



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y DEL COMPORTAMIENTO

HUMANO

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA EMPRESA DE EQUIPOS
CONTRA INCENDIO MEDIANTE LA METODOLOGÍA F-PSICO 4.0”**

Realizado por:

CARLOS ALEJANDRO DÍAZ CELI

Director del proyecto:

ALFONSINA RODRIGUEZ

Como requisito a la Obtención del Título:

INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Quito, Agosto del 2021

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, Carlos Alejandro Díaz Celi, portadora del número de cédula No 1727275859, declaro bajo juramento que la presente investigación es propia de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que ha consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Mediante la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondiente a esta investigación a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, de acuerdo con lo establecido a la Ley de Propiedad Intelectual, a su reglamento y a la normativa institucional vigente.

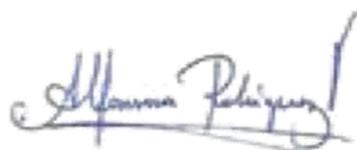


Carlos Alejandro Díaz Celi

CI. 1727275859

DECLARACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.



PhD. Alfonsina Isabel Rodríguez Vázquez

LOS PROFESORES INFORMANTES**AIMEE VILARET SERPA****MARCELO RUSSO PUGA**

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



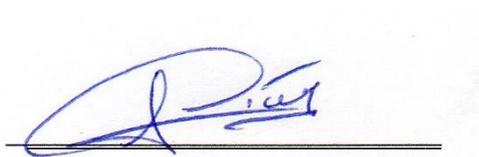
Ing. Aimee Vilaret Serpa, Msc

Msc. Marcelo Russo Puga

Quito, 20 de agosto de 2021

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.



Carlos Alejandro Díaz Celi

CI. 1727275859

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mis padres, Carlos Díaz y Gabriela Celi, quienes han sido un pilar fundamental a lo largo de mi carrera profesional con su ejemplo de sabiduría y dedicación en cada paso que doy en la vida, de igual manera a mis hermanos, Stefanía y Alexis, a mi sobrino Stéfano, que me han ayudado con la tenacidad y cariño para lograr la culminación de esta etapa de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida y la sabiduría para culminar exitosamente esta etapa de mi vida.

Agradezco a mis padres, Carlos Díaz y Gabriela Celi, a mis hermanos Stefanía y Alexis, de igual manera a mi sobrino Stéfano, que me han apoyado en todas las situaciones que he pasado en el transcurso de mi carrera universitaria, de manera incondicional.

Un grato agradecimiento a todas las autoridades y profesores que conforman la Universidad Internacional Sek, por los conocimientos impartidos y el apoyo necesario para la culminación de mi formación académica, de igual manera a la profesora Alfonsina Rodríguez, tutora de la tesis, con sus instrucciones y recomendaciones, que han sido de gran aporte para finalizar esta etapa.

Mi especial agradecimiento a la empresa CAMEIN y a todo su personal, quien me abrió las puertas para realizar el presente trabajo de investigación.

TABLA DE CONTENIDO

DECLARACIÓN JURAMENTADA	2
AGRADECIMIENTO.....	7
RESUMEN.....	14
ABSTRACT	15
1. CAPITULO I. INTRODUCCIÓN	16
1.1. Problema de Investigación.....	16
1.1.1. Planteamiento del Problema.....	16
1.2. Objetivos.....	19
1.2.1. Objetivo general	19
1.2.2. Objetivos específicos.....	19
1.2.3. Justificación.....	20
1.3. Marco Teórico	23
1.3.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema.....	23
1.3.2. Adopción de una perspectiva teórica.....	25
Gráfico. 1 Factores de riesgo.....	26
1.3.3. Factor de riesgo	27
1.3.4. Factor psicosocial.....	29
1.3.5. Riesgos laborales.....	33
1.3.6. Riesgos psicosociales	34
1.3.7. Consecuencias de riesgos psicosociales	35
Gráfico. 2 Efectos de factores psicosociales	36
1.3.8. Medidas de prevención.....	42
2. CAPITULO II. MÉTODO.	43
2.1. Tipo de estudio	43
2.2. Modalidad de Investigación.....	43
2.3. Método.....	44
2.4. Población y muestra.....	44
2.5. Selección de Instrumentos de Evaluación	44
Tabla. 1 Cuantificación del riesgo	45
Gráfico. 3 Niveles de riesgo	46
Tabla. 2 Estructura final de método Fpsico versión 4.0.....	47
3. CAPITULO III. RESULTADOS.....	49

3.1.	Resultados.....	49
3.1.1.	Presentación y análisis de resultados.....	50
3.1.2.	Variables sociodemográficas.....	50
Gráfico. 4	Edad.....	51
Gráfico. 5	Sexo.....	51
Gráfico. 6	Estado civil.....	52
Gráfico. 7	Rango de tiempo.....	53
3.1.3.	Valoración resumen del método Fpsico versión 4.0	54
Gráfico. 8	Valoración resumen de la exposición.....	54
3.1.4.	Tiempo de trabajo.....	56
Gráfico. 9	Tiempo de trabajo.....	56
Tabla. 3	Tiempo de trabajo- Número de trabajadores en cada nivel de riesgo.....	56
Tabla. 4	Trabajo en sábados.....	57
Tabla. 5	Trabajo en domingos y días festivos.....	57
Tabla. 6	¿Dispones de al menos 48 horas (2 días) consecutivos de descanso en el transcurso de una semana (7 días seguidos)?	58
Tabla. 7	Vida social – Vida laboral.....	59
3.1.5.	Autonomía.....	59
Gráfico. 10	Autonomía.....	60
Tabla. 8	Autonomía – Número de trabajadores en cada nivel de riesgo.....	60
Tabla. 9	Posibilidad de atender asuntos personales	60
Tabla. 10	Distribución de pausas reglamentarias	61
Tabla. 11	Adopción de pausas no reglamentarias	62
Tabla. 12	Determinación del ritmo de trabajo.....	62
Tabla. 13	Actividades y Tareas	63
Tabla. 14	Distribución de tareas.....	64
Tabla. 15	Distribución del espacio de trabajo	65
Tabla. 16	Métodos, procedimientos y protocolos	65
Tabla. 17	Cantidad de trabajo.....	66
Tabla. 18	Calidad de trabajo.....	67
Tabla. 19	Resolución de incidencias	68
Tabla. 20	Distribución de turnos	68
3.1.6.	Carga de trabajo.....	69

Gráfico. 11	Carga de trabajo.....	69
Tabla. 21	Carga de trabajo – Número de trabajadores en cada nivel de riesgo	70
Tabla. 22	Tiempo asignado a la tarea.....	70
Tabla. 23	Tiempo de trabajo con rapidez	71
Tabla. 24	Aceleración del ritmo de trabajo	72
Tabla. 25	Tiempo de atención	72
Tabla. 26	Intensidad de atención.....	73
Tabla. 27	Atención sobre múltiples tareas	74
Tabla. 28	Interrupciones.....	75
Tabla. 29	Efecto de interrupciones.....	75
Tabla. 30	Previsibilidad de tareas.....	76
Tabla. 31	Frecuencia horas extra.....	77
Tabla. 32	Cantidad de trabajo.....	78
Tabla. 33	Dificultad de trabajo.....	78
Tabla. 34	Necesidad de ayuda.....	79
3.1.7.	Demandas psicológicas	80
Gráfico. 12	Demandas psicológicas	80
Tabla. 35	Demandas psicológicas – Número de trabajadores en cada nivel de riesgo	80
Tabla. 36	Aprendizaje de métodos o cosas nuevas	81
Tabla. 37	Adaptación a nuevas situaciones.....	82
Tabla. 38	Tomar iniciativa	82
Tabla. 39	Requerimiento de tener buena memoria.....	83
Tabla. 40	Requerimiento de ser creativo.....	84
Tabla. 41	Requerimiento de trato con personas	85
Tabla. 42	Ocultar emociones ante superiores.....	85
Tabla. 43	Ocultar emociones ante subordinados.....	86
Tabla. 44	Ocultar emociones ante compañeros de trabajo	87
Tabla. 45	Ocultar emociones ante personas externas a la empresa.....	88
Tabla. 46	Exposición a situación de impacto emocional	89
Tabla. 47	Demanda de respuesta emocional	90
3.1.8.	Variedad y contenido.....	91
Gráfico. 13	Variedad y contenido.....	91

Tabla. 48	Variedad y Contenido – Número de trabajadores en cada nivel de riesgo.....	91
Tabla. 49	Trabajo rutinario.....	92
Tabla. 50	Sentido del trabajo.....	92
Tabla. 51	Contribución del trabajo.....	93
Tabla. 52	Trabajo reconocido por tus superiores	94
Tabla. 53	Trabajo reconocido por compañeros de trabajo	95
Tabla. 54	Trabajo reconocido por clientes	95
Tabla. 55	Trabajo reconocido por familia y amigos.....	96
3.1.9.	Participación y supervisión	97
Gráfico. 14	Participación y supervisión	97
Tabla. 56	Participación y supervisión – Número de trabajadores en cada nivel de riesgo	97
Tabla. 57	Nivel de participación en cambios de equipos y materiales.....	98
Tabla. 58	Nivel de participación en cambios en la manera de trabajar	99
Tabla. 59	Nivel de participación en el lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios 100	
Tabla. 60	Nivel de participación en la reorganización de áreas de trabajo	100
Tabla. 61	Nivel de participación en los cambios de la dirección	101
Tabla. 62	Nivel de participación en la incorporación de nuevos empleados	102
Tabla. 63	Nivel de participación en la elaboración de normas de trabajo.....	103
Tabla. 64	Supervisión en el método para realizar el trabajo	104
Tabla. 65	Supervisión en la planificación del trabajo	104
Tabla. 66	Supervisión en el ritmo de trabajo.....	105
Tabla. 67	Supervisión de la calidad del trabajo realizado	106
3.1.10.	Interés por el trabajador / compensación.....	106
Gráfico. 15	Interés por el trabajador / Compensación.....	107
Tabla. 68	Interés por el trabajador / Compensación – Número de trabajadores en cada nivel de riesgo 107	
Tabla. 69	Posibilidades de formación	107
Tabla. 70	Posibilidades de promoción	108
Tabla. 71	Requisitos para plazas de promoción	109
Tabla. 72	Situación de la empresa en el mercado	110
Tabla. 73	Desarrollo profesional	110
Tabla. 74	Formación facilitada por la empresa	111

Tabla. 75	Correspondencia entre esfuerzo y recompensa	112
Tabla. 76	Nivel de satisfacción con el sueldo	113
3.1.11.	Desempeño de rol	113
Gráfico. 16	Desempeño de rol.....	113
Tabla. 77	Desempeño de rol – Número de trabajadores en cada nivel de riesgo.....	114
Tabla. 78	Información sobre funciones a realizar	114
Tabla. 79	Información sobre métodos a realizar	115
Tabla. 80	Cantidad de trabajo que se espera que hagas	116
Tabla. 81	Calidad de trabajo que se espera que hagas	117
Tabla. 82	Tiempo asignado para realizar el trabajo	117
Tabla. 83	Responsabilidad de puesto de trabajo	118
Tabla. 84	Frecuencia de falta de recursos	119
Tabla. 85	Frecuencia de saltarse métodos establecidos.....	120
Tabla. 86	Conflicto moral en el trabajo.....	121
Tabla. 87	Instrucciones contradictorias.....	122
Tabla. 88	Responsabilidades fuera de funciones.....	122
3.1.12.	Relaciones y apoyo social.....	123
Gráfico. 17	Relaciones y apoyo social	123
Tabla. 89	Relaciones y apoyo social – Número de trabajadores en cada nivel de riesgo	124
Tabla. 90	Apoyo de superiores.....	124
Tabla. 91	Apoyo de compañeros.....	125
Tabla. 92	Apoyo de subordinados	126
Tabla. 93	Apoyo de otras personas en la empresa.....	127
Tabla. 94	Relaciones interpersonales	128
Tabla. 95	Conflictos interpersonales	128
Tabla. 96	Situaciones de violencia física	129
Tabla. 97	Situaciones de violencia psicológica.....	130
Tabla. 98	Situaciones de acoso sexual	130
Tabla. 99	Resolución de conflictos interpersonales	131
Tabla. 100	Discriminación	132
3.2.	Análisis de resultados	133
Gráfico. 18	Participación y supervisión	133

Tabla. 101	Participación y supervisión – Número de trabajadores en cada nivel de riesgo	134
Gráfico. 19	Carga de trabajo.....	135
Tabla. 102	Carga de trabajo – Número de trabajadores en cada nivel de riesgo	135
Gráfico. 20	Demandas psicológicas	136
Tabla. 103	Demandas psicológicas – Número de trabajadores en cada nivel de riesgo	136
Gráfico. 21	Relaciones y apoyo social	137
Tabla. 104	Relaciones y apoyo social – Número de trabajadores en cada nivel de riesgo	137
3.3.	Plan de Intervención	139
Tabla. 105	Planificación de intervención – Participación/ Supervisión.....	140
Tabla. 106	Planificación de intervención – Carga de trabajo.....	141
Tabla. 107	Plan de intervención – Demanda psicológica.....	143
Tabla. 108	Plan de intervención – Relaciones y apoyo social	144
4.	CAPITULO IV. DISCUSIÓN	145
4.1.	Conclusiones.....	145
4.2.	Recomendaciones	145
5.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	146

RESUMEN

El presente trabajo de investigación radica en la evaluación de factores de riesgos psicosociales, que se encuentran expuestos los trabajadores del área operativa de la empresa CAMEIN, ubicada en la ciudad de Quito, mediante la aplicación de la metodología FPSICO versión 4.0.

Para la evaluación de riesgos psicosociales se realizaron encuestas sociodemográficas con las siguientes variables: edad, sexo, estado civil, rango de tiempo en la empresa, ingresando en el sistema de la metodología FPSICO versión 4.0, se obtuvo un informe agrupado de resultados, según el mismo los factores que más presentaron riesgo para la organización son los siguientes: Participación/ Supervisión con un 26.7% de riesgo muy elevado y con un 40% de riesgo elevado es el factor que más afecta a los colaboradores de la empresa; Carga de trabajo con un 13.3% de riesgo muy elevado y con un 6.7% de riesgo elevado; Demanda psicológica con un 13.3% de riesgo muy elevado y con un 6.7% de riesgo elevado; Relaciones y apoyo social con un 6.7 de riesgo muy elevado y con un 13.3% de riesgo elevado.

Para el control de los riesgos significativos encontrados en este estudio se elaboró un plan de intervención con medidas correctivas y preventivas, con la finalidad de ayudar a mejorar las condiciones laborales.

Palabras Clave: Evaluación, factores de riesgo psicosocial, método FPSICO versión 4.0, medidas preventivas y correctivas.

ABSTRACT

This research work is based on the evaluation of the psychosocial risk factors that the workers in the operational area of the company CAMEIN located in the city of Quito are exposed to. Through the application of the methodology FPSICO version 4.0.

For the evaluation of psychosocial risks sociodemographic surveys were conducted with the following variables: age, sex, marital status, time in the company, entering into the system of the FPSICO methodology version 4.0 a grouped report of results was obtained, according to which the factors that most presented risk to the organization are the following: Participation/ Supervision with 26.7% with a very high risk percentage and with a 40% of high risk this is the factor that affects the most to the company's collaborators; Workload with 13.3% of very high risk and with 6.7% of high risk; Psychological demand with 13.3% of very high risk and with 6.7% of high risk; Relationships and social support with 6.7 of very high risk and with 13.3% of high risk.

In order to control the significant risks found in this study, an intervention plan was developed with corrective and preventive measures with the aim of helping improving working conditions.

Key words: Assessment, psychosocial risk factors, FPSICO method version 4.0, preventive and corrective measures.

1. CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Problema de Investigación

A nivel mundial existen varias herramientas que nos ayudan a identificar los riesgos psicosociales tanto a nivel profesional como familiar, que nos ayudan a mantener una estabilidad emocional, física, mental y social. Como empresa se busca que todos los colaboradores tengan un rendimiento óptimo en el trabajo y es necesario cuidar de la salud y seguridad de los mismos.

Los riesgos psicosociales nos ayudan a identificar posibles causas de deterioro en el rendimiento de los trabajadores; los principales factores de riesgos psicosocial que están expuestos son: estrés, monotonía, carga laboral, jornadas laborales, atención al cliente, manejo de conflictos, entre otros.

Muchas empresas no cuentan con un correcto análisis de los riesgos que están implicados en sus actividades diarias presentando a corto / largo plazo consecuencias tales como: síndrome de Burnout, ausentismo, estrés, problemas intestinales, mal ambiente laboral; las mismas que si no se encuentran controladas pueden afectar directamente la salud del trabajador y el funcionamiento de la organización.

La identificación temprana de riesgos psicosociales ayuda a las empresas a poner en marcha medidas preventivas y correctivas para mejorar la estabilidad física y mental de los colaboradores, mejorando la calidad de vida y ambiente laboral en la organización.

1.1.1. Planteamiento del Problema

CAMEIN es una empresa dedicada a dar soluciones adaptadas a las necesidades de los clientes, en el ámbito de importación, distribución, asesoramiento e instalación de equipos de prevención contra incendios, ubicados en diferentes sectores de la ciudad de Quito, con una distribución de 15 personas que ayudan y contribuyen a un correcto funcionamiento de la organización.

Los riesgos psicosociales se ven relacionados constantemente con el rendimiento del trabajador en sus labores diarios, por lo que debería existir un equilibrio mental, social y físico entre los que conforman la empresa. Motivo por el cual CAMEIN al tener 33 años de experiencia en el mercado, no se ha realizado ningún estudio referente a riesgos psicosociales, convirtiéndolo en una prioridad y necesidad de realizar la evaluación para evitar que se desarrollen enfermedades a corto o a largo plazo

1.1.1.1. Diagnóstico

El presente estudio se centrará en la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa debido que, desde su creación en 1988, nunca se ha realizado un estudio de esta índole por lo que se ve en la necesidad de realizar el primer análisis que nos servirá como punto de partida para determinar medidas preventivas y correctivas a todo el personal de la empresa.

A simple vista se observa que no existe una correcta distribución de roles y responsabilidades, motivo por el cual un colaborador cumple con múltiples funciones, causando confusión entre compañeros de la misma área.

Existen profesionales con títulos de tercer nivel en puestos administrativos o en otras áreas no relacionadas a su desarrollo profesional, que por el momento se sienten estables, pero en un futuro les gustaría tener un mayor reconocimiento y aspirar a posibles promociones.

1.1.1.2. Pronóstico

Internamente en CAMEIN no se ha realizado una evaluación de riesgos psicosociales, que se pueden generar en los diferentes puestos de trabajo propios de la empresa, que podría conllevar en ausentismo o enfermedades profesionales como: enfermedades cardiovasculares, hipertensión arterial, trastornos respiratorios, trastornos gastrointestinales, entre otros; motivo por el cual se ve en la necesidad de determinar un diagnóstico referencial de la situación actual que atraviesa la organización con la finalidad de proponer medidas correctivas y preventivas a todo el personal de la empresa.

Al no existir un documento que identifique los roles y responsabilidades de la empresa existe la posibilidad de cometer errores y en muchos de los casos puede generar pérdidas personales y materiales por la carga de trabajo que pueden llegar a acumular.

1.1.1.3. Control del pronóstico

Para esto, se realizará la evaluación de riesgos psicosociales mediante el check list del método F-Psico versión 4.0, que ayudan a una correcta identificación y evaluación de los riesgos psicosociales, y posteriormente nos permite priorizar los aspectos que cuentan con mayor nivel de riesgo para poder proponer una planificación de medidas preventivas y correctivas para garantizar el bienestar y la salud de los trabajadores.

Con los resultados de la evaluación se dará inicio a un plan de mejora en el aspecto psicosocial en la organización, mediante la priorización de riesgos, que permitirá la toma de decisiones empezando desde el compromiso de la dirección para poder ejecutar todas las acciones planificadas, con la finalidad de reducir los niveles de riesgos elevados y muy elevados, en un periodo de tiempo corto. Una vez realizadas las actividades de mejora se volverá a evaluar a la empresa, para determinar que las acciones funcionan o tomar otras medidas de ser el caso.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Evaluar de riesgos psicosociales de empresa CAMEIN, a 15 colaboradores del área operativa, mediante la metodología F-Psico versión 4.0, con la finalidad de determinar el nivel de riesgo y proponer medidas preventivas y correctivas para garantizar el bienestar y la salud de los trabajadores.

1.2.2. Objetivos específicos

- Valorar los riesgos psicosociales, mediante la metodología F-Psico versión 4.0 en los colaboradores del área operativa de CAMEIN.
- Identificar los diferentes riesgos psicosociales que predominan en los trabajadores del área operativa, mediante la metodología F-Psico versión 4.0, para encontrar oportunidades de mejora.
- Elaborar medidas preventivas y de control a través de los resultados obtenidos para garantizar la salud y bienestar de los trabajadores.

1.2.3. Justificación

En el presente año 2021 el Ecuador ha tenido un tiempo de transición lleno de complicaciones tanto económicas, sociales y políticas, que directamente afectan las actividades que se acostumbraban a realizar con total normalidad. Estos inconvenientes recaen en varias clases de riesgos como los riesgos físicos, mecánicos, químicos, psicosociales, ergonómicos y biológicos. Por lo tanto, realizar una evaluación de riesgos psicosociales en la empresa CAMEIN donde en sus 33 años de servicio, no se ha realizado hasta ahora un estudio de este tipo sería de gran beneficio.

Los factores psicosociales se definen como, “aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador” (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2012)

En la actualidad existe un sin número de metodologías para realizar la identificación de factores de riesgo psicosociales tanto nacionales como extranjeras teniendo todas ellas una relación entre la persona y el contexto laboral. Sin embargo, para realizar este trabajo se decidió utilizar el método de evaluación de factores psicosociales F-Psico versión 4.0, que ha sido editado y revisado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo (INSST), porque consta de un total de 89 preguntas, divididos en 9 factores haciendo que el resultado sea más específico y nos permita determinar cuál es el punto en que se necesita más atención para establecer medidas preventivas y correctivas.

Los efectos sobre la salud debido a un escenario laboral deficiente pueden afectar a diversos niveles de la misma como: “alteraciones fisiológicas (enfermedades cardiovasculares, alteraciones

gastrointestinales, afecciones cutáneas), psicológicas (alteraciones de la conducta, de las capacidades cognitivas) o emocionales” (INSST, 2012). Esto puede estar relacionado directamente o puede estar influido por una infinidad de factores o la situación de estrés que este atravesando la persona.

Existen múltiples definiciones para estrés, pero se puede definir como, “El resultado de un desequilibrio sustancial entre las demandas del entorno y la capacidad de respuesta del individuo para afrontarlas bajo condiciones que el fallo de estas respuestas puede tener importantes consecuencias” (Díaz, 2007, pág. 604).

Una vez efectuada la evaluación de riesgos psicosociales se identificará el nivel de riesgo existente para efectuar un plan de medidas preventivas y de control que permitan reducir considerablemente los factores que presenten un nivel de riesgo significativo, para garantizar el bienestar y la salud de los trabajadores.

CAMEIN es una empresa dedicada a la venta y distribución de equipos de prevención, detección, extinción y evacuación contra incendios ubicado en la ciudad de Quito, distribuidos en 3 locales comerciales en zonas estratégicas cuenta con aproximadamente 15 personas entre área operativa y administrativa, donde influyen varios aspectos como tiempos de entrega o estrés al momento de atender al cliente, encadenando en una alta carga de trabajo o demandas psicológicas en las actividades que realizan a diario por lo que este estudio es fundamental para comenzar con una cultura prevencionista dentro de la organización.

En la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 326 numeral 5, marca que: “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (2015)

También en la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 326 numeral 6, señala que: “Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley” (2015)

Toda empresa debe precautelar la salud y seguridad de todos sus colaboradores como está estipulado en la constitución de la República del Ecuador en el artículo 326 numeral 5 y 6, por este motivo se deben implementar los programas legales de vigilancia de la salud como: alcohol y consumo de drogas, riesgos psicosociales, salud reproductiva y VIH; los mismos que ayudan a una correcta vigilancia de la salud y garantizan un entorno laboral saludable en el cual el colaborador pueda desarrollar sus actividades con normalidad.

Además, en el artículo 9.- Del Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales, se señala que:

“En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto.” (Acuerdo Ministerial MTD-2017-0082, 2017)

La empresa en la que vamos a realizar el estudio cuenta con 15 colaboradores por lo tanto tiene el deber de implementar un programa de prevención de riesgos psicosociales, mediante esta evaluación se podrá medir y definir cuáles son los problemas que se encuentran más presentes y los que se deben priorizar para tomar acciones preventivas y correctivas, tomando en cuenta que

esta evaluación debe ser un punto de partida para comenzar a llevar un correcto monitoreo de la situación actual y poder reportarlo anualmente.

1.3. Marco Teórico

1.3.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema

Para dar inicio al presente trabajo se tomará como antecedentes algunos estudios referentes a riesgos psicosociales, tanto a nivel nacional como internacional que ayudaran a tener una mejor perspectiva de la situación de algunas empresas, con giros de negocio distintitos, con la finalidad de identificar los factores de riesgos psicosociales más comunes, al obtener esta información la vamos a relacionar con los resultados que se encuentren en nuestro análisis para realizar una comparativa de los principales riesgos que afectan a las diferentes industrias.

Un estudio realizado en una empresa agroindustrial en Colombia determinó que un principal factor para que exista absentismo es causado por el estrés laboral producto de la carga de trabajo y las relaciones interpersonales, sin embargo, la herramienta utilizada fue la batería de riesgo psicosocial es en la mayoría utilizada para la caracterización del riesgo y no es relacionado con trastornos psicológicos o consecuencias generados por realizar sus actividades. (Pulido, Lora, & Jimenez , 2021)

En este primer estudio podemos determinar que claramente el giro de negocio es totalmente diferente al de la empresa que estamos haciendo el estudio, sin embargo, hay un punto que llama la atención y es la existencia de absentismo como causa del estrés, esta consecuencia se puede dar en cualquier empresa por lo tanto es de suma importancia tomar en cuenta este estudio.

De igual manera se realizó un estudio en el sector que se dedica a la prestación de servicios evidenciando que no solo es una alta demanda de tiempo, de esfuerzo y dedicación, sino que también se necesita un auto control emocional continuo, que con el pasar de los días esto podría ocasionar como consecuencia un daño físico o mental. (Fernandez, 2020)

En la mayoría de los estudios realizados en organizaciones a nivel internacional sobre los riesgos psicosociales presentes se ha podido determinar que prevalece más el estrés en los trabajadores, ocasionado una parte por la carga laboral y también por las relaciones interpersonales, interfiriendo de manera considerable en el trabajador al momento de realizar sus actividades.

Sin importar el giro del negocio, cuando no se toman medidas, siempre se van a presentar riesgos psicosociales en unos más que otros de igual manera su gravedad, por lo que es de suma importancia la evaluación en la empresa para tomar conciencia y empezar con una cultura de prevención y que el ambiente de trabajo se convierta en un lugar saludable y apto para realizar el mismo.

A continuación, vamos a detallar algunos estudios realizados en el Ecuador, especialmente en la ciudad de Quito, en diferentes sectores industriales que nos permitirá tomar una mejor idea de la situación que tienen las empresas con respecto a los riesgos psicosociales.

Una tesis realizada a las autoridades de un instituto de la ciudad de Quito sobre la evaluación de riesgos psicosociales con el uso de la metodología Fpsico versión 4.0, determina que un 57.5% muestra un riesgo muy elevado en el ámbito de carga de trabajo, seguido de la variable de relaciones y apoyo social con un 50% de riesgo muy elevado y la variable de desempeño del rol con un 45% de nivel de riesgo alto. (Paredes, 2019)

Una tesis realizada en una constructora de la ciudad de Quito sobre la evaluación de factores psicosociales mediante la metodología Fpsico versión 3.0, en un total de 60 colaboradores, determino que en el factor de tiempo de trabajo un total de 20 trabajadores es equivalente a un (33%) con riesgo muy elevado, en el factor de demanda psicológica un total de 18 trabajadores equivalente a un (30%) con un riesgo muy elevado, finalmente en el factor de participación-supervisión con un total de 48 trabajadores (80%) con riesgo muy elevado (Alencastro, 2019)

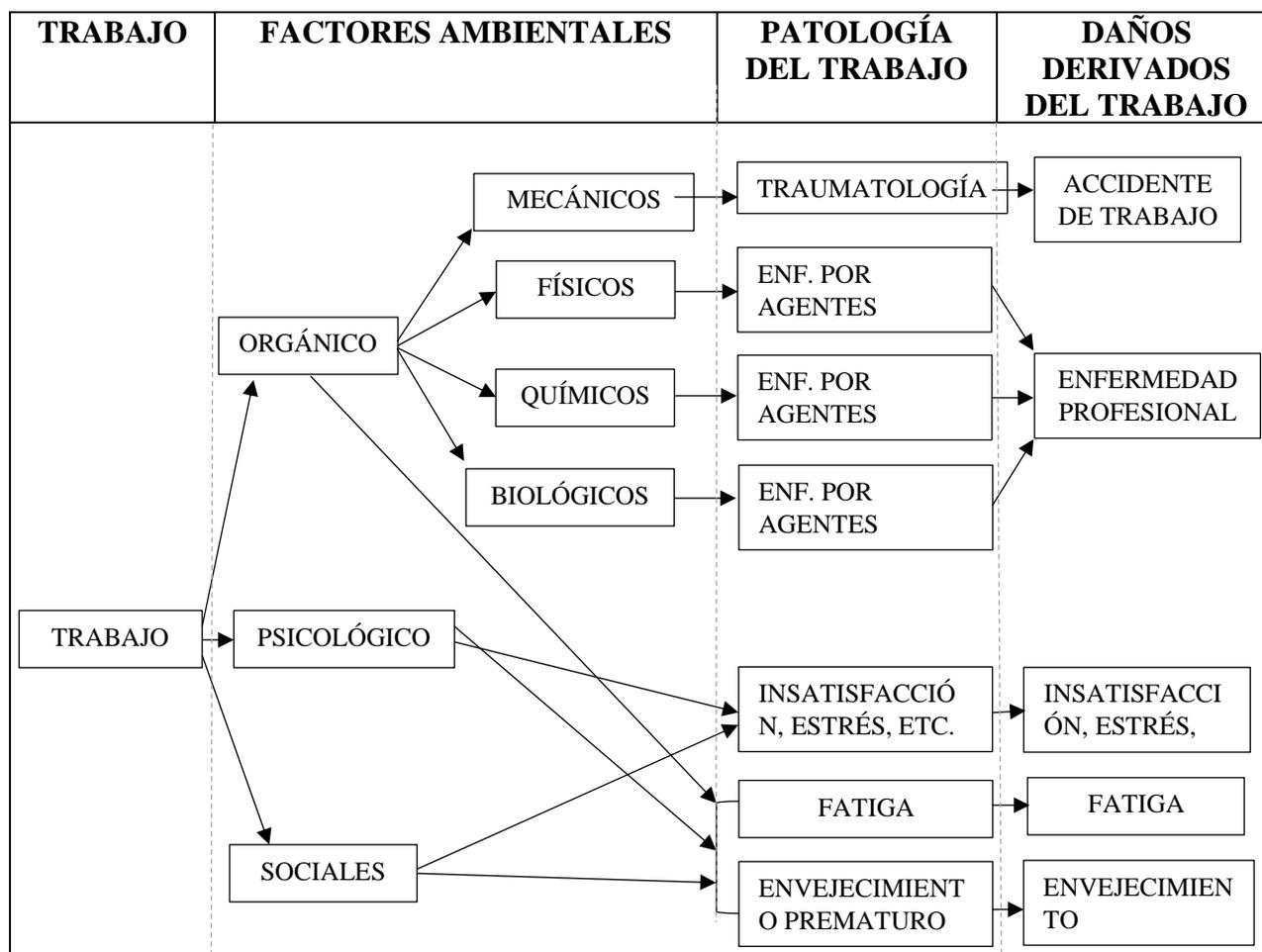
En una investigación aplicada a los trabajadores del Grupo MB en la ciudad de Quito, sobre la evaluación de riesgos psicosociales con la utilización del método Fpsico versión 3.0, se determinó que el indicador de la carga de trabajo tiene un riesgo muy elevado con un 45% y el interés por parte del trabajador tiene un riesgo elevado con un 30%, siendo estos dos factores los más predominantes en el estudio. (Enriquez Pupiales, 2016)

En los estudios realizados en la ciudad de Quito, con temas relacionados a la evaluación de riesgos psicosociales que utilizaron la metodología con las diferentes versiones de la Fpsico, al culminar con la identificación de los factores psicosociales en gran parte de los estudios se plantea medidas preventivas y correctivas, de acuerdo a la priorización y niveles de riesgo encontrados, los riesgos obtenidos en los diferentes estudios tanto en instituciones públicas como privadas, dependiendo del giro de negocio prevalecen distintos factores, pero en este caso predominan los indicadores de carga de trabajo y desempeño del rol, interfiriendo de manera directa o indirecta en las actividades o labores que tengan los colaboradores.

1.3.2. Adopción de una perspectiva teórica

En el siguiente acápite se analizará la relación del trabajo con los factores ambientales, las patologías de trabajo y los daños derivados de esta.

Gráfico. 1 Factores de riesgo



Elaborado por: (Díaz, 2007, pág. 34)

En el trabajo influyen varios factores ambientales entre los más importantes están los siguientes: orgánico, psicológicos y sociales. En los factores de carácter orgánico se encuentran la mayoría de riesgos existentes en las organizaciones como lo son: mecánicos que conllevan a una traumatología por consiguiente en un accidente de trabajo y los de carácter físicos, químicos y biológicos en una enfermedad ocupacional.

Sin embargo, para el presente estudio nos centralizaremos en los factores ambientales de carácter psicológico y social que conllevan a una patología en el trabajo (insatisfacción, estrés, fatiga,

envejecimiento prematuro, etc.) esta misma patología cuando no se toman acciones preventivas como correctivas pueden causar daños en el trabajador que pueden ser tanto enfermedades como accidentes.

1.3.3. Factor de riesgo

En el estudio debemos destacar que en la actualidad hay muchas terminologías que mencionan a los riesgos psicosociales como principal elemento a tratar en el manejo de los riesgos debido a la afectación directa que tiene con el desarrollo de las actividades y en el rendimiento que tienen los colaboradores a nivel empresarial; en las empresas el manejo de los riesgos utilizan diferentes matrices levantadas por los especialistas en seguridad y salud ocupacional en las cuales priorizan los niveles de actuación ante la cuantificación de los riesgos; con esto aseguran que los niveles de riesgos disminuyan uno a uno con lo cual deben seguir un plan de seguimiento de los actos y una vez implementados los mismos deben ser reevaluados para saber su porcentaje de mejora. A los factores de riesgo que se los define como: “El elemento agresor o contaminante sujeto a valoración, que actuando sobre el trabajador o los medios de producción hace posible la presencia del riesgo.” (Acuerdo Ministerial MDT-2007-0174, 2007, pág. 4)

La psicología es utilizada de manera preventiva tras comprender el nivel de afectación de una persona al desarrollar las actividades en su trabajo, sin dejar de lado las diferentes variables que puede presentar el trabajo como son: horarios, ambiente laboral, carga de trabajo y las posibles consecuencias que se manifiestan paulatinamente sobre el desempeño laboral. Debemos tomar en cuenta las características personales que son factores intrínsecos que afectan directamente en la respuesta ante la presencia de los diferentes estímulos, puesto que cada uno es un ser único que presenta respuestas innatas.

1.1.1.4. Acoso sexual:

Uno de los factores más comunes encontrados en las organizaciones son los diferentes tipos de acoso que puede darse de manera física o verbal (sobrenombres, apodos, insultar), en las empresas el acoso está latente y va desde ser un factor psicosocial hasta presentarse como una consecuencia que es llamada mobbing; el acoso puede evidenciarse con el paso del tiempo, en un inicio el acosador trata de ocultar sus intenciones de provocar daño en sus víctimas disimulando a través de bromas, comentarios inofensivos que con el pasar del tiempo causan molestia en la persona o grupo que las sufre; el acosador elige a sus víctimas tomando en cuenta los factores en los que puede actuar para disminuir el nivel de respuesta.

En el presente estudio nos vamos a guiar en un tema en específico que es acoso sexual puesto que en la empresa donde se va a llevar a cabo la investigación existen tanto género masculino como femenino, cabe recalcar que el acoso sexual se generan en su gran mayoría por parte de los hombres hacia las mujeres por lo que es un tema que en todas las empresas que presenten la variabilidad de género deben existir un tipo de control para poder evidenciar la existencia de la exposición a riesgos

Según la Organización Internacional del trabajo, el acoso sexual es:

“Todo comportamiento de naturaleza sexual en el lugar de trabajo, o relacionado con el trabajo, que puede ser razonablemente percibido por la persona que es objeto como que crea un ambiente de trabajo ofensivo, intimidatorio, hostil o humillante o que es utilizado para tomar una decisión que afecta el empleo de la persona o su situación profesional”. (OIT, 2020, pág. 1)

Cuando hablamos de factores de riesgo y principalmente de los que son psicosociales existe una gran confusión con el acoso sexual debido a que algunos autores lo catalogan como un factor de

riesgo, mientras otros lo colocan como una consecuencia; Para mí según las definiciones de autores mencionados anteriormente es un factor de riesgo ya que es un causante de consecuencias como el generar estrés en las personas que sufren el acoso, burnout, fatiga que a la final causan efectos de deterioro tanto físico como psicológico.

1.3.4. Factor psicosocial

Se considera factor psicosocial a las:

“Condiciones presentes en una situación laboral, directamente relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo que afectan positiva o negativamente al desarrollo y a la salud física, psíquica o social del trabajador. Cuando son percibidos negativamente, se convierten en factores de riesgo, pudiendo ocasionar daño psicológico, fisiológico o social” (Herrera Espinoza & Gaeta Gonzalez, 2017, pág. 46).

Entendiendo que cuando se habla de factores de riesgo psicosocial una correcta actuación temprana es de vital importancia para el ámbito de la prevención con la finalidad de evitar daños psicológicos, fisiológicos en nuestros colaboradores, salvaguardando la seguridad y salud inclusive el programa de vigilancia de la salud en los colaboradores nos proporcionará la información necesaria para efectuar los controles preventivos y correctivos de ser necesarios.

En el presente trabajo de investigación se utiliza una metodología realizada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene INSSST, que se adapta de una mejor manera a las necesidades y al giro de negocio de nuestra empresa, el principal objetivo que tenemos en este estudio es la identificación de los diferentes factores psicosociales que afectan a los colaboradores en la empresa para hacernos una idea de la satisfacción laboral que existe en los diferentes puestos de trabajo.

1.1.1.5. Metodología de evaluación F-psico versión 4.0

“El método que se presenta ha sido editado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), en formato AIP (Aplicación Informática para la Prevención), con la denominación de F-Psico. Método de Evaluación Factores Psicosociales.” (INSST, 2012, pág. 2)

“La AIP contiene el cuestionario, el programa informático para la obtención de los distintos perfiles e instrucciones detalladas para la correcta utilización del método, así como fichas de ayuda para la recolección de información previa a la evaluación y para la planificación de las actuaciones preventivas.” (INSST, 2012, pág. 2)

El método consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89, evaluando a 9 factores:

Tiempo de trabajo: “Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social” (INSST, 2012, pág. 2). El tiempo de trabajo debe ser analizado por las empresas ya que existe una estrecha relación entre tiempo y cantidad de trabajo, podemos decir que mientras más cantidad de trabajo mayor es el tiempo que se necesita para realizarlo.

Autonomía: “Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo” (INSST, 2012, pág. 2). El término autonomía a nivel laboral se da cuando el colaborador puede desarrollar y tomar sus propias decisiones dentro de las actividades que desarrolla para la empresa.

Carga de trabajo “Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva o emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo)” (INSST, 2012, pág. 2). En las empresas es necesario no sobrepasar la carga de trabajo que soporta una persona ya que se inicia un proceso de fatiga en el trabajador, una vez que la fatiga se evidencia debe existir un periodo de recuperación para conservar las cualidades y habilidades de las personas en correcto funcionamiento.

Demandas psicológicas: “Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional” (INSST, 2012, pág. 2); Requieren de gran atención y de arduas capacitaciones / entrenamientos a los colaboradores para que exista un desarrollo de las habilidades blandas de cada persona, hay que tomar en cuenta que las capacidades de cada uno pueden ser exigidas, pero estableciendo límites.

Variedad/ contenido del trabajo: “Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas” (INSST, 2012, pág. 3). En el colaborador al tener esta variable al momento de realizar su trabajo es muy importante que desarrollen esta dimensión psicosocial ya que al sentirse identificado con sus funciones actividades y la importancia que tiene su papel dentro de la empresa; con mayor facilidad se desarrollarán las actividades dentro de la empresa.

Participación/ supervisión: “Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo: el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo, y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres” (INSST, 2012, pág. 3). Por parte del empleador en las empresas debe existir una correcta participación por parte de los colaboradores y debe incrementar la atención brindada a todos los puestos de la empresa; la implementación de un buzón de sugerencias anónimo en el lugar de trabajo puede brindar un mayor espectro de visión de la situación actual de la empresa.

Interés por el trabajador/ compensación: “El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones, así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene” (INSST, 2012, pág. 3). Los sistemas de recompensa en la empresa a menudo son una manera de fomentar la participación y libre competencia entre los colaboradores por adquirir algún tipo de incentivo anteriormente acordado interinstitucionalmente, la competencia debe ser equitativa y cada uno de los participantes debe contar con las mismas oportunidades para hacerse con la recompensa.

Desempeño de rol: “Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo” (INSST, 2012, pág. 3).

Según la INSST Relaciones y apoyo social es:

“El factor relaciones y apoyo social se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno

de trabajo. Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreto estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros,) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y la calidad de tales relaciones” (INSST, 2012, págs. 3,4).

Cuando en las empresas se encuentran bien definidos los roles de cada uno de los puestos se agiliza en gran medida la detección de actividades que no constan en el rol y que por alguna circunstancia el colaborador las está llevando a cabo, si bien no se trata de eliminar la actividad, pero se puede entrenar y capacitar al colaborador para la acción y de esta manera generar una nueva habilidad o conocimiento.

1.3.5. Riesgos laborales

Los riesgos ocupacionales se los puede definir como “Posibilidad de sufrir un accidente o enfermedad en el trabajo y durante la realización de una actividad laboral no necesariamente con vínculo contractual” (Álvarez Heredia, 2012, pág. 40). Los mismos riesgos laborales cuentan con su propia clasificación, que son los siguientes: Riesgos mecánicos, químicos, físicos, psicosociales, biológicos y ergonómicos, sin embargo, para el presente estudio es fundamental definir riesgo psicosocial ya que es el principal tema de nuestro estudio. Las empresas manejan lo que se conoce como matrices de riesgos en los cuales se identifican todos los riesgos a los que se encuentran expuestos los trabajadores, adicional se priorizan aquellos que tras la cuantificación sean determinados como los más peligrosos para la salud y seguridad de las personas, es por esto que debe existir un control de las medidas preventivas y correctivas utilizadas para disminuir el riesgo y si es posible eliminarlo; las medidas de acción deben iniciar primero en el proceso, luego en el medio y como última opción en el colaborador.

1.3.6. Riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales, en el ámbito laboral (Ficapal & Boada, 2012) lo define como:

“Conjunto de patologías, que se expresan en síntomas y/o síndromes, de etiología compleja que están directa-mente relacionadas con los aspectos macro organizativos (cultura, valores, estilos de liderazgo, etc.), departamentales (relaciones interpersonales, clima laboral, etc.) y personales (características de personalidad, competencias profesionales, etc.”. (pág. 52)

Los mismo tienen gran influencia en la afectación tanto en la salud del trabajador como en el rendimiento que genere en la empresa, alterando en mayor medida el nivel psíquico y en menor medida nivel físico.

Fabián Jaramillo al referirse a los distintos riesgos psicosociales cita a Javier Llana y señala que:

[...] se encuentran principalmente en las características estructurales de la organización (estilo de mando, participación de los trabajadores, comunicación, gestión de los conflictos, etc.), en las particularidades de las tareas asignadas (contenido, carga de trabajo y autonomía), y en el tiempo de trabajo (ritmo, duración y organización). (2018, pág. 104)

El autor nos dice que los riesgos psicosociales se encuentran en las características estructurales, en las particularidades de las tareas asignadas y en el tiempo de trabajo, por lo general es en estas generalidades donde se encuentran la mayoría de inconvenientes en los ambientes de trabajo y son en estos en los que hay que enfocarse para que no se materialicen.

Por otro lado cuando un trabajador se siente cómodo en su lugar de trabajo el ambiente es menos propenso a que se genere accidentes o enfermedades ocupacionales, y teniendo en cuenta que los riesgos psicosociales no solo se generan en el trabajo sino también en los hogares, sino se encuentra

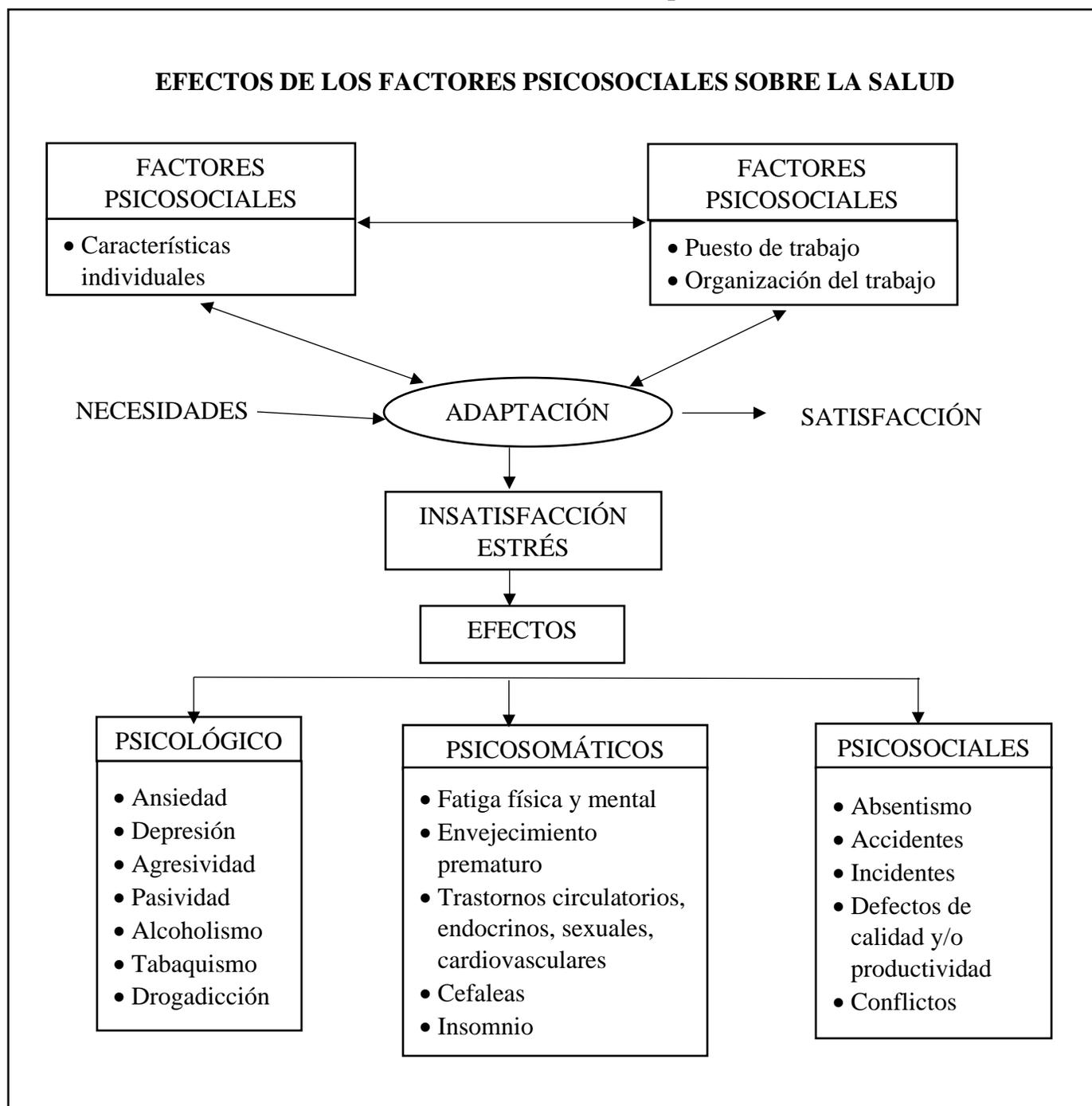
un correcto equilibrio en la organización pueden conllevar a efectos psicológicos (Ansiedad, depresión), psicosomáticos (Fatiga física y mental, trastornos circulatorios, endocrino, cardiovasculares) y psicosociales (Absentismo, incidente, accidente).

1.3.7. Consecuencias de riesgos psicosociales

Cuando se habla de riesgos o factores de riesgo en las empresas, inmediatamente se las relaciona con accidentes o enfermedades laborales pero los riesgos psicosociales son lo que no se toman mucho en cuenta por ser de carácter silencioso o poco desapercibido al irse desarrollando paulatinamente con el tiempo, iniciando por malestares, cansancio o simplemente no sentirse cómodo en el trabajo hasta llegar a patologías que pueden conllevar en enfermedades u otras consecuencias como lo son: estrés, síndrome de burnout, mobbing, acoso moral, acoso sexual.

Si nos referimos a una consecuencia de los riesgos es un acontecimiento que resulta inevitable, pero al tratarse de seguridad y salud ocupacional, se puede llegar a una correcta planificación y lograr una prevención oportuna, que permita que las siguientes consecuencias nunca lleguen a materializarse y en caso de lograr identificar uno de estos aspectos poder tomar medidas correctivas.

Gráfico. 2 Efectos de factores psicosociales



Elaborado por: (Díaz, 2007, pág. 604)

Al momento de referirnos a los efectos que pueden ser causados por los factores psicosociales, encontramos que se manifiestan de manera personal y en el trabajo, que cuando se juntan y no son correctamente tratados desencadena en una insatisfacción, y como efectos encontramos psicológicos, psicosomáticos, psicosociales.

En el ámbito de la prevención hay que enfocarse en la parte de la adaptación del trabajo con la vida personal, encontrando un equilibrio de las necesidades de ambas partes para lograr llegar a una satisfacción mutua; pero en un momento dado que se materialicen en lo que concierne a riesgos laborales nos centraremos en los efectos psicosociales.

Cuando ya se encuentran los efectos psicosociales en la persona afectada estos pueden ocasionar absentismo, (Molinera Mateos, 2006) lo define como: “El incumplimiento por parte del empleado a sus obligaciones laborales, faltando al trabajo, [...], o no desarrollando su cometido de forma voluntaria durante una parte o la totalidad de la jornada” (pág. 19). Al momento que la persona afectada se encuentra en este punto de desinterés y sin compromiso hacia la empresa es porque la resistencia a este riesgo sobrepasa los límites propios de cada persona y es necesario tomar medidas para que no siga evolucionando.

Además del absentismo, el autor nos indica que con un mal seguimiento y una deficiente planificación en prevención de riesgos psicosociales es causa suficiente para que se puedan generar incidentes y accidentes de ser el caso, sin embargo, encontramos diferentes consecuencias que más que afectar la integridad física atacan de manera silenciosa y en un futuro convertirse en enfermedad profesional.

1.1.1.6. Estrés

Al mencionar las consecuencias de la exposición a factores de riesgos psicosociales una de las primeras etapas que se evidencian en las personas es el estrés que se genera dentro de la empresa ya sea por factores correspondientes de la empresa o propios de cada persona.

Cuando hablamos de estrés nos referimos a: “aquellas situaciones que hemos vivido en algún momento y que no hemos podido controlar. Situaciones que nos han generado sensaciones de peligro o amenaza. El estrés se asocia a emociones negativas y dolorosas” (Florida, 2013, pág. 24).

Teniendo en cuenta que el estrés se encuentra presente en la vida diaria de las personas en situaciones de carácter familiar, personal, social y laboral. Sin embargo, el lugar en el que más situaciones de estrés puede generar es la empresa, además de generar daños a la salud para los trabajadores puede conllevar daños para la organización.

Por otro lado, (Piotrowski & Hollar, 2019) también afirma que: “El estrés es una respuesta psicofisiológica, dentro de un animal individual, a un peligro real o percibido. El estrés implica una interacción compleja de reacciones nerviosas y hormonales a los estímulos internos y externos [...]” (pág. 4). Que nos indica que no solo se puede generar estrés en el trabajo sino también en la vida diaria.

El autor nos ayuda a tener un diferente punto de vista sobre lo referente a estrés, sobre cualquier individuo al verse comprometido a un peligro se somete a una situación de conflicto que lo puede conllevar a un estrés, por lo tanto, esto se puede generar afuera del trabajo como en su interior y es cuestión de los directivos tomar medidas para que esto no se pueda dar en ningún momento y que el ambiente de trabajo sea el mejor para realizar todas las actividades.

A mi manera de interpretar en el ambiente laboral el estrés se puede dar por la alta demanda de trabajo o esfuerzo en las actividades de trabajo, pero también por la baja recompensa que le den al

trabajador; Esta mezcla puede causar que el trabajador entre en una situación de conflicto debido a que se esfuerza sobre manera, pero no es bien recibido ni reconocido se siente estancado.

Se puede mencionar que existen varias maneras de manejar el estrés presentado en las empresas y este debe ser tratado de manera inmediata ya que la empresa se encuentra en una de las primeras fases de consecuencias de exposición a riesgos psicosociales y por ende podemos mejorar la calidad de vida del colaborador tanto en la empresa como en su ambiente familiar.

1.1.1.7. Burnout

La siguiente consecuencia que va a ser analizada es una de las más peligrosas y representa un nivel de exposición alto a los factores de riesgos psicosociales el llamado Burnout nace como una secuela de un estrés laboral crónico influyendo diferentes factores tanto individual, sociales como organizacionales desencadenando en el desarrollo del llamado síndrome de burnout o trabajador quemado que se refiere a: “desgaste emocional relacionado con la actividad profesional que se desarrolla en trabajadores que su actividad es con contacto directo con personas” (De la Cruz Rubio, 2013, pág. 101)

Este síndrome se genera principalmente en entornos de servicios humanos, en la empresa CAMEIN la mayoría del personal es de servicio al cliente por lo que es fundamental conocer a profundidad que se manifiesta como un estado de agotamiento físico, emocional que el trabajador adquiere por la interacción social y por la rutina laboral.

Cuando una persona que desarrolla un alto grado de compromiso emocional aparece este síndrome que comienza por un deterioro paulatino caracterizado por irritabilidad, dificultad para concentrarse, susceptibilidad aumentada, trastornos del sueño además de esto puede conllevar a

dolores musculares, disfunciones sexuales y/o menstruales. Para contrastar este problema lo recomendable es enfocarse en actividades que sean totalmente ajenas al trabajo, actividades deportivas, de ocio y sociales. Es importante el no aplazar los periodos de vacaciones para despejar la mente y regresar al trabajo renovado y con una mentalidad diferente además de una buena actividad física que ayude a despejar los pensamientos originados por una actividad de trabajo agobiante. (Corsi, 2001)

(Gutiérrez, Celis, Moreno, Farias, & Suárez) al referirse a burnout cita a Maslach y Jackson que indican que: “El síndrome es una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal”. Según lo que dice el autor el síndrome nace gracias al estrés y su evolución por no saber controlar las emociones, también se suele ocurrir por no sentirse cómodo en trabajo generando frustración e insatisfacción.

Un colaborador que presente burnout necesita de tiempo y terapia para su recuperación y poder regresar a su normal desenvolvimiento laboral, el sentimiento que tiene el colaborador de no querer estar en su puesto o con el grupo de personas lo afecta de tal manera que la única solución que evidencia es escapar e todo y es allí donde se generan más conflictos como por ejemplo las necesidades de dinero no le permiten abandonar su puesto de trabajo, muchas de las veces aguantan maltratos físicos y psicológicos porque piensan que no pueden desarrollar otra actividad; Es necesario que en las empresas se logre identificar los patrones que evidencian que el trabajador ya no se encuentra en óptimas condiciones para desarrollar sus actividades y tome acción inmediata para mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

1.1.1.8. Mobbing

Otra consecuencia que tenemos de la exposición a riesgos psicológicos es el mobbing que (Hirigoyer, 1998) lo define como:

“Cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que pueden atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o denigrar el clima de trabajo”. (págs. 43-44)

Se ha podido identificar con el pasar de los años a dos tipos de mobbing vertical y el horizontal, en el mobbing de carácter vertical se puede generar en dos sentidos uno ascendente que es cuando uno o diversos subordinados lo ejercen contra su superior y de manera descendente cuando el superior lo ejerce contra uno o diversos subordinados. El mobbing de carácter horizontal es cuando lo ejercen uno o varios trabajadores sobre otro u otros de su mismo nivel jerárquico. (Rojo & Cervera, 2005)

Así también al mobbing se lo puede decir que es un: “Estresor laboral ocasionado por un conflicto interpersonal asimétrico, donde existe un acosado y un acosador” (Quiceno & Vinaccia Alpi, 2007, pág. 118). Siempre para que exista el mobbing debemos de entender que debe de existir un acosado y acosador, de manera que sea compulsiva que cause problemas emocionales y si son de manera más fuerte puede causar problemas psicológicos en la víctima.

El mobbing o acoso moral lo encontramos en la mayoría de centros de trabajo, pero se puede confundir o mal interpretar el ser amigo con el acoso moral en el trabajo (Fernández, 2010) lo define como:

“Fenómeno laboral que enrarece la relación de trabajo, pues se basa en una serie de conductas hostigadoras, agresivas, efectuadas de manera sistemática, reiterada y frecuente a través de tratos vejatorios y humillantes, dirigidos a menoscabar la integridad psicológica del trabajador acosado, con el propósito de lograr, mediante su aparente voluntad, la salida de la organización empresarial para la cual labora” (pág. 64).

El mobbing predomina en la violencia psicológica, pero sin llegar a la violencia física, por lo general es muy fácil de encontrar en ambientes laborales a una persona que se la conoce como el agresor, quien es el encargado de crear un ambiente pesado en base a sobre nombres o apodosos ofensivos. Es importante encontrar al agresor y frenar inmediatamente sus acciones con la finalidad de prevenir a algo que empezó como un juego (pesado) termine convirtiéndose en un riesgo psicosocial.

1.3.8. Medidas de prevención

Cuando hablamos de prevención de cualquier tipo de riesgo comenzamos por tres fases. Primero se actúa con la fuente que puede ser la principal causa de que suceda un siniestro, segundo en el medio que se va a encontrar expuesto el trabajador y tercero y último en el trabajador. Siguiendo todos los pasos se hace una correcta prevención, sin embargo, no se sigue la secuencia correcta.

Para poder actuar tanto en la fuente, medio y trabajador debemos de tener una correcta planificación de cómo vas a actuar:

- “Compromiso de la dirección” (Laborales, 2010).
- “Identificación, análisis y valoración de las causas” (Laborales, 2010).
- “Estudio y propuesta de soluciones” (Laborales, 2010).
- “Diseñar la intervención (cómo, dónde, cuándo, quién, etc.)” (Laborales, 2010).

- “Llevar a cabo la intervención” (Laborales, 2010).
- “Seguimiento, control y evaluación” (Laborales, 2010).

Cuando se encuentre y se logre llegar a un compromiso de los directivos con los trabajadores, se va a poder encontrar la manera que sea posible gestionar y actuar frente a esos riesgos no solo hablando de psicosociales sino de organizacionales en general, es importante destacar que con una primera evaluación y con las medidas de intervención no es suficiente, se debe de volver a realizar otra evaluación para poder comparar los índices y los indicadores encontrados en la primera etapa con los últimos resultados, evidenciando si los controles realizados son correctos y están funcionando, de no ser así se tiene que cambiar las medidas utilizadas por otras y volver a evaluar para que si sea eficaz y se logre reducir el nivel de riesgo que está elevado.

2. CAPITULO II. MÉTODO.

2.1. Tipo de estudio

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo- transversal ya que especifica un proceso, aplicando una metodología, debido a que la investigación se enfoca en la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa CAMEIN, aplicando un cuestionario de 89 preguntas con la división de 9 factores, con la finalidad de proponer un plan de medidas preventivas y correctivas de ser necesario.

2.2. Modalidad de Investigación

La modalidad del presente trabajo de investigación es de campo debido a que los datos son recogidos directamente del lugar donde se encuentra el objeto de estudio (in situ), evaluando

directamente al personal de la empresa CAMEIN, de igual manera será una investigación documental con material de apoyo como medios electrónicos y libros con la finalidad de ampliar y profundizar conocimientos.

2.3. Método

El método del presente estudio es Inductivo- Deductivo debido a dentro de la investigación parte de un concepto general a uno particular, mediante la evaluación e identificación de riesgos psicosociales que ayudara a proporcionar un conocimiento verdadero sobre de la realidad.

2.4. Población y muestra

La empresa CAMEIN, cuenta con un total de 18 colaboradores distribuidos en diferentes áreas, pero en el área operativa cuenta con 15 colaboradores, siendo esta la que genera valor a la empresa, por tal motivo se determinó de vital importancia realizar la evaluación de riesgos psicosociales al personal de la cadena de valor.

2.5. Selección de Instrumentos de Evaluación

Para este estudio se aplicará la encuesta de carácter confidencial de la metodología Fpsico versión 4.0, que permitirá a la organización entender el estado actual que se encuentra debido que en todo el tiempo que llevan laborando no se ha realizado un estudio de esta índole, proporcionando cuales son los factores de riesgo más importantes para poder priorizar y establecer un plan de medidas preventivas y correctivas de ser el caso.

La metodología Fpsico versión 4.0, que está compuesto de 44 preguntas, las mismas que son de opción múltiple, donde se utiliza una matriz de valoración multiescalar, que en la mayoría de las veces es del 1 al 4 o del 1 al 5

El perfil valorativo del método es una media aritmética que evalúa todos los factores utilizando una metodología de escala en percentiles para la obtención del valor de cada factor para lograr obtener un mejor rango de los percentiles y la clase de riesgo que pertenecen.

Tabla. 1 Cuantificación del riesgo

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

Elaborado por: Autor

Para poder entender de mejor manera la tabla hay que saber que existe un riesgo muy elevado siempre y cuando el percentil sea mayor o igual a 85, a su vez existe un riesgo elevado cuando el percentil es mayor o igual a 75 pero menor a 85.

Asimismo, existe un riesgo moderado cuando el percentil es mayor o igual a 65 pero menor a 75, y por último cuando el riesgo se encuentra en una situación moderada el percentil tiene que ser menor a 65.

La metodología también permite clasificar el nivel de riesgo encontrado por una escala de colores permitiendo la fácil identificación y así lograr priorizar los niveles de riesgo que se encuentren elevados, situándolos en cuatro niveles:

Gráfico. 3 Niveles de riesgo

Riesgo	Color
Muy elevado	Red
Elevado	Orange
Moderado	Yellow
Situación adecuada	Green

Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

Tabla. 2 Estructura final de método Fpsico versión 4.0

TIEMPO DE TRABAJO (TT)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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)
<ul style="list-style-type: none"> ○ Autonomía Temporal <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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)
<ul style="list-style-type: none"> ○ Autonomía Decisional <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 de turnos (ÍTEM 10 H)
CARGA DE TRABAJO (CT)
<ul style="list-style-type: none"> ○ Presiones de Tiempo <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiempo asignado a la tarea (ÍTEM 23) ✓ Tiempo de trabajo con rapidez (ÍTEM 24) ✓ Aceleración del ritmo de trabajo (ÍTEM 25)

<ul style="list-style-type: none"> ○ Esfuerzos de Atención ✓ Tiempo de atención (ÍTEM 21) ✓ Intensidad de atención (ÍTEM 22) ✓ Atención sobre múltiples tareas (ÍTEM 27) ✓ Interrupciones (ÍTEM 30) ✓ Efecto de interrupciones (ÍTEM 31) ✓ Previsibilidad de tareas (ÍTEM 32)
<ul style="list-style-type: none"> ○ Cantidad y Dificultad de la Tarea ✓ Cantidad de trabajo (ÍTEM 26) ✓ Dificultad de trabajo (ÍTEM 28) ✓ Necesidad de Ayuda (ÍTEM 29) ✓ Trabajo fuera del horario habitual (ÍTEM 4)
DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)
<ul style="list-style-type: none"> ○ Exigencias Cognitivas ✓ Capacidades requeridas (p.33a – 33e)
<ul style="list-style-type: none"> ○ Exigencias Emocionales ✓ Requerimientos de trato con personas (ÍTEM 33 F) ✓ Ocultación de emociones ante superiores (ÍTEM 34) ✓ Exposición a situación de impacto emocional (ÍTEM 35) ✓ Demandas de respuesta emocional (ÍTEM 36)
VARIEDAD / CONTENIDO (VC)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajo rutinario (ÍTEM 37) ✓ Sentido del trabajo (ÍTEM 38) ✓ Contribución del trabajo (ÍTEM 39) ✓ Reconocimiento del trabajo (ÍTEM 40)
PARTICIPACIÓN / SUPERVICIÓN (PS)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Grado de participación (ÍTEM 11) ✓ Control ejercido por el inmediato superior (ÍTEM 12)
INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPESACIÓN (IC)

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información proporcionada por el 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 DEL ROL (DR)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ambigüedad del rol (ÍTEM 14) ✓ Conflicto del rol (ÍTEM 15A – 15D) ✓ Sobrecarga del rol (ÍTEM 15E)
RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apoyo social instrumental de distintas fuentes (ÍTEM 16) ✓ Calidad de las relaciones (ÍTEM 17) ✓ Exposición a conflictos intrapersonales (ÍTEM 18A) ✓ Exposición a situaciones de violencia (ÍTEM 18B – 18D) ✓ Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (ÍTEM 19) ✓ Exposición a discriminación (ÍTEM 20)

Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

Esta tabla nos indica como vamos a implementar la metodología y a su vez la estructura de la encuesta, adicional a esto se pondrán variables sociodemográficas como: edad, sexo, estado civil, tiempo en la empresa y el horario de trabajo para obtener una mejor información y así facilitar la investigación

3. CAPITULO III. RESULTADOS

3.1. Resultados

Realizada la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa CAMEIN mediante la metodología Fpsico versión 4.0 y obteniendo los resultados ya calculados, se elaboró un análisis para identificar los factores de riesgo predominantes que están afectando indirecta o directamente a los

colaboradores de la institución, con los resultados del análisis se logrará formular acciones preventivas y correctivas.

3.1.1. Presentación y análisis de resultados

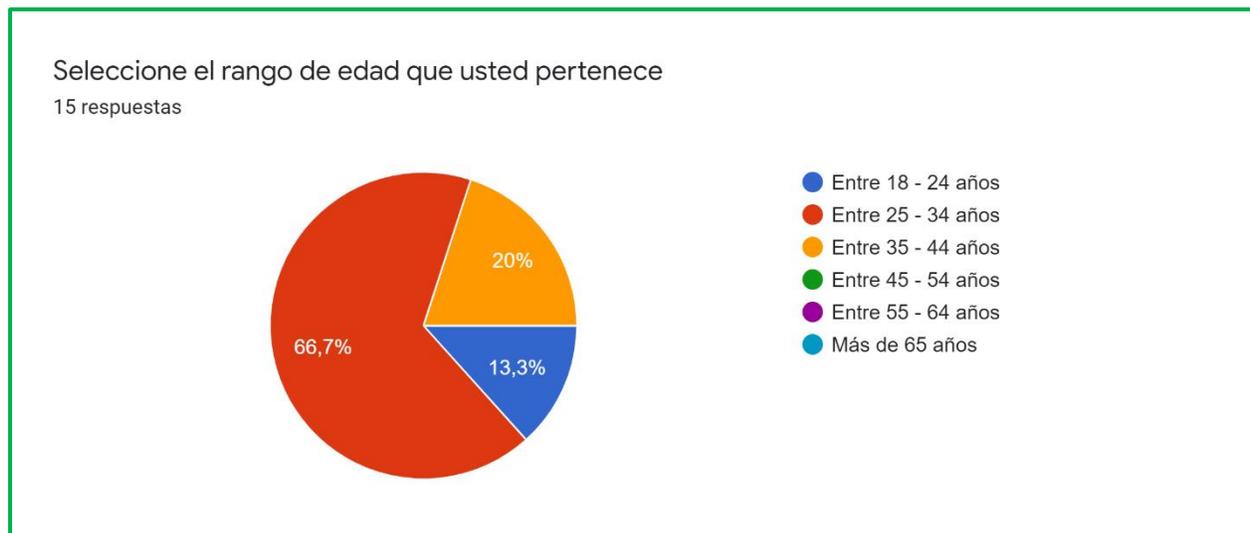
Para empezar a reunir la información detallada de los resultados obtenidos. Comenzamos solicitando a los directivos y al área de seguridad de la empresa CAMEIN, la autorización y la aprobación de un borrador de la encuesta utilizando la aplicación de la metodología Fpsico versión 4.0 que se iba emplear a todo el personal, después del consentimiento se aplicó el test individual a todos los colaboradores durante el horario normal de trabajo, con una duración aproximada de 30 minutos para realizar la encuesta.

Cuando ya se iba a realizar las encuestas se comenzó dando una introducción general a cada uno de los colaboradores del propósito y a lo que se quiere llegar con los resultados, al haberla realizado con un formulario electrónico se aseguró la confidencialidad y la personalización por si existía alguna duda con el cuestionario.

3.1.2. Variables sociodemográficas

A continuación, se comenzará con la exposición de los resultados encontrados en las variables socio-demográficas, que ayudan a una mejor comprensión como son: edad, sexo, estado civil, tiempo de servicio.

En el gráfico 4, muestra los rangos de edad de los trabajadores de la empresa CAMEIN, con los respectivos porcentajes.

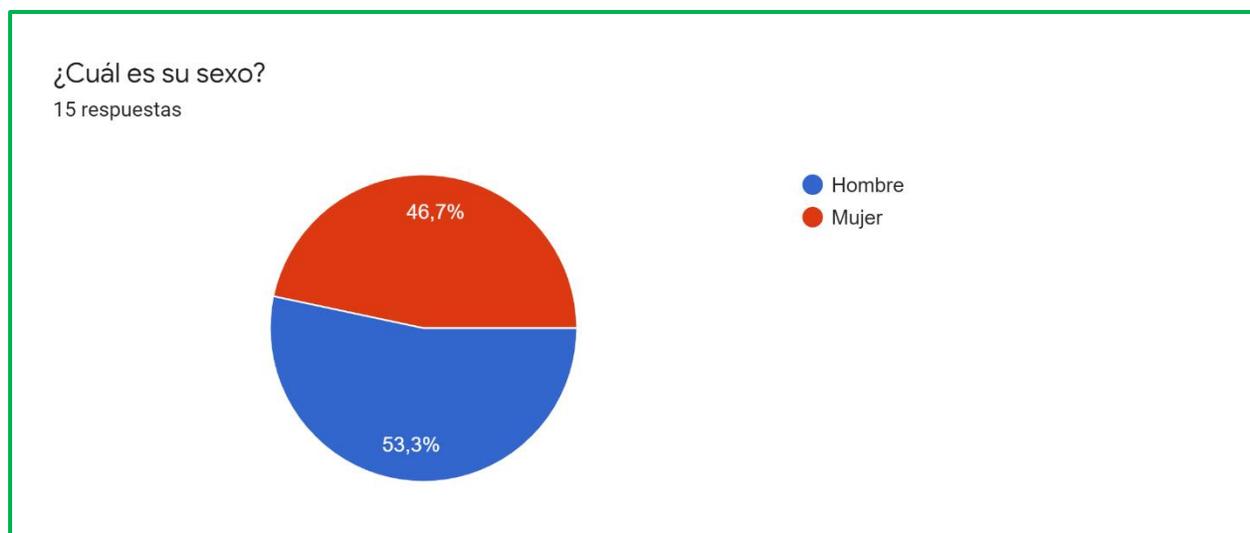
Gráfico. 4 Edad

Elaborado por: Autor

En el gráfico 4, indica que con un 66.7% con un rango de edades entre 25- 34 años, que comprende a 10 colaboradores siendo una gran mayoría, con un 20% un rango de edades entre 35- 44 años, que corresponde a 3 trabajadores, y concluyendo con un 13,3% un rango de edades entre 18- 24 años, que corresponde a 2 trabajadores.

Gráfico. 5 Sexo

En el gráfico 5, indica el sexo de los trabajadores de la empresa CAMEIN, con los respectivos porcentajes.

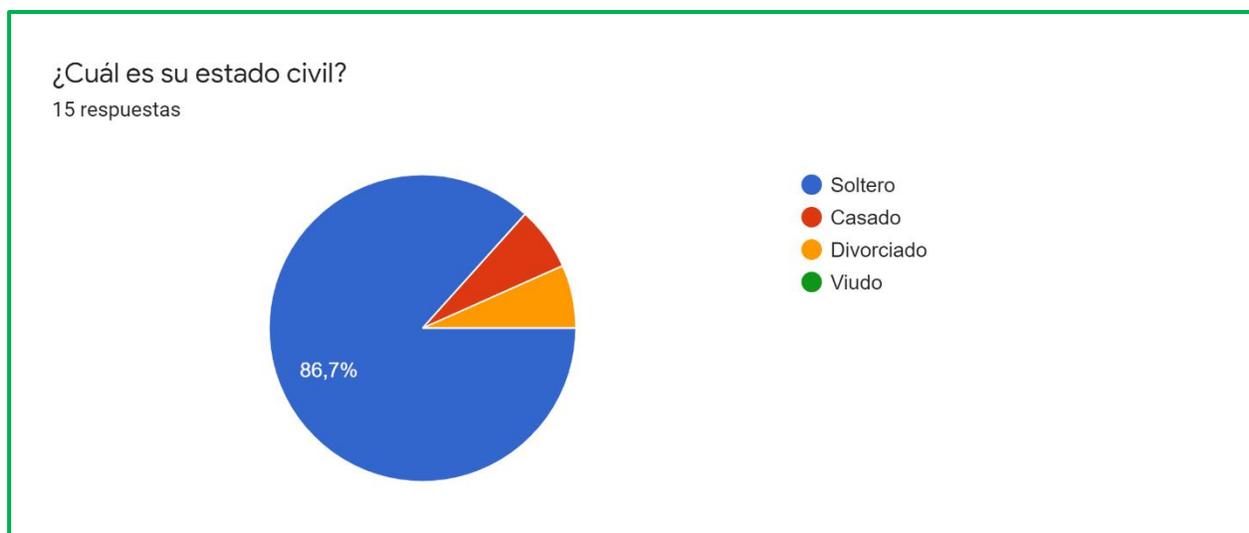


Elaborado por: Autor

En el gráfico 5, indica que con un 53,3% correspondiente a 8 trabajadores predomina ligeramente frente a un 46.7% correspondiente a 7 trabajadoras, demostrando que se encuentra equilibrado el sexo en la organización.

Gráfico. 6 Estado civil

En el gráfico 6, nos indica el estado civil de los trabajadores de la empresa CAMEIN, con los respectivos porcentajes.



Elaborado por: Autor

En el gráfico 6, indica que con un 86.7%, correspondiendo a 13 trabajadores significando una gran parte de la empresa en estado civil soltero y con un 6.7% correspondiendo a 1 trabajador en estado civil casado y de igual manera con un 6.7% con un trabajador en estado civil divorciado.

Gráfico. 7 Rango de tiempo

En el gráfico 7, indica el rango de tiempo que pertenecen los trabajadores de la empresa CAMEIN, con los respectivos porcentajes.



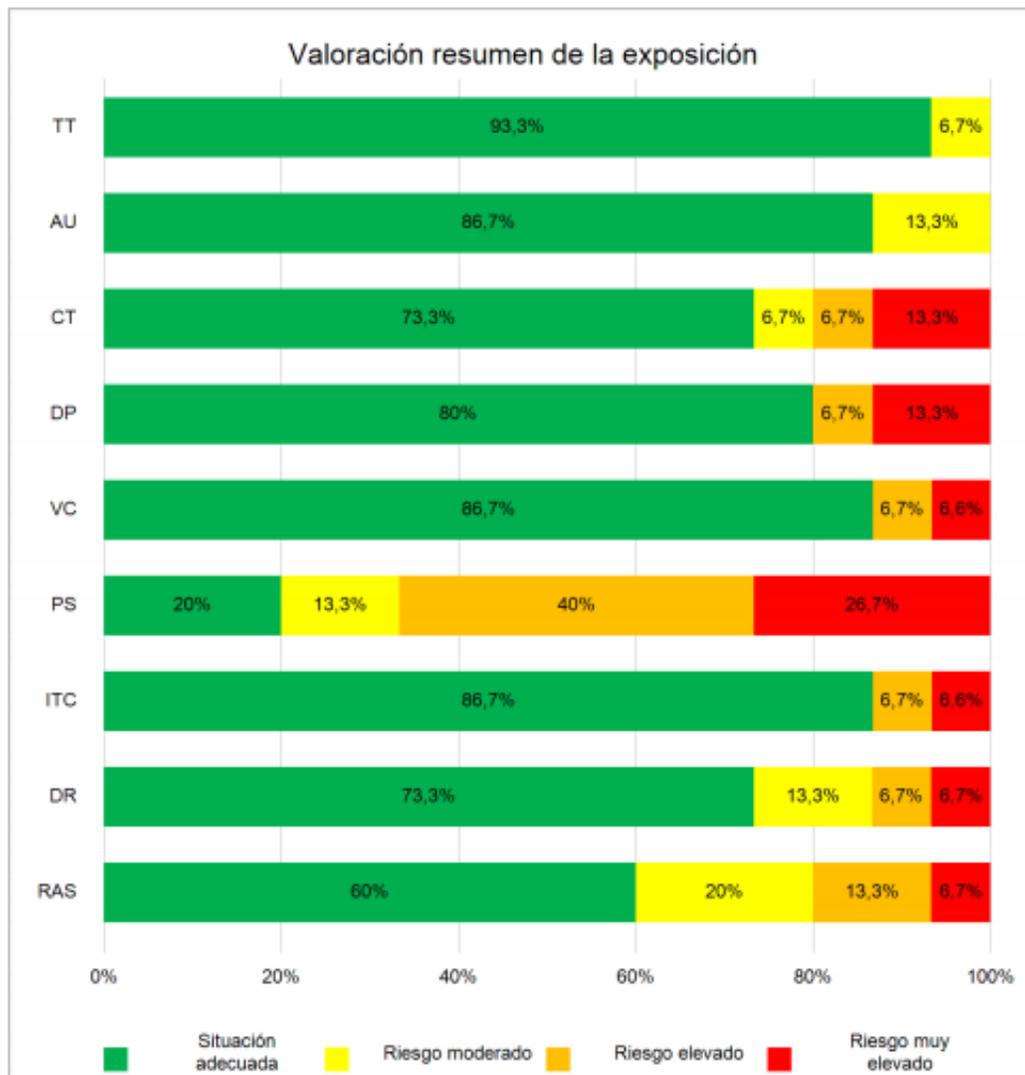
Elaborado por: Autor

En el gráfico 7, indica que con un rotundo 100% todos los colaboradores de la empresa llevan hasta 5 años de servicio, por lo que demuestra que los trabajadores del área operativa llevan poco tiempo en la institución.

3.1.3. Valoración resumen del método Fpsico versión 4.0

Utilizando la aplicación de la metodología Fpsico, nos permite tener un resumen de los valores y porcentajes de la exposición a los factores de riesgo anteriormente mencionados, que se han encontrado en el personal del área operativa de la empresa CAMEIN.

Gráfico. 8 Valoración resumen de la exposición



Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

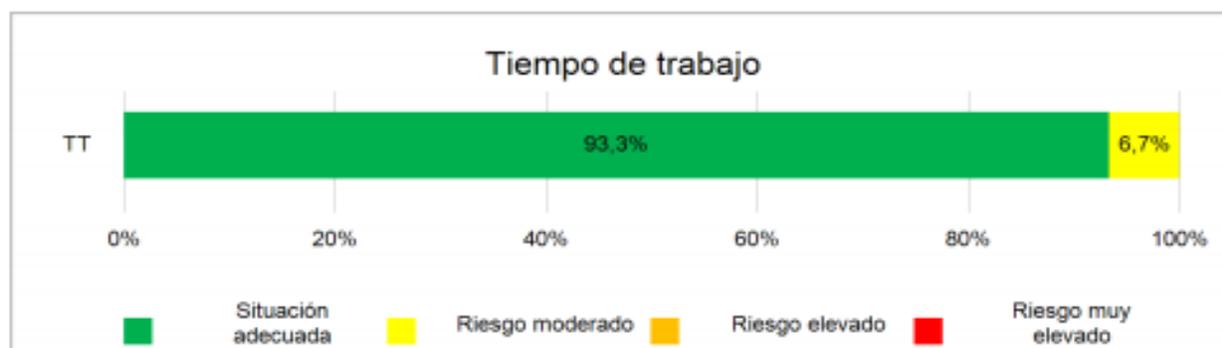
En el gráfico se puede evidenciar los factores de riesgo psicosocial que predominan en el personal operativo de CAMEIN, en la priorización de riesgos nos encontramos que el primer factor importante es el de participación – supervisión con un 26.7% de riesgo elevado; siendo el que más afecta al personal y el que es necesario tomar acciones.

De igual manera en la valoración resumen tenemos dos factores que son: carga de trabajo y demanda psicológica, que se encuentran con un 13,3% con un riesgo elevado siendo los que se encuentran en mayor peligro conjuntamente con el factor antes mencionado, son en los que nos vamos a enfocar en realizar medidas correctivas para que en un periodo de tiempo determinado se logre reducir ese porcentaje.

3.1.4. Tiempo de trabajo

Este factor de riesgo hace referencia a varios aspectos sobre la actividad laboral durante la semana, y cada día de labor en la organización. De igual manera se enfoca en el impacto que tiene la cantidad, el tiempo y calidad del trabajo con relación a la vida diaria de cada persona.

Gráfico. 9 Tiempo de trabajo



Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

Tabla. 3 Tiempo de trabajo- Número de trabajadores en cada nivel de riesgo

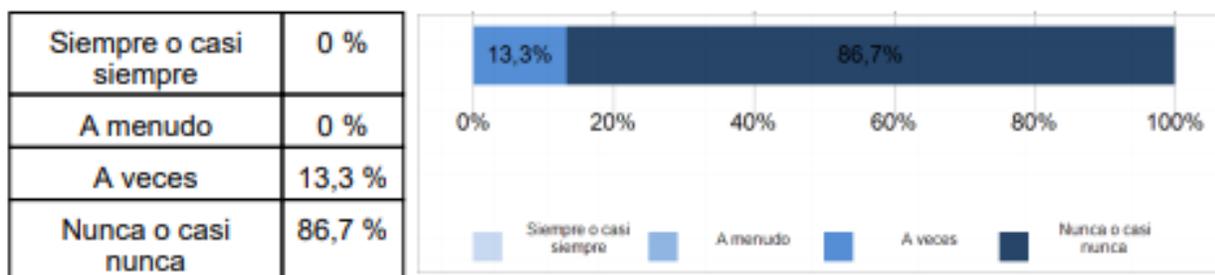
Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
14	1	0	0

Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

La evaluación de tiempo de trabajo se hace mediante los siguientes ítems:

¿Trabajas los días sábados? **Ítem 1**

Tabla. 4 Trabajo en sábados

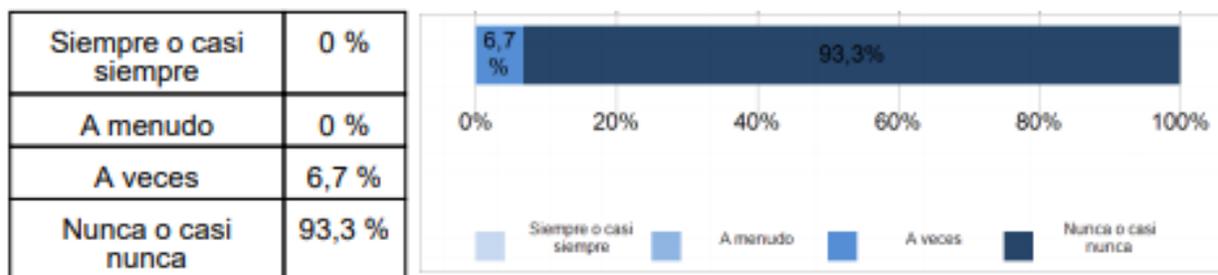


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 4, hace referencia a la pregunta: “¿Trabajas los sábados?” (INSST, 2012), el 86.7% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 13 colaboradores con la respuesta que nunca trabajan sábados, el 13.3% correspondiente a 2 colaboradores con una respuesta de a veces.

¿Trabajas los domingos y días festivos? **Ítem 2**

Tabla. 5 Trabajo en domingos y días festivos

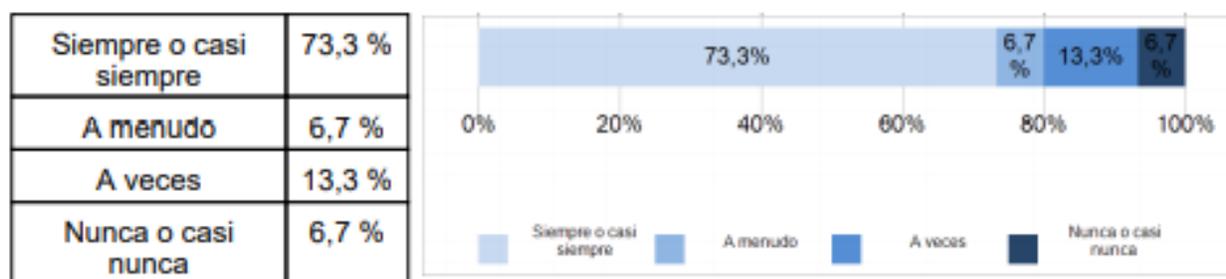


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 5, hace referencia a la pregunta: “¿Trabajas los domingos y días festivos?” (INSST, 2012), el 93.3% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 14 colaboradores con la respuesta que nunca trabajan los domingos y días festivos siendo casi toda la muestra, y un 6.7% con 1 trabajador ha respondido que a veces trabaja los domingos y días festivos.

¿Dispones de al menos 48 horas (2 días) consecutivos de descanso en el transcurso de una semana (7 días seguidos)? **Ítem 5**

Tabla. 6 ¿Dispones de al menos 48 horas (2 días) consecutivos de descanso en el transcurso de una semana (7 días seguidos)?

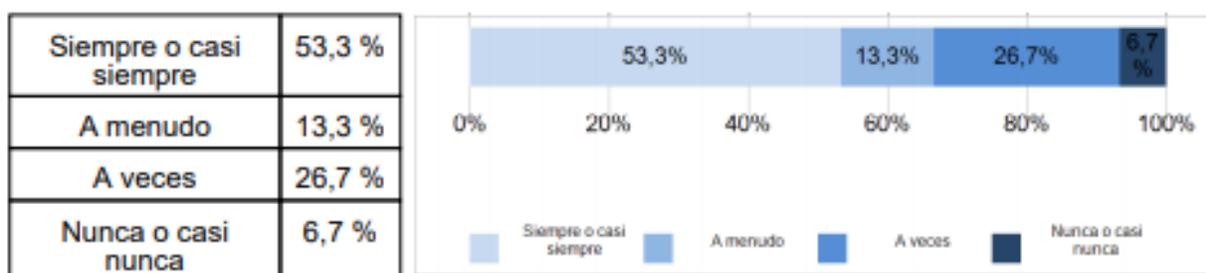


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 6, hace referencia a la pregunta: “¿Dispones de al menos 48 horas (2 días) consecutivos de descanso en el transcurso de una semana (7 días seguidos)?” (INSST, 2012), el 73.3% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 11 colaboradores con la respuesta que siempre o casi siempre dispone de 48 horas consecutivas de descanso, el 13.3% correspondiente a 2 colaboradores con una respuesta de a veces, el 6.7% correspondiente a la respuesta de a menudo y un 6.7% con 1 trabajador ha respondido que nunca o casi nunca dispone de 48 horas consecutivas de descanso.

¿Tu horario de trabajo te permite el compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tus familiares y amigos? **Ítem 6**

Tabla. 7 Vida social – Vida laboral

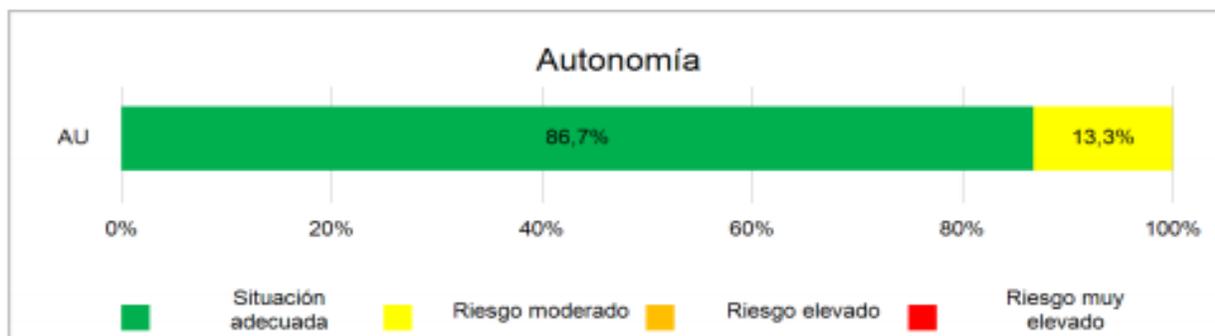


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 7, hace referencia a la pregunta: “¿Tu horario de trabajo te permite el compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tus familiares y amigos?” (INSST, 2012), El 53.3% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 8 colaboradores con la respuesta que siempre o casi siempre permite organizar el tiempo libre con familiares y amigos, el 26.7% correspondiente a 4 colaboradores con una respuesta de a veces, con un 13.3% con 2 colaboradores con una respuesta de a menudo y el 6.7% con 1 trabajador ha respondido que nunca o casi nunca puede organizar su tiempo libre con sus amigos y familiares.

3.1.5. Autonomía

Este factor de riesgo hace referencia a varios aspectos sobre las condiciones de trabajo referente a la posibilidad y capacidades individuales para la toma de decisiones tanto dentro como a fuera de las instalaciones de la organización y en la forma en como realiza las actividades y tareas en la empresa.

Gráfico. 10 Autonomía

Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

Tabla. 8 Autonomía – Número de trabajadores en cada nivel de riesgo

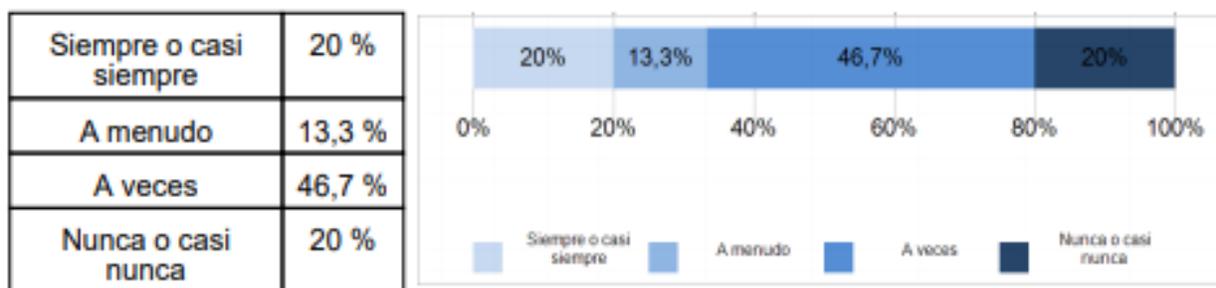
Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
13	2	0	0

Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

La evaluación de autonomía se hace mediante los siguientes ítems:

1.1.1.9. Autonomía temporal

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

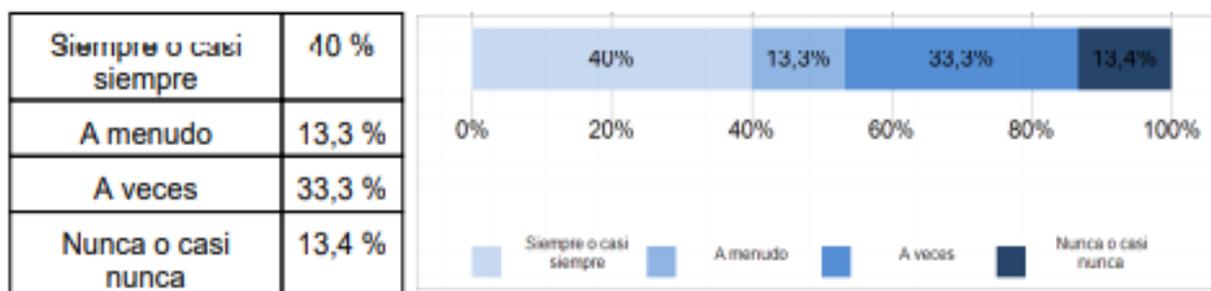
Tabla. 9 Posibilidad de atender asuntos personales

Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 9, hace referencia a la pregunta: “¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?” (INSST, 2012), con el 46.7% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 7 colaboradores con la respuesta de a veces tiene la posibilidad de tomar horas o días libres para atender asuntos de carácter personal, el 20% correspondiente a 3 colaboradores con una respuesta de siempre o casi siempre, el 20% correspondiente a 3 colaboradores con una respuesta de nunca o casi nunca y con un 13.3% con 2 colaboradores con una respuesta de a menudo puede tomar días u horas libres para atender asuntos de carácter personal.

¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para la comida)? **Ítem 7**

Tabla. 10 **Distribución de pausas reglamentarias**



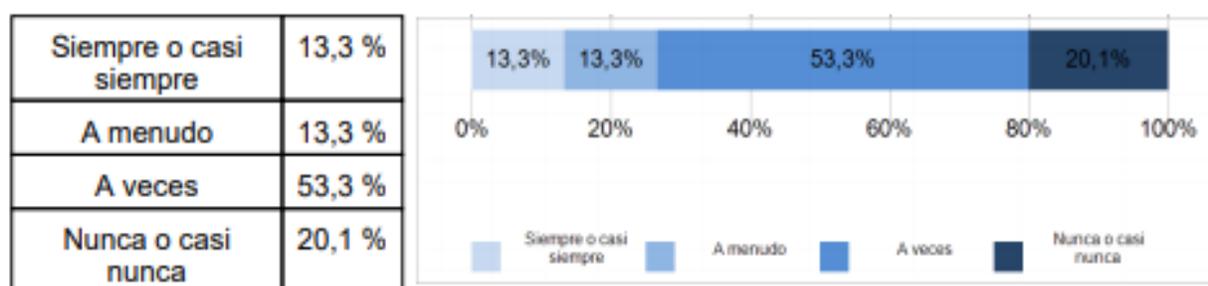
Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 10, hace referencia a la pregunta: “¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para la comida)?” Con el 40% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 6 colaboradores con la respuesta de siempre o casi siempre tienes la decisión de cuando realizar las pausas reglamentarias, el 33.3% correspondiente a 5 colaboradores con una respuesta de a veces, con un 13.3% con 2 colaboradores con una respuesta de a menudo y

finalmente con un 13.4% con 2 trabajador con la respuesta de nunca o casi nunca, puede tomar decisiones de cuando tomar la pausa para la comida.

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

Tabla. 11 Adopción de pausas no reglamentarias

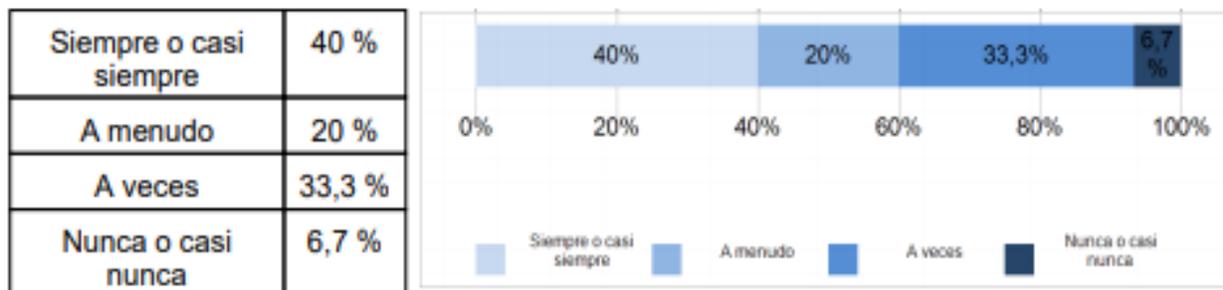


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En el gráfico 11, hace referencia a la pregunta: Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias “¿Puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?” (INSST, 2012), con el 53.3% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 8 colaboradores con la respuesta de a veces puedes detener tu trabajo por una pausa corta, el 20,1% correspondiente a 3 colaboradores con una respuesta de nunca o casi nunca, con un 13.3% con 2 colaboradores con una respuesta de siempre o casi siempre y finalmente con un 13.3% con 2 trabajadores con la respuesta de a menudo puedes detener tu trabajo por una pausa corta.

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

Tabla. 12 Determinación del ritmo de trabajo



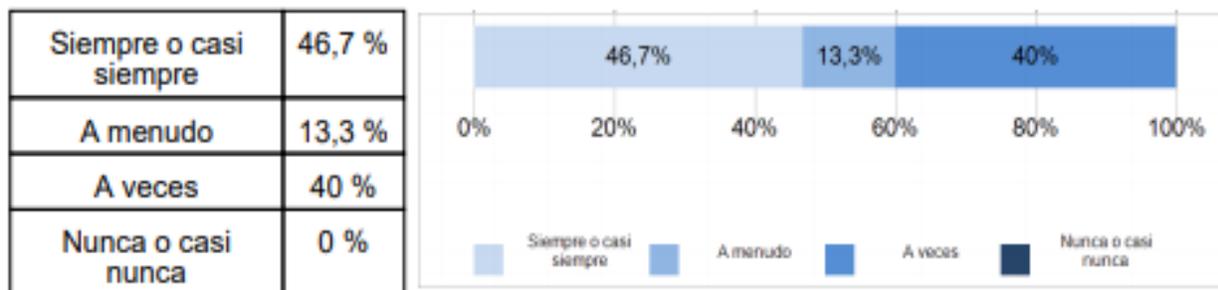
Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 12, hace referencia a la pregunta: “¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?” (INSST, 2012), con el 40% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 6 colaboradores con la respuesta de siempre o casi siempre puedes marcar el ritmo de trabajo durante la jornada laboral, el 33.3% correspondiente a 5 colaboradores con una respuesta de a veces, con un 20% con 3 colaboradores con una respuesta de a menudo y finalmente con un 6.7% con 1 trabajador con la respuesta de nunca o casi nunca puedes marcar el ritmo de trabajo durante la jornada laboral.

1.1.1.10. Autonomía decisional

¿Puedes tomar decisiones relativas a lo que debes hacer (Actividades o tareas a realizar)? **Ítem 10 A**

Tabla. 13 **Actividades y Tareas**

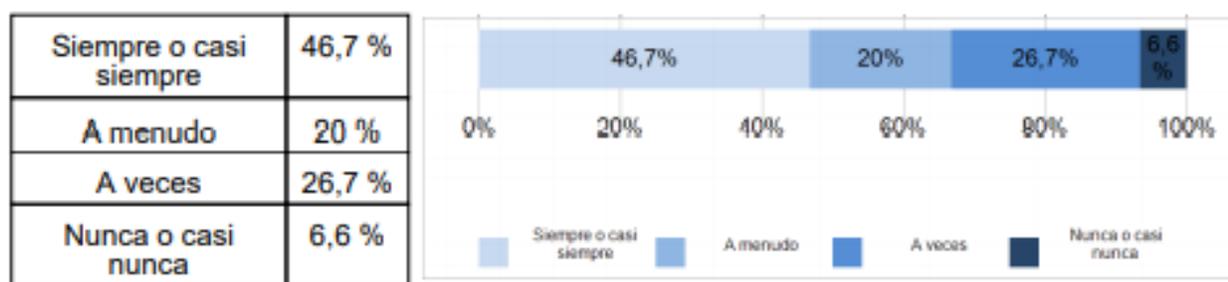


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 13, hace referencia a la pregunta: “¿Puedes tomar decisiones relativas a lo que debes hacer (Actividades o tareas a realizar)?” (INSST, 2012), con el 46.7% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 7 colaboradores con la respuesta de siempre o casi siempre puedes tomar decisiones con las actividades o tareas a realizar, el 40% correspondiente a 6 colaboradores con una respuesta de a veces y finalmente con un 13.3% con 2 colaborador con una respuesta de a menudo, puedes tomar decisiones con las actividades o tareas a realizar.

¿Puedes tomar decisiones relativas a la distribución de las tareas a lo largo de tu jornada laboral?
Ítem 10B

Tabla. 14 **Distribución de tareas**

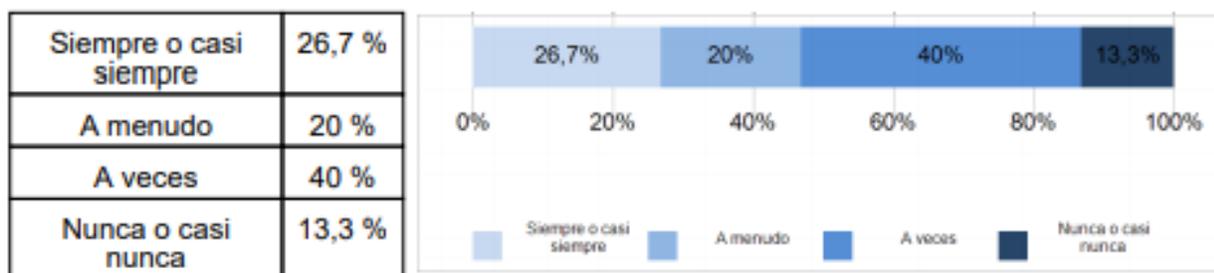


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 14, hace referencia a la pregunta: “¿Puedes tomar decisiones relativas a la distribución de las tareas a lo largo de tu jornada laboral?” (INSST, 2012), con el 46.7% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 7 colaboradores con la respuesta de siempre o casi siempre puedes tomar decisiones a la distribución de tareas, el 26.7% correspondiente a 4 colaboradores con una respuesta de a veces, el 20% correspondiente a 3 colaboradores con una respuesta de a menudo y finalmente con un 6.6% con colaborador con una respuesta de nunca o casi nunca puedes tomar decisiones a la distribución de tareas.

¿Puedes tomar decisiones relativas a la distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (Espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)? **Ítem 10C**

Tabla. 15 Distribución del espacio de trabajo

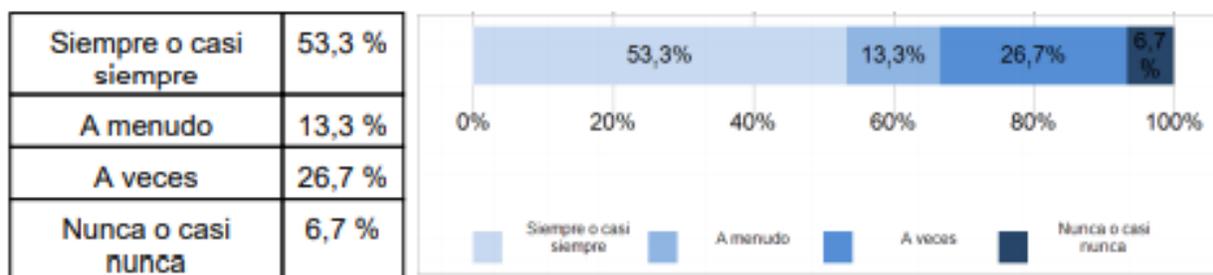


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 15, hace referencia a la pregunta: “¿Puedes tomar decisiones relativas a la distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (Espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)?” (INSST, 2012), con el 40% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 6 colaboradores con la respuesta de a veces, puedes tomar decisiones a la distribución del espacio de trabajo, el 26.7% correspondiente a 4 colaboradores con una respuesta de siempre o casi siempre, el 20% correspondiente a 3 colaboradores con una respuesta de a menudo, y finalmente con un 13.3% con 2 colaboradores con una respuesta de nunca o casi nunca, puedes tomar decisiones a la distribución del espacio de trabajo.

¿Puedes tomar decisiones relativas a como tienes que hacer tu trabajo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)? **Ítem 10D**

Tabla. 16 Métodos, procedimientos y protocolos

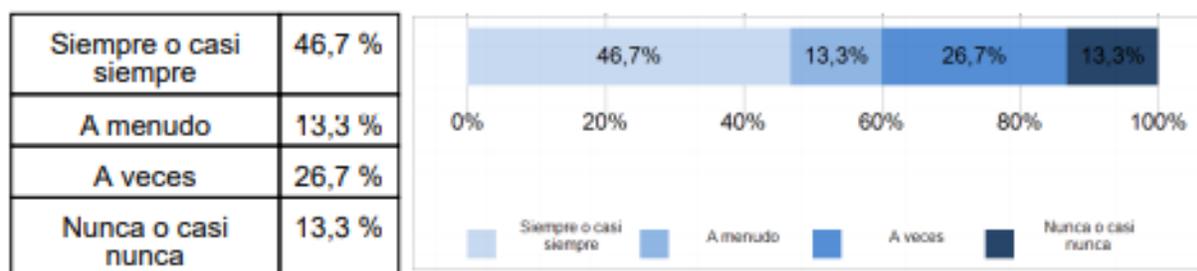


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 16, hace referencia a la pregunta: “¿Puedes tomar decisiones relativas a como tienes que hacer tu trabajo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)?” (INSST, 2012), con el 53.3% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 8 colaboradores con la respuesta de siempre o casi siempre, puedes tomar decisiones a como realizar tu trabajo, el 26.7% correspondiente a 4 colaboradores con una respuesta de a veces, el 13.3% correspondiente a 2 colaboradores con una respuesta de a menudo y finalmente con un 6.7% con 1 colaborador con una respuesta de nunca o casi nunca siempre puedes tomar decisiones a como realizar tu trabajo.

¿Puedes tomar decisiones relativas a la cantidad de trabajo que tienes que realizar? **Ítem 10 E**

Tabla. 17 Cantidad de trabajo

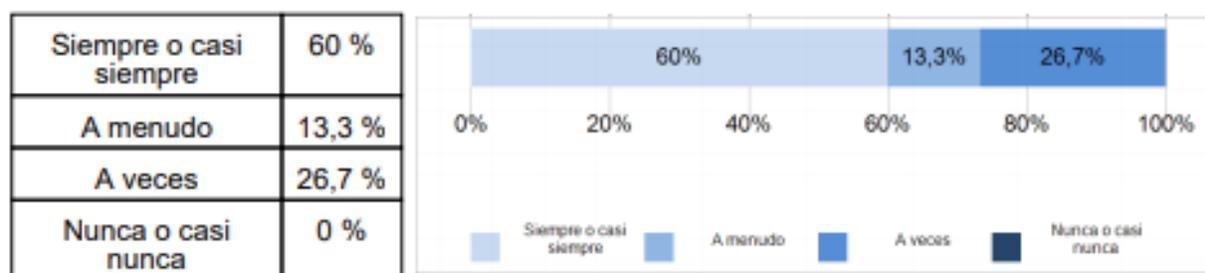


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 17, hace referencia a la pregunta: “¿Puedes tomar decisiones relativas a la cantidad de trabajo que tienes que realizar?” (INSST, 2012), con el 46.7% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 7 colaboradores con la respuesta de siempre o casi siempre, puedes tomar decisiones a la cantidad de trabajo que tienes que realizar, el 26.7% correspondiente a 4 colaboradores con una respuesta de a veces, el 13.3% correspondiente a 2 colaboradores con una respuesta de nunca o casi nunca, y finalmente con un 13.3% con 2 colaboradores con una respuesta de a menudo puedes decidir la cantidad de trabajo que tienes que realizar.

¿Puedes tomar decisiones relativas a la calidad de trabajo que realizas? **Ítem 10 F**

Tabla. 18 **Calidad de trabajo**

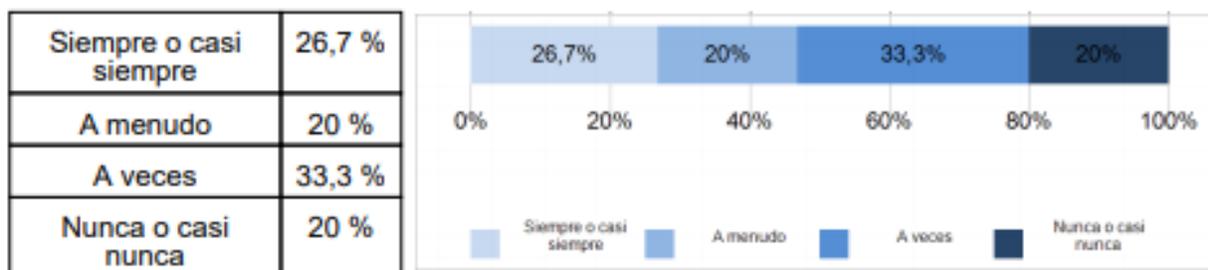


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 18, hace referencia a la pregunta: “¿Puedes tomar decisiones relativas a la calidad de trabajo que tienes que realizar?” (INSST, 2012), con el 60% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 9 colaboradores con la respuesta de siempre o casi siempre, puedes tomar decisiones a la calidad de trabajo que tienes que realizar, el 26.7% correspondiente a 4 colaboradores con una respuesta de a veces, y finalmente con un 13.3% con 2 colaboradores con una respuesta de a menudo, puedes decidir la calidad de trabajo que tienes que realizar.

¿Puedes tomar decisiones relativas a la resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en el trabajo? **Ítem 10 G**

Tabla. 19 Resolución de incidencias

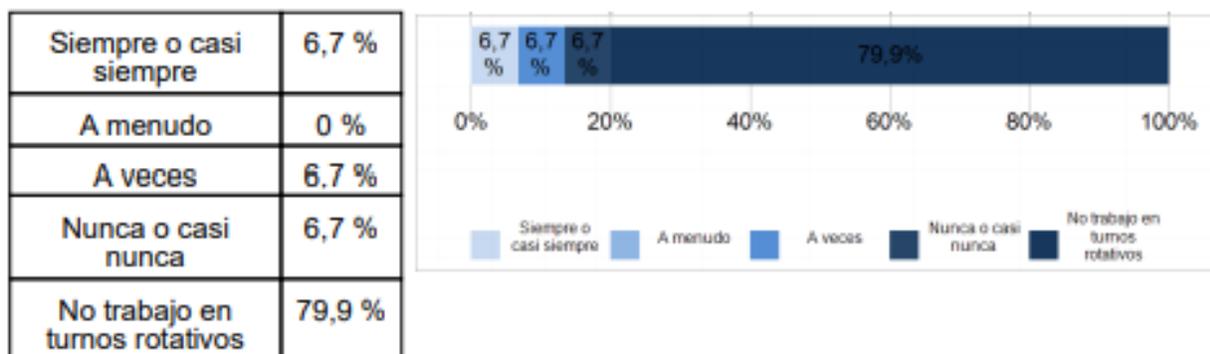


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 19, hace referencia a la pregunta: “¿Puedes tomar decisiones relativas a la resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en el trabajo?” (INSST, 2012), con el 33.3% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 5 colaboradores con la respuesta de a veces, puedes tomar decisiones a la resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en el trabajo, el 26.7% correspondiente a 4 colaboradores con una respuesta de siempre o casi siempre, el 20% correspondiente a 3 colaboradores con una respuesta de a menudo y finalmente con un 20% con 3 colaboradores con una respuesta de nunca o casi nunca siempre puedes tomar decisiones a la resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en el trabajo.

¿Puedes tomar decisiones relativas a la distribución de los turnos rotativos? **Ítem 10 H**

Tabla. 20 Distribución de turnos



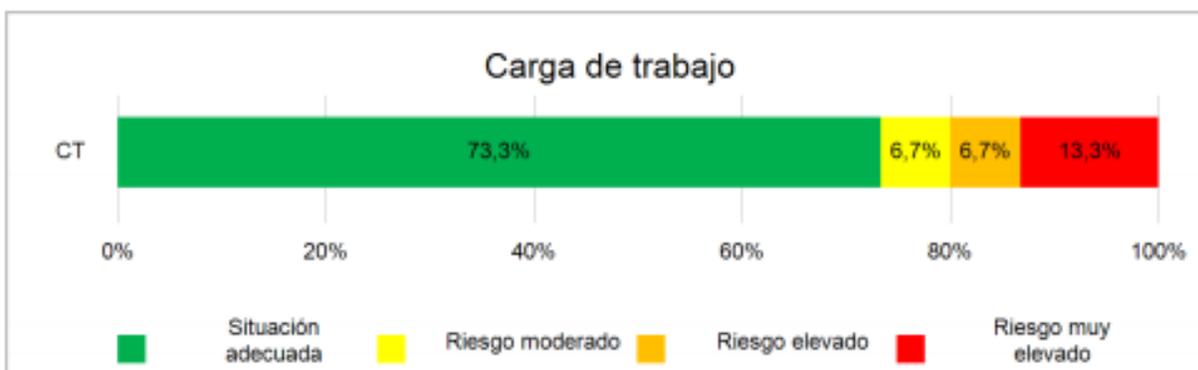
Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 20, hace referencia a la pregunta: “¿Puedes tomar decisiones relativas a la distribución de los turnos rotativos?” (INSST, 2012), con el 79.9% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 12 colaboradores con la respuesta de no trabajo a turnos, sobre la decisión de la distribución de los turnos rotativos, el 6.7% correspondiente a 1 colaborador con una respuesta de siempre o casi siempre, el 6.7% correspondiente a 1 colaborador con la respuesta de nunca o casi nunca y finalmente con un 6.7% con 1 colaborador con una respuesta de a veces puedes tomar decisiones sobre la distribución de los turnos rotativos.

3.1.6. Carga de trabajo

El factor de carga de trabajo hace referencia a varios aspectos sobre la demanda, acumulación de trabajo, entendiendo como el esfuerzo, tiempo, intensidad o la atención que necesita esa actividad para realizar lo encomendado.

Gráfico. 11 Carga de trabajo



Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

Tabla. 21 Carga de trabajo – Número de trabajadores en cada nivel de riesgo

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
11	1	1	2

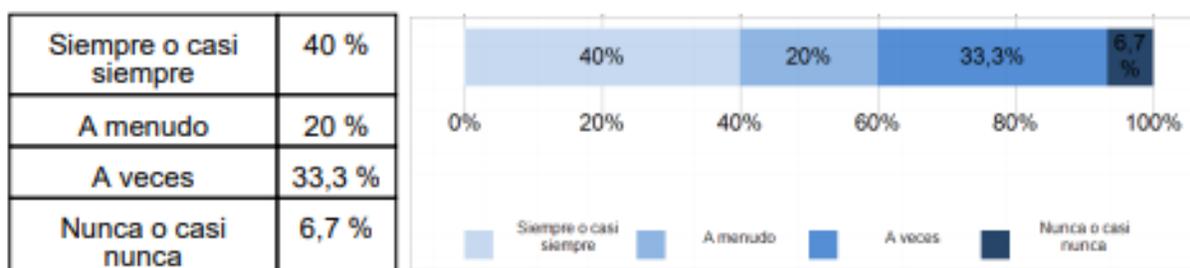
Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

La evaluación de carga de trabajo se hace mediante los siguientes ítems:

1.1.1.11. Presiones de tiempo

¿El tiempo que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado? **Ítem 21**

Tabla. 22 Tiempo asignado a la tarea

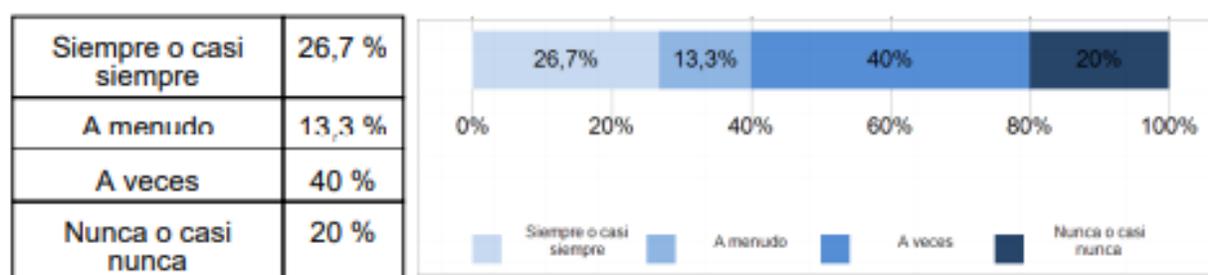


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 22, hace referencia a la pregunta: “¿El tiempo que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado?” (INSST, 2012), con el 40% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 6 colaboradores con la respuesta de siempre o casi siempre, el tiempo que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado, el 33.3% correspondiente a 5 colaboradores con una respuesta de a veces, el 20% correspondiente a 3 colaboradores con una respuesta de a menudo y finalmente con un 6.7% con 1 colaborador con una respuesta de nunca o casi nunca, el tiempo que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado.

¿La ejecución de tu tarea te impone trabajar con rapidez? **Ítem 24**

Tabla. 23 Tiempo de trabajo con rapidez

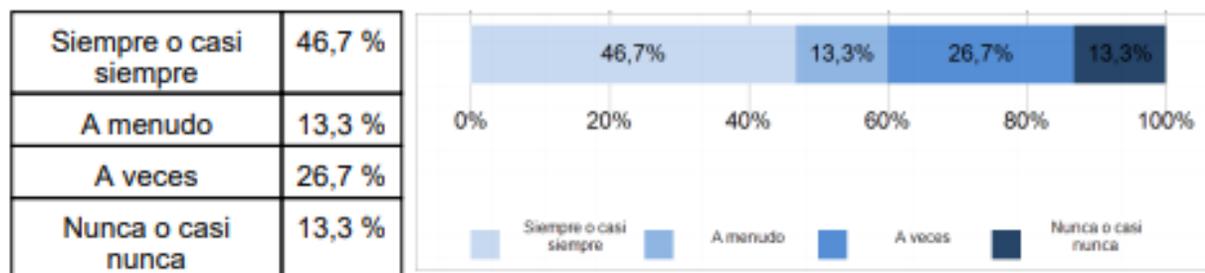


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 23, hace referencia a la pregunta: “¿La ejecución de tu tarea te impone trabajar con rapidez?” (INSST, 2012), con el 40% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 6 colaboradores con la respuesta de a veces, la ejecución de tu tarea te impone trabajar con rapidez, el 26.7% correspondiente a 4 colaboradores con una respuesta de siempre o casi siempre, el 20% correspondiente a 3 colaboradores con una respuesta de nunca o casi nunca y finalmente con un 13.3% con 2 colaboradores con una respuesta de a menudo, la ejecución de tu tarea te impone trabajar con rapidez.

¿Con que frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo? **Ítem 25**

Tabla. 24 Aceleración del ritmo de trabajo



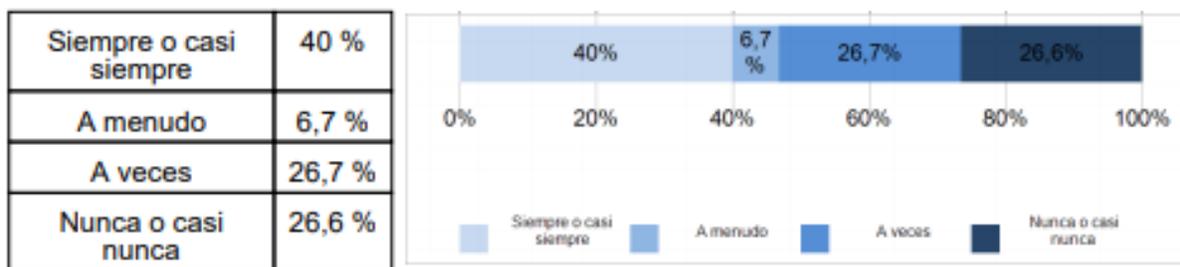
Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 24, hace referencia a la pregunta: “¿Con que frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?” (INSST, 2012), con el 46.7% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 7 colaboradores con la respuesta de siempre o casi siempre, sobre con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo, el 26.7% correspondiente a 4 colaboradores con una respuesta de a veces, el 13.3% con 2 colaboradores con una respuesta de a menudo, y finalmente con un 13.3% con 2 colaboradores con una respuesta de siempre o casi siempre con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo.

1.1.1.12. Esfuerzos de atención

¿A lo largo de la jornada cuanto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar cosas ajenas a tu trabajo? **Ítem 21**

Tabla. 25 Tiempo de atención

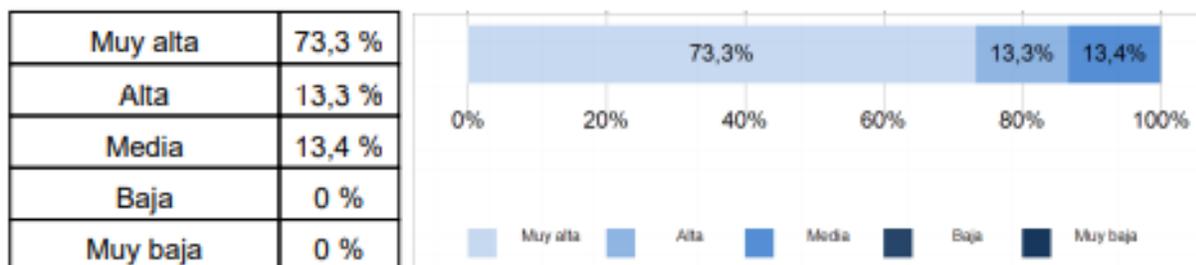


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 25, hace referencia a la pregunta: “¿A lo largo de la jornada cuanto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar cosas ajenas a tu trabajo?” (INSST, 2012), con el 40% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 6 colaboradores con la respuesta de siempre o casi siempre, debes mantener exclusiva atención en tu trabajo, el 26.7% correspondiente a 4 colaboradores con una respuesta de a veces, el 26.6% correspondiente a 4 colaboradores con una respuesta de a nunca o casi nunca y finalmente con un 6.7% con 1 colaborador con una respuesta de a menudo, debes mantener exclusiva atención en tu trabajo.

¿Cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo? **Ítem 22**

Tabla. 26 Intensidad de atención

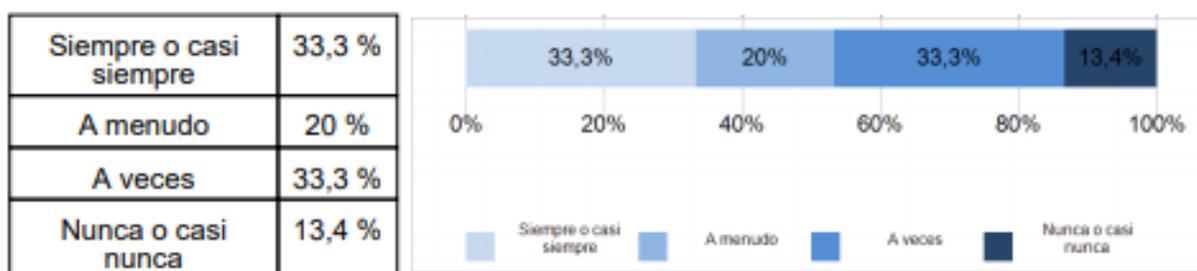


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 26, hace referencia a la pregunta: “¿Cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?” (INSST, 2012), con el 73.3% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 11 colaboradores con la respuesta de muy alta la atención que se debe mantener al realizar el trabajo, con el 13.4% correspondiente a 2 colaboradores con la respuesta de media y finalmente con un 13.3% con 2 colaboradores con una respuesta de alta, la atención que se debe mantener al realizar el trabajo.

¿Debes atender varias tareas al mismo tiempo? **Ítem 27**

Tabla. 27 Atención sobre múltiples tareas



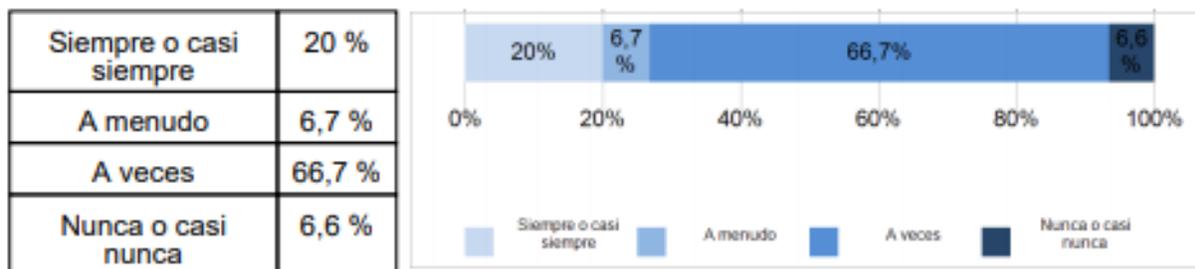
Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 27, hace referencia a la pregunta: “¿Debes atender varias tareas al mismo tiempo?” (INSST, 2012), con el 33.3% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 5 colaboradores con la respuesta de siempre o casi siempre, deben atender tareas al mismo tiempo, con un 33.3% correspondiente a 5 colaboradores con una respuesta de a veces, con un 20% correspondiente a menudo y finalmente con un 13.4% con 2 colaboradores con una respuesta de nunca o casi nunca, deben atender tareas al mismo tiempo.

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

Ítem 30

Tabla. 28 Interrupciones

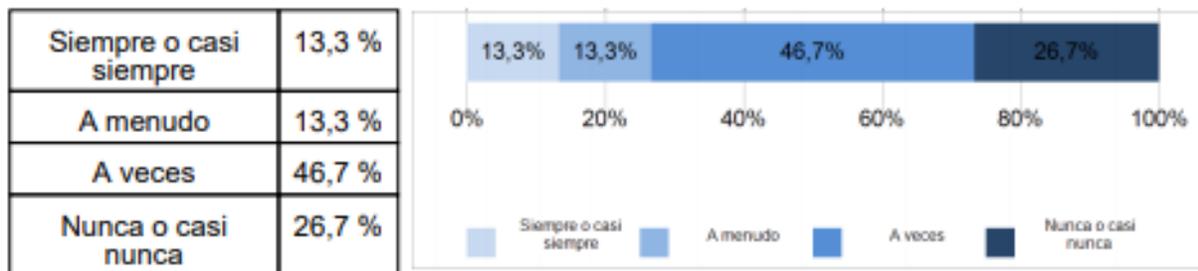


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 28, hace referencia a la pregunta: “¿En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista?” (INSST, 2012), con el 66.7% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 10 colaboradores con la respuesta de a veces, deben interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista, con un 20% correspondiente a 3 colaboradores con una respuesta de siempre o casi siempre, con un 6.7% correspondiente a 1 trabajador con una respuesta de a menudo, y finalmente con un 6.6% con 1 colaborador con una respuesta de nunca o casi nunca, deben interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista.

En caso de que existan interrupciones ¿Alteran seriamente la ejecución de tu trabajo? **Ítem 31**

Tabla. 29 Efecto de interrupciones

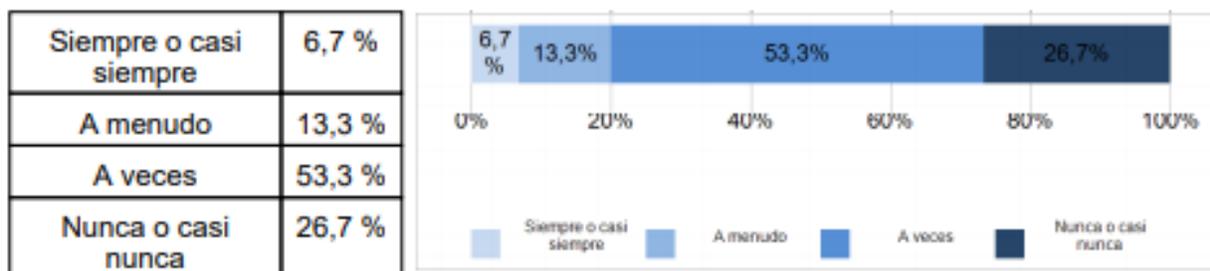


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 29, hace referencia a la pregunta: En caso de que existan interrupciones “¿Alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?” (INSST, 2012), con el 46.7% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 7 colaboradores con la respuesta de a veces, las interrupciones alteran seriamente la ejecución de tu trabajo, con el 26.7% correspondiente a 4 colaboradores con una respuesta de nunca o casi nunca, el 13.3% correspondiente a 2 colaboradores con una respuesta de siempre o casi siempre y finalmente con un 13.3% con 2 colaboradores con una respuesta de a menudo, las interrupciones alteran seriamente la ejecución de tu trabajo.

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

Tabla. 30 Previsibilidad de tareas



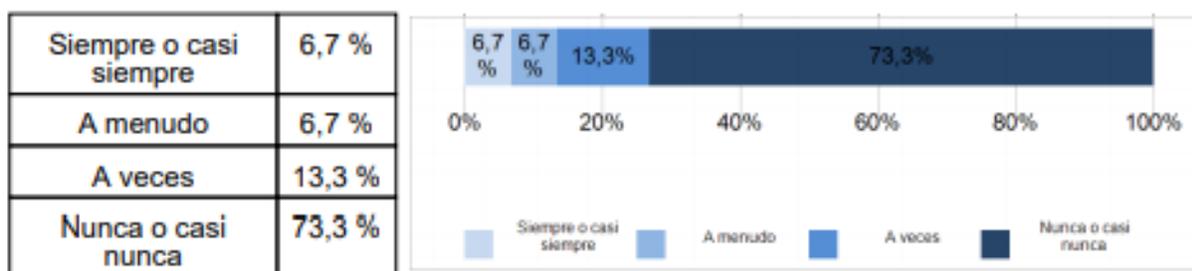
Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 30, hace referencia a la pregunta: “¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?” (INSST, 2012), con el 53.3% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 8 colaboradores con la respuesta de a veces, la cantidad de trabajo suele ser irregular e imprevisible, con el 26.7% correspondiente a 4 colaboradores con una respuesta de nunca o casi nunca, el 13.3% correspondiente a 2 colaboradores con una respuesta de a menudo y finalmente con un 6.7% con 1 colaborador con una respuesta de siempre o casi siempre, la cantidad de trabajo suele ser irregular e imprevisible.

1.1.1.13. Cantidad y dificultad de la tarea

¿Con que frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, llevarte trabajo a casa?
Ítem 4

Tabla. 31 Frecuencia horas extra



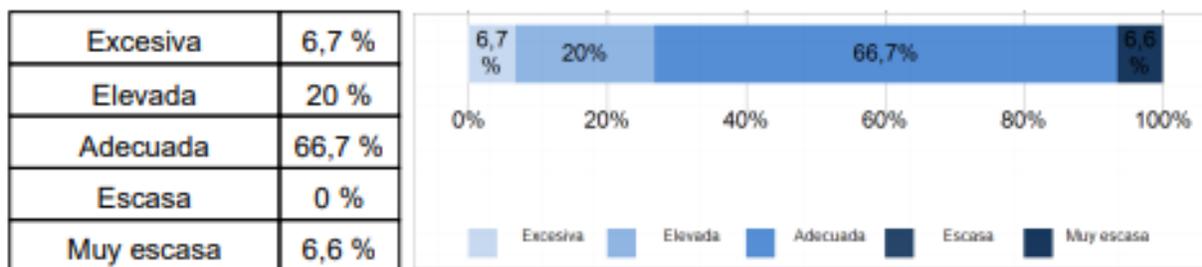
Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 31, hace referencia a la pregunta: “¿Con que frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, llevarte trabajo a casa?” (INSST, 2012), con el 73.3% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 11 colaboradores con la respuesta de nunca o casi nunca, tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, con un 13.3% correspondiente a 2 colaboradores con una respuesta de a veces, con un 6.7% correspondiente a 1 colaborador con una

respuesta de a menudo y finalmente con un 6.7% con 1 colaborador con una respuesta de siempre o casi siempre, tienes que trabajar más tiempo del horario habitual.

En general ¿la cantidad de trabajo que tienes es? **Ítem 26**

Tabla. 32 Cantidad de trabajo

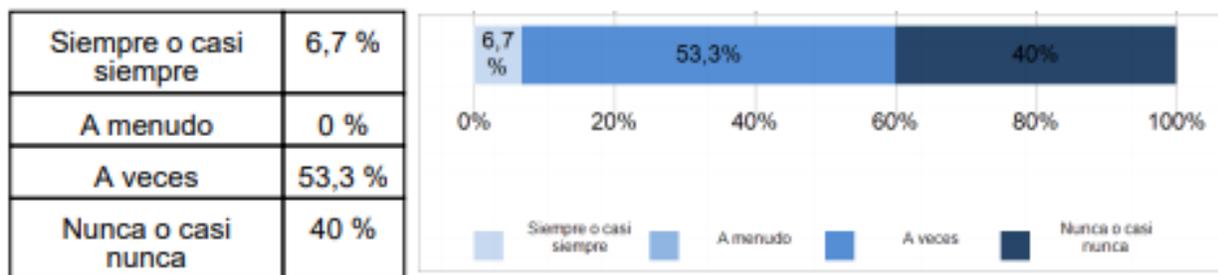


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 32, hace referencia a la pregunta: En general “¿la cantidad de trabajo que tienes es?” (INSST, 2012), con el 66.7% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 10 colaboradores con la respuesta de adecuada, sobre la cantidad de trabajo que tienen, con un 20% correspondiente a 3 colaboradores con una respuesta de elevada, con un 6.7% correspondiente a 1 colaborador con una respuesta de excesiva y finalmente con un 6.6% correspondiente a 1 colaborador con una respuesta de muy escasa, sobre la cantidad de trabajo que tienen.

En el trabajo que realizas ¿Te resulta complicado o difícil? **Ítem 28**

Tabla. 33 Dificultad de trabajo

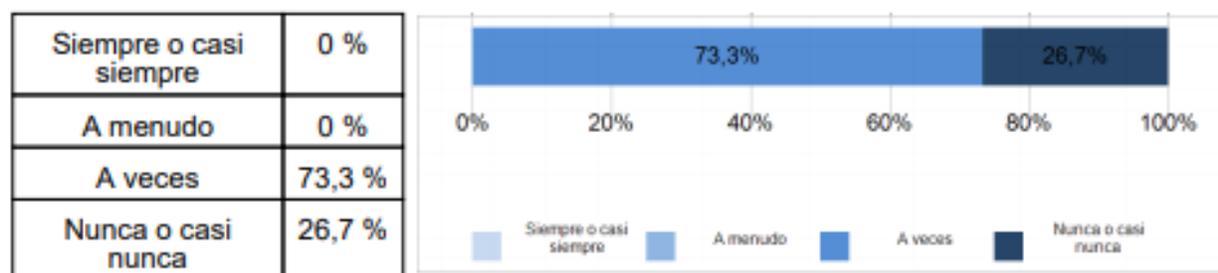


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En el gráfico 33, hace referencia a la pregunta: En el trabajo que realizas “¿Te resulta complicado o difícil?” (INSST, 2012), con el 53.3% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 8 colaboradores con la respuesta de a veces, el trabajo te resulta complicado o difícil, con un 40% correspondiente a 6 colaboradores con una respuesta de nunca o casi nunca y finalmente con un 6.7% con 1 colaborador con una respuesta de siempre o casi siempre, el trabajo te resulta complicado o difícil.

¿En el trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir ayuda a alguien consejo o ayuda? **Ítem 29**

Tabla. 34 Necesidad de ayuda



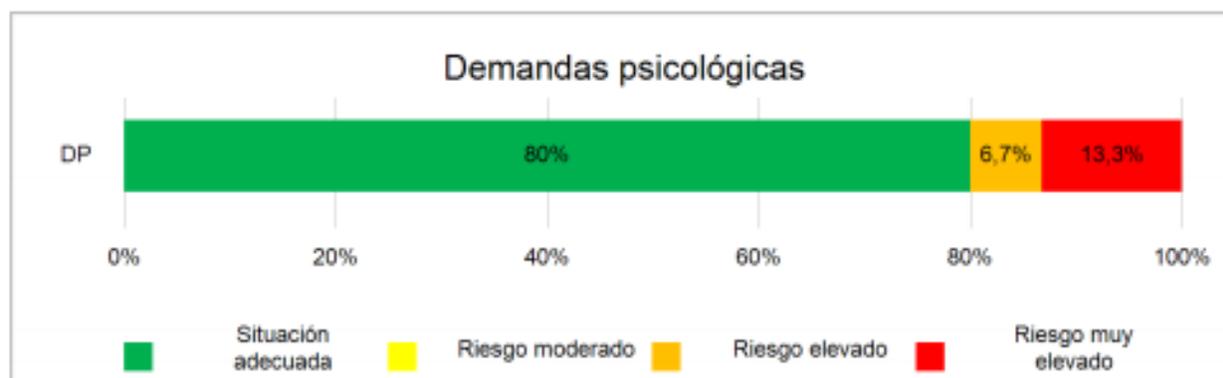
Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 34, hace referencia a la pregunta: “¿En el trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir ayuda a alguien consejo o ayuda?” (INSST, 2012), con el 73.3% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 11 colaboradores con la respuesta de a veces, en el trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir ayuda a alguien consejo o ayuda, y finalmente con el 26,7% correspondiente a 4 colaboradores con una respuesta de nunca o casi nunca, en el trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir ayuda a alguien consejo o ayuda.

3.1.7. Demandas psicológicas

El factor de demandas psicológicas hace referencia a varios aspectos sobre las demandas cognitivas y emocionales que puede tener el trabajador por la exposición a las actividades que tiene que realizar diariamente.

Gráfico. 12 Demandas psicológicas



Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

Tabla. 35 Demandas psicológicas – Número de trabajadores en cada nivel de riesgo

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
12	0	1	2

Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

La evaluación de demanda psicológica se hace mediante los siguientes ítems:

1.1.1.14. Exigencia cognitiva

¿En qué medida tu trabajo requiere aprender cosas o métodos nuevos? **Ítem 33a**

Tabla. 36 Aprendizaje de métodos o cosas nuevas

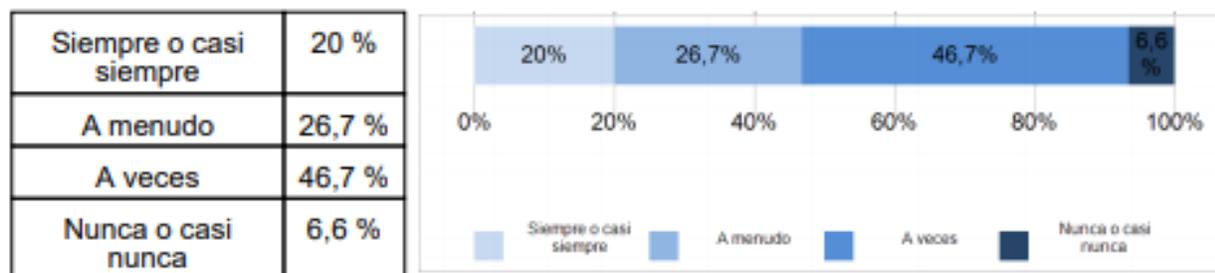


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 36, hace referencia a la pregunta: “¿En qué medida tu trabajo requiere aprender cosas o métodos nuevos?” (INSST, 2012), con el 53.3% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 8 colaboradores con la respuesta de a veces, en tu trabajo requiere aprender cosas o métodos nuevos, con el 26.7% correspondiente a 4 colaboradores con una respuesta de siempre o casi siempre, finalmente, el 20% correspondiente a 3 colaboradores con una respuesta de a menudo, en tu trabajo requiere aprender cosas o métodos nuevos.

¿En qué medida tu trabajo requiere adaptarse a nuevas situaciones? **Ítem 33b**

Tabla. 37 Adaptación a nuevas situaciones

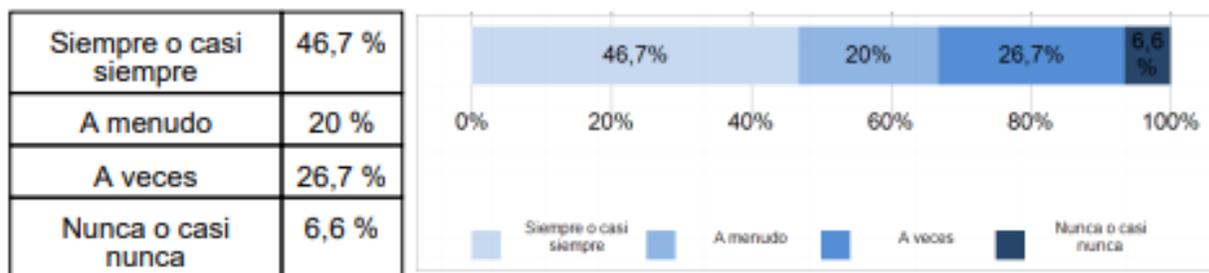


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 37, hace referencia a la pregunta: “¿En qué medida tu trabajo requiere adaptarse a nuevas situaciones?” (INSST, 2012), con el 46.7% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 7 colaboradores con la respuesta de a veces, en tu trabajo requiere adaptarse a nuevas situaciones, con el 26.7% correspondiente a 4 colaboradores con una respuesta de a menudo, el 20% correspondiente a 3 colaboradores con una respuesta de siempre o casi siempre, y finalmente con un 6.6% con 1 colaborador con una respuesta de nunca o casi nunca, en tu trabajo requiere adaptarse a nuevas situaciones.

¿En qué medida tu trabajo requiere tomar iniciativa? **Ítem 33c**

Tabla. 38 Tomar iniciativa



Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 38, hace referencia a la pregunta: “¿En qué medida tu trabajo requiere tomar iniciativa?” (INSST, 2012), con el 46.7% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 7 colaboradores con la respuesta de siempre o casi siempre, el trabajo requiere tomar iniciativa, con un 26.7% correspondiente a 4 colaboradores con una respuesta de a veces, con un 20% correspondiente a 3 colaboradores con una respuesta de a menudo y finalmente con un 6.6% con 1 colaborador con una respuesta de nunca o casi nunca, el trabajo requiere tomar iniciativa.

¿En qué medida tu trabajo requiere tener buena memoria? **Ítem 33d**

Tabla. 39 **Requerimiento de tener buena memoria**



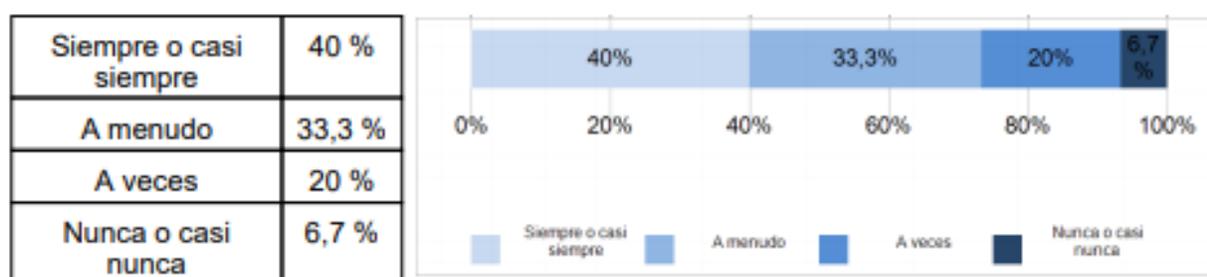
Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 39, hace referencia a la pregunta: “¿En qué medida tu trabajo requiere tener buena memoria?” (INSST, 2012), con el 80% de los trabajadores del área operativa de la empresa,

correspondiente a 12 colaboradores con la respuesta de siempre o casi siempre, el trabajo requiere tener buena memoria, y finalmente, con un 20% correspondiente a 3 colaboradores con una respuesta de a menudo, en el trabajo requiere tener buena memoria.

¿En qué medida tu trabajo requiere ser creativo? **Ítem 33e**

Tabla. 40 Requerimiento de ser creativo



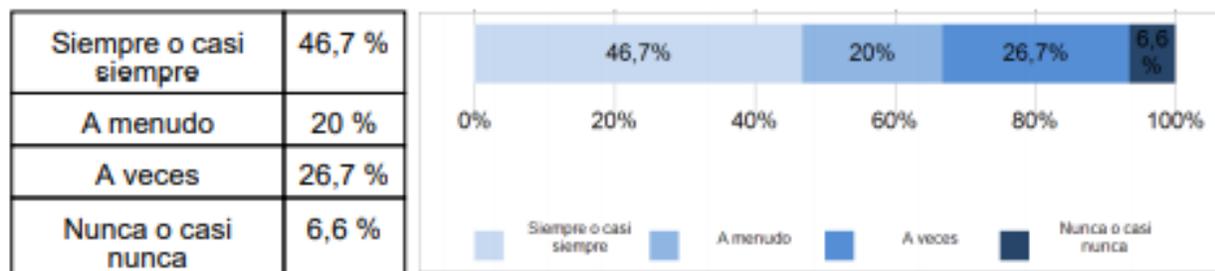
Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 40, hace referencia a la pregunta: “¿En qué medida tu trabajo requiere ser creativo?” (INSST, 2012), con el 40% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 6 colaboradores con la respuesta de siempre o casi siempre, en tu trabajo requiere ser creativo, con el 33.3% correspondiente a 5 colaboradores con una respuesta de a menudo, el 20% correspondiente a 3 colaboradores con una respuesta de a veces y finalmente con un 6.7% con 1 colaborador con una respuesta de nunca o casi nunca, en tu trabajo requiere ser creativo.

1.1.1.15. Exigencias emocionales

¿En qué medida tu trabajo requiere tratar directamente con personas que no están empleadas en el trabajo (Clientes, etc.)? **Ítem 33f**

Tabla. 41 **Requerimiento de trato con personas**

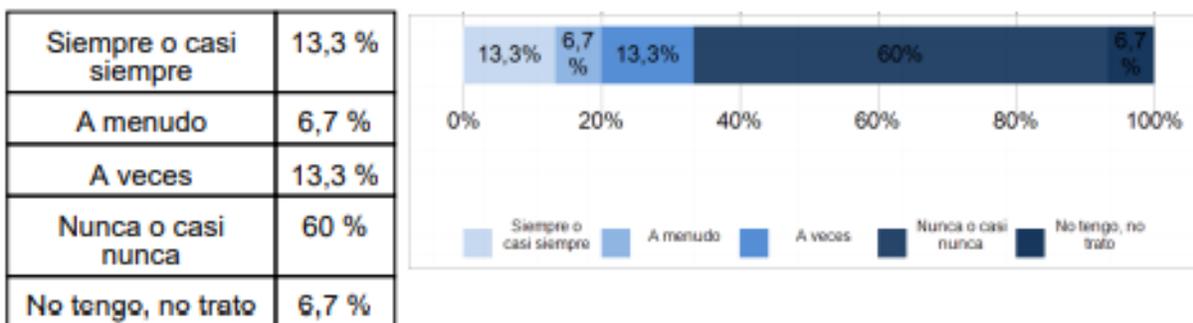


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 41, hace referencia a la pregunta: “¿En qué medida tu trabajo requiere tratar directamente con personas que no están empleadas en el trabajo (Clientes, etc.)?” (INSST, 2012), con el 46.7% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 7 colaboradores con la respuesta de siempre o casi siempre, en tu trabajo requiere tratar directamente con personas que no están empleadas en el trabajo, con el 26.7% correspondiente a 4 colaboradores con una respuesta de a veces, el 20% correspondiente a 3 colaboradores con una respuesta de a menudo, y finalmente con un 6.6% con 1 colaborador con una respuesta de nunca o casi nunca, en tu trabajo requiere tratar directamente con personas que no están empleadas en el trabajo.

¿En tu trabajo con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante tus superiores jerárquicos? **Ítem 34a**

Tabla. 42 **Ocultar emociones ante superiores**

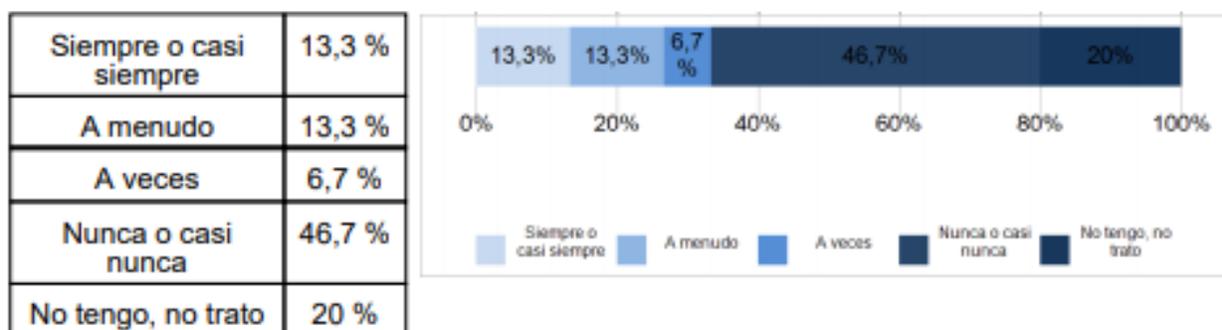


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 42, hace referencia a la pregunta: “¿En tu trabajo con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante tus superiores jerárquicos?” (INSST, 2012), con el 60% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 9 colaboradores con la respuesta de nunca o casi nunca, en tu trabajo con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante tus superiores jerárquicos, con el 13.3% correspondiente a 2 colaboradores con una respuesta de a veces, el 13.3% correspondiente a 2 colaboradores con una respuesta de siempre o casi siempre, con el 6.7% correspondiente a 1 colaborador con una respuesta de no tengo, no trato y finalmente con un 6.7% con 1 colaborador con una respuesta de a menudo, en tu trabajo con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante tus superiores jerárquicos.

¿En tu trabajo con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante tus subordinados? **Ítem 34b**

Tabla. 43 Ocultar emociones ante subordinados

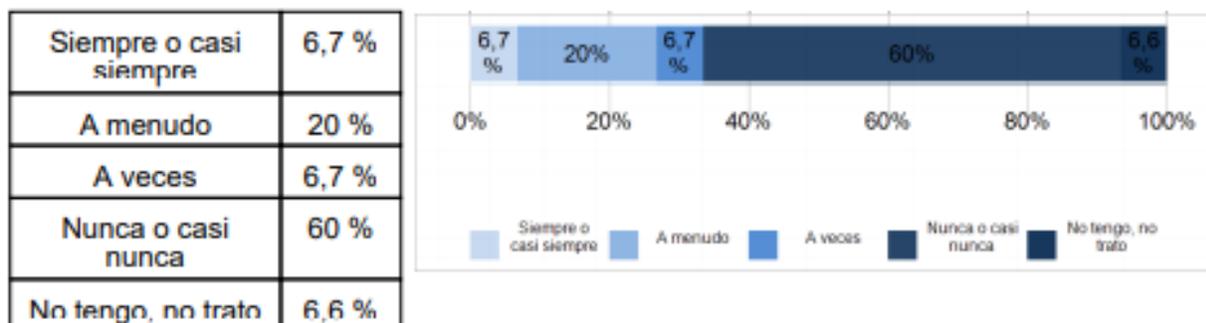


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 43, hace referencia a la pregunta: “¿En tu trabajo con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante tus subordinados?” (INSST, 2012), con el 46.7% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 7 colaboradores con la respuesta de nunca o casi nunca, en tu trabajo con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante tus subordinados, con el 20% correspondiente a 3 colaboradores con una respuesta de no tengo, no trato, el 13.3% correspondiente a 2 colaboradores con una respuesta de siempre o casi siempre, con el 13.3% correspondiente a 2 colaboradores con una respuesta de a menudo, y finalmente con un 6.7% con 1 colaborador con una respuesta de a veces, en tu trabajo con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante tus subordinados.

¿En tu trabajo con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante tus compañeros de trabajo? **Ítem 34c**

Tabla. 44 Ocultar emociones ante compañeros de trabajo

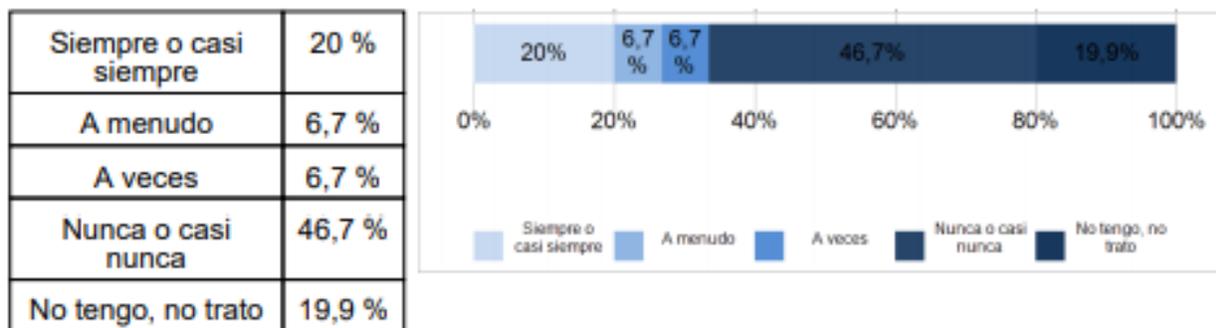


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En el gráfico 44, hace referencia a la pregunta: "¿En tu trabajo con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante tus compañeros de trabajo?" (INSST, 2012), con el 60% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 9 colaboradores con la respuesta de nunca o casi nunca, en tu trabajo con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante tus compañeros, con el 20% correspondiente a 3 colaboradores con una respuesta de a menudo, el 6.7% correspondiente a 1 colaborador con una respuesta de a veces, con el 6.7% correspondiente a 1 colaborador con una respuesta de siempre o casi siempre y finalmente con un 6.6% con 1 colaborador con una respuesta de no tengo, no trato, en tu trabajo con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante tus compañeros de trabajo.

¿En tu trabajo con qué frecuencia tienes que ocultar tus sentimientos y emociones ante personas que no están empleadas en tu trabajo (Clientes, etc.)? **Ítem 34d**

Tabla. 45 Ocultar emociones ante personas externas a la empresa

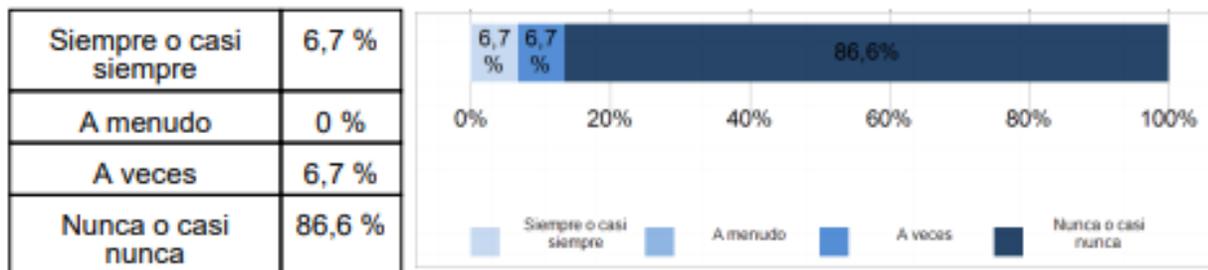


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 45, hace referencia a la pregunta: “¿En tu trabajo con qué frecuencia tienes que ocultar tus sentimientos y emociones ante personas que no están empleadas en tu trabajo (Clientes, etc.)?” (INSST, 2012), con el 46.7% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 7 colaboradores con la respuesta de nunca o casi nunca, en tu trabajo con qué frecuencia tienes que ocultar tus sentimientos y emociones ante personas externas, con un 20% correspondiente a 3 colaboradores con una respuesta de siempre o casi siempre, con un 19.9% correspondiente a 3 trabajadores con una respuesta de no tengo, no trato y finalmente con un 6.7% con 1 colaborador con una respuesta de a menudo, con un 6.7% con 1 colaborador con una respuesta de a veces, en tu trabajo con qué frecuencia tienes que ocultar tus sentimientos y emociones ante personas externas.

Por el tipo de trabajo que tienes ¿Estás expuesto a situaciones que te afecten emocionalmente?
Ítem 35

Tabla. 46 Exposición a situación de impacto emocional

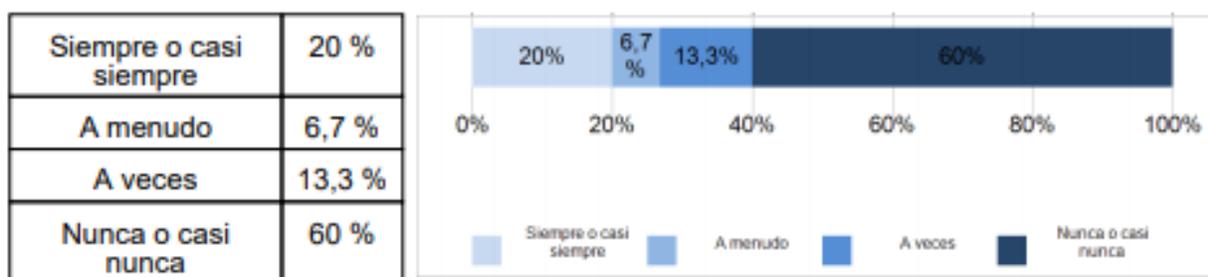


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 46, hace referencia a la pregunta: Por el tipo de trabajo que tienes “¿Estás expuesto a situaciones que te afecten emocionalmente?”, con el 86.6% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 13 colaboradores con la respuesta de nunca o casi nunca, sobre la exposición a situaciones que afecten emocionalmente, con el 6.7% correspondiente a 1 colaborador con la respuesta siempre o casi siempre y finalmente con un 6.7% correspondiente a 1 colaboradores con una respuesta de a veces, sobre la exposición a situaciones que afecten emocionalmente.

Por el tipo de trabajo que tienes ¿Con que frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? **Ítem 36**

Tabla. 47 Demanda de respuesta emocional



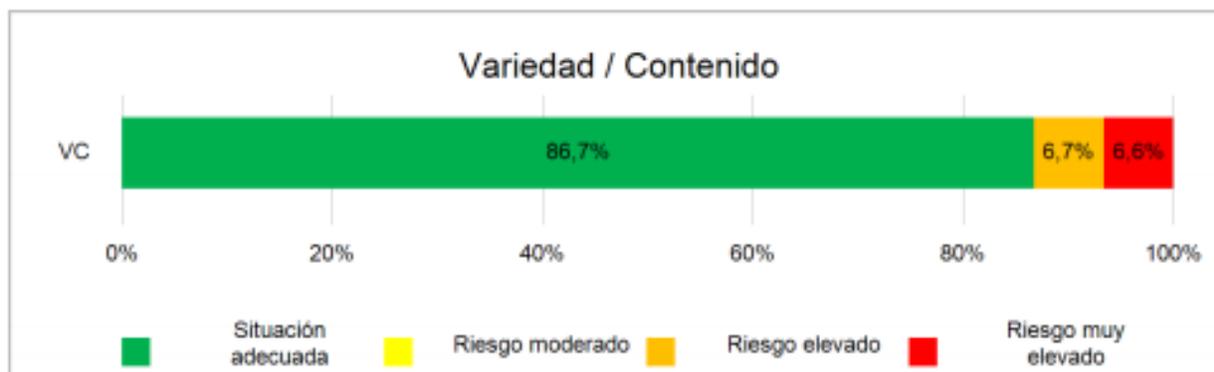
Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 47, hace referencia a la pregunta: “¿Con que frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos?”, con el 60% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 9 colaboradores con la respuesta de nunca o casi nunca, se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos, con un 20% correspondiente a 3 colaboradores con una respuesta de siempre o casi siempre, con un 13.3% correspondiente a 2 trabajadores con una respuesta de a veces y finalmente con un 6.7% con 1 colaborador con una respuesta de a menudo, se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos.

3.1.8. Variedad y contenido

El factor de variedad y contenido hace referencia a varios aspectos sobre el valor que tiene el trabajador para la organización, para la sociedad y como persona, adicional a esto también se enfoca en como realiza la tarea.

Gráfico. 13 Variedad y contenido



Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

Tabla. 48 Variedad y Contenido – Número de trabajadores en cada nivel de riesgo

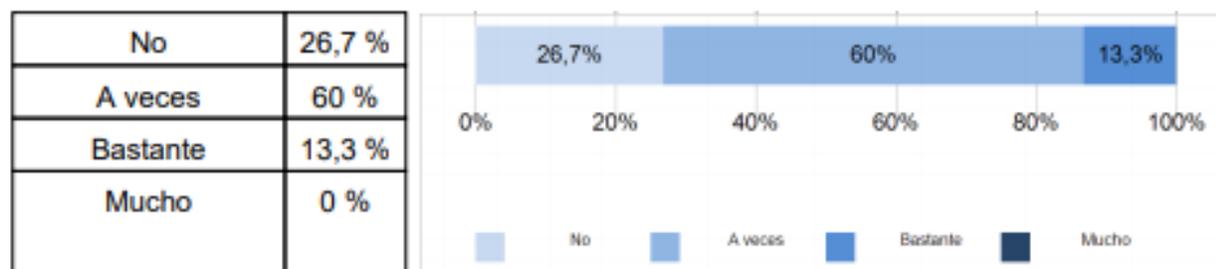
Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
13	0	1	1

Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

La evaluación de variedad y contenido se hace mediante los siguientes ítems:

El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario? **Ítem37**

Tabla. 49 Trabajo rutinario

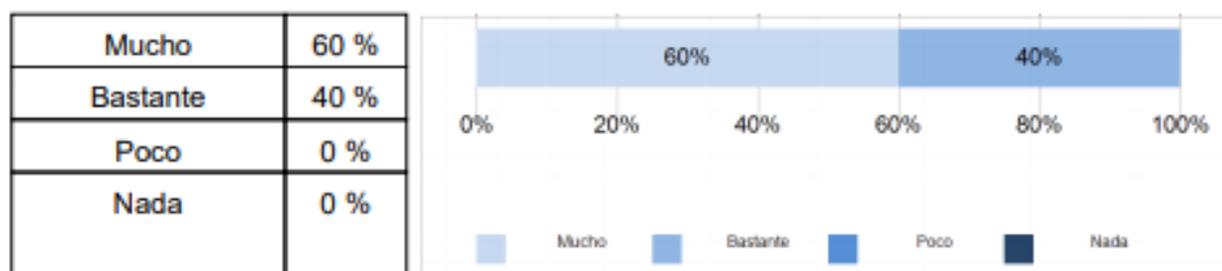


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 49, hace referencia a la pregunta: “El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?” (INSST, 2012), con el 60% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 9 colaboradores con la respuesta de a veces, sobre si el trabajo que realizas es rutinario, con el 26.7% correspondiente a 4 colaborador con la respuesta no y finalmente con un 13.3% correspondiente a 2 colaboradores con una respuesta de bastante, sobre si el trabajo que realizas es rutinario.

En general ¿Consideras que las tareas que realizas tienen sentido? **Ítem 38**

Tabla. 50 Sentido del trabajo

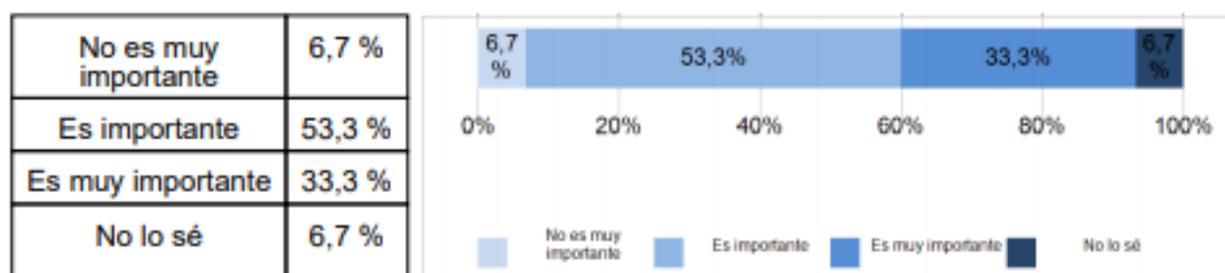


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 50, hace referencia a la pregunta: “En general ¿Consideras que las tareas que realizas tienen sentido?” (INSST, 2012), con el 60% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 9 colaboradores con la respuesta de mucho, sobre si en tu trabajo las tareas que realizas tienen sentido, y finalmente con un 40% correspondiente a 6 colaboradores con una respuesta de bastante, sobre si en tu trabajo las tareas que realizas tienen sentido.

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

Tabla. 51 Contribución del trabajo



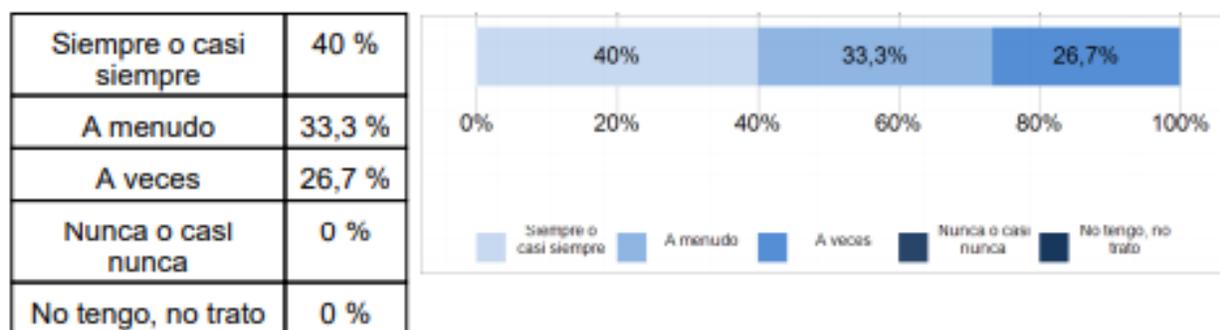
Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 51, hace referencia a la pregunta: “¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?” (INSST, 2012), con el 53.3% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 8 colaboradores con la respuesta de es importante, sobre como

contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización, con un 33.3% correspondiente a 5 colaboradores con una respuesta de es muy importante, con un 6.7% correspondiente a 1 colaborador con una respuesta de no es muy importante y finalmente con un 6.7% con 1 colaborador con una respuesta de no lo sé, sobre como contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización.

En general ¿Está tu trabajo reconocido y apreciado por tus superiores? **Ítem 40a**

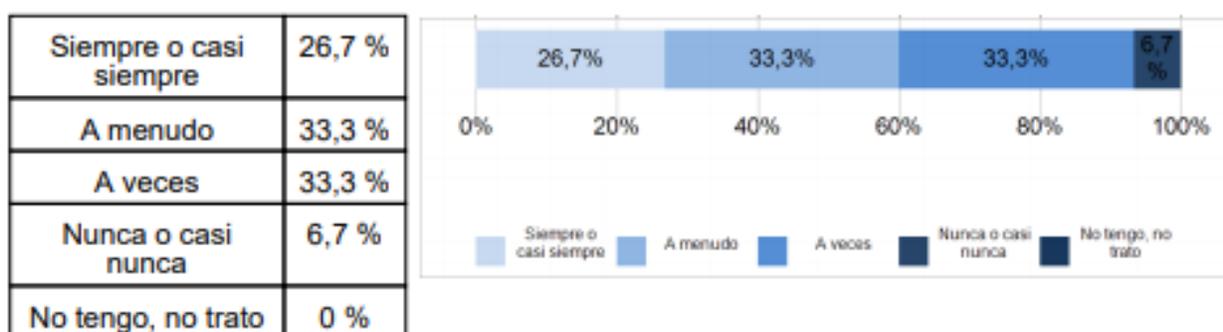
Tabla. 52 Trabajo reconocido por tus superiores



Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 52, hace referencia a la pregunta: “En general ¿Está tu trabajo reconocido y apreciado por tus superiores?” (INSST, 2012), con el 40% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 6 colaboradores con la respuesta de siempre o casi siempre, sobre si tu trabajo es reconocido por tus superiores, con el 33.3% correspondiente a 5 colaboradores con la respuesta de a menudo y finalmente con un 26.7% correspondiente a 4 colaboradores con una respuesta de a veces, sobre si tu trabajo es reconocido por tus superiores.

En general ¿Está tu trabajo reconocido y apreciado por tus compañeros de trabajo? **Ítem 40b**

Tabla. 53 Trabajo reconocido por compañeros de trabajo

Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

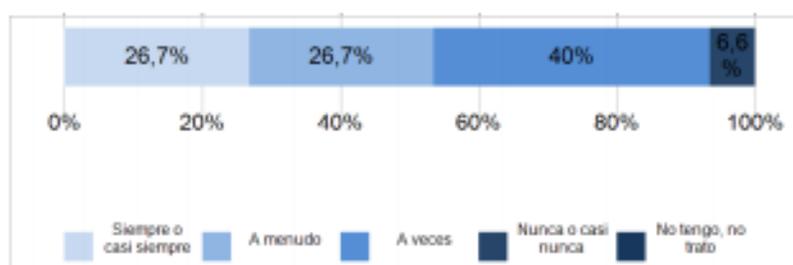
En la tabla 53, hace referencia a la pregunta: “En general ¿Está tu trabajo reconocido y apreciado por tus compañeros de trabajo?” (INSST, 2012), con el 33.3% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 5 colaboradores con la respuesta de a menudo, sobre si tu trabajo es reconocido por tus compañeros, con un 33.3% correspondiente a 5 colaboradores con una respuesta de a veces, con un 26.7% correspondiente a 4 colaboradores con una respuesta de siempre o casi siempre y finalmente con un 6.7% con 1 colaborador con una respuesta de nunca o casi nunca, sobre si tu trabajo es reconocido por tus compañeros.

En general ¿Está tu trabajo reconocido y apreciado por tus (clientes, público, pasajeros, etc.)? **Ítem**

40c

Tabla. 54 Trabajo reconocido por clientes

Siempre o casi siempre	26,7 %
A menudo	26,7 %
A veces	40 %
Nunca o casi nunca	6,6 %
No tengo, no trato	0 %



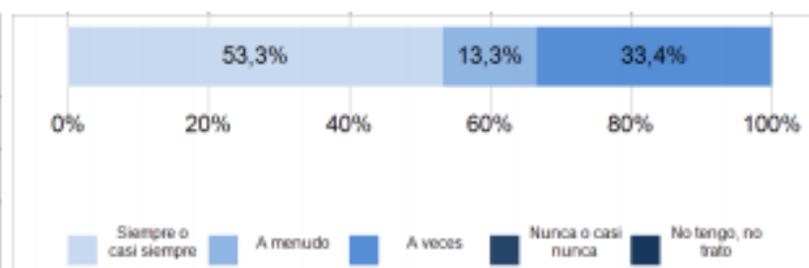
Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 54, hace referencia a la pregunta: “En general ¿Está tu trabajo reconocido y apreciado por tus clientes?” (INSST, 2012), con el 40% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 6 colaboradores con la respuesta de a veces, sobre si tu trabajo es reconocido por tus clientes, con un 26.7% correspondiente a 4 colaboradores con una respuesta de siempre o casi siempre, con un 26.7% correspondiente a 4 colaboradores con una respuesta de a menudo y finalmente con un 6.6% con 1 colaborador con una respuesta de nunca o casi nunca, sobre si tu trabajo es reconocido por tus clientes.

En general ¿Está tu trabajo reconocido y apreciado por tu familia y amigos? **Ítem 40d**

Tabla. 55 Trabajo reconocido por familia y amigos

Siempre o casi siempre	53,3 %
A menudo	13,3 %
A veces	33,4 %
Nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %



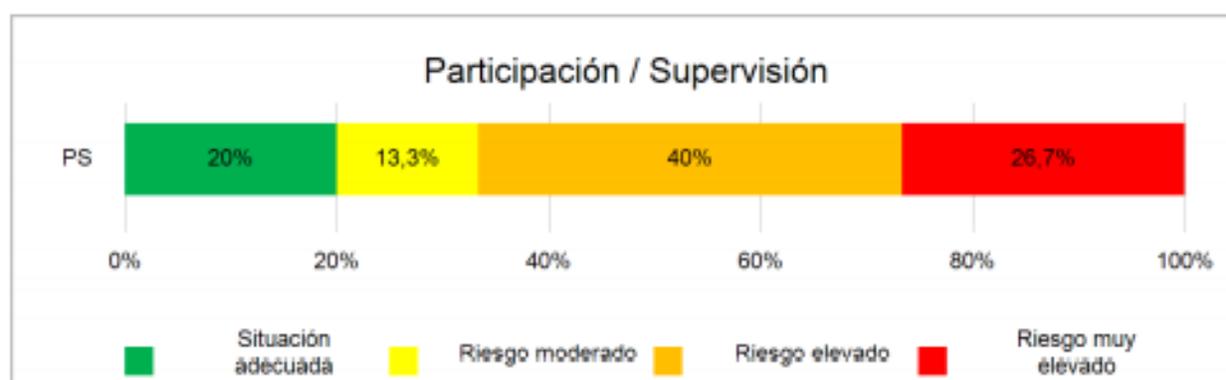
Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 55, hace referencia a la pregunta: “En general ¿Está tu trabajo reconocido y apreciado por tu familia y amigos?” (INSST, 2012), con el 53.3% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 8 colaboradores con la respuesta de siempre o casi siempre, sobre si tu trabajo es reconocido por tu familia y amigos, con un 33.4% correspondiente a 5 colaboradores con una respuesta de a veces, finalmente con un 13.3% con 2 colaboradores con una respuesta de a menudo, sobre si tu trabajo es reconocido por tu familia y amigos.

3.1.9. Participación y supervisión

El factor de participación y supervisión hace referencia a varios aspectos, sobre el control del trabajo, cuando el trabajador tiene el poder de decisión sobre sus actividades y también a la supervisión que tiene los superiores contra todos los colaboradores.

Gráfico. 14 Participación y supervisión



Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

Tabla. 56 Participación y supervisión – Número de trabajadores en cada nivel de riesgo

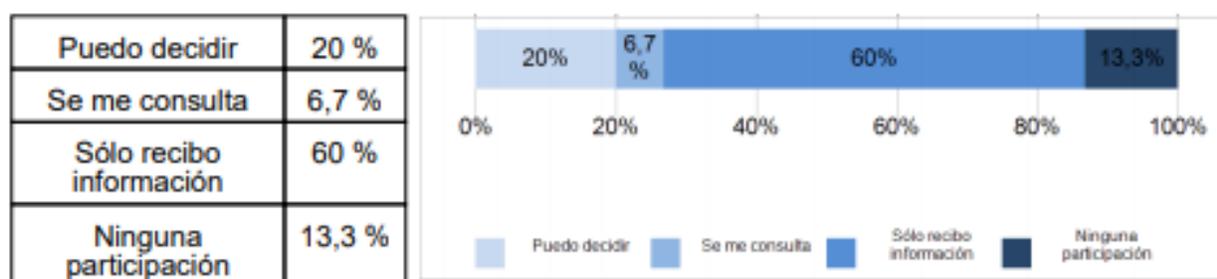
Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
3	2	6	4

Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

La evaluación de participación y supervisión de trabajo se hace mediante los siguientes ítems:

¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: (Introducción de cambios en los equipos y materiales)? **Ítem 11a**

Tabla. 57 Nivel de participación en cambios de equipos y materiales



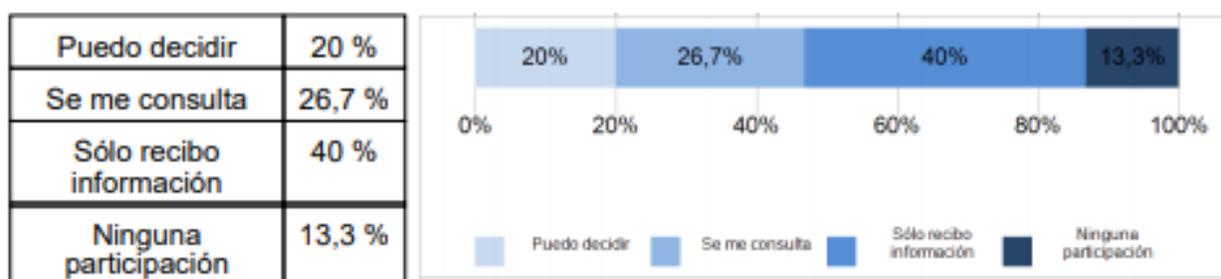
Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 57, hace referencia a la pregunta: “¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: (Introducción de cambios en los equipos y materiales)?” (INSST, 2012), con el 60% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 9 colaboradores con la respuesta de sólo recibo información, sobre el nivel de participación en el cambio de equipos y materiales, con un 20% correspondiente a 3 colaboradores con una respuesta de puedo decidir, con un 13.3% correspondiente a 2 colaboradores con una respuesta de ninguna participación, y

finalmente con un 6.7% con 1 colaborador con una respuesta de se me consulta, sobre el nivel de participación en el cambio de equipos y materiales.

¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: (Introducción de cambios en la manera de trabajar)? **Ítem 11b**

Tabla. 58 Nivel de participación en cambios en la manera de trabajar

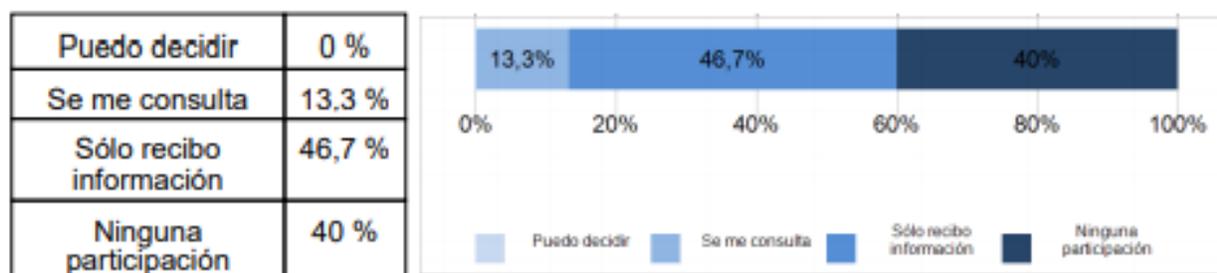


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 58, hace referencia a la pregunta: “¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: (Introducción de cambios en la manera de trabajar)?” (INSST, 2012), con el 40% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 9 colaboradores con la respuesta de sólo recibo información, sobre el nivel de participación en el cambio de la manera de trabajar, con un 26.7% correspondiente a 4 colaboradores con una respuesta de se me consulta, con un 20% correspondiente a 3 colaboradores con una respuesta de puedo decidir, y finalmente con un 13.3% con 2 colaboradores con una respuesta de ninguna participación, sobre el nivel de participación en el cambio de manera de trabajar.

¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: (lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios)? **Ítem 11c**

Tabla. 59 Nivel de participación en el lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios

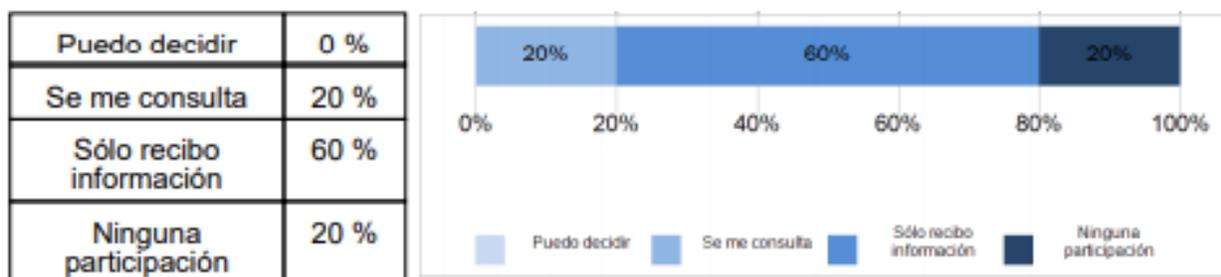


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 59, hace referencia a la pregunta: “¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: (lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios)?” (INSST, 2012), con el 46.7% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 7 colaboradores con la respuesta de sólo recibo información, sobre el nivel de participación en el lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios, con un 40% correspondiente a 6 colaboradores con una respuesta de ninguna participación, y finalmente con un 13.3% con 2 colaboradores con una respuesta de se me consulta, sobre el nivel de participación en el lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios.

¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: (reorganización de departamentos o áreas de trabajo)? **Ítem 11d**

Tabla. 60 Nivel de participación en la reorganización de áreas de trabajo

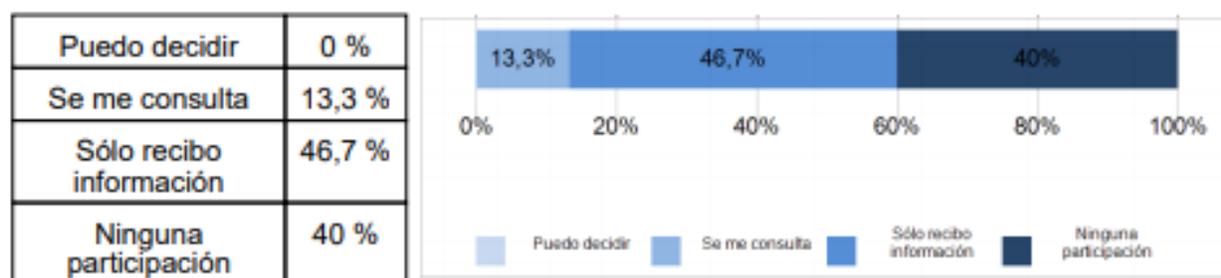


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 60, hace referencia a la pregunta: “¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: (reorganización de áreas de trabajo)?” (INSST, 2012), con el 60% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 9 colaboradores con la respuesta de sólo recibo información, sobre el nivel de participación en la reorganización de áreas de trabajo, con un 20% correspondiente a 3 colaboradores con una respuesta de ninguna participación, y finalmente con un 20% con 3 colaboradores con una respuesta de se me consulta, sobre el nivel de participación en la reorganización de áreas de trabajo.

¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: (cambios en la dirección)? **Ítem 11e**

Tabla. 61 Nivel de participación en los cambios de la dirección

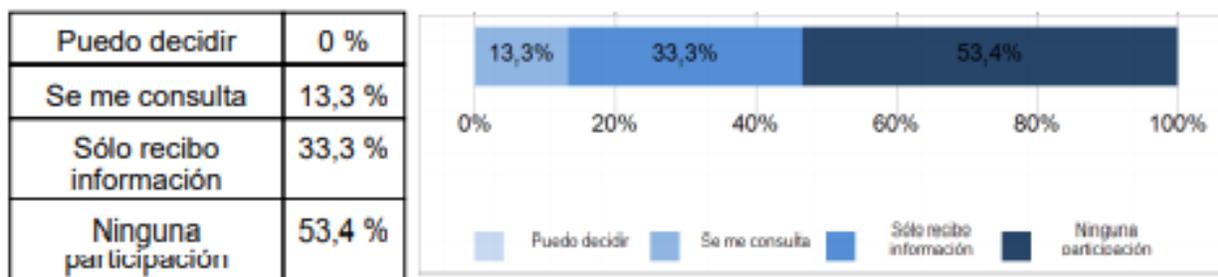


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 61, hace referencia a la pregunta: “¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: (cambios de la dirección)?” (INSST, 2012), con el 46.7% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 7 colaboradores con la respuesta de sólo recibo información, sobre el nivel de participación en los cambios de la dirección, con un 40% correspondiente a 6 colaboradores con una respuesta de ninguna participación, y finalmente con un 13.3% con 2 colaboradores con una respuesta de se me consulta, sobre el nivel de participación en los cambios de la dirección.

¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: (contratación o incorporación de nuevos empleados)? **Ítem 11f**

Tabla. 62 Nivel de participación en la incorporación de nuevos empleados



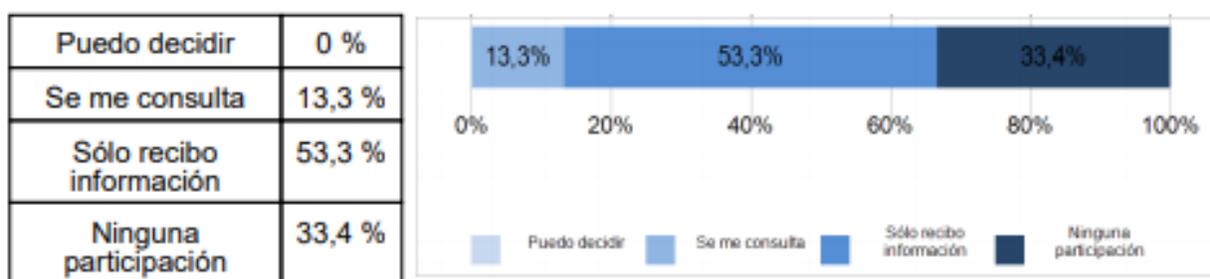
Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 62, hace referencia a la pregunta: “¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: (incorporación de nuevos empleados)?” (INSST, 2012), con el 53.4% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 8 colaboradores con la respuesta de ninguna participación, sobre el nivel de participación en la incorporación de nuevos empleados, con un 33.3% correspondiente a 5 colaboradores con una respuesta de solo recibo información, y

finalmente con un 13.3% con 2 colaboradores con una respuesta de se me consulta, sobre el nivel de participación en los cambios en la incorporación de nuevos empleados.

¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: (elaboración de las normas de trabajo)? **Ítem 11g**

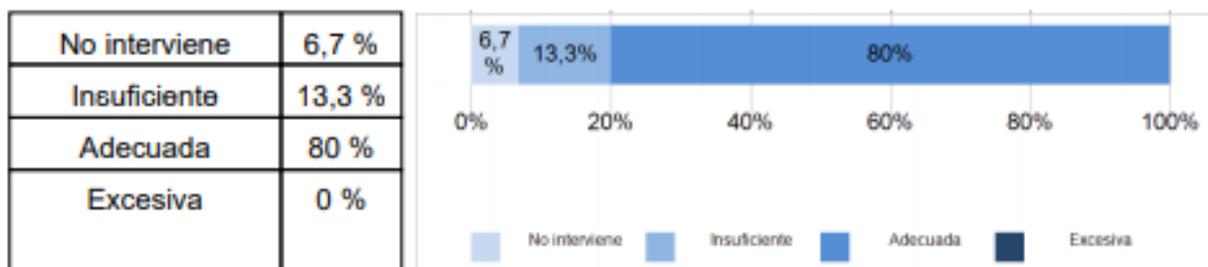
Tabla. 63 Nivel de participación en la elaboración de normas de trabajo



Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 63, hace referencia a la pregunta: “¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: (elaboración de normas de trabajo)?” (INSST, 2012), con el 53.3% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 8 colaboradores con la respuesta de solo recibo información, sobre el nivel de participación en la elaboración de normas de trabajo, con un 33.4% correspondiente a 5 colaboradores con una respuesta de ninguna participación, y finalmente con un 13.3% con 2 colaboradores con una respuesta de se me consulta, sobre el nivel de participación en los cambios en la elaboración de normas de trabajo.

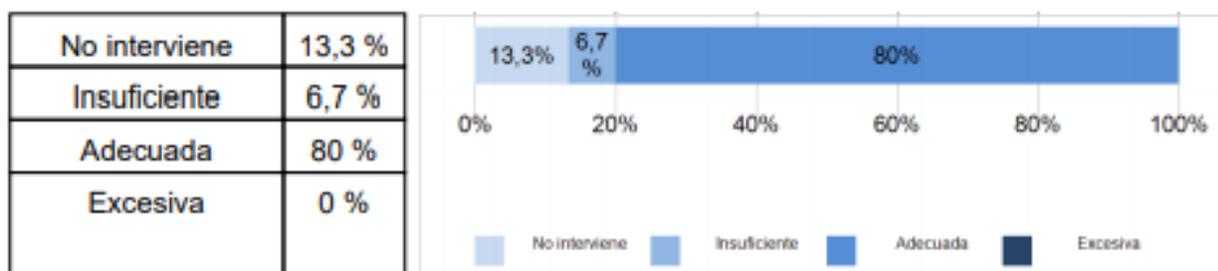
¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de trabajo (Método para realizar el trabajo)? **Ítem 12a**

Tabla. 64 Supervisión en el método para realizar el trabajo

Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 64, hace referencia a la pregunta: “¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de trabajo (Método para realizar el trabajo)?” (INSST, 2012), con el 80% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 12 colaboradores con la respuesta de adecuada, sobre la supervisión en el método para realizar el trabajo, con un 13.3% correspondiente a 2 colaboradores con una respuesta de insuficiente, y finalmente con un 6.7% con 1 colaborador con una respuesta de no interviene, sobre el método para realizar el trabajo.

¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de trabajo (planificación del trabajo)? **Ítem 12b**

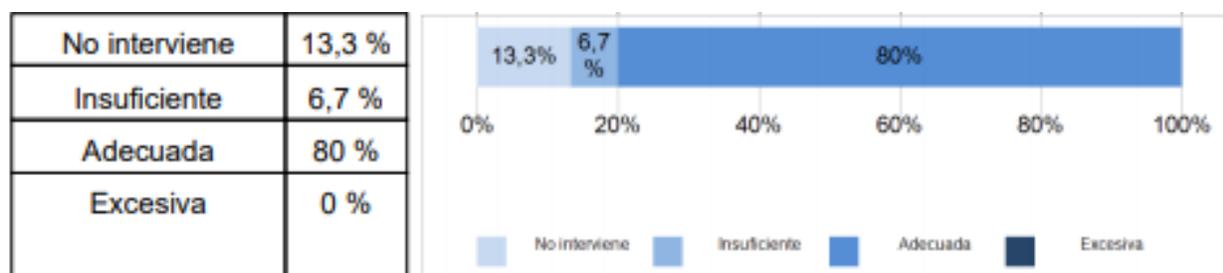
Tabla. 65 Supervisión en la planificación del trabajo

Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 65, hace referencia a la pregunta: “¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de trabajo (planificación del trabajo)?” (INSST, 2012), con el 80% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 12 colaboradores con la respuesta de adecuada, sobre la supervisión en la planificación del trabajo, con un 13.3% correspondiente a 2 colaboradores con una respuesta de no interviene, y finalmente con un 6.7% con 1 colaborador con una respuesta de insuficiente, sobre la supervisión en la planificación del trabajo.

¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de trabajo (ritmo de trabajo)? **Ítem 12c**

Tabla. 66 Supervisión en el ritmo de trabajo

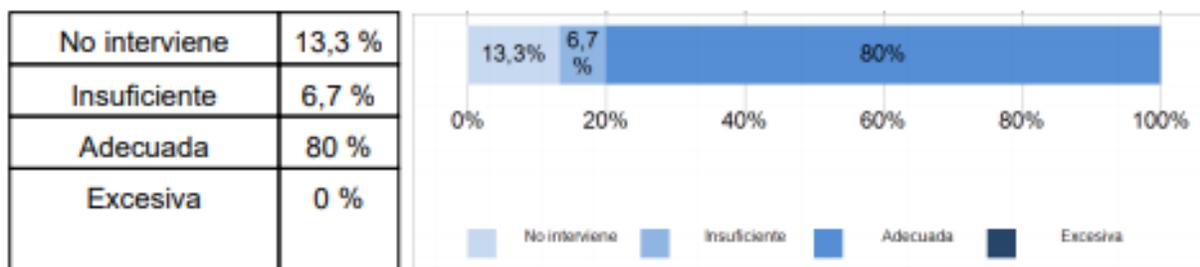


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 66, hace referencia a la pregunta: “¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de trabajo (ritmo de trabajo)?” (INSST, 2012), con el 80% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 12 colaboradores con la respuesta de adecuada, sobre la supervisión en el ritmo de trabajo, con un 13.3% correspondiente a 2 colaboradores con una respuesta de no interviene, y finalmente con un 6.7% con 1 colaborador con una respuesta de insuficiente, sobre la supervisión en el ritmo de trabajo.

¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de trabajo (calidad del trabajo realizado)? **Ítem 12d**

Tabla. 67 Supervisión de la calidad del trabajo realizado

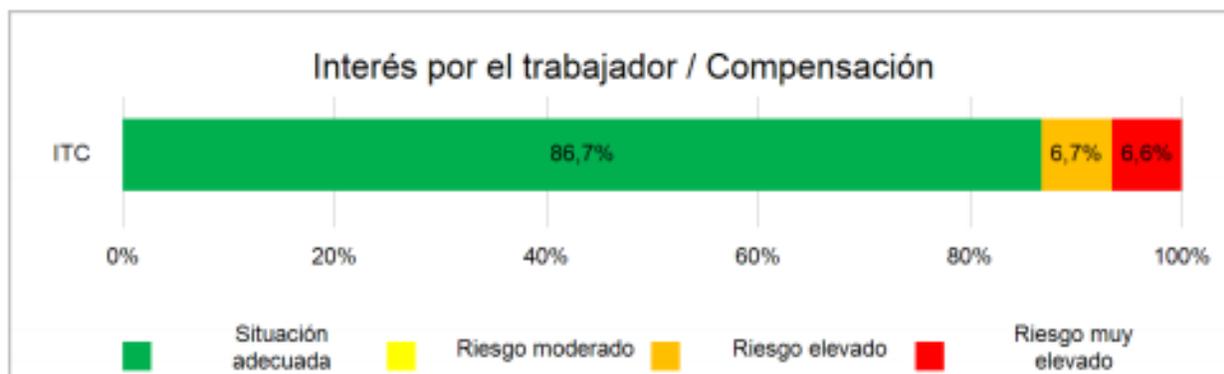


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 67, hace referencia a la pregunta: “¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de trabajo (calidad del trabajo realizado)?” (INSST, 2012), con el 80% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 12 colaboradores con la respuesta de adecuada, sobre la supervisión en la calidad del trabajo realizado, con un 13.3% correspondiente a 2 colaboradores con una respuesta de no interviene, y finalmente con un 6.7% con 1 colaborador con una respuesta de insuficiente, sobre la supervisión en la calidad del trabajo realizado.

3.1.10. Interés por el trabajador / compensación

El factor de interés por el trabajador y compensación hace referencia a toda la información que tienen los colaboradores en la empresa, también se enfoca a como ayuda e incentiva la superación y formación profesional, tomando como referencia las actividades y labores que hace en busca del equilibrio entre el esfuerzo y la recompensa por el mismo.

Gráfico. 15 Interés por el trabajador / Compensación

Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

Tabla. 68 Interés por el trabajador / Compensación – Número de trabajadores en cada nivel de riesgo

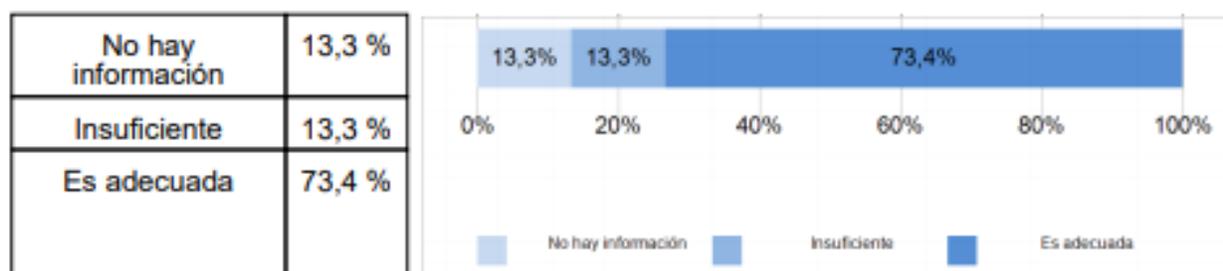
Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
13	0	1	1

Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

La evaluación de interés por el trabajador / compensación se hace mediante los siguientes ítems:

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

(posibilidades de formación)? **Ítem 13a**

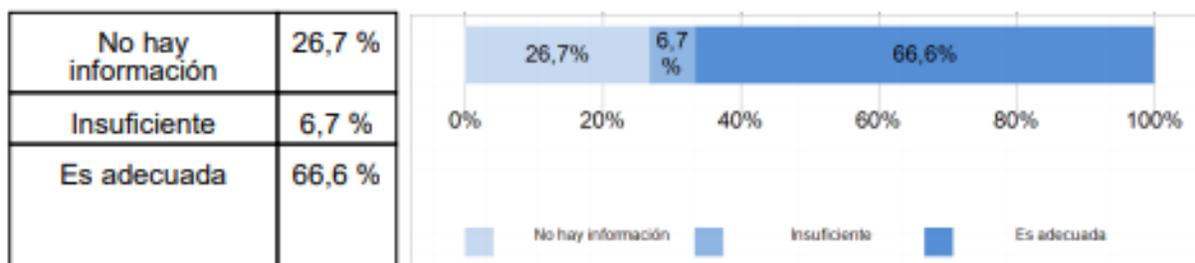
Tabla. 69 Posibilidades de formación

Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 69, hace referencia a la pregunta: “¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos (posibilidades de formación)?” (INSST, 2012), con el 73.4% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 11 colaboradores con la respuesta de adecuada, sobre las posibilidades de formación en la organización, con un 13.3% correspondiente a 2 colaboradores con una respuesta de insuficiente, y finalmente con un 6.7% con 1 colaborador con una respuesta de no hay información, sobre las posibilidades de formación en la organización.

¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos (posibilidades de promoción)? **Ítem 13b**

Tabla. 70 Posibilidades de promoción



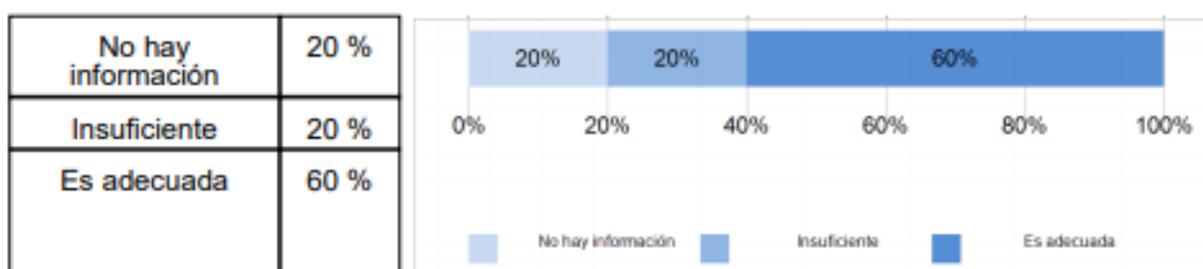
Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 70, hace referencia a la pregunta: “¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos (posibilidades de promoción)?” (INSST, 2012), con el 66.6% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 10 colaboradores con la respuesta de adecuada, sobre las posibilidades de promoción en la organización, con un 26.7% correspondiente a 4 colaboradores con una respuesta de no hay

información, y finalmente con un 6.7% con 1 colaborador con una respuesta de insuficiente, sobre las posibilidades de promoción en la organización.

¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos (los requisitos para ocupar plazas de promoción)? **Ítem 13c**

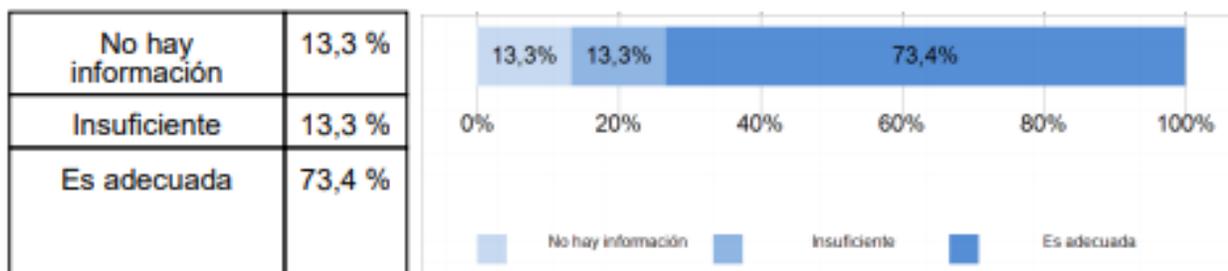
Tabla. 71 Requisitos para plazas de promoción



Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 71, hace referencia a la pregunta: “¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos (requisitos para ocupar plazas de promoción)?” (INSST, 2012), con el 60% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 9 colaboradores con la respuesta de adecuada, sobre los requisitos para ocupar plazas de promoción en la organización, con un 20% correspondiente a 3 colaboradores con una respuesta de no hay información, y finalmente con un 20% con 3 colaboradores con una respuesta de insuficiente, sobre los requisitos para ocupar plazas de promoción en la organización.

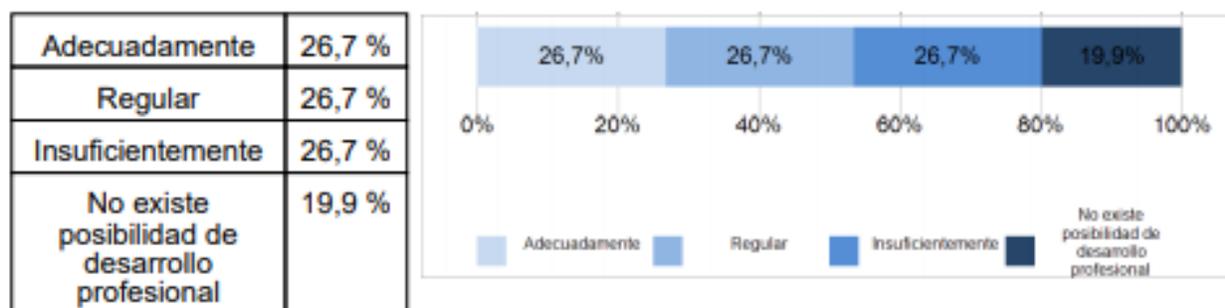
¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos (la situación de la empresa en el mercado)? **Ítem 13d**

Tabla. 72 Situación de la empresa en el mercado

Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 72, hace referencia a la pregunta: “¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos (situación de la empresa en el mercado)?” (INSST, 2012), con el 73.4% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 11 colaboradores con la respuesta de adecuada, sobre la situación de la empresa en el mercado, con un 13.3% correspondiente a 2 colaboradores con una respuesta de no hay información, y finalmente con un 13.3% con 2 colaboradores con una respuesta de insuficiente, sobre la situación de la empresa en el mercado.

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

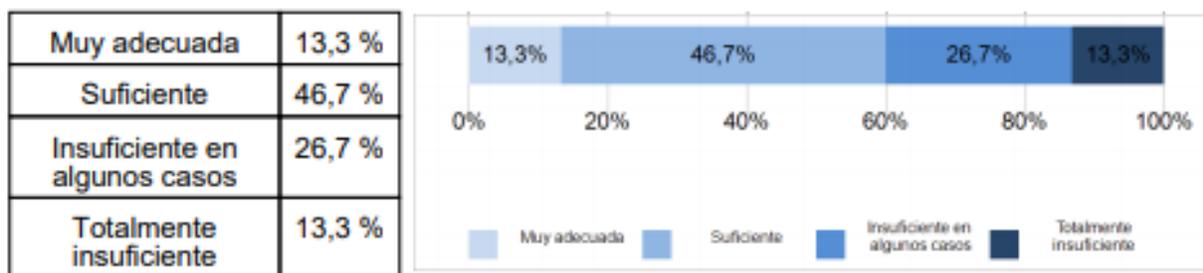
Tabla. 73 Desarrollo profesional

Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 73, hace referencia a la pregunta: “¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera, etc.)?” (INSST, 2012), con el 26.7% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 4 colaboradores con la respuesta de adecuadamente, sobre la facilidad de la empresa del desarrollo profesional, con un 26.7% correspondiente a 4 colaboradores con una respuesta de regular, con un 26.7% correspondiente a 4 colaboradores con una respuesta de insuficientemente, y finalmente con un 19.9% con 3 colaboradores con una respuesta de no existe posibilidad de desarrollo profesional, sobre la facilidad de la empresa del desarrollo profesional.

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

Tabla. 74 Formación facilitada por la empresa



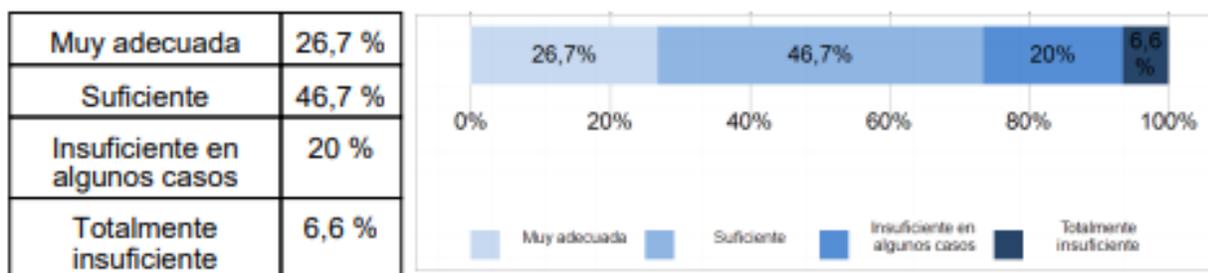
Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 74, hace referencia a la pregunta: “¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?” (INSST, 2012), con el 46.7% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 7 colaboradores con la respuesta de suficiente, sobre la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa, con un 26.7% correspondiente a 4 colaboradores con una respuesta de insuficiente en algunos casos, con un 13.3% correspondiente a 2 colaboradores

con una respuesta de muy adecuada, y finalmente con un 13.3% con 2 colaboradores con una respuesta de totalmente insuficiente, sobre la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa.

En general ¿La correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es? **Ítem 43**

Tabla. 75 Correspondencia entre esfuerzo y recompensa

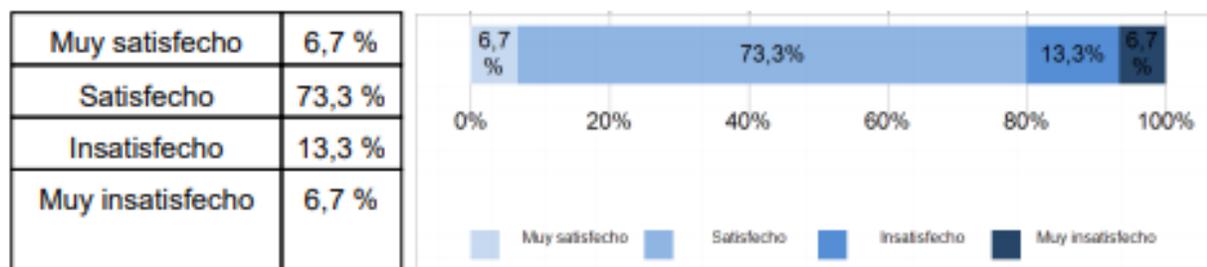


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 75, hace referencia a la pregunta: “En general ¿La correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es?” (INSST, 2012), con el 46.7% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 7 colaboradores con la respuesta de suficiente, sobre la correspondencia entre esfuerzo y recompensa que realizas en tu empresa, con un 26.7% correspondiente a 4 colaboradores con una respuesta de muy adecuada, con un 20% correspondiente a 3 colaboradores con una respuesta de insuficiente en algunos casos, y finalmente con un 6.6% con 1 colaborador con una respuesta de totalmente insuficiente, sobre la correspondencia entre esfuerzo y recompensa que realizas en tu empresa.

Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿Estás satisfecho con el salario que recibes? **Ítem 44**

Tabla. 76 Nivel de satisfacción con el sueldo



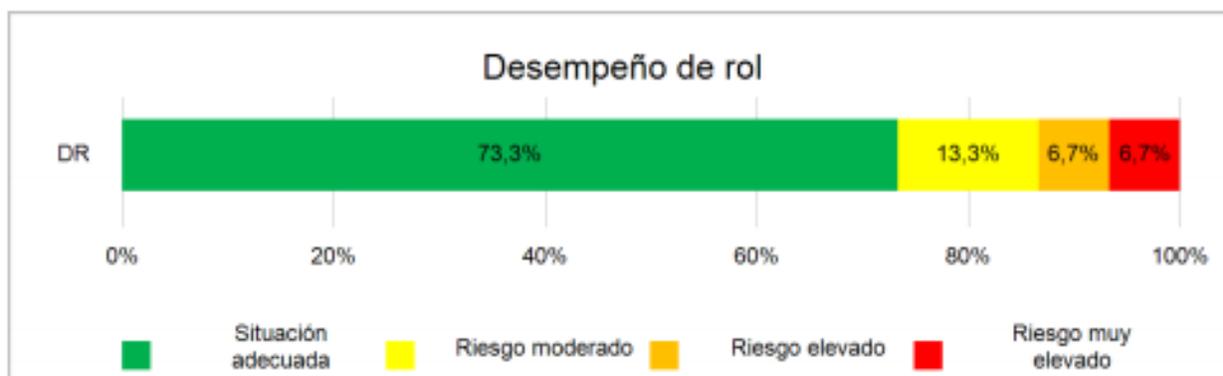
Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 76, hace referencia a la pregunta: “Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿Estás satisfecho con el salario que recibes?” (INSST, 2012), con el 73.3% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 11 colaboradores con la respuesta de satisfecho, sobre el nivel de satisfacción con el sueldo, con un 13.3% correspondiente a 2 colaboradores con una respuesta de insatisfecho, con un 6.7% correspondiente a 1 colaborador con una respuesta de muy satisfecho, y finalmente con un 6.7% con 1 colaborador con una respuesta de muy insatisfecho, sobre el nivel de satisfacción con el sueldo.

3.1.11. Desempeño de rol

El factor de desempeño de rol hace referencia a todo lo relacionado con los puestos de trabajo y los inconvenientes que pueden generarse.

Gráfico. 16 Desempeño de rol



Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

Tabla. 77 Desempeño de rol – Número de trabajadores en cada nivel de riesgo

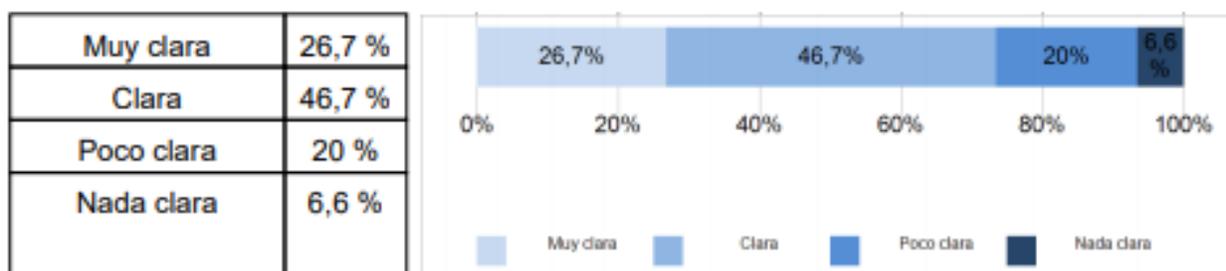
Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
11	2	1	1

Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

La evaluación de desempeño de rol se hace mediante los siguientes ítems:

Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos: lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)? **Ítem 14a**

Tabla. 78 Información sobre funciones a realizar

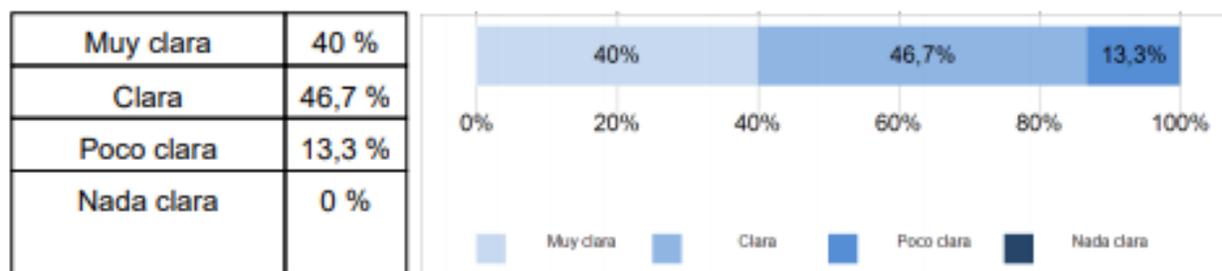


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 78, hace referencia a la pregunta: “Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos: lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)?” (INSST, 2012), con el 46.7% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 7 colaboradores con la respuesta de clara, sobre el nivel de información en las funciones que deben realizar, con un 26.7% correspondiente a 4 colaboradores con una respuesta de muy clara, con un 20% correspondiente a 3 colaboradores con una respuesta de poco clara, y finalmente con un 6.6% con 1 colaborador con una respuesta de nada clara , sobre el nivel de información en las funciones que deben realizar.

Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos: lo que debes hacer (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)? **Ítem 14b**

Tabla. 79 Información sobre métodos a realizar



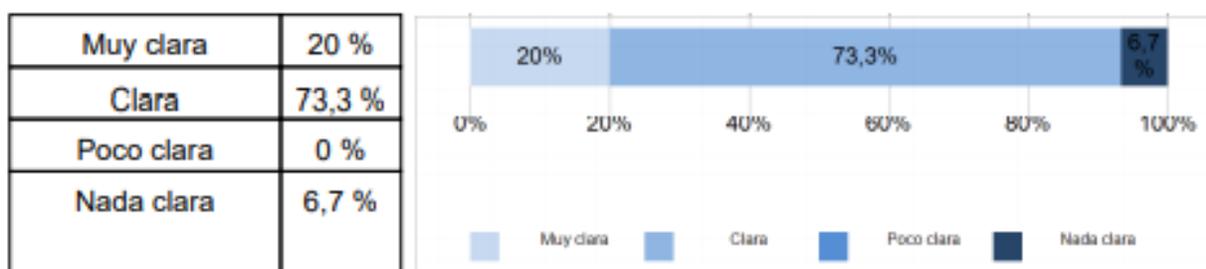
Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 79, hace referencia a la pregunta: “Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos: lo que debes hacer (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)?” (INSST, 2012), con el 46.7% de los trabajadores del área operativa de la empresa,

correspondiente a 7 colaboradores con la respuesta de clara, sobre el nivel de información en los métodos y procedimiento que deben realizar, con un 40% correspondiente a 6 colaboradores con una respuesta de muy clara, y finalmente con un 13.3% con 2 colaboradores con una respuesta de poco clara, sobre el nivel de información en los métodos y procedimiento que deben realizar.

Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos: lo que debes hacer (cantidad de trabajo que se espera que hagas)? **Ítem 14c**

Tabla. 80 Cantidad de trabajo que se espera que hagas

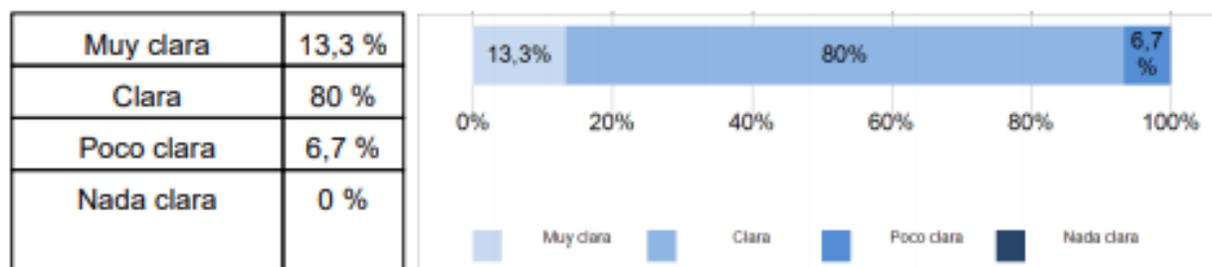


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 80, hace referencia a la pregunta: Para realizar tu trabajo “¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos: lo que debes hacer (cantidad de trabajo que se espera que hagas)?” (INSST, 2012), con el 73.3% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 11 colaboradores con la respuesta de clara, sobre la cantidad de trabajo que se espera que realices, con un 20% correspondiente a 3 colaboradores con una respuesta de muy clara, y finalmente con un 6.7% con 1 colaborador con una respuesta de nada clara, sobre la cantidad de trabajo que se espera que realices.

Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos: lo que debes hacer (calidad de trabajo que se espera que hagas)? **Ítem 14d**

Tabla. 81 Calidad de trabajo que se espera que hagas

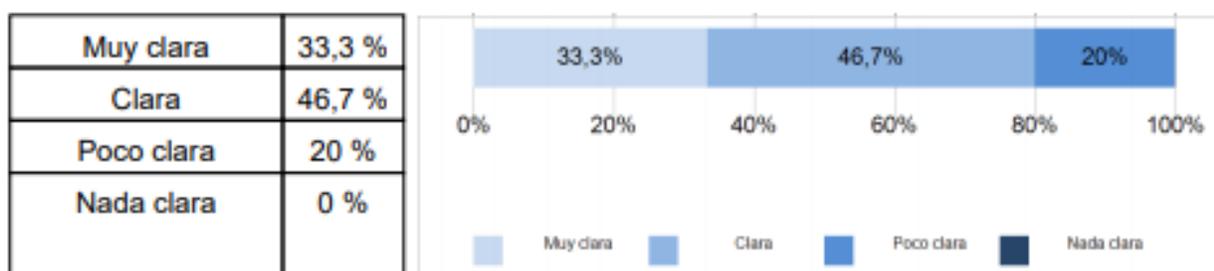


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 81, hace referencia a la pregunta: “Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos: lo que debes hacer (calidad de trabajo que se espera que hagas)?” (INSST, 2012), con el 80% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 12 colaboradores con la respuesta de clara, sobre la calidad de trabajo que se espera que realices, con un 13.3% correspondiente a 2 colaboradores con una respuesta de muy clara, y finalmente con un 6.7% con 1 colaborador con una respuesta de poco clara, sobre la calidad de trabajo que se espera que realices.

Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos: lo que debes hacer (el tiempo asignado para realizar el trabajo)? **Ítem 14e**

Tabla. 82 Tiempo asignado para realizar el trabajo

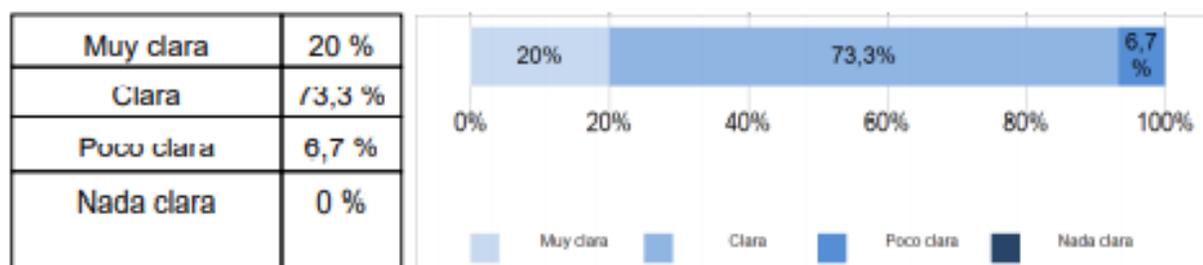


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 82, hace referencia a la pregunta: “Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos: lo que debes hacer (el tiempo asignado para realizar el trabajo)?” (INSST, 2012), con el 46.7% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 7 colaboradores con la respuesta de clara, sobre el tiempo asignado para realizar el trabajo, con un 33.3% correspondiente a 5 colaboradores con una respuesta de muy clara, y finalmente con un 20% con 3 colaboradores con una respuesta de poco clara, sobre el tiempo asignado para realizar el trabajo.

Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos: la responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuales no)? **Ítem 14f**

Tabla. 83 Responsabilidad de puesto de trabajo

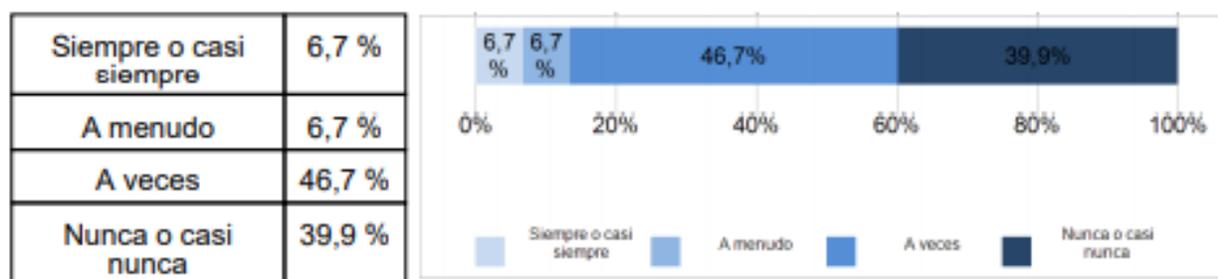


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 83, hace referencia a la pregunta: “Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos: la responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuales no)?” (INSST, 2012), con el 73.3% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 11 colaboradores con la respuesta de clara, sobre la responsabilidad del trabajo, con un 20% correspondiente a 3 colaboradores con una respuesta de muy clara, y finalmente con un 6.7% con 1 colaborador con una respuesta de poco clara, sobre la responsabilidad del trabajo.

Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones: se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales. **Ítem 15a**

Tabla. 84 Frecuencia de falta de recursos



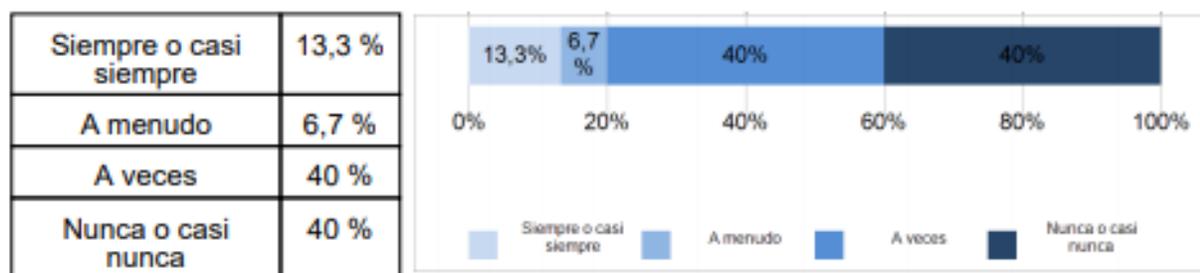
Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 84, hace referencia a la pregunta: “Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones: se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales” (INSST, 2012), con el 46.7% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 7 colaboradores con la respuesta de a veces, sobre la frecuencia en la que se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos necesarios, con un 39.9%

correspondiente a 6 colaboradores con una respuesta de nunca o casi nunca, con un 6.7% correspondiente a 1 colaborador con una respuesta de siempre o casi siempre y finalmente con un 6.7% con 1 colaborador con una respuesta de a menudo, sobre la frecuencia en la que se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos necesarios.

Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones: para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos. **Ítem 15b**

Tabla. 85 Frecuencia de saltarse métodos establecidos

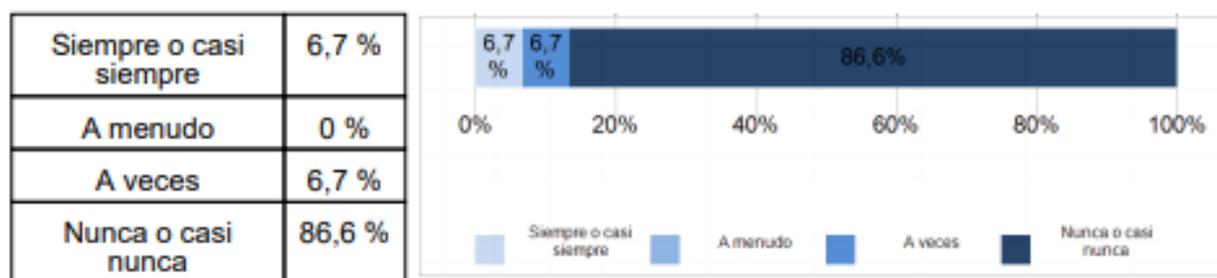


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 85, hace referencia a la pregunta: “Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones: para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos.” (INSST, 2012), con el 40% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 6 colaboradores con la respuesta de a veces, sobre la frecuencia en la que para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos, con un 40% correspondiente a 6 colaboradores con una respuesta de nunca o casi nunca, con un 13.3% correspondiente a 2 colaboradores con una respuesta de siempre o casi siempre y finalmente con un 6.7% con 1 colaborador con una respuesta de a menudo, sobre la frecuencia en la que para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos.

Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones: se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, lega, emocional **Ítem 15c**

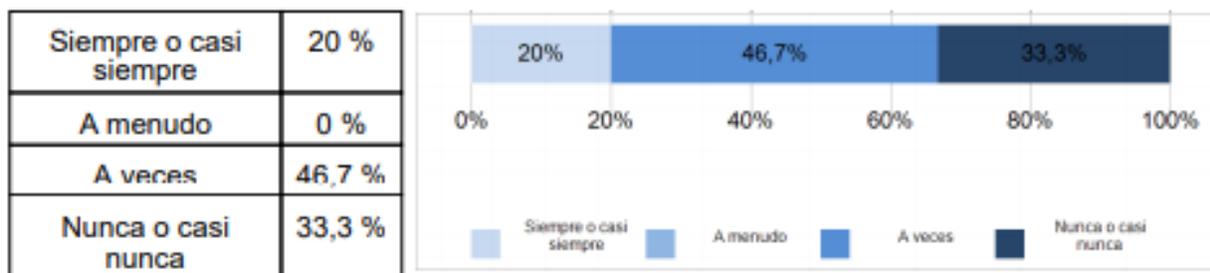
Tabla. 86 Conflicto moral en el trabajo



Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 86, hace referencia a la pregunta: “Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones: se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, lega, emocional.” (INSST, 2012), con el 86.6% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 13 colaboradores con la respuesta de nunca o casi nunca, sobre la frecuencia que se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, con un 6.7% correspondiente a 1 colaborador con una respuesta de siempre o casi siempre, y finalmente con un 6.7% correspondiente a 1 colaborador con una respuesta de a veces, sobre la frecuencia que se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral.

Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones: recibes instrucciones contradictorias entre si (unos mandan una cosa y otros otra) **Ítem 15d**

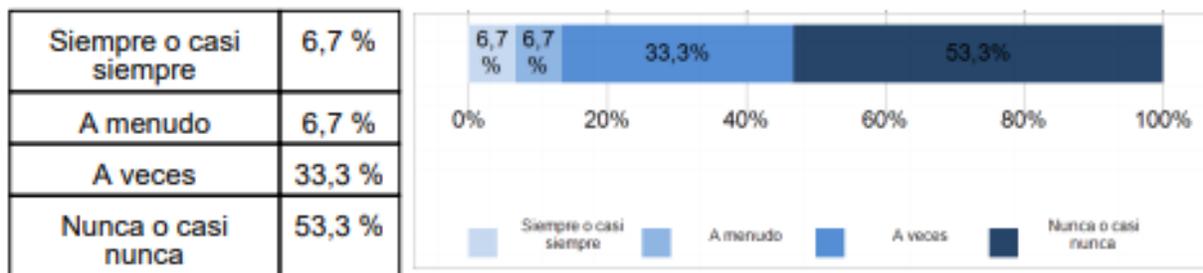
Tabla. 87 Instrucciones contradictorias

Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 87, hace referencia a la pregunta: “Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones: recibes instrucciones contradictorias entre si (unos mandan una cosa y otros otra).” (INSST, 2012), con el 46.7% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 7 colaboradores con la respuesta de a veces, sobre la frecuencia recibes instrucciones contradictorias en tu trabajo, con un 33.3% correspondiente a 5 colaboradores con una respuesta de nunca o casi nunca, y finalmente con un 20% correspondiente a 3 colaboradores con una respuesta de siempre o casi siempre, sobre la frecuencia recibes instrucciones contradictorias en tu trabajo.

Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones: se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores **Ítem 15e**

Tabla. 88 Responsabilidades fuera de funciones



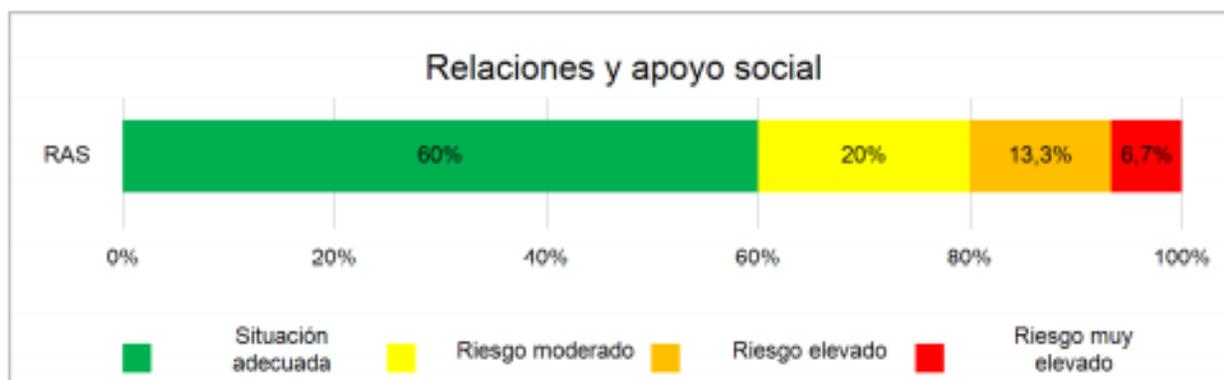
Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 88, hace referencia a la pregunta: “Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones: se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores.” (INSST, 2012), con el 53.3% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 8 colaboradores con la respuesta de nunca o casi nunca, sobre la frecuencia que se te exigen responsabilidades fuera de tus funciones de trabajo, con un 33.3% correspondiente a 5 colaboradores con una respuesta de a veces, con un 6.7% correspondiente a 1 colaborador con una respuesta de siempre o casi siempre y finalmente con un 6.7% correspondiente a 1 colaborador con una respuesta de a menudo, sobre la frecuencia que se te exigen responsabilidades fuera de tus funciones de trabajo.

3.1.12. Relaciones y apoyo social

El factor de relaciones y apoyo social haciendo referencia a la exposición a situaciones de violencia y que posiblemente puede conllevar en conflictos y como gestiona la empresa para evitar este factor.

Gráfico. 17 Relaciones y apoyo social



Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

Tabla. 89 Relaciones y apoyo social – Número de trabajadores en cada nivel de riesgo

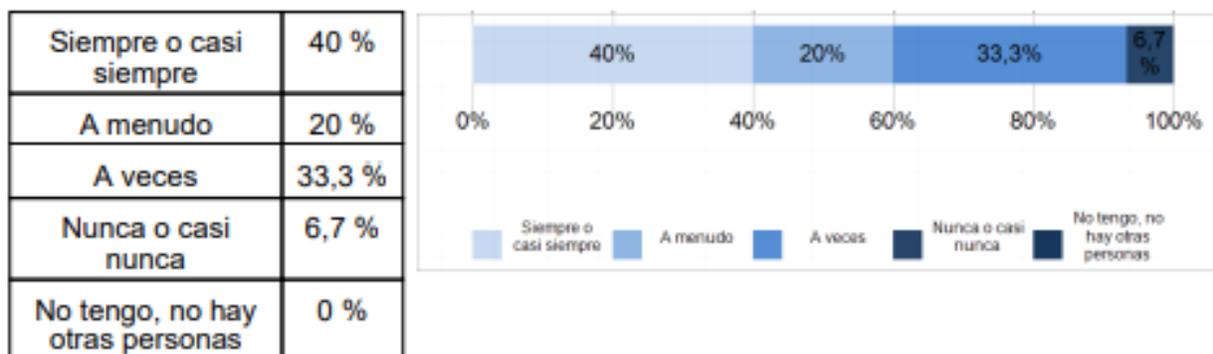
Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
9	3	2	1

Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

La evaluación de relaciones y apoyo social se hace mediante los siguientes ítems:

¿Si tienes que realizar trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo puedes contar con tus superiores? **Ítem 16a**

Tabla. 90 Apoyo de superiores

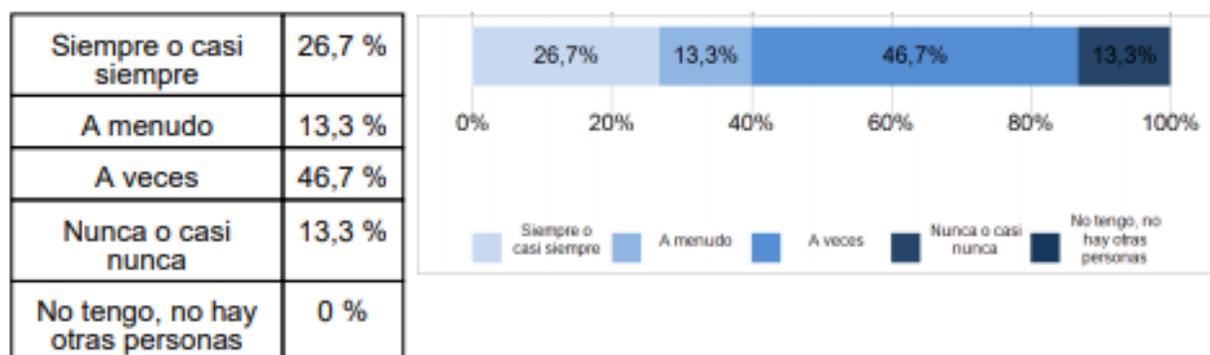


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 90, hace referencia a la pregunta: “¿Si tienes que realizar trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo puedes contar con tus superiores?” (INSST, 2012), con el 40% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 6 colaboradores con la respuesta de siempre o casi siempre, sobre el apoyo que obtienes de los superiores, con un 33.3% correspondiente a 5 colaboradores con una respuesta de a veces, con un 20% correspondiente a 3 colaboradores con una respuesta de a menudo y finalmente con un 6.7% correspondiente a 1 colaborador con una respuesta de nunca o casi nunca, sobre el apoyo que obtienes de los superiores.

¿Si tienes que realizar trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con tus compañeros? **Ítem 16b**

Tabla. 91 Apoyo de compañeros



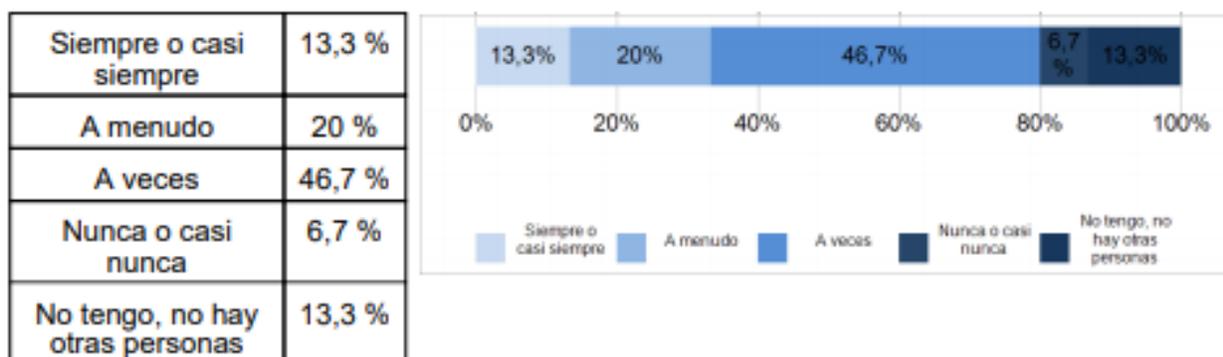
Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 91, hace referencia a la pregunta: “¿Si tienes que realizar trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo puedes contar con tus compañeros?” (INSST, 2012), con el 46.7% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 7 colaboradores con la respuesta de a veces, sobre el apoyo que obtienes de tus compañeros, con un 26.7% correspondiente a 4

colaboradores con una respuesta de siempre o casi siempre, con un 13.3% correspondiente a 2 colaboradores con una respuesta de a menudo y finalmente con un 13.3% correspondiente a 2 colaboradores con una respuesta de nunca o casi nunca, sobre el apoyo que obtienes de tus compañeros.

¿Si tienes que realizar trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con tus subordinados? **Ítem 16c**

Tabla. 92 Apoyo de subordinados



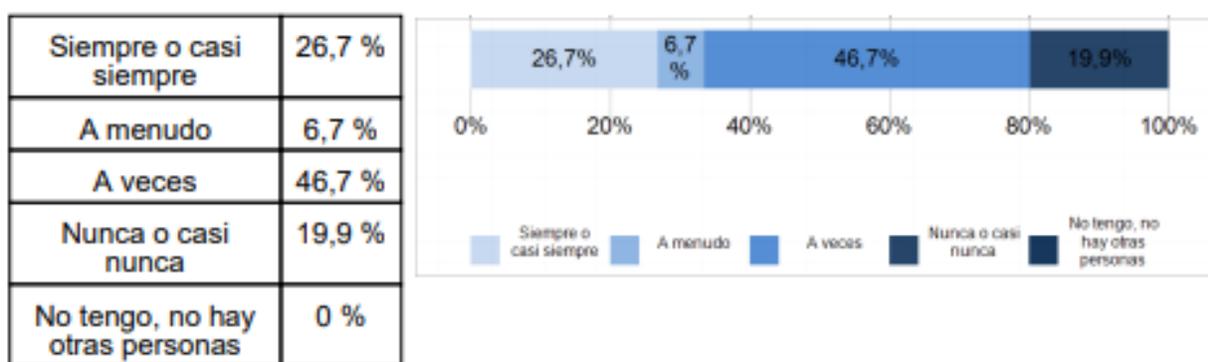
Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 92, hace referencia a la pregunta: “¿Si tienes que realizar trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo puedes contar con tus subordinados?” (INSST, 2012), con el 46.7% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 7 colaboradores con la respuesta de a veces, sobre el apoyo que obtienes de tus subordinados, con un 20% correspondiente a 3 colaboradores con una respuesta de a menudo, con un 13.3% correspondiente a 2 colaboradores con una respuesta de siempre o casi siempre, con un 13.3% correspondiente a 2 colaboradores con una respuesta de no tengo, no hay otras personas, y finalmente con un 6.7% correspondiente a 1

colaborador con una respuesta de nunca o casi nunca, sobre el apoyo que obtienes de tus subordinados.

¿Si tienes que realizar trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa? **Ítem 16d**

Tabla. 93 Apoyo de otras personas en la empresa

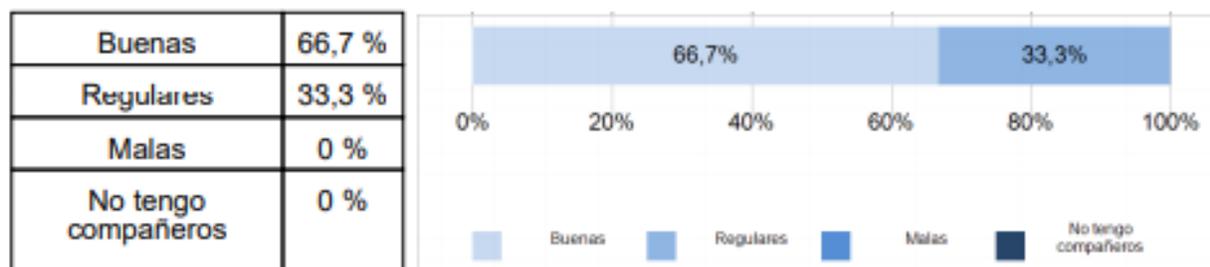


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 93, hace referencia a la pregunta: “¿Si tienes que realizar trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?” (INSST, 2012), con el 46.7% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 7 colaboradores con la respuesta de a veces, sobre el apoyo que obtienes de otras personas que trabajan en la empresa, con un 26.7% correspondiente a 4 colaboradores con una respuesta de siempre o casi siempre, con un 19.9% correspondiente a 3 colaboradores con una respuesta de nunca o casi nunca y finalmente con un 6.7% correspondiente a 1 colaborador con una respuesta de a menudo, sobre el apoyo que obtienes de otras personas que trabajan en la empresa.

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

Tabla. 94 Relaciones interpersonales

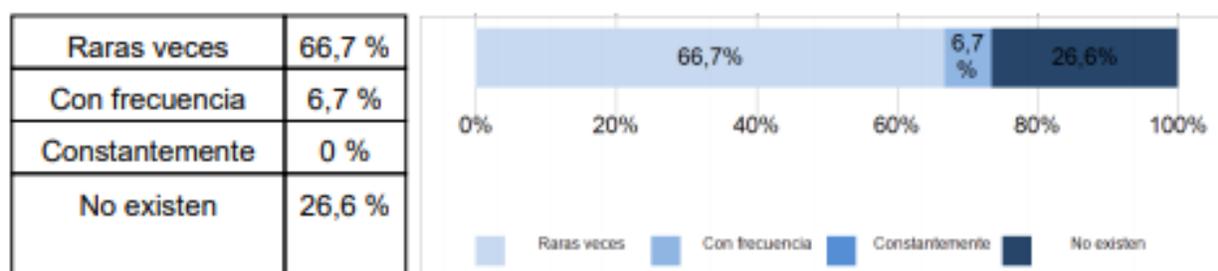


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 94, hace referencia a la pregunta: “¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?” (INSST, 2012), con el 66.7% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 10 colaboradores con la respuesta de buenas, sobre las relaciones con las personas que trabajan en la empresa, y finalmente con un 33.3% correspondiente a 5 colaboradores con una respuesta de regulares, sobre las relaciones con las personas que trabajan en la empresa.

¿Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: los conflictos interpersonales? **Ítem 18a**

Tabla. 95 Conflictos interpersonales

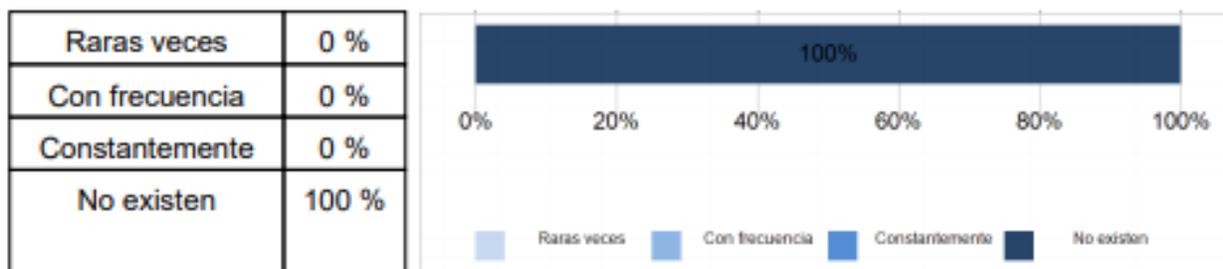


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 95, hace referencia a la pregunta: “¿Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: los conflictos interpersonales?” (INSST, 2012), con el 66.7% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 10 colaboradores con la respuesta de raras veces, sobre la frecuencia en la que se producen conflictos interpersonales en el trabajo, con un 26.6% correspondiente a 4 colaboradores con una respuesta de no existen, y finalmente con un 6.7% correspondiente a 1 colaborador con una respuesta de con frecuencia, sobre la frecuencia en la que se producen conflictos interpersonales en el trabajo.

¿Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: situaciones de violencia física? **Ítem 18b**

Tabla. 96 Situaciones de violencia física

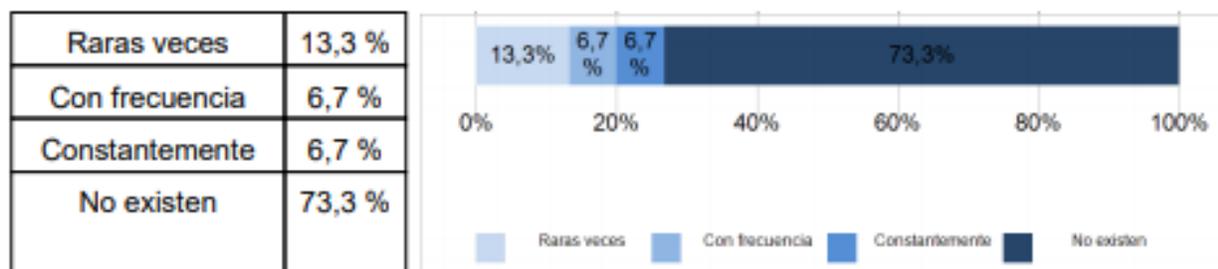


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 96, hace referencia a la pregunta: “¿Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: situaciones de violencia física?” (INSST, 2012), con el 100% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 15 colaboradores con la respuesta de no existen situaciones de violencia física siendo esto significativo para nuestro estudio.

¿Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, ¿descalificaciones personales etc.)? **Ítem 18c**

Tabla. 97 Situaciones de violencia psicológica

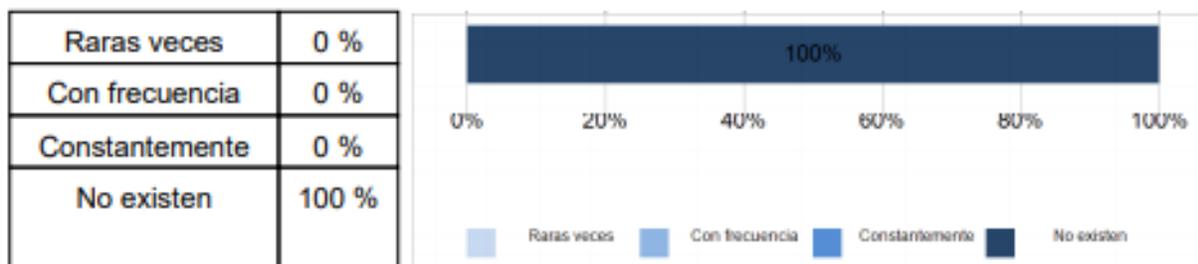


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 97, hace referencia a la pregunta: “¿Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, ¿descalificaciones personales etc.)?” (INSST, 2012), con el 73.3% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 11 colaboradores con la respuesta de no existen, sobre la frecuencia que se producen situaciones de violencia psicológica en el trabajo, con un 13.3% correspondiente a 2 colaboradores con una respuesta de raras veces, con un 6.7% correspondiente a 1 colaborador con una respuesta de con frecuencia y finalmente con un 6.7% correspondiente a 1 colaborador con una respuesta de constantemente, sobre la frecuencia que se producen situaciones de violencia psicológica en el trabajo.

¿Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: situaciones de acoso sexual? **Ítem 18d**

Tabla. 98 Situaciones de acoso sexual

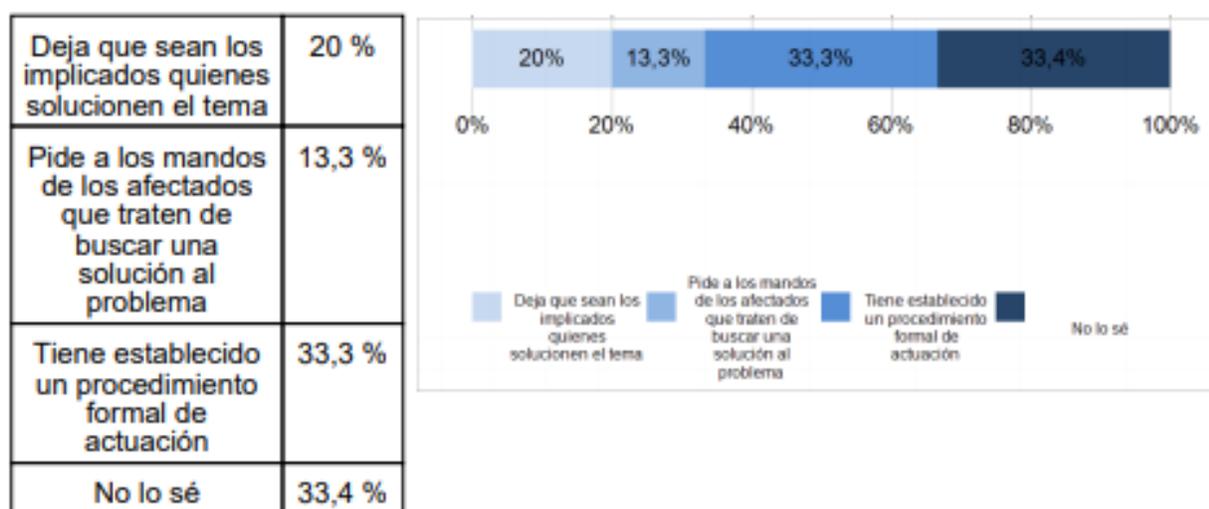


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 98, hace referencia a la pregunta: “¿Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: situaciones de acoso sexual?” (INSST, 2012), con el 100% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 15 colaboradores con la respuesta de no existen situaciones de acoso sexual siendo esto significativo para nuestro estudio.

Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores **Ítem 19**

Tabla. 99 Resolución de conflictos interpersonales

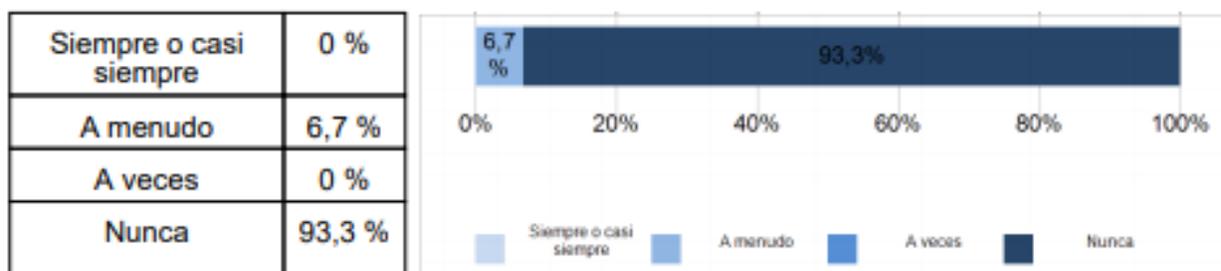


Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 99, hace referencia a la pregunta: “Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores.” (INSST, 2012), con el 33.4% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 5 colaboradores con la respuesta de no lo sé, sobre la resolución de conflictos interpersonales entre trabajadores, con un 33.3% correspondiente a 5 colaboradores con una respuesta de tiene establecido un procedimiento formal de actuación, con un 20% correspondiente a 3 colaboradores con una respuesta de deja que sean los implicados quienes solucionen el tema y finalmente con un 13.3% correspondiente a 2 colaboradores con una respuesta de pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema, sobre la resolución de conflictos interpersonales entre trabajadores.

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

Tabla. 100 Discriminación



Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En la tabla 100, hace referencia a la pregunta: “¿En tu entorno laboral, te sientes discriminado/a (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría...)?” (INSST, 2012), con el 93.3% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 14 colaboradores con la respuesta de nunca, sobre el sentirse discriminado por cualquier motivo en la empresa, y finalmente

con un 6.7% correspondiente a 1 colaborador con una respuesta de a menudo, sobre el sentirse discriminado por cualquier motivo en la empresa.

3.2. Análisis de resultados

En el acápite sociodemográfico establece que los rangos de edad de los trabajadores del área operativa de la empresa con un 66.7% equivalente a 10 colaboradores se encuentran entre 25 a 34 años, con un 20% entre 35 a 44 años y con un 13.3% entre 18 a 24 años, de los mismos que con un 53.3% correspondiente a 8 colaboradores son hombres y con un 46.7% correspondiente a 7 colaboradores son mujeres.

Para una mejor perspectiva de la situación sociodemográfica se consultó el estado civil de los trabajadores determinando que con un 86.7% equivalente a 13 colaboradores en estado civil soltero, con un 6.7% equivalente a 1 colaborar en estado civil casado y con un 6.7% equivalente a 1 colaborador en estado civil divorciado, adicional a esto el rango de tiempo que pertenecen los trabajadores a la empresa en su totalidad se encuentran de 1 a 5 años.

A continuación, se evidencia los factores de riesgo con mayor riesgo que están afectando considerablemente a la organización y en los cuales se va tomar acciones preventivas y correctivas.

PARTICIPACION/ SUPERVISIÓN

Gráfico. 18 Participación y supervisión



Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

Tabla. 101 Participación y supervisión – Número de trabajadores en cada nivel de riesgo

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
3	2	6	4

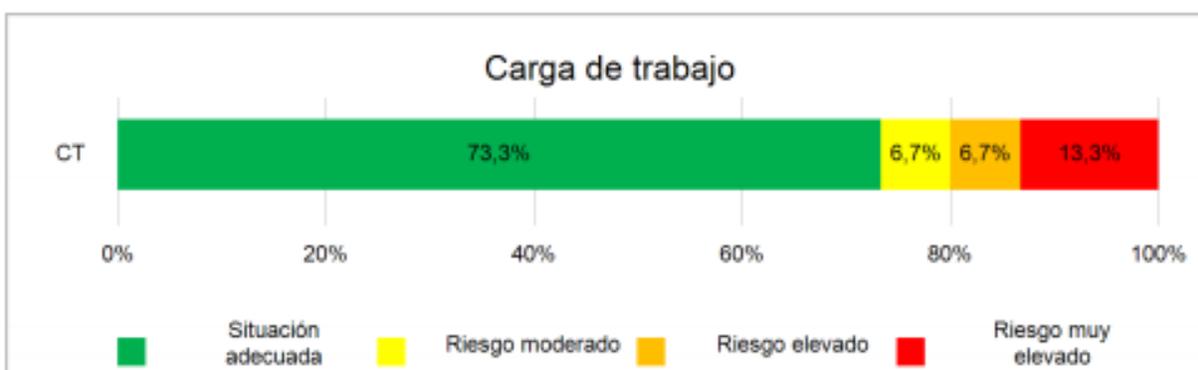
Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En el gráfico 18 y en la tabla 101, establece que el 26.7% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 4 colaboradores presentan un nivel de riesgo elevado, con un 40% correspondiente a 6 colaboradores presentan un nivel de riesgo elevado, con un 13.3% correspondiente a 2 colaboradores presentan un riesgo moderado y finalmente con el 20% correspondiente a 3 colaboradores presentan una situación adecuada.

El factor de participación y supervisión es el que tiene el mayor porcentaje en riesgo muy elevado con 4 trabajadores y un riesgo elevado con 6 trabajadores, siendo este factor el que involucra a la mayoría de colaboradores de la organización presentan una situación preocupante.

CARGA DE TRABAJO

Gráfico. 19 Carga de trabajo



Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

Tabla. 102 Carga de trabajo – Número de trabajadores en cada nivel de riesgo

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
11	1	1	2

Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En el gráfico 19 y en la tabla 102, establece que el 13.3% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 2 colaboradores presentan un nivel de riesgo elevando, con un 6.7% correspondiente a 1 colaborador presentan un nivel de riesgo elevando, con un 6.7% correspondiente a 1 colaborador presentan un riesgo moderado y finalmente con el 73.3% correspondiente a 11 colaboradores presentan una situación adecuada.

El factor de carga de trabajo es el segundo en tener un porcentaje en riesgo muy elevado con 2 trabajadores y un riesgo elevado con 1 trabajador, aunque no involucre a la mayoría de los

trabajadores de la organización por tener un porcentaje alto en el nivel de riesgo elevado se vuelve fundamental su control.

DEMANDA PSICOLÓGICAS

Gráfico. 20 Demandas psicológicas



Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

Tabla. 103 Demandas psicológicas – Número de trabajadores en cada nivel de riesgo

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
12	0	1	2

Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En el gráfico 20 y en la tabla 103, establece que el 13.3% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 2 colaboradores presentan un nivel de riesgo elevando, con un 6.7% correspondiente a 1 colaborador presentan un nivel de riesgo elevando, y finalmente con el 80% correspondiente a 12 colaboradores presentan una situación adecuada.

El factor de demanda psicológica es el tercero en tener un porcentaje en riesgo muy elevado con 2 trabajadores y un riesgo elevado con 1 trabajador, aunque no involucre a la mayoría de los trabajadores de la organización por tener un porcentaje alto en el nivel de riesgo elevado se vuelve fundamental su control.

RELACIONES Y APOYO SOCIAL

Gráfico. 21 Relaciones y apoyo social



Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

Tabla. 104 Relaciones y apoyo social – Número de trabajadores en cada nivel de riesgo

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
9	3	2	1

Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

En el gráfico 21 y en la tabla 104, establece que el 6.7% de los trabajadores del área operativa de la empresa, correspondiente a 1 colaborador presentan un nivel de riesgo elevando, con un 13.3%

correspondiente a 2 colaboradores presentan un nivel de riesgo elevando, con un 20% correspondiente a 3 colaboradores presentan un nivel de riesgo moderado y finalmente con el 60% correspondiente a 9 colaboradores presentan una situación adecuada.

El factor de relaciones y apoyo social es el cuarto en tener un porcentaje en riesgo muy elevado con 1 trabajador y un riesgo elevado con 2 trabajadores, aunque no involucre a la mayoría de los trabajadores de la organización por tener un porcentaje alto en el nivel de riesgo muy elevado y también un porcentaje alto con el nivel de riesgo elevado, y se vuelve fundamental su control.

Se continua el análisis de los resultados con una comparativa entre el presente estudio y el estado del arte de otras empresas relacionadas que se hicieron evaluaciones similares a esta.

En un estudio realizado en un instituto de la ciudad de Quito determinaron que el factor de carga de trabajo con un 57,5% con riesgo muy elevado, el factor de relaciones y apoyo social con un 50% de riesgo muy elevado, sin embargo en el presente estudio los mismos factores son los que tienen el porcentaje más elevado pero no en esa magnitud, la carga de trabajo tiene un 13,3% de riesgo elevado, y el de relaciones y apoyo social solamente con un 6,7 % de riesgo elevado.

En una tesis que se realizó al personal de una constructora en la ciudad de Quito con la metodología FPSICO versión 3.0, el factor de tiempo de trabajo con un 33% de riesgo muy elevado y la variable de demanda psicológica con un 30% de riesgo muy elevado, mientras que en nuestra investigación el factor de tiempo de trabajo presenta un 6,7% de riesgo moderado y en la demanda psicológica con un 13,3% de riesgo muy elevado.

Finalmente, en una empresa privada en la ciudad de Quito con el mismo método que se hizo la presente investigación, el factor de carga de trabajo con 45% con un riesgo muy elevado y con un 30% el factor de interés por parte del trabajador, mientras que en la empresa CAMEIN en el ámbito

de carga de trabajo solo cuenta con un 13,3% de riesgo elevado, y con un 6.6% de riesgo elevado en el factor de interés por parte del trabajador.

3.3. Plan de Intervención

	adecuada					ocupacional		
		Ritmo de trabajo inadecuado, con tiempos muy cortos	Capacitaciones para dar a conocer el ritmo y el tiempo de trabajo con relación a las actividades	Capacitación, talleres, correos electrónicos	2 semanas	A determinar	Área de talento humano	Registros de asistencia, fotografías
		Manual de roles y responsabilidades inexistente	Instrucción de manual de roles y responsabilidades por puesto de trabajo	Charlas por medios digitales	2 semanas	A determinar	Área de talento humano, Área de seguridad y salud ocupacional	Registros de asistencia, fotografías
Capacitación de el correcto procedimiento por puesto de trabajo	Capacitación		Inmediato	A determinar	Área de talento humano, Área de seguridad y salud ocupacional	Informes Técnicos, registros de asistencia y fotográfico		

Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

Tabla. 108 Plan de intervención – Relaciones y apoyo social

Factores de riesgo	Acciones por realizar	Porcentaje	Objetivo	Causa de riesgo psicosocial	Actividades	Herramientas, metodologías y recursos	Temporalidad de intervención y aplicación	Presupuesto	Responsables	Medios de verificación
Relaciones y apoyo social (RAS)	Riesgo muy elevado	6,7% Riesgo muy elevado	Disminuir el riesgo elevado presente en el factor de relaciones y apoyo social	Relaciones interpersonales deficientes	Programa de buenas prácticas laborales	Talleres, correos electrónicos,	1 mes	A determinar	Área de seguridad y salud ocupacional, área de talento humano	Programa de buenas prácticas laborales
		13,3% Riesgo elevado			Reuniones y talleres para evaluar situaciones que necesiten ayuda de compañeros y superiores	Reuniones digitales, talleres, charlas	3 semanas	A determinar	Área de seguridad y salud ocupacional, área de talento humano	Registros de asistencia, fotografías
		20% Riesgo moderado								
		60% Situación adecuada								

Elaborado por: Autor (Cuestionario FPSICO 4.0)

4. CAPITULO IV. DISCUSIÓN

4.1. Conclusiones

- En el ámbito sociodemográfico la empresa cuenta en su mayoría con colaboradores jóvenes, adicional a esto se encuentra bien equilibrado en la distribución teniendo 8 trabajadores hombres y 7 trabajadores mujeres, contribuyendo a que los resultados del presente estudio sean aceptables considerando que nunca se ha realizado uno anteriormente.
- Realizada la evaluación de riesgos psicosociales al personal del área operativa de la empresa CAMEIN, utilizando la metodología FPSICO versión 4.0, se identificó los factores de riesgo psicosocial que más predominan en la organización.
- Con una priorización de riesgos se definió que los que más están causando inconvenientes en la empresa son los siguientes: participación/ supervisión, carga de trabajo, demanda psicológica, relaciones y apoyo social. Estos factores son los que presentan un nivel de riesgo muy elevado en comparación con los demás riesgos y los que necesitan una pronta acción.
- La situación en general de la empresa CAMEIN, con más de 30 años de no haber realizado un estudio de esta índole, los resultados son satisfactorios, pero no quiere decir que no sea necesario tomar medidas correctivas y preventivas según la planificación, de no cumplir con lo planeado los valores pueden subir debido a que los factores que presentan un nivel de riesgo alto, tienen relación directa con los que se encuentran en nivel moderado y pueden variar de no tomar acciones.

4.2. Recomendaciones

- Cuando se realizó el levantamiento de datos mediante el formulario de la metodología FPSICO 4.0, algunos de los colaboradores tenían inconvenientes con el significado de algunas palabras muy técnicas, por lo que se debería cambiar desde la academia en la estandarización y validación del cuestionario en el Ecuador.
- Se recomienda aplicar las medidas correctivas y preventivas planteadas en el plan de intervención en los factores que tienen un nivel de riesgo muy elevado, para que en el plazo de un año se vuelva a realizar una evaluación para determinar que las condiciones de trabajo han mejorado.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acuerdo Ministerial MDT-2007-0174. (10 de Octubre de 2007). Reglamento de seguridad y salud para la construcción y obras públicas. Ecuador.

Acuerdo Ministerial MTD-2017-0082. (16 de Junio de 2017). Normativa Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral. Ecuador.

Alencastro, A. (2019). Evaluación de los factores: tiempo de trabajo, demanda psicológica y participación-supervisión, en los trabajadores de obra del proyecto QORNER- URIBE & SCHWARZKOPF. Quito, Pichincha, Ecuador.

Álvarez Heredia, F. (2012). *Riesgos Laborales: cómo prevenirlos en el ambiente de trabajo*. Bogota: Ediciones de la U.

Carrasco Sanchez, E., & Cano Moral, A. (2006). *Prevención de riesgos laborales para Aparejadores, Arquitectos e Ingenieros*. Madrid, España: Tebar. Obtenido de <https://www-digitaliapublishing-com.bibliotecavirtual.udla.edu.ec/visor/12776>

Constitución de la República del Ecuador. (21 de Diciembre de 2015). Ecuador .

Corsi, J. (Diciembre de 2001). El síndrome "Burnout". *FEM*, 25(225),28. Obtenido de <https://go-gale->

com.bibliotecavirtual.udla.edu.ec/ps/retrieve.do?tabID=T003&resultListType=RESULT_LIST&searchResultsType=SingleTab&hitCount=22&searchType=BasicSearchForm¤tPosition=3&docId=GALE%7CA82032465&docType=Article&sort=Relevance&contentSegmen

- De la Cruz Rubio, M. (2013). *Manual de riesgos psicosociales: Estrés y el Síndrome de Bournout*. Madrid: Editorial CEP.
- Díaz, J. M. (2007). *Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: Tébar.
- Enriquez Pupiales, D. (Abril de 2016). Evaluación de riesgos psicosociales en el area administrativa del grupo MB Mayflowe- Buffalos de octubre 2015 a marzo 2016. Quito, Pichincha, Ecuador .
- Fernández, M. E. (2010). El mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela. *Revista de derecho*, 62-95. Obtenido de <https://web-a-ebsohost-com.bibliotecavirtual.udla.edu.ec/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=240d3560-7b12-4ad5-9663-8d6fb6588e29%40sdc-v-sessmgr01>
- Fernandez, R. (2020). Factores y riesgos psicosociales. Su concepto. *Gestión practica de riesgos laborales*, 6-24.
- Ficapal, P., & Boada, J. (2012). *Salud y Trabajo*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.
- Florida, M. (2013). *Control del estrés laboral*. Madrid: FC Editorial.
- Gutiérrez, G., Celis, M. Á., Moreno, S., Farias, F., & Suárez, J. (2006). Síndrome de burnout. *Archivos de Neurociencias*, 305-309. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/40837724/SINDROME_DEL_BURNOUT.pdf?1450741588=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DSINDROME_DEL_BOURNOUT.pdf&Expires=1624842319&Signature=EOLFc-fsMhQIP0IYbZJ4ReSLZdbZb5PLIzgRKwoePV7TrThodlxCFXjv-Awu6w8EPJ
- Herrera Espinoza, A. M., & Gaeta Gonzalez, M. L. (2017). *Factores psicosociales temáticas emergentes en el trabajo*. Mexico: Pearson education. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uisekecuador/113081?page=6>
- Hirigoyer, M. F. (1998). *El acoso moral "El maltrato psicológico en la vida cotidiana"*. Barcelona: Paidós. Obtenido de https://diariofemenino.com.ar/documentos/el_acoso_moral._el_maltrato_psicologico_en_la_vida_cotidiana.pdf
- INSST, I. N. (2012). *NTP 926*. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/326879/926w.pdf/cdecdbd91-70e8-4cac-b353-9ea39340e699>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2012). *INSST*. Obtenido de <https://www.insst.es/-/que-es-un-factor-de-riesgo-psicosocial->

- Jaramillo, F. (2018). Los riesgos psicosociales en el Derecho del Trabajo. Una figura aplicable en el Derecho Ecuatoriano. *Quito: USFQ LAW REVIEW*, 104.
- Laborales, D. d. (2010). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Obtenido de http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_riesgospsicosocialesand/publication.pdf
- Mangosio, J. E. (1994). *Higiene y seguridad en el trabajo*. Jorge Mangosio. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=uCHD9MsrM-8C&oi=fnd&pg=PT11&dq=acto+inseguro+&ots=hM-qXU3OGI&sig=g1rqVfV22f4Gvy2bppyWOyEVEbQ&redir_esc=y#v=onepage&q=acto%20inseguro&f=false
- Molinera Mateos, J. F. (2006). *Absentismo Laboral*. Madrid: FC Editorial. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=NtQAYYTcGy8C&oi=fnd&pg=PA17&dq=absentismo+laboral&ots=YotVRULRhe&sig=B31iISD3qimu05xcFkDJINX5f5I&redir_esc=y#v=onepage&q=absentismo%20laboral&f=false
- Moreno Jimenez, B., & Rodriguez Muñoz, A. (2006). Acoso psicológico en el trabajo. *Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 241-438. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uisekecuador/83159?page=1>
- OIT, O. I. (30 de Noviembre de 2020). *OIT*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_764112.pdf
- Ortiz, Y., & Samaniego Villasante, C. (1995). Reflexiones en torno a la evolución del modelo de Steers y Rhodes sobre absentismo laboral. *Gestión de recursos humanos y nuevas tecnologías*, 237-246.
- Paredes, V. (2019). Evaluación de los riesgos psicosociales mediante la metodología fpsico version 4.0 en directivos a tiempo completo en un instituto de la ciudad de Quito en el año 2019. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Piotrowski, N., & Hollar, D. (2019). Stress. *Magills Medical Guide (Online Edition)*, 4. Obtenido de <https://eds-b-ebshost-com.bibliotecavirtual.udla.edu.ec/eds/detail/detail?vid=0&sid=54e2492b-b81c-472c-9aa6-605b26347bd8%40sessionmgr102&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=89093561&db=ers>
- Pulido, E., Lora, L., & Jimenez, L. (2021). Factores psicosociales que influyen en el ausentismo; Evaluación de un modelo explicativo. *Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 149-163. doi:10.16888/interd.2021.38.1.10
- Quevedo, A. L., Lubo Palma, A., & Montiel Quintero, M. (2005). Fatiga laboral y condiciones ambientales en una planta de envasado de una industria cervecera. *Salud de los trabajadores*, 37-44. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839269004.pdf>

- Quiceno, J. M., & Vinaccia Alpi, S. (2007). Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Acta Colombiana de Psicología*, 117-125. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/798/79810212.pdf>
- RAE. (2014). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/ansiedad>
- Rojo, J. V., & Cervera, A. M. (2005). *El mobbing o acoso laboral*. Madrid: Tébar. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/udla/51917?page=16>