



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

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“EVALUACIÓN DE LA DEMANDA PSICOLOGICA Y DESEMPEÑO DEL  
ROL EN LOS PERITOS PSICOLOGOS DE LA UNIDAD DE ATENCION EN  
PERITAJE INTEGRAL (SAI) EN LA CIUDAD DE QUITO.”**

Realizado por:

**CAROLINA INDIRA SIGCHA MAGALDI**

Director del Proyecto:

**DR. JUAN CARLOS FLORES**

Como requisito para la obtención del título de:

**INGENIERA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

**QUITO, FEBRERO DEL 2019**

## DECLARACION JURAMENTADA

Yo Carolina Indira Sigcha Magaldi, con cédula de identidad 1719080465, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

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



Carolina Indira Sigcha Magaldi

C.I. 1719080465

## DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación de fin de carrera, titulado  
**EVALUACIÓN DE LA DEMANDA PSICOLÓGICA Y DESEMPEÑO DEL ROL  
EN LOS PERITOS PSICÓLOGOS DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN EN  
PERITAJE INTEGRAL (SAI) EN LA CIUDAD DE QUITO**

Realizado por:

**CAROLINA INDIRA SIGCHA MAGALDI**

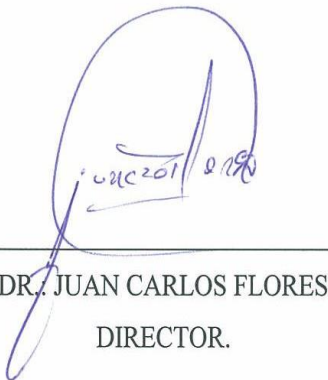
Como requisito para la obtención del título de:

**INGENIERÍA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

ha sido dirigida por el profesor:

**DR. JUAN CARLOS FLORES**

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor.



DR. JUAN CARLOS FLORES  
DIRECTOR.

## DECLARATORIA PROFESORES INFORMANTES

### LOS PROFESORES INFORMANTES

Los profesores informantes:

**MSC. MARCELO RUSSO**

**MSC. CINDY BURBANO**

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



**MSC. MARCELO RUSSO**



**MSC. CINDY BURBANO**

Quito, FEBRERO del 2019.

## **DEDICATORIA**

A mis padres Fausto y Yogideva que con su amor y comprensión me han brindado su apoyo incondicional, me han dado la fuerza necesaria para seguir adelante en los obstáculos que estuvieron en el camino para cumplir hoy una meta más en mi vida.

A mi abuela que aunque no se encuentre presente físicamente es un pilar fundamental en mi vida y gracias a ella eh tenido la fuerza para seguir adelante con los objetivos marcados en mi vida.

A mi Sobrino Tadeo, el amor de mi vida y el motor de mis alegrías, siempre hago las mejores cosas por ti y para ti. Recuerda Siempre que te amo con todas las fuerzas de mi corazón.

A mi esposo Marco Alexis por ser un apoyo incondicional para culminar este objetivo.  
Gracias por tanto amor.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad Internacional SEK, por el conocimiento impartido y las experiencias enriquecedoras para formar profesionales capaces de enfrentar nuevos retos y competentes para el mundo de la seguridad y salud ocupacional.

Este trabajo va dedicado para todas aquellas personas que deseen superarse, elevar sus conocimientos, alcanzar el éxito deseado, ser eficaces y eficientes.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN JURAMENTADA.....	II
DECLARATORIA .....	III
DECLARATORIA PROFESORES INFORMANTES.....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTOS.....	VI
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
RESUMEN.....	XII
<b>CAPITULO 1.....</b>	<b>1</b>
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Problema de investigación.....	2
1.1.1 Planteamiento del problema. ....	2
1.1.1.1. Diagnóstico.....	2
1.1.1.2. Pronóstico. ....	3
1.1.2. Objetivo general. ....	3
1.1.3. Objetivos Específicos. ....	3
1.1.4. Justificación.....	4
1.2. Marco teórico.....	5
1.2.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema.....	5
1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica.....	7
1.2.2.1. Instrumento FPSICO Versión 3.1.....	7
1.2.2.2. Tiempo de Trabajo (TT).....	8
1.2.2.3. Autonomía (AU).....	9
1.2.2.4. Carga de Trabajo (CT).....	11
1.2.2.5. Demandas Psicológicas (DP).....	13

1.2.2.6. Variedad / Contenido del trabajo.....	15
1.2.2.7. Participación / Supervisión (PS).....	16
1.2.2.8. Interés por el trabajador / Compensación (ITC).....	17
1.2.2.9. Desempleo de Rol (DR) .....	17
1.2.2.10. Relaciones y Apoyo Social.....	18
1.2.2.11. Validación del Instrumento .....	19
1.3. Hipótesis .....	22
1.3.1. Identificación y caracterización de variables.....	22
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>24</b>
2. MÉTODO .....	24
2.1 Nivel de estudio.....	24
2.1.1. Modalidad de investigación.....	24
2.2. Método.....	25
2.3. Población .....	25
2.3.1. Muestra.....	25
2.4. Selección instrumento investigación .....	25
<b>CAPITULO III .....</b>	<b>27</b>
<b>3. RESULTADOS .....</b>	<b>27</b>
3.1. Presentación y análisis de resultado .....	27
Distribución de tareas .....	33
3.2. APLICACIÓN PRÁCTICA .....	62
<b>CAPITULO IV.....</b>	<b>67</b>
<b>4. DISCUSIÓN .....</b>	<b>67</b>
4.1. CONCLUSIONES.....	67
4.2. RECOMENDACIONES .....	68
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>69</b>
<b>ANEXO 1.....</b>	<b>71</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Nomenclatura de los factores Psicosociales .....	8
<b>Tabla 2.</b> Coeficientes de fiabilidad alfa de Cronbach para cada uno de los factores ....	21
<b>Tabla 3.</b> Nivel de riesgo.....	22
<b>Tabla 4.</b> Nivel de riesgo.....	29
<b>Tabla 5.</b> Calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio .....	31
<b>Tabla 6.</b> Autonomía .....	31
<b>Tabla 7.</b> Autonomía temporal.....	32
<b>Tabla 8.</b> Actividades y tareas.....	33
<b>Tabla 9.</b> Distribución de tareas .....	33
<b>Tabla 10.</b> Distribución del espacio de trabajo .....	33
<b>Tabla 11.</b> Métodos, procedimientos y protocolos.....	34
<b>Tabla 12.</b> Cantidad de trabajo.....	34
<b>Tabla 13.</b> Calidad del trabajo.....	34
<b>Tabla 14.</b> Resolución de incidencias .....	35
<b>Tabla 15.</b> Distribución de turnos .....	35
<b>Tabla 16.</b> Carga de trabajo.....	35
<b>Tabla 17.</b> Presiones por tiempo .....	36
<b>Tabla 18.</b> Tiempo de atención .....	37
<b>Tabla 19.</b> Intensidad de atención .....	37
<b>Tabla 20.</b> Atención múltiples tareas .....	38
<b>Tabla 21.</b> Interrupciones en la tarea.....	38
<b>Tabla 22.</b> Efecto de las interrupciones .....	38
<b>Tabla 23.</b> Previsibilidad de las tareas .....	38
<b>Tabla 24.</b> Cantidad de trabajo.....	39
<b>Tabla 25.</b> Dificultad del trabajo .....	39
<b>Tabla 26.</b> Necesidad de ayuda .....	40
<b>Tabla 27.</b> Trabajo fuera del horario habitual .....	40
<b>Tabla 28.</b> Demandas psicológicas.....	40
<b>Tabla 29.</b> Exigencias psicológicas.....	41
<b>Tabla 30.</b> Requerimientos de trato con personas .....	42
<b>Tabla 31.</b> Ocultación de emociones ante superiores.....	43

<b>Tabla 32.</b> Ocultación de emociones ante subordinados.....	43
<b>Tabla 33.</b> Ocultación de emociones ante compañeros.....	43
<b>Tabla 34.</b> Ocultación de emociones ante clientes.....	44
<b>Tabla 35.</b> Exposición a situaciones de impacto emocional .....	44
<b>Tabla 36.</b> Demandas de respuesta emocional .....	44
<b>Tabla 37.</b> Variedad / Contenido de trabajo.....	45
<b>Tabla 38.</b> Trabajo rutinario.....	45
<b>Tabla 39.</b> Sentido del trabajo.....	46
<b>Tabla 40.</b> Contribución del trabajo .....	46
<b>Tabla 41.</b> Reconocimiento del trabajo por superiores .....	46
<b>Tabla 42.</b> Reconocimiento del trabajo por compañeros .....	47
<b>Tabla 43.</b> Reconocimiento del trabajo por clientes .....	47
<b>Tabla 44.</b> Reconocimiento del trabajo por familia .....	47
<b>Tabla 45.</b> Participación / supervisión.....	48
<b>Tabla 46.</b> Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales .....	48
<b>Tabla 47.</b> Participación en la introducción de métodos de trabajo.....	49
<b>Tabla 48.</b> Participación en el lanzamiento de nuevos productos .....	49
<b>Tabla 49.</b> Participación en la reorganización de áreas de trabajo.....	49
<b>Tabla 50.</b> Participación en la introducción de cambios en la dirección.....	50
<b>Tabla 51.</b> Participación en contrataciones de personal.....	50
<b>Tabla 52.</b> Participación en la elaboración de normas de trabajo .....	50
<b>Tabla 53.</b> Supervisión sobre los métodos .....	50
<b>Tabla 54.</b> Supervisión sobre la planificación.....	51
<b>Tabla 55.</b> Supervisión sobre el ritmo.....	51
<b>Tabla 56.</b> Supervisión sobre la calidad .....	51
<b>Tabla 57.</b> Interés por el trabajo / Compensación .....	52
<b>Tabla 58.</b> Información sobre la formación .....	52
<b>Tabla 59.</b> Información sobre las posibilidades de promoción .....	52
<b>Tabla 60.</b> Información sobre requisitos para la promoción .....	53
<b>Tabla 61.</b> Información sobre la situación de la empresa .....	53
<b>Tabla 62.</b> Facilidades para el desarrollo profesional .....	53
<b>Tabla 63.</b> Valoración de la formación .....	53
<b>Tabla 64.</b> Equilibrio entre esfuerzo y recompensas.....	54
<b>Tabla 65.</b> Satisfacción con el salario .....	54

<b>Tabla 66.</b> Desempeño de rol .....	54
<b>Tabla 67.</b> Especificaciones de los cometidos .....	55
<b>Tabla 68.</b> Especificaciones de los procedimientos .....	56
<b>Tabla 69.</b> Especificaciones de la cantidad de trabajo .....	56
<b>Tabla 70.</b> Especificaciones de la calidad de trabajo .....	56
<b>Tabla 71.</b> Especificaciones de los tiempos de trabajo .....	56
<b>Tabla 72.</b> Especificaciones de la responsabilidad del puesto .....	57
<b>Tabla 73.</b> Tareas irrealizables .....	57
<b>Tabla 74.</b> Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos.....	57
<b>Tabla 75.</b> Conflictos morales.....	57
<b>Tabla 76.</b> Instrucciones contradictorias .....	58
<b>Tabla 77.</b> Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto .....	58
<b>Tabla 78.</b> Relaciones y apoyo social.....	58
<b>Tabla 79.</b> Puedes contar con tus jefes.....	59
<b>Tabla 80.</b> ¿Puedes contar con tus compañeros?.....	59
<b>Tabla 81.</b> ¿Puedes contar con tus subordinados?.....	60
<b>Tabla 82.</b> ¿Puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa? .....	60
<b>Tabla 83.</b> Calidad de las relaciones .....	60
<b>Tabla 84.</b> Exposición a conflictos interpersonales.....	61
<b>Tabla 85.</b> Exposición a violencia física .....	61
<b>Tabla 86.</b> Exposición a violencia psicológica.....	61
<b>Tabla 87.</b> Exposición a acoso sexual .....	61
<b>Tabla 88.</b> Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto.....	62
<b>Tabla 89.</b> Exposición a discriminación.....	62
<b>Tabla 90.</b> Carga de trabajo.....	64
<b>Tabla 91.</b> Participación y supervisión.....	65
<b>Tabla 92.</b> Demanda psicológica.....	66

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1.</b> Total de cuestionarios aplicados según el grupo etario .....	28
<b>Gráfico 2.</b> Total de cuestionarios aplicados según el sexo .....	28
<b>Gráfico 3.</b> Cálculo de Perfiles Psicosociales. Determinación del Riesgo.....	30

**“EVALUACIÓN DE LA DEMANDA PSICOLOGICA Y DESEMPEÑO DEL ROL EN LOS PERITOS PSICOLOGOS DE LA UNIDAD DE ATENCION EN PERITAJE INTEGRAL (SAI) EN LA CIUDAD DE QUITO.”**

**Carolina Indira Sigcha Magaldi**

**RESUMEN**

Este trabajo de investigación tiene como objetivo el planteamiento de medidas preventivas para mejorar la salud de los trabajadores de La Unidad de Atención en peritaje integral. Se realizará una Evaluación de riesgos Psicosociales a 21 trabajadores. Para llevar a cabo la Evaluación de riesgos Psicosociales, se implementará el método de evaluación de riesgos psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo denominado F-Psico en su versión 3.1.

Se estudiará a través de los cuestionarios del método F-Psico relacionando los ítems correspondientes a la demanda psicológica, desempeño de rol y los diferentes factores psicosociales.

**Palabras clave:** Demanda psicológica, Rol en los peritos psicológicos

"EVALUATION OF THE PSYCHOLOGICAL DEMAND AND PERFORMANCE OF THE ROLE IN THE PSYCHOLOGICAL EXPERTS OF THE ATTENTION UNIT IN INTEGRAL EXPERTISE (SAI) IN THE CITY OF QUITO."

Carolina Indira Sigcha Magaldi

Summary

The objective of this research work is to propose preventive measures to improve the health of the workers of the Attention Unit in integral expertise. A Psychosocial Risk Assessment will be carried out on 21 workers. In order to carry out the Evaluation of Psychosocial Risks, the method of evaluation of psychosocial risks of the National Institute of Security and Hygiene in the Work will be implemented denominated F-Psychic in its version 3.1.

It will be studied through the questionnaires of the F-Psychological method relating the items corresponding to the psychological demand, role performance and the different psychosocial factors.

**Keywords:** Psychological demand, Role in psychological experts

## CAPITULO I

### 1. INTRODUCCIÓN

En 1966, mucho antes de que estrés en el trabajo y factores psicosociales se convirtieran en expresiones habituales, se presentó al Ministro de Sanidad estadounidense (Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos 1966) un informe especial titulado “Protecting the Health of Eighty Million Workers — A National Goal for Occupational Health”.

Entre otras muchas observaciones se señalaba en él que el estrés psicológico era un hecho cada vez más frecuente en el lugar de trabajo donde presentaba “... nuevas y sutiles amenazas para la salud mental” y un posible riesgo de trastornos somáticos, como enfermedades cardiovasculares.

El informe concluía con una lista de más de 20 “problemas urgentes” que precisaban de una atención prioritaria, entre ellos la salud mental en el trabajo y los factores del lugar de trabajo que contribuían a esa situación.

En 1990, el 13 % del total de casos de incapacidad de trabajadores que gestionó Northwestern National Life, importante aseguradora estadounidense de accidentes de trabajo, se debían a trastornos en los que se suponía que existía una relación con el estrés del trabajo. (OIT E.)

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

## **1.1. Problema de investigación**

### **1.1.1 Planteamiento del problema.**

#### **1.1.1.1. Diagnóstico.**

La Unidad de Atención en peritaje integral tiene como objetivo principal la atención psicológica a víctimas o victimarios de agresiones físicas, psicológicas o sexuales.

Anteriormente se ha realizado un estudio a los trabajadores de esta unidad, teniendo como resultado un régimen psicosocial muy elevado, provocando el incremento de ausentismo, la disminución del desempeño laboral, estos factores se reflejan en la atención de los usuarios de esta unidad.

El entorno laboral en el cual los peritos psicólogos desempeñan sus actividades y el desarrollo de estas diariamente es extremadamente problemático, lo que implica ocultar sus emociones ante los beneficiarios de la unidad, aumentando la probabilidad del deterioro a la salud y una posible enfermedad.

Este trabajo de investigación se basa en el estudio de la demanda psicológica y desempeño del rol en los psicólogos de la Unidad de Atención en peritaje integral (SAI) en la ciudad de Quito.

Esta unidad está conformada por 21 peritos psicólogos, entre el grupo podemos identificar tres (3) hombres y dieciocho (18) mujeres.

Los funcionarios de ésta unidad cumplen con su jornada laboral de ocho horas diarias con dos turnos mensuales, un turno presencial, entre un día de fin de semana (sábado o domingo) o un día feriado, con duración de doce horas y un turno de llamada rotativo, el que consiste en un turno a partir de las doce de la noche hasta las ocho de la mañana del siguiente día, entre semana.

#### **1.1.1.2. Pronóstico.**

Con la evaluación del factor del riesgo psicosocial se va a contribuir con información relevante a considerar en la Unidad de Atención en peritaje integral, que tendrá como finalidad la priorización de las medidas correctivas y preventivas para el control de los hallazgos identificados dentro del estudio.

También esta investigación podrá servir como base preliminar comparativa para futuras evaluaciones.

#### **1.1.2. Objetivo general.**

Evaluar las demandas psicológicas y el desempeño del rol a los peritos psicólogos de la Unidad de Atención en peritaje integral (SAI) mediante el método FPSICO 3.1 con la finalidad de plantear medidas de control, reducción y eliminación de los riesgos psicosociales existentes.

#### **1.1.3. Objetivos Específicos.**

- Determinar los datos sociodemográficos de los peritos psicólogos.
- Identificar factores relacionados a la demanda psicológica en los peritos psicólogos.
- Identificar factores del rol en los peritos psicólogos.
- Elaborar un plan de control para minimizar los factores de riesgo psicosociales.



#### **1.1.4. Justificación.**

En el Ecuador las estadísticas de siniestralidad según el SGRT (Seguro General de Riesgos del Trabajo) en el 2014 se registraron 447 enfermedades y a escala nacional según la misma entidad se enferman cinco de cada mil trabajadores al año. (Torres, 2015)

Los riesgos psicosociales tienen relación directa en la productividad del trabajador y para que la Unidad de Atención en peritaje integral sea productiva, necesita que su organización de trabajo sea funcional.

Con la siguiente evaluación se pretende averiguar cuáles son los principales riesgos psicosociales que afectan a cada uno de los miembros de la unidad y que influyen directamente en el desempeño laboral, donde se busca estudiar y constatar el grado de influencia que incide en el ausentismo de los trabajadores y la mala asistencia a los usuarios.

Una vez identificados los posibles riesgos psicosociales en la Unidad de Atención en peritaje integral se requiere determinar la incidencia y la afectación en los trabajadores, ya que se ha observado una alta actividad dentro de sus funciones diarias.

El método a emplearse para identificar los factores de riesgo psicosocial es FPSICO 3.1 el cual se aplicará a todos los trabajadores, con el cual realizaremos las recomendaciones adecuadas para la Unidad de Atención en peritaje integral, con las cuales se podrá lograr la prevención de riesgos psicosociales.

Tener una estructura sana adecuada es lo que se busca conseguir mediante el cuidado del personal ante cualquier impacto que pueda ocasionar planes o programas, que están de la competencia del presente estudio, es por ello que la propuesta está enfocada a la salud mental y física de los trabajadores.

Se determinara el nivel de corrección a los hallazgos significativos en la Unidad de Atención en peritaje integral para reducir en su totalidad los riesgos psicosociales existentes.

Identificar los riesgos psicosociales permitirá implementar medidas que beneficien la salud física y mental de todos los miembros de la Unidad de Atención en peritaje integral, minimizando los riesgos psicosociales.

La finalidad de este proyecto de investigación es identificar y visualizar los posibles riesgos psicosociales que podrían estar limitando el desarrollo y crecimiento de la Unidad de Atención en peritaje integral. Esto ayudara a que los trabajadores de la Unidad tengan un ambiente más saludable.

## **1.2. Marco teórico**

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

Los lugares de trabajo constituyen, esencialmente, escenarios sociales. Es decir contextos donde la mayor parte de lo que se afecta a las personas tiene que ver con los comportamientos y las actitudes manifestadas por los otros: lo que hacen y dicen los compañeros de trabajo; la actitud que el jefe muestra hacia cada empleado; el trato mantenido con usuarios, ciudadanos o clientes. Las relaciones establecidas con los compañeros de trabajo diariamente no solo constituyen el tejido social de todo entorno laboral, sino que también representan las principales fuentes de influencia sobre los comportamientos, los pensamientos y las emociones de las personas. (Alcover de la Hera, Martínez Íñigo, Rodríguez Mazo, & Dominguez Bilbao, 2004)

Los riesgos psicosociales son entendidos como todas las situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, los cuales tienen la capacidad de afectar, en forma negativa, el bienestar y la salud

(física, psíquica y/o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo. A través del método se busca medir la existencia y magnitud de estos factores en las distintas Unidades de Atención en peritaje integral de nuestro país, generando recomendaciones para disminuir la incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores. (Barbero, 2014)

En la actualidad es indiscutible que los riesgos psicosociales forma parte de las realidades socio laborales de todo tipo de empresas públicas y privadas sean grandes o pequeñas. Por otra parte, hay evidencia que confirma que la exposición a este tipo de riesgos afecta a la salud física y psicológica. (Benavides, 2002)

La evaluación de los riesgos psicosociales es un proceso complejo de carácter sucesivo e interrelacionadas, lo que tiene como fin la situación de trabajo donde pueden existir diferentes problemas psicosociales, problemas que requieren situaciones eficaces basada en la investigación y soluciones propias de la Unidades de Atención en peritaje integral. (Sánchez, 2014)

Según la Legislación Vigente las entidades de ley denominan a factores de riesgo específicos como los riesgos de enfermedad profesional u ocupacional y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: mecánico, químico, físico, biológico, ergonómico y psicosocial. (Guerrero, 2011)

La prevención de riesgos laborales que se originan en el trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, apatía), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, atención, la creatividad o la toma de decisión) y conductual (abuso de alcohol, taco, dragos, violencia, asunción de riesgos innecesarios) que son conocidas como estrés y

que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración. (Ferrer & Pero, 2010)

Con respecto a la legislación Ecuatoriana en el ámbito de los riesgos psicosociales establece que son los que tienen relación con la forma de organización y control del proceso de trabajo. Pueden acompañar a la automatización, monotonía, repetitividad, parcelación del trabajo, inestabilidad laboral, extensión de la jornada, turnos rotativos y trabajo nocturno, nivel de remuneraciones, tipo de remuneraciones y relaciones interpersonales.

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

Por ello, las características de la organización del trabajo deben ser evaluadas, controladas y modificadas para lograr minimizar aspectos negativos que se tenía en la población. Para lo cual fue necesario recoger la mayor cantidad posible de información con los trabajadores. (Alastruey, 2013)

## **1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica.**

### **1.2.2.1. Instrumento FPSICO Versión 3.1**

El FPSICO versión 3.1 es un método que consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89. Se tomara en cuenta la siguiente

nomencatura de los factores psicosociales evaluados en la comunidad laboral, con la siguiente nomenclatura. (INSHT, Método de Evaluación Factores Psicosociales., 2014)

**Tabla 1.** Nomenclatura de los factores Psicosociales

<b>Factores Psicosociales Evaluados</b>	<b>Nomenclatura</b>
<b>Tiempo de Trabajo</b>	TT
<b>Autonomía</b>	AU
<b>Carga de Trabajo</b>	CT
<b>Demandas Psicológicas</b>	DP
<b>Variedad/ Contenido de Trabajo</b>	VC
<b>Participación/ Supervisión</b>	PS
<b>Interés por el Trabajo/ Compensación</b>	ITC
<b>Desempeño del Rol</b>	DR
<b>Relaciones y Apoyo Social</b>	RAS

**Fuente:** INSHT

A continuación se detalla cada uno de los factores a ser investigados y los ítems que participan en cada factor para una mejor comprensión y enfoque. (INSHT, Factores Psicosociales: Metodología de Evaluación., 2012)

#### **1.2.2.2. Tiempo de Trabajo (TT)**

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

Ítems que miden este factor

- Trabaja en sábados
- Trabajas los domingos y festivos
- Tiempo de descanso semanal
- Compatibilidad vida laboral-vida social

### 1.2.2.3. Autonomía (AU)

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de las actividades laborales como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. La misma que se da en dos estructuras:

- **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:
  - Posibilidad de atender asuntos personales
  - Distribución de pausas reglamentarias
  - Adopción de pausas no reglamentarias
  - Determinación del ritmo

- **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:
  - Posibilidad de atender asuntos personales
  - Distribución de pausas reglamentarias
  - Adopción de pausas no reglamentarias
  - Determinación del ritmo de trabajo
  
- **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:
  - Actividades y tareas
  - Distribución de tareas
  - Distribución del espacio de trabajo
  - Métodos, procedimientos y protocolos
  - Cantidad de trabajo

- Calidad del trabajo
- Resolución de incidencias
- Distribución de turnos

#### **1.2.2.4. Carga de Trabajo (CT)**

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

El riesgo asociado a la carga de trabajo hace referencia a un exceso (demasiado quehacer, excesiva presión temporal, multitarea) o también a una falta de trabajo.

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones: Ítem que miden este factor

- 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:
  - Tiempo asignado a la tarea
  - Tiempo de trabajo con rapidez
  - Aceleración del ritmo de trabajo



- 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 requerida para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas. Los ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:
  - Tiempo de atención
  - Intensidad de la atención
  - Atención sobre múltiples tareas
  - Interrupciones
  - Efecto de las interrupciones
  - Previsibilidad de las tareas
  
- Cantidad y dificultad de la tarea: La cantidad de trabajo que los trabajadores deben afrontar 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:
  - Cantidad de trabajo
  - Dificultad del trabajo

- Necesidad de ayuda
- Trabajo fuera del horario habitual

#### **1.2.2.5. Demandas Psicológicas (DP)**

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

Las exigencias cognitivas 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 situación adecuada se da cuando hay un equilibrio entre las capacidades de las personas y las exigencias de la tarea. Es decir, que debe evitarse unas demandas excesivamente elevadas, pero también tareas en las que no se ofrezca la posibilidad de aplicar las capacidades humanas.

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

- Requerimientos de aprendizajes
- Requerimientos de adaptación
- Requerimientos de iniciativas

- Requerimientos de memorización
- Requerimientos de creatividad

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 y compromiso en las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc)

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

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

- Requerimientos de trato con personas
- Ocultación de emociones ante superiores
- Ocultación de emociones ante subordinados
- Ocultación de emociones ante compañeros
- Ocultación de emociones ante clientes

- Exposición a situaciones de impacto emocional
- Demandas de respuesta emocional

#### **1.2.2.6. 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 valorado, proporcionando 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 significado, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

Los ítems que comprende este factor son:

- Trabajo rutinario
- Sentido del trabajo
- Contribución del trabajo
- Reconocimiento del trabajo por superiores
- Reconocimiento del trabajo por compañeros
- Reconocimiento del trabajo por clientes
- Reconocimiento del trabajo por familia

### **1.2.2.7. Participación / Supervisión (PS)**

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo: el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus tareas. Así la participación explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización. La supervisión es la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus supervisores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

Ítems que miden este factor

- Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales
- Participación en la introducción de métodos de trabajo
- Participación en el lanzamiento de nuevos productos
- Participación en la reorganización de áreas de trabajo
- Participación en la introducción de cambios en la dirección
- Participación en contrataciones de personal
- Participación en la elaboración de normas de trabajo
- Supervisión sobre los métodos
- Supervisión sobre la planificación
- Supervisión sobre el ritmo
- Supervisión sobre la calidad

### **1.2.2.8. Interés por el trabajador / Compensación (ITC)**

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. 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.

Ítems que mide este factor

- Información sobre la formación
- Información sobre las posibilidades de promoción
- Información sobre requisitos para la promoción
- Información sobre la situación de la empresa
- Facilidades para el desarrollo profesional
- Valoración de la formación
- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas
- Satisfacción con el salario

### **1.2.2.9. Desempleo de Rol (DR)**

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los comentarios de cada puesto de trabajo. Comprende tres aspectos fundamentales.

- la ambigüedad de rol: ésta tiene que ver con la falta de una definición clara de las funciones y las 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.

Ítems que miden este factor

- Especificaciones de los cometidos
- Especificaciones de los procedimientos
- Especificaciones de la cantidad de trabajo
- Especificaciones de la calidad del trabajo
- Especificaciones de los tiempos de trabajo
- Especificaciones de la responsabilidad del puesto
- Tareas irrealizables
- Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos
- Conflictos morales
- Instrucciones contradictorias
- Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto

#### **1.2.2.10. Relaciones y Apoyo Social**

El factor relaciones y apoyo social se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en 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
- Calidad de las relaciones
- Exposición a conflictos interpersonales
- Exposición a violencia física
- Exposición a violencia psicológica
- Exposición a acoso sexual
- Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto
- Exposición a discriminación

#### **1.2.2.11. Validación del Instrumento**

Ya en la primera versión del método (NTP 443/1997) la necesidad de diseñar una herramienta de fácil aplicación y la influencia de las diferencias individuales en la percepción de una situación como más o menos agresiva fueron determinantes en el momento de decidir que la técnica adecuada era el cuestionario.



Esta técnica, además, permite la aplicación colectiva con un coste de tiempo reducido, facilita el anonimato y posibilita el tratamiento estadístico de los datos para la comparación de diversos colectivos, por ejemplo distintos subgrupos de una misma empresa o un mismo grupo en momentos diferentes.

Para la revisión del contenido de la versión original se partió de una propuesta conceptual qué factores debían incluirse, lo que permitió definir qué variables debían ser consideradas. Definido el listado de factores, éste fue sometido a una prueba de juicio de expertos con el propósito de contrastar la validez de contenido de los ítems. Dicha prueba consiste en que personas expertas en el área que miden los ítems señalen su grado de adecuación con unos criterios establecidos y con las definiciones de los factores. Ello permitió comprobar que, a nivel teórico, las preguntas que se plantean son representativas de los factores que se pretenden medir. A partir del listado de factores se definieron los indicadores correspondientes y, tomando como base el cuestionario con el que ya se contaba, se elaboraron preguntas nuevas y se reformularon algunas que podían ser mejoradas. Con ello se obtuvo un borrador del cuestionario que, de nuevo fue sometido a un juicio de expertos.

Con esta primera versión, se llevó a cabo una prueba piloto que permitió determinar los índices de discriminación de los ítems e introducir en el cuestionario las modificaciones necesarias a fin de garantizar las propiedades psicométricas del cuestionario.

El estudio psicométrico ha consistido en la obtención de la fiabilidad como consistencia interna (coeficiente de Cronbach y diversas evidencias de validez de criterio: relaciones con otras variables y validez de constructo: estudio de la estructura interna) del instrumento en la medición de los riesgos psicosociales a partir de la aplicación del cuestionario a una muestra de 1718 trabajadores.

## Fiabilidad

Para cada uno de los factores, así como la escala en su conjunto, se ha obtenido el coeficiente  $\alpha$  de Cronbach, indicador de la fiabilidad como consistencia interna del instrumento. Los criterios de interpretación (Muñiz, 2005; Prieto y Muñiz, 2000) se detallan a continuación:

- Inadecuada:  $r < 0,60$
- Adecuada pero con déficits:  $0,60 \leq r < 0,70$
- Adecuada:  $0,70 \leq r < 0,80$
- Buena:  $0,80 \leq r < 0,85$
- Excelente:  $r \geq 0,85$

El coeficiente alfa de Cronbach para valorar la consistencia interna de la escala global presenta un valor de 0,895 ( $n = 1108$ ), lo que indica una fiabilidad excelente a nivel global.

**Tabla 2.** Coeficientes de fiabilidad alfa de Cronbach para cada uno de los factores

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

Fuente: (Ferrer & Pero, 2010)

Tras la obtención de evidencias de validez y fiabilidad de la versión definitiva del instrumento FPSICO versión 3.1. Estos tienen cuatro niveles:

**Tabla 3.** Nivel de riesgo

PERCENTIL OBTENIDO	RIESGO	COLOR
Percentil $\leq$ P 85	Muy Elevado	Rojo
P $\leq$ 75 Percentil $>$ P 85	Elevado	Tomate
P 65 $\leq$ Percentil $<$ P 75	Moderado	Amarillo
Percentil $<$ P 65	Situación Adecuada	Verde

Fuente: INSHT

### 1.3. Hipótesis

La demanda psicológica y el desempeño de rol en los peritos psicólogos de la Unidad de Atención en peritaje integral (SAI) son muy elevados.

#### 1.3.1. Identificación y caracterización de variables

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional. Las exigencias cognitivas se definen según el grado de movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (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. 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. El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados, etc. Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación y compromiso con 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.).

El desempeño de rol considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. (INSHT, Factores Psicosociales: Metodología de Evaluación., 2012)

Comprende tres aspectos fundamentales:

- La claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).
- El conflicto de rol: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.
- La sobrecarga de rol: se refiere a la asignación de cometidos y responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto de trabajo pero que se añaden a ellas.
- (INSHT, Factores Psicosociales: Metodología de Evaluación., 2012)

## **CAPITULO II**

### **2. MÉTODO**

#### **2.1 Nivel de estudio**

El estudio describirá los resultados de la evaluación del riesgo y mostrará los niveles en las variables mediante la aplicación del cuestionario de investigación, mediante esto se pretende realizar la propuesta de organización en el trabajo.

#### **Tipo de diseño de estudio**

El presente estudio es de carácter descriptivo de corte transversal pues su evaluación y resultado comprende una temporalidad específica en el tiempo que investiga variables, el mismo se aplica durante el año 2018, y describe la situación actual de la compañía en base a la evaluación de riesgo psicosocial.

##### **2.1.1. Modalidad de investigación**

La investigación correspondiente a un proyecto de desarrollo pues se basa en atender una necesidad de la Unidad de Atención en peritaje integral que se utiliza como referencia.

Así también este proyecto tiene una modalidad de campo pues radica en levantar información y trabajar con datos obtenidos de la población estudiada.

Mediante la evaluación del riesgo psicosocial el proyecto de desarrollo como fin de este trabajo de investigación será elaborar propuestas de acción que permitan una reorganización del trabajo mucho más productiva.

Este proyecto de desarrollo atenderá la necesidad especial de mantener un procedimiento de riesgo psicosocial actualizado y que atienda a las necesidades reales de los trabajadores de la Unidad de Atención en peritaje integral.

## **2.2. Método**

Se utilizara el método Hipotético-Deductivo para un análisis de riesgos psicosociales en la cual vamos a evaluar mediante el cuestionario FPSICO versión 3.1 el nivel de riesgo al cual se encuentran expuestos los trabajadores con el fin de analizar las respuestas dar un resultado y brindar las medidas preventivas necesarias para mejorar el ambiente de trabajo .

## **2.3. Población**

La Unidad de Atención en peritaje integral cuenta con una población de 21 trabajadores actualmente.

### **2.3.1. Muestra.**

La Unidad de Atención en peritaje integral cuenta con una población de 21 trabajadores actualmente.

En este caso de estudio no es pertinente una muestra pues el cuestionario será aplicado a todos los trabajadores de la Unidad.

## **2.4. Selección instrumento investigación**

El principal instrumento de investigación en este caso corresponde al cuestionario del método aplicar FPSICO 3.1 conocido también como cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales.

Este cuestionario está dividido en 44 preguntas que evalúan las diferentes variables presentes en el método.

A continuación se muestra la estructura que contiene el cuestionario.

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

Todas las preguntas presentes en el cuestionario de evaluación de riesgo están orientadas a conocer un diagnóstico general y realizar un plan de acción con mejoras continuas para el bienestar de los trabajadores y la prevención de enfermedades psicosomáticas.

Este cuestionario es anónimo y garantiza la confidencialidad de las respuestas, la única información que se solicitara colocar en el mismo son las variables sociodemográfica como edad, género, ocupación y promedio de horas de trabajo.

## **CAPITULO III**

### **3. RESULTADOS**

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

La muestra inicial es de 21 trabajadores.

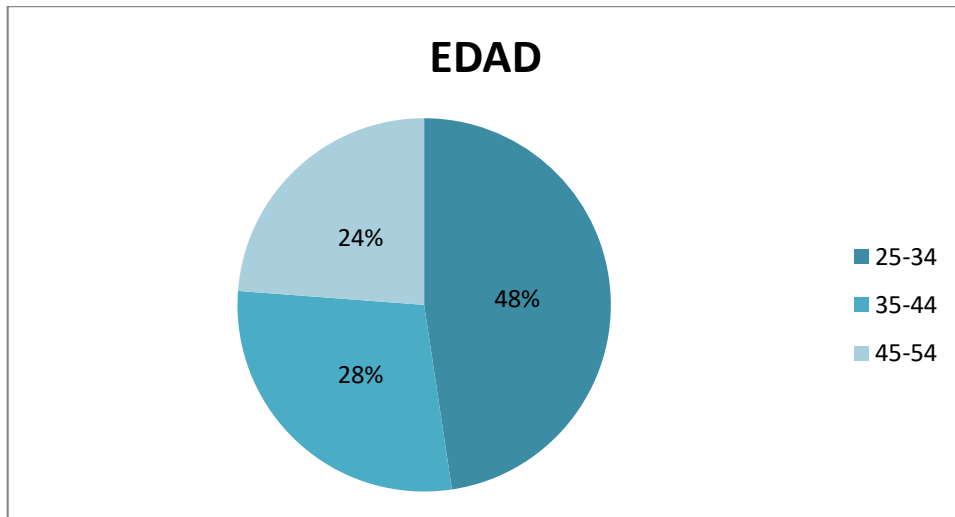
Los resultados globales de cada factor de riesgo psicosocial que fueron recopilados de los 21 cuestionarios en la Unidad de Atención en peritaje integral (SAI) en la ciudad de Quito, se aplicó los presentes cuestionarios mediante reuniones grupales en diferentes horarios dentro de la Unidad de Atención en peritaje integral.

Se inició con una capacitación inicial global al personal de la unidad con respecto a los factores psicosociales, el motivo del cual se aplicara el cuestionario y como se realizara.

Se tomó 45 minutos por un grupo de 6 trabajadores por día para realizar el cuestionario y solventar todas sus dudas donde se recalcó que es totalmente anónimo y sin ningún tipo de repercusiones laborales, al finalizar se remarcó el compromiso de dar a conocer los resultados obtenidos y la ejecución de medidas correctoras y preventivas para una intervención adecuada.



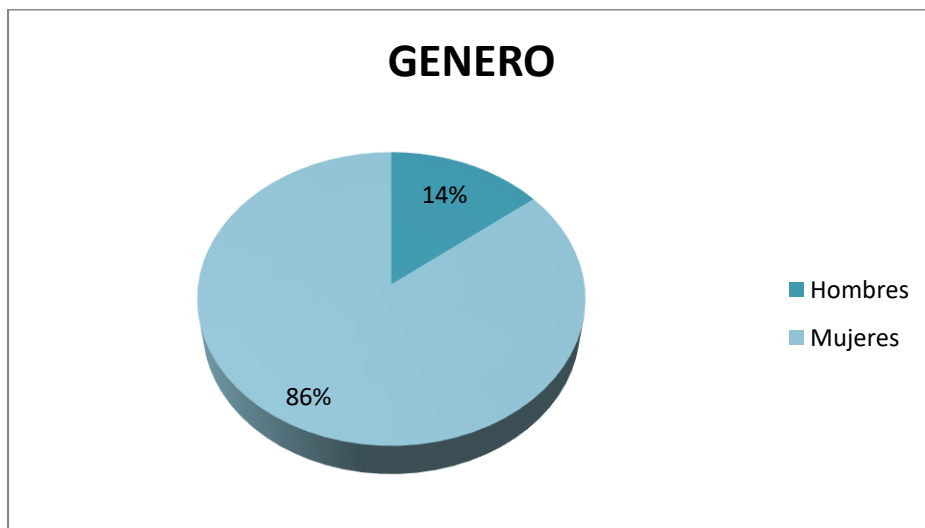
**Gráfico 1.** Total de cuestionarios aplicados según el grupo etario



Elaborado por: Sigcha Magaldi, Carolina Indira

Se obtuvieron 21 cuestionarios de los cuales la mayor cantidad de personas, corresponde a un 47% se encuentra en el rango etario de 25 a 34 años con un total de 10 cuestionarios, seguido por personas entre 35 a 44 años con un total de 6 cuestionarios con 28%, y por ultimo de 45 a 54 años con un total de 5 cuestionarios con 23%

**Gráfico 2.** Total de cuestionarios aplicados según el sexo



Elaborado por: Sigcha Magaldi, Carolina Indira

En el grafico podemos observar que el 85% que corresponde a 18 trabajadores son de género femenino y el 14% que corresponde a 3 trabajadores son de género masculino. Obteniendo que la mayor población de trabajadores es de género femenino.

El cuestionario FPsico 3.1 evalua nueve factores psicosociales, los cuales cada factor recibe una valoración en cuatro niveles para determinar el nivel de riesgo total de exposición.

Los niveles de riesgos se diferencian mediante colores siendo el color rojo un riesgo muy elevado, naranja para un riesgo elevado, amarillo para el riesgo moderado y verde para una situación adecuada.

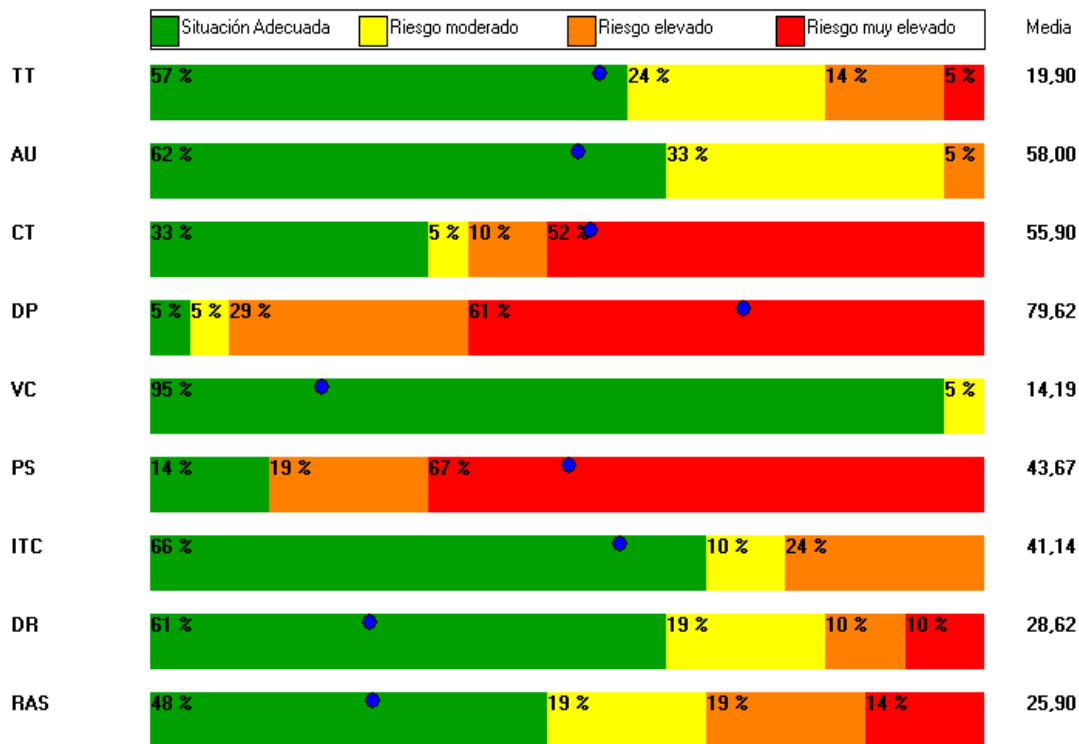
**Tabla 4.** Nivel de riesgo

<b>PERCENTIL OBTENIDO</b>	<b>RIESGO</b>	<b>COLOR</b>
Percentil $\leq$ P 85	Muy Elevado	Rojo
P $\leq$ 75 Percentil $>$ P 85	Elevado	Tomate
P 65 $\leq$ Percentil $<$ P 75	Moderado	Amarillo
Percentil $<$ P 65	Situación Adecuada	Verde

Los datos de los cuestionarios realizados fueron ingresados al software FPsico 3.1 manualmente el cual es gratuito en la página oficial deL INSHT. (INSHT, Método de Evaluación Factores Psicosociales., 2014)

**Cálculo de Perfiles Psicosociales. Determinación del Riesgo.** (INSHT, Método de Evaluación Factores Psicosociales., 2014)

**Gráfico 3.** Cálculo de Perfiles Psicosociales. Determinación del Riesgo



El informe específico para cada factor psicosocial a nivel global es el siguiente:

### 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:

**Tabla 5.** Calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio

	<b>Trabajo en sábados</b>	<b>Trabajo en domingos y festivos</b>	<b>Tiempo de descanso semanal</b>	<b>Compatibilidad ad vida laboral- vida social</b>
Siempre o casi siempre	0 %	0 %	14 %	14 %
A menudo	19 %	4 %	14 %	42 %
A veces	76 %	90 %	61 %	42 %
Nunca o casi nunca	4 %	4 %	9 %	0 %

### **Autonomía**

**Tabla 6.** Autonomía

<b>Rango</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>	<b>Mediana</b>
0-113	58,00	18,95	64,00

<b>Situación adecuada</b>	<b>Riesgo moderado</b>	<b>Riesgo elevado</b>	<b>Riesgo muy elevado</b>
13	7	1	0

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:

**Tabla 7.** Autonomía temporal

	Posibilidad de atender asuntos personales	Distribución de pausas reglamentarias	Adopción de pausas no reglamentarias	Determinación del ritmo
Siempre o casi siempre	14 %	19 %	14 %	0 %
A menudo	19 %	28 %	38 %	19 %
A veces	66 %	33 %	47 %	66 %
Nunca o casi nunca	0 %	19 %	0 %	14 %

- **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:

- Actividades y tareas

**Tabla 8.** Actividades y tareas

Siempre o casi siempre	9 %
A menudo	23 %
A veces	52 %
Nunca o casi nunca	14 %

### Distribución de tareas

**Tabla 9.** Distribución de tareas

Siempre o casi siempre	9 %
A menudo	19 %
A veces	52 %
Nunca o casi nunca	19 %

- Distribución del espacio de trabajo

**Tabla 10.** Distribución del espacio de trabajo

Siempre o casi siempre	0 %
A menudo	23 %
A veces	52 %
Nunca o casi nunca	23 %

- Métodos, procedimientos y protocolos

**Tabla 11.** Métodos, procedimientos y protocolos

Siempre o casi siempre	19 %
A menudo	23 %
A veces	52 %
Nunca o casi nunca	4 %

- Cantidad de trabajo

**Tabla 12.** Cantidad de trabajo

Siempre o casi siempre	0 %
A menudo	19 %
A veces	61 %
Nunca o casi nunca	19 %

- Calidad del trabajo

**Tabla 13.** Calidad del trabajo

Siempre o casi siempre	14 %
A menudo	19 %
A veces	38 %
Nunca o casi nunca	28 %

- Resolución de incidencias

**Tabla 14.** Resolución de incidencias

Siempre o casi siempre	23 %
A menudo	23 %
A veces	42 %
Nunca o casi nunca	9 %

- Distribución turnos

**Tabla 15.** Distribución de turnos

Siempre o casi siempre	0 %
A menudo	0 %
A veces	0 %
Nunca o casi nunca	0 %
No trabajo a turnos	100 %

## Carga de trabajo

**Tabla 16.** Carga de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	55,90	16,99	62,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
7	1	2	11



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:

**Tabla 17.** Presiones por tiempo

	<b>Tiempo asignado a la tarea</b>	<b>Tiempo de trabajo con rapidez</b>	<b>Aceleración del ritmo de trabajo</b>
Siempre o casi siempre	23 %	14 %	9 %
A menudo	23 %	61 %	85 %
A veces	47 %	23 %	4 %
Nunca o casi nunca	4 %	0 %	0 %

- **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:

- Tiempo de atención

**Tabla 18.** Tiempo de atención

Siempre o casi siempre	61 %
A menudo	23 %
A veces	14 %
Nunca o casi nunca	0 %

- Intensidad de la atención

**Tabla 19.** Intensidad de atención

Muy alta	61 %
Alta	38 %
Media	0 %
Baja	0 %
Muy baja	0 %

- Atención múltiples tareas

**Tabla 20.** Atención múltiples tareas

Siempre o casi siempre	9 %
A menudo	47 %
A veces	33 %
Nunca o casi nunca	9 %

- Interrupciones en la tarea

**Tabla 21.** Interrupciones en la tarea

Siempre o casi siempre	4 %
A menudo	28 %
A veces	52 %
Nunca o casi nunca	14 %

- Efecto de las interrupciones

**Tabla 22.** Efecto de las interrupciones

Siempre o casi siempre	19 %
A menudo	33 %
A veces	23 %
Nunca o casi nunca	23 %

- Previsibilidad de las tareas

**Tabla 23.** Previsibilidad de las tareas

Siempre o casi siempre	14 %
A menudo	33 %

A veces	38 %
Nunca o casi nunca	14 %

- **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:

- Cantidad de trabajo

**Tabla 24.** Cantidad de trabajo

Excesiva	9 %
Elevada	57 %
Adecuada	33 %
Escasa	0 %
Muy escasa	0 %

- Dificultad del trabajo

**Tabla 25.** Dificultad del trabajo

Siempre o casi siempre	0 %
A menudo	33 %
A veces	57 %
Nunca o casi nunca	9 %

- Necesidad de ayuda

**Tabla 26.** Necesidad de ayuda

Siempre o casi siempre	0 %
A menudo	9 %
A veces	80 %
Nunca o casi nunca	9 %

- Trabajo fuera del horario habitual

**Tabla 27.** Trabajo fuera del horario habitual

Siempre o casi siempre	0 %
A menudo	9 %
A veces	76 %
Nunca o casi nunca	14 %

### **Demandas psicológicas**

**Tabla 28.** Demandas psicológicas

<b>Rango</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>	<b>Mediana</b>
10-112	79,62	13,06	77,00

<b>Situación adecuada</b>	<b>Riesgo moderado</b>	<b>Riesgo elevado</b>	<b>Riesgo muy elevado</b>
1	1	6	13

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:

**Tabla 29.** Exigencias psicológicas

	Requerimientos de aprendizajes	Requerimientos de adaptación	Requerimientos de iniciativas	Requerimientos de memorización	Requerimientos de creatividad
Siempre o casi siempre	33 %	33 %	28 %	47 %	33 %
A menudo	47 %	42 %	47 %	42 %	42 %
A veces	19 %	23 %	23 %	9 %	23 %
Nunca o casi nunca	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener

la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.

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

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

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

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

- Requerimientos de trato con personas

**Tabla 30.** Requerimientos de trato con personas

Siempre o casi siempre	80 %
A menudo	14 %
A veces	4 %
Nunca o casi nunca	0 %

- Ocultación de emociones ante superiores

**Tabla 31.** Ocultación de emociones ante superiores

Siempre o casi siempre	90 %
A menudo	4 %
A veces	0 %
Nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	4 %

- Ocultación de emociones ante subordinados

**Tabla 32.** Ocultación de emociones ante subordinados

Siempre o casi siempre	19 %
A menudo	9 %
A veces	14 %
Nunca o casi nunca	4 %
No tengo, no trato	52 %

- Ocultación de emociones ante compañeros

**Tabla 33.** Ocultación de emociones ante compañeros

Siempre o casi siempre	28 %
A menudo	28 %
A veces	19 %
Nunca o casi nunca	19 %
No tengo, no trato	4 %



- Ocultación de emociones ante clientes

**Tabla 34.** Ocultación de emociones ante clientes

Siempre o casi siempre	95 %
A menudo	0 %
A veces	4 %
Nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

- Exposición a situaciones de impacto emocional

**Tabla 35.** Exposición a situaciones de impacto emocional

Siempre o casi siempre	95 %
A menudo	4 %
A veces	0 %
Nunca o casi nunca	0 %

- Demandas de respuesta emocional

**Tabla 36.** Demandas de respuesta emocional

Siempre o casi siempre	76 %
A menudo	9 %
A veces	9 %
Nunca o casi nunca	4 %

## Variedad / Contenido del trabajo

**Tabla 37.** Variedad / Contenido de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	14,19	9,17	13,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
20	1	0	0

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 comprendes este factor son:

- Trabajo rutinario

**Tabla 38.** Trabajo rutinario

No	28 %
A veces	61 %
Bastante	9 %
Mucho	0 %

- Sentido del trabajo

**Tabla 39.** Sentido del trabajo

Mucho	66 %
Bastante	28 %
Poco	4 %
Nada	0 %

- Contribución del trabajo

**Tabla 40.** Contribución del trabajo

No es muy importante	14 %
Es importante	19 %
Es muy importante	66 %
No lo sé	0 %

- Reconocimiento del trabajo por superiores

**Tabla 41.** Reconocimiento del trabajo por superiores

Siempre o casi siempre	33 %
A menudo	42 %
A veces	19 %
Nunca o casi nunca	4 %
No tengo, no trato	0 %

- Reconocimiento del trabajo por compañeros

**Tabla 42.** Reconocimiento del trabajo por compañeros

Siempre o casi siempre	38 %
A menudo	33 %
A veces	19 %
Nunca o casi nunca	9 %
No tengo, no trato	0 %

- Reconocimiento del trabajo por clientes

**Tabla 43.** Reconocimiento del trabajo por clientes

Siempre o casi siempre	52 %
A menudo	38 %
A veces	4 %
Nunca o casi nunca	4 %
No tengo, no trato	0 %

- Reconocimiento del trabajo por familia

**Tabla 44.** Reconocimiento del trabajo por familia

Siempre o casi siempre	66 %
A menudo	33 %
A veces	0 %
Nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

## Participación / Supervisión

**Tabla 45.** Participación / supervisión

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	43,67	14,68	47,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
3	0	4	14

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:

- Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales

**Tabla 46.** Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales

Puedo decidir	9 %
Se me consulta	9 %
Sólo recibo información	42 %
Ninguna participación	38 %

- Participación en la introducción de métodos de trabajo

**Tabla 47.** Participación en la introducción de métodos de trabajo

Puedo decidir	4 %
Se me consulta	19 %
Sólo recibo información	47 %
Ninguna participación	28 %

- Participación en el lanzamiento de nuevos productos

**Tabla 48.** Participación en el lanzamiento de nuevos productos

Puedo decidir	9 %
Se me consulta	9 %
Sólo recibo información	42 %
Ninguna participación	38 %

- Participación en la reorganización de áreas de trabajo

**Tabla 49.** Participación en la reorganización de áreas de trabajo

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	9 %
Sólo recibo información	42 %
Ninguna participación	47 %

- Participación en la introducción de cambios en la dirección

**Tabla 50.** Participación en la introducción de cambios en la dirección

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	47 %
Ninguna participación	52 %

- Participación en contrataciones de personal

**Tabla 51.** Participación en contrataciones de personal

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	4 %
Sólo recibo información	42 %
Ninguna participación	52 %

- Participación en la elaboración de normas de trabajo

**Tabla 52.** Participación en la elaboración de normas de trabajo

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	14 %
Sólo recibo información	38 %
Ninguna participación	47 %

- Supervisión sobre los métodos

**Tabla 53.** Supervisión sobre los métodos

No interviene	9 %
---------------	-----

Insuficiente	14 %
Adecuada	71 %
Excesiva	4 %

- Supervisión sobre la planificación

**Tabla 54.** Supervisión sobre la planificación

No interviene	4 %
Insuficiente	14 %
Adecuada	80 %
Excesiva	0 %

- Supervisión sobre el ritmo

**Tabla 55.** Supervisión sobre el ritmo

No interviene	4 %
Insuficiente	14 %
Adecuada	71 %
Excesiva	9 %

- Supervisión sobre la calidad

**Tabla 56.** Supervisión sobre la calidad

No interviene	4 %
Insuficiente	14 %
Adecuada	71 %
Excesiva	9 %



## Interés por el trabajador / Compensación

**Tabla 57.** Interés por el trabajo / Compensación

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	41,14	15,76	45,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
14	2	5	0

Elaborado por:

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:

- Información sobre la formación

**Tabla 58.** Información sobre la formación

No hay información	4 %
Insuficiente	52 %
Es adecuada	42 %

- Información sobre las posibilidades de promoción

**Tabla 59.** Información sobre las posibilidades de promoción

No hay información	19 %
Insuficiente	47 %
Es adecuada	33 %

- Información sobre requisitos para la promoción

**Tabla 60.** Información sobre requisitos para la promoción

No hay información	28 %
Insuficiente	47 %
Es adecuada	23 %

- Información sobre la situación de la empresa

**Tabla 61.** Información sobre la situación de la empresa

No hay información	14 %
Insuficiente	52 %
Es adecuada	33 %

- Facilidades para el desarrollo profesional

**Tabla 62.** Facilidades para el desarrollo profesional

Adecuadamente	14 %
Regular	33 %
Insuficientemente	28 %
No existe posibilidad de desarrollo profesional	23 %

- Valoración de la formación

**Tabla 63.** Valoración de la formación

Muy adecuada	9 %
--------------	-----

Suficiente	14 %
Insuficiente en algunos casos	76 %
Totalmente insuficiente	0 %

- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas

**Tabla 64.** Equilibrio entre esfuerzo y recompensas

Muy adecuada	4 %
Suficiente	19 %
Insuficiente en algunos casos	66 %
Totalmente insuficiente	9 %

- Satisfacción con el salario

**Tabla 65.** Satisfacción con el salario

Muy satisfecho	4 %
Satisfecho	42 %
Insatisfecho	52 %
Muy insatisfecho	0 %

## Desempeño de rol

**Tabla 66.** Desempeño de rol

<b>Rango</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>	<b>Mediana</b>
--------------	--------------	--------------------------	----------------

1-109	28,62	16,40	26,00
-------	-------	-------	-------

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
13	4	2	2

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:

- Especificaciones de los cometidos

**Tabla 67.** Especificaciones de los cometidos

Muy clara	19 %
Clara	71 %
Poco clara	9 %
Nada clara	0 %

- Especificaciones de los procedimientos

**Tabla 68.** Especificaciones de los procedimientos

Muy clara	9 %
Clara	85 %
Poco clara	4 %
Nada clara	0 %

- Especificaciones de la cantidad de trabajo

**Tabla 69.** Especificaciones de la cantidad de trabajo

Muy clara	14 %
Clara	61 %
Poco clara	23 %
Nada clara	0 %

- Especificaciones de la calidad e trabajo

**Tabla 70.** Especificaciones de la calidad de trabajo

Muy clara	14 %
Clara	66 %
Poco clara	19 %
Nada clara	0 %

- Especificaciones de los tiempos de trabajo

**Tabla 71.** Especificaciones de los tiempos de trabajo

Muy clara	23 %
Clara	61 %
Poco clara	9 %
Nada clara	4 %

- Especificaciones de la responsabilidad del puesto

**Tabla 72.** Especificaciones de la responsabilidad del puesto

Muy clara	23 %
Clara	71 %
Poco clara	4 %
Nada clara	0 %

- Tareas irrealizables

**Tabla 73.** Tareas irrealizables

Siempre o casi siempre	4 %
A menudo	0 %
A veces	52 %
Nunca o casi nunca	42 %

- Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos

**Tabla 74.** Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos

Siempre o casi siempre	4 %
A menudo	4 %
A veces	23 %
Nunca o casi nunca	66 %

- Conflictos morales

**Tabla 75.** Conflictos morales

Siempre o casi siempre	0 %
A menudo	0 %
A veces	38 %
Nunca o casi nunca	61 %

- Instrucciones contradictorias

**Tabla 76.** Instrucciones contradictorias

Siempre o casi siempre	0 %
A menudo	4 %
A veces	28 %
Nunca o casi nunca	66 %

- Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto

**Tabla 77.** Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto

Siempre o casi siempre	0 %
A menudo	9 %
A veces	28 %
Nunca o casi nunca	61 %

## Relaciones y apoyo social

**Tabla 78.** Relaciones y apoyo social

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	25,90	13,37	28,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
10	4	4	3

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

¿Puedes contar con tus jefes?

**Tabla 79.** Puedes contar con tus jefes

Siempre o casi siempre	28 %
A menudo	52 %
A veces	19 %
Nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

¿Puedes contar con tus compañeros?

**Tabla 80.** ¿Puedes contar con tus compañeros?

Siempre o casi siempre	23 %
A menudo	42 %
A veces	33 %
Nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %



¿Puedes contar con tus subordinados?

**Tabla 81.** ¿Puedes contar con tus subordinados?

Siempre o casi siempre	23 %
A menudo	28 %
A veces	14 %
Nunca o casi nunca	4 %
No tengo, no hay otras personas	28 %

¿Puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?

**Tabla 82.** ¿Puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?

Siempre o casi siempre	19 %
A menudo	42 %
A veces	14 %
Nunca o casi nunca	4 %
No tengo, no hay otras personas	19 %

- Calidad de las relaciones

**Tabla 83.** Calidad de las relaciones

Buenas	57 %
Regulares	38 %
Malas	4 %
No tengo compañeros	0 %

- Exposición a conflictos interpersonales

**Tabla 84.** Exposición a conflictos enterpersonales

Raras veces	61 %
Con frecuencia	19 %
Constantemente	9 %
No existen	9 %

- Exposición a violencia física

**Tabla 85.** Exposición a violencia física

Raras veces	19 %
Con frecuencia	9 %
Constantemente	9 %
No existen	61 %

- Exposición a violencia psicológica

**Tabla 86.** Exposición a violencia psicológica

Raras veces	14 %
Con frecuencia	19 %
Constantemente	9 %
No existen	57 %

- Exposición a acoso sexual

**Tabla 87.** Exposición a acoso sexual

Raras veces	0 %
Con frecuencia	0 %
Constantemente	0 %

No existen	100 %
------------	-------

- Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto

**Tabla 88.** Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto

Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	9 %
Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	23 %
Tiene establecido un procedimiento formal de actuación	38 %
No lo sé	28 %

- Exposición a discriminación

**Tabla 89.** Exposición a discriminación

Siempre o casi siempre	4 %
A menudo	33 %
A veces	9 %
Nunca o casi nunca	52

### 3.2. APLICACIÓN PRÁCTICA

La evaluación de riesgos psicosociales que se llevó a cabo en la Unidad de Atención en peritaje integral con el método FPSICO versión 3.1, donde el propósito de su empleo es descubrir los riesgos más significativos en la unidad que se evaluó, con la finalidad de mejorar el bienestar físico y mental de todos los miembros de dicha unidad.

**Propuesta de medidas preventivas:**

Efectuando el análisis de la evaluación con los resultados obtenidos de los factores psicosociales se proponer una intervención para la Unidad de Atención en peritaje integral.

Se realiza una planificación para el control y reducción de riesgos donde formen parte de los medios humanos y materiales, para poder alcanzar los objetivos establecidos.

Se realiza un plan para las medidas correctivas y preventivas en la unidad controlando los riesgos prominentes.

Tomando en cuenta los riesgos psicosociales más elevados se llevaran a cabo la corrección y eliminación de los factores de riesgo desde su origen si es posible.

**PROGRAMA DE EJECUCIÓN.**

## CARGA DE TRABAJO

**Tabla 90.** Carga de trabajo

PROPUESTA DE MECANISMO DE ACCIÓN PARA CARGA DE TRABAJO																	
Lugar de aplicación: LA UNIDAD DE ATENCIÓN EN PERITAJE INTEGRAL																	
Actividad	Alcance	Detalle de actividad	Indicador	Medio de verificación	Presupuesto	Responsable	Cronograma 2018-2019										
							AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
Programa de pausas activas	Todo el personal administrativo	Ejecución de actividades y pausas activas a desarrollar	#pausas realizadas/#pausas planificadas	Videos y fotografías	\$ -	Técnico SSO de											
Cantidad de trabajo	Todo el personal administrativo	Planteamiento de estructura organizacional	Profesiograma	Registro de cumplimiento	\$ -	Técnico SSO de											
Programa de pasantías	Jefatura de Áreas	Contratación de pasantes para diferentes áreas de la institución	Vacantes para pasantías	Contratos	\$ 1.500	Técnico SSO de											
Organización en el trabajo	Todo el personal Administrativo	Capacitación sobre la organización del trabajo	#de actividades/#actividades planificadas	Actas de reunión.	\$ -	Técnico SSO de											
<b>COSTO TOTAL: \$ 1.500.00</b>																	

Elaborado por: Sigcha Magaldi, Carolina Indira



## Demanda psicológica

**Tabla 92.** Demanda psicológica

PROPUESTA DE MECANISMO DE ACCIÓN PARA DEMANDA PSICOLÓGICA																	
Lugar de aplicación: LA UNIDAD DE ATENCIÓN EN PERITAJE INTEGRAL																	
Actividad	Alcance	Detalle de actividad	Indicador	Medio de verificación	Presupuesto	Responsable	Cronograma 2018-2019										
							AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
Proporcionar soporte psicológico	Todo el personal administrativo	Entrevistas con los trabajadores	Cuestionario para factores psicológicos	Encuestas de satisfacción	\$1200	Técnico, Recursos Humanos y trabajo social	■			■			■			■	
Establecer pausas que permitan la recuperación adecuada	Todo el personal administrativo	Organizar pausas activas	Planificación de programa de pausas activas	Registro de cumplimiento	\$ 450	Técnico de SSO		■		■		■		■		■	■
Combinar tareas, evitando la exposición prolongada a las mismas exigencias	Todo el personal administrativo	Planificación de las tareas	Planificación de horarios y tareas para el personal	Buzón de sugerencias.	\$ 200	Técnico, Recursos Humanos y jefe del área	■		■		■		■		■		■
<b>COSTO TOTAL: \$ 1.850</b>																	

**Elaborado por:** Sigcha Magaldi, Carolina Indira

## CAPITULO IV

### 4. DISCUSIÓN

#### 4.1. CONCLUSIONES

- A través de la evaluación con el método Fpsico se arrojaron resultados con riesgos muy elevados con el 67% en el factor de participación y supervisión teniendo un 19 % riesgo elevado debido al control que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo
- A través del método Fpsico se evaluó a los peritos psicólogos de la Unidad de Atención en peritaje integral y se determinó que existe riesgo muy elevado en el factor de demanda psicológica con el 61% y con riesgo elevado del 29% debido a un exigente esfuerzo intelectual durante su jornada laboral.
- Se evaluó con el método Fpsico a los peritos psicólogos de la Unidad de Atención en peritaje integral y se determinó que existe riesgo muy elevado en el factor de carga de trabajo con el 52% y con riesgo elevado el 10% debido a la presión que existe con la cantidad y dificultad de la tarea que los peritos psicólogos realizan a las víctimas o victimarios de las agresiones físicas, mentales o sexuales.
- A pesar de que no se evidencian un nivel de riesgo muy elevando en el factor de desempeño del rol tenemos como resultado el 10% de riesgo muy elevado al igual que el riesgo elevado teniendo una situación adecuada con el 61%



## 4.2. RECOMENDACIONES

- Informar sobre los resultados arrojados de esta evaluación para tomar medidas preventivas y correctivas de acuerdo a cada factor de riesgo.
- Proporcionar los medios y recursos adecuados para mejorar los procedimientos que deben realizar los peritos psicólogos.
- Combinar tareas, evitando la exposición prolongada a la atención de víctimas y victimarios, tratando de reducir la exposición a situaciones psicológicas extremas.
- Proporcionar entrenamiento en habilidades de autocontrol, manejo de la distancia emocional con el usuario, afrontamiento de conflictos que están expuestos los trabajadores de la Unidad de Atención en peritaje integral.
- Capacitar a los peritos psicólogos en estrategias de comunicación para establecer una relación empática con el usuario.
- Proporcionar soporte psicológico a todos los trabajadores de la unidad puesto que a diario están expuestos a situaciones de un elevado impacto emocional.
- Programar el volumen de trabajo y el tiempo necesario para su desarrollo.
- Estructurar y distribuir la asignación de tareas de manera equilibrada entre los trabajadores, evitando los esfuerzos intensos y continuados.
- Flexibilizar progresivamente la supervisión promoviendo la delegación en los trabajadores y la responsabilidad individual.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alastruey, J. y. (2013). *Guía de Introducción a los Riesgos Psicosociales*. Obtenido de <http://www.osalan.euskadi.net/libro/guia-deintroduccion-a-los-riesgos-psicosociales-organizativos/s94-osa9999/es/>
- Alcover de la Hera, C. M., Martínez Íñigo, D., Rodríguez Mazo, F., & Dominguez Bilbao, R. (2004). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. (J. M. Cejudo, Ed.) Madrid, España: McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A.U.
- Barbero, L. (2014). La Norma ISO 10667, herramienta para la evaluación de personas en los entornos laborales. *Revista Capital Humano*, 284, 92-96.
- Benavides, F. G. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en. *Gaceta Sanitaria*, 16, 222-229.
- Ferrer, R. .:, & Pero, M. (2010). *Informe técnico del instrumento de valoración de riesgos psicosociales*. Universitat de Barcelona, Departament de Metodologia de Ciències del Comportament, Barcelona.
- Guerrero, E. Q. (2011). *COMISIÓN PREVENCIÓN DE RIESGOS*. Chile.
- IESS. (2016). *Resolucion CD 513, Reglamento del seguro General de Riesgos del Trabajo*. Quito: IESS.
- INSHT. (2012). *Factores Psicosociales: Metodología de Evaluación*.
- INSHT. (2014). *Método de Evaluación Factores Psicosociales*.
- OIT. (1986). Factores y riesgos,psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. ESPAÑA.
- OIT, E. (s.f.). FACTORES PSICOSOCIALES Y DE ORGANIZACION .

Sánchez, A. y. (2014). *El Grupo de Trabajo “Riesgos Psicosociales” de la Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo: análisis del presente y del pasado para un futuro mejor. Seguridad y Salud en el Trabajo*. Madrid.

Torres, A. (1 de 05 de 2015). Quito, Ecuador.

Torres, A. (1 de 05 de 2015). 42 de cada 1000 trabajadores en el país sufren accidentes laborales. Quito, Ecuador.

trabajo, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas*. Madrid.

## ANEXO 1

### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

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

#### A. ¿Qué edad tienes?:

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

#### B. ¿Cuál es tu estado civil?:

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

#### C. Sexo:

- Femenino
- Masculino
- Otro

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

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

#### E. Turno de trabajo:

- Diurno
- Nocturno
- Mixta

#### F. Tu horario es:

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

#### G. Área de trabajo:

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



1. ¿Trabajas los sábados?

- Siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca

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

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

- Siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca

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

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

- Siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca

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

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

- Siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca

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

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

- Siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca

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

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

- Siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca

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

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

- Siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca

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

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

- Siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca

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

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

Siempre  
A menudo  
A veces  
Nunca

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

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

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





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

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

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

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

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

- |          |                          |
|----------|--------------------------|
| Siempre  | <input type="checkbox"/> |
| A menudo | <input type="checkbox"/> |
| A veces  | <input type="checkbox"/> |
| Nunca    | <input type="checkbox"/> |

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

- |          |                          |   |
|----------|--------------------------|---|
| Muy alta | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Alta     | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Media    | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Baja     | <input type="checkbox"/> | 4 |
| Muy baja | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

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

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

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

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

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



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

- Excesiva
- Elevada
- Adecuada
- Escasa
- Muy escasa

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

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

- Siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca

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

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

- Siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca

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

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

- Siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca

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

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

- Siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca

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

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

- Siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca

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

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

- Siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca

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

33. En qué medida tu trabajo requiere:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

