



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK
FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y DEL COMPORTAMIENTO
HUMANO

Trabajo de Titulación Maestría en Gestión del Talento Humano titulado:
**“EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA DE
SEGURIDAD PRIVADA SIPCAN CIA. LTDA.”**

Realizado por:

VIOLETA DE JESUS PERALVO ARCOS

Director del proyecto:

Dr. Juan Carlos Flores

Como requisito para la obtención del título de:

MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Quito, 22 de febrero de 2019

DECLARACION JURAMENTADA

Yo, VIOLETA DE JESUS PERALVO ARCOS, con cédula de identidad # 0501370381, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado a calificación profesional; y, que 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 normativa institucional vigente.



VIOLETA DE JESUS PERALVO ARCOS

C.C. 0501370381

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado:

**“EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA DE
SEGURIDAD PRIVADA SIPCAN CIA. LTDA.”**

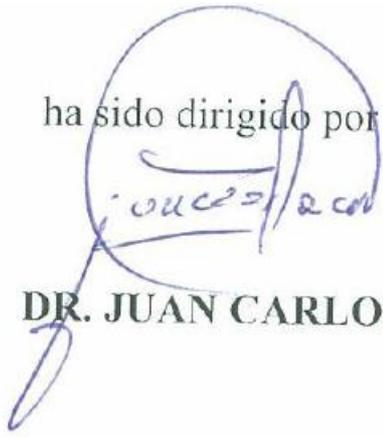
Realizado por:

VIOLETA DE JESUS PERALVO ARCOS

como Requisito para la Obtención del Título de:

MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

ha sido dirigido por el profesor



DR. JUAN CARLOS FLORES

quien considera que constituye un trabajo original de su autor

LOS PROFESORES INFORMANTES

Los Profesores Informantes:

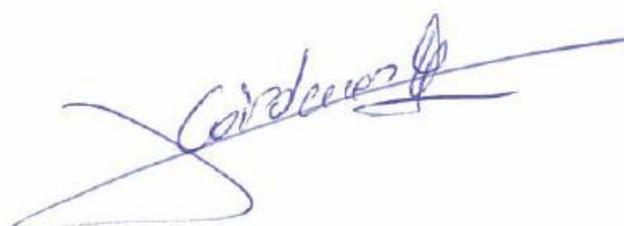
WASHINGTON EDY SANTILLÁN MARROQUÍN

ISABEL CÁRDENAS MONCAYO

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



Dr. Washington Santillán



MSc. Isabel Cárdenas

DEDICATORIA

A mis padres

Tabla de contenido

Índice de Gráficos.....	9
Índice de Figuras	10
Índice de Tablas.....	11
Resumen	13
Abstract	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO 1.....	15
1.1. INTRODUCCIÓN.....	15
1.1.1. Objetivo General.....	16
1.1.2. Objetivos específicos.....	16
1.2. MARCO TEÓRICO.....	17
1.2.1. Marco Conceptual.....	17
1.2.2. Marco Referencial	22
1.2.3. Marco Histórico.....	27
1.2.4. Marco Legal.....	29
CAPÍTULO 2.....	32
2.1. METODOLOGÍA.....	32
2.1.1 Tipo de estudio	32
2.1.2 Información general de la empresa “SIPCAN CIA. LTDA.”	32
2.1.3 Población de estudio y demografía.....	33
2.1.4 Proceso de evaluación de Factores psicosociales	37
2.1.5 Métodos de evaluación de Factores psicosociales.....	40
2.1.6 Método de evaluación utilizado en SIPCAN CIA. LTDA.	40
2.1.7 Método de evaluación F-PSICO 3.1 (INSST).....	41

2.1.8	Las novedades más destacadas del FPSICO 4.0 respecto de la versión FPSICO 3.1. son:	42
2.1.9	Descripción de los factores de riesgo F-Psico 3.1	43
CAPÍTULO 3.		49
3.1	RESULTADOS.	49
3.1.1	Proceso de evaluación	49
3.1.2	Metodología y etapas utilizadas para el estudio de los Factores Psicosociales en la empresa SIPCAN CIA. LTDA.	49
3.1.3	Definición de cronograma de trabajo	50
3.1.4	Resultados de la aplicación del cuestionario FPSICO 3.1 INSST	54
3.1.3.1	<i>Resultados área ADMINISTRATIVA</i>	54
3.1.3.2	<i>Resultados área OPERATIVA (resto de personal operativo incluye supervisores)</i>	59
3.1.3.3	<i>Resultados área operativa PASTEURIZADORA</i>	67
3.1.3.4	<i>Resultados área operativa QUIFATEX</i>	75
3.1.3.5	<i>Resultados área operativa TABABELA</i>	83
3.1.5	Análisis de resultados	95
3.1.6	Resultados del desarrollo de grupos focales.....	97
3.1.6.1	<i>FOCUS GROUP ÁREA ADMINISTRATIVA: A través del uso de TGD de PRESTRO</i>	97
3.1.6.2	<i>FOCUS GROUP ÁREA OPERATIVA: A través del uso de PREGUNTAS PREDETERMINADAS</i>	99
CAPÍTULO 4.		101
4.2	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	101
4.2.1	Conclusiones.....	101

4.2.2	Recomendaciones.....	103
4.2.2.1	<i>Recomendaciones del personal del Área operativa</i>	103
4.2.2.2	<i>Recomendaciones particulares por puesto operativo:.....</i>	103
4.2.2.3	<i>Recomendaciones del personal del Área Administrativa</i>	104
4.2.2.4	<i>Recomendaciones finales en base al presente estudio</i>	104
ANEXOS	106
	Anexo A: Programa de reducción de factores de riesgo psicosocial en la empresa SIPCAN CIA. LTDA.	107
	Anexo B: Cuestionario FPSICO versión 3.1 INSST.....	108
BIBLIOGRAFÍA	116

Índice de Gráficos

GRÁFICO 1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL SIPCAN CIA. LTDA.	33
GRÁFICO 2 INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA DEL PERSONAL DE LA EMPRESA SIPCAN CIA. LTDA.	34
GRÁFICO 3 FASES DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES	39
GRÁFICO 4 PROCESO DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN SIPCAN CIA. LTDA.	49
GRÁFICO 5 PRIMERA ETAPA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN	50
GRÁFICO 6 SEGUNDA ETAPA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN	51
GRÁFICO 7 TERCERA ETAPA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN	52
GRÁFICO 8 CUARTA ETAPA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN	52
GRÁFICO 9 QUINTA ETAPA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN	53
GRÁFICO 10 FPSICO RESULTADO ÁREA ADMINISTRATIVA	55
GRÁFICO 11 FPSICO RESULTADO ÁREA OPERATIVA	60
GRÁFICO 12 FPSICO RESULTADO ÁREA OPERATIVA PASTEURIZADORA	67
GRÁFICO 13 FPSICO RESULTADO ÁREA OPERATIVA TABABELA	84

Índice de Figuras

FIGURA 1 DEFINICIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	18
---	----

Índice de Tablas

TABLA 1 AGRUPACIÓN DE ÁREAS DE TRABAJO	53
TABLA 2 SEMAFORIZACIÓN FPSICO 3.1	54
TABLA 3 FPSICO RESULTADO ÁREA ADMINISTRATIVA	55
TABLA 4 FPSICO ADMINISTRACIÓN PS	57
TABLA 5 FPSICO RESULTADO ÁREA OPERATIVA	61
TABLA 6 FPSICO OPERATIVO PS.....	62
TABLA 7 FPSICO OPERATIVO DP	63
TABLA 8 FPSICO OPERATIVO PS.....	65
TABLA 9 FPSICO RESULTADO ÁREA OPERATIVA PASTEURIZADORA	68
TABLA 10 FPSICO OPERATIVA PASTEURIZADORA TT	69
TABLA 11 FPSICO OPERATIVA PASTEURIZADORA AU	70
TABLA 12 FPSICO OPERATIVA PASTEURIZADORA CT.....	72
TABLA 13 FPSICO OPERATIVA PASTEURIZADORA DP.....	73
TABLA 14 FPSICO RESULTADO ÁREA OPERATIVA QUIFATEX	76
TABLA 15 FPSICO RESULTADO ÁREA OPERATIVA QUIFATEX.....	77
TABLA 16 FPSICO OPERATIVA QUIFATEX TT	78
TABLA 17 FPSICO OPERATIVA QUIFATEX DP.....	79
TABLA 18 FPSICO OPERATIVA QUIFATEX PS	81
TABLA 19 FPSICO RESULTADO ÁREA OPERATIVA TABABELA.....	85
TABLA 20 FPSICO OPERATIVA TABABELA TT.....	86
TABLA 21 FPSICO OPERATIVA TABABELA AU.....	87
TABLA 22 FPSICO OPERATIVA TABABELA CT	89
TABLA 23 FPSICO OPERATIVA TABABELA DP	90

TABLA 24 FPSICO OPERATIVA TABABELA PS	93
TABLA 25 COMPARATIVA DE RESULTADOS POR ÁREAS FPSICO	95
TABLA 26 AGRUPACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES FPSICO	96

Resumen

La atención sobre factores de riesgo psicosocial y sus efectos en el desempeño laboral ha tomado un giro importante en los últimos años en el Ecuador, considerando incluso, que el interés de las empresas va más allá del cumplimiento legal, al tomar en cuenta las acciones de reducción de los riesgos psicosociales dentro de la planificación anual operativa, como estrategias para mejorar la rentabilidad de las organizaciones. Sin embargo, aún existen muchas empresas que dejan de lado la aplicación de planes de reducción de los riesgos psicosociales, consecuentemente afectando el estado de salud de sus trabajadores.

Por tal motivo, a través de la presente investigación se plantea diseñar un programa de reducción de los factores de riesgo psicosocial al que estarían expuestos los trabajadores de la empresa de seguridad SIPCAN CIA. LTDA.

Esta investigación consideró el uso de dos metodologías, por un lado, una metodología cuantitativa que usó el cuestionario F-PSICO versión 3.1 del INSST y la segunda llamada tradicionalmente Focus Group, esta última se desarrolló en base a los resultados que arrojó el FPSICO. Ambas combinadas dieron como resultado que, los cuatro factores psicosociales con alta prioridad de atención son: Participación/supervisión, Tiempo de Trabajo, Carga de Trabajo y Demandas psicológicas, producto de una ineficiente gestión del talento humano en la empresa SIPCAN CIA. LTDA.

Palabras Clave: riesgo, comportamiento, factores psicosociales, condiciones de trabajo, salud ocupacional, desempeño, motivación.

Abstract

Attention to psychosocial risk factors and their effects on job performance has taken an important turn during the last years in Ecuador. Some companies are going beyond the legal compliances, and taking responsibility concerning decrease of psychosocial risks within their annual operational planning as well as the strategies to improve employee's wellbeing to increase the profitability of organizations.

For this reason, through the present investigation it is proposed to design a program to reduce the psychosocial risk factors to which the workers of the security company SIPCAN Limited Company would be exposed.

This research considered the use of two methodologies, a quantitative methodology that used the questionnaire F-PSICO version 3.1 of the INSST and a second; one called traditionally Focus Group. The last one was developed based on the results that the FPSICO showed. Both combined methods resulted in highlighting four psychosocial factors with high priority of attention which are: Participation / supervision, Work Time, Workload and Psychological Demands. Negative products of these factors show an inefficient management of human talent (resources) in the company SIPCAN CIA. LTDA.

Keywords: risk, behavior, psychosocial factors, working conditions, occupational health, performance, motivation

CAPITULO 1.

1.1. INTRODUCCIÓN

Los efectos que tienen los factores de riesgo psicosocial en el quehacer laboral cada vez tienen mayor atención en las organizaciones, puesto que se ha concluido que tienen impacto fundamental en el desempeño individual y colectivo de las personas, afectando al final, los resultados que buscan conseguir las empresas. Todo este fenómeno nace del tiempo que las personas otorgan a sus actividades laborales y los efectos que podrían causarles, tanto a nivel de su salud, no sólo física, sino mental y social, y para esto es necesario generar un ambiente saludable y seguro para que el trabajador tenga un bienestar integral.

Sin embargo, la atención que al momento tiene la seguridad y salud del trabajo va más allá de los efectos que producirían en los trabajadores y en los objetivos organizacionales, esta atención amplía su horizonte en los efectos que pueden producir en el mercado laboral y en el desarrollo socioeconómico de un país. Pese a esto, lo concerniente con seguridad y salud ocupacional sigue teniendo una débil atención, presumiblemente por el tipo cultura Latinoamérica que evita acciones preventivas, asociada al costo que implica la ejecución de un programa efectivo de mejora de las condiciones de trabajo, convirtiéndose estas acciones de mejora en ejecuciones parciales que buscan un cumplimiento básico de las leyes locales.

En este contexto existen varios estudios que indican los efectos que está generando la falta de atención y prevención en riesgos laborales, uno de estos es el publicado por la OIT, que manifiesta, “a nivel mundial cada 15 segundos, muere un trabajador a causa de

accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo. Cada 15 segundos, 153 trabajadores tienen un accidente laboral. Cada día mueren 6.300 personas a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo, más de 2,3 millones de muertes por año”. datos relevantes que llaman la atención y sobre el cual, las empresas deberían trabajar para ejecutar acciones efectivas de control y prevenciones de los efectos que producen los factores de riesgos psicosocial. (OIT, 2018)

1.1.1. Objetivo General

Evaluar a través de la metodología FPSICO versión 3.1 (INSST), los factores psicosociales de la empresa Sipcan Cia. Ltda., en razón de identificar los riesgos sobre los cuales se deba establecer un Programa de Prevención de Riesgo Psicosocial.

1.1.2. Objetivos específicos

- Identificar los factores de riesgo psicosocial a nivel Administrativo y Operativo.
- Comparar los factores de riesgo psicosocial entre los niveles Administrativo y Operativo.
- Comparar los factores de riesgo psicosocial entre los puestos operativos con mayor y menor rotación.
- Establecer un programa de prevención de riesgos psicosociales.

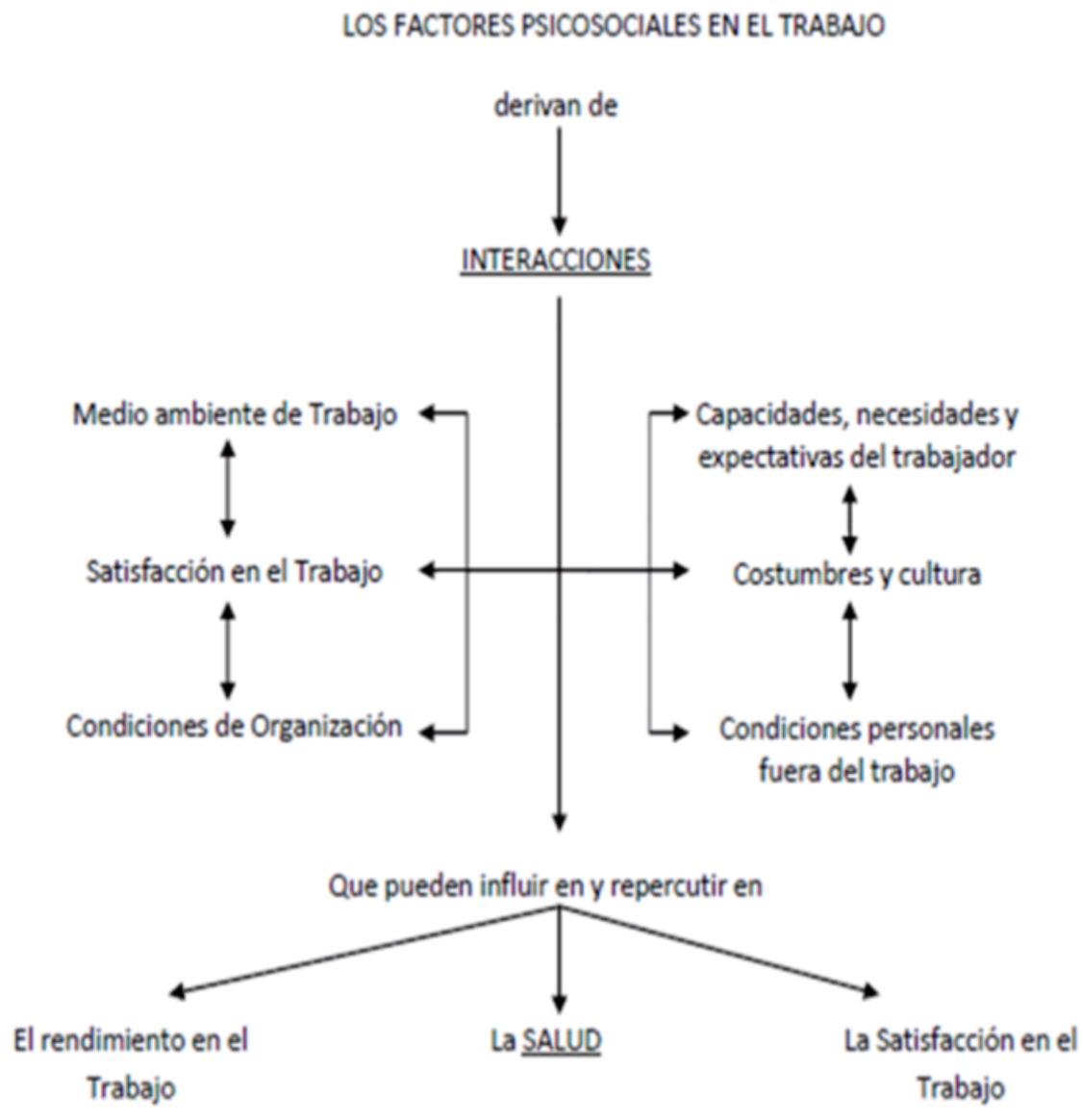
1.2. MARCO TEÓRICO

1.2.1. Marco Conceptual

Una forma efectiva de entender la problemática que plantean los fenómenos psicosociales en el trabajo, parte de su definición, existiendo varias alternativas y una de ellas es la propuesta por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que en el año de 1984 definió a los factores de riesgo psicosocial como “Las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, las condiciones de organización y capacidades del trabajador, necesidades, cultura, consideraciones personales fuera del trabajo que a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, y el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”. (OIT-OMS , 1984)

Esta definición se describe en la siguiente figura, la misma que muestra el resultado (estado de salud y desempeño laboral) de la continua interacción entre los factores humanos (habilidades, necesidades, expectativas, cultura y vida privada) y el medio ambiente de trabajo (condiciones de trabajo).

Figura 1
Definición de Factores de Riesgo Psicosocial



Fuente: Factores de riesgo psicosocial a través del método FPSICO en una empresa de automoción Navarra.

Como podemos notar, el impacto que tienen las condiciones de trabajo dependerá también de las condiciones propias de cada trabajador, sin embargo, el resultado global tiene que ver con el grado de impacto que tiene en la mayoría de empleados y que van desde alteraciones fisiológicas (enfermedades cardiovasculares, alteraciones

gastrointestinales, afecciones cutáneas...); psicológicas (alteraciones de la conducta, de las capacidades cognitivas...) o emocionales.

Adicionalmente, tenemos consecuencias perjudiciales para la parte empresarial, donde el ausentismo, la conflictividad laboral, abandonos voluntarios por parte de los trabajadores, baja productividad o desempeño pueden quebrar a las empresas.

Pese a esto no todo está perdido, las empresas que ponen su atención en la relación trabajo-persona, al generar oportunidades para el desarrollo de las capacidades del trabajador, tienen buenos resultados organizacionales.

Con lo antes dicho se reitera que, los factores psicosociales pueden convertirse en un riesgo, afectando la motivación y satisfacción en el trabajo, además de generar estrés, situación que dependerá de la percepción que el trabajador tenga de ellos y de la capacidad que tengan para hacer frente a los mismos.

Establecido el concepto veamos a continuación una de las varias clasificaciones que se han generado por los diversos estudios sobre la problemática que los factores de riesgo psicosocial generan en ambientes de trabajo. Esta clasificación etiológica es la citada en el 2005 por la Dr. A. Meléndez López, en el XV Congreso de la Salud Laboral en la Administración Pública, Córdoba.

Clasificación de los Factores Psicosociales según la OIT:

- a. Medio ambiente de trabajo:** ruido, ambiente térmico, vibraciones, condiciones de Higiene y Seguridad, peligro intrínseco del trabajo, ubicación de la empresa.

b. Factores intrínsecos del trabajo:

- Sobrecarga cuantitativa o cualitativa de la tarea: Pueden provocar insatisfacción en el trabajo, pérdida de autoestima, sensación de amenaza o malestar, aumento del nivel de colesterol, aceleración del ritmo cardiaco y aumento del consumo de tóxicos.
- Trabajo monótono y rutinario.
- Iniciativa: Referida a la no limitación de la autonomía, posibilidad de elegir o modificar el método, ritmo y control sobre el proceso.
- Status social: consideración social que está ligada a la tarea, prestigio entre los compañeros.
- Identificación con el producto: ver el resultado final del trabajo.

Horarios de trabajo:

- Trabajo a turnos
- Control de pausas

Factores organizacionales:

- Función del trabajador: Función ambigua o contradictoria (oposición entre las diferentes exigencias del trabajo). Conflictos de competencia.
- Participación de los trabajadores
- Relaciones en el medio de trabajo
- Comunicación
- Tipo de supervisión y control
- Estilo de dirección
- Introducción de cambios en el lugar de trabajo

Factores derivados de los cambios tecnológicos:

- Industrialización
- Introducción de nuevas tecnologías

Otros factores:

- Subempleo y desempleo
- Inestabilidad del empleo

c. Factores Psicosociales según NIOSH:

- Sobrecarga cuantitativa
- Insuficiente carga cualitativa
- Conflicto de roles
- Falta de control sobre la situación personal
- Falta de apoyo social
- Estresores físicos
- Nuevas tecnologías
- Trabajo a turnos

d. Factores Psicosociales según INSST:**Factores relacionados con la tarea:**

- Ritmo de trabajo
- Monotonía y repetitividad
- Iniciativa y autonomía
- Nivel de cualificación
- Nivel de responsabilidad

Factores relacionados con la organización del tiempo de trabajo:

- Pausas de trabajo
- Horario flexible
- Trabajo a turnos y nocturno

Factores relacionados con la estructura de la organización:

- Comunicación en el trabajo
- Participación en la toma de decisiones
- Estilo de mando
- Definición de competencias
- Características propias de la empresa. (López, 2005)

1.2.2. Marco Referencial

El trabajo y sus condiciones permanentemente han supuesto una amenaza para la salud de los trabajadores, al tener una alta probabilidad de generar accidentes o enfermedades, estas condiciones aún se perciben como inseguras a pesar de los avances tecnológicos, sobre todo, porque históricamente la atención se han centrado en los riesgos físicos y ambientales, sin embargo, en la actualidad se ha producido una atención creciente en los riesgos psicosociales que exigen un mayor esfuerzo de definición a sus diferentes formas, probablemente porque los factores de riesgo psicosocial se han intensificado debido a la expansión de los mercados y a la globalización. Consecuentemente, el impacto que ha tenido sobre la salud y mortalidad de los trabajadores, puede mostrarse según el siguiente dato revelado por la OIT, que indica que 2 millones de personas mueren anualmente por consecuencia del trabajo. (OIT, 2018)

Otro análisis hace referencia a que todo malestar laboral como resultado a la exposición de riesgos psicosociales produce estrés, el mismo tiene un sinnúmero de manifestaciones, que van desde físicas hasta psicológicas, como ejemplo tenemos, aumenta la vulnerabilidad a infecciones, enfermedades autoinmunes y

gastrointestinales, fatiga crónica, enfermedades crónicas como la diabetes, enfermedades cardíacas, hipertensión, depresión o alteraciones cognitivas, generando consecuencias tanto para el trabajador como para la organización.

Sin embargo, antes revisemos brevemente como la Comisión Europea define el estrés laboral “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos” (INSST, 2001b)

Entre las consecuencias en el trabajador tenemos, signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta, por ejemplo, hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa y bostezos frecuentes. (Moreno & Baez, 2010)

Entre las consecuencias físicas del estrés laboral, se puede mencionar, alteraciones por la respuesta inadaptada del organismo ante los agentes estresantes, entre ellos están: trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos dermatológicos, trastornos musculares y otros.

Entre las consecuencias psíquicas, inhibe la creatividad, la autoestima y el desarrollo personal. Otros efectos negativos producidos por el estrés se encuentran la preocupación excesiva, la incapacidad para tomar decisiones, la sensación de confusión, la incapacidad para concentrarse, la dificultad para mantener la atención, los sentimientos de falta de control, la sensación de desorientación, los frecuentes olvidos, los bloqueos

mentales, la hipersensibilidad a las críticas, el mal humor, la mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y el consumo de tóxicos. (INSST, 2001b)

Estos efectos asociados al estrés, si se mantienen presentes por un largo tiempo, pueden provocar el desarrollo de efectos psicológicos, como: trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, fobias, drogodependencias, trastornos sexuales, depresión, trastornos de la alimentación y trastornos de la personalidad, que además pueden deteriorar la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones (INSST, 2001b).

Las consecuencias del estrés laboral no solo perjudican al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral, al aumento de la accidentabilidad o incluso a la incapacidad laboral, lo que genera para la empresa problemas considerables de en el desempeño de personal y en los resultados generales de la empresa. En este contexto la pérdida no solo se refleja en la salud del trabajador, sino además en los costos sociales y en los que debe asumir la empresa por falta de productividad.

1.2.2.1 La motivación en la actividad laboral

Con los antecedentes descritos, aun así, existen personas que pueden tolerar más que otras, condiciones de trabajo que pueden ser generadoras de estrés, esto se relaciona con la personalidad de las personas y la motivación que hayan podido cultivar. Para entender mejor, es necesario revisar lo que citan las principales teorías motivacionales.

- La Teoría Motivacional de Maslow

- La Teoría X y Y de Douglas McGregor
- La teoría de los dos factores de Frederick Herzberg
- La teoría de las necesidades de McClelland
- La teoría de la Justicia organizacional de Colquitt
- La Teoría del Establecimiento de Metas de Locke & Latham

La Teoría Motivacional de Maslow, propone que las necesidades humanas se van desarrollando en cinco niveles los cuales todos llevan a la satisfacción, superación y auto-realización del ser humano. El primer nivel de la pirámide son saciar las necesidades fisiológicas de las personas como la homeóstasis y el apetito. El segundo nivel trata sobre la seguridad, el cual abarca el cuidado y protección contra accidentes, daños que pueda tener el ser humano. Seguido del tercer nivel, el social, es decir, el afecto, pertenencia y las relaciones tanto familiares como amorosas. El cuarto nivel es el de estima que son factores internos, autonomía, logros y factores externos que pueden afectar la autoestima de la persona. Por último, está el nivel de la auto-realización, este nivel es de crecimiento, realización personal como intelectual y desarrollo. (PASTRANA, 2013)

Douglas McGregor propuso una teoría orientada a la motivación laboral, llamada, Teoría X y Y. La teoría X trata que los trabajadores no están a gusto con el trabajo que realizan, son perezosos, no les gusta ni afrontan las responsabilidades que tienen y deben ser obligados a ir a los trabajos. Mientras que por el lado contrario esta la teoría Y la cual presenta a los trabajadores que aman su trabajo, son creativos, emprendedores, buscan nuevas formas de implementar ideas para el crecimiento de ellos en la empresa, también buscan la responsabilidad, puntualidad y son muy amigables. Las teorías mencionadas son siempre dirigidas a la motivación laboral, entonces se podría decir que

en la teoría X no existe ningún tipo de motivación mientras que en la teoría Y es lo contrario. (ALLES, 2011)

La teoría de los dos factores de Frederick Herzberg, explica que hay dos factores que alteran la motivación, el primero como un grupo de factores de mantenimiento de la higiene, las necesidades como la: política, supervisión, revisión del trabajo, sueldo, status, seguridad, etc. son insatisfactorios para el trabajador en vez de ser motivadores. Son insatisfactorios porque sin estos la motivación no es eficaz.

El segundo grupo que Herzberg menciona son los satisfactores reales, estos tienen la capacidad de hacer sentir al trabajador sentimientos de satisfacción, usualmente a las personas les tiene que gustar el trabajo que hacen, pues así generan satisfacción por medio del contenido del trabajo, logros, reconocimientos, trabajos desafiantes, progreso, crecimiento. (GONZÁLEZ, 2002)

La teoría de las necesidades de McClelland, es aquella que dice que el logro, el poder y la afiliación son las tres necesidades importantes y que ayudan a la motivación. La primera necesidad que es la de logro, consiste en que el trabajador tiene un impulso por sobresalir, por tener éxito, para luchar por sus estándares y que todo esto le lleve al triunfo en su carrera. La segunda necesidad es la del poder esta necesidad es hacer que otros se comporten como la persona quiere que lo haga, es tener el control sobre los medios que están a su cargo y que las personas se comporten de una manera la cual no se podrían portar en otros medios, por último, está la necesidad de afiliación que es el deseo de entablar relaciones interpersonales amigables y cercanas tanto amistosas como amorosas. (ROBBINS & JUDGE, 2013)

Otra teoría motivacional es la llamada Justicia organizacional de Colquitt, que se divide en tres tipos. La primera es la justicia distributiva la cual se describe como la

percepción de justicia en la asignación de recursos y retribuciones a los miembros de la organización. El segundo tipo de justicia es la procedimental que habla sobre la percepción de justicia en los procesos y procedimientos que se utilizan para asignar recursos y retribuciones al personal. El tercer tipo de justicia es la interaccional que es la percepción de justicia en el trato dispensado por un superior jerárquico o una figura de autoridad. Por consiguiente, la teoría manifiesta que cuando la gente siente que es tratada de manera injusta su compromiso con la organización disminuye, su desempeño baja, no muestran conductas de ciudadanía organizacional y la motivación se reduce. (COLQUITT, 2001)

Concluyendo podemos indicar que, las teorías motivacionales varían según la orientación de sus autores y el contexto en el que fueron desarrolladas, resaltando que todas citan, que la motivación está dirigida a una meta específica y de la cual parte una de las principales teorías de la actualidad, la Teoría el Establecimiento de Metas de Locke & Latham, con la que muchas empresas, en especial las multinacionales se encuentran trabajando, dejando de lado prácticas enfocadas exclusivamente en la satisfacción del cliente y pasando al desarrollo de sus trabajadores como fuente generadora de desarrollo, competitividad y sostenibilidad empresarial. Escenarios que producen una mayor satisfacción de los trabajadores, al mismo tiempo que contralan y previenen los efectos de los factores de riesgo psicosocial. (LOCKE & LATHAM, 1990)

1.2.3.Marco Histórico

El origen del término “Factores Psicosociales” nació en 1966 del informe realizado por el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EEUU, llamado “Protecting the Health of Eighty Million Workers - A National Goal for Occupational Health”,

documento que buscó orientar los programas federales de salud en el trabajo y que señalaba que el estrés psicológico, las afectaciones de la salud mental y trastornos somáticos eran un hecho más frecuente en el trabajo, atribuibles al cambio en la tecnología y las exigencias psicológicas propias de la actividad laboral, adicionalmente concluyendo con una lista de más de 20 “problemas urgentes” que precisaban de una atención prioritaria, en temas de la salud mental y los factores del lugar de trabajo que contribuían a esa situación.

Posterior, en el año 1984 la OIT y la OMS conformaron un Comité Mixto, que publicaron el documento llamado “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control”. Que expresa los esfuerzos relacionados con la determinación y el control de los factores psicosociales nocivos en el trabajo y en la que se definió a los Factores Psicosociales, como “interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, las condiciones de organización y capacidades del trabajador, necesidades, cultura, consideraciones personales fuera del trabajo que a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, y el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”. (OIT-OMS , 1984)

Posteriormente, la OIT realizó una nueva publicación llamada “Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo”, que describe en su volumen II, los distintos tipos de riesgos químicos, físicos y sociales, los accidentes y los métodos de gestión de la seguridad. Adicionalmente, describió la naturaleza de los riesgos y se proporcionó información técnica sobre su identificación, evaluación y control. Profundizando en Teorías del Estrés del trabajo, factores inherentes al trabajo, factores interpersonales, la seguridad en el empleo, factores macroorganizativos, factores individuales, reacciones de estrés y efectos crónicos de la salud. (OIT-OMS , 1984)

Luego, surgió el interés de varias Organizaciones por reconocer e identificar estos factores como condiciones de riesgo para la salud de los trabajadores, algunos de estos ejemplos fue lo que hizo el Instituto Nacional de Salud Ocupacional de Dinamarca, al desarrollar el cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) que incorporó 19 dimensiones específicas de riesgo psicosocial y que posteriormente sería adoptado por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) para el desarrollo del cuestionario ISTAS 21, otro ejemplo es del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) que desarrolló un método de evaluación de los factores psicosociales en formato AIP (Aplicación Informática para la Prevención), con la denominación de F-PSICO. (Moreno & Baez, 2010)

1.2.4. Marco Legal

En los últimos años a nivel mundial y en especial en Ecuador las regulaciones sobre los riesgos del trabajo han tomado presencia e importancia, esta normativa se citan a continuación:

Constitución Política del Ecuador (2008), Capítulo Sexto: Trabajo y Producción, Sección Tercera sobre las Formas de Trabajo y su Retribución, artículo 326, numeral 5 que señala lo siguiente “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”.

Continuando con, los convenios internacionales de la Comunidad Andina de Naciones como el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento de Aplicación (Decisión 584 y Resolución 957 respectivamente) que establecen las normas fundamentales en materia de seguridad y salud en el trabajo que

sirve de base para las leyes y los reglamentos que regulan las situaciones particulares de las actividades laborales desarrolladas en cada uno de los países miembros.

Otro documento normativo, es el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, D.E. 2393, R.O. 565

Registro Oficial No. 16, Acuerdo Ministerial MDT-2017-0082 “Normativa para la Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral” en el cual se destaca para el presente estudio como el principal elemento legal, el contenido del Artículo 9, que indica que “En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral (...)” y complementariamente menciona que en caso de incumplimiento al artículo 9, se aplicarán sanciones tales como “montos pecuniarios, cierre de establecimientos o locales; y/o la suspensión de actividades de conformidad a lo establecido en los Artículos 435, 436 y 628 del Código de Trabajo (...)”, para lo cual el Ministerio de Trabajo del Ecuador realizará inspecciones de cumplimiento a partir de enero de 2018.

De esta manera y enmarcados en el ámbito legal, se expresa no solo la importancia que tiene la atención de la seguridad y salud ocupacional en los resultados empresariales, sino además que su incumplimiento da lugar a indemnizaciones con recargos y multas muy altas.

CAPÍTULO 2.

2.1. METODOLOGÍA

2.1.1 Tipo de estudio

El diseño de investigación que se aplicará para el presente estudio es “Investigación Descriptiva”, en tanto que busca, medir los factores psicosociales que presenten condiciones inadecuadas de trabajo, llamadas también riesgos psicosociales. Estudio se lo efectuará en la empresa de seguridad privada SIPCAN CIA. LTDA.

2.1.2 Información general de la empresa “SIPCAN CIA. LTDA.”

SIPCAN CIA. LTDA. es una empresa ecuatoriana de seguridad privada, constituida el 21 de septiembre de año 2000, bajo el nombre de Grumercan mediante Resolución No. 01.Q.I.J.2639 del 24 de mayo 2001 y cambio su razón social a SIPCAN el 14 de junio del 2006 mediante Resolución 06. Q.I.J.2197.

Misión

Brindar servicios de seguridad privada de alta calidad a través de nuestros colaboradores satisfaciendo con máxima eficiencia las necesidades de nuestros Clientes.

Visión

Brindar un servicio especializado y de excelencia ofreciendo soluciones a nuestros clientes y calidad de vida a nuestros Colaboradores, orientado siempre en la mejora continua logrando ser la mejor organización confiable y eficiente en el mercado ecuatoriano.

SIPCAN CIA. LTDA. es una empresa que desde su creación, no ha podido contar con una evaluación de sus factores psicosociales, mas alla de la obligación legal se hace pertinente identificar los riesgos que en una empresa de seguridad privada se podrían generar por el contacto permanente a situaciones o escenarios de delincuencia, y de esta

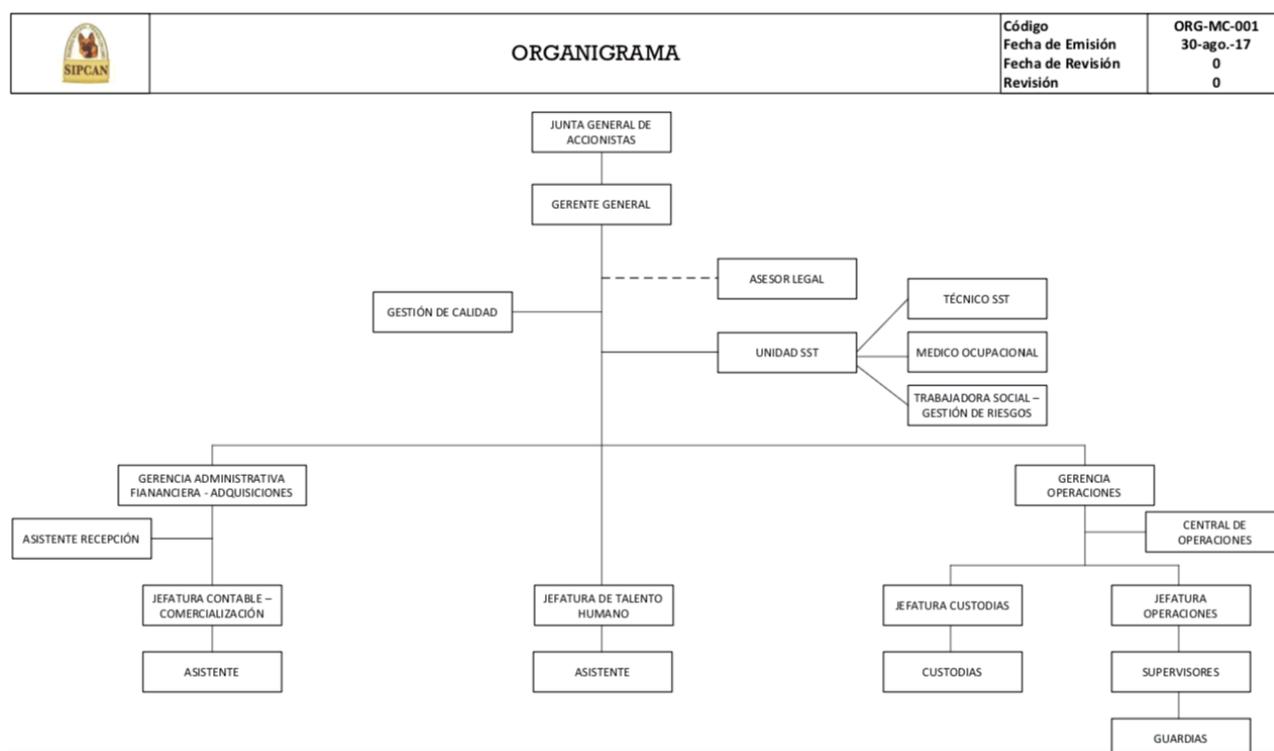
forma encontrar soluciones que beneficien el estado de salud, físico y emocional de los trabajadores a más de coadyuvar el desarrollo de la misma empresa.

A continuación, se muestra el Organigrama Estructural de la empresa SIPCAN CIA.

LTDA.:

Gráfico 1

Organigrama Estructural SIPCAN CIA. LTDA.



Fuente: SIPCAN CIA. LTDA.

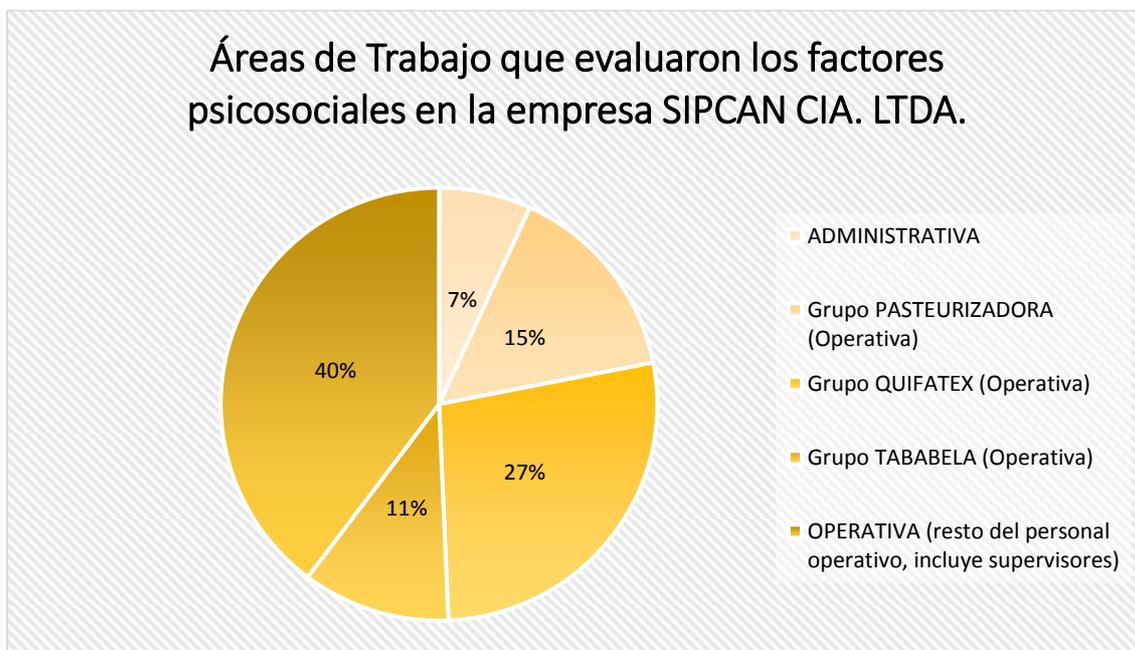
2.1.3 Población de estudio y demografía

La población sobre la cual se buscó realizar el presente estudio, correspondía al 100% del personal que supera los tres meses de trabajo en SIPCAN CIA. LTDA, dando un total de 116 trabajadores a octubre de 2018, de los cuales podemos ver a continuación el nivel de participación en la evaluación de los factores psicosociales, misma que se efectuó de forma virtual, al compartir a todos los trabajadores el link con

el cuestionario FPSICO 3.1., durante las dos últimas semanas del mes de octubre de 2018.

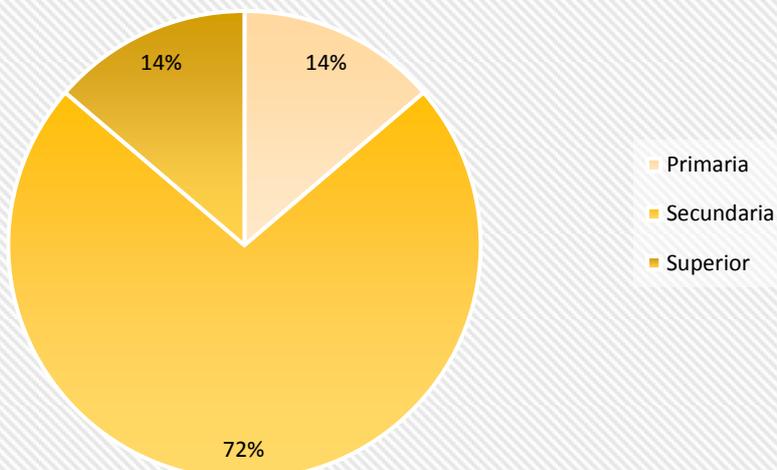
Gráfico 2

Información demográfica del personal de la empresa SIPCAN CIA. LTDA.



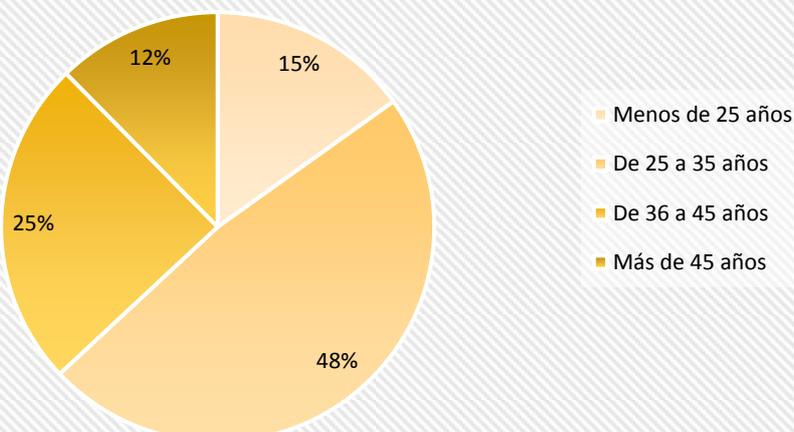
Áreas de Trabajo que evaluar on los factores psicosociales en la empresa SIPCAN CIA. LTDA.	Número de trabajadores
ADMINISTRATIVA	5
Grupo PASTEURIZADORA (Operativa)	11
Grupo QUIFATEX (Operativa)	20
Grupo TABABELA (Operativa)	8
OPERATIVA (resto del personal operativo, incluye supervisores)	29
Total	73

Nivel de estudio del personal que evaluó los factores psicosociales en la empresa SIPCAN CIA. LTDA.



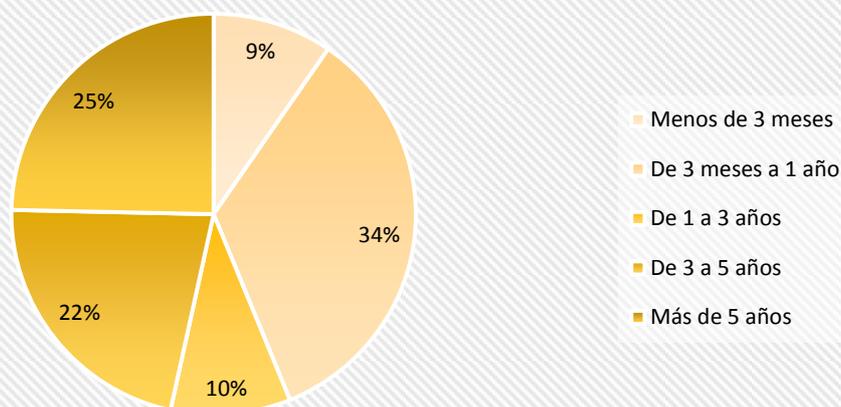
Nivel de estudio del personal que evaluó los factores psicosociales en la empresa SIPCAN CIA. LTDA.	Número de trabajadores
Primaria	10
Secundaria	53
Superior	10
Total	73

Edad del personal que evaluó los factores psicosociales en la empresa SIPCAN CIA. LTDA.

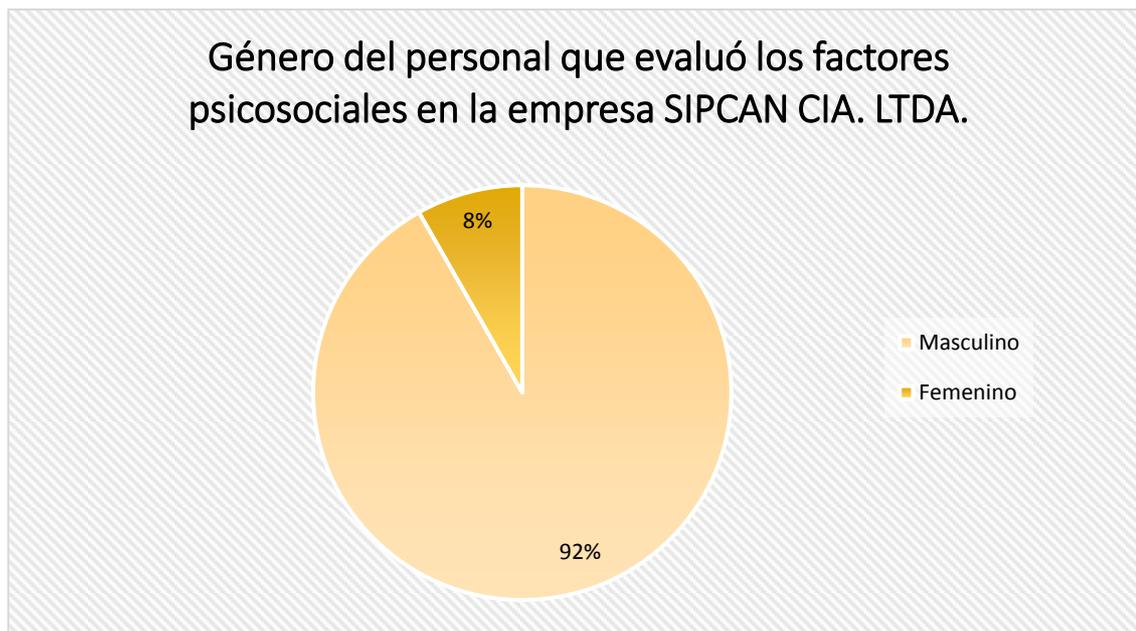


Edad del personal que evaluó los factores psicosociales en la empresa SIPCAN CIA. LTDA.	Número de trabajadores
Menos de 25 años	11
De 25 a 35 años	35
De 36 a 45 años	18
Más de 45 años	9
Total	73

Antigüedad del personal que evaluó los factores psicosociales en la empresa SIPCAN CIA. LTDA.



Antigüedad del personal que evaluó los factores psicosociales en la empresa SIPCAN CIA. LTDA.	Número de trabajadores
Menos de 3 meses	7
De 3 meses a 1 año	25
De 1 a 3 años	7
De 3 a 5 años	16
Más de 5 años	18
Total	73



Género del personal que evaluó los factores psicosociales en la empresa SIPCAN CIA. LTDA.	Número de trabajadores
Masculino	67
Femenino	6
Total	73

Fuente: SIPCAN CIA. LTDA.

Elaborado por: Violeta Peralvo

2.1.4 Proceso de evaluación de Factores psicosociales

La evaluación de los riesgos psicosociales, es un proceso que sirve para determinar la dimensión de aquellos riesgos que no han podido evitarse y a partir de la cual se obtiene información para poder tomar medidas preventivas. Esta evaluación, consta de la identificación de los riesgos psicosociales de los colaboradores expuestos. Esto implica, un sinnúmero de pasos de recopilación de información. (NOGAREDA, 1986)

Adicionalmente, para complementar la información subjetiva que aportan los colaboradores, es necesario utilizar técnicas como los grupos de discusión o entrevistas, en este proceso podemos distinguir las siguientes fases:

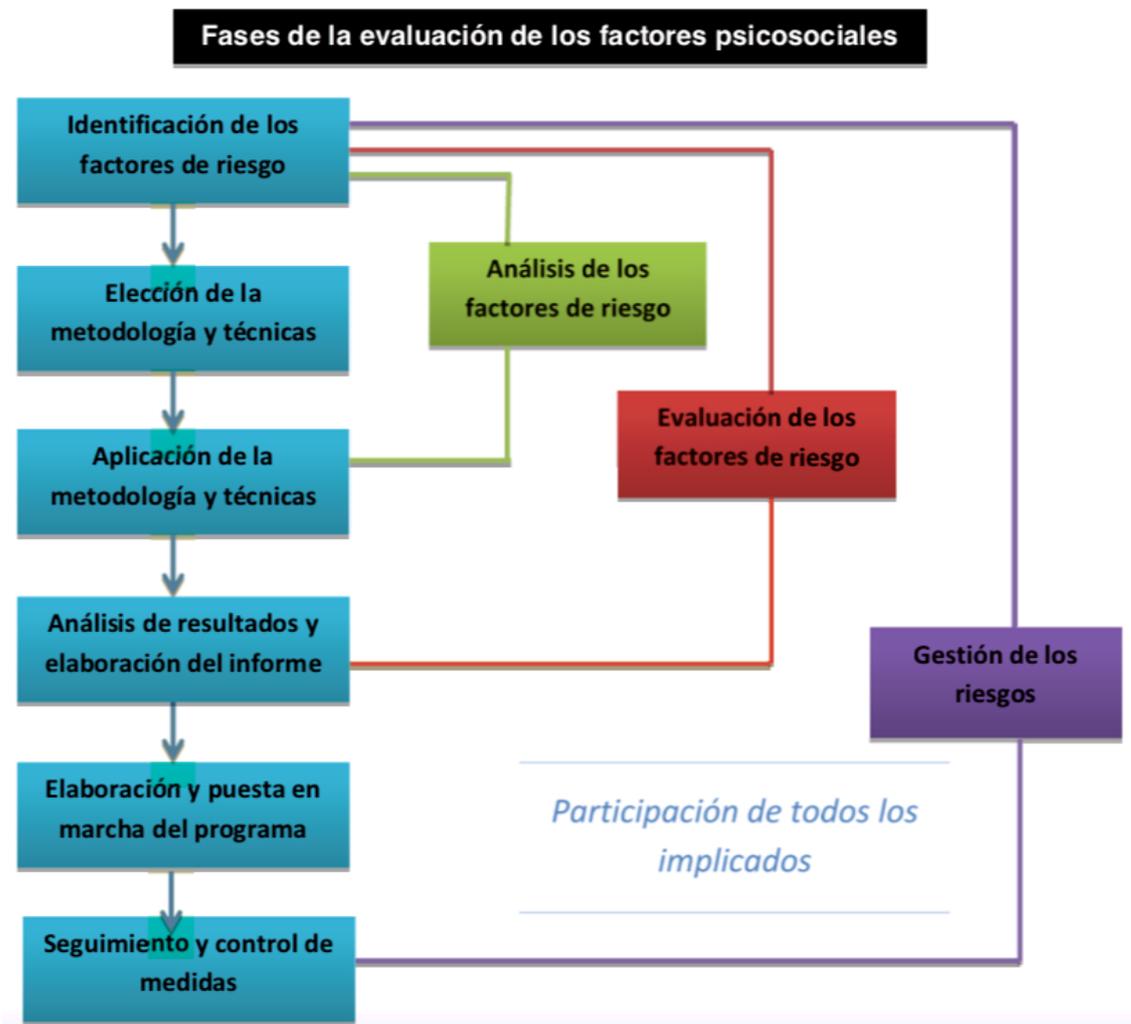
- Identificación de los factores de riesgo: definir los aspectos a investigar, es decir, precisar los objetivos del estudio. Por tanto, es importante conocer las características de los diferentes puestos de trabajo, que permita determinar la metodología más apropiada a emplear.
- Elección de la metodología e instrumentos a emplear: consiste en delimitar el método, o instrumento que se va a emplear para realizar el estudio. La elección del método, dependerá de los objetivos que se persigan, por eso se delimitan en la fase anterior.
- Planificación y realización del trabajo de campo: es imprescindible planificar con antelación los aspectos prácticos del trabajo de campo, comunicando previamente a las personas implicadas del estudio y de los objetivos que se persiguen. Hay que tener en cuenta si es posible realizar el estudio a todos los trabajadores, o si, por el contrario, hay que seleccionar una muestra. También, se debe tomar en cuenta, si se van a entregar cuestionarios físicos o virtuales. Adicionalmente es importante aclarar a los colaboradores la confidencialidad en el tratamiento de la información recibida.
- Análisis de los resultados y elaboración del informe: en esta fase, tenemos que identificar las causas de los problemas y hacer una valoración de los riesgos. Datos que deberán ser plasmados de forma clara en un informe final.
- Elaboración y ejecución de un plan de acción o mejora: una vez que se decidan las acciones que se van a adoptar, tenemos que ponerlas en práctica y hacer un control. Es importante definir unos plazos, designar responsables y saber con qué recursos humanos y materiales se cuenta. (NOGAREDA, 1986)

Resumiendo, podemos decir que, podemos agrupar en dos fases la evaluación de factores psicosociales, la primera correspondería a la identificación de factores de riesgo

psicosocial y la segunda fase a la ejecución y monitoreo de las medidas de mejora. En el siguiente gráfico podemos observar cada uno de los pasos antes descritos:

Gráfico 3

Fases de evaluación de los factores psicosociales



Fuente: Factores de riesgo psicosocial a través del método FPSICO en una empresa de automoción Navarra.

2.1.5 Métodos de evaluación de Factores psicosociales

Existen opciones múltiples para realizar el proceso de evaluación de los factores psicosociales, a continuación, se revisarán los principales métodos de evaluación existentes:

- Método de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO (INSSBT)
- Método PREVENLAB –PSICOSOCIAL
- Método MARC-UV
- Métodos del Instituto de Ergonomía MAPFRE (INERMAP)
- Método SUCESO ISTAS 21 (Chile)
- Metodología WONT/ Cuestionario RED
- Cuestionario multidimensional DECORE
- Batería MC Mutual-UB
- Copenhaguen Psychosocial Questionnaire
- Job Diagnostic Survey
- Working Conditions
- Terms of Employment
- Social Relations at work
- Rizzo and House's Measures / Role Ambiguity and Role Conflict

2.1.6 Método de evaluación utilizado en SIPCAN CIA. LTDA.

La puesta en marcha de la presente investigación se pone en práctica con el uso del Método de evaluación F-PSICO en su versión 3.1, debida a su confiabilidad que sus estudios demuestran.

Adicionalmente y en razón de ofrecer una metodología cualitativa que permita afinar los resultados logrados con el uso del cuestionario F-PSICO e involucrar al personal en la búsqueda de planes de acción sobre los riesgos psicosociales identificados, se plantea el uso de Grupos Focales.

2.1.7 Método de evaluación F-PSICO 3.1 (INSST)

Después de tres años desde la primera versión F-PSICO 3.0 del cuestionario para la valoración de los factores psicosociales diseñado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo en sus siglas INSST, se presentó la versión F-PSICO 3.1 procedentes de la retroalimentación que empresas e instituciones realizaron después de su inicial aplicación, el mismo que dentro de sus mejoras, puede ser utilizado de forma informatizada y manual.

Pueden destacarse del F-PSICO 3.1 algunas modificaciones respecto a la versión 3.0, como por ejemplo: en cuanto a la entrada de datos, se modifican diversos aspectos que resultaban mejorables (se recoge la fecha y hora de entrada de datos, no se permite el paso de una pantalla a otra si el usuario no ha respondido a la pregunta, se corrige la introducción de datos incorrectos a los valores permitidos, etc.), se amplía el número de respuestas posibles a las preguntas variables, se mejora la visualización textual de los “Datos Descriptivos” resultantes de la evaluación, etc.

A finales de octubre de 2018, el INSST lanzó la versión 4.0 del FPSICO, sin embargo, por la planificación que ya se habían considerado en el presente estudio, se debió utilizar la versión en ese momento disponible, que era la versión 3.1. del FPSICO, pese a esto y una vez que el INSST lanzó la nueva versión, se observó que los cambios entre la versión 3.1 y 4.0, solo estaban en elementos que no afectaban los resultados que

buscamos obtener. A continuación, veamos cuales son esos cambios que el INSST realizó:

2.1.8 Las novedades más destacadas del FPSICO 4.0 respecto de la versión

FPSICO 3.1. son:

- A diferencia de la versión 3.1, se integra en una sola aplicación, donde el usuario puede acceder de modo sencillo a todas sus funcionalidades.
- Nueva interfaz que permite, por un lado, al administrador gestionar la aplicación y, por otro, al trabajador responder al cuestionario. Esta interfaz especialmente útil para el administrador o técnico especialista que pretende realizar un estudio para la evaluación de riesgos psicosociales.
- Se ha realizado una traducción y adaptación técnica del cuestionario a los idiomas cooficiales del estado (euskera, gallego, catalán), al inglés y también a español internacional (Hispanoamérica). El programa ofrece la posibilidad de diseñar la preparación y administración del cuestionario en los idiomas referidos para trabajadores cuya su lengua nativa sea distinta al castellano y trabajen en territorio español. Al respecto, se puede consultar el resumen ejecutivo del estudio psicométrico de la traducción y adaptación a los distintos idiomas, donde se aportan datos de fiabilidad, validez, etc.: Adaptación del FPSICO al catalán, euskera, gallego, inglés y español internacional. Resumen ejecutivo del estudio psicométrico.
- Se han implementado operativas de importación y exportación de datos. Es compatible con la versión 3.1, pudiéndose importar archivos en formato .txt.
- Se añaden más posibilidades de explotación de datos y presentación de perfiles, gráficos y tablas. Se pueden obtener informes agrupados y comparativos, por unidad de análisis. (INSST, 2018)

2.1.9 Descripción de los factores de riesgo F-Psico 3.1

La herramienta F-Psico versión 3.1. consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89. Ofrece información sobre 9 factores:

A continuación, se describen de los factores publicados en las Notas Técnicas de Prevención publicado por el Instituto de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo.

- 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)

Tiempo de trabajo

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

Autonomía

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

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

Autonomía decisional. La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc.

Carga de trabajo

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

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

- *Presiones de tiempos.* La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales.
- *Esfuerzo de atención.* Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se le preste una cierta atención. Ésta viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención 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.
- *Cantidad y dificultad de la tarea.* La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que supone para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas.

Demandas psicológicas

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 (pro

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

Variedad / contenido del trabajo

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en

general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.

Este factor se evalúa 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.

Participación / supervisión

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

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

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

Interés por el trabajador / compensación

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.

Desempeño de rol

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

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

Relaciones y apoyo social

El factor *relaciones y apoyo social* se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo. Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y 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 la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distinta frecuencia e intensidad, 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”. (Notas Técnicas de Prevención publicado por el Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo INSST, 2012)

CAPÍTULO 3.

3.1 RESULTADOS.

3.1.1 Proceso de evaluación

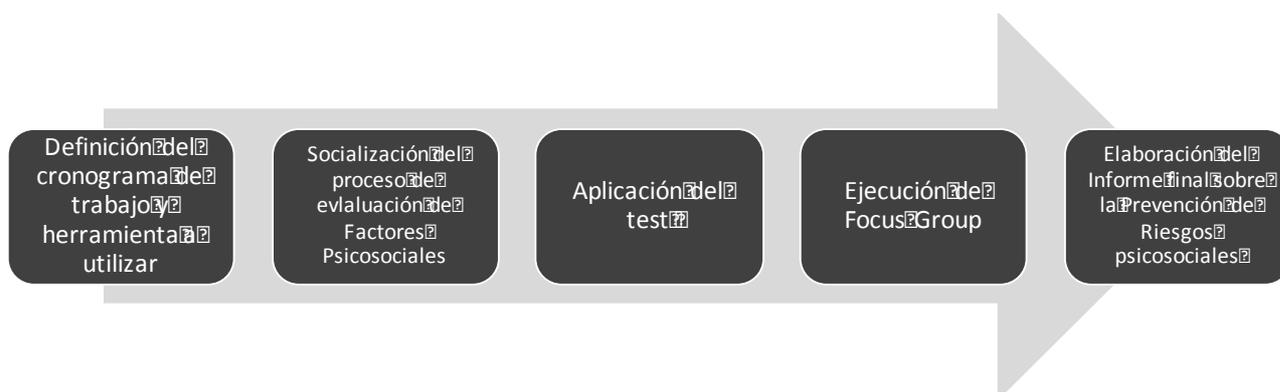
Durante el mes de noviembre de 2018, el 61% (77 de 126 trabajadores) del personal de la empresa SIPCAN CIA. LTDA., participó en la evaluación de los factores psicosociales.

3.1.2 Metodología y etapas utilizadas para el estudio de los Factores Psicosociales en la empresa SIPCAN CIA. LTDA.

A continuación, se indica el proceso seguido, sus principales actividades y productos por cada fase, el mismo que involucró un seguimiento permanente en la empresa:

Gráfico 4

Proceso de evaluación de los factores psicosociales en SIPCAN CIA. LTDA.



Fuente: Violeta Peralvo

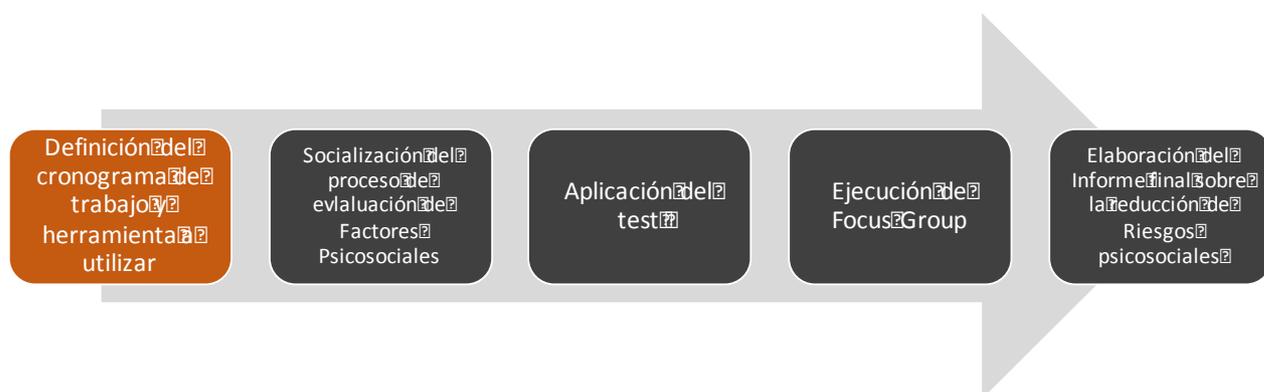
Elaborado por: Violeta Peralvo

3.1.3 Definición de cronograma de trabajo

Se determinó un cronograma de trabajo que permitió disponer, en un plazo máximo de dos meses, de un diagnóstico y un programa de reducción de factores de riesgos psicosocial, a través de la metodología F-PSICO 3.1 (INSST).

Gráfico 5

Primera etapa del proceso de evaluación



Fuente: Violeta Peralvo

Elaborado por: Violeta Peralvo

Esta metodología FPSICO 3.1, consiste en un cuestionario de 44 preguntas, que estudian 9 factores al que están expuestos los trabajadores:

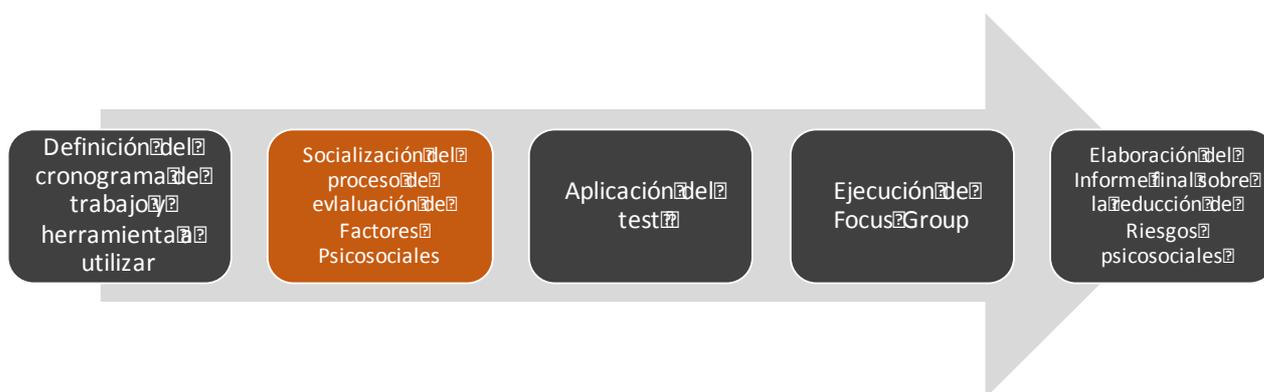
- 1) Tiempo de trabajo (TT)
- 2) Autonomía (AU)
- 3) Carga de trabajo (CT)
- 4) Demandas psicológicas (DP)
- 5) Variedad/contenido (VC)
- 6) Participación/Supervisión (PS)

- 7) Interés por el trabajador/Compensación (ITC)
- 8) Desempeño de rol (DR)
- 9) Relaciones y apoyo social (RAS)

3.1.3.1 Socialización del proceso de evaluación

Se socializó al personal, el proceso de evaluación de los factores psicosociales en la empresa SIPCAN CIA. LTDA., a través del uso de pastillas comunicacionales que fueron publicadas o compartidas en espacios de alto tráfico y redes sociales internas.

Gráfico 6
Segunda etapa del proceso de evaluación



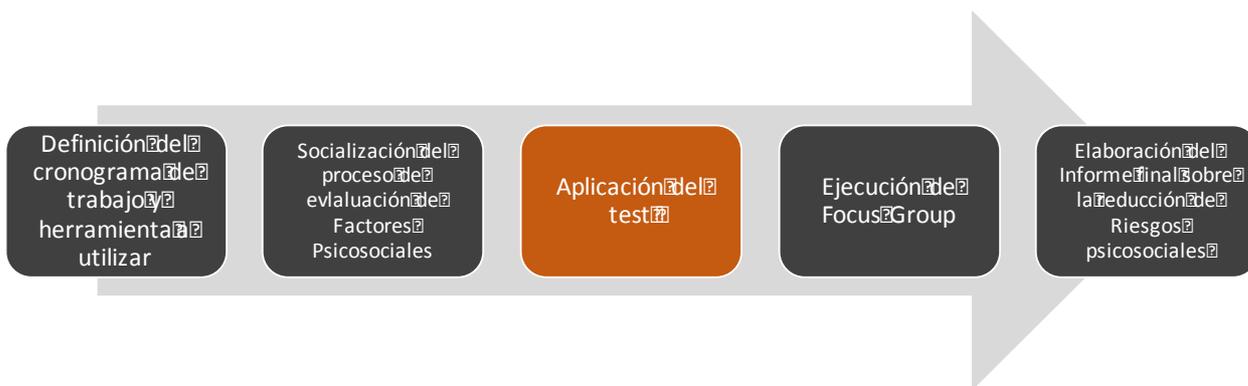
Fuente: Violeta Peralvo

Elaborado por: Violeta Peralvo

3.1.3.2 Aplicación del test FPSICO 3.1

Durante las dos últimas semanas del mes de noviembre de 2018, un total de 77 trabajadores participó en evaluación a través del uso de cuestionario FPSICO 3.1., mismo que representa un 61% del total de la nómina de la empresa. Dicho cuestionario fue compartido con el personal de forma virtual a través del aplicativo google drive.

Gráfico 7
Tercera etapa del proceso de evaluación



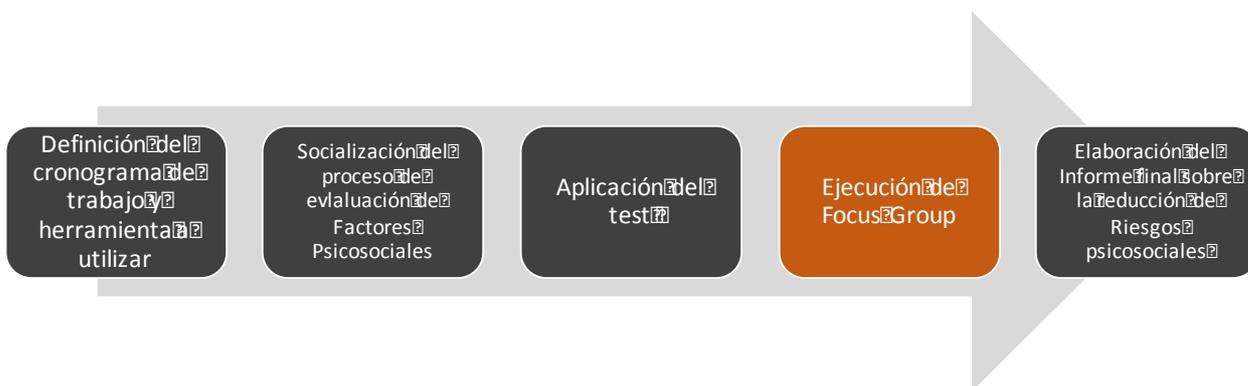
Fuente: Violeta Peralvo

Elaborado por: Violeta Peralvo

3.1.3.3 Ejecución de grupos focales

Se realizaron 5 grupos focales que permitieron afinar los resultados del test, además de permitir a los trabajadores ser partícipes de la generación de ideas de mejora.

Gráfico 8
Cuarta etapa del proceso de evaluación



Fuente: Violeta Peralvo

Elaborado por: Violeta Peralvo

Tabla 1
Agrupación de áreas de trabajo

Áreas de Trabajo que evaluar on los factor es psicosociales en la empresa SIPCAN CIA. LTDA.
ADMINISTRATIVA
Grupo PASTEURIZADORA (Operativa)
Grupo QUIFATEX (Operativa)
Grupo TABABELA (Operativa)
OPERATIVA (resto del personal operativo, incluye supervisores)

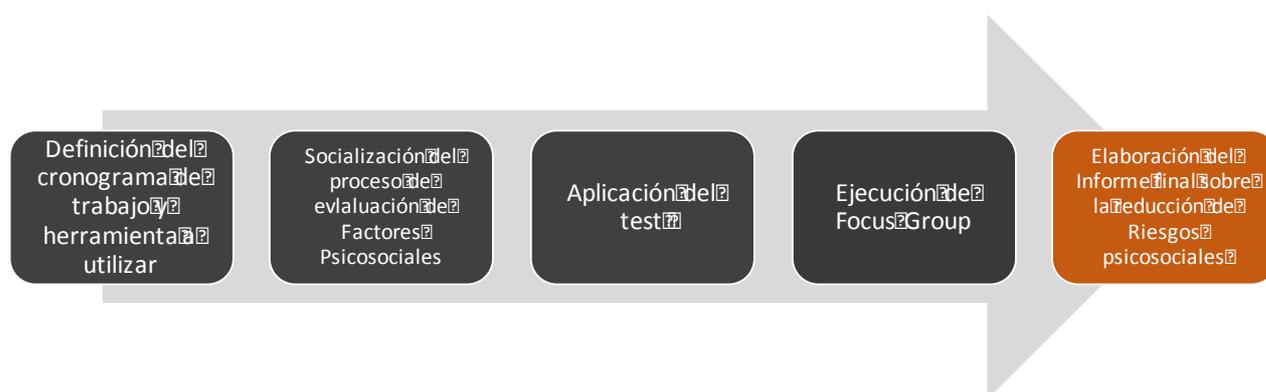
Fuente: SIPCAN CIA. LTDA.

Elaborado por: Violeta Peralvo

3.1.3.4 Elaboración y entrega del informe final

Última etapa de análisis de resultados, elaboración de informe final y planteamiento del Programa 2019 de control y reducción de los Factores de Riesgo Psicosocial en la empresa SIPCAN CIA. LTDA.

Gráfico 9
Quinta etapa del proceso de evaluación



Fuente: Violeta Peralvo

Elaborado por: Violeta Peralvo

3.1.4 Resultados de la aplicación del cuestionario FPSICO 3.1 INSST

El sistema informático utilizado para ingresar y procesar los datos manifestados de los trabajadores fue el FPSICO VERSIÓN 3.1, sistema que fue desarrollado por profesionales del “Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo” INSST y que tuvo el aval del Ministerio de Trabajo e Inmigración de España.

La metodología FPSICO versión 3.1 del INSST, para la interpretación fácil de los datos utiliza la siguiente semaforización:

Tabla 2
Semaforización FPSICO 3.1

Semaforización para la interpretación de los resultados del FPSICO 3.1	
Situación adecuada No requiere intervención	
Riesgo moderado Requiere intervención a largo plazo	
Riesgo elevado Requiere intervención a corto plazo	
Riesgo muy elevado Requiere intervención inmediata	

Fuente: Violeta Peralvo

Elaborado por: Violeta Peralvo

Los resultados de la aplicación del cuestionario FPSICO 3.1 INSST en la empresa SIPCAN CIA. LTDA., arrojó los siguientes detalles por área:

3.1.3.1 Resultados área ADMINISTRATIVA

El siguiente cuadro muestra el resultado alcanzado en el área administrativa en la empresa SIPCAN CIA. LTDA., al utilizar el cuestionario y programa FPSICO 3.1

INSST, cabe mencionar que según esta metodología los factores psicosociales que no sean iguales o superiores al percentil 65% de situación adecuada (franja verde), son considerados factores psicosociales de riesgo que podrían afectar la salud y consecuentemente el desempeño de los trabajadores.

Gráfico 10
FPSICO

Resultado área
administrativa

ADMINISTRATIVOS	
TOTAL: 57 TRABAJADORES EVALUARON LOS FACTORES PSICOSOCIALES	
TT	FACTORES PSICOSOCIALES IDENTIFICADOS EN SITUACIÓN ADECUADA (PERCENTIL igual o mayor a 65%)
AU	TT Tiempo de trabajo 80%
CT	AU Autonomía 100%
DP	CT Carga de trabajo 100%
VC	DP Demandas psicológicas 80%
PS	VC Variedad y Contenido del Trabajo 100%
	ITC Interés por el trabajador/Compensación 100%
	DR Definición de Rol 100%
	RAS Relaciones y apoyo social 100%
ITC	FACTORES PSICOSOCIALES IDENTIFICADOS EN SITUACIÓN DE RIESGO (PERCENTIL menor a 65%)
DR	PS Participación/Supervisión 40%
RAS	

Fuente: FPSICO 3.1.

A continuación, se muestra el cuadro que separa a los factores psicosociales con una situación adecuada de los factores psicosociales con riesgo para los trabajadores del

Tabla 3
FPSICO Resultado área administrativa

área administrativa de la
empresa SIPCAN CIA.

LTDA.:

Fuente: FPSICO 3.1.

Elaborado por: Violeta Peralvo

En la tabla anterior podemos notar que existe un riesgo psicosocial en el área administrativa de la empresa SIPCAN CIA. LTDA., Participación/Supervisión, que se explica de la siguiente forma según la metodología FPSICO 3.1 INSSST:

PS Participación/Supervisión. - El 40% del personal Administrativo, manifiesta tener una situación adecuada sobre este factor, el mismo que recoge dos formas de las 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, y
- 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, tales como:
 - Métodos de trabajo.
 - Planificación del trabajo.
 - Lanzamiento de nuevos productos.
 - Reorganización de áreas de trabajo.
 - Contrataciones de personal.
 - Elaboración de normas de trabajo.
 - Calidad del trabajo.
 - Ritmo del trabajo.

Mientras que el 60% del personal sobre este factor, manifiesta tener un riesgo psicosocial moderado, elevado y muy elevado, según muestra en la siguiente Tabla:

Tabla 4
FPSICO Administración PS

Factor Psicosocial	SITUACIÓN ADECUADA	RIESGO MODERADO	RIESGO ELEVADO	RIESGO MUY ELEVADO
PS Participación/Supervisión	40%	40%	20%	0%
No. de Trabajadores	2	2	1	0

Fuente: FPSICO 3.1.

Elaborado por: Violeta Peralvo

Analizando a detalle el resultado de las respuestas del personal, tenemos a continuación las proposiciones que destacan por su incidencia para que el factor psicosocial “Participación/supervisión” se incline a ser de riesgo en el área administrativa:

En referencia a su Participación en varios aspectos de la empresa, el personal administrativo manifestó los siguientes resultados:

- En la introducción de cambios en equipos y materiales: Puedo decidir 40%, Se me consulta 40 %, Sólo recibo información 20%, Ninguna participación 0%.
- En la introducción de métodos de trabajo: Puedo decidir 60%, Se me consulta 20%, Sólo recibo información 20%, Ninguna participación 0%.
- En el lanzamiento de nuevos productos: Puedo decidir 20%, Se me consulta 60%, Sólo recibo información 20%, Ninguna participación 0%.
- En la introducción de cambios en la dirección: Puedo decidir 20%, Se me consulta 20%, Sólo recibo información 40%, Ninguna participación 20%.
- En contrataciones de personal: Puedo decidir 60%, Se me consulta 0%, Sólo recibo información 40%, Ninguna participación 0%.
- En la elaboración de normas de trabajo: Puedo decidir 40 %, Se me consulta 20%, Sólo recibo información 20%, Ninguna participación 20%

En cuanto a la Supervisión, es decir la valoración que hacen los trabajadores al nivel de control que los superiores realizan sobre:

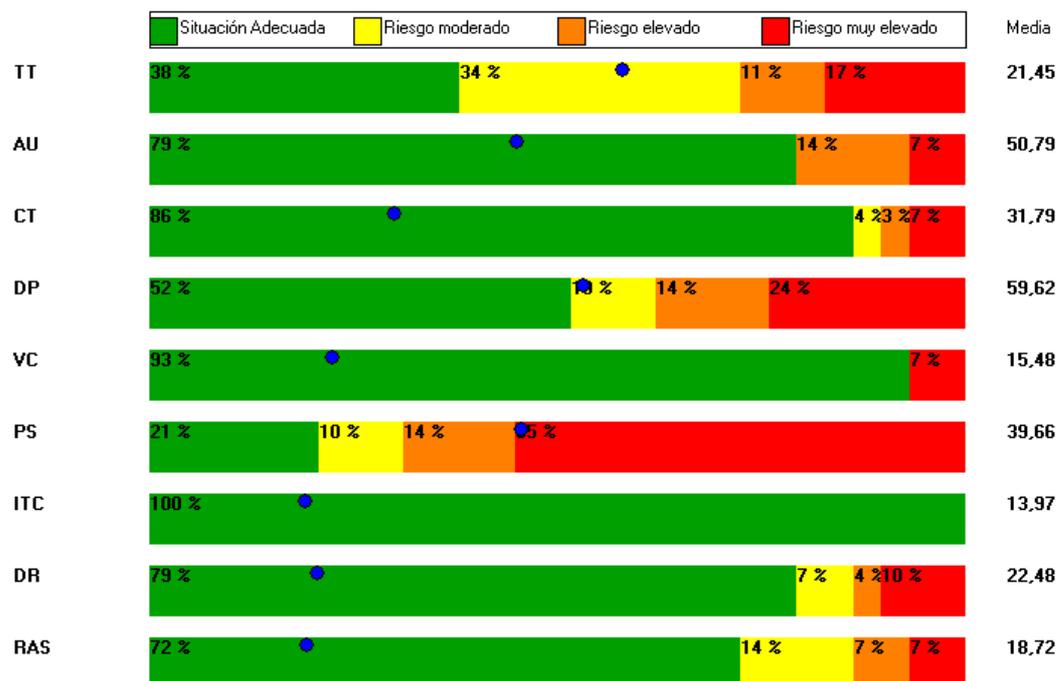
- Los métodos de trabajo: no interviene 20%, insuficiente 0%, adecuada 80%, excesiva 0 %.

- La planificación del trabajo: no interviene 20%, insuficiente 0%, adecuada 80%, excesiva 0%.
- El ritmo de trabajo: no interviene 60%, insuficiente 0%, adecuada 40%, excesiva 0%.
- La calidad del trabajo: no interviene 20%, insuficiente 0%, adecuada 80%, excesiva 0%.

3.1.3.2 Resultados área OPERATIVA (resto de personal operativo incluye supervisores)

El siguiente cuadro muestra el resultado alcanzado en el área operativa (resto de personal operativo incluye supervisores) en la empresa SIPCAN CIA. LTDA., al utilizar el cuestionario y programa FPSICO 3.1 INSST, cabe mencionar que según esta metodología los factores psicosociales que no sean iguales o superiores al percentil 65% de situación adecuada (franja verde), son considerados factores psicosociales de riesgo que podrían afectar la salud y consecuentemente el desempeño de los trabajadores.

Gráfico 11
FPSICO Resultado área operativa



Fuente: FPSICO 3.1.

A continuación, se muestra el cuadro que separa a los factores psicosociales con una situación adecuada de los factores psicosociales con riesgo para los trabajadores del área operativa de la empresa SIPCAN CIA. LITDA.:

Tabla 5
FPSICO Resultado área operativa

OPERATIVA
(resto de personal operativo y supervisores)
TOTAL: 29 TRABAJADORES EVALUARON LOS FACTORES PSICOSOCIALES

FACTORES PSICOSOCIALES IDENTIFICADOS EN SITUACIÓN ADECUADA (PERCENTIL igual o mayor a 65%)	
AU Autonomía	79%
CT Carga de trabajo	86%
VC Variedad y Contenido del Trabajo	93%
ITC Interés por el trabajador/Compensación	100%
DR Definición de Rol	79%
RAS Relaciones y apoyo social	72%

FACTORES PSICOSOCIALES IDENTIFICADOS EN SITUACIÓN DE RIESGO (PERCENTIL menor a 65%)	
TT Tiempo de trabajo	38%
DP Demandas psicológicas	52%
PS Participación/Supervisión	21%

Fuente: FPSICO 3.1.

Elaborado por: Violeta Peralvo

En el cuadro anterior podemos notar que existen tres riesgos psicosociales en el área operativa de la empresa SIPCAN CIA. LITDA., Tiempo de Trabajo, Demandas Psicológicas y Participación/Supervisión, que se explican de la siguiente forma según la metodología FPSICO 3.1 INSST:

TT Tiempo de trabajo. - 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. Factor sobre el cual, el 38% del personal Operativo manifiesta tener una situación adecuada.

Mientras que el 62% del personal sobre este factor, manifiesta tener un riesgo psicosocial moderado, elevado y muy elevado, según muestra la siguiente Tabla:

Tabla 6
FPSICO Operativo PS

Factor Psicosocial	SITUACIÓN ADECUADA	RIESGO MODERADO	RIESGO ELEVADO	RIESGO MUY ELEVADO
PS Participación/Supervisión	38%	34%	10%	17%
No. de Trabajadores	11	10	3	5

Fuente: FPSICO 3.1.

Elaborado por: Violeta Peralvo

Analizando a detalle el resultado de las respuestas del personal, tenemos a continuación las proposiciones que destacan por su incidencia para que el factor psicosocial “Tiempo de trabajo” se incline a ser de riesgo en el área operativa:

- ¿Trabajan los sábados?: siempre 37%, a menudo 24%, a veces 37%, nunca 0%.
- ¿Trabajan los domingos y feriados?: siempre 41%, a menudo 24%, a veces 31%, nunca 3%.
- ¿Disponen de al menos 48 horas consecutivas de descanso a la semana de trabajo?: siempre 55%, a menudo 30%, a veces 24%, nunca 0%.
- ¿Los horarios les permite compaginar su tiempo libre con la de su familia y amigos?: siempre 20%, a menudo 13%, a veces 55%, nunca 10%.

DP Demandas Psicológicas. - El 52% del personal Operativo, manifiesta tener una situación adecuada sobre este factor, es decir que dicho personal indica que no son perjudiciales las distintas exigencias psicológicas a las que hacen frente en el trabajo.

Mientras que el 48% del personal operativo, sobre este factor, manifiesta tener un riesgo psicosocial moderado, elevado y muy elevado, según muestra la siguiente Tabla:

Tabla 7
FPSICO Operativo DP

Factor Psicosocial	SITUACIÓN ADECUADA	RIESGO MODERADO	RIESGO ELEVADO	RIESGO MUY ELEVADO
DP Demandas psicológicas	52%	10%	14%	24%
No. de Trabajadores	15	3	4	7

Fuente: FPSICO 3.1.

Elaborado por: Violeta Peralvo

Una vez analizado a detalle el resultado de las respuestas del personal, tenemos a continuación las proposiciones que destacan por su incidencia para que el factor psicosocial “Demandas psicológicas” se incline a ser de riesgo en el área operativa, considerando que este factor suele ser de naturaleza cognitiva y 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:

- Frecuencia de aprender cosas o métodos nuevos: siempre 48%, a menudo 24%, a veces 27%, nunca 0%.
- Frecuencia de adaptación a nuevas situaciones: siempre 34%, a menudo 27%, a veces 34%, nunca 3%.

- Frecuencia para tomar iniciativas: siempre 34%, a menudo 17%, a veces 44%, nunca 3%.
- Frecuencia de memorización o tener buena memoria: siempre 68%, a menudo 20%, a veces 6%, nunca 3%.
- Frecuencia de creatividad en el trabajo: siempre 58%, a menudo 17%, a veces 17%, nunca 6%.

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:

- Requiere el trabajo, trato con clientes: siempre 51%, a menudo 17%, a veces 17%, nunca 13%.
- Frecuencia que tienen que ocultar las emociones ante superiores: siempre 41%, a menudo 6%, a veces 13%, nunca 31%, no trato 6%.
- Frecuencia que tienen que ocultar las emociones ante subordinados: siempre 27%, a menudo 6%, a veces 17%, nunca 24%, no trato 24%.
- Frecuencia que tienen que ocultar las emociones ante compañeros: siempre 24%, a menudo 17%, a veces 20%, nunca 34%, no trato 3%.
- Frecuencia que tienen que ocultar las emociones ante clientes: siempre 34%, a menudo 13%, a veces 10%, nunca 24%, no trato 17%.
- Exposición a situaciones que les afectan emocionalmente: siempre 3%, a menudo 10%, a veces 44%, nunca 41%.
- Demandas a situaciones de respuesta emocional: siempre 10%, a menudo 13%, a veces 31%, nunca 44%.

PS Participación/Supervisión. - El 21% del personal Operativo, manifiesta tener una situación adecuada sobre este factor, el mismo que recoge dos formas de las 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.

Mientras que el 79% del personal sobre este factor, manifiesta tener un riesgo psicosocial moderado, elevado y muy elevado, según muestra la siguiente Tabla:

Tabla 8
FPSICO Operativo PS

Factor Psicosocial	SITUACIÓN ADECUADA	RIESGO MODERADO	RIESGO ELEVADO	RIESGO MUY ELEVADO
PS Participación/Supervisión	21%	10%	14%	55%
No. de trabajadores	6	3	4	16

- 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, y
- 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, tales como:
 - Métodos de trabajo.
 - Planificación del trabajo.
 - Lanzamiento de nuevos productos.
 - Reorganización de áreas de trabajo.
 - Contrataciones de personal.
 - Elaboración de normas de trabajo.

Analizando a detalle el resultado de las respuestas del personal, tenemos a continuación las proposiciones que destacan por su incidencia para que el factor psicosocial “Participación/supervisión” se incline a ser de riesgo en el área operativa:

En referencia a su Participación en varios aspectos de la empresa, el personal operativo manifestó los siguientes resultados:

- En la introducción de métodos de trabajo: Puedo decidir 17%, Se me consulta, 17%, Sólo recibo información 48%, Ninguna participación 17%.
- En el lanzamiento de nuevos productos: Puedo decidir 20%, Se me consulta 6%, Sólo recibo información 41%, Ninguna participación 31%.
- Reorganización de áreas de trabajo: Puedo decidir 13%, Se me consulta 13%, Sólo recibo información 31%, Ninguna participación 41%.
- En la introducción de cambios en la dirección: Puedo decidir 6%, Se me consulta 6%, Sólo recibo información 48%, Ninguna participación 37%.
- En contrataciones de personal: Puedo decidir 6%, Se me consulta 17%, Sólo recibo información 24%, Ninguna participación 51%.
- En la elaboración de normas de trabajo: Puedo decidir 13%, Se me consulta 20%, Sólo recibo información 27%, Ninguna participación 37%.

En cuanto a la Supervisión, es decir la valoración que hacen los trabajadores operativos al nivel de control que los superiores realizan sobre:

- Los métodos de trabajo: no interviene 10%, insuficiente 10%, adecuada 68%, excesiva 10 %.
- La planificación del trabajo: no interviene 10%, insuficiente 13%, adecuada 68%, excesiva 6%.

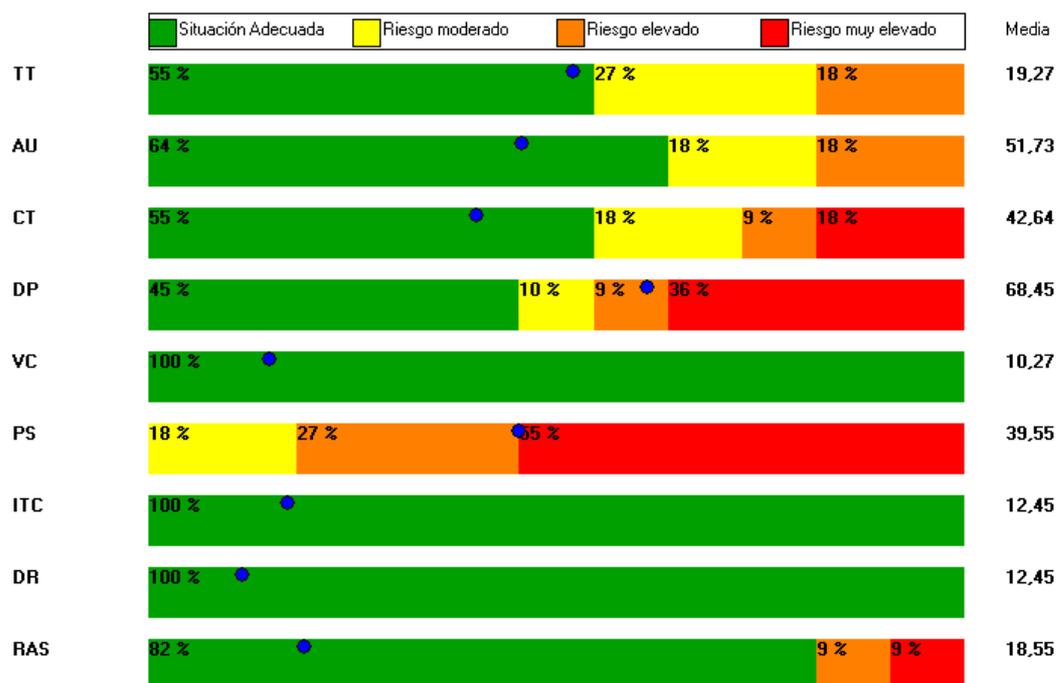
- El ritmo de trabajo: no interviene 17%, insuficiente 6%, adecuada 68%, excesiva 6%.
- La calidad de trabajo: no interviene 13%, insuficiente 3%, adecuada 72%, excesiva 10%.

3.1.3.3 Resultados área operativa PASTEURIZADORA

El siguiente cuadro muestra el resultado alcanzado en el área operativa PASTEURIZADORA en la empresa SIPCAN CIA. LTDA., al utilizar el cuestionario y programa FPSICO 3.1 INSSST, cabe mencionar que según esta metodología los factores psicosociales que no sean iguales o superiores al percentil 65% de situación adecuada (franja verde), son considerados factores psicosociales de riesgo que podrían afectar la salud y consecuentemente el desempeño de los trabajadores.

Gráfico 12

FPSICO Resultado área operativa PASTEURIZADORA



Fuente: FPSICO 3.1.

A continuación, se muestra el cuadro que separa a los factores psicosociales con una situación adecuada de los factores psicosociales con riesgo para los trabajadores del área operativa PASTEURIZADORA de la empresa SIPCAN CIA. LITDA.:

Tabla 9
FPSICO Resultado área operativa PASTEURIZADORA

PASTEURIZADORA (Operativa)	
TOTAL: 11 TRABAJADORES EVALUARON LOS FACTORES PSICOSOCIALES	
FACTORES PSICOSOCIALES IDENTIFICADOS EN SITUACIÓN ADECUADA (PERCENTIL Igual o mayor a 65%)	
VC Variedad y Contenido del Trabajo	100%
PS Participación/Supervisión	0%
ITC Interés por el trabajador/Compensación	100%
DR Definición de Rol	100%
RAS Relaciones y apoyo social	82%
FACTORES PSICOSOCIALES IDENTIFICADOS EN SITUACIÓN DE RIESGO (PERCENTIL menor a 65%)	
TT Tiempo de trabajo	55%
AU Autonomía	64%
CT Carga de trabajo	55%
DP Demandas psicológicas	45%

Fuente: FPSICO 3.1.

Elaborado por: Violeta Peralvo

En el cuadro anterior podemos notar que existen cuatro riesgos psicosociales en el área operativa de la empresa SIPCAN CIA. LITDA., Tiempo de Trabajo, Autonomía, Demandas Psicológicas y Participación/Supervisión, que se explican de la siguiente forma según la metodología FPSICO 3.1 INSST:

TT Tiempo de trabajo. - 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. Factor sobre el cual, el 55% del personal Operativo PASTEURIZADORA manifiesta tener una situación adecuada.

Mientras que el 45% del personal sobre este factor, manifiesta tener un riesgo psicosocial moderado, elevado y muy elevado, según muestra la siguiente Tabla:

Tabla 10
FPSICO operativa PASTEURIZADORA TT

Factor Psicosocial	SITUACIÓN ADECUADA	RIESGO MODERADO	RIESGO ELEVADO	RIESGO MUY ELEVADO
TT Tiempo de trabajo	55%	27%	18%	0%
No. de Trabajadores	6	3	2	0

Fuente: FPSICO 3.1.

Elaborado por: Violeta Peralvo

Analizando a detalle el resultado de las respuestas del personal, tenemos a continuación las proposiciones que destacan por su incidencia para que el factor psicosocial “Tiempo de trabajo” se incline a ser de riesgo en el área operativa:

- ¿Trabajan los sábados?: siempre 45%, a menudo 36%, a veces 9%, nunca 9%.
- ¿Trabajan los domingos y feriados?: siempre 54%, a menudo 18%, a veces 18%, nunca 9%.
- ¿Disponen de al menos 48 horas consecutivas de descanso a la semana de trabajo?: siempre 72%, a menudo 9%, a veces 9%, nunca 9%.
- ¿Los horarios les permite compaginar su tiempo libre con la de su familia y amigos?: siempre 36%, a menudo 27%, a veces 27%, nunca 9%.

AU Autonomía. - El 64% del personal Operativo PASTEURIZADORA, manifiesta tener una situación adecuada sobre este factor, el mismo que hace referencia a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones en el trabajo.

Mientras que el 36% del personal sobre este factor, manifiesta tener un riesgo psicosocial moderado, elevado y muy elevado, según muestra la siguiente Tabla:

Tabla 11
FPSICO operativa PASTEURIZADORA AU

Factor Psicosocial	SITUACIÓN ADECUADA	RIESGO MODERADO	RIESGO ELEVADO	RIESGO MUY ELEVADO
AU Autonomía	64%	18%	18%	0%
No. de trabajadores	7	2	2	0

Fuente: FPSICO 3.1.

Elaborado por: Violeta Peralvo

Analizando a detalle el resultado de las respuestas del personal, tenemos a continuación las proposiciones que destacan por su incidencia para que el factor psicosocial “Autonomía” se incline a ser de riesgo en el área operativa, bajo dos criterios, Autonomía Temporal y Autonomía decisional:

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.

- ¿El trabajo le permite atender asuntos personales?: siempre 27%, a menudo 18%, a veces 36%, nunca 18%.

- ¿El trabajo le permite distribuir pausas reglamentarias?: siempre 27%, a menudo 9%, a veces 45%, nunca 18%.
- ¿El trabajo le permite adoptar pausas no reglamentarias?: siempre 9%, a menudo 9%, a veces 36%, nunca 45%.
- ¿El trabajador puede determinar el ritmo de trabajo? siempre 18%, a menudo 18%, a veces 18%, nunca 45%.

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.

- ¿El trabajador puede tomar decisiones sobre sus actividades? siempre 63%, a menudo 0%, a veces 27%, nunca 9%.
- ¿El trabajador puede tomar decisiones sobre la distribución de tareas? siempre 36%, a menudo 18%, a veces 9%, nunca 36%.
- ¿El trabajador puede tomar decisiones sobre la distribución del espacio de trabajo? siempre 18%, a menudo 18%, a veces 27%, nunca 36%.
- ¿El trabajador puede tomar decisiones sobre la cantidad de trabajo que realiza? siempre 90%, a menudo 9%, a veces 0%, nunca 0%.
- ¿El trabajador puede tomar decisiones sobre la distribución de turnos de trabajo? siempre 27%, a menudo 9%, a veces 18%, nunca 45%, No trabaja en turnos 0%.

CT Carga de trabajo. - El 55% del personal Operativo PASTEURIZADORA, manifiesta tener una situación adecuada sobre este factor, el mismo que hace referencia al nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador hace frente, para resolver lo que exige la actividad laboral.

Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

Mientras que el 45% del personal sobre este factor, manifiesta tener un riesgo psicosocial moderado, elevado y muy elevado, según muestra la Tabla 8:

Tabla 12
FPSICO operativa PASTEURIZADORA CT

Factor Psicosocial	SITUACIÓN ADECUADA	RIESGO MODERADO	RIESGO ELEVADO	RIESGO MUY ELEVADO
CT Carga de trabajo	55%	18%	9%	18%
No. de trabajadores	6	2	1	2

Fuente: FPSICO 3.1.

Elaborado por: Violeta Peralvo

Analizando a detalle el resultado de las respuestas del personal, tenemos a continuación las proposiciones que destacan por su incidencia para que el factor psicosocial “Carga de trabajo” se incline a ser de riesgo en el área operativa:

- ¿La ejecución de las tareas les impone trabajar con rapidez?: siempre 27%, a menudo 27%, a veces 18%, nunca 27%.
- ¿La frecuencia de aceleración del ritmo de trabajo, es?: siempre 63%, a menudo 18%, a veces 18 %, nunca 0 %.
- ¿La intensidad de la atención que deben mantener en el trabajo, es?: muy alta 45%, alta 9%, media 9%, baja 9%, muy baja 36%.
- ¿La atención a múltiples tareas al mismo tiempo, es?: siempre 27 %, a menudo 18%, a veces 54%, nunca 0%.

- ¿Las interrupciones en la tarea para realizar otra imprevista, es?: siempre 9%, a menudo 27%, a veces 36%, nunca 27%
- ¿la cantidad de trabajo, es?: excesiva 9%, elevada 27%, adecuada 63%, escasa 0%, muy escasa 0%.
- ¿El trabajo que tienen les resulta difícil?: siempre 9%, a menudo 0%, a veces 18%, nunca 72%.
- ¿Necesitan ayuda por la dificultad del trabajo?: siempre 9%, a menudo 9%, a veces 45%, nunca 36%.
- ¿Frecuentemente trabajan fuera del horario normal?: siempre 18%, a menudo 0%, a veces 54%, nunca 27%.

DP Demandas Psicológicas. - El 45% del personal Operativo PASTEURIZADORA, manifiesta tener una situación adecuada sobre este factor, es decir que dicho personal indica que no son perjudiciales las distintas exigencias psicológicas a las que hacen frente en el trabajo.

Mientras que el 55% del personal operativo PASTEURIZADORA, sobre este factor, manifiesta tener un riesgo psicosocial moderado, elevado y muy elevado, según muestra la siguiente Tabla:

Tabla 13
FPSICO operativa PASTEURIZADORA DP

Factor Psicosocial	SITUACIÓN ADECUADA	RIESGO MODERADO	RIESGO ELEVADO	RIESGO MUY ELEVADO
DP Demandas psicológicas	45%	9%	9%	36%
No. de Trabajadores	5	1	1	4

Fuente: FPSICO 3.1.

Elaborado por: Violeta Peralvo

Una vez analizado a detalle el resultado de las respuestas del personal, tenemos a continuación las proposiciones que destacan por su incidencia para que el factor psicosocial “Demandas psicológicas” se incline a ser de riesgo en el área operativa, considerando que este factor suele ser de naturaleza cognitiva y 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:

- Frecuencia de aprender cosas o métodos nuevos: siempre 90%, a menudo 9%, a veces 0%, nunca 0%.
- Frecuencia de adaptación a nuevas situaciones: siempre 72%, a menudo 18%, a veces 9%, nunca 0%.
- Frecuencia para tomar iniciativas: siempre 90%, a menudo 0%, a veces 9%, nunca 0%.
- Frecuencia de memorización o tener buena memoria: siempre 100%, a menudo 0%, a veces 0%, nunca 0%.
- Frecuencia de creatividad en el trabajo: siempre 90%, a menudo 0%, a veces 9%, nunca 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:

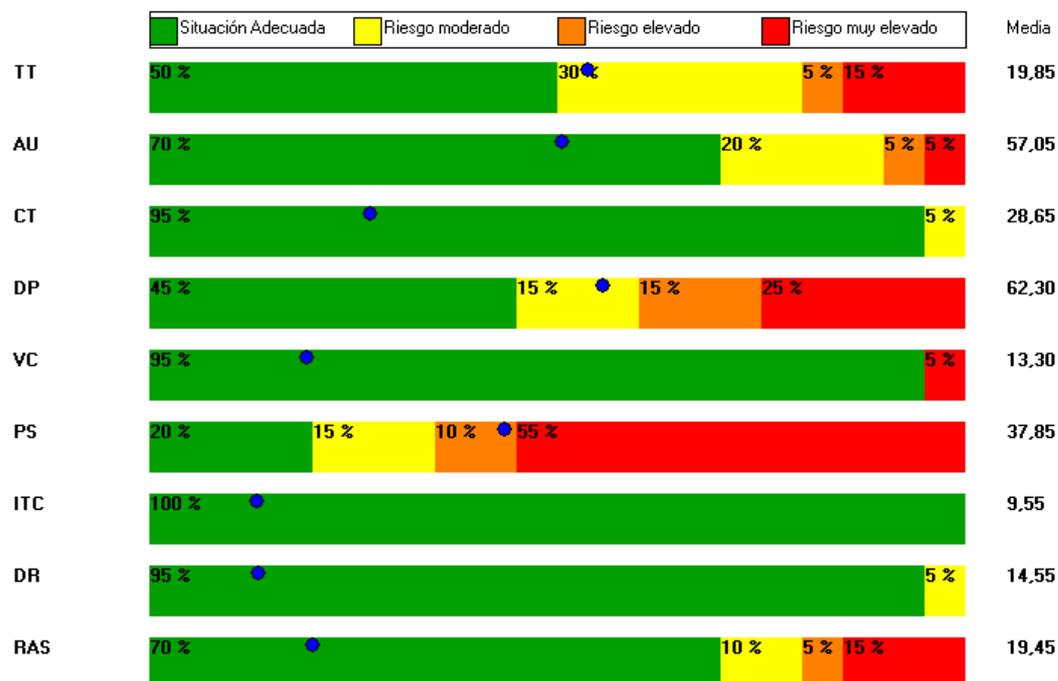
- Requiere el trabajo, trato con clientes: siempre 72%, a menudo 9%, a veces 9%, nunca 9%.

- Frecuencia que tienen que ocultar las emociones ante superiores: siempre 36%, a menudo 0%, a veces 45%, nunca 9%, no trato 9%.
- Frecuencia que tienen que ocultar las emociones ante subordinados: siempre 27%, a menudo 9%, a veces 9%, nunca 9%, no trato 45%.
- Frecuencia que tienen que ocultar las emociones ante compañeros: siempre 18%, a menudo 9%, a veces 36%, nunca 18%, no trato 18%.
- Frecuencia que tienen que ocultar las emociones ante clientes: siempre 45%, a menudo 9%, a veces 0%, nunca 9%, no trato 36%.
- Exposición a situaciones que les afectan emocionalmente: siempre 0%, a menudo 9%, a veces 27%, nunca 63%.
- Demandas a situaciones de respuesta emocional: siempre 18%, a menudo 9%, a veces 18%, nunca 54%.

3.1.3.4 Resultados área operativa QUIFATEX

El siguiente cuadro muestra el resultado alcanzado en el área operativa QUIFATEX en la empresa SIPCAN CIA. LTDA., al utilizar el cuestionario y programa FPSICO 3.1 INSST, cabe mencionar que según esta metodología los factores psicosociales que no sean iguales o superiores al percentil 65% de situación adecuada (franja verde), son considerados factores psicosociales de riesgo que podrían afectar la salud y consecuentemente el desempeño de los trabajadores.

Tabla 14
FPSICO Resultado área operativa QUIFATEX



Fuente: FPSICO 3.1.

A continuación, se muestra el cuadro que separa a los factores psicosociales con una situación adecuada de los factores psicosociales con riesgo para los trabajadores del área operativa QUIFATEX de la empresa SIPCAN CIA. LITDA.:

Tabla 15
FPSICO Resultado área operativa QUIFATEX

QUIFATEX (OPERATIVA)

TOTAL: 20 TRABAJADORES EVALUARON LOS FACTORES PSICOSOCIALES

FACTORES PSICOSOCIALES IDENTIFICADOS EN SITUACIÓN ADECUADA (PERCENTIL igual o mayor a 65%)	
AU Autonomía	88%
CT Carga de trabajo	95%
VC Variedad y Contenido del Trabajo	95%
ITC Interés por el trabajador/Compensación	100%
DR Definición de Rol	95%
RAS Relaciones y apoyo social	70%

FACTORES PSICOSOCIALES IDENTIFICADOS EN SITUACIÓN DE RIESGO (PERCENTIL menor a 65%)	
TT Tiempo de trabajo	50%
DP Demandas psicológicas	45%
PS Participación/Supervisión	20%

Fuente: FPSICO 3.1.

Elaborado por: Violeta Peralvo

En el cuadro anterior podemos notar que existen tres riesgos psicosociales en el área operativa de la empresa SIPCAN CIA. LITDA., Tiempo de Trabajo, Demandas Psicológicas y Participación/Supervisión, que se explican de la siguiente forma según la metodología FPSICO 3.1 INSST:

TT Tiempo de trabajo. - 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. Factor sobre el cual, el 50% del personal Operativo QUIFATEX manifiesta tener una situación adecuada.

Mientras que el 50% del personal sobre este factor, manifiesta tener un riesgo psicosocial moderado, elevado y muy elevado, según muestra la siguiente Tabla:

Tabla 16
FPSICO operativa QUIFATEX TT

Factor Psicosocial	SITUACIÓN ADECUADA	RIESGO MODERADO	RIESGO ELEVADO	RIESGO MUY ELEVADO
TT Tiempo de trabajo	50%	30%	5%	15%
No. de trabajadores	10	6	1	3

Fuente: FPSICO 3.1.

Elaborado por: Violeta Peralvo

Analizando a detalle el resultado de las respuestas del personal, tenemos a continuación las proposiciones que destacan por su incidencia para que el factor psicosocial “Tiempo de trabajo” se incline a ser de riesgo en el área operativa:

- ¿Trabajan los sábados?: siempre 15%, a menudo 20%, a veces 65%, nunca 0%.
- ¿Trabajan los domingos y feriados?: siempre 10%, a menudo 30%, a veces 60%, nunca 0%.
- ¿Disponen de al menos 48 horas consecutivas de descanso a la semana de trabajo?: siempre 45%, a menudo 25%, a veces 20%, nunca 10%.
- ¿Los horarios les permite compaginar su tiempo libre con la de su familia y amigos?: siempre 30%, a menudo 20%, a veces 35%, nunca 15%.

DP Demandas Psicológicas. - El 45% del personal Operativo QUIFATEX, manifiesta tener una situación adecuada sobre este factor, es decir que dicho personal indica que no son perjudiciales las distintas exigencias psicológicas a las que hacen frente en el trabajo.

Mientras que el 55% del personal operativo QUIFATEX, sobre este factor, manifiesta tener un riesgo psicosocial moderado, elevado y muy elevado, según muestra la siguiente Tabla:

Tabla 17
FPSICO operativa QUIFATEX DP

Factor Psicosocial	SITUACIÓN ADECUADA	RIESGO MODERADO	RIESGO ELEVADO	RIESGO MUY ELEVADO
DP Demandas psicológicas	45%	15%	15%	25%
No. de trabajadores	9	3	3	5

Fuente: FPSICO 3.1.

Elaborado por: Violeta Peralvo

Una vez analizado a detalle el resultado de las respuestas del personal, tenemos a continuación las proposiciones que destacan por su incidencia para que el factor psicosocial “Demandas psicológicas” se incline a ser de riesgo en el área operativa, considerando que este factor suele ser de naturaleza cognitiva y 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:

- Frecuencia de aprender cosas o métodos nuevos: siempre 55%, a menudo 30%, a veces 15%, nunca 0%.
- Frecuencia de adaptación a nuevas situaciones: siempre 45%, a menudo 15%, a veces 35%, nunca 5%.
- Frecuencia para tomar iniciativas: siempre 50%, a menudo 20%, a veces 25%, nunca 5%.

- Frecuencia de memorización o tener buena memoria: siempre 80%, a menudo 10%, a veces 5%, nunca 5%.
- Frecuencia de creatividad en el trabajo: siempre 75%, a menudo 5%, a veces 20%, nunca 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:

- Requiere el trabajo, trato con clientes: siempre 50%, a menudo 15%, a veces 15%, nunca 20%.
- Frecuencia que tienen que ocultar las emociones ante superiores: siempre 40%, a menudo 15%, a veces 10%, nunca 30%, no trato 5%.
- Frecuencia que tienen que ocultar las emociones ante subordinados: siempre 25%, a menudo 20%, a veces 25%, nunca 15%, no trato 15%.
- Frecuencia que tienen que ocultar las emociones ante compañeros: siempre 25%, a menudo 15%, a veces 25%, nunca 30%, no trato 5%.
- Frecuencia que tienen que ocultar las emociones ante clientes: siempre 30%, a menudo 10%, a veces 25%, nunca 15%, no trato 20%.
- Exposición a situaciones que les afectan emocionalmente: siempre 0%, a menudo 10%, a veces 20%, nunca 70%.
- Demandas a situaciones de respuesta emocional: siempre 15%, a menudo 15%, a veces 30%, nunca 40%.

PS Participación/Supervisión. - El 20% del personal Operativo QUIFATEX, manifiesta tener una situación adecuada sobre este factor, el mismo que recoge dos formas de las 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.

Mientras que el 80% del personal de QUIFATEX sobre este factor, manifiesta tener un riesgo psicosocial moderado, elevado y muy elevado, según muestra la siguiente Tabla:

Tabla 18
FPSICO operativa QUIFATEX PS

Factor Psicosocial	SITUACIÓN ADECUADA	RIESGO MODERADO	RIESGO ELEVADO	RIESGO MUY ELEVADO
PS Participación/Supervisión	20%	15%	10%	55%
No. de trabajadores	4	3	2	11

Fuente: FPSICO 3.1.

Elaborado por: Violeta Peralvo

- 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, y
- 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, tales como:
 - Métodos de trabajo.
 - Planificación del trabajo.
 - Lanzamiento de nuevos productos.
 - Reorganización de áreas de trabajo.
 - Contrataciones de personal.

- Elaboración de normas de trabajo.

Analizando a detalle el resultado de las respuestas del personal, tenemos a continuación las proposiciones que destacan por su incidencia para que el factor psicosocial “Participación/supervisión” se incline a ser de riesgo en el área operativa:

En referencia a su Participación en varios aspectos de la empresa, el personal operativo manifestó los siguientes resultados:

- En la introducción de métodos de trabajo: Puedo decidir 20%, Se me consulta, 30%, Sólo recibo información 35%, Ninguna participación 15%.
- En el lanzamiento de nuevos productos: Puedo decidir 20%, Se me consulta 10%, Sólo recibo información 40%, Ninguna participación 30%.
- Reorganización de áreas de trabajo: Puedo decidir 10%, Se me consulta 20%, Sólo recibo información 30%, Ninguna participación 40%.
- En la introducción de cambios en la dirección: Puedo decidir 5%, Se me consulta 10%, Sólo recibo información 35%, Ninguna participación 50%.
- En contrataciones de personal: Puedo decidir 10%, Se me consulta 0%, Sólo recibo información 20%, Ninguna participación 70%.
- En la elaboración de normas de trabajo: Puedo decidir 5%, Se me consulta 10%, Sólo recibo información 35%, Ninguna participación 50%.

En cuanto a la Supervisión, es decir la valoración que hacen los trabajadores operativos al nivel de control que los superiores realizan sobre:

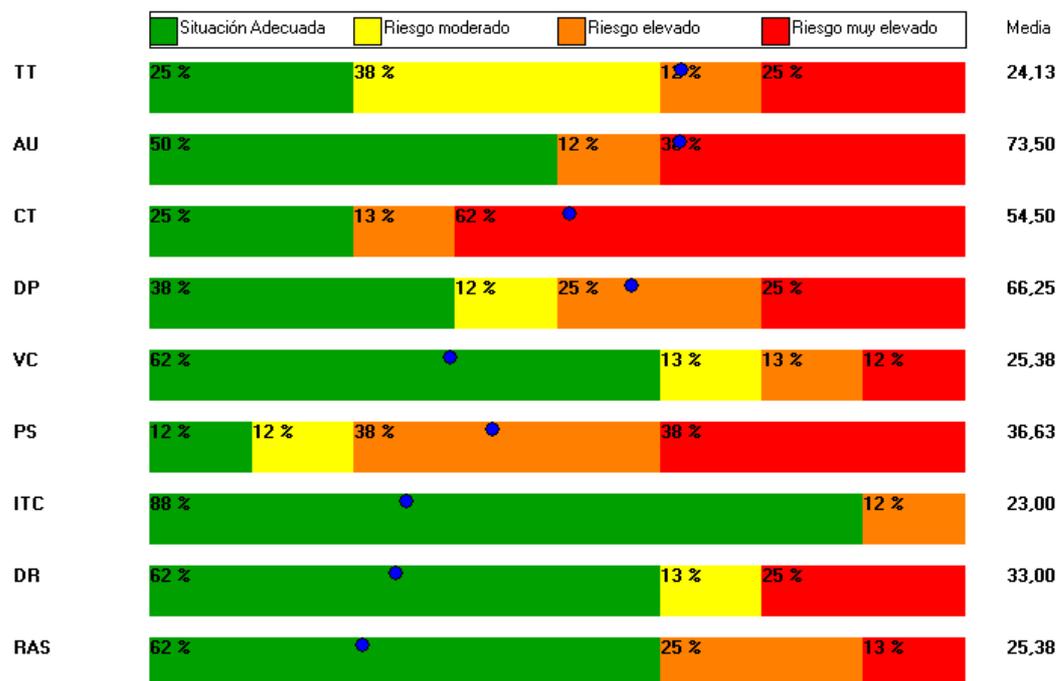
- Los métodos de trabajo: no interviene 5%, insuficiente 5%, adecuada 85%, excesiva 5%.

- La planificación del trabajo: no interviene 0%, insuficiente 0%, adecuada 95%, excesiva 5%.
- El ritmo de trabajo: no interviene 10%, insuficiente 0%, adecuada 80%, excesiva 10%.
- La calidad de trabajo: no interviene 5%, insuficiente 5%, adecuada 80%, excesiva 10%.

3.1.3.5 Resultados área operativa TABABELA

El siguiente cuadro muestra el resultado alcanzado en el área operativa TABABELA en la empresa SIPCAN CIA. LTDA., al utilizar el cuestionario y programa FPSICO 3.1 INSST, cabe mencionar que según esta metodología los factores psicosociales que no sean iguales o superiores al percentil 65% de situación adecuada (franja verde), son considerados factores psicosociales de riesgo que podrían afectar la salud y consecuentemente el desempeño de los trabajadores.

Gráfico 13
FPSICO Resultado área operativa TABABELA



Fuente: FPSICO 3.1.

A continuación, se muestra el cuadro que separa a los factores psicosociales con una situación adecuada de los factores psicosociales con riesgo para los trabajadores del área operativa TABABELA de la empresa SIPCAN CIA. LITDA.:

Tabla 19
FPSICO Resultado área operativa TABABELA

TABABELA

TOTAL: 37 TRABAJADORES EVALUARON LOS
FACTORES PSICOSOCIALES

FACTORES PSICOSOCIALES IDENTIFICADOS EN SITUACIÓN ADECUADA (PERCENTIL igual o mayor a 65%)	
ITC Interés por el trabajador/Compensación	88%

FACTORES PSICOSOCIALES IDENTIFICADOS EN SITUACIÓN DE RIESGO (PERCENTIL menor a 65%)	
TT Tiempo de trabajo	25%
AU Autonomía	50%
CT Carga de trabajo	25%
DP Demandas psicológicas	38%
VC Variedad y Contenido del Trabajo	62%
PS Participación/Supervisión	12%
DR Definición de Rol	62%
RAS Relaciones y apoyo social	62%

Fuente: FPSICO 3.1.

Elaborado por: Violeta Peralvo

En el cuadro anterior podemos notar que existen ocho riesgos psicosociales en el área operativa de la empresa SIPCAN CIA. LITDA., Tiempo de Trabajo, Autonomía, Carga de trabajo, Demandas Psicológicas, Variedad y contenido, Participación/Supervisión, Definición de rol y relaciones de apoyo social, que se explican de la siguiente forma según la metodología FPSICO 3.1 INSSST:

TT Tiempo de trabajo. - 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. Factor sobre el cual, el 25% del personal Operativo TABABELA manifiesta tener una situación adecuada.

Mientras que el 75% del personal de TABABELA sobre este factor, manifiesta tener un riesgo psicosocial moderado, elevado y muy elevado, según muestra la siguiente Tabla:

Tabla 20
FPSICO operativa TABABELA TT

Factor Psicosocial	SITUACIÓN ADECUADA	RIESGO MODERADO	RIESGO ELEVADO	RIESGO MUY ELEVADO
TT Tiempo de trabajo	25%	38%	13%	25%
No. de trabajadores	2	3	1	2

Fuente: FPSICO 3.1.

Elaborado por: Violeta Peralvo

Analizando a detalle el resultado de las respuestas del personal, tenemos a continuación las proposiciones que destacan por su incidencia para que el factor psicosocial “Tiempo de trabajo” se incline a ser de riesgo en el área operativa:

- ¿Trabajan los sábados?: siempre 50%, a menudo 25%, a veces 25%, nunca 0%.
- ¿Trabajan los domingos y feriados?: siempre 62%, a menudo 12%, a veces 25%, nunca 0%.
- ¿Disponen de al menos 48 horas consecutivas de descanso a la semana de trabajo?: siempre 62%, a menudo 0%, a veces 37%, nunca 0%.
- ¿Los horarios les permite compaginar su tiempo libre con la de su familia y amigos?: siempre 12%, a menudo 12%, a veces 37%, nunca 37%.

AU Autonomía. - El 50% del personal Operativo TABABELA, manifiesta tener una situación adecuada sobre este factor, el mismo que hace referencia a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones en el trabajo.

Mientras que el 50% del personal de TABABELA, sobre este factor, manifiesta tener un riesgo psicosocial moderado, elevado y muy elevado, según muestra la siguiente

Tabla:

Tabla 21
FPSICO operativa TABABELA AU

Factor Psicosocial	SITUACIÓN ADECUADA	RIESGO MODERADO	RIESGO ELEVADO	RIESGO MUY ELEVADO
AU Autonomía	50%	0%	13%	38%
No. de trabajadores	4	0	1	3

Fuente: FPSICO 3.1.

Elaborado por: Violeta Peralvo

Analizando a detalle el resultado de las respuestas del personal, tenemos a continuación las proposiciones que destacan por su incidencia para que el factor psicosocial “Autonomía” se incline a ser de riesgo en el área operativa, bajo dos criterios, Autonomía Temporal y Autonomía decisional:

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.

- ¿El trabajo le permite atender asuntos personales?: siempre 0%, a menudo 25%, a veces 37%, nunca 37%.
- ¿El trabajo le permite distribuir pausas reglamentarias?: siempre 0%, a menudo 0%, a veces 37%, nunca 62%.

- ¿El trabajo le permite adoptar pausas no reglamentarias?: siempre 0%, a menudo 0%, a veces 50%, nunca 50%.
- ¿El trabajador puede determinar el ritmo de trabajo? siempre 25%, a menudo 0%, a veces 25%, nunca 50%.

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.

- ¿El trabajador puede tomar decisiones sobre sus actividades? siempre 37%, a menudo 0%, a veces 37%, nunca 25%.
- ¿El trabajador puede tomar decisiones sobre la distribución de tareas? siempre 25%, a menudo 0%, a veces 25%, nunca 50%.
- ¿El trabajador puede tomar decisiones sobre la distribución del espacio de trabajo? siempre 0%, a menudo 25%, a veces 12%, nunca 62%.
- ¿El trabajador puede tomar decisiones sobre la cantidad de trabajo que realiza? siempre 37%, a menudo 0%, a veces 12%, nunca 50%.
- ¿El trabajador puede tomar decisiones sobre la calidad de trabajo que realiza? siempre 62%, a menudo 12%, a veces 12%, nunca 12%.
- ¿El trabajador puede tomar decisiones sobre la distribución de turnos de trabajo? siempre 25%, a menudo 12%, a veces 0%, nunca 62%, No trabaja en turnos 0%.

CT Carga de trabajo. - El 25% del personal Operativo TABABELA, manifiesta tener una situación adecuada sobre este factor, el mismo que hace referencia al nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador hace frente, para resolver lo que exige la actividad laboral.

Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

Mientras que el 75% del personal de TABABELA, sobre este factor, manifiesta tener un riesgo psicosocial moderado, elevado y muy elevado, según muestra la Tabla 8:

Tabla 22
FPSICO operativa TABABELA CT

Factor Psicosocial	SITUACIÓN ADECUADA	RIESGO MODERADO	RIESGO ELEVADO	RIESGO MUY ELEVADO
CT Carga de trabajo	25%	0%	13%	63%
No. de trabajadores	2	0	1	5

Fuente: FPSICO 3.1.

Elaborado por: Violeta Peralvo

Analizando a detalle el resultado de las respuestas del personal, tenemos a continuación las proposiciones que destacan por su incidencia para que el factor psicosocial “Carga de trabajo” se incline a ser de riesgo en el área operativa:

- ¿La ejecución de las tareas les impone trabajar con rapidez?: siempre 75%, a menudo 12%, a veces 12%, nunca 0%.
- ¿La frecuencia de aceleración del ritmo de trabajo, es?: siempre 25%, a menudo 37%, a veces 25 %, nunca 12%.
- ¿La intensidad de la atención que deben mantener en el trabajo, es?: muy alta 87%, alta 12%, media 0%, baja 0%, muy baja 0%.
- ¿La atención a múltiples tareas al mismo tiempo, es?: siempre 75 %, a menudo 0%, a veces 54%, nunca 0%.

- ¿Las interrupciones en la tarea para realizar otra imprevista, es?: siempre 25%, a menudo 0%, a veces 62%, nunca 12%
- ¿la cantidad de trabajo, es?: excesiva 50%, elevada 25%, adecuada 25%, escasa 0%, muy escasa 0%.
- ¿El trabajo que tienen les resulta difícil?: siempre 12%, a menudo 25%, a veces 37%, nunca 25%.
- ¿Necesitan ayuda por la dificultad del trabajo?: siempre 0%, a menudo 12%, a veces 62%, nunca 25%.
- ¿Frecuentemente trabajan fuera del horario normal?: siempre 12%, a menudo 12%, a veces 37%, nunca 37%.

DP Demandas Psicológicas. - El 38% del personal Operativo TABABELA, manifiesta tener una situación adecuada sobre este factor, es decir que dicho personal indica que no son perjudiciales las distintas exigencias psicológicas a las que hacen frente en el trabajo.

Mientras que el 62% del personal operativo TABABELA, sobre este factor, manifiesta tener un riesgo psicosocial moderado, elevado y muy elevado, según muestra la siguiente Tabla:

Tabla 23
FPSICO operativa TABABELA DP

Factor Psicosocial	SITUACIÓN ADECUADA	RIESGO MODERADO	RIESGO ELEVADO	RIESGO MUY ELEVADO
DP Demandas psicológicas	38%	13%	25%	25%
No. de Trabajadores	3	1	2	2

Fuente: FPSICO 3.1.

Elaborado por: Violeta Peralvo

Una vez analizado a detalle el resultado de las respuestas del personal, tenemos a continuación las proposiciones que destacan por su incidencia para que el factor psicosocial “Demandas psicológicas” se incline a ser de riesgo en el área operativa, considerando que este factor suele ser de naturaleza cognitiva y 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:

- Frecuencia de aprender cosas o métodos nuevos: siempre 75%, a menudo 0%, a veces 25%, nunca 0%.
- Frecuencia de adaptación a nuevas situaciones: siempre 37%, a menudo 37%, a veces 25%, nunca 0%.
- Frecuencia para tomar iniciativas: siempre 50%, a menudo 25%, a veces 25%, nunca 0%.
- Frecuencia de memorización o tener buena memoria: siempre 100%, a menudo 0%, a veces 0%, nunca 0%.
- Frecuencia de creatividad en el trabajo: siempre 62%, a menudo 12%, a veces 25%, nunca 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:

- Requiere el trabajo, trato con clientes: siempre 75%, a menudo 25%, a veces 0%, nunca 0%.

- Frecuencia que tienen que ocultar las emociones ante superiores: siempre 25%, a menudo 12%, a veces 50%, nunca 12%, no trato 0%.
- Frecuencia que tienen que ocultar las emociones ante subordinados: siempre 12%, a menudo 12%, a veces 25%, nunca 25%, no trato 25%.
- Frecuencia que tienen que ocultar las emociones ante compañeros: siempre 0%, a menudo 12%, a veces 12%, nunca 75%, no trato 0%.
- Frecuencia que tienen que ocultar las emociones ante clientes: siempre 50%, a menudo 0%, a veces 25%, nunca 25%, no trato 0%.
- Exposición a situaciones que les afectan emocionalmente: siempre 37%, a menudo 0%, a veces 50%, nunca 12%.
- Demandas a situaciones de respuesta emocional: siempre 12%, a menudo 12%, a veces 75%, nunca 0%.

PS Participación/Supervisión. - El 12% del personal Operativo TABABELA, manifiesta tener una situación adecuada sobre este factor, el mismo que recoge dos formas de las 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.

Mientras que el 88% del personal de TABABELA sobre este factor, manifiesta tener un riesgo psicosocial moderado, elevado y muy elevado, según muestra la siguiente Tabla:

Tabla 24
FPSICO operativa TABABELA PS

Factor Psicosocial	SITUACIÓN ADECUADA	RIESGO MODERADO	RIESGO ELEVADO	RIESGO MUY ELEVADO
PS Participación/Supervisión	13%	13%	38%	38%
No. de trabajadores	1	1	3	3

Fuente: FPSICO 3.1.

Elaborado por: Violeta Peralvo

- 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, y
- 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, tales como:
 - Métodos de trabajo.
 - Planificación del trabajo.
 - Lanzamiento de nuevos productos.
 - Reorganización de áreas de trabajo.
 - Contrataciones de personal.
 - Elaboración de normas de trabajo.

Analizando a detalle el resultado de las respuestas del personal, tenemos a continuación las proposiciones que destacan por su incidencia para que el factor psicosocial “Participación/supervisión” se incline a ser de riesgo en el área operativa:

En referencia a su Participación en varios aspectos de la empresa, el personal operativo manifestó los siguientes resultados:

- En la introducción de métodos de trabajo: Puedo decidir 25%, Se me consulta 0%, Sólo recibo información 62%, Ninguna participación 12%.
- En el lanzamiento de nuevos productos: Puedo decidir 25%, Se me consulta 12%, Sólo recibo información 50%, Ninguna participación 12%.
- Reorganización de áreas de trabajo: Puedo decidir 0%, Se me consulta 0%, Sólo recibo información 37%, Ninguna participación 62%.
- En la introducción de cambios en la dirección: Puedo decidir 0%, Se me consulta 12%, Sólo recibo información 75%, Ninguna participación 12%.
- En contrataciones de personal: Puedo decidir 0%, Se me consulta 0%, Sólo recibo información 37%, Ninguna participación 62%.
- En la elaboración de normas de trabajo: Puedo decidir 12%, Se me consulta 0%, Sólo recibo información 25%, Ninguna participación 62%.

En cuanto a la Supervisión, es decir la valoración que hacen los trabajadores operativos al nivel de control que los superiores realizan sobre:

- Los métodos de trabajo: no interviene 0%, insuficiente 0%, adecuada 100%, excesiva 0%.
- La planificación del trabajo: no interviene 0%, insuficiente 0%, adecuada 100%, excesiva 0%.
- El ritmo de trabajo: no interviene 12%, insuficiente 12%, adecuada 75%, excesiva 0%.
- La calidad de trabajo: no interviene 0%, insuficiente 12%, adecuada 75%, excesiva 12%.

COMPARATIVA DE RIESGOS PSICOSOCIALES IDENTIFICADOS EN LAS ÁREAS ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA DE LA EMPRESA SIPCAN CIA. LTDA.	
ÁREA DE TRABAJO	RIESGO PSICOSOCIAL POR ÁREA DE TRABAJO
ÁREA ADMINISTRATIVA	PS Participación/Supervisión
ÁREA OPERATIVA	CT Carga de trabajo
	DP Demandas psicológicas
	DR Definición de Rol
	PS Participación/Supervisión
	TR Trabajo
	AU Autonomía

Tabla 25

Comparativa de resultados por áreas FPSICO

3.1.5 Análisis de resultados

El resultado del proceso de evaluación de los factores psicosociales a través del uso de la metodología FPSICO 3.1 (INSST) en la empresa SIPCAN CIA. LTDA., arrojó un Riesgo Psicosocial en el área administrativa y ocho en el área operativa, según se observa en la siguiente Tabla:

Fuente: FPSICO 3.1.

Elaborado por: Violeta Peralvo

Por otro lado, en el área operativa de los ocho factores de riesgo psicosocial identificados, se consideran con prioridad alta de atención, a los de menor percentil de situación adecuada, dando como resultado cuatro riesgos psicosociales que merecen principal atención, estos son: Participación/supervisión, Carga de Trabajo, Tiempo de Trabajo y Demandas Psicológicas.

Tabla 26
Agrupación de Riesgos Psicosociales FPSICO

AGRUPACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES IDENTIFICADOS EN LAS ÁREAS DE TRABAJO		
ÁREA DE TRABAJO	RIESGO PSICOSOCIAL ERARQUIZADO SEGÚN PRIORIDAD DE ATENCIÓN	SITUACIÓN ADECUADA ALCANZADA
QUIFATEX	PS Participación/Supervisión	20%
TABABELA		12%
OPERATIVA		21%
TABABELA	CT Carga de trabajo	25%
PASTEURIZADORA		55%
QUIFATEX	TT Tiempo de trabajo	50%
TABABELA		25%
OPERATIVA		38%
PASTEURIZADORA		55%
QUIFATEX	DP Demandas psicológicas	45%
TABABELA		38%
OPERATIVA		52%
PASTEURIZADORA		45%
TABABELA	AU Autonomía	50%
PASTEURIZADORA		64%
TABABELA	DR Definición de Rol	62%
TABABELA	RAS Relaciones y apoyo social	62%
TABABELA	VC Variedad y Contenido del Trabajo	62%

PRIORIDAD!
ALTA

Fuente: FPSICO 3.1.

Elaborado por: Violeta Peralvo

3.1.6 Resultados del desarrollo de grupos focales

3.1.6.1 FOCUS GROUP ÁREA ADMINISTRATIVA: A través del uso de TGD de PRESTRO

Con los resultados obtenidos a través de la metodología FPSICO 3.1 (INSST), el grupo focal conformado por 5 trabajadores del área administrativa trabajó sobre el factor de riesgo psicosocial Participación/supervisión. Cabe mencionar que el grupo administrativo al tener presente un solo factor de riesgo psicosocial según el resultado obtenido del FPSICO 3.1 y por su disponibilidad de tiempo, se consideró utilizar una herramienta lúdica en vez de un focus group tradicional de preguntas y respuestas. Esta herramienta lúdica se basa en el uso de tarjetas con imágenes que ilustran situaciones laborales y que según su elección pueden ser consideradas como factores positivos, negativos, enojo o alternativas de solución.

Uso de la metodología Tarjetas Gráficas Diagnósticas TGD

En el proceso y una vez explicado el uso de las tarjetas, a cada participante se le entregó unas 8 tarjetas, las mismas que debieron ubicarlas según el cuadrante con el comodín que expresaba su sentir, sea este cara feliz o triste. Es decir que a través del uso de las tarjetas y según su ubicación el personal asistente manifestó lo que funciona o no en la empresa respecto al factor “Participación/supervisión”.

Una vez que los participantes ubicaron en dos grupos sus tarjetas debajo de cada comodín cara feliz o triste, se les pidió que escogieran de las cartas que se situaron debajo del comodín cara triste, las que consideran que más afectan o molestan y que

profundiza aún más la poca participación que sienten tener en la empresa y las ubiquen debajo del tercer comodín que es la cara de enojo.

Posteriormente al uso de las tarjetas comodín cara feliz y triste, se ubicaron en la mesa de trabajo dos tarjetas adicionales, que representan por un lado la mayor molestia que sienten en referencia al factor de riesgos psicosocial Participación/supervisión y la propuesta de solución que los trabajadores participantes podrían dar para mejorar este riesgo.

A continuación, se muestran agrupados según la tarjeta comodín, los títulos de cada tarjeta gráfica escogida por el grupo focal, aplicado al factor de riesgo Participación/supervisión:

Tarjeta comodín CARA FELIZ (Lo que funciona y promueve la participación)

- Herramientas de trabajo
- Estabilidad
- Beneficios
- Cooperación
- Programa de reconocimiento

Tarjeta comodín CARA TRISTE (Lo que no funciona y baja la participación)

- Liderazgo
- Retroalimentación

Tarjeta comodín CARA ENOJADA (Lo que empeora la participación)

- Equidad Interna

- Comunicación
- Planificación
- Capacitación
- Políticas claras

Tarjeta comodín IDEA (Lo que sugieren, se debe hacer para mejorar la participación)

- Liderazgo
- Equidad interna
- Comunicación
- Planificación
- Capacitación
- Políticas claras
- Programa de reconocimiento

Cabe mencionar que, durante el desarrollo de esta metodología, los asistentes participaron, comentando o apoyando las tarjetas escogidas por el resto de sus compañeros, en razón de aclarar todos los criterios en un solo resultado.

3.1.6.2 FOCUS GROUP ÁREA OPERATIVA: A través del uso de PREGUNTAS PREDETERMINADAS

Posterior a la toma de la encuesta se desarrollaron grupos focales (focus group) tradicionales de pregunta/respuesta, por cada uno de los principales puestos operativos de la empresa SIPCAN CIA. LTDA.

El desarrollo de estos grupos tuvo como fin, afinar los resultados obtenidos del cuestionario y generar un espacio inclusivo para la búsqueda de soluciones.

Las preguntas predeterminadas y utilizadas en los grupos focales, se diseñaron en base a los resultados obtenidos del cuestionario FPSICO 3.1., estas preguntan por riesgo psicosocial, se citan a continuación:

PS Participación/Supervisión

¿Su jefe inmediato o la Gerencia en el último año, les ha solicitado su apoyo para mejorar algún método de trabajo?

¿Por qué consideran que no se les ha pedido apoyo?

¿Consideran que tienen el conocimiento necesario para aportar en mejorar los métodos de trabajo?

CT Carga de trabajo

¿Por qué deben mantener una alta atención en su trabajo?

¿Describa una situación de alta atención y que tan frecuente es?

TT Tiempo de trabajo

¿El tiempo libre que disponen, por qué no compagina con el de sus familias o amigos?

DP Demandas psicológicas

¿Cuántos métodos de trabajo han aprendido en el último año?

¿Mencione al menos dos métodos que en el último trimestre debieron aprender rápidamente?

¿Describa el trato que reciben del cliente?

¿En caso de maltrato del cliente han tenido el apoyo de sus jefes?

CAPÍTULO 4.

4.2 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.2.1 Conclusiones

El factor psicosocial con una situación inadecuada, es decir el factor de riesgo psicosocial en el área administrativa es: Participación/Supervisión con el percentil más bajo (40%).

Por otro lado, los factores de riesgo psicosocial en el área operativa son ocho: Carga de trabajo, Demandas psicológicas, Definición de Rol, Participación/Supervisión, Relaciones/apoyo social, Tiempo de trabajo, Variedad/Contenido del Trabajo y Autonomía, resaltando los factores Participación/Supervisión, Cargas de trabajo, Tiempo de trabajo y Demandas psicológicas, con los percentiles más bajos y como los de prioridad de atención alta.

El desarrollado de los grupos focales según la metodología lúdica y la tradicional aplicada sobre los factores de riesgo psicosocial identificados con prioridad de atención alta, tanto para el área administrativa como operativa, arrojó los siguientes resultados:

- Carga de trabajo, Demandas psicológicas y Participación/supervisión: Sobre estos factores de riesgo, el personal manifestó que los elementos generales que pudieron haberlos desarrollado son, la falta de apoyo de los jefes inmediatos, la falta de comunicación que genera rumores, falta de equidad interna, falta de planificación y falta de retroalimentación.

De forma particular indicaron que: existe trato inadecuado “menos precio” por parte del personal del Centro de Control de TABABELA, en especial de ex trabajador de SIPCAN CIA. LTDA. que paso a trabajar con el cliente.

En el área operativa indicaron que, existe sobrecarga de trabajo en horas pico, sumado al exceso de control de parte del cliente, además de una deficiente comunicación y retroalimentación con jefe inmediatos y clientes.

Existen procedimientos de los clientes que no son compartidos de forma efectiva con los guardias de seguridad.

Falta de claridad en forma de cálculo y pago de horas extras.

- Tiempo de trabajo. - Sobre este factor de riesgo el personal manifestó que los elementos que pudieron haberlo desarrollado son: el mayor tiempo dedicado al trabajo, descansos no compagan con tiempo familiar, horarios variables no fijos.

4.2.2 Recomendaciones

4.2.2.1 *Recomendaciones del personal del Área operativa*

- Que, se coordine mejor los turnos, tomando en cuenta el criterio de los guardias, en especial de los que tengan un mejor desempeño por puesto.
- Que, se capacite mejor sobre los procedimientos del cliente.
- Que, se aclare, las responsabilidades de SIPCAN vs la de los clientes.
- Que, se mejore la comunicación en cuanto a horas extras y demás beneficios que la empresa otorga.
- Que, se trate de fijar por periodo largos los horarios, de tal forma que el personal pueda programar de forma estable el uso de su tiempo libre.
- Que, se promueva una evaluación de desempeño más objetiva, sin favoritismos.
- Que, se mejore la capacitación de los supervisores, sobre todo en temas relativos a: trato, comunicación y retroalimentación.
- Que, el jefe de operaciones se ancle a los guardias.
- Que, se mejore la capacitación de todos los guardias de tal forma que se pueda rotar al personal a cualquier puesto de trabajo.
- Que, se pueda revisar el regreso al horario antiguo (oct 2018), y de no poder hacerlo que se comunique a los guardias los motivos.
- Que, se comunique al personal de guardianía de la embajada las razones de la falta de incremento salarial o bono que fue ofrecido.
- Que, se evite favoritismos, como por ejemplo de un guardia que está estudiando, caso contrario formalizar este tipo de beneficios en una política organizacional que sea comunicada a todo nivel.

4.2.2.2 *Recomendaciones particulares por puesto operativo:*

- **Pasteurizadora**

- Que, se mejore la comunicación con el cliente, en especial los guardias solicitan que se les informe sobre los productos que salen, y de esta forma poder realizar un conteo más ágil y su posterior autorización de salida.
- Que, se evalúe las condiciones de calor existente en el cuarto de cámaras, producto de la falta de espacio, ventilación. Adicionalmente se cambie la luz blanca por luz cálida.
- Que, se rote los puestos, por ejemplo, que se pase de facturación a garita.
- **Tababela**
 - Que, se capacite en temas de seguridad aeroportuaria.
- **QUIFATEX**
 - Que, se establezca de forma clara con el cliente el uso u horarios de los servicios higiénicos y alimentación.

4.2.2.3 Recomendaciones del personal del Área Administrativa

- Que, se diseñe un plan de capacitación amparado en la evaluación del desempeño.
- Que, se revise y mejore las metodologías de trabajo, a través de la participación de todos los trabajadores, y se destaque las mejores propuestas para que estas puedan ser reconocidas.

4.2.2.4 Recomendaciones finales en base al presente estudio

En base al trabajo desarrollado y considerando los aportes de los participantes en el grupo focal, se plantea las siguientes recomendaciones como acciones de programa de prevención de riesgos psicosociales en la empresa SIPCAN CIA. LITDA.

Estas recomendaciones que buscan reducir los factores de riesgo psicosocial, se enfocan en planes de acción que promueven mejorar el: liderazgo de todos quienes tienen personal a cargo, la planificación del trabajo, desarrollo de estrategias de comunicación interna, el incentivo como parte del refuerzo al alto desempeño, la capacitación y la estabilidad laboral.

- Que, la empresa a través del área competente, viabilice la implementación de un programa de formación de Dirección de Personas a todas las líneas de supervisión, o busque los medios externos para su ejecución.
- Que, la empresa establezca una metodología que permita seleccionar a los mejores trabajadores de las áreas, para que participen en la construcción o actualización de las normas de trabajo, lanzamiento de nuevos productos, y además se evalúe su participación como evaluadores/entrevistador en procesos de selección de personal (previa capacitación sobre esta actividad).
- Que, la empresa a través del área competente, diseñe e implemente un programa de incentivos remunerados y no remunerados, basado en metodologías de Gestión del Desempeño.
- Que, diseñe e implemente planes anuales de comunicación interna (Endomarketing), que permitan generar una cultura orientada al cliente interno con énfasis en la mejora continua.
- Que, la empresa a través del área pertinente, diseñe e implemente planes de capacitación, orientados no solamente a mejorar las competencias técnicas sino también conductuales del personal, sea esto a través de contratación de personal calificado, convenios Universitarios o personal propio de la empresa.

ANEXOS

Anexo A: Programa de reducción de factores de riesgo psicosocial en la empresa

SIPCAN CIA. LTDA.

PROGRAMA 2019 DE REDUCCIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EMPRESA SIPCAN CIA. LTDA. PROPUESTA DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN

LÍNEAS DE ACCIÓN	TEMAS A CAPACITAR	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	HORAS
ALTA DIRECCIÓN Y TALENTO HUMANO	<input type="checkbox"/> Selección de personal. <input type="checkbox"/> Comunicación organizacional. <input type="checkbox"/> Diseño de cargos y compensación laboral. <input type="checkbox"/> Gestión del desempeño. <input type="checkbox"/> Psicología laboral (stress, mobbing, burnout). <input type="checkbox"/> Habilidades gerenciales: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de conflictos ✓ Gestión del cambio ✓ Liderazgo ✓ Negociación ✓ Comunicación interpersonal ✓ Desarrollo del trabajo en equipo ✓ Fundamentos del coaching 	Capacitar a personal administrativo, en conocimientos técnicos sobre metodologías de dirección de personal.	El proceso involucra el uso de actividades lúdicas, herramientas audio visuales, tareas, evaluaciones psicológicas y evaluaciones de conocimientos adquiridos. Proceso que permitirá una mejor interiorización del temario.	6 MESES	120
LÍNEAS DE SUPERVISIÓN	Liderazgo, trabajo en equipo y comunicación. El proceso involucra toma de evaluaciones psicológicas (diagnóstico individual), procesos de retroalimentación individual, establecimiento y desarrollo de tareas, y evaluación de resultados alcanzados.	Reducir los factores de riesgo psicosocial y sus efectos en el desempeño de los trabajadores.	Se enfoca en generar procesos de conciencia sobre los estilos de liderazgo utilizados y como estos deben adaptarse a las necesidades de la empresa, en beneficio de la equidad, la comunicación y la participación en la toma de decisiones.	1 MES	30

NOTA: Como parte del proceso formativo, se desarrollarán todas las metodologías que podrán plasmarse como procedimientos o normas de trabajo en SIPCAN CIA. LTDA.

Anexo B: Cuestionario FPSICO versión 3.1 INSST



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

1. **¿Trabajas los sábados?**

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

2. **¿Trabajas los domingos y festivos?**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

	raras veces	con frecuencia	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 1
 pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema 2
 tiene establecido un procedimiento formal de actuación 3
 no lo sé 4

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

- siempre o casi siempre 1
 a menudo 2
 a veces 3
 nunca 4

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

- siempre o casi siempre 1
 a menudo 2
 a veces 3
 nunca o casi nunca 4

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

- muy alta 1
 alta 2
 media 3
 baja 4
 muy baja 5

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

- siempre o casi siempre 1
 a menudo 2
 a veces 3
 nunca o casi nunca 4

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

- siempre o casi siempre 1
 a menudo 2
 a veces 3
 nunca o casi nunca 4

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

- siempre o casi siempre 1
 a menudo 2
 a veces 3
 nunca o casi nunca 4

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

- excesiva
- 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 o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

33. En qué medida tu trabajo requiere:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

BIBLIOGRAFÍA

- OIT-OMS . (1984). *Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra, 18-24*. OIT - OMS.
- Moreno, B., & Baez, C. (2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Universidad Autónoma de Madrid.
- López, D. A. (2005). *FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL*. (C. XV Congreso de la Salud Laboral en la Administración Pública, Productor) Recuperado el 5 de DICIEMBRE de 2018, de http://www.seslap.com/seslap/html/curCong/congresos/xvcongreso/dia1/mesa1_AntonioMelendezLopez.pdf
- NOGAREDA, C. (1986). *La carga mental del trabajo: definición y evaluación*.
- INSST, I. N. (OCTUBRE de 2018). Obtenido de <http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/menuitem.8f4bf744850fb29681828b5c180311a0/?vgnnextoid=69ec84fbb7819410VgnVCM1000008130110aRCRD>
- OIT. (2018). *Seguridad y salud en el trabajo*. . Obtenido de <http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>