



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

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL AL PERSONAL DE UNA
EMPRESA DEDICADA A LA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN
HOSPITALARIA, DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR
COVID-19, PARA PROPONER UN PLAN DE INTERVENCIÓN”**

Realizado por:

DIEGO DANIEL OÑA ACHIG

Director del Proyecto:

MSc. MARCELO RUSSO

Como requisito para la obtención del título de:

INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Quito, 30 de julio 2020

DECLARATORIA JURAMENTADA

DECLARATORIA JURAMENTADA

Yo Diego Daniel Oña Achig, con cédula de identidad No. 050335999-4, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

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



Diego Daniel Oña Achig
C.I.: 050335999-4

DECLARATORIA DEL DIRECTOR

DECLARATORIA

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

“EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL AL PERSONAL DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN HOSPITALARIA, DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19, PARA PROPONER UN PLAN DE INTERVENCIÓN”

Realizado por el alumno

DIEGO DANIEL OÑA ACHIG

Como requisito para la obtención del título de:

INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Ha sido dirigida por el profesor

MSc. MARCELO RUSSO.

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor.



DIRECTOR.

DECLARATORIA PROFESORES INFORMANTES

LOS PROFESORES INFORMANTES

Los profesores informantes:

MSc. CINDY BURBANO

MSc. YOLIS CAMPOS

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

El tribunal examinador.



MSc. CINDY BURBANO



MSc. YOLIS CAMPOS

Quito, 30 de julio 2020.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de fin de carrera a Graciela Achig y Miryan Herrera, quienes son el principal motor para la construcción de mi vida profesional.

A mi cuñado, Gabriel Aldaz y Adriana Herrera por ese valioso apoyo incondicional durante todo el transcurso en cada año de mi carrera Universitaria.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios quien me ha guiado y me ha dado fortaleza de seguir adelante.

A la prestigiosa Universidad Internacional SEK por los conocimientos impartidos en todo el trayecto de estudios, la experiencia compartida para formar líderes y profesionales en el campo de la Seguridad y Salud Ocupacional en el Ecuador.

Al MSc. Marcelo Russo., que gracias a su profesionalismo y ética ha permitido que sea posible la elaboración de mi proyecto de titulación

ÍNDICE DE CONTENIDO

DECLARATORIA JURAMENTADA.....	iii
DECLARATORIA DEL DIRECTOR.....	iv
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Problema de Investigación	1
1.1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.1.2 Objetivo General.....	6
1.1.3 Objetivos Específicos.....	6
1.1.4 Justificación.....	6
1.2 Marco Teórico	8
1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema	8
1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica	23
1.2.3 Hipótesis.....	24
1.2.4 Identificación y caracterización de variables	24
CAPITULO II. MÉTODO	26
2.1 Tipo de Estudio.....	26
2.2 Modalidad de Investigación	26
2.3 Población y Muestra	26

2.4 Selección del Instrumento de Medición SSS.....	27
2.4.1 Presentación de resultados del método F-Psico 3.1	32
CAPITULO III. RESULTADOS	34
3.2 Aplicación Práctica	48
CAPITULO IV. DISCUSIÓN	56
4.1 . Conclusiones.....	56
4.2 Recomendaciones	57
Referencias Bibliográficas	59
Anexo	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Factores Organizacionales	10
Tabla 2 Factores Psicosociales	12
Tabla 3 Relación de Factores.....	27
Tabla 4 Niveles de riesgo.....	32
Tabla 5 Resultados Tiempo de trabajo	39
Tabla 6 Perfil valorativo Tiempo de trabajo	39
Tabla 7 Resultados Autonomía.....	40
Tabla 8 Perfil Valorativo Autonomía	40
Tabla 9 Resultados Carga de trabajo	41
Tabla 10 Perfil valorativo Carga de trabajo.....	41
Tabla 11 Resultados Demandas Psicológicas	42
Tabla 12 Perfil valorativo demandas psicológicas	42
Tabla 13 Resultados Variedad/Contenido	43
Tabla 14 Perfil valorativo Variedad/Contenido.....	43
Tabla 15 Resultados Participación/Supervisión	44
Tabla 16 Perfil valorativo Participación/Supervisión.....	44
Tabla 17 Resultados Interés por el trabajador/Compensación.....	45
Tabla 18 Perfil valorativo Interés por el trabajador/Compensación.....	45
Tabla 19 Resultados Desempeño de rol.....	46
Tabla 20 Perfil valorativo Desempeño de rol	46
Tabla 21 Resultados Relaciones y Apoyo social	47
Tabla 22 Resultados Relaciones y Apoyo social	47
Tabla 23 Factor desfavorable Participación/Supervisión	50
Tabla 24 Factor Desfavorable Tiempo de Trabajo	52
Tabla 25 Factor desfavorable Demandas Psicológicas.....	53
Tabla 26 Factor desfavorable Carga de trabajo	54

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Rango de edad	35
Gráfico 2 Trabajadores de la organización	35
Gráfico 3 Estado civil de los trabajadores en la organización	36
Gráfico 4 Tiempo de antigüedad de los trabajadores	36
Gráfico 5 Área de trabajo.....	37
Gráfico 6 Tiempo de trabajo	39
Gráfico 7 Autonomía	40
Gráfico 8 Carga de trabajo.....	41
Gráfico 9 Demandas Psicológicas	42
Gráfico 10 Variedad/Contenido.....	43
Gráfico 11 Participación/Supervisión	44
Gráfico 12 Interés por el trabajador/Compensación	45
Gráfico 13 Desempeño de rol	46
Gráfico 14 Relaciones y Apoyo social	47

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Perfil Valorativo	33
Ilustración 2 Resultados aplicación método F-Psico Versión 3.1	38

RESUMEN

La organización donde se realizó el estudio es una empresa dedicada a brindar servicios de limpieza y desinfección ambiental de superficies hospitalaria, con una población de 20 trabajadores, para llevar a cabo el presente estudio de Riesgo Psicosocial, se utilizó el método de evaluación F-Psico versión 3.1 del INSSST.

Los resultados obtenidos se muestran por dimensiones se encuentran con un nivel de riesgo muy elevado, elevado y moderado, para posteriormente proponer plan de intervención en la organización.

El plan de intervención propuesto en esta investigación es reducir las dimensiones que mediante la aplicación del F-Psico 3.1, se identificaron con un nivel de riesgo muy elevado son: Supervisión y participación, Tiempo de trabajo, Demanda psicológica y Carga de trabajo.

ABSTRACT

The organization where the study was carried out is a company dedicated to providing environmental cleaning and disinfection services for hospital surfaces, with a population of 20 workers, to carry out this Psychosocial Risk study, the F-Psycho version evaluation method was used. 3.1 of the INSST.

Dimensions show the results obtained, and they find a very high, high and moderate risk level, to subsequently propose an intervention plan in the organization.

The intervention plan proposed in this research is to reduce the dimensions that, through the application of F-Psycho 3.1, were identified with a very high level of risk: Supervision and participation, Work time, Psychological demand and Work load

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Problema de Investigación

1.1.1 Planteamiento del problema.

El ser humano para satisfacer una serie de necesidades y objetivos debe necesariamente realizar un trabajo, lo que supone una continua exposición a lo largo de su vida laboral, a una serie determinada de riesgos derivados de su trabajo más o menos importantes que deben ser minimizados, eliminados o controlados en la medida de lo posible, a fin de evitar posibles consecuencias. Dentro del amplio campo de trabajos, existen organizaciones de servicios como: Asolimdésica, Asociación de servicios de limpieza y desinfección ambiental-Carchi; dedicada al servicio de limpieza y desinfección de superficies hospitalaria, considerado como uno de los elementos primarios y eficaces como medidas de control para romper la cadena epidemiológica de las infecciones intrahospitalarias.

Según (William A. Rutala & David J. Weber, M.D., M.P.H., 2008) el servicio de limpieza y desinfección de superficies en servicios de Salud tiene como objetivo garantizar a los usuarios la permanencia en un lugar limpio y en un ambiente con la menor carga de contaminación posible, contribuyendo en la reducción de posibilidades de transmisión de infecciones provenientes de fuentes inanimadas, entonces la limpieza y desinfección se define como un conjunto de prácticas con dos propósitos, eliminar la suciedad y conservar las propiedades de los materiales, para prolongar su durabilidad (Sanguinés. & Susa , 2005), de tal manera que se enfoca a mantener una adecuada imagen para un establecimiento de salud, mediante un alto nivel de aseo, buen aspecto, orden y salubridad.

En la actualidad el tema de Seguridad y Salud Ocupacional es considerado sumamente importante para Asolimdésica, ya que, el personal auxiliar de servicio de limpieza y desinfección constituyen un segmento importante para el desarrollo de sus labores debido a los riesgos a los que están expuestos diariamente, los factores de riesgo más importantes que se consideró relevante estudiar en las actividades cotidianas que realiza esta organización son los factores de riesgo psicosocial; en atención a la presencia de una pandemia de reconocimiento internacional permitiendo observar cambios en el estado de salud y efectos psicosociales entre el personal relacionadas con los pensamientos y sentidos de preocupación por el contagio o sobre la salud de su familia, miedo e inseguridad.

El 29 de febrero del 2020 se confirmó el primer caso de virus COVID-19, en el Ecuador, y tras una serie de contagios confirmados se emite el Acuerdo Ministerial 00126-2020 de fecha 12 de marzo del 2020 en el cual se declara el estado de emergencia sanitaria en todos los establecimientos de salud; Esto hace que el personal preste su contingente, exigiendo la máxima capacidad del mismo, demandando un elevado esfuerzo tanto físico como mental, emocional y conductual, entre muchas otras observaciones debido a varios factores de riesgo psicosociales como la excesiva carga laboral, relaciones personales deficientes, fatiga mental, entre otros; pueden desembocar en problemas mayores tales como el estrés negativo. (Gangotena, 2017).

La incertidumbre que conlleva las dificultades en la atención integral del virus COVID-19, coronavirus (nCoV), son un grupo de virus ARN encapsulados de polaridad positiva altamente diversos de la familia Coronaviridae que se dividen en cuatro géneros: alfa, beta, gamma, y delta coronavirus y que causan enfermedades en humanos y animales (Chen, Liu, & Gud, 2020), es decir que este virus COVID-19 provoca desde una enfermedad respiratoria alta similar a un cuadro gripal, hasta una afectación a los pulmones causando neumonía y síntomas de dificultad

respiratoria, cuyas complicaciones han llevado a la muerte a un porcentaje pequeño de los contagiados.

Al realizar la limpieza y desinfección de superficies hospitalarias los trabajadores se encuentran expuestos en un porcentaje alto a contaminantes biológicos ante situaciones que pueden generar en el trabajador posibles manifestaciones de estrés laboral a casusa de los factores intrínsecos al propio trabajo, factores relacionados con el tiempo de trabajo, autonomía, demandas emocionales, participación, relaciones interpersonales y conflicto familia-trabajo.

En este contexto el impacto esperado con el presente trabajo es el aporte al conocimiento y desarrollo metodológico y científico en el campo de estudio relacionado con las condiciones de trabajo del servicio de limpieza y desinfección hospitalaria y la aplicación de un plan de intervención en beneficio del trabajador, involucrando la importancia de la Seguridad y Salud Ocupacional a través de la evaluación de riesgos en los operarios de este tipo de organizaciones para identificar los peligros a los que se exponen en el ambiente de trabajo en los cuales se desarrolla esta actividad.

1.1.1.1 Diagnóstico

El ambiente hospitalario es una fuente potencial de infecciones para los pacientes, los visitantes y los trabajadores de la salud. Estos agentes causales pueden estar presentes en las superficies o suspendidos en el aire, son seres vivos, con un determinado ciclo de vida que, al penetrar en el ser humano pueden ocasionar enfermedades de tipo infeccioso (COVID-19) o parasitario. La exposición laboral a estos contaminantes biológicos representa un riesgo considerable de efectos nocivos para la salud. Con este antecedente, al revisar la matriz de riesgos laborales NTP 330 INSST de metodología cualitativa de la cual dispone Asolimnésica, al verificar el plan de acción actual se pudo evidenciar la existencia de medidas de prevención

y protección frente a factores de riesgo biológico procedentes de agentes biológicos, esto en base a lineamientos establecidos en todos los establecimientos de salud, conocido como bioseguridad componente que garantiza la integridad, estabilidad y equilibrio psíquico, es decir, un estado de (resiliencia), ya que en situaciones de emergencia sanitaria, constituye una premisa fundamental para el cumplimiento. Sin embargo, los factores de riesgo identificados en la matriz de riesgos NTP 330, son solo una parte dentro del conjunto de peligros a los que están expuesto los trabajadores sujetos de estudio, ya que no se consideran los factores psicosociales, lo que implica, en ocasiones, un ritmo excesivo de trabajo, la atención a demasiadas tareas a la vez o el trabajar demasiadas horas seguidas., aspectos que puede contribuir a desencadenar en el padecimiento de trastornos relacionados con el estrés laboral o Riesgo Psicosocial (Cartwright y Cooper, 1999; Peiró, 1999).

Estos factores de riesgo Psicosocial son desencadenantes de estrés. Según el INSST, indica dos aspectos fundamentales que se debe considerar. Demandas de trabajo y características de la persona.

Según el INSST, Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España, indica que las demandas de trabajo, hace referencia a todo tipo de exigencias y características del trabajo y de su organización, ya que pueden ser factores desencadenantes del estrés como: el **contenido de las tareas:** hace referencia a la carga de trabajo del individuo y el control que ejerce sobre sus actividades (autonomía, iniciativa, responsabilidad), **ambiente físico de trabajo:** se refiere al entorno físico del trabajador y los agentes contaminantes y por último **la organización:** Está Relacionada a la interrelación de los trabajadores en la organización y su grado de comunicación efectiva entre ellos.

Según el INSST, Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España, las características de la persona, se refiere a las características intrínsecas del individuo o trabajador y su capacidad de reacción ante las demandas del trabajo estas pueden ser: edad, sexo, raza, experiencia laboral, tipo de personalidad, experiencias positivas o negativas. Es decir que, todos estos elementos comprometen un desequilibrio sustancial percibido entre: demanda de trabajo y la capacidad de respuesta del individuo bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias percibidas (Mc. Grath. 1970)

Por ello, se ha observado ciertos cambios y una serie de emociones negativas, reflejado en el personal manifestándose a través de signos y síntomas como: un estado de expectación, inseguridad o incertidumbre sobre el futuro, el temor de convertirse en agente de contagio o ser contagiado, la ansiedad, el miedo, el agotamiento físico y emocional, en este personal. Pero ello no quiere decir que esté incapacitado para realizar su trabajo con seguridad.

La población total de trabajadores es de 20 personas 16 mujeres y 4 hombres. Las áreas destinadas a brindar el servicio de limpieza y desinfección son: Gineco-obstetricia, Medicina Interna, Cirugía General, Pediatría y Laboratorio Clínico. El personal operativo labora en dos jornadas rotativas de 06:00 am hasta 14:00 pm y de 14:00 hasta 22:00 pm de lunes a domingo con 30 minutos de almuerzo. Tiempo neto de trabajo diario: 8 horas 30 minutos.

1.1.1.2 Pronóstico

La pandemia del COVID-19 influye de manera directa en la ejecución de actividades que realiza la organización Asolimdésica, dando como resultado que el personal afronte circunstancias particulares que incrementan más el nivel estrés asociado a sus funciones experimentando reacciones emocionales, conductuales, cognitivas y físicas negativas, debido a

que el trabajo puede provocar daños sobre la salud, como lesiones derivadas de accidentes de trabajo, es por esta razón que la situación de los trabajadores en el ámbito psicosocial es de vital importancia su intervención.

1.1.1.3 Control del pronóstico

Es preciso realizar una evaluación del factor de riesgo psicosocial en esta organización para determinar el nivel de riesgo al que se encuentran los trabajadores debido al grado considerable de temor, dudas e inquietudes sobre los riesgos para su salud por la pandemia de COVID-19, y en base a los resultados obtenidos establecer un plan de intervención que permita mejorar la salud, seguridad y calidad de vida de los mismos.

1.1.2 Objetivo General.

Evaluar los factores de riesgos psicosociales al personal de Asolimdésica, dedicada al servicio de limpieza y desinfección ambiental-Carchi, mediante la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales versión 3.1, para proponer un plan de intervención.

1.1.3 Objetivos Específicos.

- Identificar los principales factores de riesgo psicosociales presente en los trabajadores de Asolimdesica.
- Evaluar los principales factores psicosociales que afectan a la población estudiada.
- Elaborar un plan de intervención para los factores de riesgo psicosociales predominantes.

1.1.4 Justificación

Los factores de riesgo psicosocial son condiciones que influyen en la aparición de estrés laboral que afecta la salud de los trabajadores, por lo tanto, esto exige por parte del estado la

revisión y establecimiento de leyes para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de estos factores psicosociales, a través de un conjunto de instrumentos diseñados para este fin. El Ministerio de Trabajo del Ecuador emitió el Acuerdo Ministerial (MDT-2017-0082, 2017), de cumplimiento obligatorio ya sean estas para empresas u organizaciones públicas o privadas; además en su Artículo 9; señala la obligatoriedad de la implementación de un programa de prevención de riesgo psicosocial, sujeto a controles anuales mediante reporte del mismo a los organismos de control establecidos.

Por este motivo el presente estudio busca una trascendencia social para los trabajadores de Asolimdesica, presentando un plan de intervención que aporte con estrategias que beneficie la salud física, social y psicológica de los trabajadores. De esta manera disminuir el malestar que afecta a los trabajadores y en lo posible reducir los efectos negativos.

Por lo tanto, esta investigación es significativa y se justifica: desde el aspecto teórico; con este estudio se ratifica la teoría existente sobre los siguientes temas: factores psicosociales, factores de riesgo psicosociales; y, también establecer un plan de intervención que permita mejorar los riesgos detectados.

1.2 Marco Teórico

1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema

Según OMS, “los factores psicosociales son interacciones entre el trabajo, su medio ambiente y las condiciones de su organización, por una parte; y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal, todo lo cual a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (Organización Internacional del Trabajo, 1986).

Para Carayon, Haims y Yang (2001), definen a los factores psicosociales como las “características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores”. Cox y Griffiths (2000) los definen como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales.

Los factores psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionados con las condiciones ambientales de la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, el contenido del trabajo, que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor, (Jiménez & Baéz león, 2010)

Para el Comité Mixto, Organización Internacional del Trabajo y la Organización mundial de la Salud (OIT/OMS, 1984), los factores psicosociales abarcan las interacciones entre el medio ambiente laboral, las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del ámbito laboral.

Los factores Psicosociales deben ser entendidos como toda condición que experimenta el ser humano en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea.

Así mismo, Arenas y Andrade (2013) mencionan que los riesgos psicosociales hacen referencia a toda condición que experimenta la persona con relación a su entorno o medio organizacional y social, y, que estas a su vez afectan el bienestar y la salud tanto física, psíquica y social.

Entonces, podemos decir que los factores Psicosociales en el trabajo son aquellas características de las condiciones de trabajo y sobre todo de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos.

Por tanto los factores psicosociales en el trabajo perjudican la salud de los trabajadores, causando estrés y a largo plazo enfermedades de tipos cardiovasculares, respiratorios, inmunitarios, gastrointestinales, dermatológicos, endocrinológicos, musculo esqueléticos y mentales. Estas se dan como consecuencia de malas condiciones laborales específicamente debido a una deficiente organización del trabajo.

En el campo de la Seguridad y Salud en el Trabajo, como objetivo principal se tiene la prevención de accidentes laborales y la aparición de enfermedades profesionales. Los factores psicosociales tienen por centro que las condiciones de trabajo procuren el bienestar personal y social de los trabajadores.

Según (Cox & Griffiths, 1966), dicen que el factor psicosocial en el trabajo son: “aquellos aspectos de diseño y la organización de trabajo y sus contextos sociales y organizativos, que pueden causar daño psicológico o físico”.

Por tanto condiciones de trabajo favorables propician buena salud, y por el contrario, condiciones perjudiciales y actitudes incorrectas en el desarrollo del trabajo desencadenarán malestar y patologías.

1.2.1.1 Componentes determinantes para el desarrollo del factor psicosocial

A continuación se describe los dos componentes que determinan el desarrollo del riesgo psicosocial en la tabla 1:

Tabla 1 Factores Organizacionales	
Factores Organizacionales	
Política y Filosofía de la organización	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión del Talento Humano - Responsabilidad Social - Política en Seguridad y Salud Ocupacional - Relación trabajo-familia - Estrategias dentro de la empresa
Cultura de la Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Política de Relaciones Intralaborales - Información Organizacional - Comunicación Organizacional - Supervisión/Liderazgo - Justicia Organizacional
Relaciones Industriales	<ul style="list-style-type: none"> - Clima Laboral - Convenios Colectivos - Representación Sindical
Factores Laborales	
Condiciones de empleo	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de Contrato - Salario - Diseño de Carrera
Diseño del Puesto	<ul style="list-style-type: none"> - Rotación de Puestos - Trabajo en Equipo
Calidad en el Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades Personales del Trabajador - Autonomía y Control - Seguridad Física - Demandas Laborales y Horas de Trabajo - Apoyo Social

Fuente: (Gil-Monte, 2014)

Elaboración: Autor

Según la Confederación de Empresarios de (Málaga, 2013), los factores organizacionales y los factores laborales pueden ser positivos o negativos para el trabajador, los beneficios que brindan los factores cuando son positivos se evidencian en:

- Facilidad al realizar el trabajo
- Desarrollo de las competencias laborales de los trabajadores
- Alta satisfacción laboral
- Alta productividad
- Alta en la motivación de los trabajadores
- Buen en el clima laboral
- Buena cultura organizacional y liderazgo
- Buena salud en los trabajadores

1.2.1.2 Factores psicosociales de riesgo

Según (Gil-Monte, 2014), los riesgos psicosociales son los aspectos del diseño del trabajo, de la organización y de la dirección del trabajo, y sus contextos sociales y organizacionales, que tienen el potencial de causar daño psicológico, físico y social al individuo. Puede estar ocasionados por un deterioro o disfunción en las características de la tarea, de la organización, del empleo y la organización del tiempo de trabajo.

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, tensión u respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores de riesgos psicosociales o factores detonadores de estrés.

Según (Benavides, 2002), refiere que, “Los factores psicosociales son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador considerados factores de riesgo es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral”.

Desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo o de estrés se definen como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud de los trabajadores.

De la misma manera que el número de los factores psicosociales es muy amplio, también lo es el número de factores psicosociales de riesgo o de estrés. Siguiendo la categorización de (Cox, Griffiths, & Rial, Dialnet, 2000), dicen que: cada una de las categorías principales puede dar lugar a innumerables factores psicosociales de riesgo o de estrés y/o burnout.

Según (Cano, 1996, pág. 10), establece que “La relación probabilidad de ocurrencia/consecuencias o daño de los factores psicosociales de riesgo es igual que las que pueden tener el resto de riesgos laborales, es decir, es función de la doble gradación del valor de la probabilidad y de la gravedad de sus consecuencias, lo que hace que el riesgo psicosocial pueda ir de trivial a grave e intolerable”.

Por lo tanto se puede decir que los factores psicosociales de riesgo son los factores organizacionales que tienen el riesgo de desencadenar efectos negativos sobre la salud, en la siguiente tabla que se presenta a continuación los categoriza y enlista:

Tabla 2 Factores Psicosociales

Factor Psicosocial	Situación de Riesgo
Contenido de Trabajo	- Falta de Variedad en el trabajo
	- Ciclos Cortos de Trabajo
	- Trabajo Fragmentado y sin Sentido
	- Bajo Uso de Habilidades
	- Alta Incertidumbre
	- Relación Intensa
Sobrecarga y Ritmo	- Exceso de Trabajo
	- Ritmo de Trabajo
	- Alta Presión Laboral
	- Plazos Cortos de Finalización
Horarios	- Cambios de Turnos
	- Cambio Nocturno
	- Horarios Flexibles
	- Horarios de Trabajo Imprevisibles
	- Jornadas Largas
Control	- Baja Participación en la Toma de Decisiones

	- Baja Capacidad de Control sobre la Carga de Trabajo
Ambiente y Equipos	- Malas Condiciones de Trabajo - Equipos de Trabajo Inadecuados - Ausencia de Mantenimiento de los Equipos - Falta de Espacio Personal - Excesivo Ruido - Escases de Luz
Cultura Organizacional y Funciones	- Mala comunicación Interna - Bajos Niveles de Apoyo - Falta de definición de las Tareas Propias - Tareas Orientadas a los Objetivos Organizacionales
Relaciones Interpersonales	- Aislamiento Físico o Social - Escasas Relaciones con los Jefes - Conflictos Interpersonales - Falta de Apoyo Social
Rol en la Organización	- Ambigüedad de Rol - Conflicto de Rol - Responsabilidad sobre las Personas
Desarrollo de Carreras	- Incertidumbre o Paralización de la Carrera Profesional - Excesiva Promoción - Remuneración Baja - Inseguridad Contractual
Relación Trabajo-Familia	- Demandas Conflictivas entre el Trabajo-Familia - Bajo Apoyo Familiar - Problemas Duales
Seguridad Contractual	- Trabajo Precario - Trabajo Temporal - Incertidumbres de Futuro Laboral - Baja Remuneración

Fuente: (León, 2010)

Elaboración: Autor

1.2.1.3 Efectos de los riesgos psicosociales

La exposición a los riesgos psicosociales puede causar efectos tanto en el trabajador como en la organización, los efectos que causan en los trabajadores afectan su rendimiento en el ámbito laboral, especialmente sobre la salud del trabajador a través de mecanismos de respuesta como el estrés (Levi, 1981) Resultando así perjudicada de igual manera la organización.

Según Floría (2013), los efectos aquejan tanto a los trabajadores como a la organización debida a la interacción que tiene uno con otro:

1.2.1.4 Efectos sobre el trabajador

- **Dolores de espalda y trastornos músculo-esquelético**

La influencia que tienen los factores de riesgos psicosociales en la aparición de trastornos músculo-esqueléticos han sido demostrados en varios estudios; la presión en el trabajo para los trabajadores de oficina los afecta a las extremidades superiores y a los trabajadores de la industria produce dolores lumbares.

- **Enfermedades y complicaciones cardiovasculares**

Estas enfermedades incluyen la hipertensión, enfermedades cerebro-vascular y cardiopatía coronaria, en su mayoría se producen por el estrechamiento de las arterias, la vida sedentaria y una mala alimentación. Por otro lado las elevadas demandas laborales, un escaso control de la salud de los trabajadores y los largos periodos de tiempo a los que están expuestos a la situación aumentan los riesgos de infartos cardiacos.

- **Respuestas cognitivas-conductuales**

Atención: puede verse afectada por las demandas excesivas de las actividades laborales, la concentración y rendimiento laboral se reducen, haciendo que el trabajador se esfuerce más para realizar su tarea, provocando en él mayor fatiga y el aumento de riesgo de sufrir accidentes.

Alteraciones del sueño: el estrés en el trabajo puede afectar los ciclos de sueño del empleado, o puede causar también dificultades para conciliar el sueño a pensar de presentarse cansado.

Memoria: las condiciones de trabajo estresantes pueden afectar a la retención y recuperación de la información.

Repercusiones sobre la vida social: por lo general, éste aspecto afecta mayormente a aquellos trabajadores cuyos horarios son por turnos, afecta la vida social del trabajador con la incompatibilidad de horarios con la gente que interactúa en su círculo social.

Repercusiones sobre la vida familiar: es afectado por acarrear actividades que no se pudo concluir en el horario laboral establecido y también por los problemas que tiene el trabajador en su empresa.

- **Respuestas emocionales**

Miedo: señal de advertencia o sentimiento producido por un peligro inminente, el miedo facilita las respuestas de escape o evitación de una situación peligrosa.

Ansiedad: respuesta producida a consecuencia de la percepción de una futura amenaza, que puede causarle daño físico o emocional. Se manifiesta como movimientos nerviosos, temblores, palpitaciones, sudoración o aumento de la presión sanguínea. En el ámbito laboral, la ansiedad es provocada por grandes responsabilidades, poco tiempo para cumplir con las tareas del trabajo o malas relaciones laborales.

Depresión: sentimientos de tristeza y melancolía que interfieren con la vida diaria durante un periodo de tiempo prolongado. En el ámbito laboral, la depresión se refleja en la ausencia de energía, falta de vitalidad, apatía, pesimismo; a nivel psicosomático se presenta el insomnio y pérdida de peso.

- **Adicciones**

- **Consumo de alcohol**

La facilidad de adquirir alcohol, la costumbre de beber y las normas sociales que hacen que en ocasiones consumir alcohol parezca bien visto, dificultan la restricción del consumo de alcohol. En el ámbito laboral, los trabajadores buscan contrarrestar los efectos negativos del trabajo mediante el consumo de alcohol.

- **Tabaquismo**

El estrés laboral está relacionado con el consumo de tabaco, así como la sobrecarga de trabajo; las causas que el consumo produce en el cuerpo humano asma, bronquitis, problemas cardio-vasculares y cáncer. En la actualidad se prohíbe el consumo de tabaco en áreas cerradas e incluso en algunos lugares públicos, con éstas restricciones se busca proteger a los fumadores pasivos de los efectos del tabaco.

- **Medicamentos y otras drogas**

Personas con alta frustración y fuertes exigencias laborales pueden recurrir al consumo de medicamentos destinados al tratamiento de estados depresivos, pero el problema se da cuando la persona aumenta las dosis o se auto-medica.

El consumo de otro tipo de drogas afecta a la concentración del trabajador, esto puede aumentar los riesgos de accidentes laborales y causarle problemas de salud.

1.2.1.5 Efectos sobre la organización

Los aspectos que a continuación se describen, son respuestas de los trabajadores frente a condiciones laborales percibidas en su lugar de trabajo y tienen una incidencia directa sobre la organización.

- **Aumento de rotación de personal**

Los trabajadores que se encuentran descontentos con el puesto de trabajo y las actividades que realizan en la organización, piden cambios de área dentro de la misma y los justifican sin mostrar sus verdaderas razones, (Floría, 2013). Por lo tanto la rotación del personal puede ser otra de las respuestas de huida frente a factores adversos de tipo psicosocial, por lo que deben ser analizados los factores que afecta al personal de la organización.

- **Absentismo laboral**

Por lo general, los trabajadores evitan las situaciones negativas del trabajo faltando al mismo, por ejemplo: trabajo repetitivo, inseguridad en el trabajo, riesgos de la tarea. El índice de

absentismo laboral aumenta dependiendo de las condiciones estresantes presentes en el trabajo, esto a la vez evidencian la existencia de problemas presentes en el trabajo. El absentismo reiterado no justificado en los trabajadores lleva al trabajador a ser sancionado económicamente, por lo que, para evitarlas sanciones las justificaciones más comunes son las enfermedades (Floría, 2013).

Por otra parte, el preceptismo, que resulta ser lo contrario al absentismo, causa también problemas para la organización, ya que, los trabajadores que tienen miedo de perder sus trabajos muestran su compromiso con la empresa y van incluso enfermos a trabajar, por lo que el contagio a los otros trabajadores puede darse, además de mayor riesgo de accidentes. El bajo rendimiento del trabajador, sin estar ausente, se llama absentismo presencial y se produce debido a que el trabajador no está en condiciones para realizar muy bien sus tareas (Jesús, 2006).

- **Menor productividad**

La percepción de la inseguridad laboral influye en la relación que el trabajador tiene con la organización, al verse vulnerados estos niveles básicos de confianza hacia la organización, se pierden los niveles de compromiso que el trabajador tiene con la misma. Los resultados de esta interacción repercuten directamente sobre la productividad del trabajador, ya que se limita a cumplir con las cantidades mínimas que se le exige en el trabajo y disminuye a su vez, la calidad en los trabajos realizados (Floría, 2013).

- **Aumento de accidentabilidad**

Los accidentes laborales son aquellos acontecimientos repentinos e imprevistos que, por causa o consecuencia del trabajo, producen en el trabajador una lesión orgánica, perturbación funcional, incapacidad o muerte (IESS, 2004).

Para (Henao, 2010). Las cifras altas de accidentabilidad perjudican a la organización, al ser ésta la que debe reconocer los gastos para cubrir al trabajador accidentado. El aumento de

accidentes en el lugar de trabajo puede deberse a varios factores como: el medio social del individuo, las condiciones ambientales peligrosas y actos inseguros.

1.2.1.6 Tipos de riesgo psicosocial

No hay una clasificación estricta sobre los riesgos psicosociales, debido a la falta de consenso entre los entendidos del tema, lo que si podemos es dar ejemplos de los riesgos más importantes en el ámbito laboral y a los que se reconoce importantes como consecuencias a la salud y calidad de vida de los trabajadores.

- **El Estrés**

El estrés es probablemente el riesgo psicosocial primero y más global de todos porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo. La (Comisión Europea, 2002), refiere al estrés como: “un mecanismo de respuesta ante reacciones emocionales, cognitivas y fisiológicas que se origina en el entorno laboral y que normalmente es inespecífico dando lugar a ciertos problemas, 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 con la frecuente sensación de no poder afrontarlos" (Shirom, 2003, pág. 23), diferencia dos tipos de estrés laboral:

- 1) Cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador
- 2) Cuando el trabajador se ve expuesto a eventos críticos.

En el primer caso se produce un efecto de desajuste, en el segundo un efecto de descompensación, especialmente si la exposición es a estresores intensos o agudos.

En este sentido, el estrés como riesgo psicosocial no consiste en las respuestas propias de las situaciones de tensión, que es una respuesta de alerta del organismo, ni tampoco en el conjunto de ellas sino que es un estado de agotamiento del organismo que dificulta de forma importante las respuestas funcionales y adaptativas del organismo y la persona. Es por esto que produce un deterioro global e importante en el rendimiento del trabajador y en la misma organización

laboral como totalidad. Precisamente por ello ha sido considerado como “El lado oscuro del trabajo” según lo indica (Holt, 1982, pág. 23).

- **Violencia**

La violencia en el trabajo, en sus diferentes formas, es el segundo riesgo psicosocial en orden de importancia es considerado probablemente un rasgo de nuevas formas y estilos de vida, predominantemente urbana, anónima, acelerada y competitiva. La violencia es un marcador de nuestra sociedad occidental que se ha trasladado al marco laboral en el que ha ido aumentando en los últimos años (Chapell & Martino, 2006, pág. 28). Se refieren a las consecuencias en la calidad de vida laboral sus repercusiones sobre la salud del trabajador que se extienden tanto a los aspectos físicos como mentales.

La (OIT, 2003) se refiere a la violencia laboral como: toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo.

- **Acoso laboral (mobbing)**

El mobbing o acoso laboral es considerado actualmente uno de los riesgos laborales más importantes en la vida laboral. En la actualidad es descrito por algunos autores como el tópico de investigación de los años 90 y un serio problema laboral. El número creciente de casos aparecidos en la prensa ha aumentado el interés social hacia el problema y la preocupación legal por el tema (Hoel, Rayner, & Cooper, 1999).

(Einarsen, 1996, pág. 32) Dice que supone ser una serie de actos: “negativos” en el ámbito laboral como el acoso, la intimidación, la descalificación y otras acciones que ofenden a las personas.

La escasa capacidad de recursos y la percepción de la importancia y gravedad de la agresión interpersonal son los dos elementos que definen la gravedad del acoso laboral. Una de sus formas es la que (Einarsen, 1999) Dice que: “acoso depredador”, es una situación en la que

predomina la posición de poder y su ejercicio arbitrario a fin de obtener beneficios complementarios a expensas de los derechos de otros. En esta situación la víctima se siente perturbada de los acontecimientos y sin capacidad de reacción. La experiencia de falta de recursos o de expropiación de los mismos es crítica. Un esfuerzo reciente por tratar de aportar una definición operativa de acoso laboral lo hace como exposición a conductas de violencia psicológica de forma reiterada y prolongada en el marco de una relación laboral (Vega, 2010, pág. 33).

- **Acoso sexual**

Actualmente, el acoso sexual se considera un tipo de conducta que atenta contra los derechos fundamentales de la persona, una violación de su derecho a la intimidad y en último término a la libertad, por ello, la mayoría de los ordenamientos jurídicos la recogen y la tipifican actualmente. El marco conceptual del acoso sexual se ha inscrito en la lucha contra las diferentes formas de violencia contra la mujer y el hombre, asumida por diferentes instancias internacionales. Así, la declaración 48/104 de la Asamblea General de la ONU establecía diferentes medidas destinadas a luchar contra la violencia a las mujeres.

De forma más precisa, la Recomendación 92/131 de las Comunidades Europeas, referente a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo, establece que el acoso sexual es “la conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo, incluida la conducta de superiores y compañeros, constituye una violación intolerable de la dignidad de los trabajadores o aprendices y que resulta inaceptable si: dicha conducta es indeseada, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma; la negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta por parte de empresarios o trabajadores (incluidos los superiores y los compañeros) se utiliza de forma explícita o implícita como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso de dicha persona a la formación profesional, al empleo, a la continuación del mismo, a

los ascensos, al salario o cualesquiera otras decisiones relativas al empleo; y dicha conducta crea un entorno laboral intimidatorio, hostil o denigrante para la persona que es objeto de la misma”.

La (Comunidad Europea, 2002), refiere que “el acoso sexual es toda situación en que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo”.

Recordemos que el Acoso sexual no se da únicamente entre hombres y mujeres puede darse entre personas del mismo sexo.

- **Inseguridad contractual**

Según (Rodgers & Rodgers, 1989), refieren que: “La inseguridad laboral podría definirse como una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera”. Creen que el trabajo precario es aquel en el que hay un bajo nivel de seguridad acerca de su continuidad, bajo control sobre el trabajo, escaso nivel de protección frente al desempleo o discriminación e insuficiente remuneración. Así la inseguridad laboral se ha descrito como uno de los riesgos laborales más importantes.

Un elemento relevante que lo diferencia de los factores de riesgo es la importancia de sus consecuencias. En los factores de riesgo similares como la intensidad de trabajo o la alteración del tiempo de trabajo, están afectadas características del trabajo, mientras que en la inseguridad laboral lo que está afectado es el mismo trabajo, su misma continuidad, no las formas que pueda adoptar, por lo que sus consecuencias son claramente mayores.

- **El Burnout o desgaste profesional**

Según (Maslach & Jackson, 1986) Dicen que “El burnout es un síndrome de debilitación emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede aparecer en personas que trabajan con gente de alguna forma”.

El agotamiento emocional hace referencia al cansancio emocional que producen las tareas propias del trabajo, la despersonalización al tratamiento distanciado que se aplica a las personas que se tiene que atender y la baja realización personal recoge la baja autoestima profesional que acompaña al ejercicio de la propia profesión. Los tres componentes del síndrome son vistos inicialmente como una línea de consecuencias a partir del agotamiento emocional inicial.

- **Conflicto familia**

Hay una razón de suma importancia para considerar el conflicto trabajo familia como un riesgo psicosocial laboral importante y con repercusiones acusadas: ambos ocupan elementos centrales de la identidad de la persona actual y ocupan mayoritariamente el uso del tiempo disponible. Ambos son los referentes más determinantes de la vida personal en todas sus manifestaciones, por lo que la interacción entre ambos tiene un valor crítico central.

Posiblemente, la conciliación trabajo familia nunca ha sido un argumento fácil a partir del momento histórico en el que, por razones económicas, la mujer entra a formar parte de la influencia de trabajo en condiciones de igualdad. A partir de la Segunda Guerra Mundial la incorporación de la mujer al mundo laboral ha sido progresiva y constante. En el desarrollo de carreras, del hombre y la mujer, ha supuesto una reorganización de los tiempos de matrimonio y de los roles de maternidad-paternidad a veces difíciles de conciliar con las exigencias laborales.

Aquellas mujeres que habitualmente se encargaban de atender las responsabilidades familiares ahora también deben atender las laborales, por lo que se encuentran con mayores

problemas de conciliación. El nuevo evento afecta también a los hombres pues se genera inevitablemente un replanteamiento del juego familiar de roles afectando a hombres y mujeres (Paterna & Martínez, 2006).

- **Trabajo emocional**

Como se ha expuesto anteriormente, el sector de servicios es actualmente la parte con mayor número de trabajadores activos, lo que ha supuesto una difícil reorganización del mercado de trabajo y la atención a aspectos del mismo anteriormente.

El perfil de factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo de estrés se ha modificado de forma notoria. Uno de los aspectos emergentes del mismo es el trabajo emocional, un tipo de trabajo en el que la regulación de las emociones forma parte importante del mismo.

El estudio del Trabajo Emocional está cobrando cada vez más importancia para evaluar la eficacia organizacional, el bienestar subjetivo del trabajador y parece ser que aquellas profesiones más afectadas por el trabajo emocional presentan mayores niveles de estrés que aquellas con trabajo emocional menor. Sin embargo, no existe ninguna legislación al respecto. (Moreno, Gálvez, Rodríguez, & Hernández, 2010).

1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica

Los estudios de investigación llevados a cabo durante los últimos años, indican el número creciente de trabajadores expuestos a riesgos psicosociales en el trabajo y afectados por el estrés relacionado con el mismo. La intervención de los riesgos psicosociales es, por lo tanto, uno de los principales desafíos para los profesionales en Seguridad y Salud Ocupacional y los responsables de la formulación de políticas en una organización. A pesar de varias iniciativas políticas lanzadas a nivel empresarial, se argumenta que aún existe una brecha entre la política y la práctica. Es necesario comprender mejor el concepto de riesgos psicosociales y sus riesgos asociados para comprender cómo evaluarlos y reducirlos de manera efectiva. Existe un cuerpo

sustancial de literatura académica que sugiere el uso del paradigma de gestión de riesgos para gestionar de forma efectiva los riesgos psicosociales (Marisa, 2014).

1.2.3 Hipótesis

La aplicación del estudio de riesgos psicosociales utilizando el método F-Psico 3.1, en los trabajadores de Asolimdesica limpieza y desinfección ambiental- Carchi, ayudará a promover un plan de intervención que minimicen el grado de exposición en los mismos, para salvaguardar la integridad física y salud del personal.

1.2.4 Identificación y caracterización de variables

En el presente estudio se identifican las variables intervinientes de tipo sociodemográfico y laboral hacen referencia a la relación entre los factores socio-laboral y la población del estudio.

a) Sociodemográficas

- Edad
 - Entre 18-24 años
 - Entre 25- 34 años
 - Entre 35-44 años
 - Entre 45-54 años
 - Más de 55 años
- Género
 - Femenino
 - Masculino
- Estado civil
 - Soltero
 - Casado
 - Unión libre
 - Divorciado

b) Socio-laborales

- Tiempo de antigüedad
 - 0-3 años
 - 4-7 años

- 8-11 años
 - 12 o mas
- Área de trabajo
 - Administrativa
 - Operativo

Las variables independientes en el estudio hacen referencia a los nueve factores de riesgo psicosocial evaluados en la metodología F-Psico versión 3.1.

- 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)

CAPITULO II. MÉTODO

2.1 Tipo de Estudio

A través del estudio realizado de tipo descriptivo transversal, por su importante información obtenida en los resultados de la evaluación de factores de riesgo psicosocial, que se realizó en la empresa Asolimdesica, servicios de limpieza y desinfección ambiental-Carchi, en el personal operativo auxiliar de limpieza y desinfección, a través del empleo de cuestionarios, se evaluó la realidad psicosocial de los trabajadores y el factor de riesgo al que se encuentran expuestos con mayor incidencia.

2.2 Modalidad de Investigación

En el presente estudio se empleó la investigación documental bibliográfica para la recopilación de los argumentos teóricos necesarios, que respaldan el tema planteado, basándose en fuentes primarias de información como libros, folletos, revistas especializadas y publicaciones.

Por otra parte se utilizó también la Investigación de campo, puesto que se realizaron las evaluaciones en el lugar de trabajo determinado, en este caso los predios de la empresa Asolimdesica, limpieza y desinfección-Carchi, para determinar cuáles son los principales factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores y proponer medidas de control de los riesgos identificados.

2.3 Población y Muestra

La población sujeto de estudio se estipuló con un promedio de 20 trabajadores, correspondientes al personal operativo auxiliar de limpieza y desinfección hospitalaria de la organización investigada. Debido al número de personas en población, no se aplicó una muestra porcentual, pues fue un número manejable.

El cuestionario F-Psico 3.1 fue aplicado al 100% de los trabajadores de Asolimdesica.

2.4 Selección del Instrumento de Medición SSS

El instrumento de investigación que se aplicó para la evaluación de las condiciones psicosociales en Asolimdesica es el método F-Psico versión 3.1 de factores psicosociales.

El método F-Psico se encuentra en formato AIP (Aplicación Informática para la Prevención), esta aplicación informática se presenta como una herramienta para la identificación y evaluación de los factores psicosociales, el método está diseñado para ser utilizado de manera informatizada y también ser aplicado de forma manual. (INSST, Factores psicosociales: metodología de evaluación, 2012) Se basa en la aplicación de un cuestionario individual que permite realizar un diagnóstico de la situación psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma. (IBV, sf), el método permite tener como resultados de los trabajadores tanto individual como colectivamente.

El método 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.

Tabla 3 Relación de Factores

TIEMPO DE TRABAJO (TT)	Ítems
Trabajo en sábados	(Ítem 1)
trabajo en domingos y festivos	(Ítem 2)
tiempo de descanso semanal	(Ítem 5)
Compatibilidad vida laboral - vida social	(Ítem 6)
AUTONOMÍA (AU)	
Autonomía temporal	
-Posibilidad de atender asuntos personales	(Ítem 3)
-Distribución de pausas reglamentarias	(Ítem 7)
- Adopción de pausas no reglamentarias	(Ítem 8)
-Determinación del ritmo de trabajo	(Ítem 9)
Autonomía decisional	
-Actividades y tareas	(Ítem 10 a)
-Distribución de tareas	(Ítem 10 b)
-Distribución del espacio de trabajo	(Ítem 10 c)
-Métodos, procedimientos y protocolos	(Ítem 10 d)

-Cantidad de trabajo	(Ítem 10 e)
-Calidad de trabajo	(Ítem 10 f)
-Resolución de incidencias	(Ítem 10 g)
-Distribución turnos	(Ítem 10 h)
CARGA DE TRABAJO (CT)	
Presiones de tiempos	
-Tiempo asignado a la tarea	(Ítem 23)
-Tiempo de trabajo con rapidez	(Ítem 24)
-Aceleración del ritmo de trabajo	(Ítem 25)
Esfuerzo de atención	
-Tiempo de atención	(Ítem 24)
-Intensidad de la atención	(Ítem 22)
-Atención sobre múltiples tareas	(Ítem 27)
-Interrupciones	(Ítem 30)
-Efecto de las interrupciones	(Ítem 31)
-Previsibilidad de las tareas	(Ítem 32)
Cantidad y dificultad de la tarea	
-Cantidad de trabajo	(Ítem 26)
-Dificultad del trabajo	(Ítem 28)
-Necesidad de ayuda	(Ítem 29)
-Trabajo fuera del horario habitual	(Ítem 4)
DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)	
Exigencias cognitivas	
-Capacidades requeridas	(p 33 a - 33 e)
Exigencias emocionales	
-Requerimientos de trato con personas	(Ítem 33 f)
-Ocultación de emociones ante superiores	(Ítem 34)
-Exposición a situaciones de impacto emocional	(Ítem 35)
-Demandas de respuesta emocional	(Ítem 36)
VARIEDAD/CONTENIDO (VC)	
Trabajo rutinario	(Ítem 37)
Sentido del trabajo	(Ítem 38)
Contribución del trabajo	(Ítem 39)
Reconocimiento del trabajo	(Ítem 40)
PARTICIPACIÓN Y SUPERVISIÓN (PS)	
Grado de participación	(Ítem 11)
Control ejercido por el inmediato superior	(Ítem 12)
INTERES POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN (ITC)	
Información proporcionada al trabajador	(Ítem 13)
Facilidades para el desarrollo profesional	(Ítem 41)
Valoración de la formación	(Ítem 42)
Equilibrio entre esfuerzo y recompensas	(Ítem 43)
Satisfacción con el salario	(Ítem 44)
DESEMPEÑO DE ROL (DR)	
Ambigüedad de rol	(Ítem 14)
Conflicto de rol	(Ítems 15 a - 15 d)
Sobrecarga de rol	(Ítem 15 e)
RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)	
Apoyo social instrumental de distintas fuentes	(Ítem 16)

Calidad de las relaciones	(Ítem 17)
Exposición a conflictos interpersonales	(Ítem 18 a)
Exposición a situaciones de violencia	(Ítems 18 b - 18 d)
Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto	(Ítem 19)
Exposición a discriminación	(Ítem 20)

Fuente: Notas Técnicas de Prevención (NTP) 926

Elaboración: Autor

A continuación se detalla cada uno de los nueve factores que estudia el método F-Psico versión 3.1 del INSST.

- Tiempo de Trabajo (TT)

Notas Técnicas de Prevención 926 (2012), este factor de riesgo que evalúa el método, hace referencia a la planificación realizada durante las jornadas de trabajo para determinar la actividad laboral a ejecutarse, así como también establecer las pausas activas, tiempos de descanso e integración social que la actividad genera.

- Autonomía (AU)

NTP 926 (2012), manifiesta que 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: Refiriéndose a la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc.

Como se puede ver la autonomía evalúa específicamente la facultad que se concede a la persona en la toma de decisiones referentes a la estructuración organizacional.

- **Carga de Trabajo (CT)**

NTP 926 (2012), manifiesta que este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

Presiones de tiempos: Valora los tiempos asignados a las tareas, la prioridad o urgencia con la que necesitan ser atendidas y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales.

Esfuerzo de atención: Esta 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. Pueden existir variaciones en estos esfuerzos cuando existen interrupciones en la tarea o se presta atención a múltiples ocupaciones.

Cantidad y dificultad de la tarea: Finalmente la cantidad de trabajo que la persona tiene que enfrentar diariamente y la dificultad que cada uno conlleva.

Consecuentemente a la carga de trabajo se entiende el nivel de exigencias que requiere el cargo para el cumplimiento de las actividades.

- **Demandas Psicológica (DP)**

NTP 926 (2012), manifiesta que tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

Exigencias cognitivas: 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.

Exigencias emocionales: 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.

Como se puede observar, las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que el trabajador se ha de ver expuesto en la cotidianidad del trabajo.

- **Variedad/Contenido (VC)**

NTP 926 (2012), 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 contra prestaciones económicas.

- **Participación/Supervisión (PS)**

NTP 926 (2012), Explora los distintos niveles de participación que el trabajador mantiene en diferentes aspectos de su trabajo y de la organización, mientras que 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.

En este factor existe control del trabajo, a partir de la persona en la participación de diferentes aspectos del trabajo, y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de las tareas.

- **Interés por el Trabajador/Compensación (ITC)**

NTP 926 (2012), se refiere al “grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador”. Es decir abarca el grado de inversión que la organización realiza para la formación y desarrollo del personal, además de una justa compensación por las actividades ejercidas en el cargo.

- **Desempeño de Rol (DR)**

La NTP 926 (2012), manifiesta que este factor comprende tres aspectos fundamentales:

La claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades.

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.

Como se puede ver esta dimensión permite identificar el nivel de claridad que la persona posee en las actividades que desempeña dentro del puesto de trabajo, y considerar los problemas que pueden derivarse del mismo.

- **Relaciones y Apoyo Social (RAS)**

NTP 926 (2012), finalmente esta dimensión hace énfasis en las relaciones que se establecen entre las personas del entorno de trabajo, y el factor de apoyo social entendido como el apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo jefes, pares, subordinados para desempeñar adecuadamente las funciones.

2.4.1 **Presentación de resultados del método F-Psico 3.1**

- **Perfil valorativo**

El perfil valorativo es parte de la ayuda que proporciona el método F-Psico 3.1, al generar resultados gráficos según la NTP 926 (2012), tras la obtención de evidencias de validez y fiabilidad de la versión definitiva del instrumento F-Psico 3.1, se procederá al proceso de baremación para interpretar las puntuaciones obtenidas en la administración de la escala a un grupo determinado. Para ello, se han transformado las puntuaciones directas en percentiles, lo que permite determinar distintos niveles de riesgo. Éstos se sitúan en cuatro niveles.

Tabla 4 Niveles de riesgo

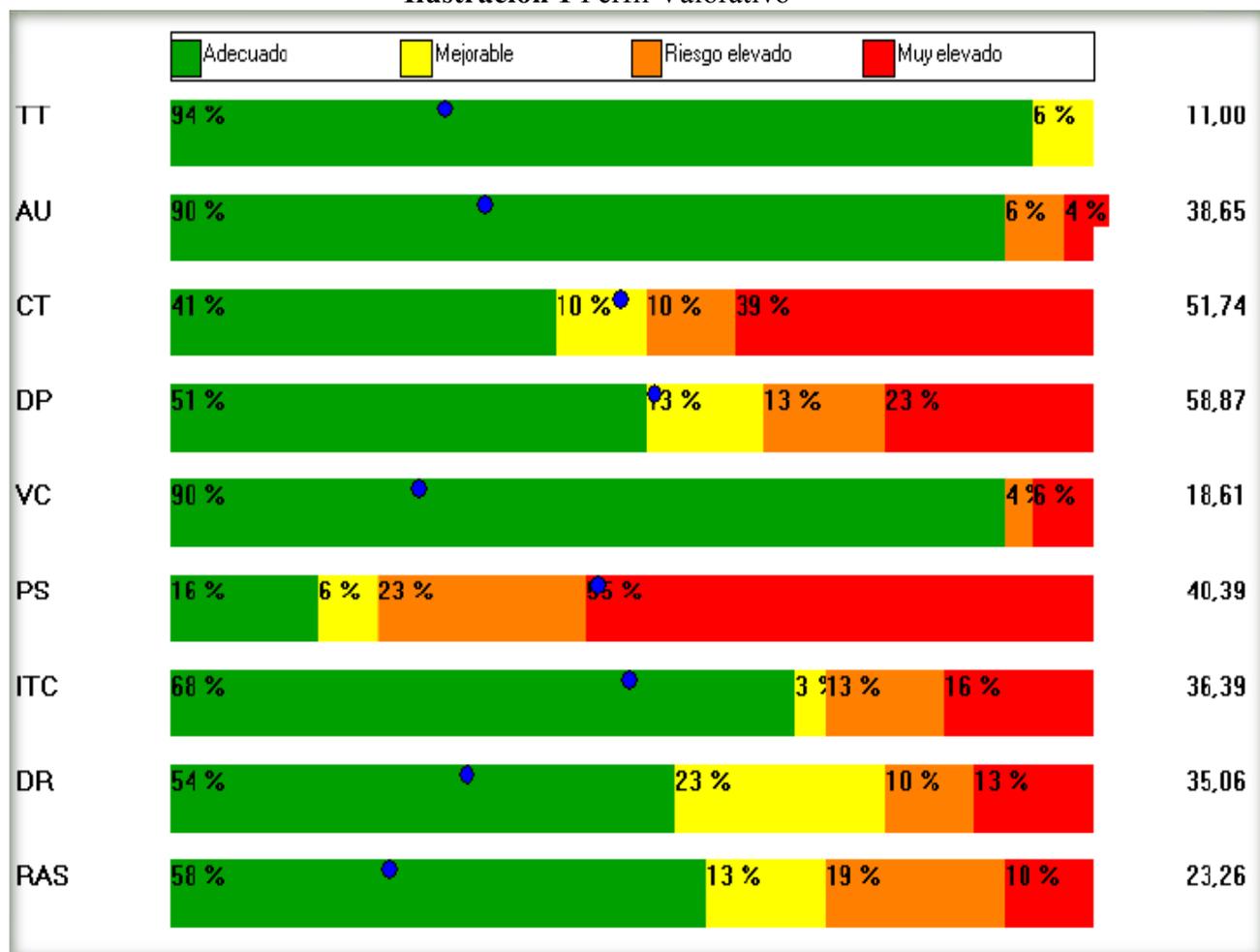
Percentil obtenido	Riesgo
Percentil \geq P85	Muy elevado
$P75 \leq$ Percentil $<$ P85	Elevado
$P65 \leq$ Percentil $<$ P75	Moderado
Percentil $<$ P65	Situación adecuada

Fuente: Notas Técnicas de Prevención (926)

Elaboración: Autor

La información que se ofrece en el perfil valorativo es de mucha importancia ya que permite reconocer lo distintos niveles de riesgo de cada una de las dimensiones en forma gráfica., permitiendo a través de esto una mejor interpretación de los mismos.

Ilustración 1 Perfil Valorativo



Fuente: Notas Técnicas de Prevención NTP 926.

Elaboración: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España.

- Informe

Por otro lado el informe es otra de la ayuda que proporciona el método F-Psico 3.1, al generar resultados por pregunta según la NTP 926 (2012), el informe ofrece una información detallada de cómo se posicionan los trabajadores de la muestra elegida ante cada pregunta, permitiendo conocer el porcentaje de elección de cada opción de respuesta, lo cual proporciona datos acerca de aspectos concretos relativos a cada factor.

A través del informe se puede esclarecer que pregunta de la herramienta posee un mayor porcentaje y a qué tipo de dimensión corresponde.

CAPITULO III. RESULTADOS

Posterior a la recolección de datos mediante la herramienta informática F-Psico versión 3.1, se presenta la tabulación y análisis de los resultados encontrados, mismo que permitirá elaborar un plan de intervención de los factores de riesgo que se encuentran en mayor nivel de exposición en la población analizada

3.1. Presentación y Análisis de Resultados

Se aplicó el método F-Psico versión 3.1, los cuestionarios fueron aplicados al personal de Asolimdesica en el mes de junio del año 2020 con duración de una hora, se sociabilizó días antes de la evaluación para saciar preguntas de parte de los evaluados referente al cuestionario tras la capacitación inicial acerca del llenado de los mismos cada Auxiliar de limpieza y desinfección hospitalaria tuvo un tiempo de 1 hora para solucionar las diferentes preguntas y solventar sus dudas en el llenado del formulario, totalmente anónimo y sin ningún tipo de repercusiones laborales, al finalizar la evaluación los trabajadores recibieron un pequeño refrigerio por su participación y remarcando el compromiso en dar a conocer los resultados obtenidos y el seguimiento con la gerencia para el inicio de la gestión del desarrollo y ejecución del plan de intervención sobre los factores que requieren mayor prioridad y posible solución.

El Gráfico 1 nos indica el rango de edad de los trabajadores de Asolimdesica. Se obtuvieron 20 cuestionarios, como total de la muestra a la cual se realizó la evaluación, de los cuales la mayor cantidad de personas, correspondiente al 50% se encuentra en un rango etario de entre 25-34 años con un total de 10 colaboradores, seguido por personas entre los 35 y 44 años con 7 trabajadores, y en tercer puesto con un 15% y 3 cuestionarios receptados

Gráfico 1 Rango de edad



Fuente: Autor
Elaboración: Autor

En el Gráfico 2 se demuestra el género en los trabajadores de Asolimdesica, 20% de los colaboradores son género masculino y 80% son colaboradores del género femenino.

Gráfico 2 Trabajadores de la organización



Fuente: Autor
Elaboración: Autor

A continuación se demuestra en el gráfico 3 la distribución de los trabajadores evaluados según el estado civil, denotando que el 45% de los trabajadores son casados.

Gráfico 3 Estado civil de los trabajadores en la organización

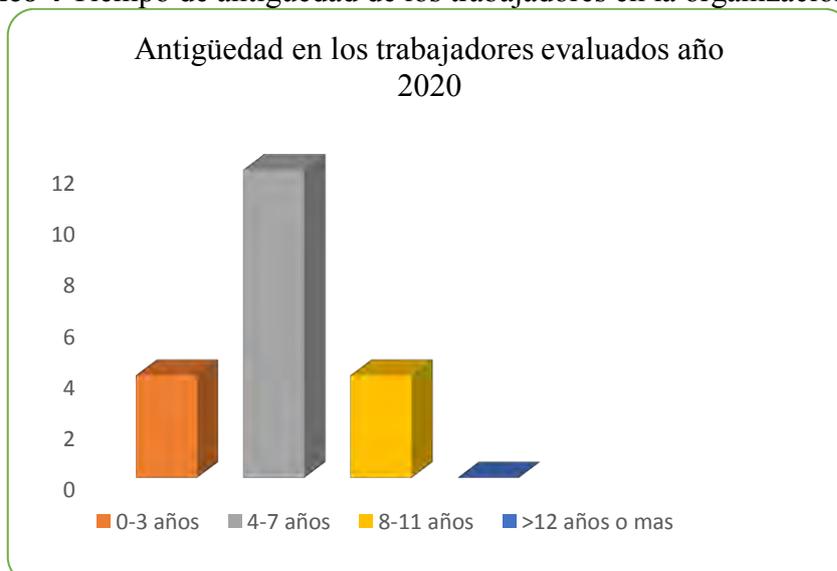


Fuente: Autor

Elaboración: Autor

Por los años de trabajo en la organización los colaboradores evaluados se distribuyeron de la siguiente manera que indica el gráfico 4. Se destaca que el mayor grupo de antigüedad es de 4 a 7 años y representa 12 trabajadores.

Gráfico 4 Tiempo de antigüedad de los trabajadores en la organización



Fuente: Autor

Elaboración: Autor

El gráfico 5 nos indica la distribución del personal por áreas administrativas y operativas, se determino que el 100% del personal de Asolimdesica pertenece al área operativa.

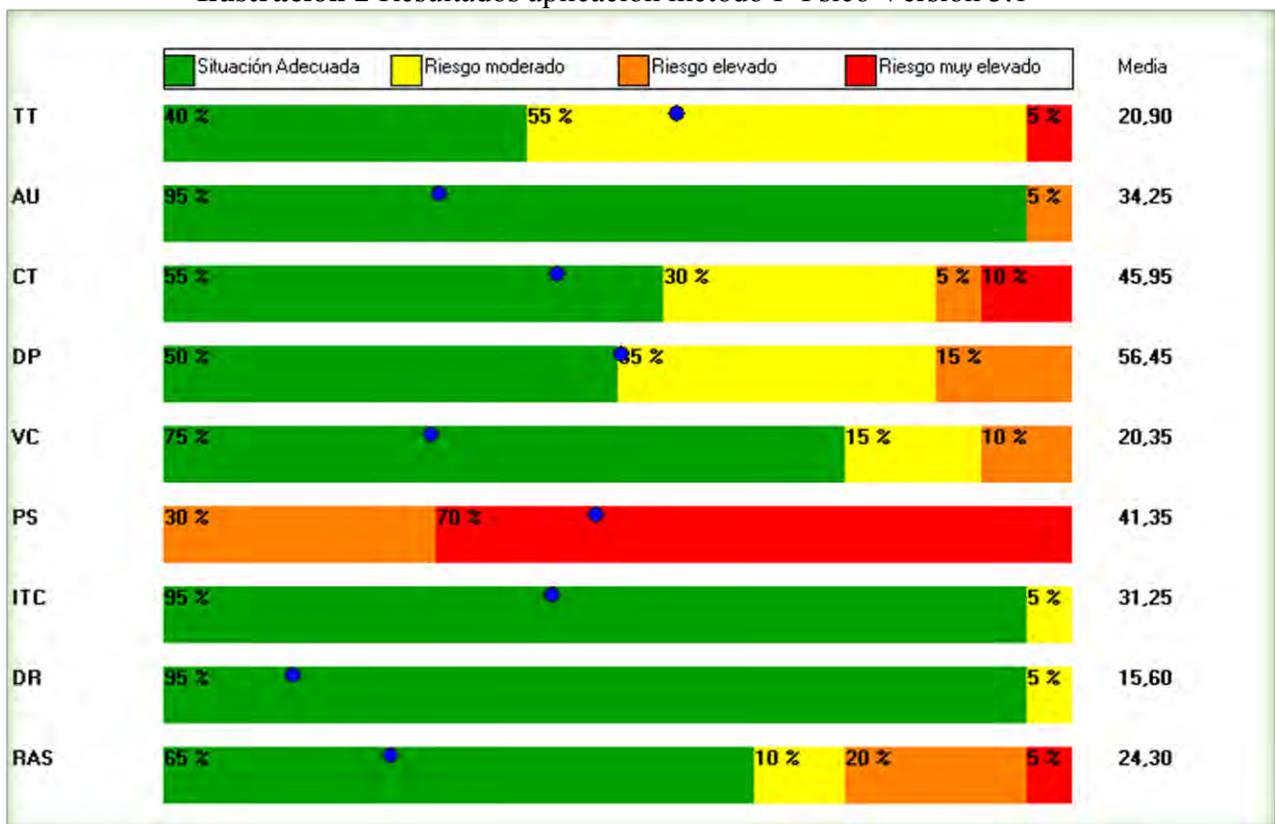


Fuente: Autor
Elaboración: Autor

3.1.1 Resultados generales de la evaluación de Riesgo psicosocial

El gráfico indica de forma global todos los resultados obtenidos del personal operativo de Asolimdesica, demostrando que el factor Tiempo de trabajo, Autonomía, Carga de trabajo, Demanda psicológica, Variedad/Contenido, Interés por el trabajador/Compensación, Desempeño de rol, Relaciones y Apoyo social; están dentro de los rangos adecuados y mejorables; mientras que Participación/Supervisión están dentro del rango elevado y muy elevado por lo que necesitan ser atendidas dentro del plan de intervención.

Ilustración 2 Resultados aplicación método F-Psico Versión 3.1



Fuente: Software F-Psico Versión3.1

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España.

- **Tiempo de Trabajo (TT)**

En el factor de Tiempo de Trabajo, el 40% identifica que su tiempo de trabajo es el adecuado, el 11% manifiesta que podría ser mejorable y el 5% considera como que su tiempo de trabajo es muy elevado, lo que significa que la ordenación y la estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana para el personal debe tener una pronta intervención.

Tabla 5 Resultados Tiempo de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	20,90	4,56	22,00

Fuente: Software F-Psico versión 3.1

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España.

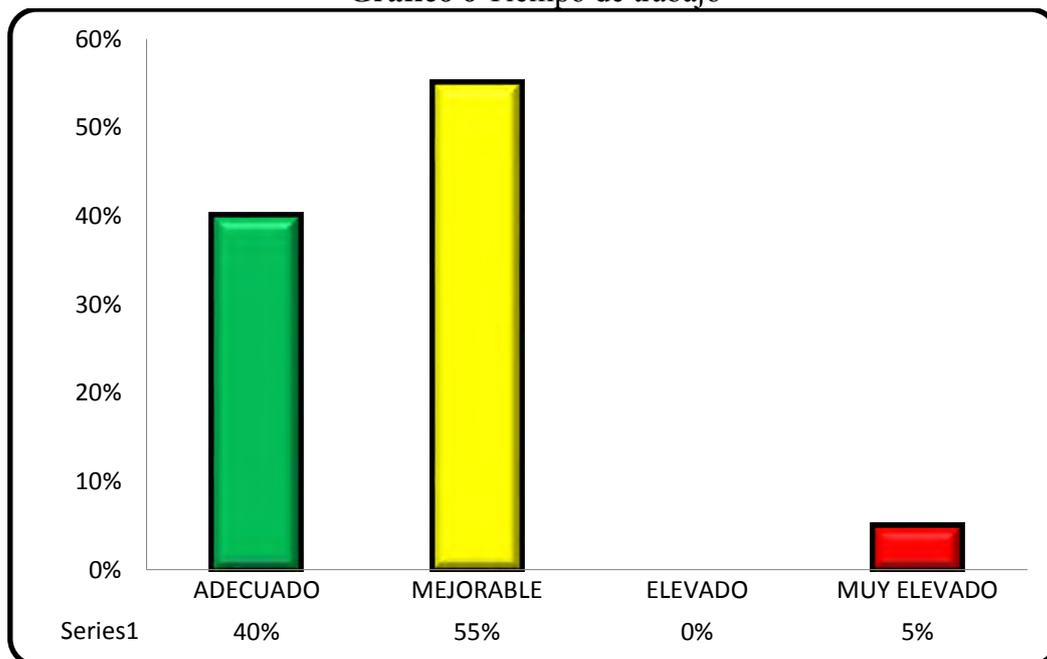
Tabla 6 Perfil valorativo Tiempo de trabajo

Adecuado	%	Moderado	%	Elevado	%	Muy elevado	%
8	40%	11	55%	0	0%	1	5%

Fuente: Software F-Psico versión 3.1

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España.

Gráfico 6 Tiempo de trabajo



Fuente: Autor

Elaborado por: Autor

- **Autonomía (AU)**

En el factor de Autonomía, el 95% de la población manifiesta es adecuado y el 5% considera que hay riesgo elevado, que no tiene posibilidad individual para tomar decisiones con respecto a su actividad laboral; lo que significa que las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual de trabajador para poder gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo están adecuadas.

Tabla 7 Resultados Autonomía

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	34,25	15,83	32,50

Fuente: Software F-Psico versión 3.1

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España.

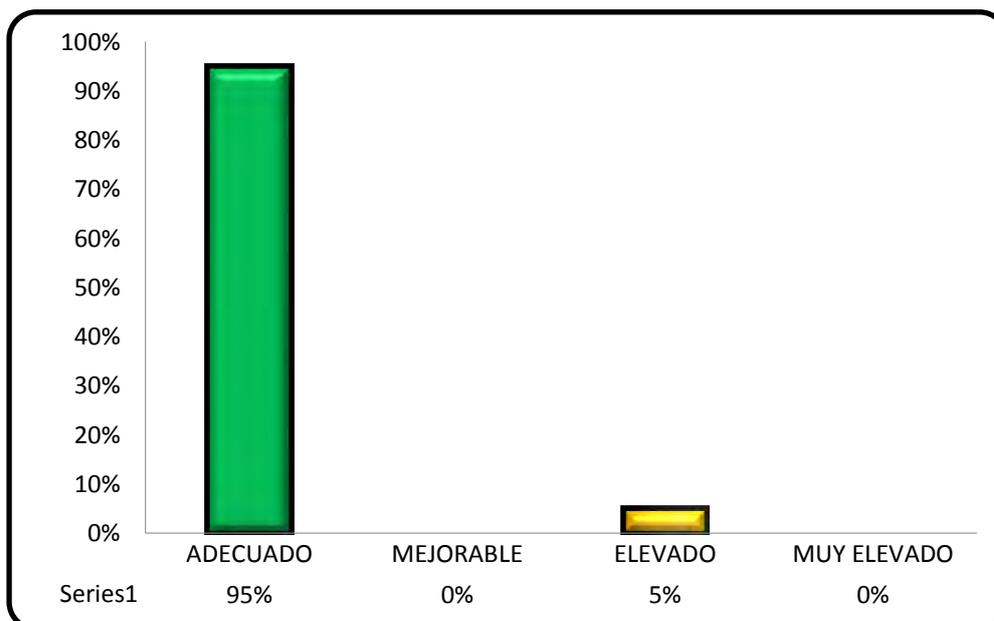
Tabla 8 Perfil Valorativo Autonomía

Adecuado	%	Moderado	%	Elevado	%	Muy elevado	%
19	95%	0	0%	1	5%	0	0%

Fuente: Software F-Psico versión 3.1

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España.

Gráfico 7 Autonomía



Fuente: Autor

Elaborado por: Autor

- **Carga de trabajo (CT)**

En el factor de Carga de trabajo, el 55% de los encuestados considera es el adecuado, el 30% mejorable, el 5% elevada, y el 10% manifiesta que su demanda laboral es muy elevado, lo que significa que el nivel de demanda de trabajo es considerable en toda la área y necesita intervención.

Tabla 9 Resultados Carga de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	45,95	10,04	46,50

Fuente: Software F-Psico versión 3.1

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España.

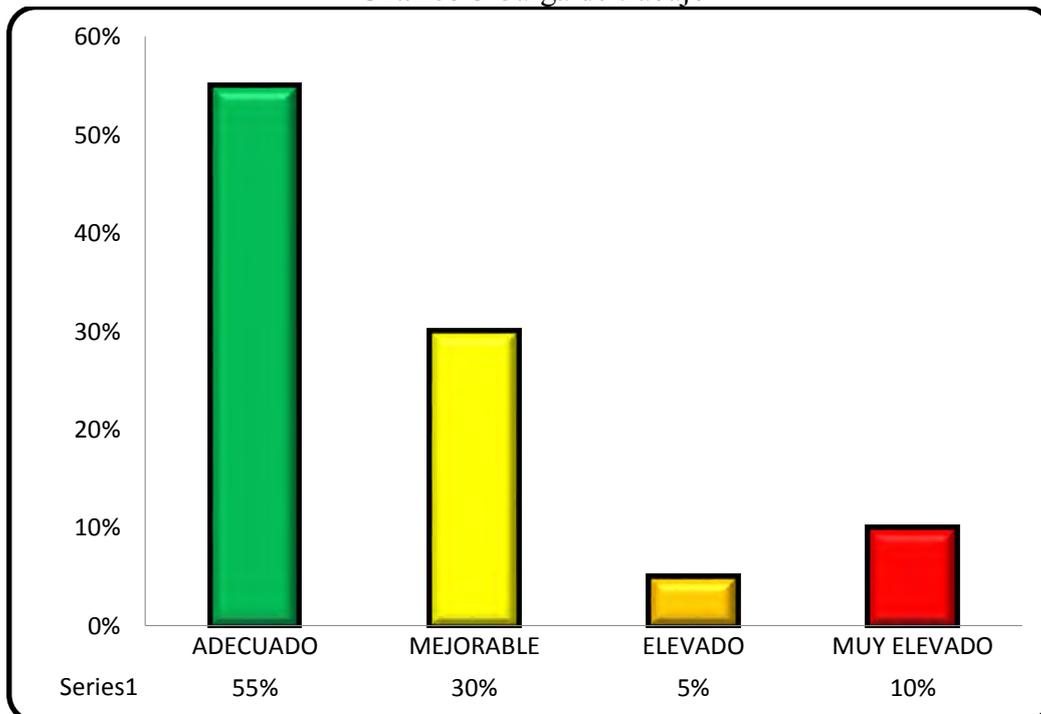
Tabla 10 Perfil valorativo Carga de trabajo

Adecuado	%	Moderado	%	Elevado	%	Muy elevado	%
11	55%	6	30%	1	5%	2	10%

Fuente: Software F-Psico versión 3.1

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España.

Gráfico 8 Carga de trabajo



Fuente: Autor

Elaborado por: Autor

- **Demandas psicológicas (DP)**

En el factor de Demandas psicológicas, el 55% no presenta demandas psicológicas, el 30% presenta leves demandas, un 5% manifiesta encontrarse en riesgo elevado y el 10% considera que las demandas psicológicas son muy elevadas, lo que significa que las distintas exigencias cognitivas y emocionales que presentan los trabajadores frente al trabajo, las exigencias, el grado de presión intelectual o de información que el trabajador ejerce en el desempeño de sus tareas y también las emociones que el trabajador puede sentir.

Tabla 11 Resultados Demandas Psicológicas

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	56,45	10,66	58,00

Fuente: Software F-Psico versión 3.1

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España.

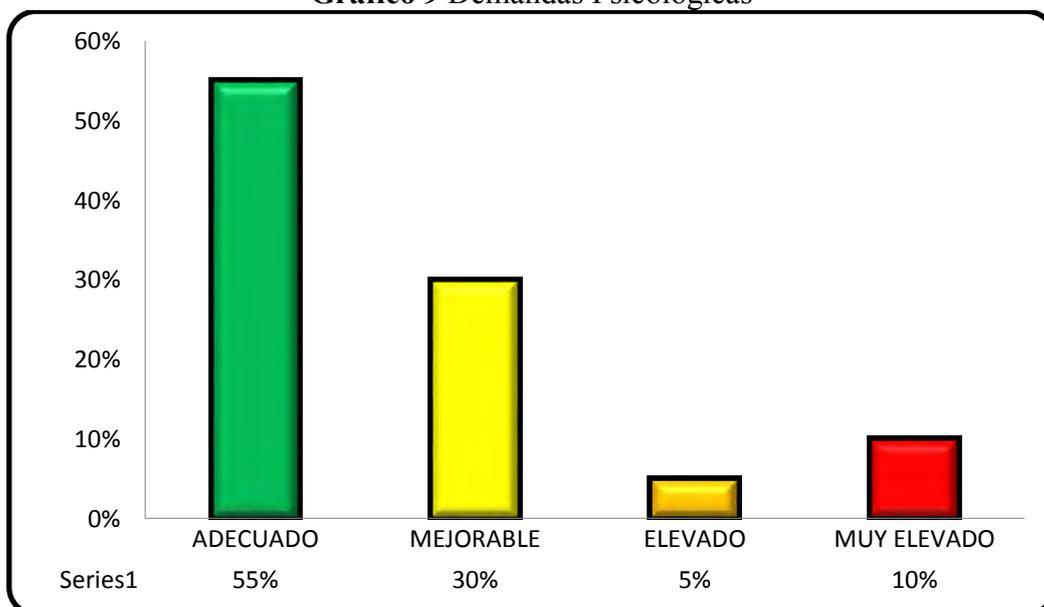
Tabla 12 Perfil valorativo demandas psicológicas

Adecuado	%	Moderado	%	Elevado	%	Muy elevado	%
11	55%	6	30%	1	5%	2	10%

Fuente: Software F-Psico versión 3.1

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España.

Grafico 9 Demandas Psicológicas



Fuente: Autor

Elaborado por: Autor

- **Variedad/Contenido (VC)**

En el factor de Variedad/Contenido de Trabajo, el 75% considera que la variedad/contenido de trabajo es el adecuado, el 15% cree que se puede mejorar este factor y finalmente el 10% plantean la existencia de riesgos elevados, lo que significa que el trabajo tiene un significado adecuado de utilidad en sí mismo, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general.

Tabla 13 Resultados Variedad/Contenido

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	20,35	12,76	22,00

Fuente: Software F-Psico versión 3.1

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España.

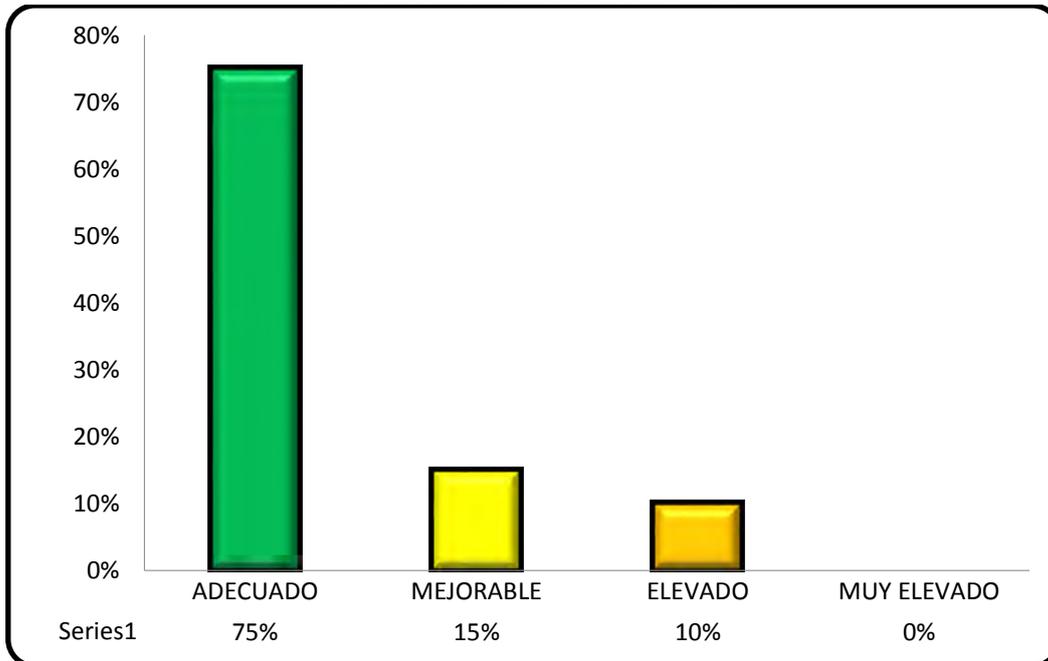
Tabla 14 Perfil valorativo Variedad/Contenido

Adecuado	%	Moderado	%	Elevado	%	Muy elevado	%
15	75%	3	15%	2	10%	0	0%

Fuente: Software F-Psico versión 3.1

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España.

Gráfico 10 Variedad/Contenido



Fuente: Autor

Elaborado por: Autor

- **Participación/Supervisión (PS)**

En el factor de Participación/Supervisión, el 30% estima que este factor es elevado y el 70% de los encuestados identificaron como muy elevados; lo que significa que las dimensiones del control sobre el trabajo son elevadas; tanto el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador manifestando la falta de supervisión en sus tareas.

Tabla 15 Resultados Participación/Supervisión

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	41,35	8,05	39,00

Fuente: Software F-Psico versión 3.1

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España.

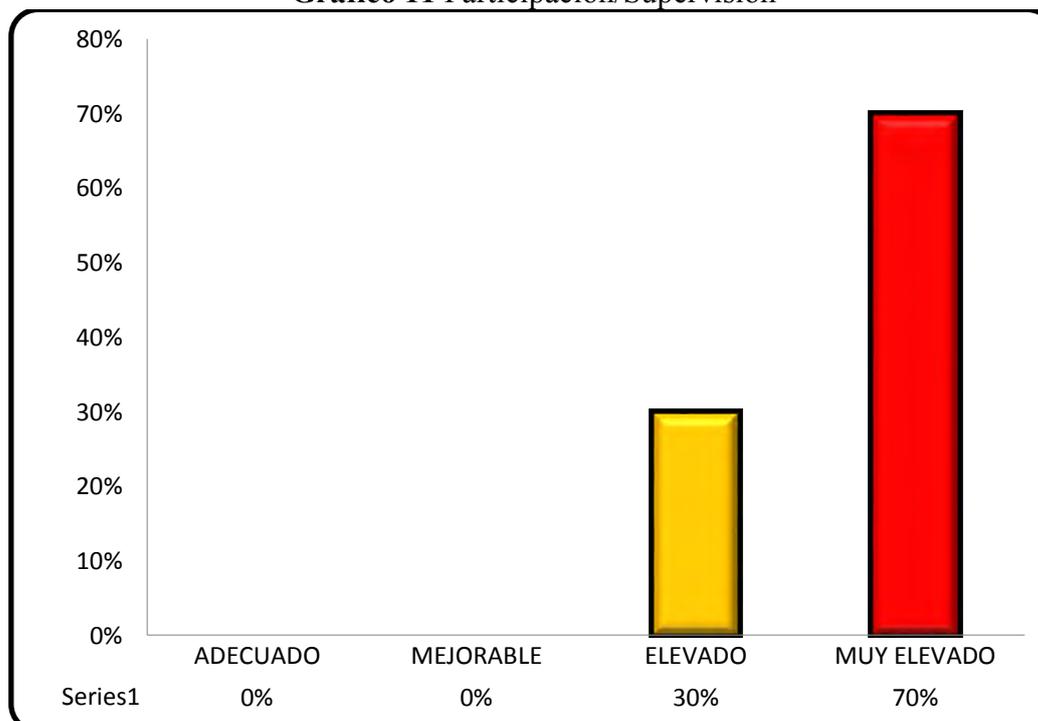
Tabla 16 Perfil valorativo Participación/Supervisión

Adecuado	%	Moderado	%	Elevado	%	Muy elevado	%
0	0%	0	0%	6	30%	14	70%

Fuente: Software F-Psico versión 3.1

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España.

Gráfico 11 Participación/Supervisión



Fuente: Autor

Elaborado por: Autor

- **Interés por el trabajador/Compensación (ITC)**

En el factor de Interés por el Trabajador/Compensación, el 95% considera como adecuados y el 5% estima que este factor tiene un riesgo moderado, lo que significa que el grado en que la organización muestra una preocupación de carácter personal por el trabajador es adecuado. Estas cuestiones se manifiestan ante la responsabilidad por la formación, de sus trabajadores.

Tabla 17 Resultados Interés por el trabajador/Compensación

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	31,25	9,88	29,00

Fuente: Software F-Psico versión 3.1

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España.

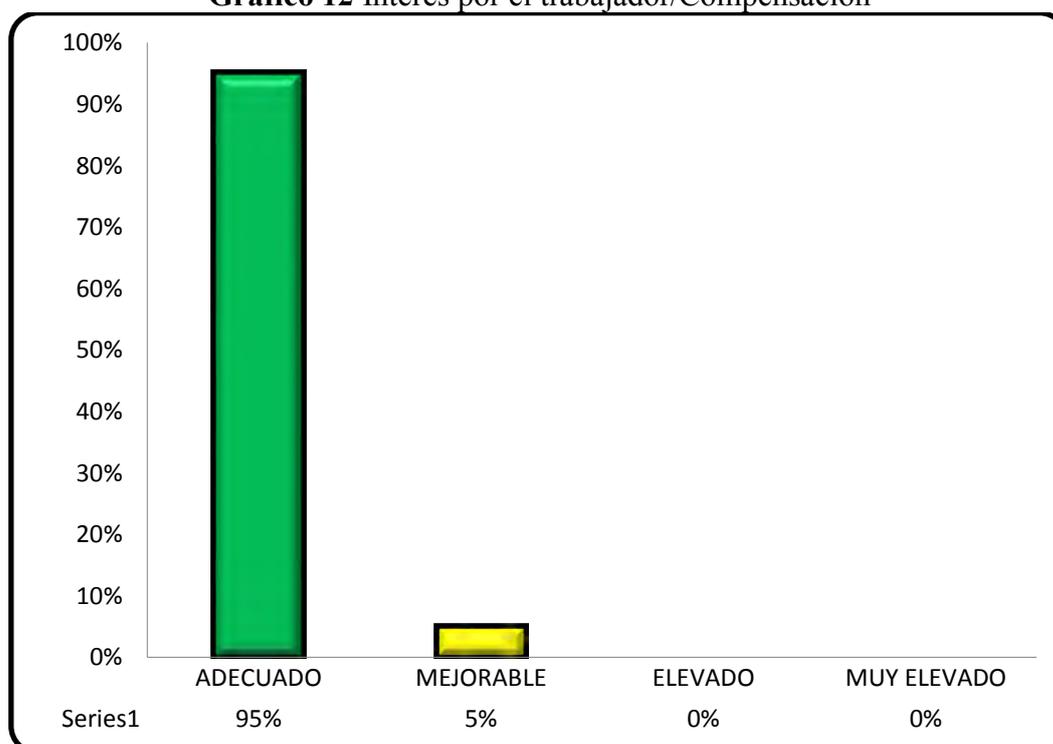
Tabla 18 Perfil valorativo Interés por el trabajador/Compensación

Adecuado	%	Moderado	%	Elevado	%	Muy elevado	%
19	95%	1	5%	0	0%	0	0%

Fuente: Software F-Psico versión 3.1

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España.

Gráfico 12 Interés por el trabajador/Compensación



Fuente: Autor

Elaborado por: Autor

- **Desempeño de rol (DR)**

En el factor de Desempeño de rol, el 95% manifiesta que la claridad rol es la adecuada y el 5% indica que se puede mejorar, en este factor; lo que significa que el desempeño de rol, como la definición de funciones y responsabilidades en un mayor porcentaje es adecuado.

Tabla 19 Resultados Desempeño de rol

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	15,60	9,20	13,00

Fuente: Software F-Psico versión 3.1

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España.

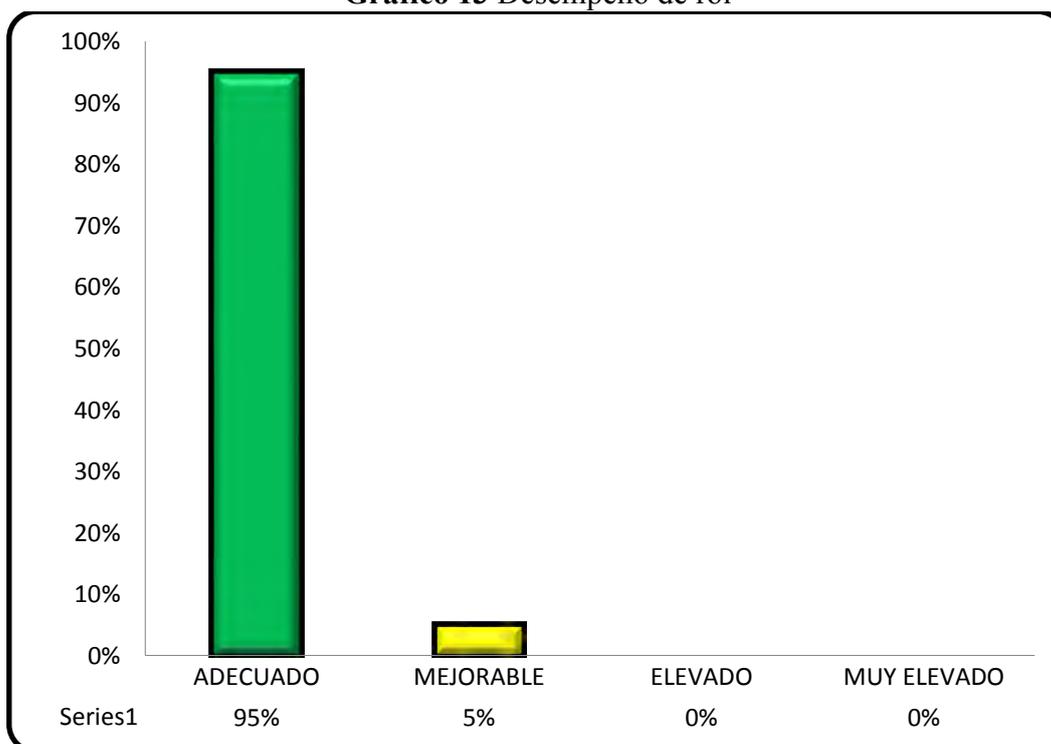
Tabla 20 Perfil valorativo Desempeño de rol

Adecuado	%	Moderado	%	Elevado	%	Muy elevado	%
19	95%	1	5%	0	0%	0	0%

Fuente: Software F-Psico versión 3.1

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España.

Grafico 13 Desempeño de rol



Fuente: Autor

Elaborado por: Autor

- **Relaciones y apoyo social (RAS)**

En el factor de Relaciones y apoyo social, el 65% considera que dichas relaciones son adecuadas, el 10% dicen que puede ser mejorable, el 20% indica que dicho factor tiene un riesgo elevado y el 15% lo percibe como un riesgo muy elevado; lo que significa que los aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno son adecuados.

Tabla 21 Resultados Relaciones y Apoyo social

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	24,30	8,45	23,00

Fuente: Software F-Psico versión 3.1

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España.

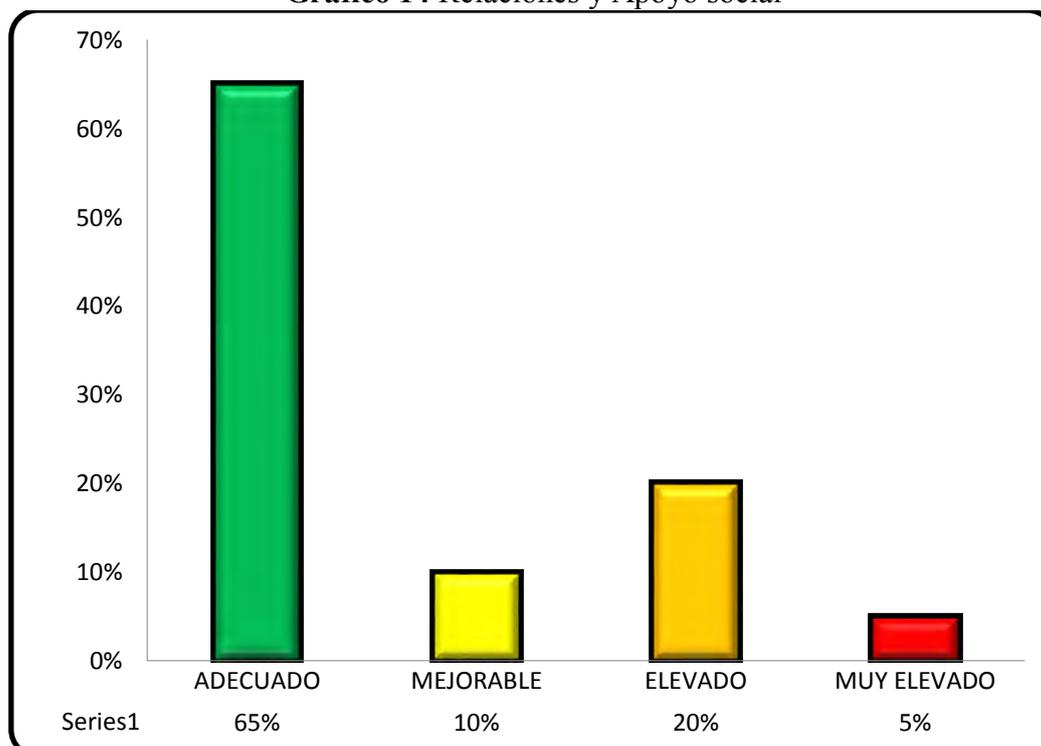
Tabla 22 Resultados Relaciones y Apoyo social

Adecuado	%	Moderado	%	Elevado	%	Muy elevado	%
13	65%	2	10%	4	20%	1	5%

Fuente: Software F-Psico versión 3.1

Elaborado por: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España.

Grafico 14 Relaciones y Apoyo social



Fuente: Autor

Elaborado por: Autor

3.2 Aplicación Práctica

La evaluación que se llevó a cabo acerca de los factores de riesgo psicosocial dentro de Asolimdésica, Asociación de servicios de limpieza y desinfección ambiental-Carchi, a través del método F-Psico versión 3.1, donde tuvo como finalidad identificar los factores de riesgo psicosocial de mayor prevalencia (nivel de riesgo elevado y muy elevado), con el fin de elaborar un plan de intervención basado primordialmente en la utilización de estrategias que conlleven a disminuir los riesgos psicosociales, para mejorar las condiciones laborales y el bienestar tanto físico como mental de todos los trabajadores expuestos; sin embargo, esta estrategia no debe ser focalizada en exclusiva a los factores con resultados muy negativos, sino también en casos donde se han encontrado puntuaciones intermedias.

Respecto de las formas de mitigación de los riesgos psicosociales en el trabajo, según el Comité Mixto OIT/OMS, es posible señalar que, existen tres tipos de intervención:

Intervención primaria: Por una parte, entregar información y prevención orientado a mejorar la salud laboral enfocándose en la fuente de problemas (Ej.: condiciones laborales, diseño del puesto de trabajo, estilos de administración/liderazgo y la organización del trabajo), con el objetivo de reducir los factores de riesgo psicosocial. Por otra parte, con esa información elaborar estrategias y políticas organizacionales con el objeto de evitar situaciones conflictivas que puedan aumentar y potenciar este tipo de riesgos y, por ende, generen niveles altos de estrés.

Intervención secundaria: Detectar la existencia de estrés y sus causas, enfocándose en las respuestas (conductuales) de los trabajadores, reforzando sus estrategias de afrontamiento e interviniendo en las condiciones de trabajo que sean factores de riesgo psicosociales.

Intervención terciaria: Implementar acciones destinadas a reparar los daños causados en los trabajadores.

A continuación se presenta el plan de intervención con acciones o estrategias específicamente para todo el personal Operativo que cuenta con un mayor porcentaje en la dimensión Participación/Supervisión, en base a las necesidades y realidades encontradas dentro de los trabajadores sujetos de estudio e investigación, quienes requieren de acciones emergentes de intervención en la minimización de Riesgos Psicosociales.

Tabla 23 Factor desfavorable Participación/Supervisión

PLAN DE INTERVENCIÓN							
Factor de riesgo	Personal	Meta	Acciones/actividades	Responsable	tiempo	Recursos	Presupuesto
Participación/Supervisión	Operativo	Llegar al 95% en el rango de nivel adecuado	<ul style="list-style-type: none"> Organizar eventos de capacitación y adiestramiento a los jefes sobre habilidades en supervisión, liderazgo y trabajo en equipo Nivel de intervención primaria	Gerencia/Financiero	Eventual	Capacitador	\$ 350
		Mayor involucramiento y participación del personal	<ul style="list-style-type: none"> Definir la “autoridad o el rango del autoridad” sobre máquinas y herramientas, así como la entrega/recepción de insumos de limpieza al personal, bajo perfiles de cargos. Nivel de intervención primaria	Gerencia/Seguridad y Salud Ocupacional	Permanente	Hojas	N/A
		Llegar al 95% en el rango de nivel adecuado	Introducir y permitir participar al personal en cambios o movimientos del área y no solo recibir la información final	Seguridad y Salud Ocupacional/Personal Operativo	Permanente	Computadora	N/A

Factor de riesgo	Personal	Meta	Acciones/actividades	Responsable	tiempo	Recursos	Presupuesto
Participación/Supervisión	Operativo	Generar medios de opinión	<ul style="list-style-type: none"> Establecer o mejorar los canales de participación para los trabajadores (buzones, carteleras, reuniones, escritos, trato directo) Nivel de intervención Secundaria.	Seguridad y Salud Ocupacional/Lideres de Grupo	Permanente	Buzón	\$ 50
		Llegar al 95% en el rango de nivel adecuado	Difundir los valores institucionales con el fin de impulsar el sentido de pertenencia. Nivel de intervención secundaria.	Lideres de Grupo	Permanente	Hojas	N/A
		Llegar al 95% en el rango de nivel adecuado	Planificar la participación del personal en eventos deportivos, sociales, organizados por la empresa a través de la socialización medios de información (cartelera informativa). Nivel de intervención terciaria	Financiero/Seguridad y Salud Ocupacional	Permanente	Depende la ocación	Depende la ocación

Tabla 24 Factor Desfavorable Tiempo de Trabajo

PLAN DE INTERVENCIÓN							
Factor de riesgo	Personal	Meta	Acciones/actividades	Responsable	Tiempo	Recursos	Presupuesto
Tiempo de Trabajo	Operativo	Llegar al 85% en el rango de nivel adecuado	Planificar dentro de la jornada de trabajo pausas activas y tiempos de descanso e integración social que la actividad genera Nivel de intervención primaria	Seguridad y Salud Ocupacional/Líder de equipo	Permanente	Computadora	N/A
		Llegar al 85% en el rango de nivel adecuado	Planificar mecanismos que permitan la participación de los trabajadores en la organización de horarios y días de descanso, favoreciendo su autonomía. Nivel de intervención primaria	Gerencia/Seguridad y Salud ocupacional	Permanente	Hojas	N/A
		Llegar al 85% en el rango de nivel adecuado	Favorecer las medidas que faciliten la flexibilidad horaria, prioritariamente para aquellos trabajadores que tienen personal a su cargo, en gestación o lactancia. Nivel de intervención primaria.	Gerencia/Personal Operativo	Permanente	Computadora	N/A

Tabla 25 Factor desfavorable Demandas Psicológicas

PLAN DE INTERVENCIÓN							
Factor de riesgo	Personal	Meta	Acciones/actividades	Responsable	Tiempo	Recursos	Presupuesto
Demandas Psicológicas	Operativo	Llegar al 85% en el rango de nivel adecuado	<ul style="list-style-type: none"> Potenciar el trabajo en equipo y la comunicación. Nivel de intervención primaria	Todos	Permanente	Computadora	N/A
		Llegar al 85% en el rango de nivel adecuado	<ul style="list-style-type: none"> Proporcionar entrenamiento en habilidades de autocontrol, manejo de la distancia emocional con el usuario, afrontamiento de usuarios conflictivos. Nivel de intervención secundaria	Gerencia/ Seguridad y Salud Ocupacional	Permanente	Hojas	N/A
		Llegar al 85% en el rango de nivel adecuado	<ul style="list-style-type: none"> Alternar tareas con diferentes exigencias Nivel de intervención primaria.	Gerencia/Personal Operativo	Permanente	Computadora	N/A

Tabla 26 Factor desfavorable Carga de trabajo

PLAN DE INTERVENCIÓN							
Factor de riesgo	Personal	Meta	Acciones/actividades	Responsable	tiempo	Recursos	Presupuesto
Carga de trabajo	Operativo	Llegar al 85% en el rango de nivel adecuado	<ul style="list-style-type: none"> Taller de identificación de actividades que no agregan valor Nivel de intervención primaria	Todo el personal	Eventual	Hojas, esferos	\$ 20
		Mejorar el ritmo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Socialización de las actividades planificadas en las reuniones trimestrales planificadas cada segunda semana del día martes. Nivel de intervención primaria	Líder de equipo	Permanente	Hojas, Computadora, flash memory	N/A
		Fortalecer los equipos multidisciplinares	<ul style="list-style-type: none"> Capacitar en la concientización del cumplimiento de objetivos y no de actividades. Nivel de intervención secundaria.	Seguridad y Salud Ocupacional/ Todo el personal	Eventual	Computadora, flash memory	N/A

Factor de riesgo	Personal	Meta	Acciones/actividades	Responsable	tiempo	Recursos	Presupuesto
Carga de trabajo	Operativo	Reducir sobre tiempos	<ul style="list-style-type: none"> Revisar las condiciones y organización del trabajo en aquellos puestos en las que las actividades que realizan, tienen mayor probabilidad de generar errores y especialmente, cuando las consecuencias de éstos puedan ser graves Nivel de intervención primaria.	Seguridad y Salud Ocupacional/ Todo el personal	Eventual	Computador, proyector	\$ 10
		Establecer momentos de dispersión	Celebrar los cumpleaños trimestralmente y eventos especiales. Nivel de intervención primaria.	Seguridad y Salud Ocupacional/ Todo el personal	Permanente	Depende la ocasión	Hasta \$ 30
		Reducir la carga mental y física	<ul style="list-style-type: none"> Revisar la asignación de tareas con el fin de distribuir las equitativamente entre los trabajadores Nivel de intervención primaria	Líder de equipo	Permanente	Hojas y computadora	N/A

CAPITULO IV. DISCUSIÓN

4.1 . Conclusiones

- De las 9 dimensiones psicosociales evaluadas se han considerado como factor negativo para la salud de los trabajadores, aquellos factores que presentan un porcentaje que superan el 50% en la escala muy elevada y elevada.
- En **Asolimdésica**, Asociación de servicios de limpieza y desinfección ambiental-Carchi, presentan factores de riesgo psicosocial que superan el 50%, en escala muy elevada, elevada y moderada los siguientes factores psicosociales:
 - Participación y Supervisión: (70%) escala muy elevada (30%) escala elevada
 - Tiempo de trabajo: (55%) escala moderada
 - Demandas Psicológicas: (55%) escala moderada
- Los objetivos planteados en la presente investigación fueron alcanzados, de manera que se pudo identificar los factores psicosociales de mayor incidencia en el personal operativo auxiliar limpieza y desinfección hospitalaria, es así que, se determinó que la participación y supervisión son el factor con mayor prevalencia, considerándose un factor de riesgo muy elevado, de igual forma el factor tiempo de trabajo aunque en menor medida, se presenta en segundo lugar de incidencia, esto demuestra que la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana en centros o casas de salud, los canales de comunicación dentro de Asolimdesica es deficiente, lo cual lleva a presentar percepciones de participación inexistente y líneas de supervisión sin una buena relación entre trabajadores.

- La herramienta que se utilizó, el cuestionario F-Psico 3.1, es un método práctico, fácil y eficaz, que gracias a la facilidad de aplicarlo de forma manual o informática, permite una tabulación rápida, con un análisis objetivo y preciso de los factores de riesgo, sin pérdidas de tiempo, por lo que se corrobora el hecho que investigaciones previas revelan, es decir que, es el método de mejores resultados en su aplicación, y que permite una visión clara acerca de los factores de riesgo psicosocial globales o según grupos específicos y facilita la priorización de medidas de control y propuestas de mejora para cada caso, como en el presente una propuesta de mejora con los factores participación/supervisión, tiempo de trabajo, demandas psicológicas y carga de trabajo prioritariamente.

4.2 Recomendaciones

- Es necesario prestar atención, a los factores de riesgos psicosociales que obtuvieron un alto porcentaje de riesgo muy elevado, elevado y moderado se recomienda poner en marcha el plan de intervención con acciones y/o estrategias específicas, posterior a lo cual se debería elaborar una nueva investigación sobre el riesgo psicosocial aplicando el mismo método (F-Psico 3.1), para poder realizar un seguimiento correcto y determinar si se ha conseguido las metas planteadas, es decir, disminuir la exposición a riesgo muy elevado, elevado y moderado en los diferentes factores psicosociales, y plantear nuevos objetivos de mejora continua.
- Se recomienda implementar planes o programas de intervención y control a nivel psicosocial, garantizando el desarrollo de actitudes y aptitudes que en la mayoría de los casos se encuentran ocultos en las personas, por lo cual es recomendable que todo el personal participe en talleres y charlas de forma que se pueda explotar

sus habilidades y capacidades innatas, empoderando a que cada trabajador llegue a ser un ente motivado, comprometido, innovador con la organización en cada momento mientras se desenvuelve en sus funciones laborales diarias, con una nueva perspectiva de la palabra trabajo-familia, enfocando sus energías para la consecución de resultados positivos, mejora y desarrollo profesional y personal.

- Por último, se recomienda trabajar en el desarrollo del liderazgo y proactividad en los trabajadores y continuar con el plan de intervención, puesto que estas son las acciones que el personal recuerda con mayor énfasis ya que el mismo sabe que está involucrado y considerado como una persona apreciada en su empleo y puede convertirse en un motivador y líder para con sus compañeros elevando la autoestima aumentando la rentabilidad del servicio ofrecido.

Referencias Bibliográficas

- American Psychiatric Association. (2002). *INSHT*. Barcelona: Manual de Diagnostico Estadístico de los trastornos mentales. Recuperado el 06 de marzo de 2016, de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Armando, C. (2005). *Tecnología de la gestión de recursos humanos*. la Habana: Academia 2da Edición.
- Benavides, F. G. (2002). *SciElo*. Recuperado el 06 de febrero de 2016, de Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112002000300005
- Cano, G. (1996). Recuperado el 11 de febrero de 2016, de <http://www.orpjournal.com/index.php/ORPjournal/article/download/7/19>
- Chapell, D., & Martino, V. D. (2006). *INSHT*. Recuperado el 06 de marzo de 2016, de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Chen, Y., Liu, Q., & Gud, D. (2020). Emerging coronaviruses: genome structure, replication, and athogenesis. *Journal of medical virology*.
- Comisión Europea. (2002). *INSHT*. Recuperado el 09 de marzo de 2016, de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Comunidad Europea. (23 de 09 de 2002). *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*. Recuperado el 11 de marzo de 2016, de Del principio de igualdad entre hombres y mujeres: <https://www.boe.es/doue/2002/269/L00015-00020.pdf>
- Cox, & Griffiths. (1966). factores psicosociales. *Notas Técnicas de Prevención*, 1.
- Cox, Griffiths, & R. G. (2000). *Research on Work- related stress*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Cox, Griffiths, & Rial, G. (2000). *Dialnet*. Recuperado el 06 de febrero de 2015, de <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjUpOHakazLAhWkgYMKHc1qCHgQFggzMAQ&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F2800121.pdf&usg=AFQjCNHK7PKHPI4ttT0gcPJD8KzRMdLPXw&bvm=bv.11627424>
- Einarsen. (1996). *INSHT*. Recuperado el 06 de marzo de 2016, de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Einarsen. (1999). *The nature and causes of bullying at work*. International Journal of Manpower. Recuperado el 06 de marzo de 2016, de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Fernando, A. (2013). *Salud Ocupacional*. Bogotá: ECOE.
- Floría, P. (2013). *Control del Estres Laboral*. Madrid: FC editorial.

- Gil-Monte, P. (2014). *Manual de Psicología aplicada al trabajo y la prevención de riesgos laborales*. Madrid: Ediciones Piramide.
- Henao, F. (2010). *Salud Ocupacional: Conceptos básicos*. Bogota: Ercoe.
- Hoel, Rayner, & Cooper. (1999). Workplace bullying. *International review of industrial and organizational psychology*. Recuperado el 06 de marzo de 2016, de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Holt. (1982). *INSHT*. Recuperado el 06 de marzo de 2016, de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- IBV. (sf). *Prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en los centros de atención a personas en situación de dependencia en la comunidad valenciana*. Valencia: Ergodep.
- IESS. (2004). *Decisión 584*. Obtenido de <http://www.industrias.ec/archivos/CIG/file/SEGURIDAD/DecisionCAN%20584.pdf>
- INSST. (2012). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. NTP.
- INSST. (2012). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. NTP.
- Jesús, M. (2006). *Absentismo laboral: Causas, control y analisis, nuevas formas, técnicas para su reducción*. Madrid: Fundación CONFEMETAL.
- Jiménez, B. M., & Baéz león, C. (Noviembre de 2010). *INSST*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad y Salud en trabajo: <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>
- Kalimo, Taris, & Schaufeli. (2003). *Journal of Occupational Health Psychology*. Recuperado el 06 de marzo de 2016, de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- León, M. J. (2010). *Olvido y recuperación de los factores psicosociales en la salud laboral*.
- Levi. (1981). *INSHT*. Recuperado el 06 de marzo de 2016, de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Málaga, C. d. (2013). *Guía de prevención de riesgos psicosociales . 13*.
- Marisa, B. (2014). *Como combatir el estres y la ansiedad en el ambito laboral*. España: Paidos Iberica S.A.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *INSHT*. Recuperado el 06 de marzo de 2016, de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- MDT-2017-0082. (2017). *Normativa para la Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral. Ministerio del Trabajo*.
- Moreno, J., G. H., R. C., & Hernández, G. (2010). *INSHT*. Recuperado el 06 de marzo de 2016, de

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

OIT. (2003). *Violencia Laboral*. Madrid: INSHT.

OIT. (2010). *Prevención del Estrés en el Trabajo*. Ginebra: Prevención de Riesgos.

OIT/OMS. (1984). *INSHT*. Recuperado el 03 de marzo de 2016, de NTP 926:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>

Organizacion Internacional del Trabajo. (1986). Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. *Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo*, 1-54.

Paterna, & Martinez. (2006). *INSHT*. Recuperado el 13 de marzo de 2016, de
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Raffo Lecca, E., Raéz Guevara, L., & Cachay Boza, O. (2013). Riesgos Psicosociales. *Redalyc.org*, 70-79.

Rodgers, G., & Rodgers, J. (1989). *INSHT*. Recuperado el 11 de marzo de 2016, de
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Sanguinés., M., & Susa , L. (2005). El servicio de limpieza Mexico D.F. *Linusa S.A.*

Shirom. (2003). *INSHT*. Recuperado el 10 de marzo de 2016, de
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Tehrani. (2010). *INSHT*. Recuperado el 08 de marzo de 2016, de
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Vega, F. (2010). *INSHT*. Recuperado el 06 de marzo de 2016, de
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

William A. Rutala, P. M., & David J. Weber, M.D., M.P.H. (mayo de 2008). *Guideline for Disinfection an Sterilization in Healthcare*. Obtenido de
<https://www.cdc.gov/infectioncontrol/guidelines/disinfection/>

Anexo

 <p>MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN</p>	 <p>INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO</p>	CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES
<p>El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo.</p> <p>El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.</p> <p>Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas.</p> <p>Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.</p>		



A. Edad:

- Entre 18-24 años
- Entre 25-34 años
- Entre 35-44 años
- Entre 45-54 años
- 55 años o más

B. Género

- Masculino
- Femenino

C. Estado civil

- Soltero/a
- Casado/a
- Unión libre
- Divorciado/a

D. ¿Tiempo de antigüedad ?

- De 0-3 años
- De 4-7 años
- De 8-11 años
- Más de 12 años

D. Área de trabajo

- Administrativo
- Operativo

1. ¿Trabajas los sábados?

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

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

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

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

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

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

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

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

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

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
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

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

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

siempre 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

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
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

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

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

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

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

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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 1
bastante 2
poco 3
nada 4

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

- no es muy importante 1
es importante 2
es muy importante 3
no lo sé 4

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

	siempre o casi siempre	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 1
regular 2
insuficientemente 3
no existe posibilidad de desarrollo profesional 4

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

- muy adecuada 1
suficiente 2
insuficiente en algunos casos 3
totalmente insuficiente 4

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

- muy adecuada 1
suficiente 2
insuficiente en algunos casos 3
totalmente insuficiente 4

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

- muy satisfecho 1
satisfecho 2
insatisfecho 3
muy insatisfecho 4