

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y
COMPORTAMIENTO HUMANO

Trabajo de fin de carrera titulado

“EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIEGOS
PSICOSOCIALES PARA GUARDIAS DE SEGURIDAD
UTILIZANDO EL MÉTODO DE EVALUACIÓN FPSICO
Y PROPUESTA DE MEDIDAS DE CONTROL”.

Realizado por:

Juan Pablo Yáñez Campaña

Director del Proyecto

Ing. Marcelo Ruso MsC.

Como requisito para la obtención del título de:

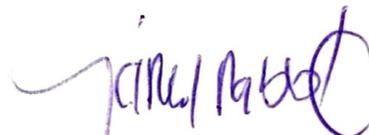
INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Quito, 30 de enero del 2019

Declaración juramentada de autores

Yo, JUAN PABLO YANEZ CAMPAÑA, con cédula de identidad # 1716315310, 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 correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.



Juan Pablo Yáñez Campaña

C.C.: 1716315310

Declaración firmada de director

El presente trabajo de investigación titulado:

“EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIEGOS PSICOSOCIALES PARA GUARDIAS DE SEGURIDAD UTILIZANDO EL MÉTODO DE EVALUACIÓN FPSICO Y PROPUESTA DE MEDIDAS DE CONTROL”.

Realizado por:

JUAN PABLO YÁNEZ CAMPAÑA

como Requisito para la Obtención del Título de:

**INGENIERO COMERCIAL CON MENCIÓN EN NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

ha sido dirigido por el profesor

ING. MARCELO RUSO MSC

quien considera que constituye un trabajo original de su autor



Marcelo Ruso

DIRECTOR

Declaración firmada de lectores

Los Profesores Informantes:

JUAN CARLOS FLORES

AIMEE VILARET

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



Juan Carlos Flores



Aimee Vilaret

Dedicatoria

A mi Familia, quienes fueron mi inspiración y fortaleza para este logro profesional.

Agradecimientos

Ante todo, a Dios, a mis Padres por sus consejos sabios que influenciaron en mi camino, fortaleciendo los valores, principios y fe a mi emprendimiento, a mi familia por darme la oportunidad en esas horas que les correspondían, y a mis hermanos por el apoyo incondicional, a mis compañeros y tutores que me permitieron culminar con éxito el presente proyecto de tesis.

Índice general de contenidos

Contenido

Declaración juramentada de autores	2
Declaración firmada de director	3
Declaración firmada de lectores	4
Dedicatoria	5
Agradecimientos	6
Índice general de contenidos	7
ÍNDICE DE FIGURAS	11
Resumen en español	13
Palabras claves	13
Abstract	14
Keywords	14
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. El problema de investigación	15
1.1.1. Planteamiento del problema	15
1.1.1.1. Diagnóstico	15
1.1.1.1.1. Pronóstico	17
1.1.1.1.2. Control del pronóstico	18
1.1.2. Objetivo general	19
1.1.3. Objetivos específicos	19
1.1.4. Justificaciones	19
1.2. Marco Teórico	20
1.2.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema	20
1.2.1.1. Empresas de servicios de seguridad	20
1.2.1.2. Factores de riesgo	23
1.2.1.3. Riesgos psicosociales	24
1.2.1.3.1. Generalidades de los riesgos psicosociales	24
1.2.1.3.2. Efectos de los riesgos psicosociales	27
1.2.1.3.3. La evaluación de los factores y riesgos psicosociales	29
1.2.1.3.3.1. Método de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO	29
1.2.1.3.3.2. Método PREVENLAB -PSICOSOCIAL	29
1.2.1.3.3.3. Métodos del Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL)	29
1.2.1.3.3.4. Método MARC-UV	30
1.2.1.3.3.5. Métodos del Instituto de Ergonomía MAPFRE (INERMAP)	30

1.2.1.3.3.6	Método ISTAS-21	30
1.2.1.3.3.7	Metodología WONT/ Cuestionario RED	30
1.2.1.3.3.8	Cuestionario multidimensional DECORE.....	31
1.2.1.3.3.9	Batería MC Mutual-UB	31
1.2.1.3.3.10	Otros instrumentos de evaluación psicosocial	31
1.2.1.4	Programas de prevención	31
1.2.2.	Adopción de una perspectiva teórica	34
1.2.2.1.	Método de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO	35
1.2.2.1.1.	Tiempo de trabajo	36
1.2.2.1.2.	Autonomía.....	37
1.2.2.1.3.	Carga de trabajo.....	39
1.2.2.1.4.	Demandas psicológicas.....	41
1.2.2.1.5.	Variedad / Contenido del trabajo.....	43
1.2.2.1.6.	Participación / Supervisión	44
1.2.2.1.7.	Interés por el trabajador / Compensación.....	46
1.2.2.1.8.	Desempeño de rol.....	47
1.2.2.1.9.	Relaciones y apoyo social	48
CAPÍTULO II. MÉTODO		51
2.1.	Nivel de estudio.....	51
2.2.	Modalidad de investigación	51
2.3.	Método.....	52
2.4.	Población y muestra	52
2.5.	Selección de instrumentos de investigación.....	53
CAPÍTULO III. RESULTADOS		54
3.1.	Presentación y análisis de resultados	54
3.1.1.	Levantamiento de datos / información.....	54
3.1.2.	Análisis de resultados	59
3.1.2.1.	Riesgo muy elevado	59
3.1.2.1.1.	Participación/ Supervisión (PS).....	60
3.1.2.1.2.	Tiempo de Trabajo (TT).....	65
3.1.2.2.	Riesgo elevado	67
3.1.2.3.	Riesgo moderado	67
3.1.2.4.	Situación adecuada	68
3.2.	Propuesta de medidas de control.	69
3.3.	Aplicación práctica.....	71

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN	74
4.1. Conclusiones	74
4.2. Recomendaciones	75
ANEXOS	77
MATERIALES REFERENCIA	78

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tipos de riesgo desde la perspectiva de la seguridad física.....	21
Tabla 2. Componentes de un programa desde la perspectiva de la seguridad física.....	22
Tabla 3. Listado de factores organizacionales.....	25
Tabla 4. Consecuencias y efectos de los riesgos psicosociales.....	28
Tabla 5. Niveles de intervención de los riesgos psicosociales.....	33
Tabla 6. Índice de contenido del informe Fpsico 4.0.....	57
Tabla 7. Factores de riesgo psicosocial priorizados en nivel de riesgos muy elevado	59
Tabla 8 Factores de riesgo psicosocial priorizados en nivel de riesgos elevado	67
Tabla 11. Factores de riesgo psicosocial priorizados en nivel de riesgo moderado.....	68
Tabla 12. Factores de riesgo psicosocial priorizados en nivel de riesgo de situación deseada	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01. Porcentaje de personal evaluado en riesgo psicosocial.	52
Figura 02. Aplicación de cuestionarios a los trabajadores	54
Figura 03. Ingreso a la aplicación informática de FPSICO 4.0.....	54
Figura 04. Portada del informe FPSICO 4.0	56
Figura 05. Valoración resumen de la exposición.....	58
Figura 06. Valoración de la exposición en Participación/ Supervisión	60
Figura 07. Pregunta 11a. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tú trabajo: Introducción de cambios en los equipos y materiales?.....	60
Figura 08. Pregunta 11b. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tú trabajo: Introducción de cambios en la manera de trabajar?.....	61
Figura 09. Pregunta 11c. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tú trabajo: Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios?	61
Figura 10. Pregunta 11d. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tú trabajo: Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo?	62
Figura 11. Pregunta 11e. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tú trabajo: Cambios en la dirección o entre tus superiores?.....	62
Figura 12. Pregunta 11f. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tú trabajo: Contratación o incorporación de nuevos empleados?	63
Figura 13. Pregunta 11g. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tú trabajo: Elaboración de las normas de trabajo?	63
Figura 14. Pregunta 12a. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El método para realizar el trabajo.....	63

Figura 15. Pregunta 12b. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La planificación del trabajo.	64
Figura 16. Pregunta 12c. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El ritmo de trabajo.	64
Figura 17. Pregunta 12d. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La calidad de trabajo realizado.	65
Figura 18. Valoración de la exposición en tiempo de trabajo	65
Figura 19. Pregunta 01. ¿Trabajas los sábados?.....	66
Figura 20. Pregunta 02. ¿Trabajas los domingos y festivos?.....	66
Figura 21. Pregunta 05. ¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?	66
Figura 22. Pregunta 06. ¿Tú horario laboral te permite compaginar tú tiempo libre (Vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?	67
Figura 23. Aplicación práctica de la evaluación de riesgos psicosociales.....	71

Resumen en español

Considerando que el trabajo en vigilancia de seguridad privada tiene factores de riesgo susceptibles de producir lesiones para la salud que pueden ser físicas y psíquicas; el presente documento tiene como objetivo establecer una propuesta de medidas de control de los resultados obtenidos de la evaluación de riesgos psicosociales bajo la metodología Fpsico para prevenir la salud mental de los trabajadores de una empresa de seguridad. Para esto se sensibilizó al Gerente General para que permita realizar el presente estudio en la empresa. Se tuvo la autorización correspondiente y se inició el proyecto. Se partió de la compilación bibliográfica relacionado a Factores de Riesgo Psicosocial, se decidió aplicar la metodología Fpsico 4.0; misma que luego fue iniciada con la aplicación del cuestionario a 24 de 26 trabajadores de la empresa. Se tabuló los cuestionarios en la aplicación informática del Fpsico y obtuvieron los resultados. Los niveles de riesgo encontrados fueron; nivel de riesgo muy elevado (PS: Participación/ Supervisión - TT: Tiempo de trabajo - CT: Carga de Trabajo - RAS: Relaciones y apoyo social), riesgo elevado (DP: Demandas Psicológicas), riesgo moderado (AU: Autonomía - ITC: Interés por el trabajador/ Compensación - DR: Desempeño de rol), y desde luego uno estos factores se encontraba en situación adecuada (VC: Variedad/ Contenido). Se planteó la propuesta de medidas de control y prevención correspondiente para todos los factores de riesgo evaluados.

Palabras claves

Riesgo psicosocial, Fpsico 4.0, métodos de evaluación.

Abstract

Considering that work in private security surveillance has risk factors capable of producing health injuries that may be physical and mental; the objective of this document is to establish a proposal for measures to control the results obtained from the evaluation of psychosocial risks under the FPSICO methodology to prevent the mental health of the workers of a security company. For this, the General Manager was sensitized so that the present study could be carried out in the company. The corresponding authorization was received and the project started. Starting from the bibliographic compilation related to Psychosocial Risk Factors, it was decided to apply the Fpsico 4.0 methodology; same that was then initiated with the application of the questionnaire to 24 of 26 workers of the company. The questionnaires were tabulated in the Fpsico computer application and the results were obtained. The risk levels found were; very high level of risk (PS: Participation / Supervision - WT: Work time - WL: Workload - RSS: Relationships and social support), high risk (PD: Psychological demands), moderate risk (AU: Autonomy - IWC: Interest for the worker / Compensation - RP: role performance), and of course one of these factors was in an adequate situation (VC: Variety / Content). The proposal of corresponding control and prevention measures was proposed for all the risk factors evaluated.

Keywords

Psychosocial risk, Fpsico 4.0, evaluation methods.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. El problema de investigación

1.1.1. Planteamiento del problema

1.1.1.1. Diagnóstico

La Oficina Internacional del Trabajo (OIT) en el 2005, calculó que cada año morían 2,2 millones de personas a causa de accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo. La seguridad y la salud en el trabajo es preocupación para los gobiernos, los empleadores, los trabajadores y sus familias; y; sobre todo cuando algunas industrias son por naturaleza más peligrosas que otras. Por ejemplo, en algunos sectores industriales o laborales, los trabajadores manejan en ocasiones equipos de alta velocidad en entornos mal iluminados, con frecuencia pueden estar expuesto a polvos y humos peligrosos y enfrentarse a riesgos de explosión o de combustión espontánea. (ISSA-OIT, 2008).

A menudo, los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales pueden producirse por varias causas contribuyentes, pueden entrar en juego factores tanto organizativos como físicos o humanos. Los riesgos pueden clasificarse de varios modos; así por ejemplo, en función del tipo genérico (riesgos mecánicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, físicos), o en función del daño que provoquen (daños auditivos debidos a niveles de ruido elevados, laceraciones causadas por maquinaria peligrosa, afecciones de las extremidades superiores causadas por un esfuerzo repetitivo) (ISSA-OIT, 2008).

Se conoce como factores de riesgo psicosociales a aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas en general a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama por lo general estrés. Si descomponemos la palabra PSICOSOCIALES en PSICO porque nos afectan a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente) y; SOCIAL porque su origen es social (determinadas características de la organización del trabajo) entonces se puede decir también entonces que es el conjunto de actos y funciones de la mente que se ven afectadas por la organización del trabajo (Equipo Técnico OIT, 2013).

Los factores psicosociales laborales son condiciones organizacionales de trabajo que pueden ser positivas o negativas. Cuando las condiciones son adecuadas, facilitan el trabajo, existe el desarrollo de las competencias personales laborales, hay niveles altos de satisfacción laboral, se mejora la productividad empresarial, hay mayor motivación en los trabajadores, se genera una mejor cultura empresarial; en general, las condiciones psicosociales afectan a la salud positivamente desarrollando de esta manera al individuo, su bienestar personal y organizacional (Moreno Jiménez & Báez León, 2010).

El trabajo en vigilancia de seguridad privada tiene factores de riesgo susceptibles de producir lesiones para la salud que pueden ser físicas y psíquicas. Así por ejemplo dentro de las físicas tenemos hematomas por golpes, lesiones por disparo accidental, várices, dermatitis, alergias y psíquicas están el estrés postraumático, depresión, fatiga, entre otros (Gutiérrez Sánchez, 2002).

El presente estudio se realizó en una empresa de seguridad física; y, que por confidencialidad de la misma no se detallará el nombre; más sin embargo, todos los datos e información

presentada son reales y reflejan la realidad de la misma. Para los casos que se requiera usar el nombre de la empresa la denominaremos como “Empresa de Seguridad”.

La Empresa de Seguridad presta a la colectividad servicios integrales de puestos de seguridad armada, supervisión rotativa y motorizada, resguardo y protección a personas, custodia y transporte de valores, seguridad electrónica computarizada, circuitos cerrados de TV, cámaras de vigilancia, entre otros. La empresa cuenta con 26 personas, de los cuales 3 son mujeres. Las áreas de la empresa están distribuidas en la gerencia general, gerencia financiera, jefatura de ventas y marketing, jefatura de talento humano, jefatura de operaciones y el personal correspondiente. No existe rotación en el personal. Por requerimientos de funcionamiento de la empresa, cuenta con exámenes psicológicos individuales del personal; más sin embargo no cuentan con estudios psicosociales previos.

Dentro de los principales inconvenientes que el personal menciona está el que cuentan con poco tiempo para la familia, sienten monotonía en el trabajo, se han encontrado con clientes mal educados, a veces sienten que les falta más respaldo por parte de su jefe inmediato, no cuentan con el suficiente poder de decisión, mencionan tener bajos salarios, sus horarios son extensos, referencian que les presenta enfermedades como resfriados, dolores abdominales, dolores de cabeza, cansancio, dolor de la espalda, entre otros.

1.1.1.1.1. Pronóstico

El mantener el mismo ritmo de trabajo y las condiciones actuales de trabajo podría llevar a que los inconvenientes mencionados por los trabajadores se vaya agravando, esto puede conllevar que se agraven los problemas de salud que hacen mención o vayan apareciendo otras que están

asociados a factores de riesgo psicosocial y por ende afectar a la empresa en los resultados esperados en los clientes.

Si bien la empresa no tiene dificultades o problemas internos declarados con el personal o al menos no son observables por parte de las jefaturas, se hace importante conocer de manera documentada cuál es la percepción psicosocial de los trabajadores.

De los test psicológicos individuales aplicados al personal no se ha detectado problemas que hayan reflejado en el desempeño laboral y más aún en las áreas de trabajo; haciendo por tanto necesario el conocer desde el enfoque psicosocial cuál es la percepción del personal en las condiciones actuales en que se desarrolla la empresa.

1.1.1.1.2. Control del pronóstico

El control a las condiciones y acciones relacionados con los factores psicosociales es de vital importancia ya que al identificar los factores de riesgo presentes, se podrá implementar las acciones preventivas y correctivas necesarias y de esta manera evitar daños en las personas y sobre todo que estas afecten a los resultados y satisfacción de los clientes, que es a quién a la final se debe la empresa.

El desconocimiento de los aspectos psicosociales de la empresa es cubierto con la aplicación de la evaluación psicológica que actualmente aplica hoy en día la empresa a sus trabajadores. En este caso en particular se aplicó en método Fpsico y cuyos resultados obtenidos identificaron los niveles de riesgo psicosocial al que están expuestos los trabajadores de la empresa y por ende se plantearon las medidas correctivas y preventivas necesarias para prevenir la salud mental psicosocial de los trabajadores.

1.1.2. Objetivo general

Aplicar la metodología de evaluación de riesgos psicosociales Fpsico 4.0 al personal de la empresa de seguridad privada, estableciendo una propuesta de medidas de control a los resultados obtenidos.

1.1.3. Objetivos específicos

- Realizar el diagnóstico situacional de la empresa en relación a los factores psicosociales a través de los cuestionarios de la metodología Fpsico 4.0 para identificar los riesgos presentes en el personal de la empresa.
- Realizar la evaluación de riesgo psicosocial con la aplicación informática de la metodología Fpsico 4.0 para identificar los niveles de riesgo en el personal de la empresa.
- Establecer medidas de control en los factores de riesgo psicosocial presentes a través de una propuesta y que permita evitar o prevenir daños en la salud de los trabajadores.

1.1.4. Justificaciones

La aplicación de la evaluación de riesgos psicosociales se justifica desde los siguientes campos:

Desde el campo de la empresa; permite estar pendiente de los trabajadores y sus comportamientos, con lo que se puede tener control directo sobre el rendimiento de cada persona o grupo de trabajo asignado.

En el campo del trabajador; se justifica ya que el trabajador se siente que es tomado en cuenta y que a su vez los planes de mejora resultantes de la intervención en los riesgos psicosociales ayudan a mejorar su estado de ánimo y productividad.

Desde el campo legal; el presente estudio permite cumplir con la presentación de resultados anuales a través de la página del Ministerio de Trabajo SUT en relación al programa de prevención de riesgos psicosociales.

En el campo de la sociedad, la evaluación de riesgos psicosociales y su intervención ayuda a mejorar las relaciones individuo, trabajador, familia y sociedad; esto ya que al ser evaluados en todos los ámbitos permite generar recomendaciones de mejora en todos los individuos.

1.2. Marco Teórico

1.2.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema

1.2.1.1. Empresas de servicios de seguridad

En la profesión de la seguridad privada, la primera característica que define su trabajo es que se desarrolla su trabajo en una empresa totalmente ajena a la suya. La segunda característica es que el trabajador se encuentra en constante cambio con los clientes. La tercera característica es en la ambigüedad del rol (tiene jefatura en su propia empresa como en la del cliente) (Gutiérrez Sánchez, 2002).

Considerando que la seguridad privada basa su función en el manejo de los riesgos y la minimización de la probabilidad que estos se materialicen; dentro de su proceso olvidan de los

riesgos propios de su empresa y de sus puestos de trabajo, llegando de esta manera a ser reactivos y no proactivos. Las empresas de seguridad han evidenciado una debilidad en el servicio de vigilancia humana; esto debido a que han llegado a vulnerar el servicio prestado al cliente y generar riesgos en las personas, la información y los bienes custodiados; haciendo por lo tanto, necesario la identificación y tratamiento de los riesgos asociados a estas actividades para establecer planes de continuidad del manejo de riesgos desde todos los puntos de vista (González Toscano, 2017).

Dentro de los riesgos que pueden afectar la seguridad privada están:

Tabla 1. Tipos de riesgo desde la perspectiva de la seguridad física

Tipo de riesgo	Descripción
Sabotaje	Daño intencional, total o parcial de los activos y/o información para entorpecer un proceso, servicio o actividad.
Extorsión	Obligar a una persona a hacer algo en contra de su voluntad, ejerciendo presión por medio de la violencia o la intimidación.
Hurto	Apoderarse de los bienes ajenos, sin realizar fuerza sobre las cosas ni violencia o intimidación en las personas.
Fraude	Falsificación, alteración o manipulación alteración de registros o documentos.
Delito de oportunidad	Tipo de hurto en el que convergen tres elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo conveniente: Disponible, disfrutable, utilizable, removible, accesible, valioso. • Ausencia de medidas eficaces de protección: Personal de vigilancia. CCTV, alarmas, dispositivos de detección. • Presencia del delincuente y su motivación.
Riesgo a la seguridad de la información	Vulneración de por lo menos uno de los principios de la seguridad de la información: <ul style="list-style-type: none"> • Confidencialidad: Que la información llegue solamente a quien debe llegar.

	<ul style="list-style-type: none"> • Integridad: Que la información llegue como debe llegar (sin alternaciones, mutaciones, adiciones).
Invasión	Ocupar un lugar sin autorización con el fin de asentarse en él.
Intrusión	Ingreso no autorizado a una instalación.
Contaminación por contrabando	Incorporación no autorizada de elementos no autorizadas en cargas, equipajes vehículos o inventarios de mercancías.
Contaminación por armas	Incorporación no autorizada de armamento y/o municiones en cargas, equipajes, vehículos o inventarios de mercancías.
Contaminación por narco tráfico	Incorporación no autorizada de drogas en cargas, equipajes, vehículos o inventarios de mercancías.
Contaminación por dinero ilícito	Incorporación no autorizada de dinero de procedencia ilegal en cargas, equipajes, vehículos o inventarios de mercancías.
Daño a instalaciones	Afectación de la estructura de una edificación.
Lavado de activos	Actividades para dar apariencia legal a bienes y/o dineros provenientes de actos ilícitos.

Tomado de: (González Toscano, 2017).

Dentro de los riesgos más relevantes dentro de los procesos de seguridad de las empresas se encuentra el capital humano ya que son ellos los llamados a conocer la información confidencial y estar expuesto a una alta susceptibilidad de realizar actos que atenten contra la seguridad de la vida, imagen y bienes de la empresa. Por lo tanto, se hace necesario contemplar un programa de manejo y mitigación de riesgos enmarcado en tres aspectos básicos: Seguridad Física, Seguridad Lógica y Seguridad Psicológica (González Toscano, 2017).

Tabla 2. Componentes de un programa desde la perspectiva de la seguridad física

Componente	Descripción
Seguridad física	Se encamina a los procesos de seguridad física, instalaciones, medios y medidas de control para la mejora de los procesos de seguridad en

	instalaciones y sus entornos, tiene en cuenta aspectos presupuestales y de implementaciones.
Seguridad lógica.	Se enmarca en el diseño y cumplimiento de protocolos y procedimientos de seguridad en la organización.
Seguridad Psicológica.	Tiene en cuenta medidas de mitigación de los riesgos de seguridad en el cual se genere el actuar de las personas frente a las medidas de mitigación del riesgo y cultura de seguridad, se enmarca el comportamiento de las personas frente a la seguridad.

Tomado de: (González Toscano, 2017).

1.2.1.2. Factores de riesgo

Tanto los organismos internacionales como nacionales hacen hincapié en la necesidad de mejorar las condiciones laborales para disminuir los riesgos del trabajo, y con ello mejorar la seguridad y salud de los trabajadores, y así mejorar la calidad de vida laboral. Se dice que existen dos vertientes en el tratamiento de la seguridad y salud laboral, la una vertiente es desde el punto de vista reparador o de protección del trabajador cuando el daño se ha materializado, y la otra vertiente desde el punto de vista preventivo, actuando antes de que el daño se materialice; cualquiera sea la vertiente con la aplicación de medidas preventivas se pretende alcanzar el bienestar completo: físico y psíquico como lo establece la Organización Mundial de la Salud (Romeral Hernández, 2012).

El bienestar físico, mental y social, está asociado directamente con la capacidad que tienen las personas para ejecutar un trabajo. Así, la capacidad para el trabajo se expresa como la evaluación de las capacidades productivas de un trabajador, su salud y sus recursos psicológicos; también, se puede decir que es el grado en el que un trabajador, dado un cierto estado de salud, esta físicamente y mentalmente apto para enfrentar las demandas del trabajo;

por lo tanto, las demandas físicas y psicosociales en el trabajo, las capacidades mentales y físicas del trabajador y factores de estilos de vida juega un rol en la capacidad de trabajo; y, el desequilibrio entre estos determinantes puede llevar a pérdidas de productividad, enfermedad y discapacidad relacionada con el trabajo (Rodrigues Godinho, Pacheco Ferreira, Maria Greco, Reis Teixeira, & Bustamante Teixeira, 2016).

La prevención es la mejor forma de anticiparse a cualquier problema, ya que se evita que se produzca previamente y, en caso de que aparezca finalmente dicho problema, será más fácil de solucionar. En este aspecto el conocer los tipos de riesgos laborales existentes en un puesto de trabajo es ya de por sí una garantía para prevenir, evitar situaciones indeseables. Siendo seis los factores de riesgo laboral, físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, mecánicos y psicosociales, este último está asociado al estrés, la fatiga, etc. No obstante, influyen otros factores que tienen relación con el componente psicosocial de la persona (familia, compañeros de trabajo, jefes, sociedad en general).

1.2.1.3 Riesgos psicosociales

1.2.1.3.1 Generalidades de los riesgos psicosociales

El estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral, cada vez va tomando mayor importancia haciendo por tanto conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo. Hoy en día hay tres formas prevalentes de referirse a los riesgos psicosociales, siendo ellos: 1) factores psicosociales, 2) factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y 3) riesgos psicosociales. Dentro de los principales riesgos

psicosociales se puede mencionar al estrés, la violencia, el acoso (laboral, sexual), inseguridad contractual, burnout o desgaste profesional y que de cierta manera son considerados como importantes en la salud y calidad de vida de los trabajadores. Otros riesgos psicosociales que pueden mencionarse están el conflicto familia-trabajo, conflicto trabajo-familia, trabajo emocional, entre otros (Moreno Jiménez & Báez León, 2010).

Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos. Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de 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, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo (Moreno Jiménez & Báez León, 2010).

En la siguiente tabla se identifica factores organizacionales con una serie de indicadores organizacionales y laborales.

Tabla 3. Listado de factores organizacionales

Tipo de factor	Característica	Indicador
Factor organizacional	Política y Filosofía de la Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Relación Trabajo-Familia • Gestión de los Recursos Humanos • Política de seguridad y salud • Responsabilidad Social • Corporativa • Estrategia empresarial
	Cultura de la Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Relaciones • Laborales

		<ul style="list-style-type: none"> • Información Organizacional • Comunicación organizacional • Justicia Organizacional • Supervisión/ Liderazgo
	Relaciones Industriales	<ul style="list-style-type: none"> • Clima laboral • Representación Sindical • Convenios Colectivos
Laborales	Condiciones de empleo	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de contrato • Salario • Diseño de carreras
	Diseño del puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Rotación de puestos • Trabajo grupal
	Calidad en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de habilidades personales • Demandas laborales • Autonomía y capacidad de control • Seguridad física en el trabajo • Apoyo social • Horas de trabajo • Teletrabajo

Adaptado de: (Moreno Jiménez & Báez León, 2010)

Según (Moreno Jiménez & Báez León, 2010), los factores de riesgo psicosocial afectan a los derechos fundamentales del trabajador, los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador, afectan a la salud mental de los trabajadores y tienen formas de cobertura legal, destacándose algunas de las siguientes características:

1. Se extienden en el espacio y el tiempo.
2. Dificultad de objetivación.
3. Afectan a los otros riesgos.
4. Tienen escasa cobertura legal.

5. Están moderados por otros factores.
6. Dificultad de intervención.

1.2.1.3.2 Efectos de los riesgos psicosociales

Al contar con un entorno de trabajo saludable y seguro es la mejor garantía del rendimiento laboral, de la salud de sus empleados y de la motivación e implicación de la empresa. La pérdida de calidad del trabajo genera costes a veces difíciles de observar a corto plazo, pero siempre presentes a medio y largo plazo. Tomando datos de encuestas realizadas, reflejan que en relación a la satisfacción con las condiciones de trabajo, 86% de los encuestados están satisfechos o muy satisfechos con sus condiciones de trabajo, un ligero aumento desde 2000. El problema de salud más ampliamente informado por los trabajadores es el dolor de espalda (reportado por el 43%), seguido por dolores musculares en los brazos (41%), dolor de cabeza y fatiga ocular, y fatiga general (ambos 35%). Alrededor del 21% de los trabajadores declaran que están demasiado cansados después del trabajo para realizar las tareas domésticas necesarias. Alrededor del 31% de los gerentes se preocupa por el trabajo fuera del horario laboral, en comparación con solo el 8% de los empleados. Trabajar en horas atípicas o en una posición de supervisión aumenta la probabilidad de que surjan conflictos entre el trabajo y la familia. Y los padres solteros y los trabajadores en hogares con niños experimentan mayores dificultades (Parent-Thirion, y otros, 2017).

En la siguiente tabla se puede apreciar un resumen de las consecuencias y efectos de los riesgos psicosociales.

Tabla 4. 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 empresa	Satisfacción laboral Implicación laboral Conductas contraproducentes
Tiempos de trabajo	Rotación de personal Presentismo Bajas laborales Duración de las bajas
Costes económicos	Accidentes de trabajo Pérdida de materiales Rendimiento Productividad

Adaptado de: (Moreno Jiménez & Báez León, 2010)

Según menciona (Moreno Jiménez & Báez León, 2010), dentro de algunos de los efectos organizacionales se puede citar:

- Absentismo, presentismo, e intenciones de abandono.
- Productividad empresarial, satisfacción y compromiso laboral.
- Accidentes y daños a terceros.
- Conductas laborales contraproducentes.
- Conciliación trabajo-familia.

1.2.1.3.3 La evaluación de los factores y riesgos psicosociales

La evaluación de los riesgos laborales es un elemento central en la prevención de los riesgos que supone varias fases para cualquiera de ellos. Actualmente, se dispone de una variedad de instrumentos de tipo cuestionario, dirigidos a evaluar los riesgos psicosociales en las empresas. Dentro de los principales podemos mencionar (Moreno Jiménez & Báez León, 2010):

1.2.1.3.3.1 Método de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO

Se trata del método oficial del Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo (Martín y Pérez, 1997) que tiene el objetivo de evaluar las condiciones psicosociales en las organizaciones y la identificación de riesgos.

1.2.1.3.3.2 Método PREVENLAB -PSICOSOCIAL

Es un método de evaluación de riesgos psicosociales (Peiró, 1999b; 2003) elaborado en la Universidad de Valencia que se basa en el modelo AMIGO (Modelo de Análisis Multifacético para la Intervención y Gestión Organizacional).

1.2.1.3.3.3 Métodos del Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL)

En el 2002 se publicó la primera edición del método del Instituto Navarro de Salud Laboral (NPT 840; Lahera, 2006).

1.2.1.3.3.4 Método MARC-UV

Es el Método de Evaluación de Riesgos Psicosociales y comportamentales, elaborado en la Universidad de Valencia, formado por dos baterías que se complementan que se pueden usar por separado. Son la batería Valencia PREVACC y la Batería de Factores Psicosociales de Salud Laboral (BFPSL).

1.2.1.3.3.5 Métodos del Instituto de Ergonomía MAPFRE (INERMAP)

La actual metodología INERMAP desarrollada por el instituto MAPFRE se basa en el trabajo realizado por Gracia Camón en 2003 que tiene como objetivo evaluar riesgos psicosociales partiendo de la idea de evaluación de puestos.

1.2.1.3.3.6 Método ISTAS-21

Se trata de la versión al castellano del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). El ISTAS 21 ha sido desarrollado por un grupo de trabajo formado por especialistas de distintas instituciones.

1.2.1.3.3.7 Metodología WONT/ Cuestionario RED

El equipo de investigación WONT (work and organizacional network) de la Universidad Jaume I de Castellón ha desarrollado esta metodología con la intención de identificar factores de riesgo psicosocial. Este método implica la evaluación y además la intervención y el asesoramiento.

1.2.1.3.3.8 Cuestionario multidimensional DECORE

Cuestionario elaborado en 2005 en el marco de la Universidad Complutense de Madrid con el objetivo de identificar riesgos psicosociales.

1.2.1.3.3.9 Batería MC Mutual-UB

Instrumento desarrollado por Guardia, Però y Barrios mediante la colaboración entre la Universidad de Barcelona y MC Mutual. Ha sido desarrollado para la evaluación multidimensional de los riesgos psicosociales en la pequeña y mediana empresa.

1.2.1.3.3.10 Otros instrumentos de evaluación psicosocial

Es posible encontrar instrumentos menos extendidos pero que contribuyen a aumentar la diversidad de materiales disponibles. Uno de ellos es el Método del modelo conjunto de calidad de vida laboral y salud mental de Antonio Duro de la Universidad Rey Juan Carlos. Manejando el concepto de calidad de vida está la Bateria de calidad de vida laboral UNIPSICO elaborado por Gil-Monte, García Juesas y Figueiredo presentado en 2010 en el VIII Congreso Internacional de Prevención de Riesgos Laborales.

1.2.1.4 Programas de prevención

Los costes de los riesgos psicosociales son excesivamente altos, y lo que es peor, minan el desarrollo futuro de la organización, la calidad de vida de los trabajadores y la misma productividad individual y global de la empresa. Incluso desde una perspectiva rigurosamente economicista, la intervención sobre los riesgos psicosociales parece necesaria debido a sus costes. Cooper, Liukkonen y Cartwright (1996) y Quick, Quick, Nelson y Hurrell (1997) han analizado algunos de los costes financieros del estrés laboral con la conclusión de la estricta conveniencia económica de intervenir disminuyéndolo. LaMontagne, Sanderson, y Cocker (2010) han mostrado recientemente las ventajas económicas de intervenir sobre el estrés laboral (Moreno Jiménez & Báez León, 2010).

Existen diversas estrategias para prevenir y manejar riesgos psicosociales según el sector, el diseño de las estrategias de revisión y control deberá considerar los distintos niveles (organizacional e individual) y atender a los tipos de intervención primaria, secundaria y terciaria que a continuación se describen.

Tabla 5. Niveles de intervención de los riesgos psicosociales

Nivel de intervención de riesgos psicosociales	Descripción
Primaria	Son aquellas intervenciones dirigidas a toda la empresa con la idea de modificar o eliminar las fuentes de estrés y así disminuir el impacto negativo sobre los individuos (Cooper y Cartwright, 1997).
Secundaria	Se relaciona con la detección precoz especialmente sobre grupos de riesgo (Tetrick y Quick 2003), con la idea de limitar el deterioro y las consecuencias de los riesgos psicosociales. Se suele tratar de una intervención a nivel individual y grupal considerando al trabajador como parte de un grupo de trabajo (Sutherland y Cooper 2000). Consiste en formar a los trabajadores y proporcionarles recursos para reducir el impacto de los riesgos psicosociales sobre su salud y bienestar.
Terciaria	Incluye estrategias dirigidas a minimizar los efectos de los problemas que ya están teniendo lugar en la organización y sus trabajadores, como el tratamiento de los síntomas de la enfermedad laboral (Lamontagne et al., 2007).

Adaptado de: (Moreno Jiménez & Báez León, 2010)

Al igual que en otros ámbitos de la salud, las intervenciones a nivel terciario son más frecuentes que las intervenciones secundarias y que las primarias (Giga, Cooper y Faragher, 2003). Sin embargo, la intervención primaria por lo general es más efectiva que la secundaria, y ésta lo es a su vez más que la terciaria (Lamontagne et al. 2007). Los tres niveles no son excluyentes entre sí, sino que se complementan entre ellos y su acción conjunta maximiza su efectividad (Kristensen, 2000). Dentro de los aspectos y criterios que se consideran como factores claves para el éxito de la intervención sobre riesgos psicosociales se mencionan tres aspectos (Moreno Jiménez & Báez León, 2010):

1. Contenido de la intervención: Hace referencia a aquellos aspectos que sustentan los objetivos de la intervención y los métodos para facilitar el cambio.
2. Diseño de la intervención: Hace referencia a los aspectos metodológicos, al diseño y a la evaluación del éxito de la intervención.
3. Contexto de la intervención: Consiste en los aspectos relacionados con la implementación de la intervención.

Como punto de partida de cualquier intervención en seguridad y salud en el trabajo, siempre es deseable actuar antes de que se produzcan efectos negativos para el trabajador, aunque no siempre es fácil. Una de estas situaciones es la producida por los factores de riesgo psicosocial, y se comienza a actuar antes de los síntomas, en el caso es recomendable la intervención cuando el factor de riesgo se encuentre en un estado leve, el objetivo es que no se convierta en un problema grave (Gutiérrez Sánchez, 2002).

1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica

De los temas tratados en el estado actual del conocimiento del tema, se tomó como herramienta principal el marco teórico relacionado a la evaluación de riesgos psicosociales bajo método FPSICO. Se tomará en consideración las etapas que considera la metodología como es:

- Preparar el material.
- Socializar al personal.
- Aplicar los cuestionarios.
- Tabular los datos y procesar la información
- Preparar el informe.

- Socializar los resultados.

1.2.2.1. Método de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO

El método de evaluación de riesgos psicosociales Fpsico, desde el punto de vista informático se encuentra en la versión 4.0, siendo la versión anterior a está la versión 3.1. Las modificaciones y avances implementados no afectan a los aspectos psicométricos. La formulación de los ítems del cuestionario, el número de preguntas, las opciones de respuesta, los cálculos para establecer el perfil valorativo de los factores de riesgo, etc., no varían respecto a la versión anterior. Esta herramienta mantiene la estructura factorial y baremación de la versión FPSICO 3.1 y sigue respondiendo a los objetivos técnicos, funcionales, de contenido, de presentación y manejo que figuran en la NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación. Los requisitos de fiabilidad y validez del instrumento se pueden consultar en el estudio sobre las propiedades psicométricas del instrumento de valoración de riesgos psicosociales del Instituto (FPSICO). Las novedades más destacadas del FPSICO 4.0 respecto de la versión anterior son (Fpsico Insht, 2019):

- A diferencia de la versión 3.1, se integra en una sola aplicación, donde el usuario puede acceder de modo sencillo a todas sus funcionalidades.
- Nueva interfaz que permite, por un lado, al administrador gestionar la aplicación y, por otro, al trabajador responder al cuestionario. Esta interfaz especialmente útil para el administrador o técnico especialista que pretende realizar un estudio para la evaluación de riesgos psicosociales.

- Se ha realizado una traducción y adaptación técnica del cuestionario a los idiomas cooficiales del estado (euskera, gallego, catalán), al inglés y también a español internacional (Hispanoamérica). El programa ofrece la posibilidad de diseñar la preparación y administración del cuestionario en los idiomas referidos para trabajadores cuya su lengua nativa sea distinta al castellano y trabajen en territorio español. Al respecto, se puede consultar el resumen ejecutivo del estudio psicométrico de la traducción y adaptación a los distintos idiomas, donde se aportan datos de fiabilidad, validez, etc.: Adaptación del FPSICO al catalán, euskera, gallego, inglés y español internacional.
- Se han implementado operativas de importación y exportación de datos. Es compatible con la versión 3.1, pudiéndose importar archivos en formato *.txt.
- Se añaden más posibilidades de explotación de datos y presentación de perfiles, gráficos y tablas. Se pueden obtener informes agrupados y comparativos, por unidad de análisis.

El cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales, por cada factor de riesgo contempla las siguientes preguntas:

1.2.2.1.1. 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. 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:

- ¿Trabajas los sábados? (Ítem 1)
- ¿Trabajas los domingos y festivos? (Ítem 2)
- ¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)? (Ítem 5)
- ¿Tu horario laboral te permite compaginar tú tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos? (Ítem 6)

1.2.2.1.2. 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. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

- **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:

- ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?
(Ítem 3)
- ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)? (Ítem 7)
- ¿Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias. ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas? (Ítem 8)
- ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral (Ítem 9)

- **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:

- ¿Puedes tomar decisiones relativas a: lo que debes hacer 8 actividades y tareas a realizar)?
(Ítem 10 a)
- ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de tareas a lo largo de tu jornada?
(Ítem 10 b)
- ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales..)? (Ítem 10 c).
- ¿Puedes tomar decisiones relativas a: cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)? (Ítem 10 d).
- ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la cantidad de trabajo que tienes que realizar? (Ítem 10 e).

- ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la calidad del trabajo que realizas (Ítem 10 f).
- ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo (Ítem 10 g).
- ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de los turnos rotativos? (ítem 10h)

1.2.2.1.3. 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, 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:

- ¿El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado? (Ítem 23)
- ¿La ejecución de tu tarea te impone trabajar con rapidez? (Ítem 24)
- ¿Con qué frecuencia debes acelerar el 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, 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:

- 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 (Ítem 21) Sólo a título descriptivo.
- En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo? (Ítem 22) Sólo a título descriptivo.
- ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo? (Ítem 27).
- En tu trabajo, ¿tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista (Ítem 30).
- En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo? (Ítem 31)
- ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible? (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 suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

- ¿con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa (Ítem 4).

- En general, la cantidad de trabajo que tienes es: (Ítem 26)
- El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil? (Ítem 28)
- En tú trabajo, ¿tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda? (Ítem 29)

1.2.2.1.4. 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.

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:

- En qué medida tu trabajo requiere: aprender cosas o métodos nuevos (Ítem 33 a).
- En qué medida tu trabajo requiere: adaptarse a nuevas situaciones (Ítem 33 b).
- En qué medida tu trabajo requiere: tomar decisiones (Ítem 33 c).

- En qué medida tu trabajo requiere: tener buena memoria (Ítem 33 d)
- En qué medida tu trabajo requiere: ser creativo (Ítem 33 e)

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, aún cuando no necesariamente exista contacto con clientes. La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

- En qué medida tu trabajo requiere: tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...(Ítem 33 f)
- En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus superiores jerárquicos (Ítem 34 a)

- En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus subordinados (Ítem 34 b)
- En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus compañeros de trabajo (Ítem 34 c).
- En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...) (Ítem 34 d).
- Por el tipo de trabajo que tienes. ¿estás expuesto/a a situaciones que te afectan emocionalmente (Ítem 35).
- 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) (Ítem 36).

1.2.2.1.5. 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.

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:

- El trabajo que realizas, ¿te resultad rutinario? (Ítem 37)
- En general, ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido? (Ítem 38)
- ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización? (Ítem 39)
- En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus superiores (Ítem 40 a)
- En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus compañeros de trabajo (Ítem 40 b)
- En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes... (si los hay) (Ítem 40 c)
- En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tú familia y tusa (Ítem 40 d)

1.2.2.1.6. 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.

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 comprendes este factor son:

- Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en los equipos y materiales (Ítem 11 a)
- Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en la manera de trabajar (Ítem 11 b)
- Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios (Ítem 11 c)
- Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo (Ítem 11 d)
- Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: cambios en la dirección o entre tus superiores (Ítem 11 e)
- Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: contratación o incorporación de nuevos empleados (Ítem 11 f).
- Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)
- ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El método para realizar el trabajo (Ítem 12 a)
- ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La planificación del trabajo (Ítem 12 b)
- ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El ritmo de trabajo (Ítem 12 c)
- ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La calidad del trabajo realizado (Ítem 12 d)

1.2.2.1.7. 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. 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 comprendes este factor son:

- ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Las posibilidades de formación (Ítem 13 a)
- ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)
- ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Los requisitos para ocupar plazas de promoción (Ítem 13 c)
- ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? La situación de la empresa en el mercado (Ítem 13 d)
- ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera, etc)? (Ítem 41)
- ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa (Ítem 42)
- En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es: (Ítem 43)

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

1.2.2.1.8. Desempeño de rol

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:

- Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones) (Ítem 14 a)
- Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo) (Ítem 14 b)
- Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La cantidad de trabajo que se espera que hagas (Ítem 14 c)

- Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La calidad de trabajo que se espera que hagas (Ítem 14 d)
- Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? El tiempo asignado para realizar el trabajo (Ítem 14 e)
- Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no) (Ítem 14f)
- Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se le asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales (Ítem 15 a)
- Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos (Ítem 15 b)
- Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional... (Ítem 15 c)
- Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra) (Ítem 15 d)
- Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores (Ítem 15 e)

1.2.2.1.9. Relaciones y apoyo social

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)

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

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

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

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

- ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?
(Ítem 17)
- Con qué frecuencia se producen en tú trabajo: los conflictos interpersonales (Ítem 18 a)
- Con qué frecuencia se producen en tú trabajo: las situaciones de violencia física (Ítem 18 b)
- Con qué frecuencia se producen en tú trabajo: las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...) (Ítem 18 c)
- Con qué frecuencia se producen en tú trabajo: las situaciones de acoso sexual (Ítem 18 d)
- Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores: (Ítem 19)
Sólo a título descriptivo
- En tú entorno laboral, te sientes discriminado/a (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría...)? (Ítem 20)

CAPÍTULO II. MÉTODO

2.1. Nivel de estudio

El presente proyecto aplicó un enfoque cualitativo exploratorio ya que determinó en qué medida están presentes los factores psicosociales que generan riesgos psicosociales; y, en función de los cuales se planteó recomendaciones como medidas preventivas en la Empresa de Seguridad, estas recomendaciones surgieron de los datos que arrojó la aplicación del cuestionario de factores de riesgo Fpsico, el mismo que estuvo apoyado en la sistematización estadística de los datos de la propia aplicación informática.

2.2. Modalidad de investigación

Se consideró la modalidad exploratoria y descriptiva.

Exploratoria: La modalidad exploratoria se caracteriza por considerarse el primer nivel de conocimiento científico, se recopiló información bibliográfica sobre la evaluación de riesgos psicosociales así como lo propio de la aplicación de la metodología Fpsico.

Descriptiva: Basado en la metodología Fpsico, se procedió a su aplicación, haciendo por tanto que el conocimiento sea aplicado a mayor profundidad que el exploratorio de tal manera que se alcanzó el propósito del presente trabajo que es el establecer una propuesta de medidas de control de los resultados obtenidos de la evaluación de riesgos psicosociales bajo la metodología Fpsico para prevenir la salud mental de los trabajadores.

2.3. Método

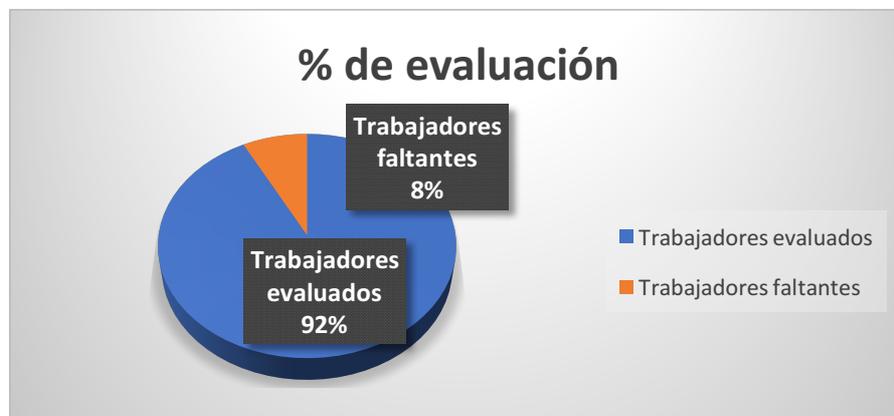
Método deductivo: Con este método deductivo se utilizó la lógica y la información general desde la visión mundial y general de los riesgos psicosociales para llegar a lo más puntual y de esta manera formular la solución posible a los problemas identificación en la evaluación de los factores de riesgos psicosociales.

Método inductivo: En este método a partir de las premisas particulares de los resultados de la evaluación se generó programas de prevención el mismo que compila conceptos y experiencias particulares como globales.

2.4. Población y muestra

Se procuró trabajar con todo el personal de la empresa de Seguridad. La población total participante fue de 24 trabajadores de un total 26.

Figura 01. Porcentaje de personal evaluado en riesgo psicosocial.



Elaborado por: (Autor, 2019)

2.5. Selección de instrumentos de investigación

Dentro de los instrumentos aplicados estuvieron:

Observación: Esta técnica permitió observar qué factores de riesgos psicosociales están afectando en el rendimiento laboral en el personal de la Empresa de seguridad.

Entrevista: Esta técnica permitió la recolección de información de cada puesto de trabajo, para poder identificar que riesgos.

Cuestionario: Con este instrumento de investigación consistió en la aplicación de los cuestionarios que contienen en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados. Para efectos de esta investigación se aplicó el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales conforme lo expresa el Anexo 01.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Presentación y análisis de resultados

3.1.1. Levantamiento de datos / información

La identificación de los riesgos psicosociales presentes , así como la evaluación psicosocial se realizó a través de la aplicación del Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial Anexo 1.

El Cuestionario de evaluación se aplicó a los trabajadores en los diferentes puestos de trabajo como se puede apreciar en las fotografías siguientes:

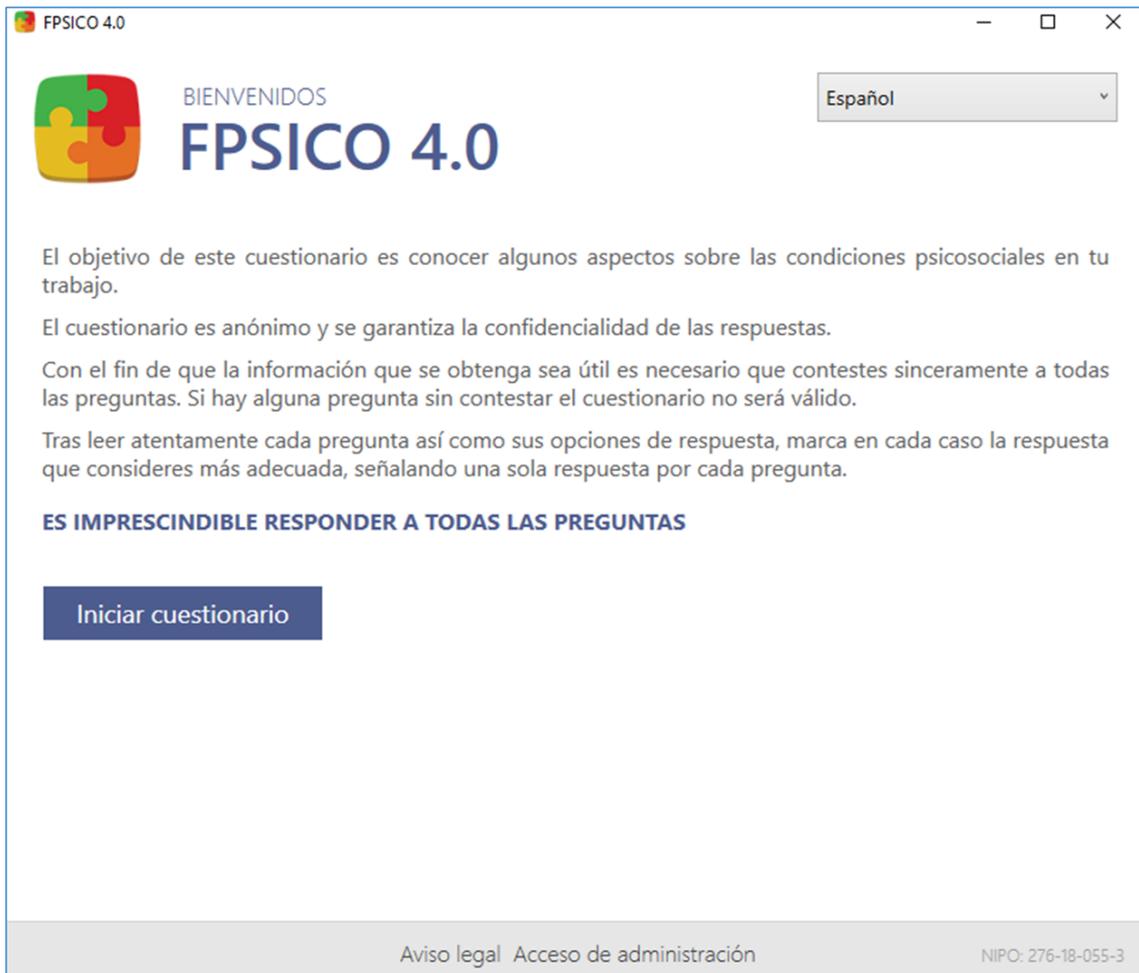
Figura 02. Aplicación de cuestionarios a los trabajadores



Elaborado por: (Autor, 2019)

La información recabada en los cuestionarios, se ingresó a la aplicación informática. La misma que al ingresar despliega la siguiente pantalla.

Figura 03. Ingreso a la aplicación informática de FPSICO 4.0

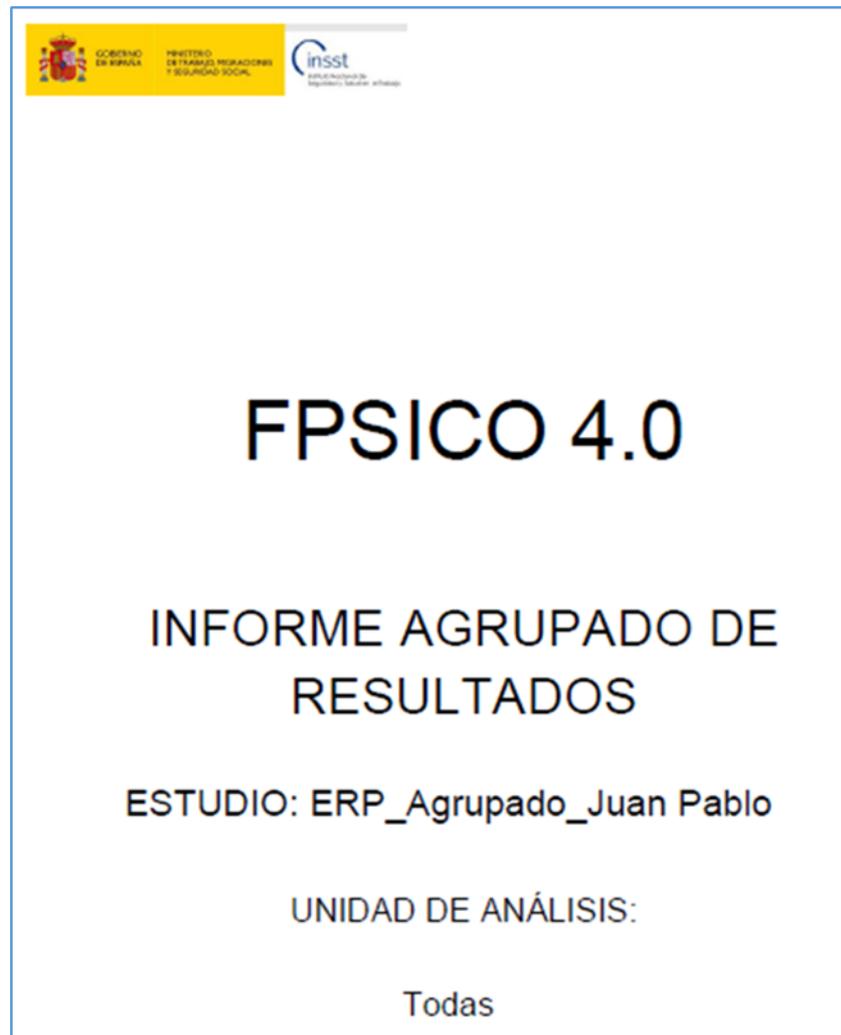


The image shows a web browser window titled "FPSICO 4.0". The interface is in Spanish. At the top left is a logo consisting of four interlocking puzzle pieces in green, red, yellow, and blue. To the right of the logo, the text "BIENVENIDOS" is displayed in a smaller font, followed by "FPSICO 4.0" in a large, bold, blue font. In the top right corner, there is a language selection dropdown menu currently set to "Español". Below the header, there are four paragraphs of introductory text explaining the purpose of the questionnaire, its anonymity, the need for honest answers, and instructions on how to respond. A bolded instruction "ES IMPRESCINDIBLE RESPONDER A TODAS LAS PREGUNTAS" is followed by a dark blue button with the white text "Iniciar cuestionario". At the bottom of the page, there is a grey footer bar containing the text "Aviso legal Acceso de administración" on the left and "NIPO: 276-18-055-3" on the right.

Elaborado por: (Autor, 2019)

Una vez ingresado los datos a la plataforma informática, nos arrojó un documento en PDF (Ver anexo 2); el mismo que tiene la siguiente portada.

Figura 04. Portada del informe FPSICO 4.0



Elaborado por: (Autor, 2019)

La estructura del informe contiene los puntos establecidos en la siguiente tabla.

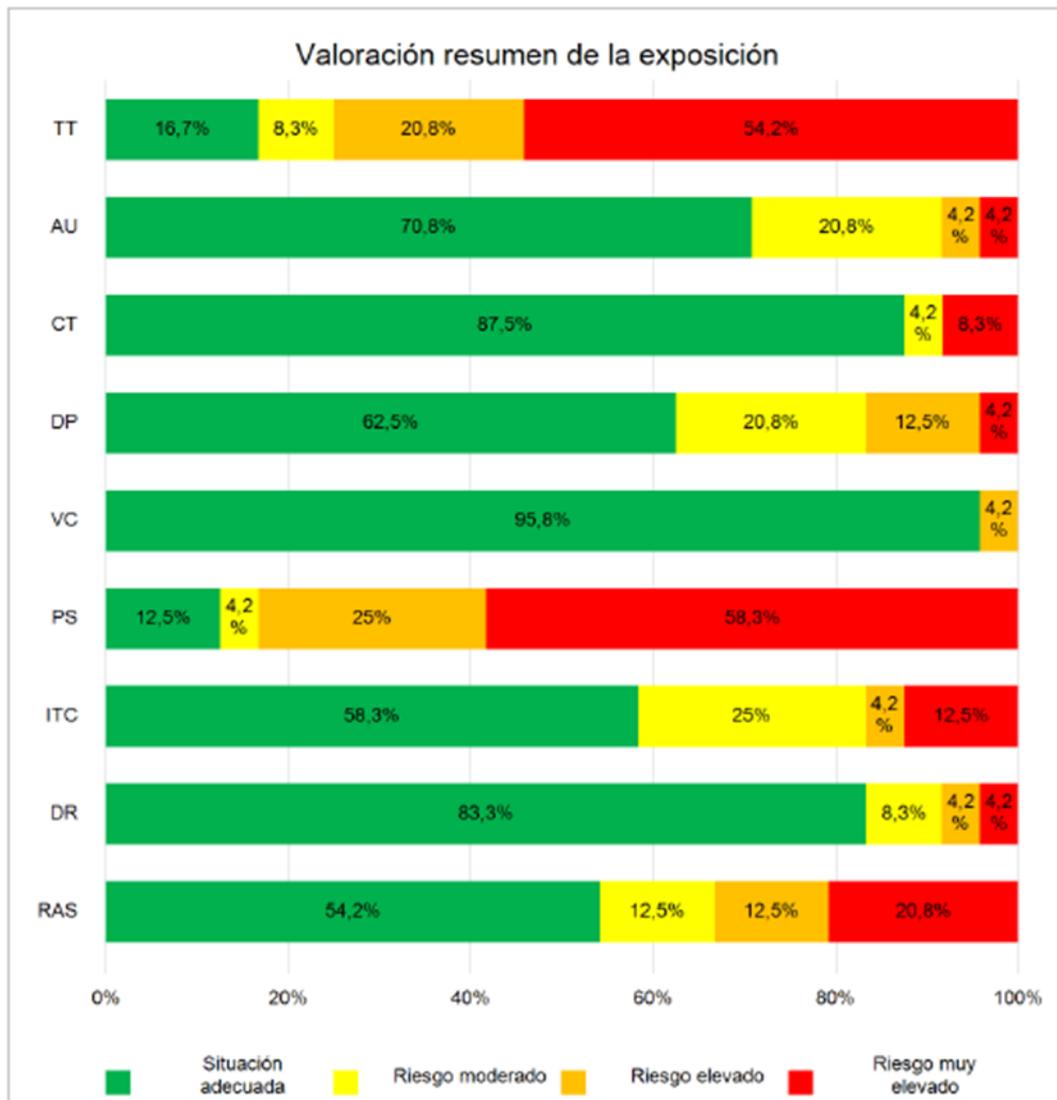
Tabla 6. Índice de contenido del informe Fpsico 4.0

1. INTRODUCCIÓN. BASES TEÓRICAS
2. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES (ERP)
3. INSTRUMENTO FPSICO 4.0
 - 3.1. Instrucciones básicas para la correcta utilización del método
 - 3.2. Requisitos de aplicación
 - 3.3. Justificación psicométrica
 - 3.4. Descripción de los factores de riesgo
 - 3.4.1. Tiempo de trabajo (TT)
 - 3.4.2. Autonomía (AU)
 - 3.4.3. Carga de trabajo (CT)
 - 3.4.4. Demandas psicológicas (DP)
 - 3.4.5. Variedad/contenido (VC)
 - 3.4.6. Participación/Supervisión (PS)
 - 3.4.7. Interés por el trabajador/Compensación (ITC)
 - 3.4.8. Desempeño de rol (DR)
 - 3.4.9. Relaciones y apoyo social (RAS)
 - 3.5. Interpretación de resultados
4. RESULTADOS
 - 4.1. Identificación del colectivo
 - 4.2. Datos sociodemográficos de la población
 - 4.3. Valoración de la exposición a los factores de riesgo psicosocial
 - 4.3.1. Tiempo de trabajo
 - 4.3.2. Autonomía
 - 4.3.3. Carga de trabajo
 - 4.3.4. Demandas psicológicas
 - 4.3.5. Variedad / contenido
 - 4.3.6. Participación / supervisión
 - 4.3.7. Interés por el trabajador / compensación
 - 4.3.8. Desempeño del rol
 - 4.3.9. Relaciones y apoyo social

Elaborado por: (Autor, 2019)

En la siguiente figura “Valoración resumen de la exposición”, se puede apreciar los resultados globales de la evaluación de los factores de riesgos psicosociales realizado.

Figura 05. Valoración resumen de la exposición



Elaborado por: (Autor, 2019)

Donde:

- 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 (ITC).

- DR: Desempeño de rol (DR).
- RAS: Relaciones y apoyo social (RAS).

3.1.2. Análisis de resultados

Como se puede apreciar en la Figura 05. Valoración resumen de la exposición, los factores priorizados por nivel de riesgo se detalla a continuación:

3.1.2.1. Riesgo muy elevado

En la siguiente tabla se encuentra los resultados de los factores de riesgo psicosocial en nivel muy elevado priorizados:

Tabla 7. Factores de riesgo psicosocial priorizados en nivel de riesgos muy elevado

Factores de riesgo psicosocial	Riesgo muy elevado
PS: Participación/ Supervisión	58.3%
TT: Tiempo de trabajo.	54.2%
RAS: Relaciones y apoyo social (RAS).	20.8%
ITC: Interés por el trabajador/ Compensación (ITC).	12.5%
CT: Carga de Trabajo.	8.3%
AU: Autonomía	4.2%
DP: Demandas Psicológicas	4.2%
DR: Desempeño de rol (DR).	4.2%
VC: Variedad/ Contenido	0.0%

Elaborado por: (Autor, 2019)

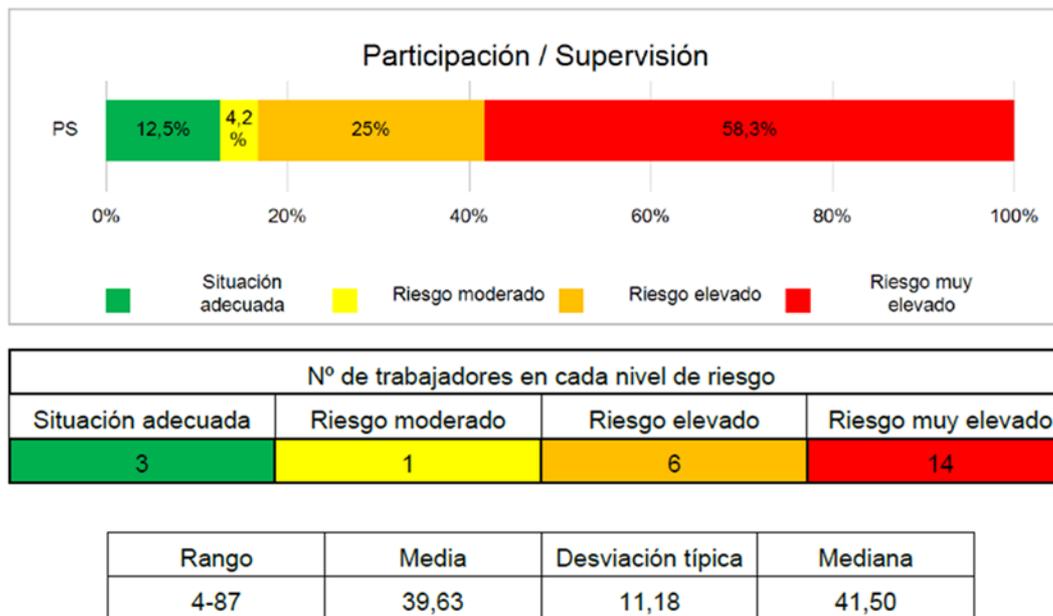
Análisis de riesgo muy elevado:

Entre los factores de riesgo psicosocial más altos se encuentra el de Participación/ Supervisión (PS) con un 58.3% y el de Tiempo de Trabajo (TT) con un 54.2%.

3.1.2.1.1. Participación/ Supervisión (PS)

Los resultados son los siguientes:

Figura 06. Valoración de la exposición en Participación/ Supervisión



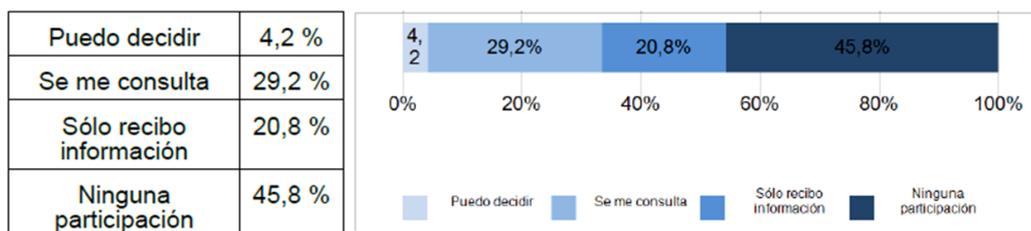
Elaborado por: (Autor, 2019)

Las preguntas bajo las cuales se presentaron los resultados de valoración son:

Pregunta 11a. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tú trabajo:

Introducción de cambios en los equipos y materiales?

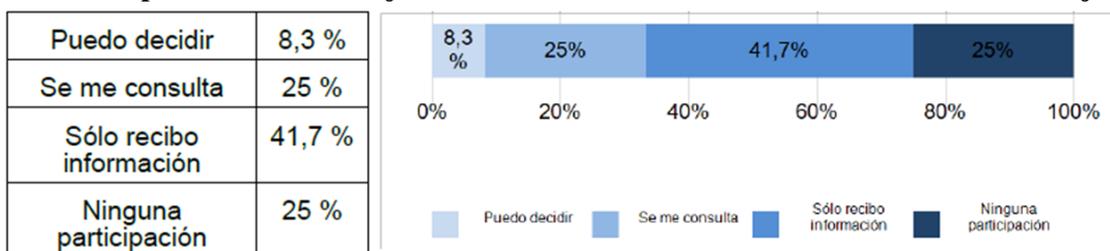
Figura 07. Pregunta 11a. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tú trabajo: Introducción de cambios en los equipos y materiales?



Elaborado por: (Autor, 2019)

Pregunta 11b. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tú trabajo:
Introducción de cambios en la manera de trabajar?

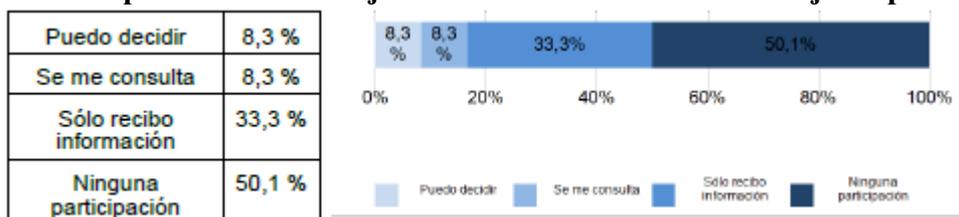
Figura 08. Pregunta 11b. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tú trabajo: Introducción de cambios en la manera de trabajar?



Elaborado por: (Autor, 2019)

Pregunta 11c. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tú trabajo:
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios?

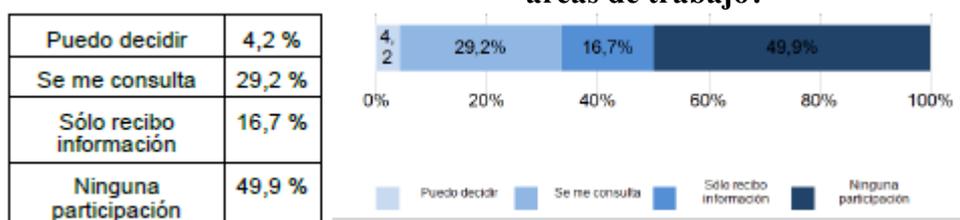
Figura 09. Pregunta 11c. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tú trabajo: Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios?



Elaborado por: (Autor, 2019)

Pregunta 11d. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tú trabajo:
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo?

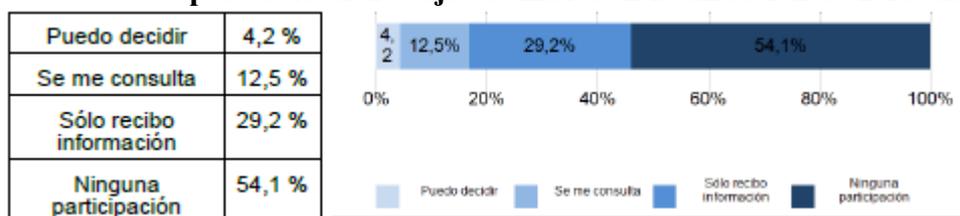
Figura 10. Pregunta 11d. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tú trabajo: Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo?



Elaborado por: (Autor, 2019)

Pregunta 11e. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tú trabajo:
Cambios en la dirección o entre tus superiores?

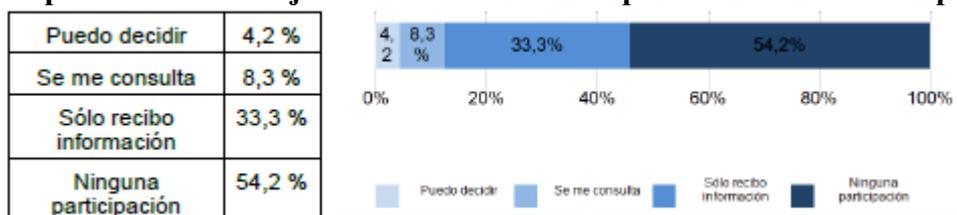
Figura 11. Pregunta 11e. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tú trabajo: Cambios en la dirección o entre tus superiores?



Elaborado por: (Autor, 2019)

Pregunta 11f. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tú trabajo:
Contratación o incorporación de nuevos empleados?

Figura 12. Pregunta 11f. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tú trabajo: Contratación o incorporación de nuevos empleados?

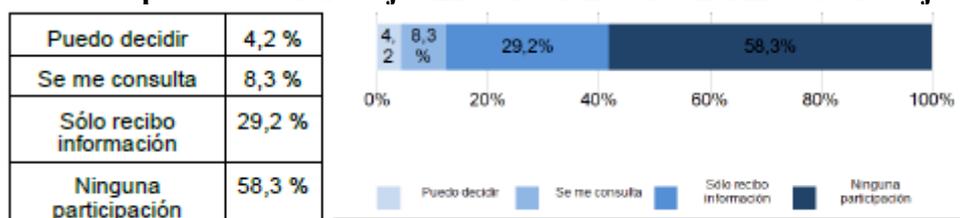


Elaborado por: (Autor, 2019)

Pregunta 11g. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tú trabajo:

Elaboración de las normas de trabajo?

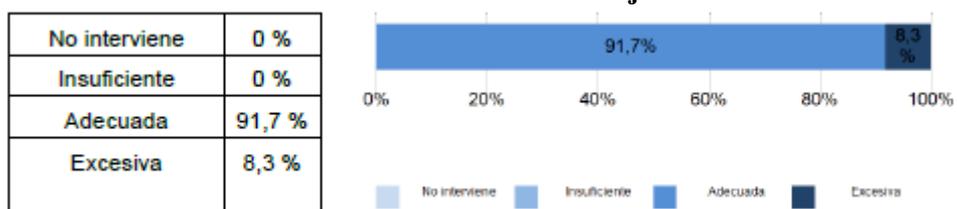
Figura 13. Pregunta 11g. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tú trabajo: Elaboración de las normas de trabajo?



Elaborado por: (Autor, 2019)

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

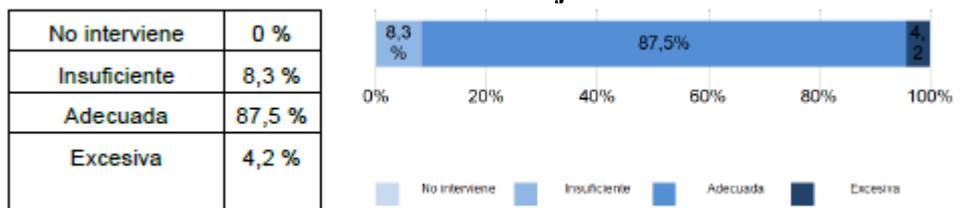
Figura 14. Pregunta 12a. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El método para realizar el trabajo.



Elaborado por: (Autor, 2019)

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

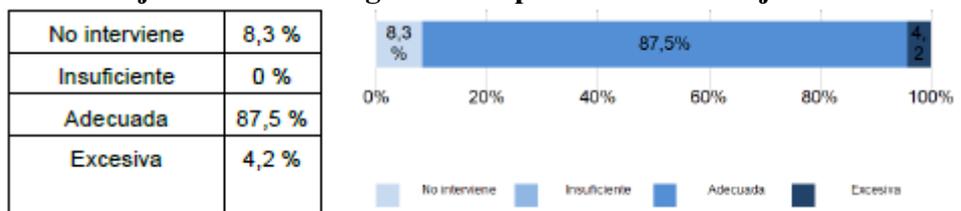
Figura 15. Pregunta 12b. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La planificación del trabajo.



Elaborado por: (Autor, 2019)

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

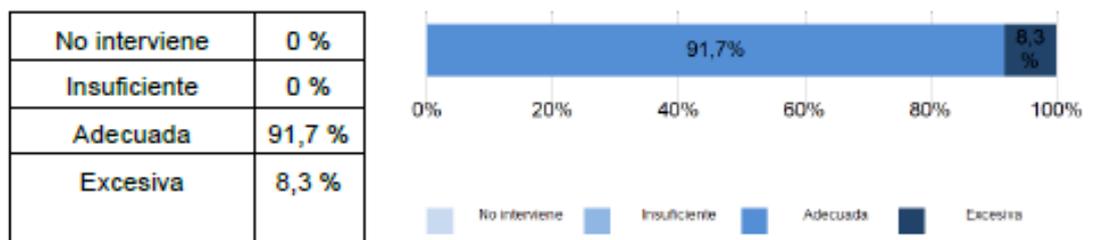
Figura 16. Pregunta 12c. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El ritmo de trabajo.



Elaborado por: (Autor, 2019)

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

Figura 17. Pregunta 12d. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La calidad de trabajo realizado.

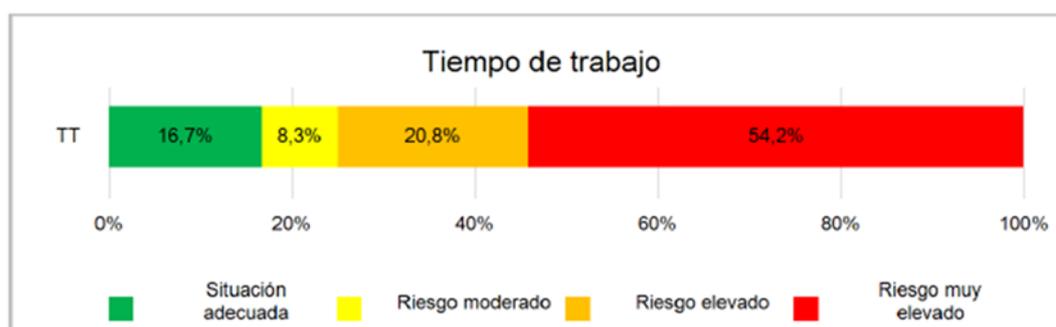


Elaborado por: (Autor, 2019)

3.1.2.1.2. Tiempo de Trabajo (TT)

Los resultados son los siguientes:

Figura 18. Valoración de la exposición en tiempo de trabajo



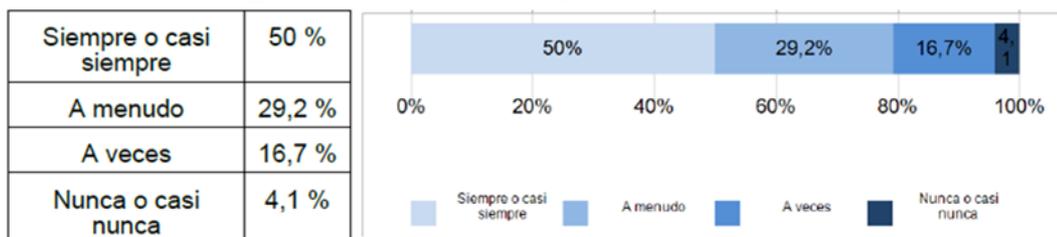
Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
4	2	5	13

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	27,46	8,93	30,50

Elaborado por: (Autor, 2019)

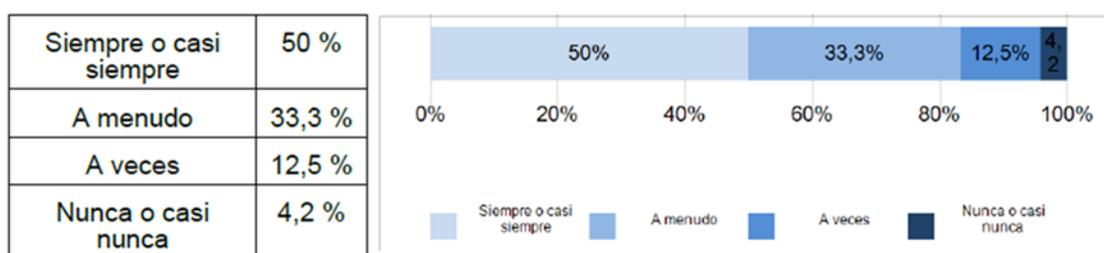
Las preguntas bajo las cuales se presentaron los resultados de valoración son:

Pregunta 01. ¿Trabajas los sábados?

Figura 19. Pregunta 01. ¿Trabajas los sábados?

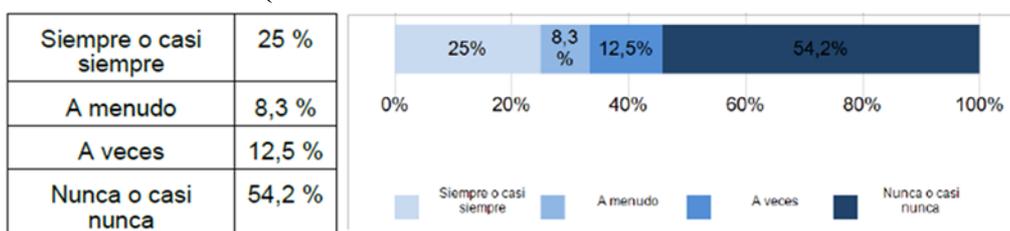
Elaborado por: (Autor, 2019)

Pregunta 02. ¿Trabajas los domingos y festivos?

Figura 20. Pregunta 02. ¿Trabajas los domingos y festivos?

Elaborado por: (Autor, 2019)

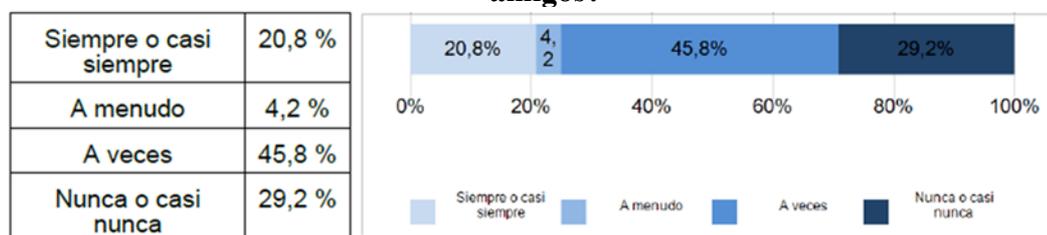
Pregunta 05. ¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?

Figura 21. Pregunta 05. ¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?

Elaborado por: (Autor, 2019)

Pregunta 06. ¿Tú horario laboral te permite compaginar tú tiempo libre (Vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?

Figura 22. Pregunta 06. ¿Tú horario laboral te permite compaginar tú tiempo libre (Vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?



Elaborado por: (Autor, 2019)

3.1.2.2. Riesgo elevado

En la siguiente tabla se encuentra los resultados de los factores de riesgo psicosocial en nivel elevado priorizados:

Tabla 8 Factores de riesgo psicosocial priorizados en nivel de riesgos elevado

Factores de riesgo psicosocial	Riesgo elevado
PS: Participación/ Supervisión	25.0%
TT: Tiempo de trabajo.	20.8%
RAS: Relaciones y apoyo social (RAS).	12.5%
DP: Demandas Psicológicas	12.5%
ITC: Interés por el trabajador/ Compensación (ITC).	4.2%
AU: Autonomía	4.2%
DR: Desempeño de rol (DR).	4.2%
VC: Variedad/ Contenido	4.2%
CT: Carga de Trabajo.	0.0%

Elaborado por: (Autor, 2019)

3.1.2.3. Riesgo moderado

En la siguiente tabla se encuentra los resultados de los factores de riesgo psicosocial en nivel moderado priorizados:

Tabla 9. Factores de riesgo psicosocial priorizados en nivel de riesgo moderado

Factores de riesgo psicosocial	Riesgo moderado
ITC: Interés por el trabajador/ Compensación (ITC).	25.0%
DP: Demandas Psicológicas	20.8%
AU: Autonomía	20.8%
RAS: Relaciones y apoyo social (RAS).	12.5%
TT: Tiempo de trabajo.	8.3%
DR: Desempeño de rol (DR).	8.3%
PS: Participación/ Supervisión	4.2%
CT: Carga de Trabajo.	4.2%
VC: Variedad/ Contenido	0.0%

Elaborado por: (Autor, 2019)

3.1.2.4. Situación adecuada

En la siguiente tabla se encuentra los resultados de los factores de riesgo psicosocial en nivel de situación adecuada priorizados:

Tabla 10. Factores de riesgo psicosocial priorizados en nivel de riesgo de situación deseada

Factores de riesgo psicosocial	Situación adecuada
VC: Variedad/ Contenido	95.80%
CT: Carga de Trabajo.	87.50%
DR: Desempeño de rol (DR).	83.30%
AU: Autonomía	78.80%
DP: Demandas Psicológicas	62.50%
ITC: Interés por el trabajador/ Compensación (ITC).	58.30%
RAS: Relaciones y apoyo social (RAS).	54.20%
TT: Tiempo de trabajo.	16.70%
PS: Participación/ Supervisión	12.50%

Elaborado por: (Autor, 2019)

3.2. Propuesta de medidas de control.

Las medidas de control de los resultados obtenidos de la evaluación de riesgos psicosociales bajo la metodología Fpsico y que me permitan prevenir la salud mental de los trabajadores se detalla en el Anexo 3.

Los aspectos que considera la propuesta se encuentran tanto para los factores de riesgos controlados como para los factores a controlar. En la tabla se considera:

- Dimensión.
- Descripción.
- Nivel de riesgo.
- Porcentaje
- Temporalidad de intervención.
- Propuesta de control.
- Responsable.
- Recursos
- Presupuesto
- Eficacia de la propuesta de control.

En la siguiente tabla se puede apreciar parte del anexo 3 en el que se detalla la “Propuesta de medidas de control y prevención de riesgos psicosociales”.

Tabla 11. Propuesta de medidas de control y prevención de riesgos psicosociales (Tomado una parte del anexo 3).

#	Dimensión	Descripción	Nivel de Riesgo	Porcentaje	Causa del riesgo psicosocial	Temporalidad de intervención	Propuesta de control	Responsable	Recursos	Presupuesto	Fecha estimada de aplicación	Eficacia de la propuesta de control
Factores de riesgo controlados												
1	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.	Situación adecuada	95.8%	El trabajo es reconocido.	Inmediata	Mantener la alternación de las actividades de trabajo del personal.	Encargado de Operaciones	Generales de la empresa	--	Permanente	Verificación del registro de asignación de puestos de trabajo.
						Inmediata	Mantener y mejorar la calidad y condiciones de los ambientes físicos de trabajo del personal.	Encargado de Operaciones	Generales de la empresa	--	Permanente	Registro inspección de ambientes y áreas de trabajo
Factores de riesgo a controlar												
1	TT: Tiempo de trabajo.	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.	Riesgo muy elevado	54.2%	Trabaja los sábados y domingos, no tienen días libres en festivos, por los horarios no pueden compartir con familiares o amigos, no cuentan con dos días libres de descanso.	Corto plazo	Generar una planificación operacional de manera que permita a los trabajadores descansar fines de semana y feriados así como dos días consecutivos.	Encargado de Operaciones	Tiempo del Talento humano administrativo	--	Febrero del 2019	Registro de planificación operacional
						Largo plazo	Realizar análisis de tiempos y actividades en puestos de trabajo	Encargado de Talento Humano	Servicios contratados	\$ 3,500.00	Octubre del 2019	Estudio de tiempos y actividades del personal
2	AU: Autonomía	Acoge 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. Evalúa la autonomía temporal, autonomía decisional.	Riesgo moderado	20.8%	No tienen posibilidad de tomar horas u días libres, no pueden tomar pausas reglamentarias, no pueden marcar su propio ritmo de trabajo. No pueden tomar desiciones propias	Inmediata	Buscar alternativas de participación (buzón de sugerencias, reuniones de trabajo).	Encargado de Talento Humano	Tiempo del Talento humano administrativo. Buzones.	\$ 200.00	Febrero del 2019	Busones instalados, registros de reuniones de trabajo.
						Corto plazo	Desarrollar el programa de gerencia participativa.	Encargado de Talento Humano	Tiempo del Talento humano administrativo. Buzones.	--	Abril del 2019	Programa de gerencia participativa
						Largo plazo	Generar programas de involucramiento del empleado Vs. Teorías de motivación.	Encargado de Talento Humano	Tiempo del Talento humano administrativo. Buzones.	\$ 1,000.00	Julio del 2019	Programas de motivación e involucramiento

Elaborado por: (Autor, 2019)

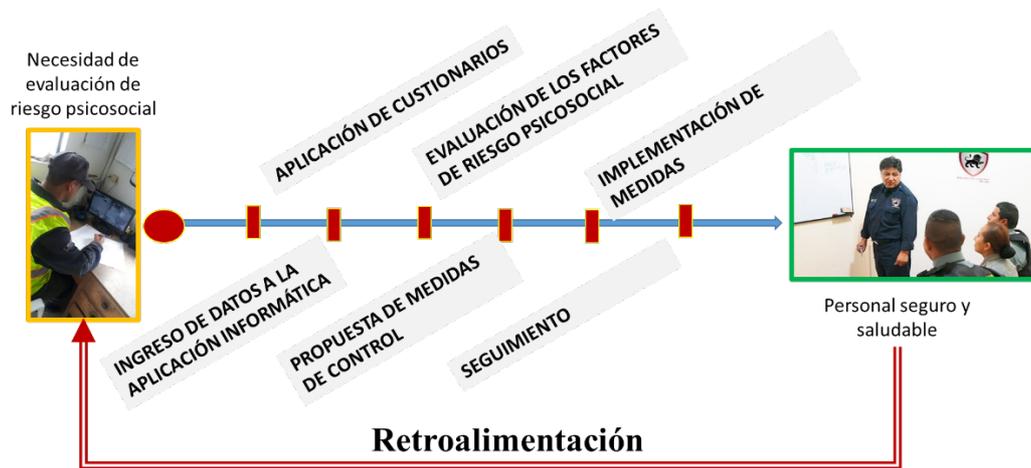
La propuesta de medidas de control para los factores de riesgos psicológicos se describieron tanto para los factores de riesgos que se encuentran bajo control (Variedad/ Contenido – VC) y aquellos factores de riesgo que deben ser controlados como son los riesgo muy elevado (Tiempo de trabajo – TT, Carga de trabajo – CT, Participación/ Supervisión – PS) y Relaciones y apoyo social – RAS); los de riesgo elevado (Demandas psicológicas – DP); y, aquellas de riesgo moderado (Autonomía- AU, Interés por el trabajador/ compensación – ITC, Desempeño de rol – DR).

3.3. Aplicación práctica

La aplicación práctica del presente estudio de evaluación de riesgos psicosociales es totalmente viable. La aplicación permite diagnosticar la situación de la empresa en relación a los riesgos psicosociales, evaluar en el personal de la empresa y el establecer las medidas de control para aquellos factores psicosociales que superen los límites tolerables; ayudan a que el personal de la empresa prevengan efectos negativos psicosociales.

La aplicación práctica puede resumirse en la siguiente figura:

Figura 23. Aplicación práctica de la evaluación de riesgos psicosociales



Elaborado por: (Autor, 2019)

Dentro de la viabilidad de las actividades generales de control que se pueden destacar están:

- Acordar las pausas.
- Asignar actividades de participación del comité paritario conforme los funciones del DE 2393.
- Asignar las tareas de forma apropiada a la experiencia y conocimiento del trabajador. Aplicar técnicas de coaching.
- Buscar alternativas de participación (buzón de sugerencias, reuniones de trabajo).
- Desarrollar el programa de gerencia participativa.
- Desarrollar técnicas de autocontrol.
- Desarrollar técnicas fisiológicas de prevención del estrés (relajación física, mental, biofeedback, control de la respiración)
- Desarrollar técnicas conductuales de prevención del estrés (Entrenamiento asertivo, en habilidades sociales, solución de problemas).
- Eliminar el trabajo aislado.

- Generar una planificación operacional de manera que permita a los trabajadores descansar fines de semana y feriados así como dos días consecutivos.
- Generar programas de involucramiento del empleado Vs. Teorías de motivación.
- Generar programas saludables de alimentación, ejercicio.
- Generar programas de incentivos conforme buenas prácticas de prevención.
- No prolongar las jornadas de trabajo.
- Mantener la alternación de las actividades de trabajo del personal.
- Permitir el desarrollo de las competencias del trabajador.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

4.1. Conclusiones

El diagnóstico situacional de la empresa en relación a los riesgos psicosociales se realizó con la aplicación del cuestionario de la metodología Fpsico 4.0; en donde se pudo identificar la presencia de los factores; TT: Tiempo de trabajo, AU: Autonomía, CT: Carga de Trabajo, DP: Demandas Psicológicas, PS: Participación/ Supervisión, ITC: Interés por el trabajador/ Compensación, DR: Desempeño de rol, RAS: Relaciones y apoyo social y VC: Variedad/ Contenido. Los factores mencionados son propios de la metodología Fpsico.

Una vez aplicado los cuestionarios, se ingresó la información al software aplicativo Fpsico 4.0, el mismo que arrojó resultados con sus niveles de riesgo muy elevado (PS: Participación/ Supervisión - TT: Tiempo de trabajo - CT: Carga de Trabajo - RAS: Relaciones y apoyo social), riesgo elevado (DP: Demandas Psicológicas), riesgo moderado (AU: Autonomía - ITC: Interés por el trabajador/ Compensación - DR: Desempeño de rol), y desde luego uno estos factores se encontraba en situación adecuada (VC: Variedad/ Contenido).

Las medidas adoptadas a los factores de riesgo psicosocial se aplicó a niveles de riesgo muy elevado como los de riesgo elevado, moderado; incluso se realizó para el factor que se encuentra en situación adecuada.

Por tanto, la propuesta de medidas de control de los resultados obtenidos de la evaluación de riesgos psicosociales bajo la metodología Fpsico 4.0 permitirá llevar de los niveles de riesgo muy elevado a la situación adecuada y de esta manera prevenir la salud física y mental de los

trabajadores, desde luego estos resultados de conseguirán una vez se socialice a la gerencia y a los empleados sobre los resultados obtenidos en la evaluación.

4.2. Recomendaciones

En futuras aplicaciones de los cuestionarios, es necesario que el personal cuente con espacios de tiempo y áreas especiales para la aplicación de los mismos, logrando de esta manera mejores resultados al momento de la evaluación.

Se debe realizar análisis más minucioso de las dimensiones y preguntas inmersas en los cuestionarios aplicados, de tal manera que permita a la empresa identificar patrones o variables ocultas que podrían estar influyendo en el desempeño del personal.

La socialización de los resultados de la evaluación aplicada es de vital importancia tanto para la gerencia como para los trabajadores ya que de esta manera entran en conciencia sobre las afectaciones globales y personales que podría estar presentes dentro de la empresa.

Se debe implementar las medidas de recomendación propuestas; y al momento en que se encuentren aplicadas, se debe realizar el seguimiento de las mismas para verificar su eficacia con los resultados esperados.

Se debe canalizar los recursos para la implementación de las actividades de la propuesta de las medidas de control; una parte depende de la organización de actividades del personal interno de la empresa y otra la obtención de presupuesto. Por tanto es necesario realizar las gestiones correspondientes.

Si bien la gerencia de la empresa permitió realizar el presente estudio y se socializó los resultados es conveniente hacer seguimiento que las medidas propuestas sean aplicadas en beneficio de los trabajadores y mejoramiento operacional de la empresa, tanto a nivel interno como en beneficio de los clientes.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales.

Anexo 2. Fpsico 4.0. Informe agrupado de resultados. Estudio: ERP_Agrupado_Juan Pablo

Anexo 3. Propuesta de medidas de control y prevención de riesgos psicosociales.

MATERIALES REFERENCIA

- Equipo Técnico OIT. (2013). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género*. Haití: OIT, América Central.
- Fpsico Insht. (01 de 01 de 2019). <http://www.insht.es>. Obtenido de AIP.29.1.18 - F-PSICO. Factores Psicosociales. Método de evaluación. Versión 4.0. - Año 2018 (en catálogo): <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=cddc31dd88ca0310VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnnextchannel=1d19bf04b6a03110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>
- González Toscano, E. A. (2017). *Los riesgos en el entorno de la seguridad privada*. Granada: Universidad Militar Nueva Granada.
- Gutiérrez Sánchez, M. (2002). *El estrés en seguridad privada*. Madrid: Closas-Orcoyen, S.L.
- ISSA-OIT. (2008). *Mi vida, mi trabajo, mi trabajo, mi trabajo en seguridad. Gestión del riesgo en el medio laboral*. Ginebra: ISSA.
- Moreno Jiménez, B., & Báez León, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: INSHT.
- Parent-Thirion, A., Van Houten, G., Vermeulen, G., Wilkens, M., MacGoris, S., Foden, D., . . . Rahm, V. (2017). *Sixth European Working Conditions Survey*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- PRL. (09 de 11 de 2017). <https://prevencion-riesgoslaborales.com>. Obtenido de Tipos de riesgos laborales: <https://prevencion-riesgoslaborales.com/tipos-riesgos-laborales/>

Rodrigues Godinho, M., Pacheco Ferreira, A., Maria Greco, R., Reis Teixeira, L., & Bustamante

Teixeira, M. (2016). Capacidad para el trabajo y salud de los guardias de una Universidad Pública: Un estudio transversal. *RLAE*, 1-9.

Romeral Hernández, J. (2012). *Gestión de la seguridad y salud laboral y mejora de las condiciones de trabajo. El modelo español*. México: UNAM.