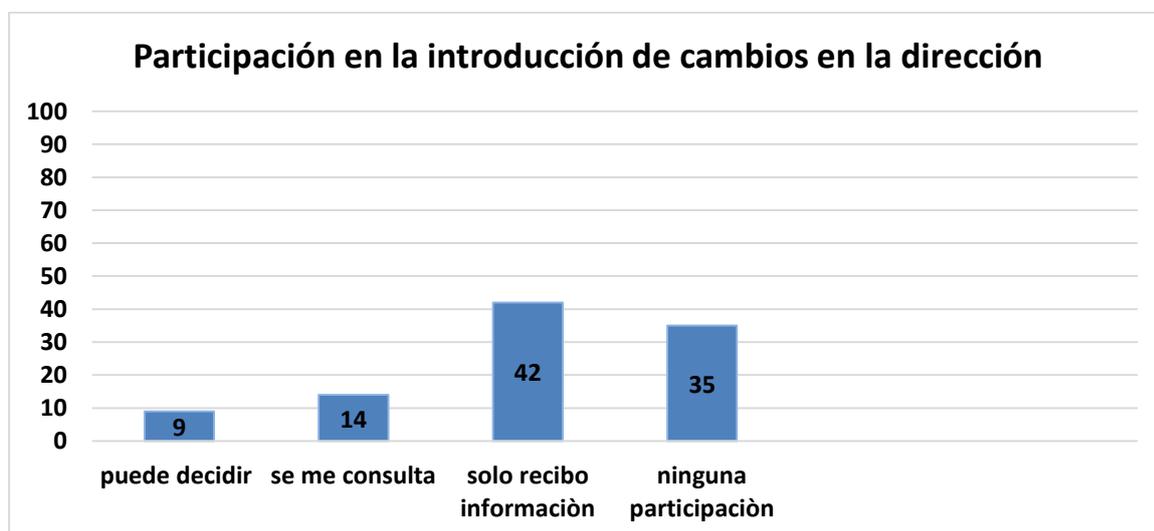
Fuente: Elaborado por el autor

El 38% de los trabajadores afirmaron que solo reciben información y que no tienen participación en los productos que puedan ser lanzados.

Gráfico 59. Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)

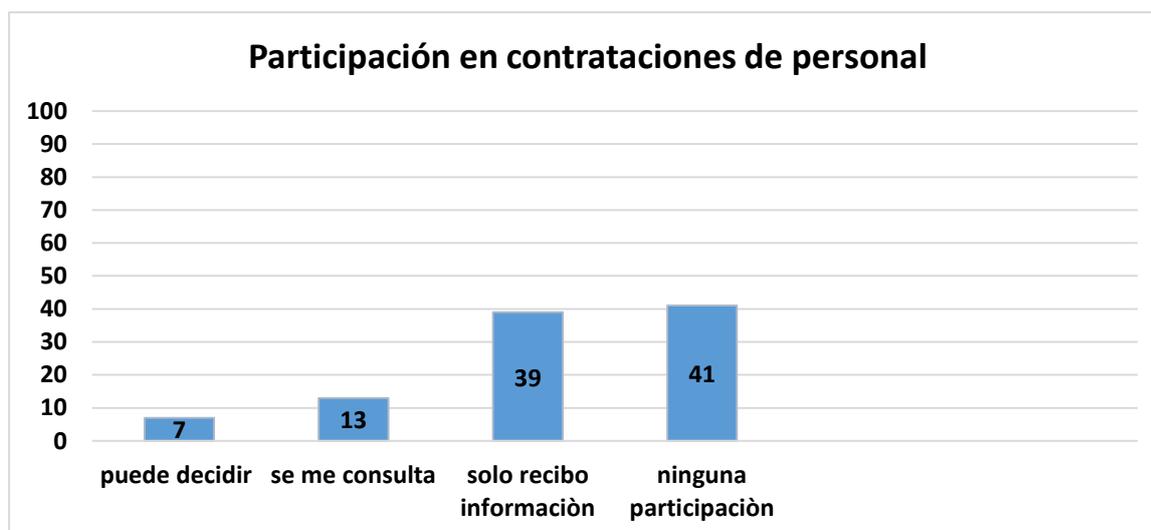
Fuente: Elaborado por el autor

Como hemos venido viendo que el 39% de los encuestados, solo reciben información en la reorganización de algún departamento o área.

Gráfico 60. Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)

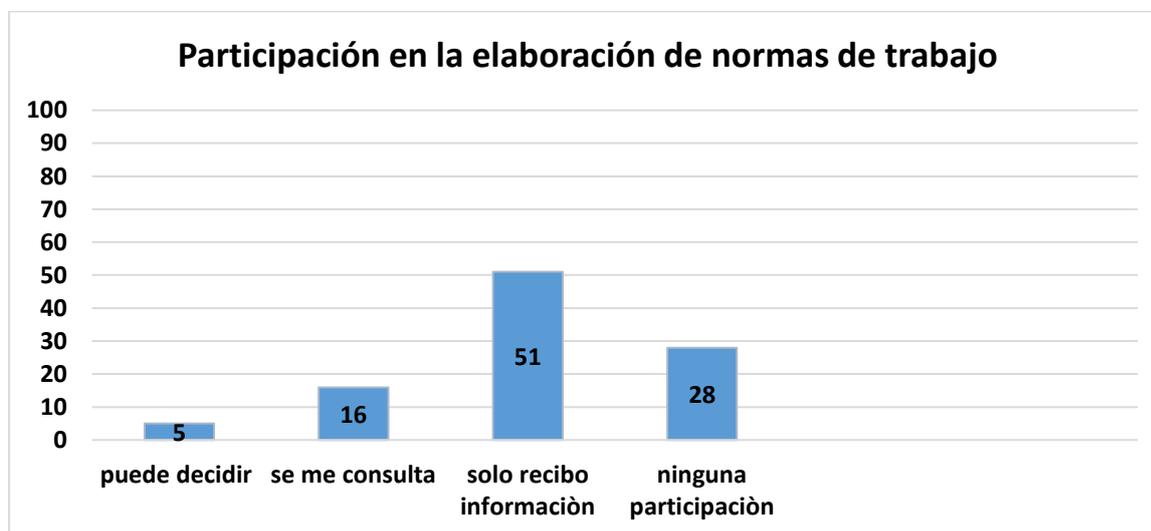
Fuente: Elaborado por el autor

El 42% de los trabajadores solo reciben información en los cambios entre sus superiores.

Gráfico 61. Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

Fuente: Elaborado por el autor

Con el 41% del personal que se encuestó considera que no tiene ninguna participación en la contratación del personal.

Gráfico 62. Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)

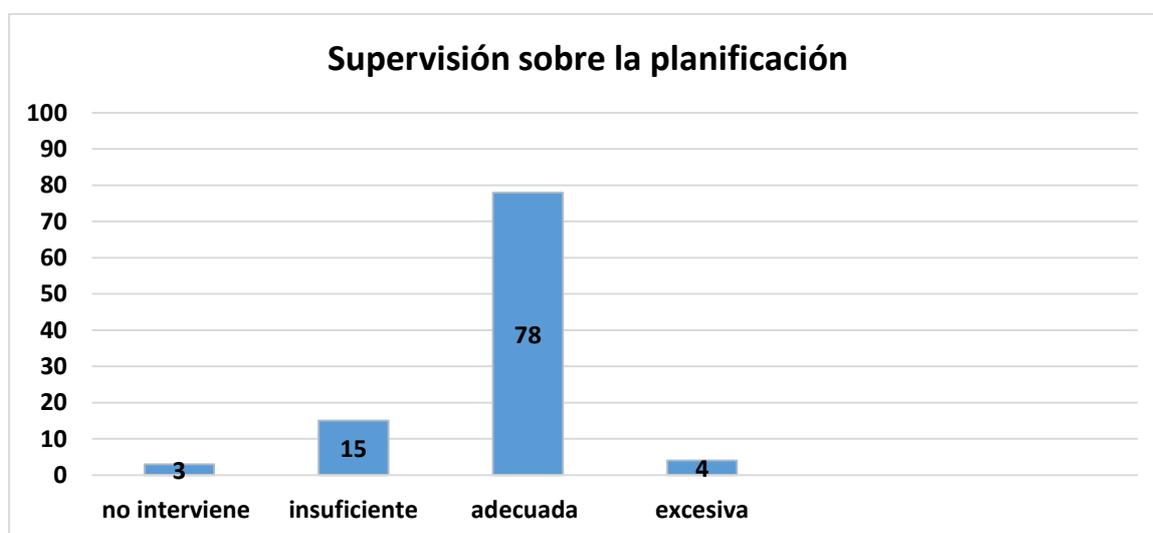
Fuente: Elaborado por el autor

El 51% solo recibe información adecuada de las normas que se encuentran vigentes.

Gráfico 63. Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

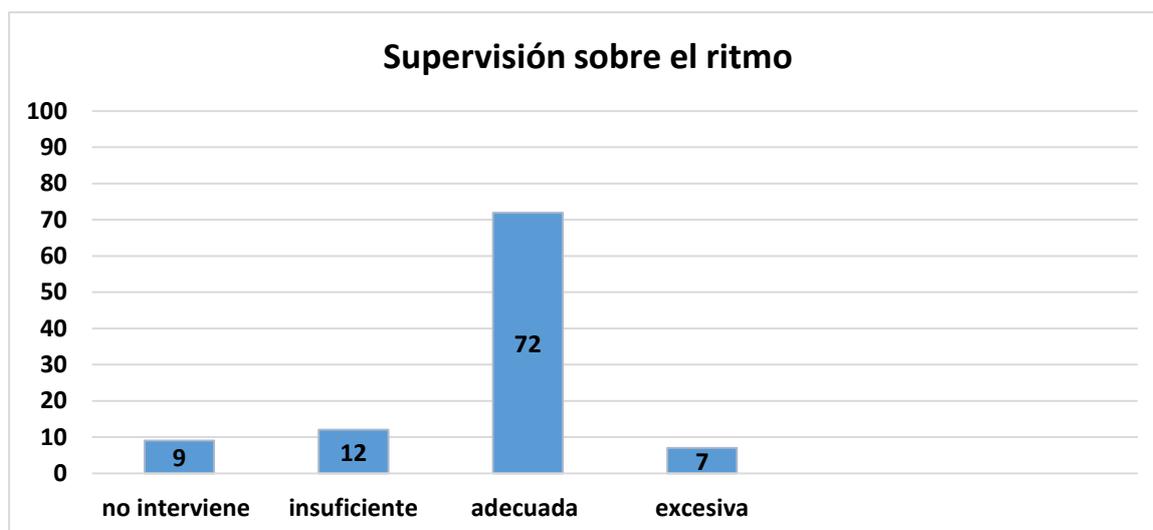
Fuente: Elaborado por el autor

Como podemos observar el 73% manifestó que la supervisión en el trabajo es adecuada.

Gráfico 64. Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)

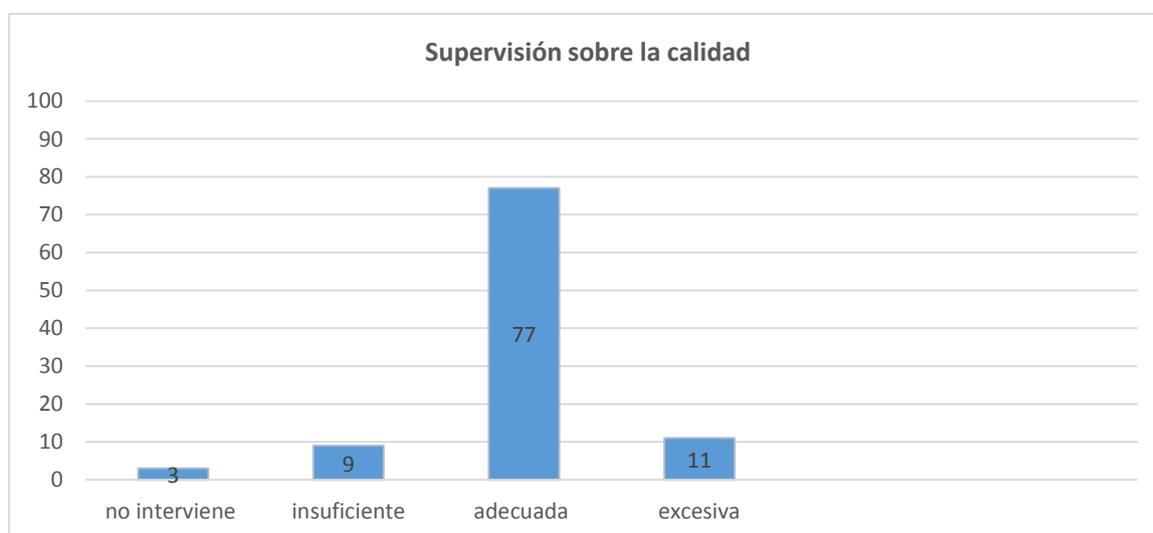
Fuente: Elaborado por el autor

El 78% considero que la supervisión sobre la planificación de trabajo es adecuada.

Gráfico 65. Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)

Fuente: Elaborado por el autor

El personal que se pudo evaluar considera que el 72% del encuestado reaccionaron que la supervisión que ejercen sus jefes es adecuada.

Gráfico 66. Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

Fuente: Elaborado por el autor

El 77% de los trabajadores manifestó que es adecuada la supervisión acerca de la calidad de su trabajo.

3.1.8 Interés por el trabajador / Compensación

Tabla 24. Interés por el trabajador / Compensación

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	32,49	18,83	33,50

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.
Elaborado: por el autor.

Gráfico 67. Porcentajes de Factor de riesgo por Interés por el trabajador / Compensación



Fuente: Método Informático FPSICO 3.1
Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Tabla 25. Datos sociodemográficos

Situación	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
adecuada	3%	9%	6%
	82%		

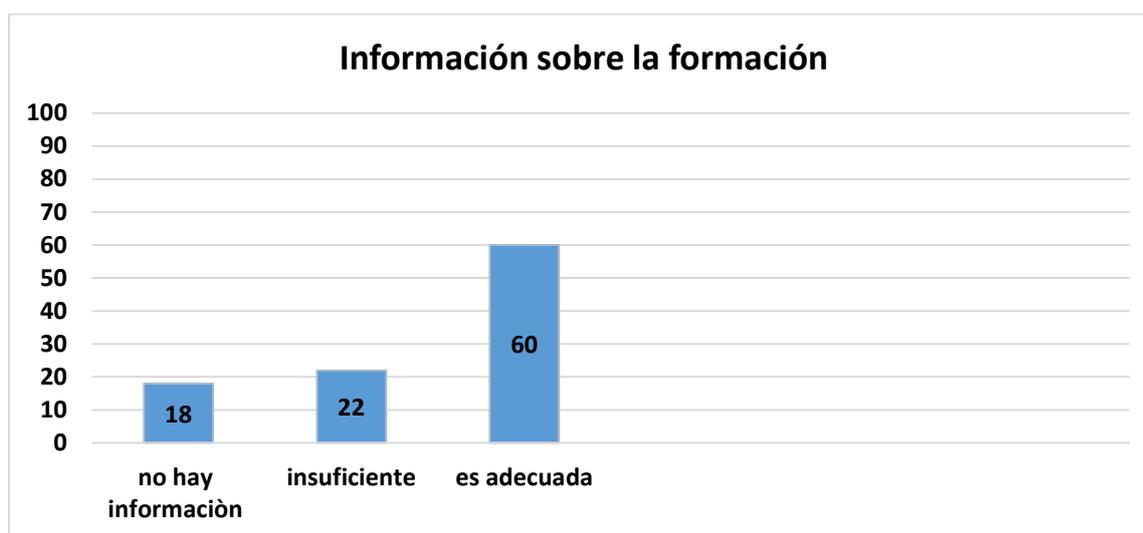
Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.
Elaborado: por el autor.

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones

así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

Los ítems que comprenden este factor son:

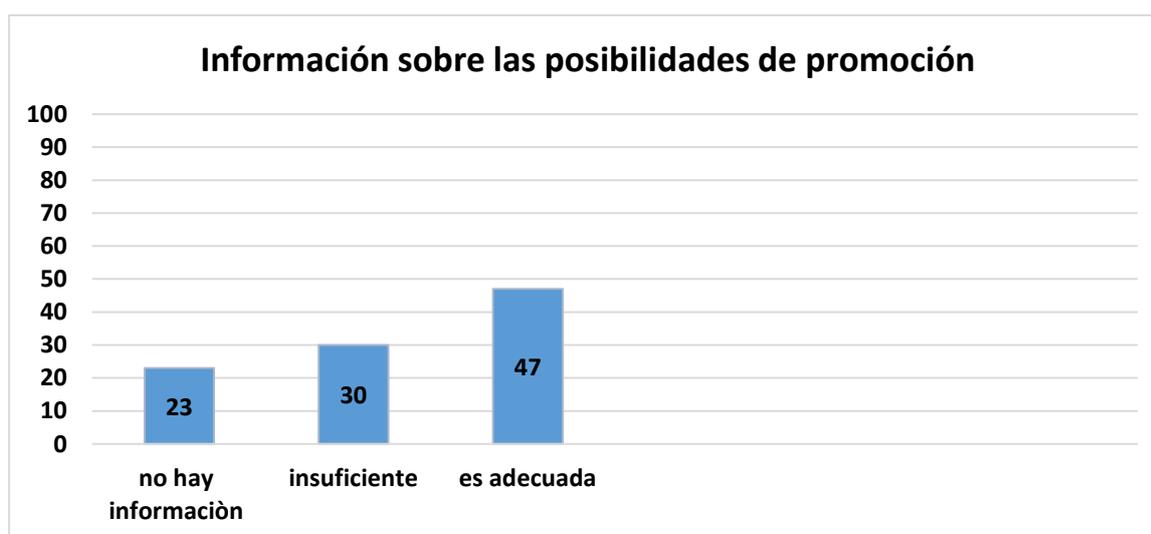
Gráfico 68. Información sobre la formación (Ítem 13 a)



Fuente: Elaborado por el autor

El 60% manifestó que es adecuada la información que reciben los trabajadores.

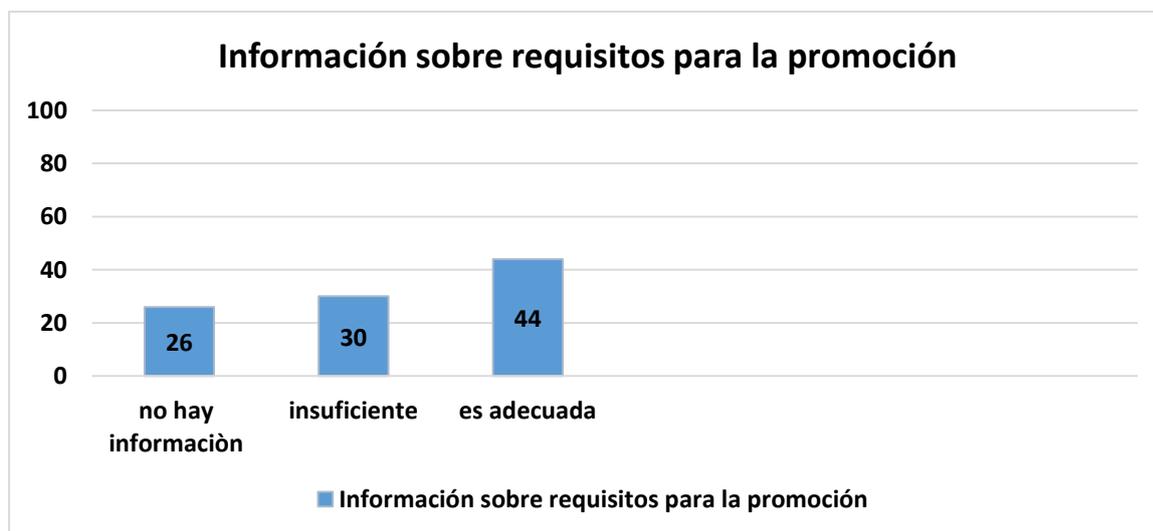
Gráfico 69. Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)



Fuente: Elaborado por el autor

En este ítem el 47% respondió que es adecuada la información sobre promoción dentro de la institución.

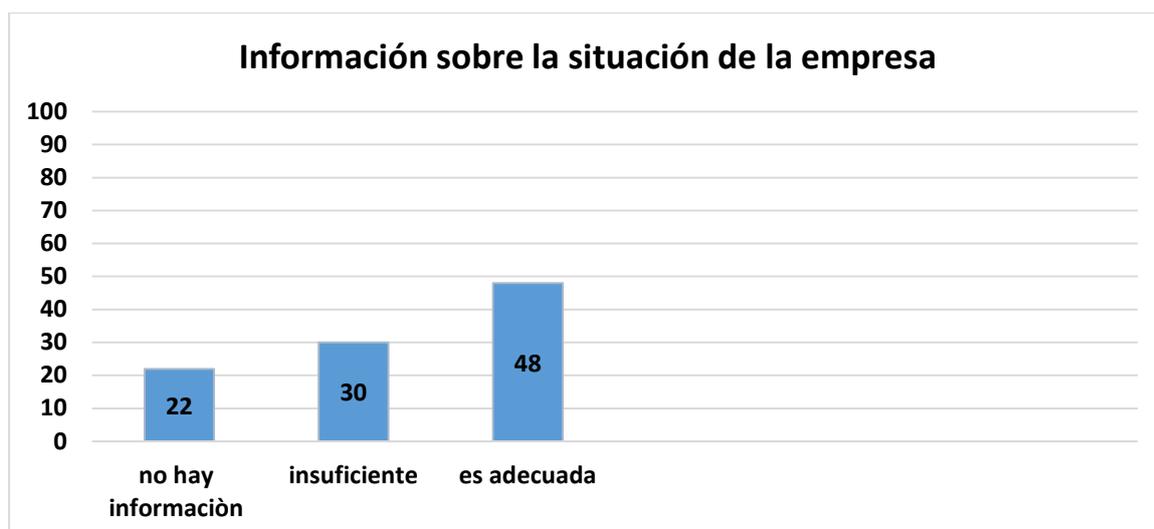
Gráfico 70. Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)



Fuente: Elaborado por el autor

El 44% considero que es adecuada la información sobre los requisitos de promoción para acenso de cargo.

Gráfico 71. Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)



Fuente: Elaborado por el autor

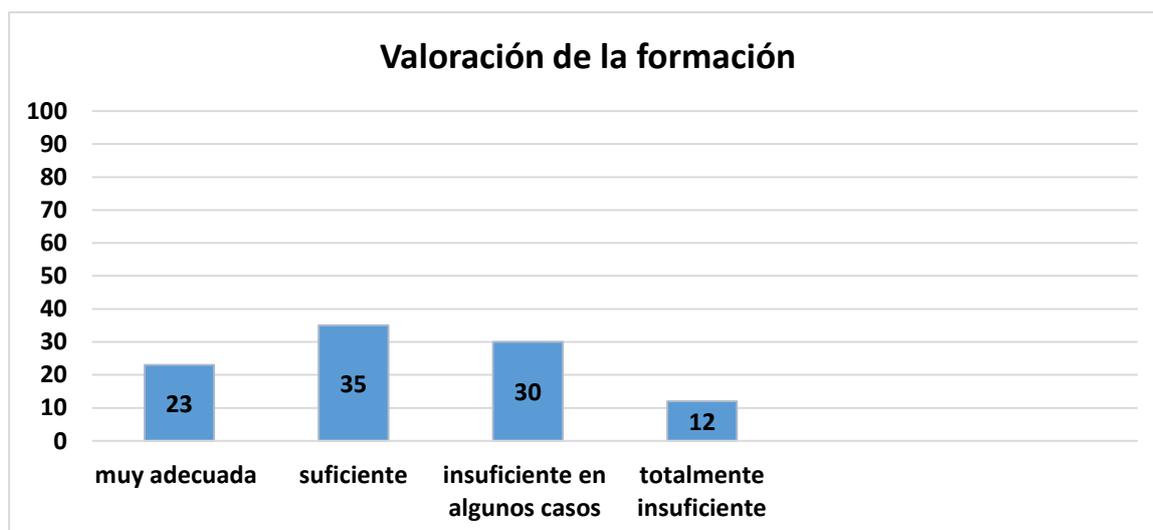
En este ítem podemos observar que el 48% contestó que es adecuada la información sobre la situación de la institución.

Gráfico 72. Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)



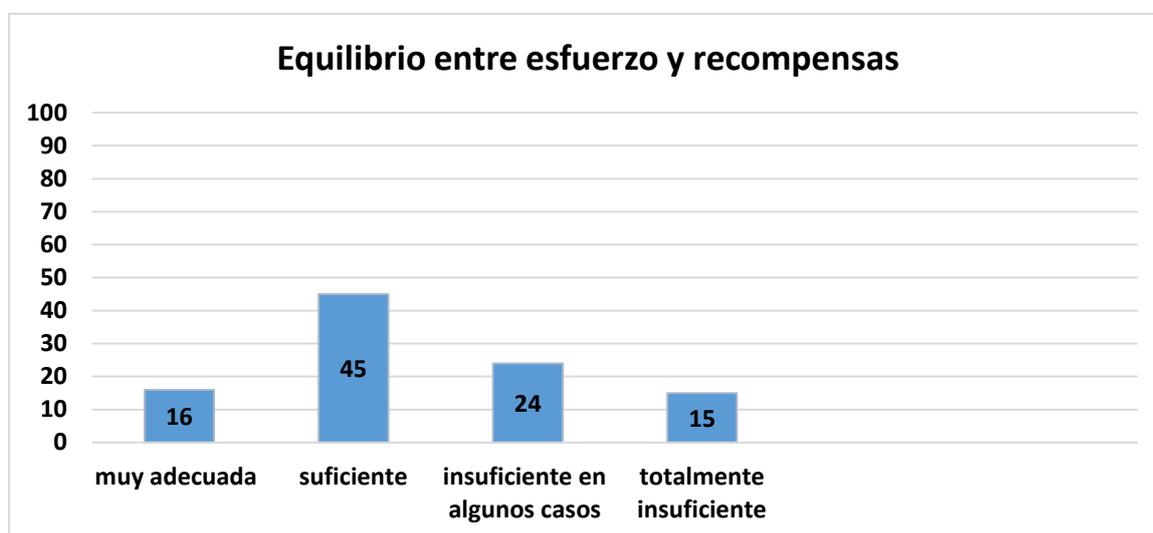
Fuente: Elaborado por el autor

Con el 34% del personal manifestó que es insuficiente el desarrollo profesional dentro de la institución.

Gráfico 73. Valoración de la formación (Ítem 42)

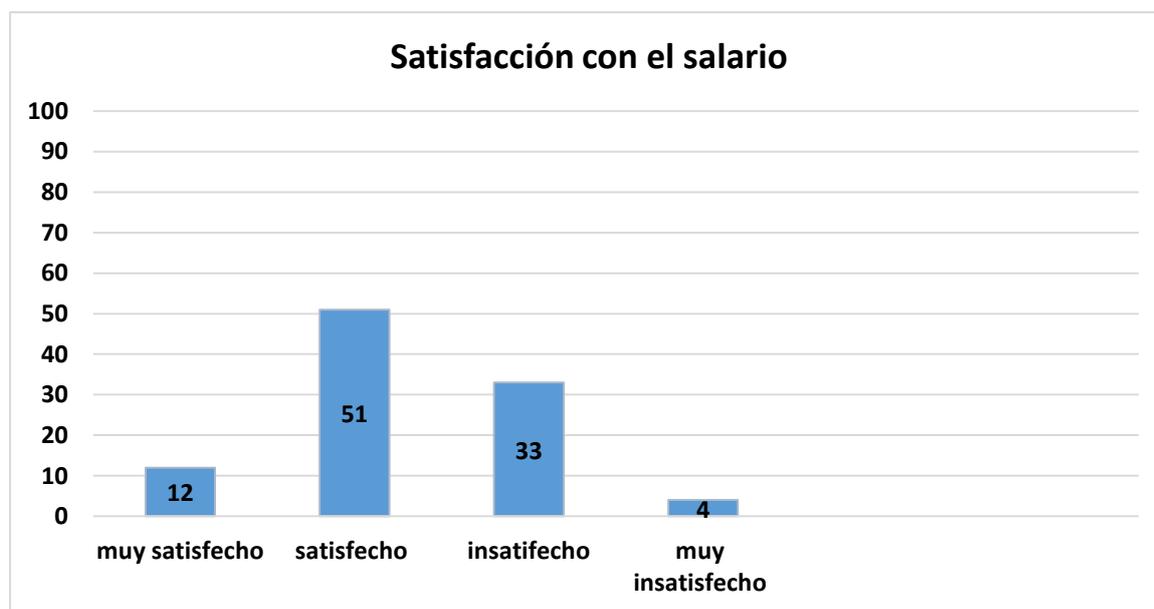
Fuente: Elaborado por el autor

El 35% manifestó que es suficiente la información dentro de las instituciones.

Gráfico 74. Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)

Fuente: Elaborado por el autor

El 45% de los trabajadores que se evaluó manifestó que es suficiente entre el esfuerzo y recompensa.

Gráfico 75. Satisfacción con el salario (Ítem 43)

Fuente: Elaborado por el autor

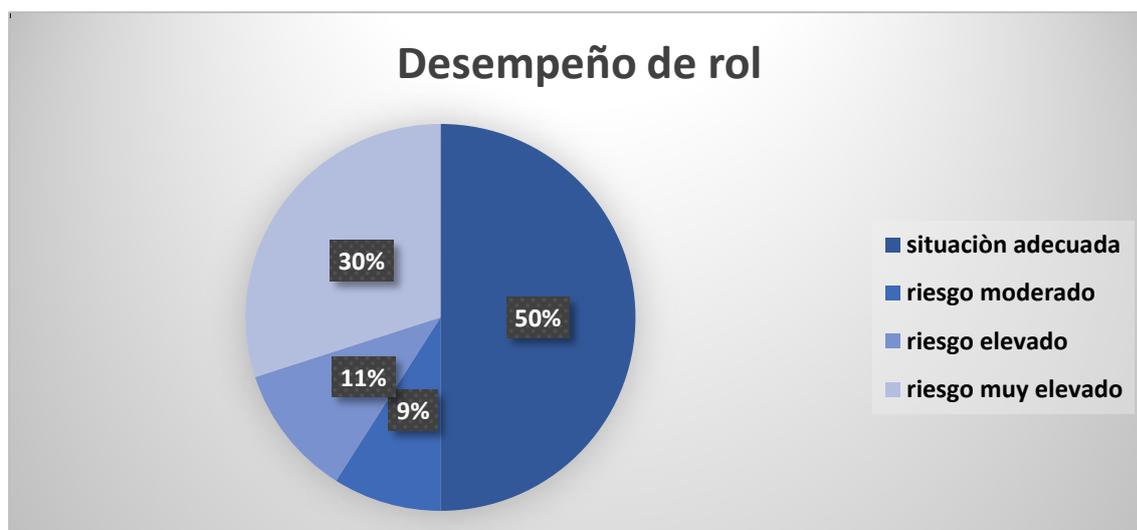
El 51% manifestó que en el salario que reciben están satisfechos.

3.1.9 Desempeño de rol

Tabla 26. Desempeño de rol

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	39,34	21,71	36,00

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.
Elaborado: por el autor.

Gráfico 76. Porcentajes de Factor de riesgo Desempeño de rol

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Tabla 27. Datos sociodemográficos

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
50%	9%	11%	30%

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

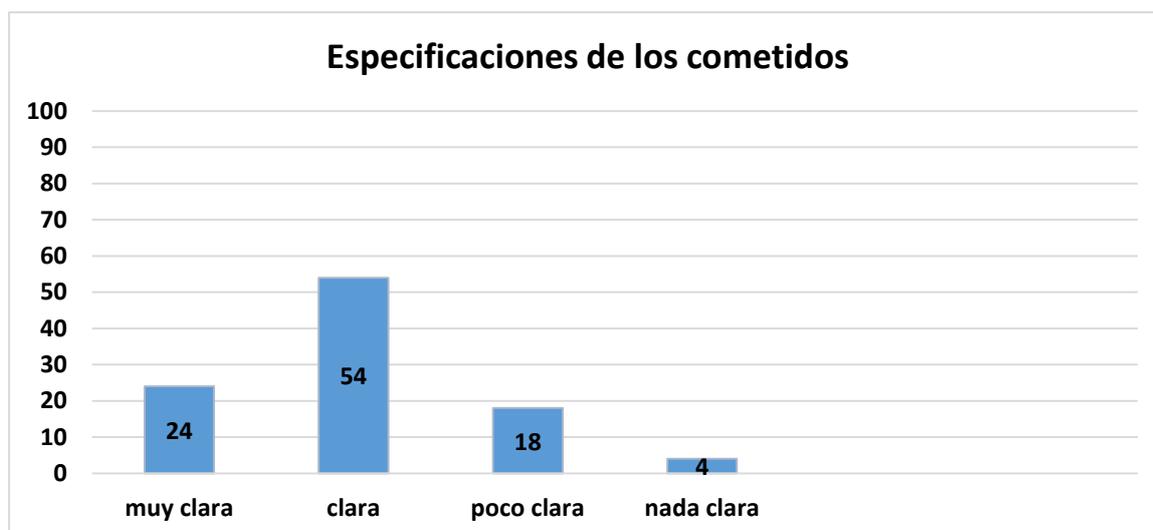
Elaborado: por el autor.

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

La claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).

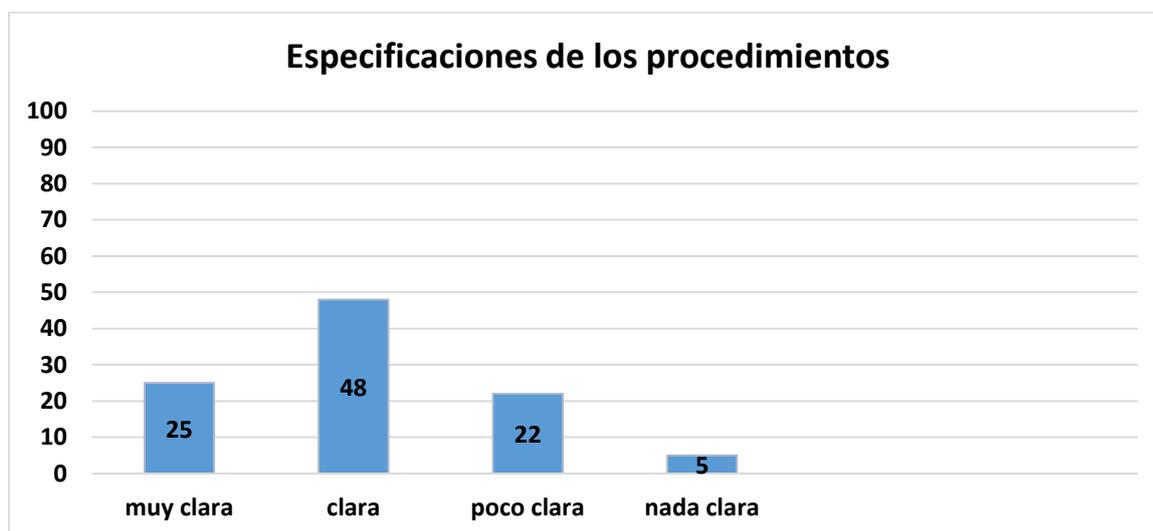
El conflicto de rol; hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

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

Gráfico 77. Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)

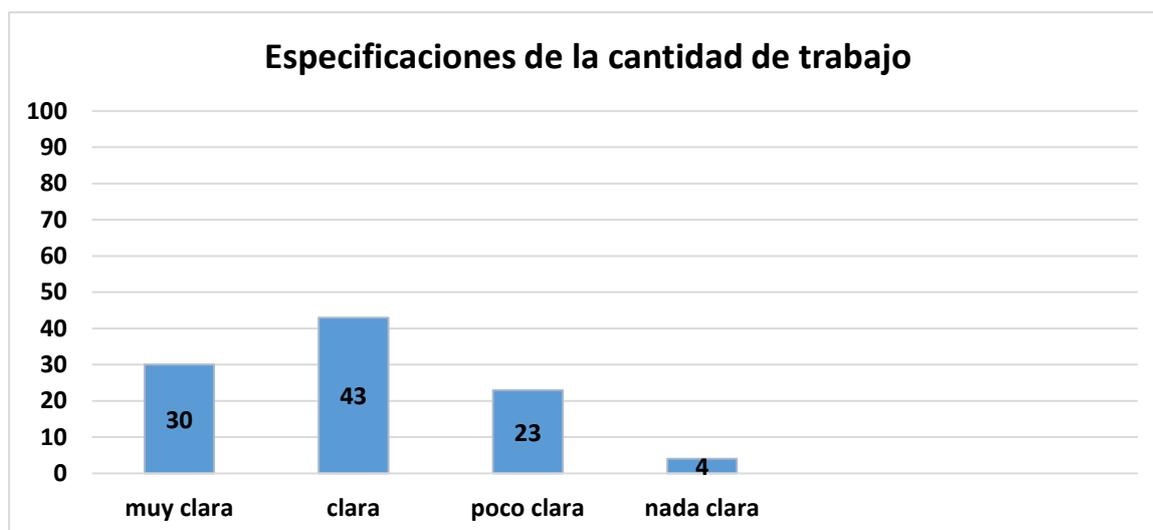
Fuente: Elaborado por el autor

En este ítem tenemos el 54% que considera que es clara las funciones que están designadas para la realización de su trabajo.

Gráfico 78. Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

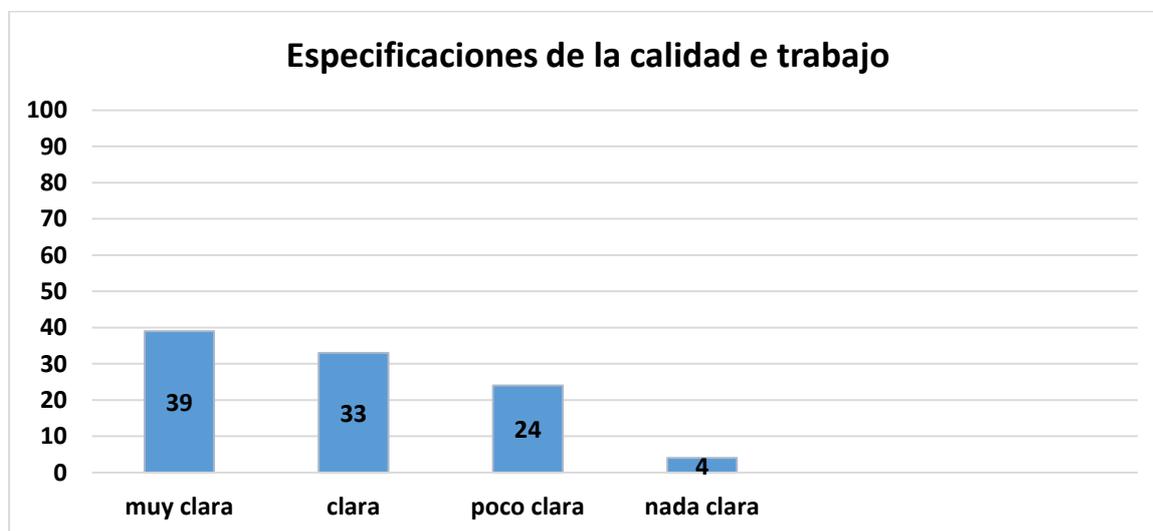
Fuente: Elaborado por el autor

Con el 48% tiene una manera clara de cómo realizar los respectivos procedimientos de su trabajo en la institución.

Gráfico 79. Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)

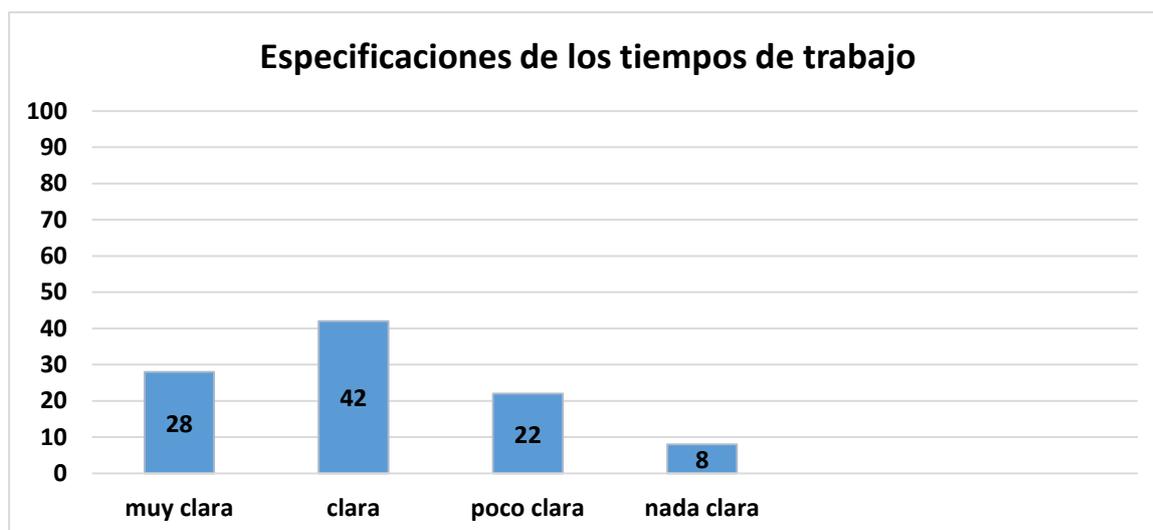
Fuente: Elaborado por el autor

En este ítem tenemos el 43% respondió que tienen una manera clara de cantidad de trabajo.

Gráfico 80. Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)

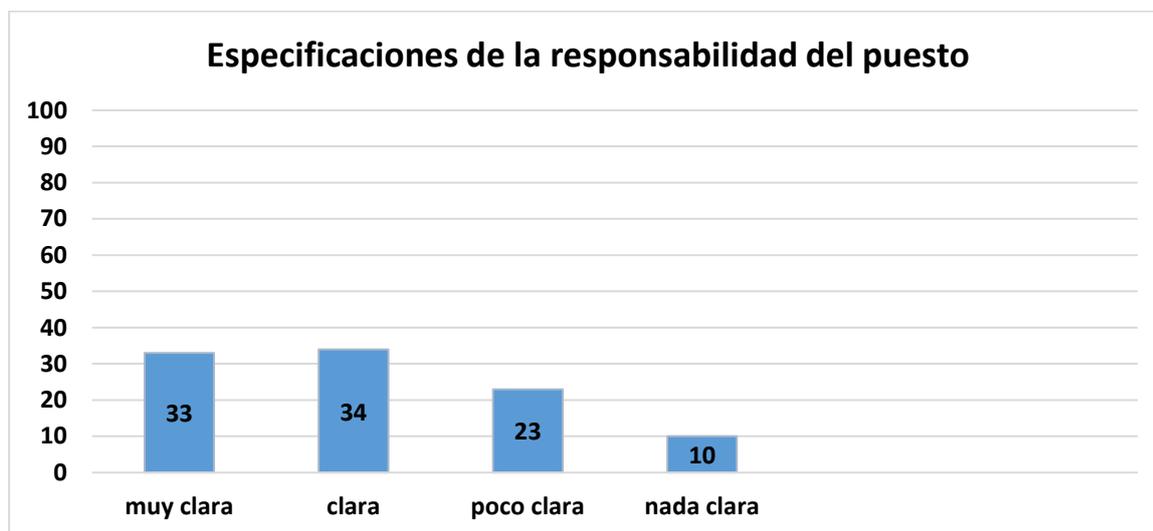
Fuente: Elaborado por el autor

Podemos apreciar que el 39% considera que tiene muy clara la calidad de trabajo.

Gráfico 81. Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)

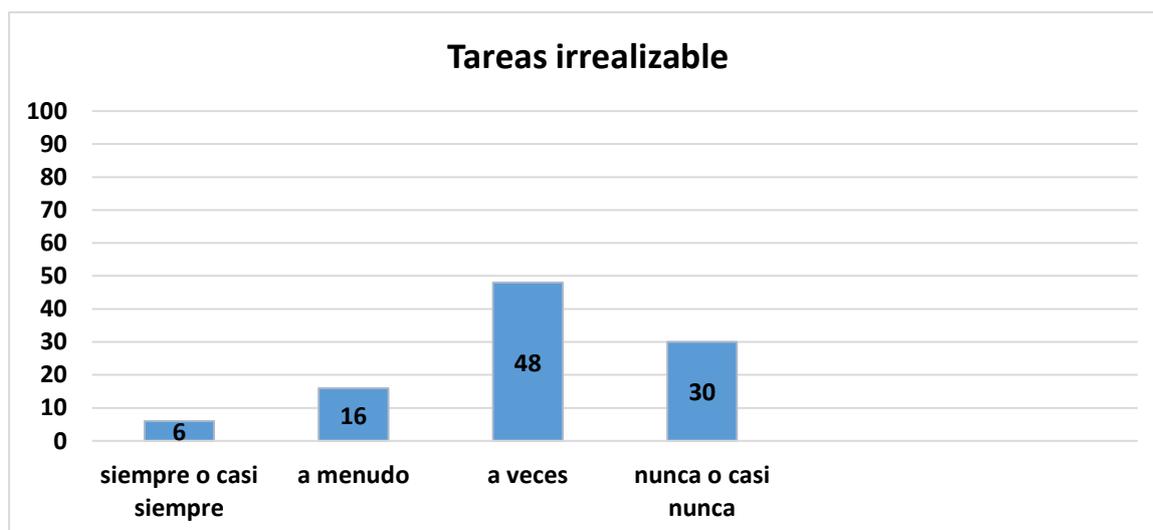
Fuente: Elaborado por el autor

En el área administrativa que se evaluó se manifestó el 42% de las personas tienen clara el tiempo que les determinan para realizar su tarea.

Gráfico 82. Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14 f)

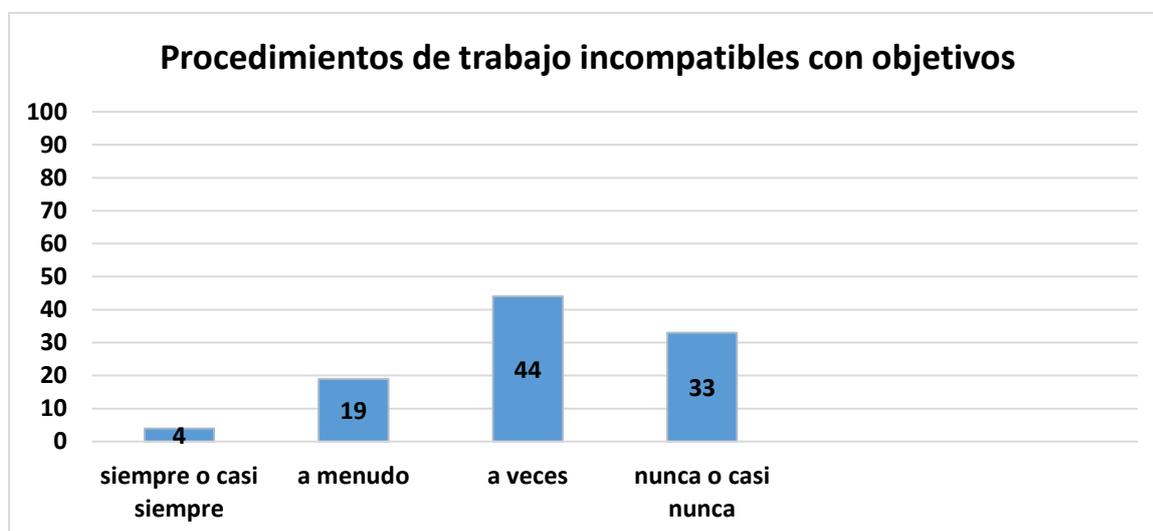
Fuente: Elaborado por el autor

El 34% de las personas respondieron que entienden y tiene clara la responsabilidad que tienen en su puesto de trabajo.

Gráfico 83. Tareas irrealizables (Ítem 15 a)

Fuente: Elaborado por el autor

En esta pregunta nos indica que el 48% de las personas manifestó que tienen a veces tareas irrealizables.

Gráfico 84. Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)

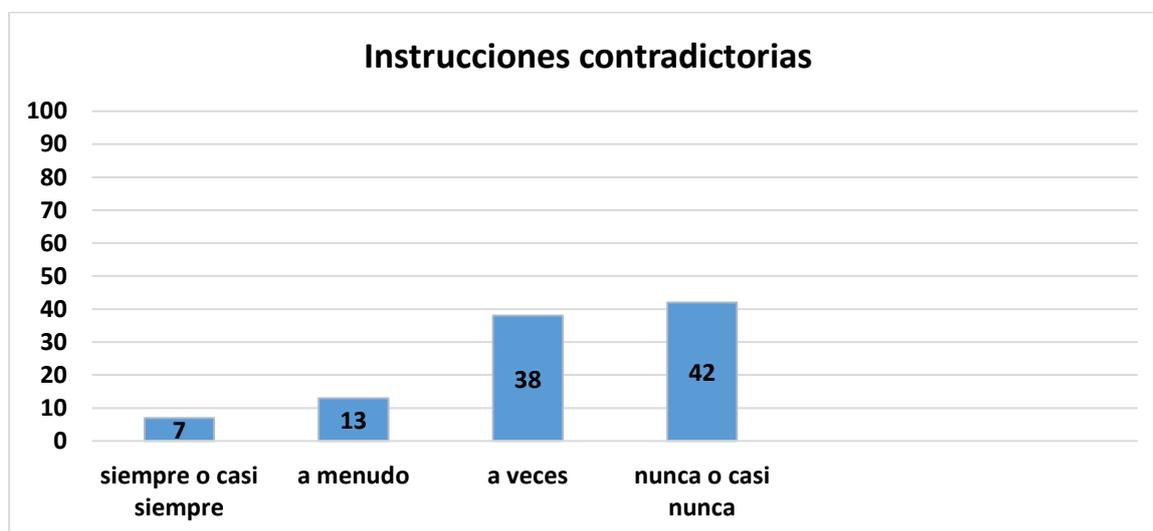
Fuente: Elaborado por el autor

En este gráfico tenemos el 44% de personas que respondió con a veces tienden a saltarse procedimientos para poder realizar sus áreas.

Gráfico 85. Conflictos morales (Ítem 15 c)

Fuente: Elaborado por el autor

En este ítem tenemos el 42% que manifestó que nunca o casi nunca les exigen tomar decisiones y que no tienen conflicto moral o emocional.

Gráfico 86. Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

Fuente: Elaborado por el autor

El 42% de personas manifestó que nunca o casi nunca reciben instrucciones contradictorias.

Gráfico 87. Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

Fuente: Elaborado por el autor

Tenemos con el 40% que respondió que a veces se les exige responsabilidades o tareas que no están dentro de sus funciones.

3.1.10 Relaciones y apoyo social

Tabla 28. Relaciones y apoyo social

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	29,57	20,01	28,00

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.
Elaborado: por el autor.

Gráfico 88. Porcentajes de Factor de riesgo de Relaciones y apoyo social

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Tabla 29. Datos sociodemográficos

Situació n adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
48%	11%	10%	31%

Fuente: Método Informático FPSICO 3.1.

Elaborado: por el autor.

El factor Relaciones Interpersonales se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros,...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones.

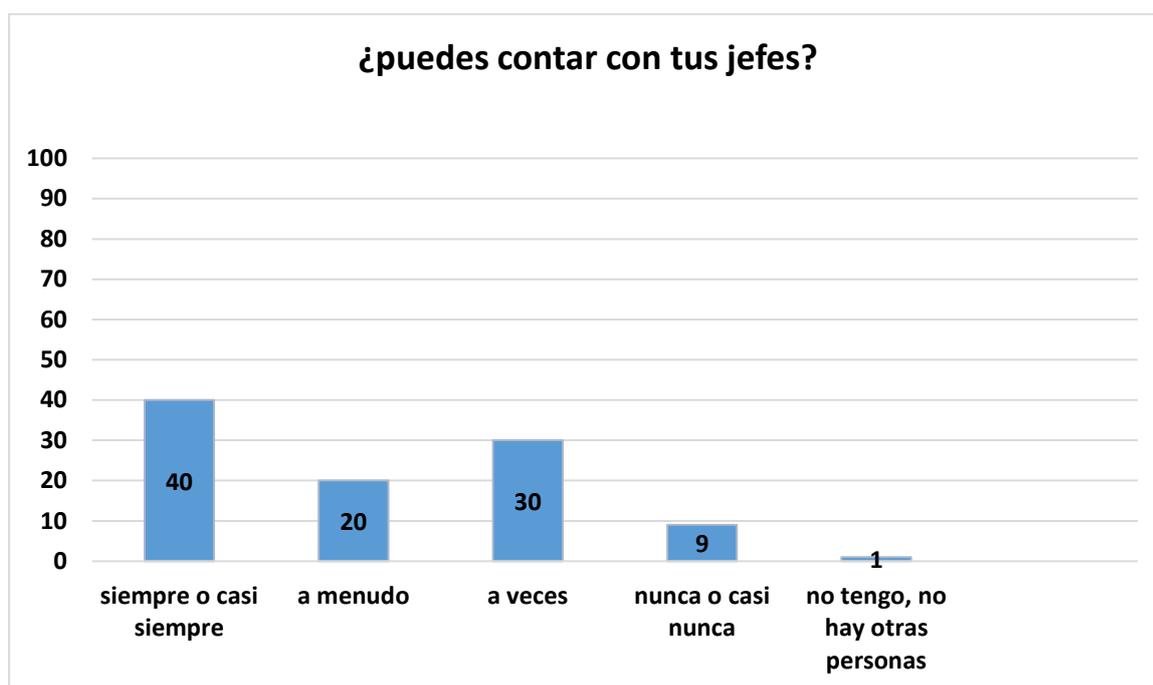
Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas frecuencias e intensidades, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia,

conflictos personales,..., ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.

Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

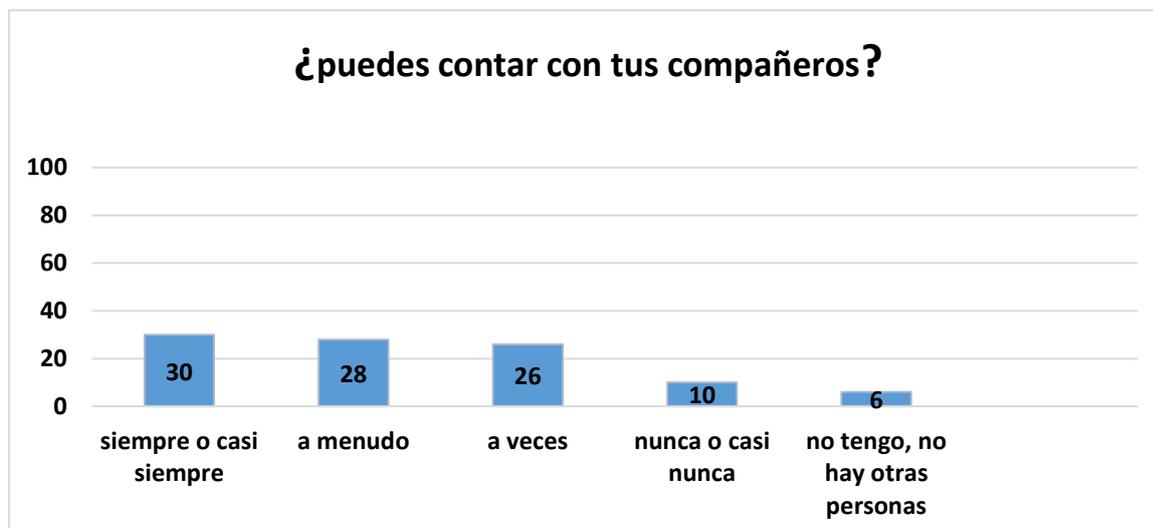
Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)

Gráfico 89. 16 a ¿Puedes contar con tus jefes?



Fuente: Elaborado por el autor

En esta pregunta tenemos el 40% que respondió siempre o casi siempre tiene que realizar algún trabajo delicado y que necesitan ayuda inmediata de sus jefes.

Gráfico 90. 16 b ¿Puedes contar con tus compañeros?

Fuente: Elaborado por el autor

El 30% manifestó que siempre o casi siempre pueden contar con el apoyo de sus compañeros al realizar alguna tarea con dificultad.

Gráfico 91. 16 c ¿Puedes contar con tus subordinados?

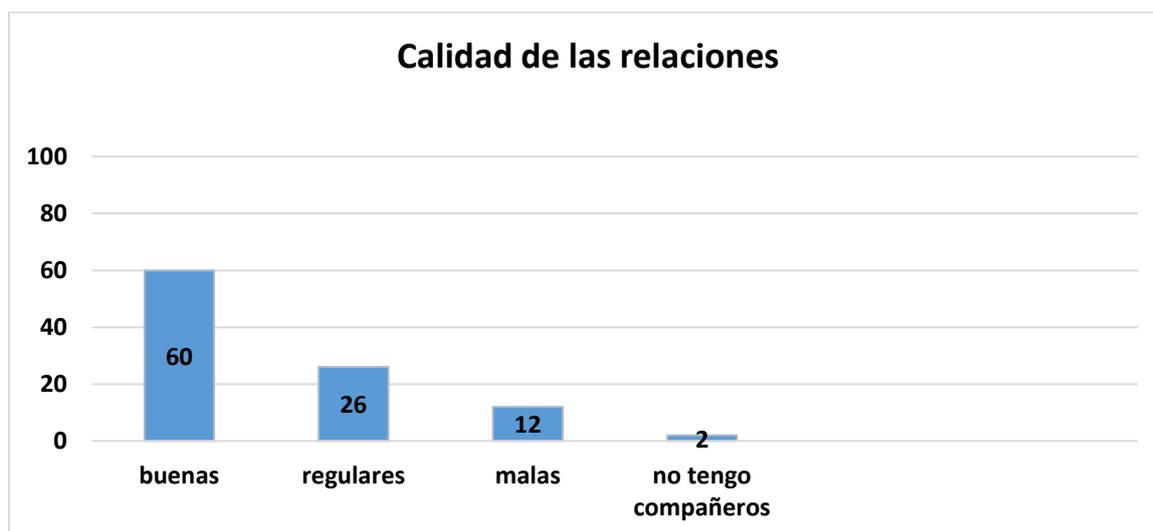
Fuente: Elaborado por el autor

Con el 31% tenemos que a veces pueden contar con subordinados dentro de la institución.

Gráfico 92. 16 d ¿Puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?

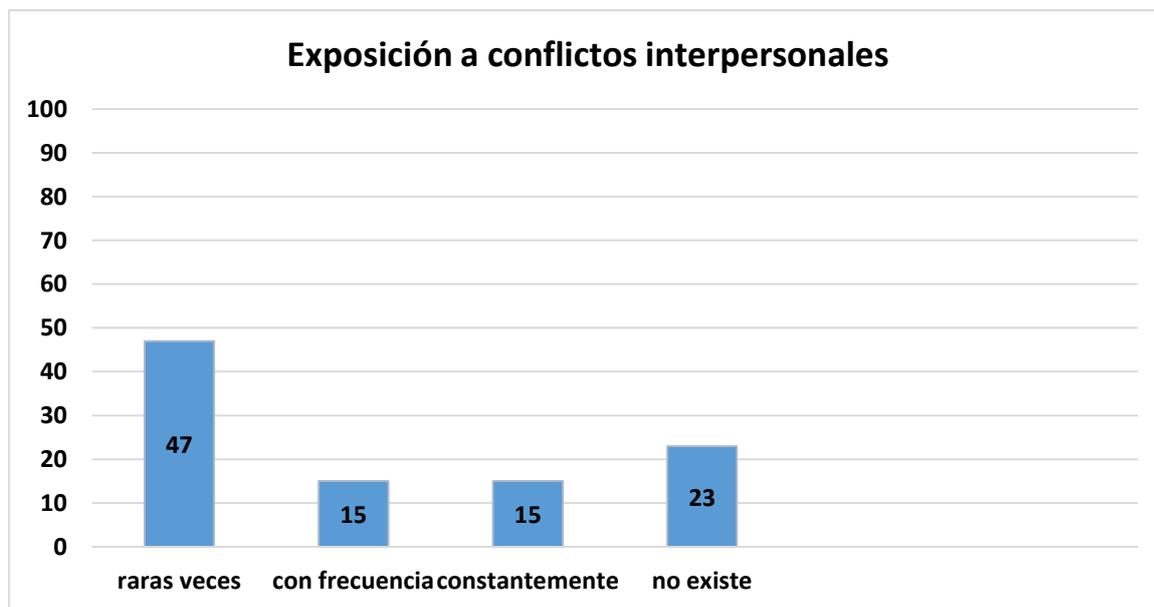
Fuente: Elaborado por el autor

En este ítem podemos notar que el 30% respondió que a veces pueden contar con otras personas de la institución.

Gráfico 93. Calidad de las relaciones (Ítem 17)

Fuente: Elaborado por el autor

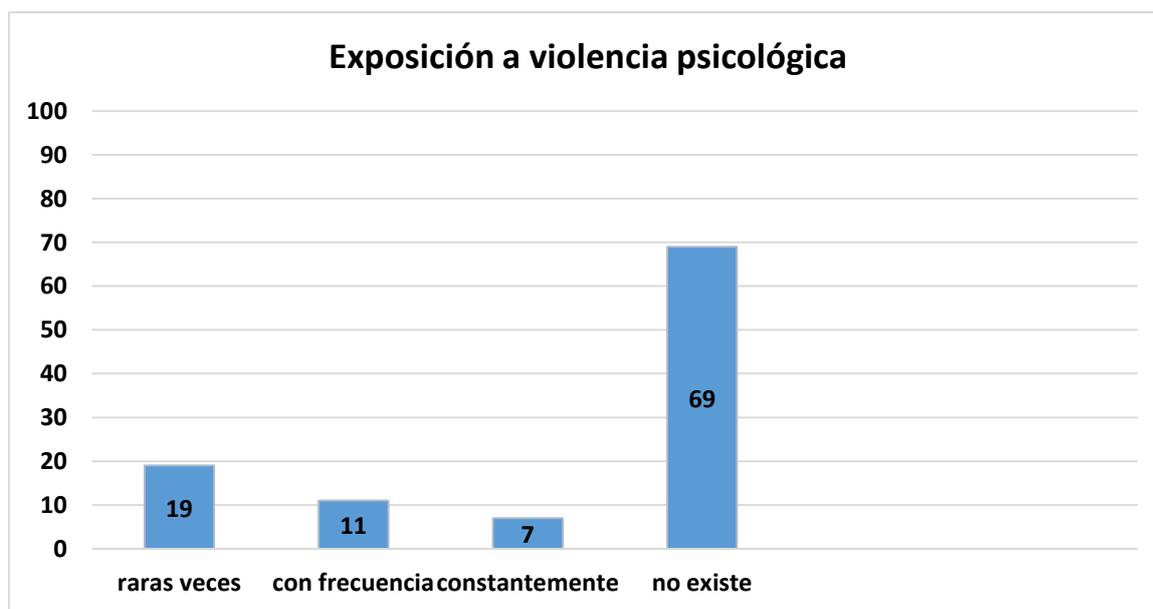
El 60% considera que las relaciones entre compañeros son buenas.

Gráfico 94. Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)

Fuente: Elaborado por el autor

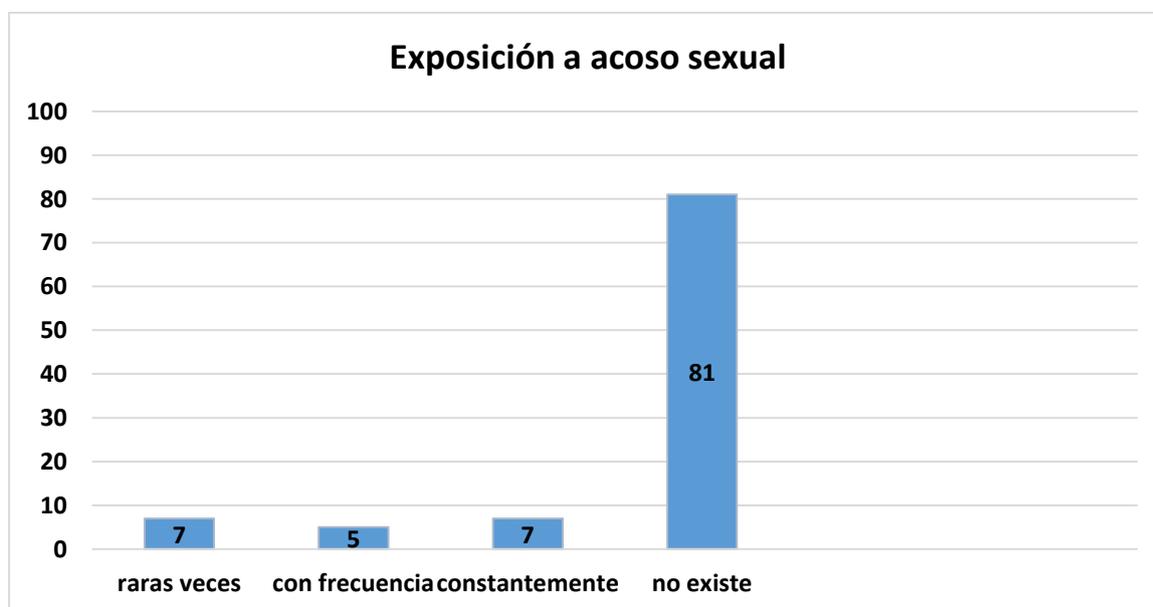
Gráfico 95. Exposición a violencia física (Ítem 18 b)

Fuente: Elaborado por el autor

Gráfico 96. Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)

Fuente: Elaborado por el autor

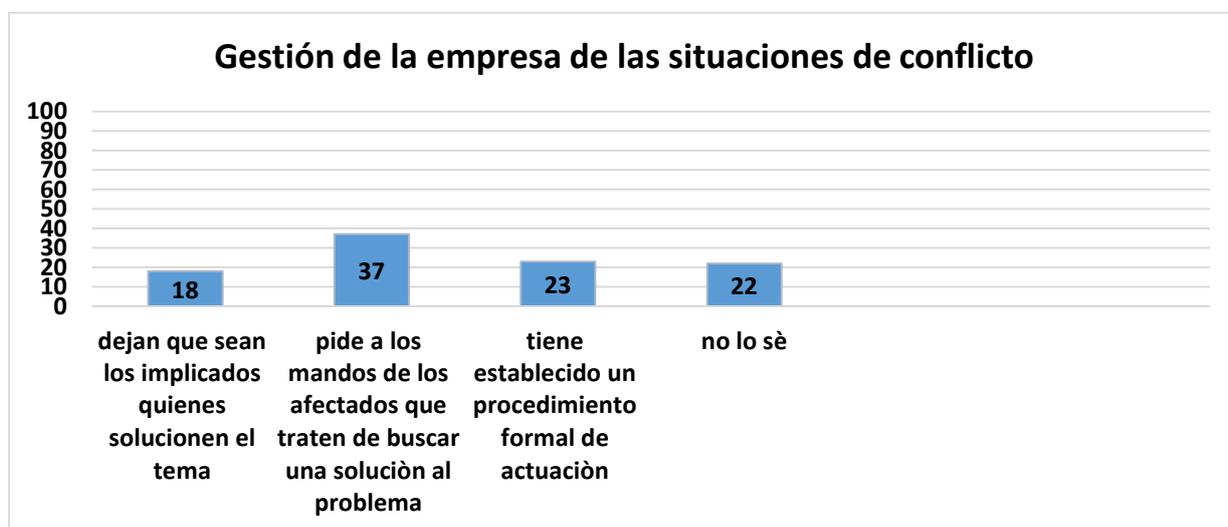
El 69% favorece y manifiesta que no existe violencia psicológica.

Gráfico 97. Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)

Fuente: Elaborado por el autor

Un gran 81% afirma que no existe acoso laboral dentro de la institución.

Gráfico 98. Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) solo a título descriptivo



Fuente: Elaborado por el autor

Con el 37% de los trabajadores manifestaron que tienen información de la institución de como resuelven los conflictos entre trabajadores.

Gráfico 99. Exposición a discriminación (Ítem 20)



Fuente: Elaborado por el autor

El 63% afirmó que nunca o casi nunca han estado expuestos a discriminación dentro de la institución.

3.2 APLICACIÓN PRÁCTICA.

La evaluación que se llevó a cabo acerca de los factores de riesgos psicosociales dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Joya de los Sachas, a través del método FPSICO versión 3.1, donde tuvo finalidad de descubrir los riesgos más importantes que se hicieron presente en el área administrativa que se evaluó, como fin de mejorar las condiciones laborales y el bienestar físico y mental de todo los trabajadores expuestos.

Tabla 30.Plan de Acción.

Factores Psicosociales plan de acción			
Carga de trabajo	Organización de tareas para que no exista monotonía	Asignación de tareas específicas por tiempos	Mejorar las condiciones de trabajo.
Participación/ Supervisión	Mejorar la selección al momento de contratar al personal.	Informar adecuadamente sobre la elaboración de normas de trabajo.	Organizar las áreas de trabajo.

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por el autor

Tabla 31 . Mecanismo de acción para el factor de riesgo psicosocial: Carga de trabajo

PROPUESTA DE MECANISMO DE ACCIÓN PARA CARGA DE TRABAJO																	
Meta: CT 30% al 26% de riesgo elevado.																	
Lugar de aplicación: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón la Joya de los Sachas.																	
Actividad	Alcance	Detalle de actividad	Indicador	Medio de verificación	Presupuesto	Responsable	Cronograma 2018-2019										
							AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
Programa de pausas activas	Todo el personal administrativo	Ejecución de actividades y pausas activas a desarrollar	#pausas realizadas/#pausas planificadas	Videos y fotografías	\$ -	Técnico de SSO	■		■		■		■		■		■
Cantidad de trabajo	Todo el personal administrativo	Planteamiento de estructura organizacional	Profesiograma	Registro de cumplimiento	\$ -	Técnico de SSO			■		■		■				■
Programa de pasantías	Jefatura de Áreas	Contratación de pasantes para diferentes áreas de la institución	Vacantes para pasantías	Contratos	\$ 1.500	Técnico de SSO	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Organización en el trabajo	Todo el personal Administrativo	Capacitación sobre la organización del trabajo	#de actividades/#actividades planificadas	Actas de reunión.	\$ -	Técnico de SSO	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
COSTO TOTAL: \$ 1.500.00																	

Elaborado por el autor

Tabla 32 . Mecanismo de acción para el factor de riesgo psicosocial: Participación/Supervisión.

PROPUESTA DE MECANISMO DE ACCIÓN PARA PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN																		
Meta: P/S 44% al 37% de riesgo elevado.																		
Lugar de aplicación: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón la Joya de los Sachas.																		
Actividad	Alcance	Detalle de actividad	Indicador	Medio de verificación	Presupuesto	Responsable	Cronograma 2018-2019											
							AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL
Participación de los trabajadores	Todo el personal administrativo	Crear un programa de comunicación formal que permita la participación del personal	Uso del programa/actividades realizadas en la institución	Encuestas de satisfacción sobre programa de comunicación y participación	\$ 800	Técnico de SSO, Talento Humano y Marketing												
Delegación de tareas a los trabajadores	Todo el personal administrativo	Flexibilizar progresivamente de la supervisión y la responsabilidad individual	Planificación de las tareas	Registro de cumplimiento	\$ 250	Técnico de SSO y Talento Humano												
Procedimientos de comunicación	Todo el personal administrativo	Crear buzón de sugerencia para mejorar las condiciones de la institución.	#Sugerencia/sugerencias atendidas	Buzón de sugerencias.	\$ 200	Técnico de SSO y Administrador												
Participación de trabajo en equipo	Todo el personal Administrativo	Realizar actividades en equipo, integración entre miembros del área administrativa.	#de actividades/#presupuesto asignado para total actividades	Actas de reunión. Fotografías Registro de asistencia	\$ 4.100	Técnico de SSO y Administrador												
COSTO TOTAL: \$ 5.350																		

Elaborado por el autor

3.2.1 Propuesta de medidas preventivas

Realizando el análisis de la evaluación con los resultados obtenidos de las condiciones y factores psicosociales se puede llevar a cabo una propuesta de intervención para el área administrativa, ayudando a la motivación, toma de conciencia, actitudes, comunicación, capacidad de decisión, apoyo entre compañero e información. (INSHT, NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación, 1993)

La planificación que se llevara a cabo en las distintas áreas que se evaluó, mejoraran la prevención en reducir controlar los riesgos relevantes donde formen parte los medios humanos y materiales, para poder alcanzar los objetivos establecidos se tomara en cuenta los recursos económicos.

Es importante una vez identificado el riesgo poderlo combatir desde su origen, tomando en cuenta las causas de los niveles de riesgo psicosociales más relevantes, como reales y no los que puedan aparentar, de lo contrario no se podrá reflejar un buen resultado de la identificación presente. (INSHT, NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales, 2001)

Se establece una propuesta del INSHT destacado como el modelo de demanda, control y apoyo social donde se encuentra la actuación de tres ámbitos, los ejemplos de actuación propuesto por el INSHT en los tres aspectos a nivel psicosocial son los siguientes:

Tabla 33

Intervención sobre la demanda de trabajo

Intervención sobre las demandas de trabajo

Distribuir de una forma clara y precisa las tareas.

Establecer objetivos de trabajo claros.

Marcar prioridades en las tareas que se esté desarrollando.

Establecer la carga de trabajo considerando el número de trabajo y aspectos de la tarea.

Establecer la carga de trabajo considerando las capacidades de la persona y recursos de la empresa

Planificar y coordinar los trabajos teniendo en cuenta la posible llegada de trabajo extra o imprevisto.

Proporcionar el suficiente número de personas en los distintos lugares de trabajo.

Sustituir adecuadamente las ausencias del personal.

Establecer pautas que permitan una recuperación adecuada después de tareas muy exigentes.

Proporcionar el tiempo suficiente para desarrollar bien el trabajo

Establecer mecanismos que ayuden a la correcta distribución de tareas y el tiempo de entrega establecido.

Intervención sobre el control

Asegurar mecanismos de consulta en relación con las decisiones que afecten al área donde se trabaja.

Crear oportunidades para la autorrealización de sus actividades.

Proporcionar en todos los estatus de trabajo, oportunidades de aprender y usar habilidades nuevas.

Proporcionar la adecuada capacitación para que los trabajadores puedan asumir tareas y responsabilidades.

Proporcionar oportunidades de más desarrollo profesional como formación continua y específica.

Aplicar ampliación y diversificación entre tareas más o menos creativas.

Establecer siempre las tareas que incluyen la planificación de control y calidad.

Tabla 34 CONTINUACIÓN

Negociar con los trabajadores sistemas de rotación, ampliación de tareas en los puestos o tareas que estén generando problemas en las condiciones psicosociales.

Proporcionar los adecuados materiales de trabajo.

Evitar la excesiva acumulación de tareas en los puestos de trabajo.

Intervención sobre el apoyo social

Desarrollar la creación de grupos de consulta para diversos temas como cualquier cambio en el contenido o proceso de trabajo.

Promover el trabajo en equipo y la comunicación.

Tener en cuenta la relación que existe entre los equipos de trabajo.

Dar a conocer la formación e información específica sobre los equipos de trabajo.

Favorecer el trabajo en parejas cuando no sea posible en ampliación de tareas.

Establecer objetivos de equipo que favorezcan la colaboración entre compañeros.

Crear espacios en los tiempos de descanso abriendo temas de reflexión, compartimiento de dudas y poner en común experiencias laborales.

Dar a las reuniones de trabajo un espacio e importancia al igual que las otras actividades que se realizan dentro del horario de trabajo.

Establecer mecanismos de recompensa y reconocimiento del trabajo que se realice.

Brindar mecanismos de retroalimentación al trabajador sobre su desempeño.

Respalda las decisiones tomadas por los trabajadores en el desarrollo de sus actividades.

Informar a los trabajadores sobre sus obligaciones y asuntos de interés.

Proporcionar a los mandos intermedios formación en dirección y gestión personal.

Establecer medidas que impidan las conductas competitivas entre los trabajadores como la remuneración obtenida, acceso a la formación, información y número de tareas ejecutadas en la semana.

Fuente: NTP 604: Riesgo Psicosocial: El modelo Demanda-control-apoyo social II

Se dará a conocer a continuación las medidas preventivas de los factores de riesgos psicosociales para la carga de trabajo y Participación/Supervisión que fueron el objeto de estudio para esta evaluación dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Joya de los Sachas.

3.2.2 Carga Mental de Trabajo.

La carga mental del trabajo se determina a través del nivel de exigencia de la tarea que se realiza con la concentración, ritmo, condiciones ambientales y tipo de movilización de la persona, como consecuencia causar monotonía y fatiga. Mediante la evaluación que se realizó se pudo comprobar que el 30% de los trabajadores presentaba este factor de riesgo por ello es importante adoptar las siguientes medidas preventivas para poder disminuir este nivel de riesgo que existe en toda el área administrativa: Proponer comunicaciones afectivas.

Tabla 35. Medidas preventivas Carga Mental de Trabajo

Medidas preventivas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Facilitar y dirigir la atención necesaria para desempeñar el trabajo 2. Reducir o aumentar según lo requerido la carga informativa adaptándola a la información necesaria e importante para realizar la tarea. 3. Establecer medidas de apoyo para que el esfuerzo de atención y de memoria llegue hasta niveles más adecuados. 4. Rediseñar el puesto de trabajo adecuando espacios, iluminación, herramientas de trabajo, fuentes de ruido. 5. Reestablecer el tiempo de trabajo como es la jornada, horas extra de trabajo con el fin de permitir ciertas pausas a lo largo del día. Ya que la recuperación mental después del trabajo se consigue principalmente a través del descanso o distraendo la mente en otras actividades. <li style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6. Cambiar, adaptar o mejorar los instrumentos y equipos de trabajo para que contribuyan a la elaboración más rápida de sus actividades y que permita ayuda practica en la recopilación de información importante. 7. Reubicar el contenido del puesto con la finalidad de favorecer el movimiento mental y a su vez el corporal para recuperar al organismo de la inmovilidad y la tensión muscular. 8. Adaptar las condiciones de trabajo a las características de los trabajadores que desarrollaran sus actividades con el fin de que exista esa sensación de confort y no de estar sometido al trabajo. 9. Ordenar y distribuir adecuadamente la asignación de tareas de una manera eficaz entre los trabajadores evitando el esfuerzo continuo tanto físico como mentales durante toda la jornada laboral. 10. Fomentar la necesidad en nuevas tecnologías y equipos de trabajo más modernos con el fin de resolver las tareas de mayor grado de dificultad.

Fuente NTP 445: Carga mental de trabajo y 535 NTP: Carga mental de trabajo, factores.
Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.

3.2.3 Participación y Supervisión.

En cuanto a este factor de riesgo es muy importante establecer medidas preventivas o recomendaciones ya que según las encuestas realizadas el 44% de los trabajadores señalo que existe falta de participación y supervisión dentro del establecimiento ya que se vería afectado la relación entre colaboradores y disminución de producción por ello se dará las siguientes recomendaciones:

Tabla 36. Medidas preventivas Carga Mental de Trabajo

Medidas preventivas	
1.	Desarrollar la creación de grupos de consulta para diversos temas como cualquier cambio en materiales, equipos y procesos del trabajo.
2.	Asegurar mecanismos de consulta en relación con las decisiones que afecten al área donde se trabaja.
3.	Conversar y negociar con los trabajadores sistemas de rotación, ampliación de tareas en los puestos o tareas que estén generando problemas en las condiciones psicosociales.
4.	Respaldar las decisiones tomadas por los trabajadores en el desarrollo de sus actividades.
5.	Proporcionar a los mandos intermedios formación en dirección y gestión personal.
6.	Potenciar la participación de los trabajadores en los procesos de implantación, mantenimiento y la reorganización de áreas de trabajo.
7.	Revisar y analizar los mecanismos actuales existentes dentro de la empresa que permitan la participación de los trabajadores como puede ser hoja de sugerencias, paneles , reuniones periódicas, encuestas, entrevistas, etc.
8.	Dar a conocer a todos los colaboradores de la empresa el lanzamiento de nuevos productos o servicios y cambios que se realicen dentro de la dirección ya sea cambios de supervisor y la incorporación de nuevos colaboradores.
9.	Realizar progresivamente la supervisión promoviendo la delegación en ciertos trabajadores y la responsabilidad individual, en lo necesario que sea posible por criterios de seguridad.

Fuente: NTP 604: Riesgo Psicosocial: El modelo demanda control apoyo social (II)

Elaborado por: Instituto nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Como finalidad hay que tomar en cuenta la evaluación y control regular de las debidas acciones preventivas, con ello se comprobara que se consiga las debidas acciones correctivas que permitan ayudar a disminuir el nivel de riesgo existente. (INSHT, NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación, 1993)

Por lo tanto si se pone en práctica las decisiones, actuaciones a implementar y con su debido seguimiento se comprobara si se logró mejorar lo deseado con la debida disminución de factores de riesgo de trabajo.

CAPITULO IV

4.1 DISCUSIÓN

4.2 CONCLUSIONES

- Se identificó y evaluó con el método F-Psico a los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón la Joya de los Sachas, el 30% de los trabajadores tienen carga de trabajo que representa un riesgo muy elevado, debido a los requerimientos físicos de las tareas que se efectúan dentro del área administrativa.
- Se evaluó con el método F-PSICO a los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón la Joya de los Sachas, el 44% de los trabajadores tienen participación/supervisión que representa un riesgo muy elevado.
- Se realizó un mecanismo de acción para contrarrestar los efectos de los factores psicosociales como carga de trabajo y participación/supervisión.
- Se propusieron medidas de prevención en los factores identificados del método F-Psico versión 3.1

4.3 RECOMENDACIONES.

- Informar a la institución sobre los factores carga de trabajo y participación/supervisión para poder tener una mayor autonomía y que exista confort al momento de realizar sus tareas.
- Plantear los tiempos de asignación de tareas adecuadas en función de grado de dificultad.
- Organizar adecuadamente las áreas de trabajo con el personal necesario para poder minimizar el factor carga de trabajo.
- Realizar medidas preventivas para mejorar las condiciones de trabajo.
- Realizar programas de participación con los trabajadores superiores de dicha institución.
- Mejorar la participación de los trabajadores en la institución.

4.4 MATERIALES DE REFERENCIA.

- Alvarez, F. (2013). *Salud Ocupacional*. Bogotá: ECOE.
- Alvarez, F. (2013). *Salud Ocupacional*. Bogotá: ECOE.
- Blakman, T. (2014). *Cómo afectan los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los conductores de la empresa de transporte Mamut Andino*. Guayaquil: UDG.
- Bosqued, M. (2014). *Cómo combatir el estrés y la ansiedad en el ámbito Laboral*. España: Paidós Ibérica S.A.
- Cacivio, R. (2016). *Factores de riesgo psicosocial en contextos laborales de extensionistas agropecuarios de la Argentina*. Buenos Aires: UDA.
- Cortéz, J. (2013). *Factores Psicosociales: Clasificación, Metodología, y Evaluación*. Madrid: Tébar.
- Cusí, J., Boada, G., & Ficapal, P. (2012). *Salud y Trabajo: Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales*. Barcelona: UOC.
- Frutos, R. (2014). *Salud Laboral*. Barcelona: Masson.
- Gascón, S., & Martínez, J. (2013). *Evaluación e intervención de Los Riesgos Psicosociales*. Madrid: Pearsons.
- IESS. (2016). *Resolución CD 513. Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo*. Quito: IESS.
- INSHT. (1993). NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación. 6.
- INSHT. (1993). NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación. 6.
- INSHT. (2001). NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo. 8.
- INSHT. (2001). NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales. 8.
- INSHT. (2012). Factores psicosociales: metodología de evaluación. *NTP 926*, 1-6.
- INSHT. (2012). Factores psicosociales: metodología de evaluación. *NTP 926*, 1-6.

INSHT. (2012). *NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Madrid:

INSHT.

INSHT. (2012). NTP, 926. Factores psicosociales: metodología de evaluación.

INSHT. (2016). *NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Madrid:

INSHT.

Palomo, G., Carrasco, J., Bastías, Á., Méndez, M., & Jiménez, A. (2015). *Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile*. Santiago de Chile: UDCH.

Rubio, M. (2013). *Análisis de los Riesgos Psicosociales*. España: CEP, S.L.

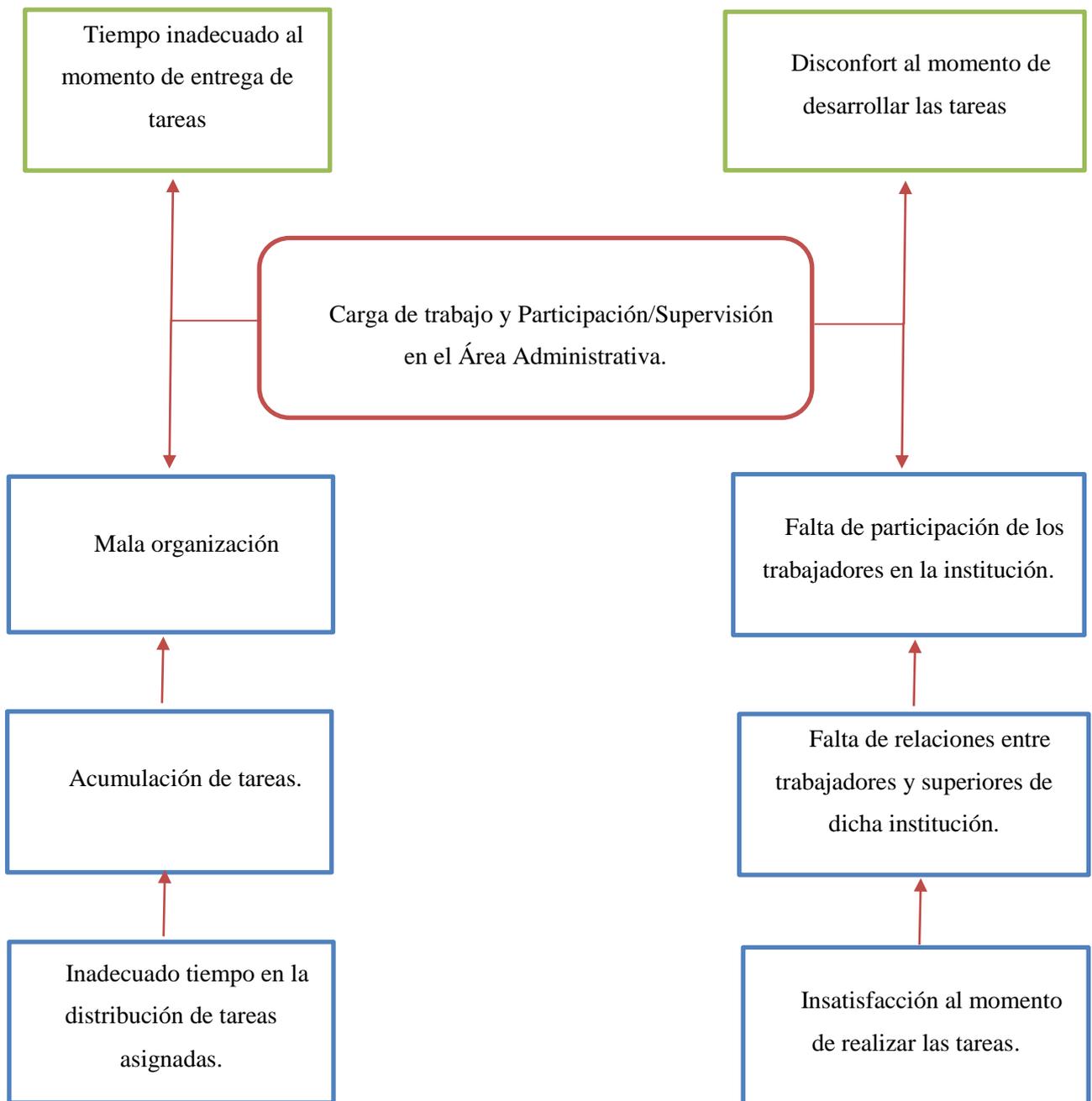
Sauter, S., Murphy, L., & Hurrell, J. (2012). *Factores Psicosociales y de Organización*.

España: D-INSHT.

MATERIALES DE REFERENCIA.

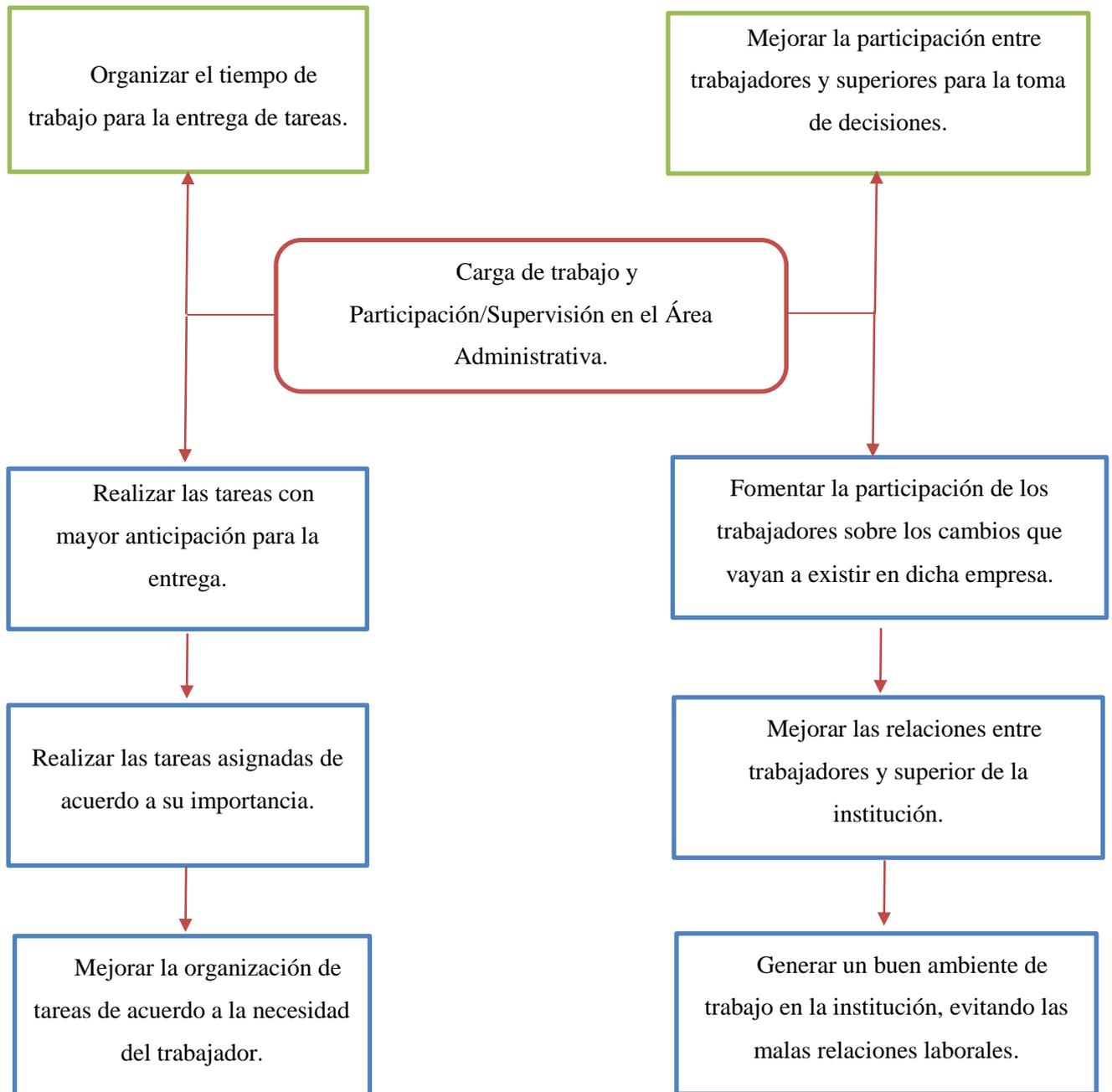
Anexo A.

Árbol de problema.



Anexo B.

Árbol de Objetivos.



Anexo C.

CUESTIONARIO F-PSICO VERSION 3.1 (INSHT).



CUESTIONARIO DE EVALUACION 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.

1. ¿Trabajas los sábados?

- Siempre o casi siempre **1**
- A menudo **2**
- A veces **3**
- Nunca o casi nunca **4**

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

- Siempre o casi siempre **1**
- A menudo **2**
- A veces **3**
- Nunca o casi nunca **4**

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

- Siempre o casi siempre **1**
- A menudo **2**
- A veces **3**
- Nunca o casi nunca **4**

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

- Siempre o casi siempre **1**
- A menudo **2**
- A veces **3**
- Nunca o casi nunca **4**

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

- Siempre o casi siempre **1**
- A menudo **2**
- A veces **3**
- Nunca o casi nunca **4**

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

- Siempre o casi siempre **1**
- A menudo **2**
- A veces **3**
- Nunca o casi nunca **4**

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

- Siempre o casi siempre **1**
- A menudo **2**

A veces 3
 Nunca o casi nunca 4

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

Siempre o casi siempre 1
 A menudo 2
 A veces 3
 Nunca o casi nunca 4

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

Siempre o casi siempre 1
 A menudo 2
 A veces 3
 Nunca o casi nunca 4

9. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

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

		1	2	3	4
Lo que debes hacer (actividades y tareas a Realizar)	<input type="checkbox"/>				
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	<input type="checkbox"/>				
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)	<input type="checkbox"/>				
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	<input type="checkbox"/>				
La cantidad de trabajo que tienes que realizar	<input type="checkbox"/>				
La calidad del trabajo que realizas	<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	<input type="checkbox"/>			

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

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

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

no hay información 1	insuficiente 2	es adecuada 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 1	clara 2	poco clara 3	nada clara 4
----------------	------------	-----------------	-----------------

Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)

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

Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)

La cantidad de trabajo que se espera que hagas

La calidad de trabajo que se espera que hagas

El tiempo asignado para realizar el trabajo

La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)

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

siempre o casi siempre 1	a menudo 2	a veces 3	nunca o casi nunca 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 o casi siempre 1	a menudo 2	a veces 3	nunca o casi nunca 4	no tengo, no hay otras personas 5
Tus jefes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otras personas que trabajan en la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

- Buenas 1
- Regulares 2
- Malas 3
- No tengo compañeros 4

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

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

	raras veces 1	con frecuencia 2	constante mente 3	no existen 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 2
- Una solución al problema
- 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 o casi 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 o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4

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

- Muy alta 1
- Alta 2
- Media 3
- Baja 4
- Muy baja 5

23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:

Siempre o casi siempre 1
A menudo 2
A veces 3
Nunca o casi nunca 4

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

Siempre o casi siempre 1
A menudo 2
A veces 3
Nunca o casi nunca 4

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

Siempre o casi siempre 1
A menudo 2
A veces 3
Nunca o casi nunca 4

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

Excesiva 1
Elevada 2
Adecuada 3
Escasa 4
Muy escasa 5

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

Siempre o casi siempre 1
A menudo 2
A veces 3
Nunca o casi nunca 4

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

Siempre o casi siempre 1
A menudo 2
A veces 3
Nunca o casi nunca 4

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

Siempre o casi siempre 1
A menudo 2
A veces 3
Nunca o casi nunca 4

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

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4

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

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4

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

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4

33. En qué medida tu trabajo requiere:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Mucho 1
- Bastante 2
- Poco 3
- Nada 4

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

- No es muy importante 1
- Es importante 2
- Es muy importante 3
- No lo sé 4

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

siempre o casi siempre 1	a menudo 2	a veces 3	nunca o casi nunca 4	no tengo, no trato 5
-----------------------------	---------------	--------------	-------------------------	-------------------------

Tus superiores

Tus compañeros de trabajo

El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)

Tu familia y tus amistades

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

- Adecuadamente 1
- Regular 2
- Insuficientemente 3
- No existe posibilidad de desarrollo profesional 4

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

- Muy adecuada 1
- Suficiente 2
- Insuficiente en algunos casos 3
- Totalmente insuficiente 4

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

Muy adecuada 1

Suficiente 2

Insuficiente en algunos casos 3

Totalmente insuficiente 4

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

Muy satisfecho 1

Satisfecho 2

Insatisfecho 3

Muy insatisfecho 4
