

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

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

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN
LOS CONDUCTORES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DEL
ECUADOR, 2018”**

Realizado por:

DIANA JACQUELINE CORDERO ESPINOSA

Director del proyecto:

JUAN CARLOS FLORES DÍAZ

Como requisito para la obtención del título de:

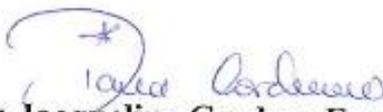
INGENIERÍA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Quito, 07 de febrero de 2019

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, DIANA JACQUELINE CORDERO ESPINOSA con cédula de identidad # 171463489-4, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y que ha consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

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


Diana Jacqueline Cordero Espinosa

C.C.: 171463489-4

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado:

**“EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN
LOS CONDUCTORES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DEL
ECUADOR, 2018”**

Realizado por:

DIANA JACQUELINE CORDERO ESPINOSA

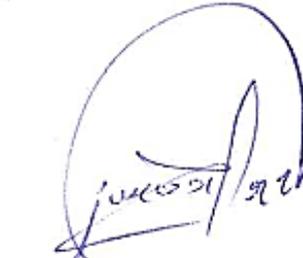
Como requisito para la obtención del título de:

INGENIERÍA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Ha sido dirigido por el profesor:

JUAN CARLOS FLORES DÍAZ

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor.



Juan Carlos Flores

DIRECTOR

DECLARATORIA PROFESORES INFORMANTES

Los Profesores Informantes:

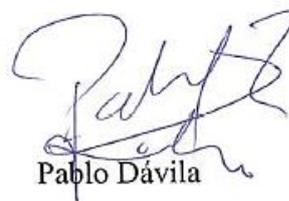
MARCELO RUSSO

PABLO DÁVILA

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



Marcelo Russo



Pablo Dávila

DEDICATORIA

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a mis padres, por su apoyo incondicional, sus bendiciones diarias, su amor, y por haberme enseñado a salir adelante y ser una mujer triunfadora.

Se lo dedico a mis dos hermosos hijos Emilie y Leito, su apoyo, sus sonrisas, sus detalles y el amor que me brindan día a día, consiguieron que cumpla este nuevo escalón en nuestras vidas. A mis hermanos Andy y Sebas gracias por su apoyo incondicional, amor y dedicación con mi pequeñitos, gracias familia por todo lo que son en mi vida, como un pilar muy importante para convertirme en una profesional.

AGRADECIMIENTO

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios y a la Virgencita por guiarme y cuidarme en el camino para poder alcanzar este logro, que no es más que hacer realidad una parte de mis sueños, y el inicio del cumplimiento de muchos más.

Agradezco a mi Madre Adriana Espinosa, quien, con su ejemplo de madre trabajadora, supo guiarme por el camino de la responsabilidad y esfuerzo. A mi Padre Marcelo Cordero por ser el ejemplo de perseverancia, quien supo apoyarme y alentarme día a día.

A mi profesor guía y a los docentes de la UISEK por cada aporte brindado y por ayudarme a culminar con éxito mi trabajo de titulación.

Índice General

PRELIMINARES

DECLARACION JURAMENTADA	III
DECLARATORIA DEL DIRECTOR	IV
DECLARATORIA PROFESORES INFORMANTES	V
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VII
INDICE GENERAL.....	VIII
INDICE DE TABLAS.....	X
INDICE DE ILUSTRACIONES.....	X
RESUMEN.....	XI

CAPÍTULO I..... 12

1.1 El problema de Investigación.	12
1.1.1 Planteamiento del problema.....	12
1.1.2 Objetivo General.....	3
1.1.3 Objetivos Específicos.....	3
1.1.4 Justificación.	3
1.2 Marco Teórico.	4
1.2.1 Salud ocupacional.	4
1.2.2 Normativa Legal.	4
1.2.3 Riesgo Laboral	5
1.2.3.1 Tipos de riesgo laboral.....	6
1.2.3.2 Tipos de riesgo laboral por factores técnicos y humanos	6
1.2.3.3 Tipos de riesgo laboral según los agentes que lo ocasionan.....	7
1.2.4 Factores de riesgo psicosocial.....	7
1.2.5 Tipos de factores de riesgo psicosocial y agentes que influyen en ellos.	8
1.2.6 Riesgo psicosocial.....	9
1.2.7 Tipos de riesgos psicosociales.	10
1.2.8 Efectos de los Riesgos Psicosociales.	14

1.2.9	Método F-Psico 3.1.....	14
1.2.9.1	Contenido del F-Psico 3.1.....	15
1.2.9.2	Factores de riesgo que evalúa el método F-Psico 3.1	15
CAPÍTULO II.....		17
2.1	Nivel de estudio.....	17
2.2	Modalidad de la Investigación.....	18
2.3	Método.....	18
2.4	Población	19
2.5	Selección de instrumentos de investigación.	19
CAPÍTULO III		22
3.1	Presentación y análisis de resultados.....	22
3.1.1	Población total evaluada.	22
3.1.2	Factores de Riesgos Psicosociales que evalúa el F-Psico 3.1.....	23
3.1.3	Variables del estudio F-Psico 3.1.....	23
3.1.4	Rangos de Intervención.....	27
CAPÍTULO IV		40
4.1	Conclusiones.....	40
4.2	Recomendaciones.	41
BIBLIOGRAFIA		42
ANEXOS.		44
	Anexo 1: Plan de intervención 1.	44
	Anexo 1: Plan de intervención 2.....	45
	Anexo 2: Ilustración del formato impreso de evaluación F-Psico 3.1	46

Índice de Tablas

Tabla 1 Tipos de riesgos laboral según los agentes que lo ocasionan.....	7
Tabla 2 Tipos de factores de riesgo psicosocial y agentes que influyen en ellos.	8
Tabla 3 Tipos de factores de riesgo psicosocial y agentes que influyen en ellos.	14
Tabla 4 Población de la Institución Publica evaluada.....	19
Tabla 5 Población de la Institución Publica evaluada.....	22
Tabla 6 Rangos de Intervención.....	28
Tabla 7 Resultados totales de los Conductores de una Institución Pública.	28
Tabla 8 Resultados Tiempo de trabajo.	31
Tabla 9 Resultados Autonomía.	32
Tabla 10 Resultados Carga de Trabajo.	33
Tabla 11 Resultados Demandas Psicológicas.	34
Tabla 12 Resultados Variedad / Contenido de Trabajo.....	35
Tabla 13 Resultados Participación / Supervisión.....	36
Tabla 14 Resultados Interés por el trabajador / Compensación.	37
Tabla 15 Resultados Desempeño de rol.	38
Tabla 16 Resultados Relaciones y apoyo social.....	39

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Factores de riesgo que evalúa el método F-Psico 3.1.	16
Ilustración 2 Perfil valorativo del método F-Psico 3.1.....	21
Ilustración 3 Fiabilidad del método F-Psico 3.1.	21
Ilustración 4 Factores Psicosociales del método F-Psico 3.1.....	23
Ilustración 5 Resultados totales de los Conductores de una Institución Pública.	29

Resumen

En el presente proyecto de investigación se desarrolló en base a una evaluación sobre los factores de riesgos psicosociales a los conductores de una institución pública por medio del método F-Psico 3.1, con el fin de proponer medidas de mejora de los factores de riesgos detectados. La investigación propuesta se cimienta en el nulo conocimiento del estado actual del personal automovilista de la institución frente a los riesgos que podrían estar afectando el desempeño de los trabajadores, y de la misma manera la responsabilidad institucional que estimula la gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional de sus recursos humanos. La metodología utilizada combino la evaluación por medio del instrumento F-Psico3.1, dado que dicho cuestionario permite la exploración minuciosa de los datos obtenidos y a su vez, el diagnóstico grupal y por áreas de la población encuestada. Solventadas las fases descritas su pudo dar parte al desarrollar las medidas de prevención de riesgos psicosociales. En los resultados obtenidos se dio una marcada presencia de los factores “Participación/Supervisión (PS)” y “Relación y Apoyo Social (RAS)” en la población evaluada de la Institución pública. La detección de factores de riesgos psicosociales en los conductores pudo comprobar la relación entre los indicios de la presencia de factores de riesgos descritos bibliográficamente.

Palabras claves: Factor de riesgo, prevención, salud ocupacional, F-Psico.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 El problema de Investigación.

Los riesgos psicosociales son fenómenos que nacen y se desarrollan en el entorno laboral de cualquier organización independientemente de las actividades que se realice. La complejidad de este tipo de fenómenos yace en la relación intrínseca entre las funciones del empleado, el entorno personal y laboral, y las aptitudes desarrolladas a nivel profesional. Cabe mencionar que los riesgos psicosociales son una de las principales causas para desequilibrar tanto al factor humano como a toda la organización.

1.1.1 Planteamiento del problema.

Las entidades públicas son organizaciones gubernamentales que enfocan la atención rápida y oportuna a sus usuarios direccionando sus actividades a protocolos propios y estructurados por los órganos de reglamentación de servicios gubernamentales. De esta forma, las estructuras de regulación a estas entidades son las mismas que actúan indirectamente como una camisa de fuerza al tratarse de mejorar los servicios o implementar algún programa de prevención para sus trabajadores.

Los trabajos realizados en la temática referente a estos fenómenos organizacionales han sido delimitados a la recolección de datos sociodemográficos muy generales, o descripciones

conceptuales de la problemática que sustancialmente no han dado una pauta real para abordar la problemática de raíz. (Moreno Jiménez, 2000)

Por otra parte; existen organismos de control constitucional como el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo en donde menciona la implementación de planes y programas de prevención de riesgos laborales en favor de los trabajadores de cualquier tipo de organización. (Ecuador Leyes y Decretos, 2005).

En el contexto de la problemática, los riesgos psicosociales son las consecuencias o los síntomas detectados a nivel organizacional (bullying, Burn out, estrés, alcoholismo, etc.) pero previamente lo que se busca identificar son los factores de riesgo psicosocial que son el génesis de la problemática y la razón para la cual se debe instaurar un plan de trabajo enfocado en regular los puntos críticos de sus empleados (Gil-Monte, 2009).

La propuesta del proyecto de investigación intenta en primera instancia conocer el estado actual en el que se encuentran los transportistas de una entidad pública por medio del método F-Psico que mide los factores de riesgo psicosocial. Tras la exposición de todos estos argumentos, antecedemos la necesidad de análisis de la situación real de los transportistas de esta entidad pública así como el diseño de un instrumento que logre controlar y optimizar las actividades laborales de sus colaboradores.

1.1.2 Objetivo General.

Evaluar los factores de riesgo psicosocial de los conductores de una Institución Pública del Ecuador, 2018, mediante el método F-Psico 3.1, para proponer medidas de mejora de los mismos.

1.1.3 Objetivos Específicos.

- Identificar los factores de riesgo psicosocial de los conductores de la institución pública.
- Proponer un plan de intervención de mejoras de los riesgos psicosociales en los conductores de la institución pública

1.1.4 Justificación.

El presente trabajo de investigación se sustenta en la insuficiente información del estado actual de los conductores de la Institución Pública frente a los factores de riesgo psicosocial que puede estar siendo afectados. Cabe mencionar que dichos factores son los que más adelante se convertirán en riesgos psicosociales afectando en mayor proporción tanto al trabajador como al resto de la organización en donde desempeña sus labores.

De igual manera, dicha necesidad se fundamenta en posturas teóricas que mencionan que el estrés laboral se encuentra intrínsecamente relacionado con problemas como la comunicación no efectiva, ausentismo, mal desempeño laboral, conflictos en los roles asignados etc., que pueden ser consecuencia de estrés laboral o demás riesgos psicosociales afectando sistemáticamente desde el trabajador a la organización en general.

1.2 Marco Teórico.

1.2.1 Salud ocupacional.

La Salud Ocupacional se define como un conjunto de acciones direccionadas a la evaluación, diagnóstico temprano, prevención de accidentes laborales, acciones correctivas y planes de contingencia en favor de los trabajadores y derivadas generalmente de las actividades laborales desempeñadas en una organización (Álvarez Heredia, 2012).

1.2.2 Normativa Legal.

La Normativa Legal ha sido el medio por el cual los organismos de control han planificado actividades direccionadas al mejoramiento y bienestar del factor humano. Cabe mencionar que en la actualidad existe un sinnúmero de programas de prevención y acuerdos tanto nacionales e internacionales que garanticen el bienestar tanto de las instituciones como de los trabajadores.

En contexto, el Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales menciona

En todas las institución e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto (pág. 7).

Por otra parte, el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo indica que

En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices

sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y institucional (pág. 12).

En conclusión, la Normativa Legal estima necesaria la creación de sistemas de evaluación, análisis e intervención de riesgos en toda institución sean de naturaleza estatal o privada, cuyo objetivo principal es la prevención y erradicación de cualquier riesgo laboral que pueda comprometer la salud ocupacional de los trabajadores.

1.2.3 Riesgo Laboral.

Según, la Comunidad Andina (2005) describe al riesgo laboral como la “Probabilidad de que la exposición a un factor ambiental peligroso en el trabajo cause enfermedad o lesión” (pág. 5).

Según lo señalado, el riesgo laboral puede ser un acontecimiento provocado por un agente relacionado directamente con las funciones de un trabajo en específico, el ambiente en donde se desarrolla la actividad, o una condición específica que tiene como consecuencia una enfermedad o lesión del trabajador.

Moreno Jiménez Bernardo (2000), expone que los riesgos laborales se encuentran determinados por “la probabilidad de la aparición y la gravedad de los efectos de la salud”. Estos dos elementos son los que referirán el tipo de riesgo al que se encuentra expuesta una persona.

Estas representaciones deducen que los riesgos laborales se encuentran implícitamente direccionados por las funciones laborales de un puesto de trabajo, sea cual sea la naturaleza de la misma, y que estas se encuentran en el curso natural de las actividades de los trabajadores.

De este modo, la salud ocupacional toma forma activa en las actividades de toda organización direccionada en favor de corregir los fenómenos que puedan desarrollarse.

1.2.3.1 Tipos de riesgo laboral.

La tipología de Riesgos Laborales se encuentra definida y dividida según las necesidades de evaluación o conocimiento puntual del tema. Una de ellas reconoce a los factores técnicos y humanos (riesgos objetivos y riesgos subjetivos). Otra se encuentra regida por la responsabilidad que adquieren el trabajador como la institución el momento de contraer una relación laboral.

1.2.3.2 Tipos de riesgo laboral por factores técnicos y humanos

Para nuestra investigación hemos citado la clasificación de los tipos de riesgo laboral desplegada por Fernandez Zapico, Florentino (2010), la misma que formula evidencias a partir de los factores técnicos y humanos que son las siguientes:

- a) Riesgos provocados por agentes mecánicos.
- b) Riesgos provocados por agentes físicos.
- c) Riesgos provocados por agentes químicos.
- d) Riesgos provocados por agentes biológicos.

- e) Riesgos provocados por la carga de trabajo.
- f) Riesgos provocados por agentes psicológicos y sociales.

1.2.3.3 Tipos de riesgo laboral según los agentes que lo ocasionan.

La clasificación de los riesgos por los agentes que lo ocasionan o los detonantes que los desencadenan se estiman en la siguiente matriz.

Tabla 1 Tipos de riesgos laboral según los agentes que lo ocasionan.

TIPO DE RIESGO	AGENTES QUE LO OCASIONAN
Riesgo Mecánico	Espacios de trabajo, maquinas, herramientas, espacio, dimensiones del área de trabajo, ventanas, escaleras, atrapamiento.
Riesgo Físico	Ruido, vibraciones, radiaciones, iluminación, calor/frío, electricidad, incendios/explosiones.
Riesgo Químico	Gases, vapores, aerosoles, nieblas.
Riesgo Biológico	Bacterias, protozoos, virus, hongos, gusanos/parásitos.
Riesgo por Carga de Trabajo	Cantidad de trabajo ya sea físico o mental.
Riesgo Psicosociales	Agentes asociados a la naturaleza de la institución, discriminación, remuneración, acoso, estrés.

Fuente: Manual para la formación del auditor en prevención de riesgos laborales.

Autor: Fernández, Iglesias, Llana, & Fernández (2010).

1.2.4 Factores de riesgo psicosocial.

Según Moreno (2000), los Factores de Riesgo Psicosocial Laboral refieren un peligro inminente para el empleado, replicando la consecuencia de factores estresores que se encuentra expuesta una persona en su puesto de trabajo.

La Organización Internacional del Trabajo define a los Factores de Riesgo Psicosocial,

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (pág. 12).

En conclusión, la OIT (Organización Internacional del Trabajo) expone que la interacción de múltiples condiciones en la organización y el trabajo darán como resultado alguna afección integralmente en el empleado.

1.2.5 Tipos de factores de riesgo psicosocial y agentes que influyen en ellos.

En la tipología citada de Moreno, Hernandez (2013) a Cox y Griffiths (1996), “cada una de las categorías principales puede dar lugar a diferentes factores psicosociales de riesgo” las mismas que se puntualizan a continuación:

Tabla 2 Tipos de factores de riesgo psicosocial y agentes que influyen en ellos.

FACTORES DE ESTRÉS PSICOSOCIAL	
Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa con la gente.
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción social.
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales.
Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias áreas o de acuerdo en los objetivos organizacionales.

Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales, falta de apoyo social.
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas.
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional, baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual, bajo valor social del trabajo.
Relación Trabajo-Familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia, escaso apoyo familiar, problemas duales de carrera.
Seguridad Contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, insuficiente remuneración.

Fuente: Salud laboral. Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral.

Autor: Moreno (2013).

1.2.6 Riesgo psicosocial.

Los riesgos psicosociales según Moreno Jiménez, Bernardo (2010), son calificados como aquellas contextos, elementos, o secuelas a las cuales se encuentra sometido un trabajador en el curso normal de sus actividades laborales, que pueden tener un alto grado de posibilidad de afección generalizada a la salud del empleado. A diferencia de los factores psicosociales, éstos no representan a condiciones de la organización sino a más bien a las consecuencias que conllevan la constante interacción con estos factores.

Moreno Jiménez Bernardo cita a (Who, 1990) en donde asevera que,

Los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales. En este sentido los hechos, situaciones o contextos que se propongan como riesgos psicosociales laborales tienen que tener una clara probabilidad de dañar a la salud física, social o mental del trabajador. (pág. 17).

En síntesis, los riesgos psicosociales son consecuentes a la exposición de los factores de riesgo psicosocial. Estos riesgos no serán percibidos en un marco generalizado de cada individuo puesto que el nivel de tolerancia o recursos de afrontamiento difieren de individuo a individuo.

1.2.7 Tipos de riesgos psicosociales.

La tipología sobre los Riesgos Psicosociales se clasifica según las descripciones bibliográficas de los autores que abordan el tema y se los reagrupa según la necesidad y objetivos de estudio. Entre algunos autores podemos mencionar a la clasificación que realiza el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) o la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA).

De entre los autores encontrados se ha decidido citar la descripción realizada por Bernardo Moreno, puesto que dicho autor es el colaborador directo para la creación del documento “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas”, el mismo documento que fundamenta y respalda la consolidación del instrumento F-Psico del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), el mismo que será el método de evaluación posterior a la población descrita, dando así una mayor contundencia al trabajo investigativo.

A continuación se detalla la descripción del autor anteriormente mencionado.

a) Estrés.

El autor Moreno Bernardo (2010), cita la definición de la comisión Europea de estrés laboral como

un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos (pág. 22)

Según el la descripción anterior indica que este riesgo puede desarrollar sus afecciones en planos como el biológico, psíquico, emocional y social generando desequilibrios como resultado de los pocas herramientas para contrarrestar a los agentes estresores que generan el malestar.

b) Violencia.

Moreno (2010) evoca la significación de la violencia en el trabajo de le OIT (2003) en donde refiere a “toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo.” (págs. 26-27).

Este concepto resulta una generalidad basada en contextos universales como los derechos humanos y del trabajador, descartando de esta manera posiciones ambiguas como la cultural u organizacional que arbitrariamente pueden estar arremetiendo los derechos mencionados anteriormente.

c) Acoso laboral (Mobbing).

El acoso laboral también llamado por su término al inglés como “Mobbing” es una manera expresa de la violencia laboral utilizando representaciones etéreas como la provocación, descalificación, y persecución produciendo al individuo en el margen de tiempo a una baja autoestima. Moreno Bernardo (2010, pág. 31).

d) Acoso sexual.

Moreno Bernardo (2010) señala que

se considera acoso sexual en el trabajo toda conducta de naturaleza sexual desarrollada en el ámbito de organización y dirección de una institución o en relación, o como consecuencia de una relación de trabajo, realizado por un sujeto que sabe o debe saber que es ofensiva y no deseada por la víctima, determinando una situación que afecta al empleo y a las condiciones de trabajo y/o creando un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o humillante. (págs. 35-36)

De esta manera, se considera como acoso sexual a todo acto verbal o físico con connotación sexual que no sea consentido por la persona afectada dentro de un espacio laboral u organizacional. El carácter sexual de los actos mencionados anteriormente lo diferencia de lo que sería la violencia o acoso laboral.

e) Inseguridad contractual.

Para Moreno Bernardo (2010), la inseguridad contractual se refiere como “una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera” (pág. 39)

Según la referencia del autor este tipo de riesgo se relaciona directamente con los índices de alta rotación de personal que existe en las organizaciones, en entornos económicos inestables (a nivel de países), o en entornos donde la demanda laboral de la población sea muy alta.

f) Desgaste Profesional (Burn out).

Moreno Bernardo (2010), expone que “el desgaste profesional consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales” (pág. 42)

Por tal motivo, el desgaste profesional es entendido como resultado del estrés laboral no tratado a tiempo que en definitiva va degradando las habilidades emocionales y laborales del individuo (motivación laboral generalizada).

g) Conflicto familia/trabajo.

El riesgo laboral conflicto “familia/trabajo” centra su atención en los roles de interrelación conflictiva del entorno laboral frente al familiar. Tal relación explica que la persona al tener que desenvolverse en estos dos ambientes puede producir un desbalance en cualquier momento dándose así fenómenos beligerantes entre sí. Moreno Bernardo (págs. 45-46).

h) Trabajo emocional.

El Trabajo Emocional para Moreno Bernardo (2010), “implica el control de las emociones de uno mismo para influir en las emociones de su cliente, con el objetivo de ser eficaz en su trabajo” (pág. 48).

Esta concepción emplaza al trabajador a la disociación de sus estados afectivo/emocionales frente a un servicio objetivo para sus usuarios. Esta configuración contrapone la naturaleza humana, ya que es sobreentendido que los estados descritos anteriormente forman parte del

individuo independientemente de la voluntad personal o del trabajo que se realice. De aquí, que el riesgo laboral converge en un desajuste interno producto del “Trabajo emocional”.

1.2.8 Efectos de los Riesgos Psicosociales.

La evidencia de los Riesgos Psicosociales puede dar una notoriedad disímil en la salud de los individuos los mismos que representamos en el siguiente cuadro de un estudio Europeo.

Tabla 3 Tipos de factores de riesgo psicosocial y agentes que influyen en ellos.

CONSECUENCIAS Y EFECTOS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES	
CONSECUENCIAS	EFECTOS
Problemas relacionados con la salud	Salud Física Salud Mental Consumo de Sustancias Trastornos Psicosomáticos
Actitudes ante la institución	Satisfacción laboral Implicación laboral Conductas contraproducentes
Tiempos de trabajo	Rotación de personal Bajas laborales Duración de las bajas
Costes económicos	Accidentes de trabajo Pérdida de materiales Rendimiento Productividad

Fuente: Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.

Autor: Moreno (2010).

1.2.9 Método F-Psico 3.1.

El método F-Psico es un sistema manejado en el instrumento de evaluación del mismo nombre F-Psico 3.1. Éste instrumento habilita la caracterización y valoración de los factores

de riesgos psicosociales que se hayan desarrollado en un medio ambiente organizacional o laboral, sea cual sea su naturaleza. Dicho instrumento fue instituido por el Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo (INSHT) y posibilita la evaluación ya sea por medio de un software de acceso gratuito así como por archivo físico, según sea la necesidad del evaluador (2010).

1.2.9.1 Contenido del F-Psico 3.1.

El instrumento F-Psico 3.1 consta de 44 preguntas (algunas de ellas con varios literales), dando un total de 89 agregados, los mismas que derivan en información específica sobre los 9 factores de riesgo existentes dentro del entorno o población que se haya evaluado

1.2.9.2 Factores de riesgo que evalúa el método F-Psico 3.1

El instrumento F-Psico 3.1 evalúa 9 factores de riesgo psicosocial que resultan de una composición de preguntas asociadas a las actividades laborales de los trabajadores. En la siguiente ilustración se da una descripción de los factores de riesgo tanto así como su referencia.

Ilustración 1 Factores de riesgo que evalúa el método F-Psico 3.1.

FACTORES DEL FPSICO	(TT) Tiempo de trabajo	Referentes a aspectos como la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana. Evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, cantidad/calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.
	(AU) Autonomía	Aspectos referentes a la capacidad y posibilidad individual para gestionar y tomar decisiones en la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. Se divide en 2 bloques: Autonomía temporal (gestión del tiempo referente a descansos, ritmo alternancia de las actividades; y Autonomía decisional (gestión del tiempo referente a descansos, ritmo alternancia de las actividades).
	(CT) Carga de trabajo	Se entiende como el nivel de demanda de la actividad laboral, 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. Se valora a través de los siguientes parámetros: Presión de tiempos (valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales.), Esfuerzo de atención (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), y Cantidad y dificultad de la tarea (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).
	(DP) Demandas psicológicas	Se refiere a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Estas demandas se dividen de la siguiente manera: Exigencias cognitivas (dividida según el grado de movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas) y Exigencias emocionales (situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir).
	(VC) Variedad / contenido	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.
	(PS) Participación / Supervisión	Recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo: el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo, y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.
	(ITC) Interés por el trabajador / Compensación	Referencia el grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal 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.
	(DR) Desempeño de rol	Considera los problemas que pueden derivarse de la de noción de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende 3 aspectos fundamentales como: Claridad de rol (definición de funciones y responsabilidades, Conflicto de rol (demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador) y Sobrecarga de rol (referente a la asignación de cometidos y responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto de trabajo).
	(RAS) Relaciones y apoyo social	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. 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.

Fuente: Factores psicosociales: metodología de evaluación. NTP 926.

Autor: Pérez (2010)

CAPÍTULO II

MÉTODOS

2.1 Nivel de estudio.

El nivel de estudio descriptivo nos proporcionó la posibilidad de trabajar en dos frentes de vital importancia ya que por un lado pudimos describir los factores de riesgo psicosocial y a través de estos ir dando una forma causal de los efectos que se manifestaba en los trabajadores de la Institución Pública.; de esta manera los hemos relacionado con las derivaciones a las que se ha visto expuesta la población (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

Alcance Descriptivo.- El alcance descriptivo nos permitió contextualizar el entorno de los factores de riesgo psicosocial en la institución donde se desarrolló el proceso investigativo. De la misma manera aportó la oportunidad de recabar información autónoma de cada individuo conforme a las expresiones en la trayectoria natural de los fenómenos para ir confirmando las preferencias, peculiaridades y similitudes que se han desarrollado en dicha organización (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

De esta forma, este alcance consiente la relación causa/efecto entre el aparecimiento de los fenómenos y el fin que repercute en este caso a todo el marco estructural de la organismo laboral (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

2.2 Modalidad de la Investigación.

La modalidad utilizada en nuestra investigación es cuali/cuantitativa con predominancia de la modalidad cuantitativa (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

La modalidad cualitativa permitió la obtención de información por medio del cuestionario F-Psico 3.1, Estos datos fueron aglomerados a partir de la apreciación individual a fin de un mejor entendimiento del contexto organizacional facilitando posteriormente el proceso de interpretación de resultados.

La modalidad cuantitativa aparece en el procesamiento de la información cualitativa a la cuantitativa (datos numéricos o estadísticos) generando un razonamiento objetivo sobre las conductas o indicadores de los individuos evaluados.

2.3 Método.

Nuestra investigación se fundamentó en el método Empírico. La utilización de este método nos permite utilizar la evidencia hipotética (efectos) para sugerir que ciertas manifestaciones de la población pueden ser efecto o consecuencia directa de la exposición a factores de riesgo psicosocial (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

2.4 Población

La población con la que se trabajó son 45 personas de la Institución Pública “REGISTRO CIVIL”. Se tomó la totalidad de la población puesto que el alcance descriptivo sugiere recabar la mayor cantidad de información de la población para establecer las tendencias, correlaciones y estudiar los fenómenos en su estado natural. Dicha población se encuentra distribuida en las siguientes zonas descritas en la siguiente ilustración:

Tabla 4 Población de la Institución pública evaluada.

ZONA 1		ZONA 2		ZONA 3	
PROVINCIAS	CONDUCTORES	PROVINCIAS	CONDUCTORES	PROVINCIAS	CONDUCTORES
Carchi	1	Napo	2	Tungurahua	2
Imbabura	2	Sucumbíos	1	Chimborazo	2
Esmeraldas	1	Pastaza	1	Cotopaxi	1
		Orellana	1	Bolívar	1
ZONA 4		ZONA 5		ZONA 6	
PROVINCIAS	CONDUCTORES	PROVINCIAS	CONDUCTORES	PROVINCIAS	CONDUCTORES
Manabí	2	Sta. Elena	1	Azuay	1
Sto. Domingo	2	Los Ríos	1	Cañar	2
		Guayas	1	Morona San	1
ZONA 7		ZONA 8		ZONA 9	
PROVINCIAS	CONDUCTORES	PROVINCIAS	CONDUCTORES	PROVINCIAS	CONDUCTORES
Loja	2	Guayas	4	Pichincha	3
El Oro	2				
MATRIZ		TOTAL		45	
PROVINCIAS	CONDUCTORES				
Pichincha	9				

Fuente: Institución Pública.

Autor: Investigación.

2.5 Selección de instrumentos de investigación.

a. Cuestionario.- Se utilizó el cuestionario del sistema de evaluación de riesgos psicosociales F-Psico 3.1.

F-Psico 3.1.- Es un cuestionario perteneciente al método de evaluación de riesgos psicosociales F-Psico 3.1 creado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Este cuestionario mide 9 factores de riesgos psicosociales a través de 88 preguntas variables, en donde las respuestas son condensadas en 4 criterios de calificación que son “adecuado” “mejorable” “riesgo elevado” y “muy elevado”.

Presencia de resultados del método F-Psico 3.1.- Según Pérez (2012) el método F-Psico ha sido creado para la obtención de valores conjuntos en trabajadores que se encuentren sometidas a situaciones ambiguas que podrían representar un riesgo psicosocial.

Los resultados se despliegan en dos diferentes formatos; primero, se muestra las probabilidades de riesgo junto con la media aritmética del colectivo analizado para cada uno de los factores (Perfil Valorativo) y, segundo, se muestra el porcentaje de contestación de cada opción de respuesta de cada pregunta (Informe) por parte del colectivo analizado.

Perfil valorativo del método F-Psico 3.1.- Según Pérez (2012), posterior a la recolección de evidencias de validez y fiabilidad del instrumento F-Psico, se deriva “al proceso de baremación para interpretar las puntuaciones obtenidas en la administración de la escala a un grupo determinado”. Para este proceso se ha transformado las puntuaciones directas en percentiles, lo

que en su momento nos posibilitara determinar los diferentes niveles de afluencias de los riesgos.

Ilustración 2 Perfil valorativo del método F-Psico 3.1.

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

Fuente: Factores psicosociales: metodología de evaluación. NTP 926.

Autor: Pérez (2012).

Fiabilidad.- Tanto para los factores de riesgo psicosocial como las escalas en su conjunto, se ha obtenido el coeficiente α de Cronbach, el mismo que servirá de guía de consistencia del instrumento. El coeficiente alfa de Cronbach relativo a la escala global presenta un valor de 0,895 (n = 1108), lo que indica optima destreza a nivel global. (Pérez, 2012).

Ilustración 3 Fiabilidad del método F-Psico 3.1.

FACTORES DEL F-Psico	N	(alfa de Cronbach)
Tiempo de trabajo	1660	0,697
Autonomía	1455	0,865
Carga de trabajo	1593	0,733
Exigencias psicológicas	1465	0,737
Variedad/contenido	1539	0,705
Participación/supervisión	1549	0,732
Interés por el trabajador / compensación	1556	0,844
Desempeño de rol	1582	0,842
Relaciones y apoyo social	1520	0,716

Fuente: Factores psicosociales: metodología de evaluación. NTP 926.

Autor: Pérez (2012).

CAPÍTULO III

RESULTADOS

3.1 Presentación y análisis de resultados.

3.1.1 Población total evaluada.

La población evaluada son 45 personas que laboran como conductores de una Institución Pública dividido en varas zonas que detallamos a continuación:

Tabla 5 Población de la Institución Pública evaluada.

ZONA 1		ZONA 2		ZONA 3	
PROVINCIAS	CONDUCTORES	PROVINCIAS	CONDUCTORES	PROVINCIAS	CONDUCTORES
Carchi	1	Napo	2	Tungurahua	2
Imbabura	2	Sucumbíos	1	Chimborazo	2
Esmeraldas	1	Pastaza	1	Cotopaxi	1
		Orellana	1	Bolívar	1
ZONA 4		ZONA 5		ZONA 6	
PROVINCIAS	CONDUCTORES	PROVINCIAS	CONDUCTORES	PROVINCIAS	CONDUCTORES
Manabí	2	Sta. Elena	1	Azuay	1
Sto. Domingo	2	Los Ríos	1	Cañar	2
		Guayas	1	Morona San	1
ZONA 7		ZONA 8		ZONA 9	
PROVINCIAS	CONDUCTORES	PROVINCIAS	CONDUCTORES	PROVINCIAS	CONDUCTORES
Loja	2	Guayas	4	Pichincha	3
El Oro	2				
MATRIZ		TOTAL		45	
PROVINCIAS	CONDUCTORES				
Pichincha	9				

Fuente: Institución Pública.

Autor: Investigación

3.1.2 Factores de Riesgos Psicosociales que evalúa el F-Psico 3.1.

El instrumento F-Psico 3.1 por medio de su cuestionario del mismo nombre, acoge 9 factores de riesgo para su evaluación los mismos que hemos agrupado en la siguiente ilustración:

Ilustración 4 Factores Psicosociales del método F-Psico 3.1.

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

Fuente: Investigación.

3.1.3 Variables del estudio F-Psico 3.1.

a. Tiempo de Trabajo (TT).

El factor tiempo de trabajo refiere elementos relacionados al orden y la estructura temporal de las actividades laborales diarias y semanales. Este factor se evalúa considerando los descansos de los cuales gozan los trabajadores dentro del horario laboral, descanso semanal, cantidad/calidad de trabajo y las implicancias que tiene el tiempo laboral en la vida familiar y social del trabajador.

b. Autonomía (AU).

El factor Autonomía evalúa situaciones referentes a la posibilidad individual para gestionar y tomar decisiones en procedimientos, tiempos y organización de las actividades laborales. Este factor recoge información de las siguientes áreas:

- **Autonomía Temporal.**- La autonomía temporal evalúa elementos relacionados a la elección de ritmo de trabajo, descansos, carga de trabajo y posibilidad de atención a asuntos personales.
- **Autonomía Decisional.** - La autonomía decisional evalúa elementos referentes a la toma de decisiones, métodos, distribución de tareas, y procedimientos a realizarse.

c. Carga de Trabajo (CT).

El factor carga de trabajo mide el grado de dificultad la que el trabajador se encuentra sometido. Este sería entendido como el grado de movilización requerida para resolver las situaciones en el trabajo traducido a la cantidad y dificultad de las tareas. Este factor se evalúa a partir de los siguientes parámetros.

- **Presiones de tiempo.** - Valorado a partir de los tiempos determinados para realizar una tarea, rapidez para efectuarla y el incremento de velocidad en las actividades en diferentes partes del día.

- **Esfuerzo de atención.-** Valorada a partir del rigor de la atención que se necesite para procesar los procedimientos que competen a la actividad laboral del trabajador, el procesamiento de información recibida así como también la información que sale desde el trabajador a sus clientes o usuarios.

- **Cantidad y dificultad de la tarea.** - Valorada a partir del total de actividades que debe desarrollar el trabajador, así como el grado de dificultad que representan las mismas.

d. Demandas Psicológicas (DP).

El factor demandas psicológicas evalúa las exigencias que requieren la actividad laboral enfocado a las respuestas tanto cognitivas como emocionales.

- **Exigencias cognitivas.** - Estas exigencias se encuentran delimitadas al nivel exigencia, o esfuerzo intelectual que el trabajador deberá hacerle frente en el desarrollo de sus tareas; estas pueden ser la memorización, procesamiento de información, razonamiento, planificación, proactividad y solución inmediato de problemas que puedan aparecer.

- **Exigencias emocionales.-** Las exigencias emocionales sugieren situaciones en las que el trabajador deberá hacerle frente a circunstancias como expresión y represión de sentimientos, relaciones interpersonales, exposición a situaciones con demasiado impacto emocional, etc.

e. Variedad / Contenido del trabajo (VC).

Este factor evalúa la percepción que tiene el trabajador sobre los aportes de sus actividades laborales para sí mismo, hacia la organización, y el medio social; siendo de esta forma reconocido mucho más allá de la remuneración o prestaciones económicas por los conformante de las áreas anteriormente mencionadas.

f. Participación / Supervisión (PS).

Este factor se encuentra compuesto por 2 áreas de evaluación que sugieren la participación del trabajador en procesos internos/externos de la organización y la supervisión que asumen las jefaturas sobre el desarrollo de sus actividades.

- **Participación.-** Explora los grados de participación, asistencia, y apoyo que tiene el trabajador en relación a los procesos de la organización.
- **Supervisión. -** El área de supervisión valora el nivel de control que los jefes directos ejecutan en sus actividades laborales; estos pueden ser el tiempo de ejecución de tareas o procedimientos utilizados.

g. Interés por el trabajador / Compensación (ITC).

Este factor de riesgo relaciona las manifestaciones de interés que asume la institución en relación a los trabajadores; es decir, las facilidades que la organización provee a sus

empleados para el desarrollo de carrera, formación, capacitaciones, englobando las compensaciones más allá de la parte económica.

h. Desempeño de rol (DR).

Este factor de riesgo evalúa las dimensiones de complejidad que puede tener las funciones de un cargo. Esta complejidad viene compuesta de la siguiente forma.

- **La claridad de rol.-** Dispuesto por la definición de funciones del puesto, compromiso, calidad del trabajo, cantidad y tiempo de trabajo.
- **Conflicto de rol.-** Referido a las actividades ambiguas, poco entendibles, contradictorias, o que puedan ser antiéticas para el trabajador.

i. Relaciones y apoyo social (RAS).

Este factor se refiere a las relaciones interpersonales desarrolladas en el entorno laboral. En sí, la función de este factor se refiere a un medio moderador del estrés.

3.1.4 Rangos de Intervención.

El producto final proporcionado por el software F-Psico 3.1, escala los resultados de la prueba en 4 parámetros - ADECUADO/MODERADO/ELEVADO/MUY ELEVADO.

Para el desarrollo y ejecución del plan de intervención se tomará en cuenta la sumatoria del parámetro “MUY ELEVADO-ELEVADO-MODERADO” que den como resultado un rango igual o mayor a 50% los mismos que se encontrarán respaldados por sus resultados numéricos resultantes de los cuestionarios de la prueba.

Tabla 6 Rangos de Intervención.

RANGOS DE INTERVENCION	
ADECUADO	ÓPTIMO
MODERADO	INTERVENCIÓN
ELEVADO	
MUY ELEVADO	

Fuente: Investigación.

Tabla 7 Resultados totales de los Conductores de una Institución Pública.

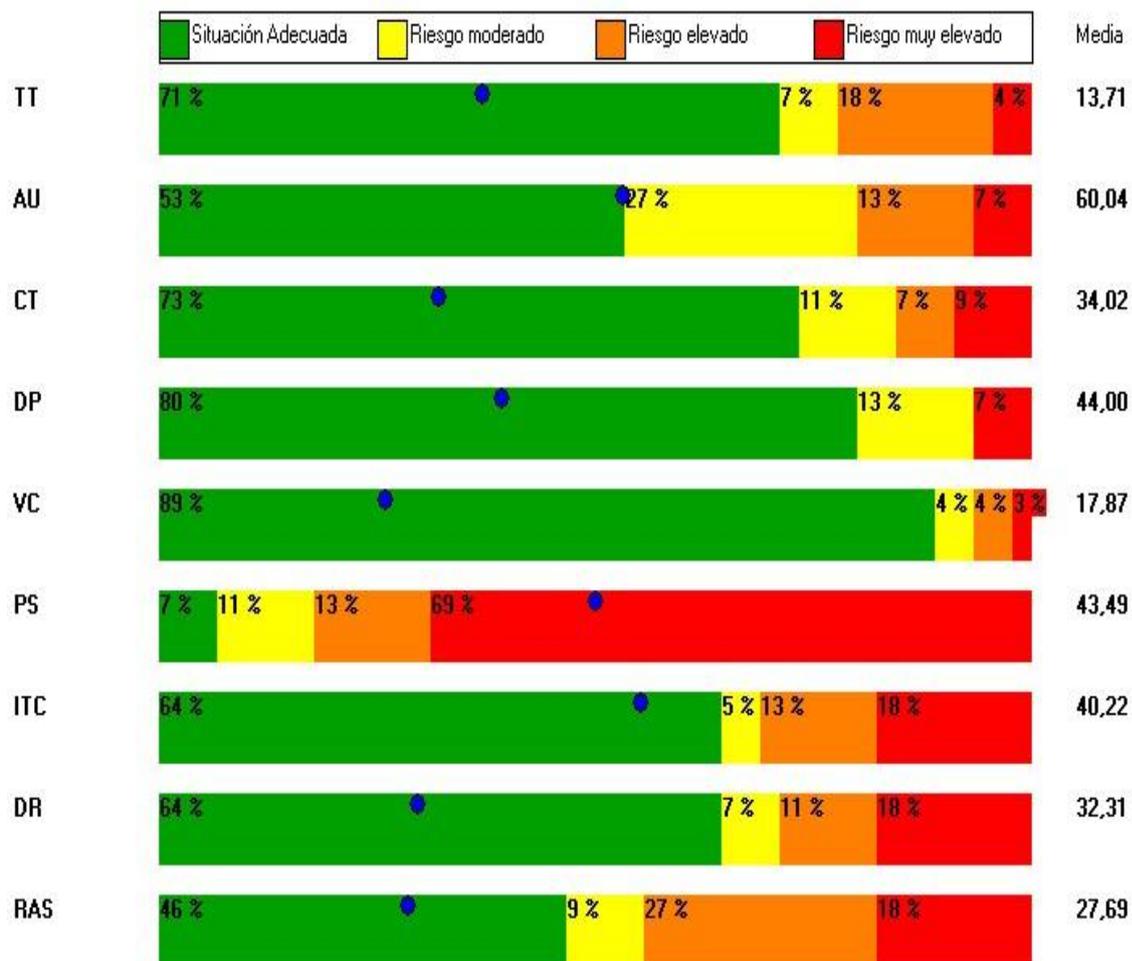
RESULTADOS GLOBALES		
FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL	% ÓPTIMO	% INTERVENCIÓN
(TT) TIEMPO DE TRABAJO	71%	29%
(AU) AUTONOMÍA	53%	47%
(CT) CARGA DE TRABAJO	73%	27%
(DP) DEMANDAS PSICOLÓGICAS	80%	20%
(VC) VARIEDAD CONTENIDO	89%	11%
(PS) PARTICIPACION / SUPERVISIÓN	7%	93%
(ITC) INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN	64%	36%
(DR) DESEMPEÑO DE ROL	64%	36%
(RAS) RELACION Y APOYO SOCIAL	46%	54%

Fuente: Investigación.

RESULTADOS TOTALES DEL ÁREA DE CONDUCTORES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA.

Población: 45 personas.

Ilustración 5 Resultados totales de los Conductores de una Institución Pública.



Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

Los resultados obtenidos por medio de la evaluación F-Psico 3.1 en los conductores de una Institución Pública (45 personas), revelaron la presencia de los siguientes factores de riesgo psicosocial:

(PS) Participación/Supervisión: Con un 93% correspondiente a 42 personas de un total de 45; resultado obtenido de la sumatoria de los rangos “MUY ELEVADO–ELEVADO-MODERADO”. Esto muestra que dentro de la institución los conductores no tienen una participación incluyente representándose en temas como el cambio de estructuras departamentales, contratación de personal, elaboración de normas internas de trabajo. Esto se debe a que las actividades de los conductores se encuentran forzosamente a desarrollarse fuera de la institución, dando como resultado la ausencia presencial en las actividades en la misma.

(RAS) Relaciones y Apoyo Social: Con un 54% correspondiente a 24 personas de un total de 45; resultado obtenido de la sumatoria de los rangos “MUY ELEVADO-ELEVADO-MODERADO”. Estos datos revelan que existen deficientes/nulas relaciones interpersonales o apoyo de sus pares como producto de sus funciones laborales individuales (conductores). Esto da como resultado un escaso recurso para mediar los factores estresantes ya sean los laborales o los personales.

**ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL ÁREA DE CONDUCTORES DE UNA
INSTITUCIÓN PÚBLICA.**

(TT) TIEMPO DE TRABAJO.

Tabla 8 Resultados Tiempo de trabajo.

(TT) TIEMPO DE TRABAJO		
Rango	Cuestionarios	Porcentaje
ADECUADO	32	71%
MODERADO	3	7%
ELEVADO	8	18%
MUY ELEVADO	2	4%
TOTAL	45	100%

Fuente: Investigación.

Resultados.

El factor tiempo de trabajo se referencia a aspectos como ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. En los resultados obtenidos, 32 de 45 cuestionarios, equivalentes al 71% de la población encuestada ubicándose en el rango óptimo.

(AU) AUTONOMÍA.

Tabla 9 Resultados Autonomía.

(AU) AUTONOMÍA		
Rango	Cuestionarios	Porcentaje
ADECUADO	24	53%
MODERADO	12	27%
ELEVADO	6	13%
MUY ELEVADO	3	7%
TOTAL	45	100%

Fuente: Investigación.

Resultados.

La autonomía favorece aspectos como la posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones en aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización de su trabajo. En los resultados obtenidos, 24 de los 45 cuestionarios, equivalentes al 53% de la población total, se ubicaron en el rango óptimo de calificación.

(CT) CARGA DE TRABAJO.

Tabla 10 Resultados Carga de Trabajo.

(CT) CARGA DE TRABAJO		
Rango	Cuestionarios	Porcentaje
ADECUADO	33	73%
MODERADO	5	11%
ELEVADO	3	7%
MUY ELEVADO	4	9%
TOTAL	45	100%

Fuente: Investigación.

Resultados.

La carga de trabajo se entiende como el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral con independencia de la naturaleza de la carga cognitiva y emocional. En los resultados obtenidos, 33 de 45 cuestionarios equivalentes al 73% de la población se ubicaron en el rango muy óptimo.

(DP) DEMANDAS PSICOLÓGICAS.

Tabla 11 Resultados Demandas Psicológicas.

(DP) DEMANDAS PSICOLOGICAS		
Rango	Cuestionarios	Porcentaje
ADECUADO	36	80%
MODERADO	6	13%
ELEVADO	0	0%
MUY ELEVADO	3	7%
TOTAL	45	100%

Fuente: Investigación.

Resultados.

Las demandas psicológicas describen la naturaleza de las distintas exigencias a las que se debe hacer frente en el trabajo. En los resultados obtenidos, 36 de 45 cuestionarios equivalentes al 80% de la población se ubicaron en el rango óptimo.

(VC) VARIEDAD DE CONTENIDO.

Tabla 12 Resultados Variedad / Contenido de Trabajo.

(VC) VARIEDAD / CONTENIDO DE TRABAJO		
Rango	Cuestionarios	Porcentaje
ADECUADO	40	89%
MODERADO	2	4%
ELEVADO	2	4%
MUY ELEVADO	1	3%
TOTAL	45	100%

Fuente: Investigación.

Resultados.

La variedad de contenido advierte la percepción que el trabajador tiene acerca de sus labores en el sentido de la significancia y utilidad de sus tareas en la organización, así como en la sociedad en general. Esta percepción de utilidad tiene como fin la gratificación social mas alla de la remuneración que reciba por lo mismas. En los resultados obtenidos, 40 de 45 cuestionarios equivalentes al 89% de la población se ubicaron en el rango óptimo.

(PS) PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN.

Tabla 13 Resultados Participación / Supervisión.

(PS) PARTICIPACION / SUPERVISION		
Rango	Cuestionarios	Porcentaje
ADECUADO	3	7%
MODERADO	5	11%
ELEVADO	6	13%
MUY ELEVADO	31	69%
TOTAL	45	100%

Fuente: Investigación.

Resultados.

La participación/supervisión sugiere dimensiones de control del trabajo, primero, desde el trabajador en las actividades que realiza y segundo la organización sobre el trabajador por medio de la supervisión de sus actividades diarias. En los resultados obtenidos, 42 de 48 cuestionarios equivalentes al 93% de la población se ubicaron en el rango de intervención.

(ITC) INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN.

Tabla 14 Resultados Interés por el trabajador / Compensación.

(ITC) INTERE POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN		
Rango	Cuestionarios	Porcentaje
ADECUADO	29	64%
MODERADO	2	5%
ELEVADO	6	13%
MUY ELEVADO	8	18%
TOTAL	45	100%

Fuente: Investigación.

Resultados.

El interés por el trabajador/compensación, se refiere al nivel de preocupación de carácter personal y a largo plazo que presenta la organización por sus trabajadores. Estas preocupaciones van desde la promoción de ascensos, formación de carrera, desarrollo profesional, información recurrente de la contribución generada por el trabajador a la institución y las retribuciones que recibe por las mismas. En los resultados obtenidos, 29 de 45 cuestionarios equivalentes al 64% de la población se ubicaron en el rango óptimo.

(DR) DESEMPEÑO DE ROL.

Tabla 15 Resultados Desempeño de rol.

(DR) DESEMPEÑO DE ROL		
Rango	Cuestionarios	Porcentaje
ADECUADO	29	64%
MODERADO	3	7%
ELEVADO	5	11%
MUY ELEVADO	8	18%
TOTAL	45	100%

Fuente: Investigación.

Resultados.

El desempeño de rol considera los problemas a los que se ve sometido un trabajador en cada puesto de trabajo. Este factor de riesgo se basa en la claridad de las funciones a desarrollarse y el conflicto que sugieren estas funciones. En los resultados obtenidos, 29 de 45 cuestionarios equivalentes al 64% de la población se ubicaron en el rango óptimo.

(RAS) RELACIONES Y APOYO SOCIAL.

Tabla 16 Resultados Relaciones y apoyo social.

(RAS) RELACIONES Y APOYO SOCIAL		
Rango	Cuestionarios	Porcentaje
ADECUADO	21	46%
MODERADO	4	9%
ELEVADO	12	27%
MUY ELEVADO	8	18%
TOTAL	45	100%

Fuente: Investigación.

Resultados.

Las relaciones y apoyo social se refiere a aspectos de relacionamiento interpersonal que sugiere el trabajo en grupo dentro de una organización. Aquí, las relaciones interpersonales hacen la función de moderadores de los agentes estresores ya que a través de este apoyo se solventan recursos para la resolución de conflictos que puedan aparecer. En los resultados obtenidos, 24 de 45 cuestionarios equivalentes al 54% de la población se ubicaron en el rango de intervencion.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

4.1 Conclusiones.

- La evaluación de Riesgo Psicosocial por medio del cuestionario F-Psico 3.1, develó la presencia de conflictos en los conductores de la Institución Pública en el periodo 2018; manifestando una correlación causa/efecto entre los factores identificados y las funciones o naturaleza de las actividades laborales.
- A través del cuestionario se pudo determinar la existencia de los factores de riesgo Participación/Supervisión con un 93% y Relaciones/Apoyo Social con un 54%, en donde el factor de riesgo Participación/Supervisión referencian a las escasas actividades que tienen dentro de la institución, y que el desarrollo de estas se las realiza fuera de los predios institucionales dándose una exclusión involuntaria del trabajador; el factor de riesgo Relaciones/Apoyo Social indica que los conductores, al realizar sus actividades laborales individualmente tiene como resultado un escaso desarrollo de relaciones interpersonales que puedan ayudar en su momento mediar con las condiciones laborales/emocionales que puedan estar afectándolos.

- El plan de intervención debe ser ejecutado dadas las acciones específicas e integrales sustentando los resultados obtenidos en el proyecto de investigación; por todos los involucrados de la institución pública.

4.2 Recomendaciones.

- Se recomienda la ejecución del Plan de Intervención en primera instancia desde los mandos medios, ya que este es el único medio efectivo que se pueda reducir los riesgos manifiestos en los trabajadores.
- Para minimizar el factor de riesgo Participación/Supervisión se sugiere ejecutar las actividades que se detallan en el Anexo 1, mismas que reforzarán la participación de los servidores, así como mejorar la comunicación con sus supervisores.
- Para minimizar el factor de riesgo Relaciones/Apoyo Social se sugiere ejecutar las actividades que se detallan en el Anexo 2, donde se podrá evidenciar la importancia y apoyo que se puede brindar a los conductores de la institución.
- Se recomienda que en el margen de 8 meses se dé un seguimiento al plan de acción para de esta manera se pueda volver a evaluar a los trabajadores (tiempo recomendado por la INSHT) para medir la efectividad de las medidas de acción.

BIBLIOGRAFIA

- Álvarez Heredia, F. (2012). *Salud ocupacional*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Comunidad Andina. (2005). *Decisión 584. Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Dezin Grafic E.I.R.L. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Instrumento-Andino-Decisi%C3%B3n-584-y-Reglamento-del-Instrumento-957.pdf>
- Ecuador Leyes y Decretos. (2005). Código der trabajo leyes y reglamentos. Quito, Ecuador: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Fernandez Zapico, Florentino. (2010). *Manual para la formación del auditor en prevención de riesgos laborales : (aplicaciones y casos prácticos)*. Valladolid: Lex Nova.
- Gil-Monte, P. (marzo-abril de 2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Rev Esp Salud Pública*, 83(2), 169-173. Obtenido de [scielo.isciii.es: http://scielo.isciii.es/pdf/resp/v83n2/editorial3.pdf](http://scielo.isciii.es/pdf/resp/v83n2/editorial3.pdf)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F: McGraw-Hill.
- Ministerio de Trabajo. (2017). *NORMATIVA PARA LA ERRADICACION DE LA DISCRIMINACION EN EL AMBITO LABORAL*.
- Moreno Jiménez, B. (2000). Olvido y recuperacion de los factores psicosociales en la salud laboral. *Archivos de prevencion de Riesgos Laborales*, 3-4.
- Moreno Jiménez, B. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Nipo.
- Moreno Jiménez, B., & Garrosa Hernández, E. (2013). *Salud laboral. Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. Madrid: Pirámide.
- OIT. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo : Naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo Ginebra.

OIT. (2003). *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla*. Ginebra.

Pérez, J. (2012). *NTP 926 Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Madrid: Pirámide 4.

Secretaría General. (2004). *INSTRUMENTO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO*.

ANEXOS.

Anexo 1: Plan de intervención 1.

PLAN DE INTERVENCION 1									
FACTOR DE RIESGO	ÁREA DE INTERVENCION	ACTIVIDAD	FACILITADOR	PARTICIPANTES	RESPONSABLE	RECURSOS	TIEMPO	OBJETIVOS	RESULTADOS ESPERADOS
PARTICIPACION Y SUPERVISION	Participación	Socialización "Reglamento Interno de Higiene y Seguridad en el Trabajo"	Capacitador interno (Responsable de Seguridad Ocupacional)	Conductores / Jefes inmediatos	Coordinador Administrativo – Financiero/ Dirección RRHH / Seguridad Ocupacional	Material audiovisual, capacitador, reglamento aprobado, suministros de oficina (cuaderno, esfero)	La capacitación tendrá una duración de 1 hora 30 minutos y se las realizara en el mes de febrero del 2019	Socializar y comunicar previa aprobación del reglamento las normas de trabajo, los equipos y materiales para efectuar las tareas del cargo a los conductores de las diferentes zonas de la institución.	Hacer partícipes a los conductores de las diferentes zonas el proceso de cambio, regulación de normas de trabajo, cambio de equipos o materiales
		Coaching "Mandos Medios"	Capacitador externo	Mandos medios	Director General / Dirección RRHH	Recursos otorgados por el ministerio de Economía y Finanzas	La capacitación tendrá una duración de 1 hora 30 minutos y se las realizara en el mes de abril del 2019	Mejorar la comunicación, participación y supervisión del personal a cargo	Mejoría en la supervisión a los conductores de las diferentes zonas el proceso de cambio, regulación de normas de trabajo.
		Capacitación "Normas sobre la Conducción Segura"	Capacitador externo (Agentes de Tránsito)	Conductores / Jefes inmediatos	Coordinador Administrativo – Financiero/ Dirección RRHH	Material audiovisual, capacitador, manuales de conducción, suministros de oficina (cuaderno, esfero)	La capacitación tendrá una duración de 1 hora 30 minutos y se las realizara en el mes de marzo del 2019	Otorgar una capacitación necesaria para el desarrollo de sus actividades laborales con el valor agregado de una certificación avalada por expertos en la temática	Implementar actividades que favorezcan al desarrollo de los conductores así como un medio para la optimización de sus actividades laborales

Anexo 1: Plan de intervención 2.

PLAN DE INTERVENCIÓN 2									
FACTOR DE RIESGO	ÁREA DE INTERVENCIÓN	ACTIVIDAD	FACILITADOR	PARTICIPANTES	RESPONSABLE	RECURSOS	TIEMPO	OBJETIVOS	RESULTADOS ESPERADOS
RELACIONES / APOYO SOCIAL	Relaciones Sociales	Campaña “Día del conductor”	Trabajador Social/ Cambio y cultura/SO	Conductores / Jefes inmediatos	Director General / Dirección RRHH / Dirección Cambio y Cultura	material audiovisual, capacitador, suministros de oficina (cuaderno, esfero)	La campaña será socializada a través de la revista bimensual y correo institucional y se las realizará en el mes de mayo del 2019	Proporcionar compromiso y respeto al trabajador mejorando las relaciones interpersonales	Participación orientada al puesto de trabajo
		Programa “Te queremos de regreso, tu familia te espera”	Trabajador Social/ Cambio y cultura/SO	Conductores / Jefes inmediatos / Familiares	Director General / Dirección RRHH / Dirección Cambio y Cultura	material audiovisual, capacitador, suministros de oficina (cuaderno, esfero)	El programa tendrá una duración de 1 hora 30 minutos y se las realizara en el mes de Abril del 2019	Incrementar apoyo emocional, manejo de situaciones de impacto y construcción de relaciones interpersonales	Desarrollar las capacidades emocionales de los trabajadores para la resolución de conflictos
		“Conversatorio entre la Trabajadora Social y los Conductores”	Capacitador interno (Trabajador Social)	Conductores de las diferentes zonas	Director General / Dirección RRHH / Trabajo Social / Seguridad Ocupacional	material audiovisual, capacitador, suministros de oficina (cuaderno, esfero)	El conversatorio tendrá una duración de 1 hora 30 minutos y se las realizara a partir del mes de Junio 2019	Proporcionar un espacio de sensibilización y manejo de conflictos emocionales en donde se encuentre relacionado tanto el trabajador como la institución	Compensar la carencia de relaciones interpersonales por la naturaleza de su trabajo – Ficha Social

Anexo 2: Ilustración del formato impreso de evaluación F-Psico 3.1**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

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

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

Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas.

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.

Anexo 2: Ilustración del formato impreso de evaluación F-Psico 3.1**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

a. ¿Qué edad tienes?

20-30 años

31-40 años

41-50 años

51-60 años

b. Sexo

Hombre

Mujer

Anexo 2: Ilustración del formato impreso de evaluación F-Psico 3.1**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

c. Estado Civil

- Soltero

- Casado

- Union libre

- Divorciado

d. Numero de cargas familiares

- 1-2

- 3-4

- 5-6

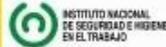
Anexo 2: Ilustración del formato impreso de evaluación F-Psico 3.1**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN
DE RIESGOS PSICOSOCIALES****e. Tu horario de trabajo es:**

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

f. Cuantos años laboras en tu puesto:

- 1-3 años
- 4-6 años
- 7- más de 10 años

Anexo 2: Ilustración del formato impreso de evaluación F-Psico 3.1

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN
DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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 tu 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

Anexo 2: Ilustración del formato impreso de evaluación F-Psico 3.1

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN
DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

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

10. ¿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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que tienes que realizar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo que realizas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de los turnos rotativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
↳ No trabajo en turnos rotativos	<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"/>

Anexo 2: Ilustración del formato impreso de evaluación F-Psico 3.1



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

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

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

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

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

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

Anexo 2: Ilustración del formato impreso de evaluación F-Psico 3.1



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

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

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

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

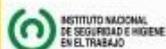
17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

buenas	<input type="checkbox"/>	1
regulares	<input type="checkbox"/>	2
malas	<input type="checkbox"/>	3
no tengo compañeros	<input type="checkbox"/>	4

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

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

Anexo 2: Ilustración del formato impreso de evaluación F-Psico 3.1

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN
DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

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

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

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

21. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea)

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

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

- | | | |
|----------|--------------------------|---|
| muy alta | <input type="checkbox"/> | 1 |
| alta | <input type="checkbox"/> | 2 |
| media | <input type="checkbox"/> | 3 |
| baja | <input type="checkbox"/> | 4 |
| muy baja | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

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

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

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

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

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

Anexo 2: Ilustración del formato impreso de evaluación F-Psico 3.1


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

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

- | | | |
|------------|--------------------------|---|
| excesiva | <input type="checkbox"/> | 1 |
| elevada | <input type="checkbox"/> | 2 |
| adecuada | <input type="checkbox"/> | 3 |
| escasa | <input type="checkbox"/> | 4 |
| muy escasa | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

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

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

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

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

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

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

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

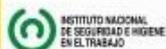
31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

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

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

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

Anexo 2: Ilustración del formato impreso de evaluación F-Psico 3.1

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN
DE RIESGOS PSICOSOCIALES

33. En qué medida tu trabajo requiere:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Aprender cosas o métodos nuevos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptarse a nuevas situaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tomar iniciativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener buena memoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ser creativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, 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	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores jerárquicos	<input type="checkbox"/>				
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>				
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>				
Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>				

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

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

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

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

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

no	<input type="checkbox"/>	1
a veces	<input type="checkbox"/>	2
bastante	<input type="checkbox"/>	3
mucho	<input type="checkbox"/>	4

Anexo 2: Ilustración del formato impreso de evaluación F-Psico 3.1

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN
DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

- | | | |
|----------|--------------------------|---|
| mucho | <input type="checkbox"/> | 1 |
| bastante | <input type="checkbox"/> | 2 |
| poco | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nada | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

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

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

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

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

- | | | |
|---|--------------------------|---|
| adecuadamente | <input type="checkbox"/> | 1 |
| regular | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insuficientemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| no existe posibilidad de desarrollo profesional | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| muy adecuada | <input type="checkbox"/> | 1 |
| suficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insuficiente en algunos casos | <input type="checkbox"/> | 3 |
| totalmente insuficiente | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| muy adecuada | <input type="checkbox"/> | 1 |
| suficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insuficiente en algunos casos | <input type="checkbox"/> | 3 |
| totalmente insuficiente | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

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