



**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK**

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

**HUMANO**

Trabajo de Titulación Maestría en Gestión del Talento Humano titulado:

**“EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA  
CONSTRUCCION, DISEÑO Y MONTAJE S.A. CDMSA”**

Realizado por:

**CHRISTIAN ENRIQUE BASTIDAS LUZURIAGA**

Director del proyecto:

**Dr. Juan Carlos Flores**

Como requisito para la obtención del título de:

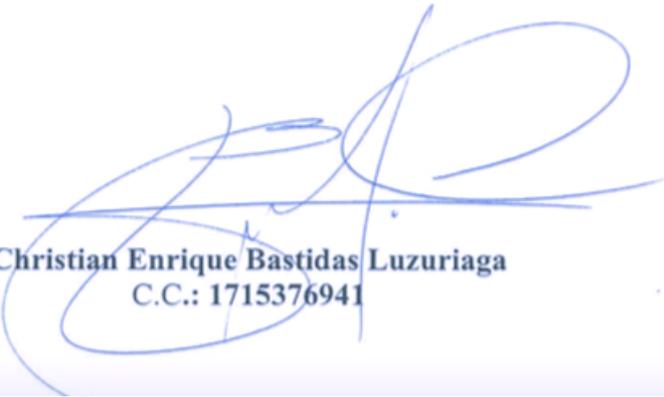
**MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Quito, 20 de agosto de 2018

## DECLARACION JURAMENTADA

Yo, CHRISTIAN ENRIQUE BASTIDAS LUZURIAGA, con cédula de identidad # 1715376941, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado a calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

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



**Christian Enrique Bastidas Luzuriaga**  
C.C.: 1715376941

## DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado:

**“EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA  
CONSTRUCCION, DISEÑO Y MONTAJE S.A. CDMSA”**

Realizado por:

**CHRISTIAN ENRIQUE BASTIDAS LUZURIAGA**

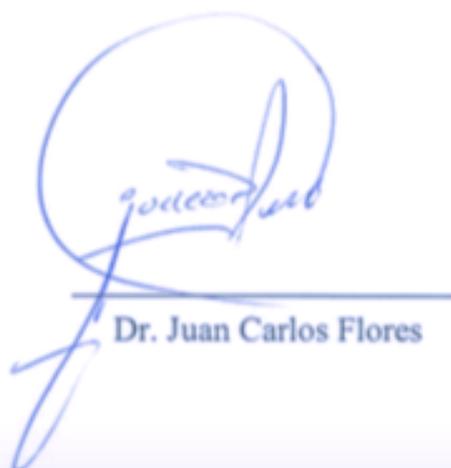
como Requisito para la Obtención del Título de:

**MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

ha sido dirigido por el profesor

**JUAN CARLOS FLORES**

quien considera que constituye un trabajo original de su autor



Dr. Juan Carlos Flores

## LOS PROFESORES INFORMANTES

Los Profesores Informantes:

**WASHINGTON EDY SANTILLAN MARROQUÍN**

**MERCEDES VIVIANA SANCHEZ BARROS**

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

  
Dra. Viviana Sánchez

  
Dr. Washington Santillán

Quito, 20 de agosto de 2018

---

## **DEDICATORIA**

“El amor consiste en querer tener siempre lo bueno”

Sócrates (Atenas, 470 a.C. - id., 399 a.C)

En muchas ocasiones las palabras vueltas cliques, están demás. La rutina puede hacerte perder el rumbo y el estrés el interés, sin embargo y a pesar de cualquier inconveniente, las personas que realmente deben estar a tu lado, lo están, es solo ese sentir natural y desinteresado que hace que los seres humanos se sientan vivos y es por eso, que, cualquier esfuerzo siempre será para mis dos personas favoritas. Aquella desconocida que en un punto de mi vida llegó a ser parte de ella y con quien traje a la vida, al ser que motiva nuestra existencia.

### **Cristina y Manuela**

A mis padres Enrique y Ana,  
gracias por su incondicionalidad.

## Tabla de contenido

<b>Índice de Tablas .....</b>	<b>3</b>
<b>Índice de Gráficos .....</b>	<b>4</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>5</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>6</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>7</b>
<b>Objetivo General.....</b>	<b>8</b>
Objetivos específicos .....	8
<b>Marco Teórico .....</b>	<b>9</b>
<b>Marco Conceptual.....</b>	<b>9</b>
Factores psicosociales.....	9
<b>Marco Referencial.....</b>	<b>13</b>
La motivación en la actividad laboral.....	16
<b>Marco Histórico .....</b>	<b>18</b>
<b>Marco Legal.....</b>	<b>21</b>
<b>Metodología .....</b>	<b>23</b>
<b>Tipo de estudio .....</b>	<b>23</b>
Información general de la empresa “Construcción Diseño y Montaje S.A. CDMSA” ...	23
Población de estudio y demografía.....	24
<b>Métodos de evaluación de Factores psicosociales .....</b>	<b>27</b>
<b>Método de evaluación escogido para el presente estudio .....</b>	<b>28</b>
Método de evaluación F-PSICO 3.1 (INSSBT).....	28
Tarjetas gráficas diagnósticas 4Cards de PRESTRO.....	35
<b>Proceso de evaluación.....</b>	<b>38</b>

<b>Resultados de la aplicación del cuestionario FPSICO 3.1 INSSBT .....</b>	<b>41</b>
<b>Análisis de resultados .....</b>	<b>56</b>
<b>Resultados del desarrollo de grupos focales, a través del uso de TGD de PRESTRO</b>	<b>57</b>
<b>Conclusiones y recomendaciones.....</b>	<b>63</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>63</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>65</b>
<b>Propuesta “Programa de reducción de los factores de riesgo psicosocial identificados en la empresa CDMSA” .....</b>	<b>67</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>68</b>
Anexo A: Cuestionario FPSICO versión 3.1 INSSBT .....	68
Anexo B: Hoja de ruta “Campaña de Comunicación”.....	77
<b>Bibliografía .....</b>	<b>79</b>

## Índice de Tablas

TABLA 1 SEMAFORIZACIÓN FPSICO 3.1. INSSBT.....	41
TABLA 2 FACTORES RIESGO PSICOSOCIALES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA.....	43
TABLA 3 RESULTADO FACTOR CARGA DE TRABAJO - ÁREA ADMINISTRATIVA .....	44
TABLA 4 RESULTADO FACTOR PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN - ÁREA ADMINISTRATIVA.....	45
TABLA 5 RESULTADO FACTOR DESEMPEÑO DE ROL - ÁREA ADMINISTRATIVA .....	47
TABLA 6 FACTORES RIESGO PSICOSOCIALES DEL ÁREA OPERATIVA .....	49
TABLA 7 RESULTADO FACTOR TIEMPO DE TRABAJO - ÁREA OPERATIVA .....	50
TABLA 8 RESULTADO FACTOR CARGA DE TRABAJO - ÁREA OPERATIVA .....	51
TABLA 9 RESULTADO FACTOR DEMANDAS PSICOLÓGICAS - ÁREA OPERATIVA .....	52
TABLA 10 RESULTADO FACTOR PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN - ÁREA OPERATIVA .....	54
TABLA 11 RIESGOS PSICOSOCIALES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA CON PRIORIDAD ALTA .....	56
TABLA 12 RIESGOS PSICOSOCIALES DEL ÁREA OPERATIVA CON PRIORIDAD ALTA.....	56
TABLA 13 RELACIÓN Y AGRUPACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES ENTRE LAS ÁREAS ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA .....	57
TABLA 14 CONCLUSIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES EN CDMSA .....	63

## Índice de Gráficos

GRÁFICO 1 CAUSAS PRINCIPALES DE MORTALIDAD POR CAUSA DEL TRABAJO EN EL MUNDO...	14
GRÁFICO 2 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL CDMSA .....	24
GRÁFICO 3 INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA DEL PERSONAL DE LA EMPRESA CDMSA .....	25
GRÁFICO 4 PROCESO DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN CDMSA.....	38
GRÁFICO 5 RESULTADOS ÁREA ADMINISTRATIVA.....	42
GRÁFICO 6 RESULTADOS ÁREA OPERATIVA .....	48

## Resumen

Con frecuencia las personas dedicamos a la actividad laboral más de un tercio de nuestras vidas productivas, por lo que, estamos mayormente expuestos a condiciones que podrían afectar nuestra salud. En los últimos años, esta particularidad, ha generado un cierto interés en las naciones, sobre todo, porque no solo afecta el mercado laboral sino también al desarrollo socio económico de los países, sin embargo de ello, y a pesar de que las leyes expedidas por los gobiernos obligan a las empresas e instituciones a controlar los efectos de las condiciones de trabajo en la salud en los trabajadores, aún reciben poca atención, presumiblemente por la falta de conciencia propia de las raíces de la cultura latinoamericana. Es por esta razón, que con el presente estudio se plantea un programa de reducción de los efectos que pueden producir las condiciones de trabajo, llamados factores de riesgo psicosocial, el mismo que se lleva a aplicación en la empresa CDMSA, que en sus 13 años de existencia no ha contado con este tipo de aportes.

Este estudio consideró el uso de dos herramientas de medición: una cuantitativa, denominada F-PSICO versión 3.1 del INSSBT y la otra cualitativa, llamada Tarjetas gráficas diagnósticas 4Cards de PRESTRO, que combinadas dieron como resultado que, los dos factores psicosociales con alta prioridad de atención son: Participación/supervisión y Demandas psicológicas, las mismas que se han originado por una deficiente participación de los trabajadores en la toma de decisiones y planificación de la empresa, y la exigencia mental que demanda aprender métodos de trabajo y adaptarse rápidamente a situaciones nuevas.

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

### **Abstract**

People invest more than one third of their productive lives at work, and because of this we are exposed daily to activities that could affect our health. During recent years, this particular issue has generated concern and interest in many countries, not only because this problem could affect the labor market but also the socio-economic situation of many countries. Even though there are many laws regulating working conditions, they are simply ignored by companies and employees alike. There is a lack of urgency rooted in the latin american culture, and this issue its not getting the attention that it deserves. For these reasons, the present study proposes a technical program to reduce the negative effects that unsuitable working conditions can cause.

This study used two kinds of measuring tools: a quantitative called F\_PSICO 3.1 version by INSSBT and a qualitative thats is a set of diagnostic graphic cards 4Cards by PRESTRO. Both of the combined studies showed that the major priorities that deserve attention are supervision and involvement of employees' psychological needs. Previously, there was a lack of involvement from the workers during planification and development of the companies. The new challenge is to incorporate labor methods that can better adapt employees to the new working environment.

**Keywords:** risk, behavior, psychosocial factors, working conditions, work environment, security, occupational health, performance, motivation.

## Introducción

Las personas durante su vida productiva pasan más de un tercio del día en el trabajo, consecuentemente están más expuestas a las condiciones propias del trabajo que podrían generar efectos importantes en su salud, sin embargo las inquietudes sobre la seguridad y salud del trabajo van más allá de los efectos que producirían en la salud de los trabajadores, estas inquietudes de forma más compleja tienen que ver con el mercado laboral, la producción, el comercio e incluso la pobreza, que entre otras tienen un efecto final en el desarrollo socioeconómico de los países. Pese a esto, todo lo relacionado con seguridad y salud ocupacional sigue teniendo poca atención, presumiblemente por la falta de conciencia propia de las raíces de la cultura latinoamericana. Por otro lado, las acciones que se han implementado desde los gobiernos centrales siguen siendo escasas y en el mejor de los casos, las empresas que aplican acciones de mejora lo hacen de forma inadecuada y deficiente, con el solo objeto de cumplir de forma básica la exigencia legal.

Según datos recientes publicados por la OIT, “el resultado de la falta de prevención en riesgos laborales, produce a nivel mundial cada 15 segundos, la muerte de un trabajador a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo. Cada 15 segundos, 153 trabajadores tienen un accidente laboral.

Cada día mueren 6.300 personas a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo, más de 2,3 millones de muertes por año. Anualmente ocurren más de 317 millones de accidentes en el trabajo, muchos de estos accidentes resultan en absentismo laboral. El coste de esta adversidad diaria es enorme y la carga económica de las malas prácticas de seguridad y salud se estima en un 4 por ciento del Producto Interior Bruto global de cada año”. (OIT, 2018)

## **Objetivo General**

Evaluar los factores psicosociales en la empresa Construcción, Diseño y Montaje S.A. CDMSA, a través de la metodología FPSICO versión 3.1 (INSSBT), que permita identificar los riesgos sobre los cuales se deba establecer un Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales.

## **Objetivos específicos**

- Determinar los factores psicosociales con una situación inadecuada existentes a nivel Operativo y Administrativo.
- Contrastar los factores de riesgo psicosocial entre los niveles Operativo y Administrativo.
- Diseñar un programa de prevención de riesgos psicosociales.

## Marco Teórico

### Marco Conceptual

#### Factores psicosociales

“Interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, las condiciones de organización y capacidades del trabajador, necesidades, cultura, consideraciones personales fuera del trabajo que a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, y el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”. (OIT-OMS , 1984)

Los diversos estudios sobre los factores psicosociales han dejado un sinnúmero de elementos relacionados con su origen y consecuencias, sin embargo, para el presente proyecto se ha escogido como referencia lo manifestado por la OIT y la Guía de Evaluación de Riesgos Psicosociales en la Industria Papelera del año 2014, esta última indica dos diferentes clasificaciones de los factores psicosociales. La primera fue realizada por “el Grupo Europeo para la Gestión del Riesgo Psicosocial (PRIMA) e indica a los siguientes como factores psicosociales:

- Contenido del trabajo: monotonía, tareas sin sentido, fragmentación, falta de variedad, tareas desagradables, por las que se siente rechazo.
- Carga y ritmo de trabajo: carga de trabajo excesiva o insuficiente, presión de tiempo, plazos estrictos.
- Tiempo de trabajo: horarios muy largos o impredecibles, trabajo a turnos, trabajo nocturno.
- Participación y control: falta de participación en la toma de decisiones, falta de control (ejemplo: sobre el método o el ritmo de trabajo, los horarios, el entorno).
- Cultura organizacional: comunicaciones pobres, apoyo insuficiente ante los problemas o el desarrollo personal, falta de definición de objetivos.

- Relaciones personales: aislamiento, relaciones insuficientes, malas relaciones, conflictos, conductas inadecuadas.
- Rol: ambigüedad o conflicto de rol, responsabilidad sobre personas.
- Desarrollo personal: escasa valoración social del trabajo, inseguridad en el trabajo, falta o exceso de promoción.
- Interacción casa-trabajo: conflicto de exigencias, problemas de la doble presencia.

La segunda clasificación de factores psicosociales, nace de las pautas citadas por el SLIC (Senior Labour Inspectors Committee) para la Campaña Europea de Riesgos Psicosociales de 2012, los riesgos psicosociales son básicamente tres: Estrés laboral, Violencia en el trabajo y Fatiga derivada de la ordenación del tiempo de trabajo. Estos tres riesgos psicosociales se manifiestan habitualmente de forma interrelacionada y se citan a continuación:

### ***1) Estrés laboral***

El principal referente en esta materia es el "Acuerdo Marco Europeo sobre el Estrés ligado al Trabajo" de 2004. En el que se describe al estrés laboral como "un estado que se acompaña de quejas o disfunciones físicas, psicológicas o sociales y que es resultado de la incapacidad de los individuos de estar a la altura de las exigencias o las expectativas puestas en ellos".

Adicionalmente este Acuerdo manifiesta "el individuo es capaz de manejar la tensión a corto plazo, lo que puede ser considerado como positivo, pero tiene dificultades en resistir una exposición prolongada a una presión intensa. Además, individuos diferentes pueden reaccionar de manera distinta a situaciones similares y un mismo individuo puede reaccionar de manera diferente a una misma situación en momentos diferentes de su vida", y que "el estrés no es una enfermedad, pero una exposición prolongada al estrés puede reducir la eficacia en el trabajo y causar problemas de salud".

## ***2) La violencia en el trabajo***

Se trata de un concepto relacionado con el estrés, ya que el Acuerdo Europeo sobre el Estrés Laboral reconoce que "el acoso y la violencia en el lugar de trabajo son factores potenciales de estrés". La diferencia es que la violencia conlleva siempre una conducta de maltrato o agresión ilegítima hacia otras personas.

La violencia puede ser tanto física como psicológica y dentro de esta última se encuentran todas las formas de acoso laboral.

Abarca tanto la denominada violencia interna, que es la que se manifiesta entre el personal que presta servicios en el mismo centro o lugar de trabajo, como la violencia externa o de terceros, que es aquella que puede darse con respecto a personas que no prestan servicios en el centro de trabajo y son meros clientes o usuarios del mismo o incluso personas cuya presencia o actividad no es legítima.

La violencia interna tiene como referente el Acuerdo Marco Europeo sobre Violencia y Acoso de 2007 (traspuesta al marco español de negociación colectiva en el anexo del ANC de 2007, publicado en el BOE de 14.1.2008), mientras que la violencia y acoso externo o de terceros tiene como referente las Directrices Multisectoriales Europeas aprobadas por los interlocutores sociales europeos en 2010.

## ***3) La fatiga derivada de la ordenación del tiempo de trabajo***

La fatiga del trabajador derivada de la ordenación del tiempo de trabajo, ya sea bien por exceso de tiempo de trabajo o por la falta de descanso, suele manifestarse comúnmente en las formas de trabajo nocturno o a turnos y en las situaciones de reiterada prolongación de la jornada laboral o falta del debido descanso inter-jornadas.

En este apartado las orientaciones que establecen los organismos nacionales e internacionales al respecto el principio que más se repite es el de una adecuada información respecto al calendario de horarios de trabajo, la búsqueda de la participación y el consenso en el diseño de los mismos, la formación al trabajador y la búsqueda de rotaciones que minimicen la ruptura de los ritmos circadianos, la conciliación de la vida laboral y familiar, y tengan en cuenta otros aspectos organizativos y de salud (solapamientos, vacaciones, festivos, envejecimiento, problemas de salud, etc.). No obstante, no existe una guía de directrices generalizable, y por ello son las leyes y reglamentos del país y los acuerdos del sector los que establecen los mínimos y límites razonables en la gestión de los horarios”. (Asociación Española de Fabricantes de Pasta, Papel y Cartón D.L., 2014)

Otra clasificación es la que realizó la OIT, agrupando en tres grupos a las Factores Psicosociales:

***Factores relacionados con el contenido de la tarea***

- Contenido del puesto de trabajo.
- Sobrecarga de trabajo /ritmo de trabajo.
- Organización temporal del trabajo.
- Relaciones interpersonales en el trabajo.
- Control.

***Riesgos relacionados con organización general del trabajo.***

- Función y cultura de la organización: Roles organizacionales.  
Desarrollo de carrera.  
Factores extra-laborales.

***Riesgos relacionados con las interacciones sociales de los empleados.***

- Relaciones interpersonales: entre compañeros, jefes, clientes, proveedores, etc.

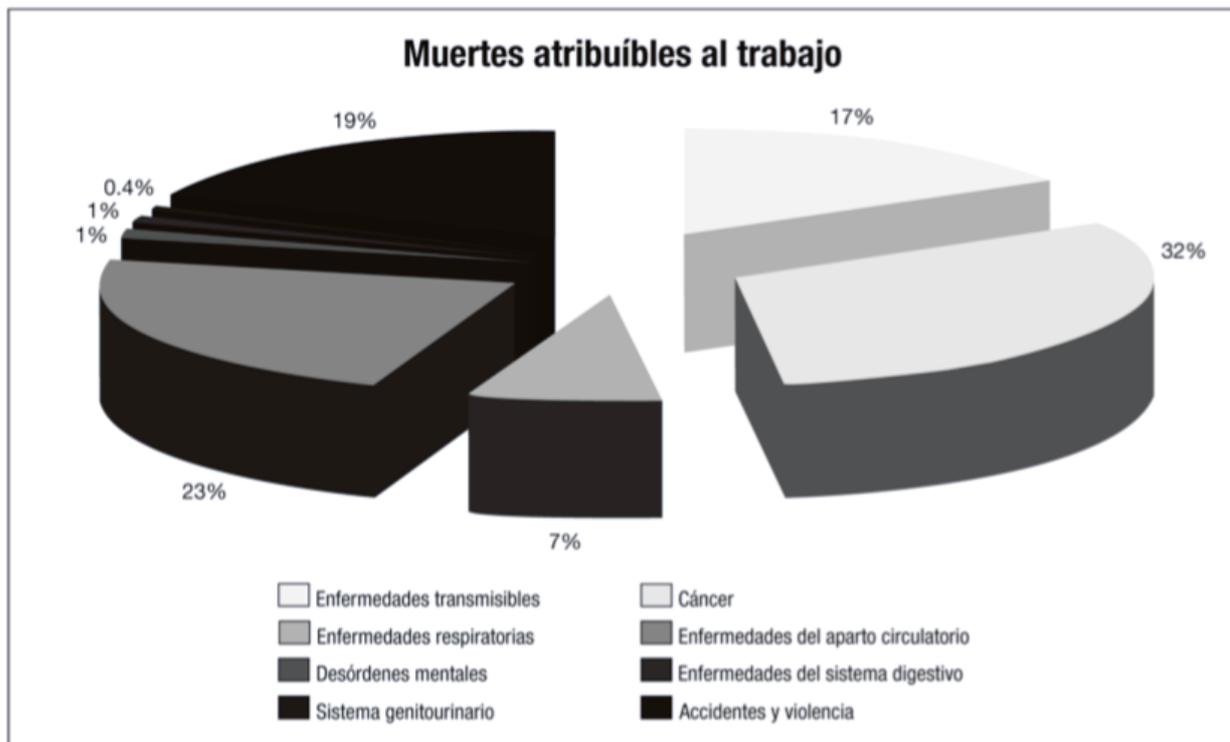
**Marco Referencial**

Las condiciones de trabajo históricamente han supuesto una amenaza permanente a la salud, al ocasionar accidentes y enfermedades. La imagen popular asociada al trabajo es aún negativa, ya que las condiciones laborales siguen siendo preocupantes a pesar de los avances tecnológicos y médicos. La preocupación por los riesgos laborales se ha centrado en los riesgos físicos y ambientales, sin embargo, en la actualidad se ha producido una atención creciente en los riesgos psicosociales que exigen un mayor esfuerzo de definición a sus diferentes formas. En la actualidad, debido a la expansión de los mercados y a la globalización, los riesgos psicosociales se han incrementado e intensificado.

Consecuentemente ya han sido identificados, mostrando datos de los efectos sobre la salud y mortalidad de los trabajadores, efectos que presentan un origen inicial en el estrés laboral.

Como dato relevante, la OIT manifiesta que 2 millones de personas mueren anualmente por consecuencia del trabajo, cantidad que porcentualmente se distribuyen de la siguiente forma:

Gráfico 1  
*Causas principales de mortalidad por causa del trabajo en el mundo*



Fuente: Safe Work, OIT.

En este punto es necesario mencionar que el origen de todo malestar laboral se traduce como **estrés**, el mismo tiene un sinnúmero de manifestaciones en las personas, aumenta la vulnerabilidad a infecciones, enfermedades autoinmunes y gastrointestinales, fatiga crónica, enfermedades crónicas como la diabetes, enfermedades cardíacas, hipertensión, depresión o alteraciones cognitivas. Generando dos consecuencias tanto para el trabajador como para la organización.

En relación a las consecuencias en el trabajador, muestra signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta, por ejemplo, hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa y bostezos frecuentes.

(Moreno & Baez, 2010)

Adicionalmente se pueden presentar consecuencias físicas, como, alteraciones por la respuesta inadaptada del organismo ante los agentes estresantes, entre ellos están: trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos dermatológicos, trastornos musculares y otros.

Entre las consecuencias psíquicas el estrés laboral, inhibe la creatividad, la autoestima y el desarrollo personal. Otros efectos negativos producidos por el estrés se encuentran la preocupación excesiva, la incapacidad para tomar decisiones, la sensación de confusión, la incapacidad para concentrarse, la dificultad para mantener la atención, los sentimientos de falta de control, la sensación de desorientación, los frecuentes olvidos, los bloqueos mentales, la hipersensibilidad a las críticas, el mal humor, la mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y el consumo de tóxicos. (INSSBT, 2001b)

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están: trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, fobias, drogodependencias, trastornos sexuales, depresión, trastornos de la alimentación y trastornos de la personalidad.

Todas estas consecuencias deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones (INSSBT, 2001b).

Las consecuencias del estrés laboral no solo perjudican al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral, al aumento de la accidentabilidad o incluso a la

incapacidad laboral, lo que genera para la empresa problemas considerables de planificación, de logística y de personal.

Los costes evidentes por enfermedad, absentismo laboral, accidentes o suicidios representan un alto rubro si nos ponemos a analizar, pero también lo hacen los costes ocultos como la ruptura de las relaciones interpersonales, el aumento de cambio de puesto de trabajo, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida.

### **La motivación en la actividad laboral**

Paralelamente y con el antecedente descrito sobre los efectos del estrés, nos preguntamos, ¿porqué existen trabajadores que a pesar de existir condiciones que generan estrés pueden rendir más que otros?, y la respuesta nacería en las teorías motivacionales.

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

Douglas McGregor propuso una teoría orientada a la motivación laboral, llamada, Teoría X y Y. La teoría X trata que los trabajadores no están a gusto con el trabajo que realizan, son

perezosos, no les gusta ni afrontan las responsabilidades que tienen y deben ser obligados a ir a los trabajos. Mientras que por el lado contrario esta la teoría Y la cual presenta a los trabajadores que aman su trabajo, son creativos, emprendedores, buscan nuevas formas de implementar ideas para el crecimiento de ellos en la empresa, también buscan la responsabilidad, puntualidad y son muy amigables. Las teorías mencionadas son siempre dirigidas a la motivación laboral, entonces se podría decir que en la teoría X no existe ningún tipo de motivación mientras que en la teoría Y es lo contrario. (ALLES, 2011)

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

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

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

último, está la necesidad de afiliación que es el deseo de entablar relaciones interpersonales amigables y cercanas tanto amistosas como amorosas. (ROBBINS & JUDGE, 2013)

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

Como pudimos observar, las teorías motivacionales varían según la orientación de sus autores y el contexto en el que fueron desarrolladas, resaltando que todas concluyen en que la motivación está siempre dirigida a una meta específica y de la cual parte justamente la una de las teorías dominantes en la actualidad, que es la Teoría del Establecimiento de Metas de Locke & Latham, con la que muchos empresarios al momento se encuentran trabajando, dejando de lado prácticas arcaicas enfocadas exclusivamente en el lucro empresarial y no en desarrollo de sus trabajadores y que al final del día les genera más rédito económico, competitividad y sostenibilidad empresarial. (LOCKE & LATHAM, 1990)

### **Marco Histórico**

Antes de describir históricamente el origen de los factores psicosociales, es pertinente en el contexto de la presente investigación, iniciar describiendo el origen de la palabra “**trabajo**”, y que describe el malestar intrínseco de las personas por la actividad laboral. El término

“**trabajo**” “apareció en el siglo VI, según Alain Rey. Es un deverbal proveniente del latín popular tripalliare, que significa ‘atormentar, torturar con el tripallium’. En el siglo XII, la palabra designa también un tormento psicológico o un sufrimiento físico. (Cabanellas De La Torre, 2007)

El trabajo durante la mayor parte de la historia de la civilización ha sido considerado como una actividad despreciable, siendo por muchos años la esclavitud la forma más natural de relación laboral y que posteriormente se convertiría en el trabajo asalariado, de esta forma el mundo del trabajo ha evolucionado a lo largo de la historia y consecuentemente sus riesgos. Siendo el riesgo psicosocial uno de los factores que ha tomado relevancia en las últimas décadas”. (Cabanellas De La Torre, 2007)

El origen del término “Factores Psicosociales” nació en 1966, producto del informe que realizó el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EEUU, llamado “Protecting the Health of Eighty Million Workers - A National Goal for Occupational Health” con el fin de orientar los programas federales de salud en el trabajo y que señalaba que el estrés psicológico, las afectaciones de la salud mental y trastornos somáticos eran un hecho más frecuente en el trabajo, atribuibles al cambio en la tecnología y las exigencias psicológicas propias de la actividad laboral, adicionalmente concluyendo con una lista de más de 20 “problemas urgentes” que precisaban de una atención prioritaria, en temas de la salud mental y los factores del lugar de trabajo que contribuían a esa situación.

Posteriormente, en el año 1984 la OIT y la OMS conformaron un Comité Mixto, el cual a través de la misma OIT publicó un documento llamado “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control”. Que expresa los esfuerzos relacionados con la determinación y el control de los factores psicosociales nocivos en el trabajo y en la que se definió a los Factores Psicosociales, como “interacciones entre el trabajo, el medio ambiente,

la satisfacción en el trabajo, las condiciones de organización y capacidades del trabajador, necesidades, cultura, consideraciones personales fuera del trabajo que a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, y el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”. (OIT-OMS , 1984)

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

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

## Marco Legal

Las regulaciones sobre los riesgos del trabajo están normadas en la legislación local e internacional conforme a los acuerdos y convenios ratificados en el Ecuador, que se citan a continuación:

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

En ese orden continúan los convenios internacionales de la Comunidad Andina de Naciones como es el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento de Aplicación (Decisión 584 y Resolución 957 respectivamente) que establecen las normas fundamentales en materia de seguridad y salud en el trabajo que sirve de base para la gradual y progresiva armonización de las leyes y los reglamentos que regulan las situaciones particulares de las actividades laborales desarrolladas en cada uno de los países miembros.

Otro de los instrumentos técnicos de gran apoyo en este campo, es el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, D.E. 2393, R.O. 565

Registro Oficial No. 16, Acuerdo Ministerial MDT–2017-0082 “NORMATIVA PARA LA ERRADICACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN EN EL AMBITO LABORAL” en el cual uno de los principales temas tiene que ver con el contenido del Artículo 9, que indica que “En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en

base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral (...)” y complementariamente menciona que en caso de incumplimiento al artículo 9, se aplicarán sanciones tales como “montos pecuniarios, cierre de establecimientos o locales; y/o la suspensión de actividades de conformidad a lo establecido en los Artículos 435, 436 y 628 del Código de Trabajo (...)”, para lo cual el Ministerio de Trabajo del Ecuador realizará inspecciones de cumplimiento a partir de enero de 2018.

De esta manera es claro que para los empleadores existen muchos factores sobre los cuales el incumplimiento da lugar a indemnizaciones con recargos y multas muy altas, sin embargo, la principal problemática recae en las afecciones de la salud que se podrían estar generando en los trabajadores y consecuentemente estén afectando el desempeño de las empresas.

## **Metodología**

### **Tipo de estudio**

El diseño de investigación que se aplicará para este estudio es la “Investigación Descriptiva”, ya que buscará describir o medir los factores psicosociales que presenten riesgos para los trabajadores de la empresa Construcciones, diseño y montaje S.A. CDMSA.

### **Información general de la empresa “Construcción Diseño y Montaje S.A. CDMSA”**

Construcciones, diseño y montaje S.A. CDMSA es una empresa ecuatoriana que nació en el año 2005 con el nombre comercial CDM Construcción Diseño y Montaje, cuya misión se enfoca en “ofrecer soluciones integrales de ingeniería y ejecución de proyectos para el sector industrial con seguridad, innovación y responsabilidad, aportando valor agregado a nuestro trabajo”.

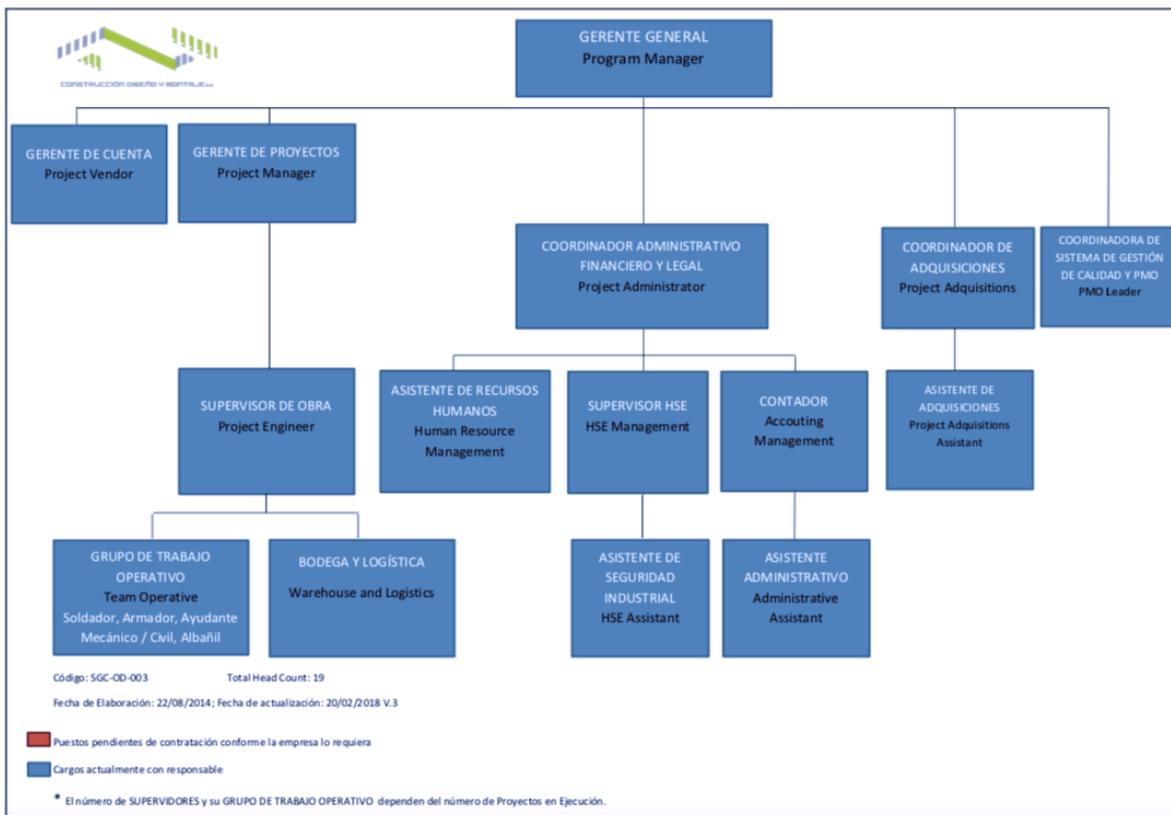
CDMSA desde el 2016 cuenta con la certificación ISO 9001:2008, avalada y certificada por SGS del Ecuador y en el 2017 inicia la implementación de una nueva Metodología de Gestión de Proyectos, llamada Metodología Integral para el Manejo de Proyectos (MiMP), basados en el PMBOK y alineados con las mejores prácticas entregadas por el PMI.

(CDMSA, 2018)

CDMSA es una empresa que desde su creación, nunca ha tenido una evaluación de sus factores psicosociales, por lo que se considera necesaria iniciar con este proceso, que permita trabajar sobre la reducción de riesgos psicosociales que existieren en la empresa.

A continuación, se muestra el Organigrama Estructural de la empresa CDMSA:

Gráfico 2  
Organigrama Estructural CDMSA



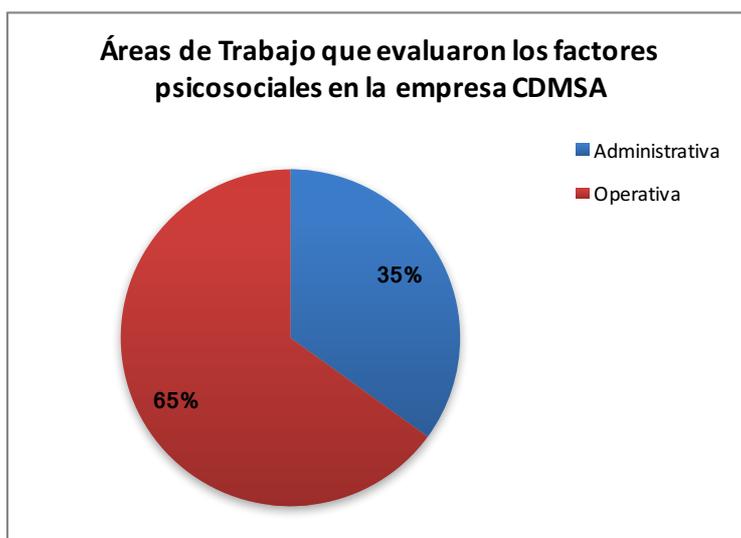
Fuente: CDMSA

### Población de estudio y demografía

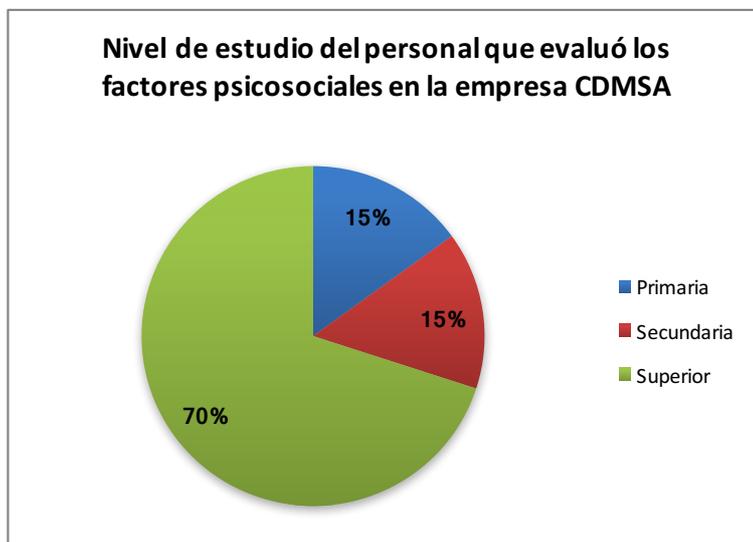
La población sobre la cual se realizará el estudio de los factores psicosociales, está conformada por todos los trabajadores de la empresa Construcciones, diseño y montaje S.A. CDMSA, la cual cuenta con 20 trabajadores, según se describe demográficamente a continuación:

Gráfico 3

Información demográfica del personal de la empresa CDMSA

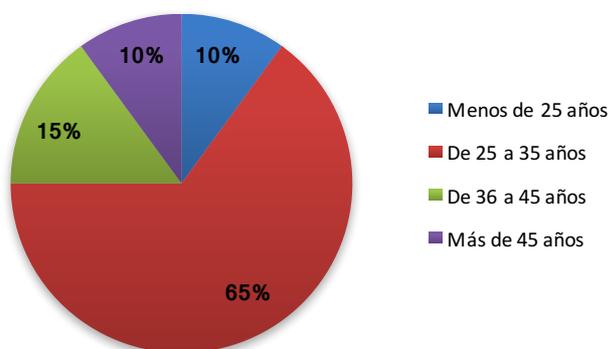


Áreas de Trabajo que evaluaron los factores psicosociales en la empresa CDMSA	Número de trabajadores
Administrativa	7
Operativa	13
<b>Total</b>	<b>20</b>



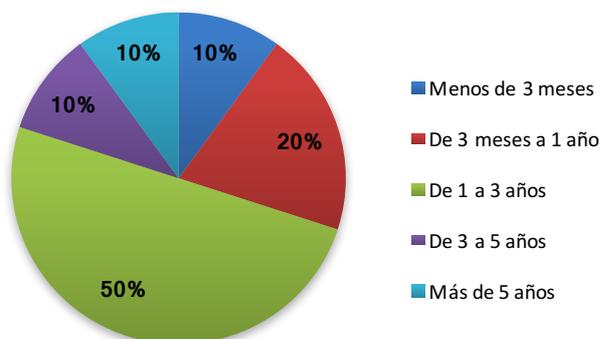
Nivel de estudio del personal que evaluó los factores psicosociales en la empresa CDMSA	Número de trabajadores
Primaria	3
Secundaria	3
Superior	14
<b>Total</b>	<b>20</b>

**Edad del personal que evaluó los factores psicosociales en la empresa CDMSA**

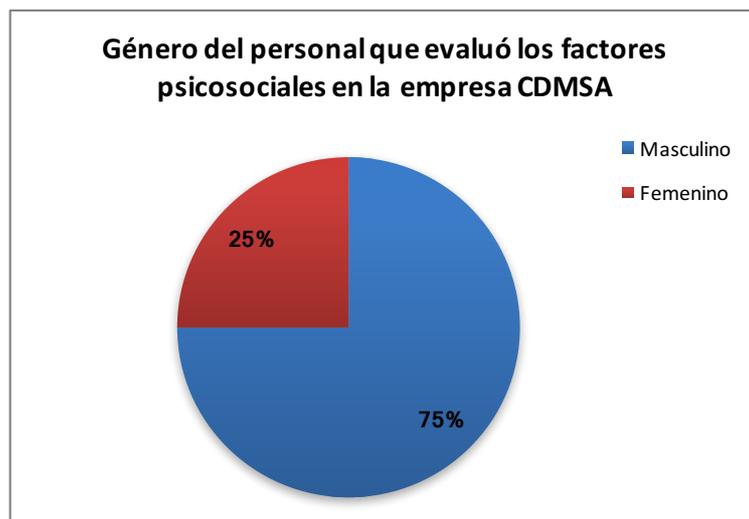


Edad del personal que evaluó los factores psicosociales en la empresa CDMSA	Número de trabajadores
Menos de 25 años	2
De 25 a 35 años	13
De 36 a 45 años	3
Más de 45 años	2
<b>Total</b>	<b>20</b>

**Antigüedad del personal que evaluó los factores psicosociales en la empresa CDMSA**



Antigüedad del personal que evaluó los factores psicosociales en la empresa CDMSA	Número de trabajadores
Menos de 3 meses	2
De 3 meses a 1 año	4
De 1 a 3 años	10
De 3 a 5 años	2
Más de 5 años	2
<b>Total</b>	<b>20</b>



Género del personal que evaluó los factores psicosociales en la empresa CDMSA	Número de trabajadores
Masculino	15
Femenino	5
<b>Total</b>	<b>20</b>

Fuente: CDMSA

Elaborado por: Christian Bastidas

### **Métodos de evaluación de Factores psicosociales**

La prevención de riesgos laborales indiscutiblemente inicia al realizar un proceso de evaluación que permita identificar los riesgos existentes. Existen opciones múltiples para realizar el proceso de evaluación, no hay un método único de evaluación de los riesgos psicosociales y dicho proceso supone varias fases, a continuación, se revisarán los principales métodos de evaluación existentes:

- Método de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO (INSSBT)
- Método PREVENLAB –PSICOSOCIAL
- Método MARC-UV
- Métodos del Instituto de Ergonomía MAPFRE (INERMAP)
- Método SUCESO ISTAS 21 (Chile)
- Metodología WONT/ Cuestionario RED

- Cuestionario multidimensional DECORE
- Batería MC Mutual-UB

### **Método de evaluación escogido para el presente estudio**

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

Adicionalmente y en razón de ofrecer una metodología cualitativa que permita afinar los resultados logrados con el uso del cuestionario F-PSICO e involucrar al personal en la búsqueda de planes de acción sobre los riesgos psicosociales identificados, se plantea el uso de Tarjetas Gráficas Diagnósticas 4Cards de PRESTRO.

### **Método de evaluación F-PSICO 3.1 (INSSBT)**

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

Según cita Instituto de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo INSSBT (antiguo INSHT) “Esta nueva versión se basa en una aplicación informática, que permite identificar los factores psicosociales con una situación determinada, adicionalmente, arroja un diagnóstico psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma, a partir de los cuestionarios de aplicación individual.

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

Partiendo de la consideración de que la evaluación de los riesgos no es un fin en sí misma, sino que es una fase del proceso de mejora de las condiciones de trabajo, además de cumplir este objetivo de carácter evaluativo, la aplicación informática incluye información de utilidad práctica para orientar las medidas de intervención que deberían llevarse a cabo en la empresa en el ámbito psicosocial. Así, el F-PSICO contiene unas fichas de ayuda referidas tanto a la recopilación previa de información (aspectos generales relativos a la tarea, a aspectos organizativos o del entorno) como a la planificación de las actuaciones preventivas”.

(AIP.29.1.14 - F-PSICO. Factores Psicosociales. Método de evaluación. Versión 3.1., 2014)

### ***Descripción de los factores de riesgo F-Psico 3.1***

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

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

- Tiempo de trabajo (TT)
- Autonomía (AU)

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

### **Tiempo de trabajo**

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

### **Autonomía**

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

*Autonomía temporal.* Se refiere a la libertad concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, la distribución de

los descansos durante la jornada y el disfrute del tiempo libre para atender a cuestiones personales.

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

### **Carga de trabajo**

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

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

- *Presiones de tiempos.* La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales.
- *Esfuerzo de atención.* Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se le preste una cierta atención. Ésta viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las

interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas.

- *Cantidad y dificultad de la tarea.* La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que supone para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas.

### **Demandas psicológicas**

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

Las exigencias cognitivas se definen según el grado de movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma, el sistema cognitivo se ve comprometido, en mayor o menor medida, en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc.

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo, en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.

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

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación y compromiso con las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc.). Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aun cuando no necesariamente exista contacto con clientes.

### **Variedad / contenido del trabajo**

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.

Este factor se evalúa mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

### **Participación / supervisión**

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

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

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

### **Interés por el trabajador / compensación**

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones, así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

### **Desempeño de rol**

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

- La claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).
- El conflicto de rol: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

- La sobrecarga de rol: se refiere a la asignación de cometidos y responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto de trabajo pero que se añaden a ellas.

### **Relaciones y apoyo social**

El factor *relaciones y apoyo social* se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo. Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros, ...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distinta frecuencia e intensidad, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales, ...), ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación”. (Notas Técnicas de Prevención publicado por el Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo INSSBT, 2012)

### **Tarjetas gráficas diagnósticas 4Cards de PRESTRO**

Las Tarjetas Gráficas Diagnósticas (TGD) diseñadas bajo la metodología PRESTRO, es una técnica cualitativa utilizada en grupos focales (focus group en inglés), que permite de forma lúdica recoger información o preocupaciones del personal, haciéndoles partícipes del proceso, a través de sus diferentes estilos de aprendizaje/estimulación, según el Modelo de Estilo de Aprendizaje basado en la selección de la información o canales de percepción de Dunn, Dunn y Price (1989) llamado también visual, auditivo y kinestésico (VAK), explicado a continuación:

### ***La Persona Visual***

Entiende el mundo tal como lo ve; el aspecto de las cosas es lo más importante. Cuando recuerda algo lo hace en forma de imágenes; transforma las palabras en imágenes y cuando imagina algo del futuro lo visualiza, aprenden mejor cuando leen o ven la información de alguna manera. La capacidad de abstracción y la capacidad de planificar están directamente relacionadas con la capacidad de visualizar. Cuando una persona tiene problemas para relacionar conceptos muchas veces se debe a que está recibiendo la información de forma auditiva o kinestésica y no auditiva como sería lo óptimo.

### ***La Persona Auditiva***

Tiende a ser más sedentaria que la visual. Estará muy interesado en escuchar. La persona auditiva es excelente conversadora. Tiene una gran capacidad de organizar mentalmente sus ideas. A veces parece estar de mal humor debido a su sensibilidad a ciertos tipos de ruidos. Las personas auditivas aprenden mejor cuando reciben las explicaciones oralmente y cuando pueden hablar y explicar esa información a otra persona. La persona auditiva necesita escuchar su grabación mental paso a paso.

El sistema auditivo no permite relacionar conceptos o elaborar conceptos abstractos con la misma facilidad que el sistema visual y no es tan rápido. Es, sin embargo, fundamental en el aprendizaje de los idiomas, y naturalmente, de la música.

### ***La Persona Kinestésica***

Este tipo de persona aprende mejor a través de la experiencia. Se relacionan muy fácilmente con otras personas. Gesticulan mucho, se tocan y tocan constantemente a los demás. Cuando procesamos la información asociándola a nuestras sensaciones y movimientos, a nuestro cuerpo, estamos utilizando el sistema de representación kinestésico.

Como ejemplo, utilizamos este sistema, naturalmente, cuando aprendemos un deporte. Estar sentado por muchas horas en un escritorio les resulta incómodo.

Aprender utilizando el sistema kinestésico es lento, mucho más lento que con cualquiera de los otros dos sistemas, el visual y el auditivo.

El aprendizaje kinestésico también es profundo. Una vez que sabemos algo con nuestro cuerpo, que lo hemos aprendido con la memoria muscular, es muy difícil que se nos olvide.

Los estudiantes que utilizan preferentemente el sistema kinestésico necesitan, por tanto, más tiempo que los demás. Decimos de ellos que son lentos. Esa lentitud no tiene nada que ver con la falta de inteligencia, sino con su distinta manera de aprender.

Cuando estudian muchas veces pasean o se balancean para satisfacer esa necesidad de movimiento. En el aula buscarán cualquier excusa para levantarse o moverse.

Se estima que en general un 40% de las personas es visual, un 30% auditiva y un 30% kinestésica. (CABRERA Juan & FARIÑAS Gloria, 2005)

De esta forma se explica la interacción del personal participante en los focus group, al usar la técnica Tarjetas gráficas diagnósticas 4Cards, la misma que cuenta con 86 tarjetas gráficas que adicionalmente permiten generar soluciones a los problemas o debilidades organizacionales.

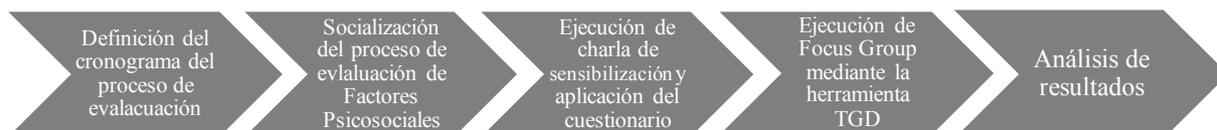
En el presente estudio el uso de la herramienta TGD, servirá para provocar conversaciones sobre los Riesgos Psicosociales identificados a través del cuestionario F-PSICO 3.1, de tal forma que se pueda aclarar sus causas y sobre todo se genere un escenario participativo, en donde el personal pueda proponer posibles soluciones a los riesgos psicosociales de la empresa. (PRESTRO, 2018)

## Proceso de evaluación

El proceso de evaluación de los factores psicosociales en la empresa CDMSA involucró cinco etapas, cada una con la diferente importancia y aplicación, mismas que se detallan a continuación:

### Gráfico 4

#### *Proceso de evaluación de los factores psicosociales en CDMSA*



#### **1. Definición del cronograma del proceso de evaluación:**



Se determinó un cronograma de trabajo que permita disponer en un plazo máximo de dos meses, de un diagnóstico y un programa de reducción de riesgos psicosociales, a través de la metodología **F-PSICO 3.1** (INSSBT) y la herramienta para grupos denominada Tarjetas Gráficas Diagnósticas de PRESTRO.

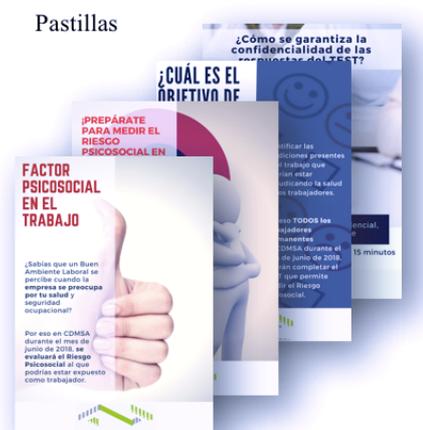
#### Cronograma de trabajo



## 2. Socialización del proceso de evaluación de los factores psicosociales:



Se socializó al personal sobre el proceso de evaluación de los factores psicosociales en la empresa CDMSA., a través del uso de cuatro pastillas comunicacionales que fueron publicadas compartidas con los trabajadores a través de grupos Whatsapp y carteleras internas.



En esta etapa del proceso de evaluación, adicionalmente se utilizó una Hoja de Ruta de la Campaña de Comunicación que permitió determinar fechas en las que se debían socializar las pastillas comunicacionales.

## 3. Ejecución de charla de sensibilización y aplicación del cuestionario F-PSICO:



Se aplicó el cuestionario F-PSICO 3.1 a un total de 20 trabajadores, de forma impresa y digital, este último compartido por correo electrónico y cargado a través del aplicativo Google Drive, aplicación que se realizó previa charla de sensibilización, donde se amplió sobre los efectos de los riesgos psicosociales y respondió inquietudes de los trabajadores.

Test físico F-PSICO 3.1 (INSSBT)



#### 4. Ejecución de Focus Group mediante el uso de Tarjetas Gráficas Diagnósticas:



Se realizó un grupo focal que representó a las áreas administrativa y operativa, que permitió afinar los resultados del test, además de permitir a los trabajadores ser partícipes de la generación de ideas de mejora.

Ejecución de Grupos focales



Al finalizar los grupos focales, se socializo con el personal una pastilla comunicacional de agradecimiento por su participación.

#### 5. Análisis de resultados:



Última etapa de análisis de resultados, elaboración de informe final y planteamiento del Programa 2018 de reducción de Riesgos Psicosociales en la empresa CDMSA.

Informe Final



Fuente: Christian Bastidas

Elaborado por: Christian Bastidas

## Resultados de la aplicación del cuestionario FPSICO 3.1 INSSBT

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

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

Tabla 1  
*Semaforización FPSICO 3.1. INSSBT*

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

Fuente: FPSICO 3.1 INSSBT

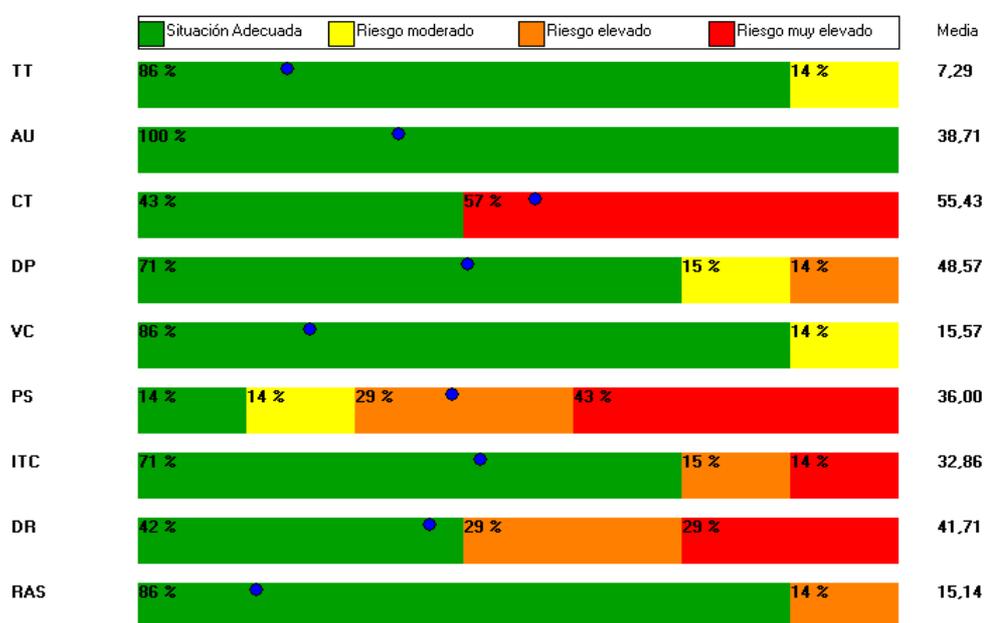
Elaborado por: Christian Bastidas

Los resultados de la aplicación del cuestionario FPSICO 3.1 INSSBT en la empresa CDMSA, arrojó los siguientes detalles, considerando resultados por un lado para el área administrativa y por otro para la operativa:

### Resultados área administrativa

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

Gráfico 5  
Resultados área administrativa



Fuente: Programa FPSICO 3.1. INSSBT

A continuación, se muestra la tabla número 2, que separa a los factores psicosociales con una situación adecuada de los factores psicosociales con riesgo para los trabajadores del área administrativa de la empresa CDMSA:

Tabla 2  
Factores riesgo psicosociales del área administrativa

**ADMINISTRATIVOS**  
**TOTAL: 7 TRABAJADORES EVALUARON LOS**  
**FACTORES PSICOSOCIALES**

<b>FACTORES PSICOSOCIALES IDENTIFICADOS EN SITUACIÓN ADECUADA (PERCENTIL igual o mayor 65%)</b>	
TT Tiempo de trabajo	<b>86%</b>
AU Autonomía	<b>100%</b>
DP Demandas psicológicas	<b>71%</b>
VC Variedad y Contenido del Trabajo	<b>86%</b>
ITC Interés por el trabajador/Compensación	<b>71%</b>
RAS Relaciones y apoyo social	<b>86%</b>

<b>FACTORES PSICOSOCIALES IDENTIFICADOS EN SITUACIÓN DE RIESGO (PERCENTIL menor a 65%)</b>	
CT Carga de trabajo	<b>43%</b>
PS Participación/Supervisión	<b>14%</b>
DR Desempeño de Rol	<b>42%</b>

Fuente: FPSICO 3.1 INSSBT

Elaborado por: Christian Bastidas

En el cuadro anterior podemos notar que existen tres riesgos psicosociales en el área administrativa de la empresa CDMSA, Carga de Trabajo, Participación/Supervisión y Desempeño de Rol, que se explican de la siguiente forma según la metodología FPSICO 3.1 INSSBT:

**Carga de trabajo.** - El **43%** del personal Administrativo, manifiesta tener una situación adecuada sobre este factor, el mismo que hace referencia al nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador hace frente, para resolver lo que exige la actividad laboral.

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

Mientras que el **57%** del personal sobre este factor, manifiesta tener un riesgo psicosocial muy elevado, según muestra la Tabla 3:

Tabla 3  
*Resultado Factor Carga de trabajo - Área Administrativa*

Factor Psicosocial	Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
Carga de Trabajo	43%	0%	0%	57%
No. De Trabajadores	3	0	0	4

Fuente: FPSICO 3.1 INSSBT

Elaborado por: Christian Bastidas

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

- ¿La ejecución de las tareas les exige trabajar con rapidez?: siempre 28%, a menudo 57%, a veces 14%, nunca 0%.
- ¿La frecuencia de aceleración del ritmo de trabajo, es?: siempre 28%, a menudo 28%, a veces 42 %, nunca 0 %.
- ¿La intensidad de la atención que deben mantener en el trabajo, es?: muy alta 28%, alta 71%, media 0%, baja 0%, muy baja 0%.
- ¿La atención a múltiples tareas al mismo tiempo, es?: siempre 28 %, a menudo 57%, a veces 14%, nunca 0%.
- ¿Las interrupciones en la tarea para realizar otra imprevista, es?: siempre 28%, a menudo 28%, a veces 28%, nunca 14%
- ¿La cantidad de trabajo suele ser irregular?: siempre 28%, a menudo 14%, a veces 42%, nunca 14%.
- ¿La cantidad de trabajo que tienen, es?: excesiva 0 %, elevada 57 %, adecuada 42%, escasa 0%, muy escasa 0%.

**PS Participación/Supervisión.** - El **14%** del personal Administrativo, manifiesta tener una situación adecuada sobre este factor, el mismo que recoge dos formas de las dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

- Así, la “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo, y
- La “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización, tales como:

- Métodos de trabajo.
- Planificación del trabajo.
- Lanzamiento de nuevos productos.
- Reorganización de áreas de trabajo.
- Contrataciones de personal.
- Elaboración de normas de trabajo.
- Calidad del trabajo.
- Ritmo del trabajo.

Mientras que el **86%** del personal sobre este factor, manifiesta tener un riesgo psicosocial moderado, elevado y muy elevado, según muestra la Tabla 4:

Tabla 4  
*Resultado Factor Participación/supervisión - Área Administrativa*

Factor Psicosocial	Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
Participación/supervisión	14%	14%	29%	43%
No. De Trabajadores	1	1	2	3

Fuente: FPSICO 3.1 INSSBT

Elaborado por: Christian Bastidas

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

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

- En la introducción de cambios en equipos y materiales: Puedo decidir 14%, Se me consulta 42 %, Sólo recibo información 28%, Ninguna participación 14%.
- En la introducción de métodos de trabajo: Puedo decidir 42%, Se me consulta 14%, Sólo recibo información 28%, Ninguna participación 14%.
- En el lanzamiento de nuevos productos: Puedo decidir 0%, Se me consulta 42%, Sólo recibo información 42%, Ninguna participación 14%.
- En la introducción de cambios en la dirección: Puedo decidir 14%, Se me consulta 28%, Sólo recibo información 42%, Ninguna participación 14%.
- En contrataciones de personal: Puedo decidir 28%, Se me consulta 14%, Sólo recibo información 28%, Ninguna participación 28%.
- En la elaboración de normas de trabajo: Puedo decidir 0 %, Se me consulta 57%, Sólo recibo información 14%, Ninguna participación 28%.

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

- Los métodos de trabajo: no interviene 42%, insuficiente 14%, adecuada 42%, excesiva 0 %.
- La planificación del trabajo: no interviene 42%, insuficiente 14%, adecuada 42%, excesiva 0%.
- El ritmo de trabajo: no interviene 28%, insuficiente 28%, adecuada 42%, excesiva 0%.

**DR Desempeño de Rol.** - El **42%** del personal Administrativo, manifiesta tener una situación adecuada sobre este factor, considera que no existen problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo.

Mientras que el **58%** del personal sobre este factor, manifiesta tener un riesgo psicosocial moderado, elevado y muy elevado, según muestra la Tabla 5:

Tabla 5

*Resultado Factor Desempeño de rol - Área Administrativa*

Factor Psicosocial	Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
Desempeño de rol	43%	0%	29%	29%
No. De Trabajadores	3	0	2	2

Fuente: FPSICO 3.1 INSSBT

Elaborado por: Christian Bastidas

Analizando a detalle el resultado de las respuestas del personal, tenemos a continuación las proposiciones que destacan por su incidencia para que el factor psicosocial “Desempeño de rol” se incline a ser de riesgo en el área administrativa, a través de dos aspectos fundamentales.

La claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).

- La información que recibes sobre la cantidad de trabajo que se espera que hagas: muy clara 14 %, clara 57%, poco clara 28%, nada clara 0%.
- La información que recibes sobre el tiempo asignado para realizar el trabajo: muy clara 14%, clara 71%, poco clara 14%, nada clara 0%.
- La información que recibes sobre la responsabilidad del puesto: muy clara 0%, clara 57%, poco clara 28%, nada clara 14%.

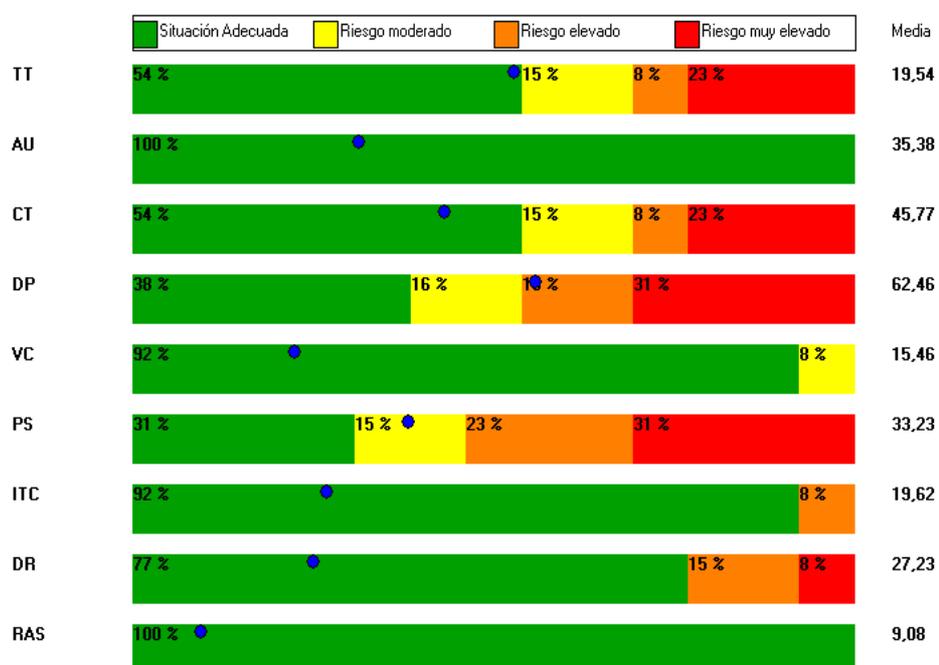
El conflicto de rol; hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

- Ejecución de algunas tareas saltándose los métodos establecidos: siempre 28%, a menudo 14%, a veces 28%, nunca 28 %.
- Recibir Instrucciones contradictorias: siempre 42%, a menudo 0%, a veces 42%, nunca 14%.

### ***Resultados área operativa***

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

Gráfico 6  
*Resultados área operativa*



Fuente: Programa FPSICO 3.1. INSSBT

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

Tabla 6

*Factores riesgo psicosociales del área operativa*

**OPERATIVOS**

**TOTAL:** 13 TRABAJADORES EVALUARON LOS FACTORES PSICOSOCIALES

<b>FACTORES PSICOSOCIALES IDENTIFICADOS EN SITUACIÓN ADECUADA (PERCENTIL igual o mayor 65%)</b>	
AU Autonomía	<b>100%</b>
VC Variedad y Contenido del Trabajo	<b>92%</b>
RAS Relaciones y apoyo social	<b>100%</b>
DR Desempeño de Rol	<b>77%</b>
ITC Interés por el trabajador/Compensación	<b>92%</b>

<b>FACTORES PSICOSOCIALES IDENTIFICADOS EN SITUACIÓN DE RIESGO (PERCENTIL menor a 65%)</b>	
TT Tiempo de trabajo	<b>54%</b>
CT Carga de trabajo	<b>54%</b>
DP Demandas psicológicas	<b>38%</b>
PS Participación/Supervisión	<b>31%</b>

Fuente: FPSICO 3.1 INSSBT

Elaborado por: Christian Bastidas

En el cuadro anterior podemos notar que existen cuatro riesgos psicosociales en el área operativa de la empresa CDMSA, Tiempo de Trabajo, Carga de Trabajo, Demandas Psicológicas y Participación/Supervisión, que se explican de la siguiente forma según la metodología FPSICO 3.1 INSSBT:

**TT Tiempo de trabajo.** - Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social. Factor sobre el cual, el **54%** del personal Operativo manifiesta tener una situación adecuada.

Mientras que el **46%** del personal sobre este factor, manifiesta tener un riesgo psicosocial moderado, elevado y muy elevado, según muestra la Tabla 7:

Tabla 7  
*Resultado Factor Tiempo de trabajo - Área Operativa*

Factor Psicosocial	Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
Tiempo de trabajo	54%	15%	8%	23%
No. De Trabajadores	7	2	1	3

Fuente: FPSICO 3.1 INSSBT

Elaborado por: Christian Bastidas

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

- ¿Trabajan los sábados?: siempre 30%, a menudo 15%, a veces 46%, nunca 7%.
- ¿Trabajan los domingos y feriados?: siempre 7%, a menudo 23%, a veces 61%, nunca 7%.
- ¿Disponen de al menos 48 horas consecutivas de descanso a la semana de trabajo?: siempre 30%, a menudo 30%, a veces 30%, nunca 7%.
- ¿Los horarios les permite compaginar su tiempo libre con la de su familia y amigos?: siempre 38%, a menudo 15%, a veces 38%, nunca 7%.

**CT Carga de trabajo.** - El **54%** del personal Operativo, manifiesta tener una situación adecuada sobre este factor, el mismo que hace referencia al nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador hace frente, para resolver lo que exige la actividad laboral.

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

Mientras que el **46%** del personal sobre este factor, manifiesta tener un riesgo psicosocial moderado, elevado y muy elevado, según muestra la Tabla 8:

Tabla 8  
*Resultado Factor Carga de trabajo - Área Operativa*

Factor Psicosocial	Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
Carga de Trabajo	54%	15%	8%	23%
No. De Trabajadores	7	2	1	3

Fuente: FPSICO 3.1 INSSBT

Elaborado por: Christian Bastidas

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

- ¿La ejecución de las tareas les impone trabajar con rapidez?: siempre 30%, a menudo 15%, a veces 53%, nunca 0%.
- ¿La frecuencia de aceleración del ritmo de trabajo, es?: siempre 46%, a menudo 30%, a veces 23 %, nunca 0 %.
- ¿La intensidad de la atención que deben mantener en el trabajo, es?: muy alta 76%, alta 23%, media 0%, baja 0%, muy baja 0%.
- ¿La atención a múltiples tareas al mismo tiempo, es?: siempre 23 %, a menudo 23%, a veces 38%, nunca 15%.
- ¿Las interrupciones en la tarea para realizar otra imprevista, es?: siempre 0%, a menudo 23%, a veces 46%, nunca 30%
- ¿El trabajo que tienen les resulta difícil?: siempre 0%, a menudo 15%, a veces 53%, nunca 30%.

- ¿Necesitan ayuda por la dificultad del trabajo?: siempre 7%, a menudo 15%, a veces 61%, nunca 15%.
- ¿Frecuentemente trabajan fuera del horario normal?: siempre 15%, a menudo 15%, a veces 46%, nunca 23%.

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

Mientras que el **62%** del personal operativo, sobre este factor, manifiesta tener un riesgo psicosocial moderado, elevado y muy elevado, según muestra la Tabla 9:

Tabla 9

*Resultado Factor Demandas psicológicas - Área Operativa*

Factor Psicosocial	Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
Demandas psicológicas	38%	15%	15%	31%
No. De Trabajadores	5	2	2	4

Fuente: FPSICO 3.1 INSSBT

Elaborado por: Christian Bastidas

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

Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas:

- Frecuencia de aprender cosas o métodos nuevos: siempre 53%, a menudo 23%, a veces 23%, nunca 0%.

- Frecuencia de adaptación a nuevas situaciones: siempre 38%, a menudo 30%, a veces 30%, nunca 0%.
- Frecuencia para tomar iniciativas: siempre 53%, a menudo 30%, a veces 7%, nunca 7%.
- Frecuencia de memorización o tener buena memoria: siempre 69%, a menudo 23%, a veces 0%, nunca 7%.
- Frecuencia de creatividad en el trabajo: siempre 69%, a menudo 30%, a veces 0%, nunca 0%.

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir:

- Requiere el trabajo, trato con clientes: siempre 53%, a menudo 15%, a veces 7%, nunca 23%.
- Frecuencia que tienen que ocultar las emociones ante superiores: siempre 15%, a menudo 15%, a veces 38%, nunca 7%, no trato 23%.
- Frecuencia que tienen que ocultar las emociones ante subordinados: siempre 23%, a menudo 7%, a veces 23%, nunca 23%, no trato 23%.
- Frecuencia que tienen que ocultar las emociones ante compañeros: siempre 15%, a menudo 23%, a veces 30%, nunca 23%, no trato 7%.
- Frecuencia que tienen que ocultar las emociones ante clientes: siempre 30%, a menudo 15%, a veces 23%, nunca 7%, no trato 23%.
- Exposición a situaciones que les afectan emocionalmente: siempre 15%, a menudo 38%, a veces 15%, nunca 30%.

**PS Participación/Supervisión.** - El **31%** del personal Operativo, manifiesta tener una situación adecuada sobre este factor, el mismo que recoge dos formas de las dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes

aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

Mientras que el **69%** del personal sobre este factor, manifiesta tener un riesgo psicosocial moderado, elevado y muy elevado, según muestra la Tabla 10:

Tabla 10

*Resultado Factor Participación/supervisión - Área Operativa*

Factor Psicosocial	Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
Participación/supervisión	31%	15%	23%	31%
No. De Trabajadores	4	2	3	4

Fuente: FPSICO 3.1 INSSBT

Elaborado por: Christian Bastidas

- Así, la “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo, y
- La “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización, tales como:
  - Métodos de trabajo.
  - Planificación del trabajo.
  - Lanzamiento de nuevos productos.
  - Reorganización de áreas de trabajo.
  - Contrataciones de personal.
  - Elaboración de normas de trabajo.

(Notas Técnicas de Prevención publicado por el Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo INSSBT, 2012)

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

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

- En la introducción de métodos de trabajo: Puedo decidir 30%, Se me consulta 23%, Sólo recibo información 46%, Ninguna participación 0%.
- En el lanzamiento de nuevos productos: Puedo decidir 30%, Se me consulta 15%, Sólo recibo información 38%, Ninguna participación 15%.
- Reorganización de áreas de trabajo: Puedo decidir 15%, Se me consulta 15%, Sólo recibo información 38%, Ninguna participación 30%.
- En la introducción de cambios en la dirección: Puedo decidir 0%, Se me consulta 7%, Sólo recibo información 30%, Ninguna participación 61%.
- En contrataciones de personal: Puedo decidir 7%, Se me consulta 0%, Sólo recibo información 30%, Ninguna participación 61%.
- En la elaboración de normas de trabajo: Puedo decidir 0 %, Se me consulta 0%, Sólo recibo información 61%, Ninguna participación 38%.

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

- Los métodos de trabajo: no interviene 15%, insuficiente 15%, adecuada 69%, excesiva 0 %.
- La planificación del trabajo: no interviene 0%, insuficiente 15%, adecuada 84%, excesiva 0%.
- El ritmo de trabajo: no interviene 0%, insuficiente 15%, adecuada 84%, excesiva 0%.
- La calidad de trabajo: no interviene 0%, insuficiente 7%, adecuada 84%, excesiva 7%.

### Análisis de resultados

El resultado del proceso de evaluación de los factores psicosociales a través del uso de la metodología FPSICO 3.1 (INSSBT) en la empresa CDMSA, se identificó tres Riesgos Psicosociales en el área administrativa y cuatro en el área operativa, señalando que en cada área los factores de riesgo psicosocial con el menor percentil de situación adecuada, como los riesgos psicosociales de prioridad alta, según se muestra en los siguientes cuadros:

Tabla 11

*Riesgos psicosociales del área administrativa con prioridad alta*

<b>3 RIESGOS PSICOSOCIALES IDENTIFICADOS EN EL AREA ADMINISTRATIVA</b>		<b>SITUACIÓN ADECUADA</b>	<b>RIESGO MODERADO</b>	<b>RIESGO ELEVADO</b>	<b>RIESGO MUY ELEVADO</b>
CT Carga de trabajo		43%	0%	0%	57%
No. de trabajadores		3	0	0	4
<b>PRIORIDAD ALTA</b>	<b>PS Participación/Supervisión</b>	14%	14%	29%	43%
	No. de trabajadores	1	1	2	3
DR Desempeño de Rol		42%	0%	29%	29%
No. de trabajadores		3	0	2	2

Fuente: FPSICO 3.1 INSSBT

Elaborado por: Christian Bastidas

Tabla 12

*Riesgos psicosociales del área operativa con prioridad alta*

#	<b>4 RIESGOS PSICOSOCIALES IDENTIFICADOS EN EL AREA OPERATIVA</b>	<b>SITUACIÓN ADECUADA</b>	<b>RIESGO MODERADO</b>	<b>RIESGO ELEVADO</b>	<b>RIESGO MUY ELEVADO</b>
1	TT Tiempo de trabajo	54%	15%	8%	23%
	No. de trabajadores	7	2	1	3
2	CT Carga de trabajo	54%	15%	8%	23%
	No. de trabajadores	7	2	1	3
<b>PRIORIDAD ALTA</b>	<b>DP Demandas psicológicas</b>	38%	16%	16%	31%
	No. de trabajadores	5	2	2	4
4	<b>PS Participación/Supervisión</b>	31%	15%	23%	31%
	No. de trabajadores	4	2	3	4

Fuente: FPSICO 3.1 INSSBT

Elaborado por: Christian Bastidas

Adicionalmente y considerando que existen dos factores iguales de riesgo psicosocial en ambas áreas, podemos indicar que en la empresa CDMSA existen cinco factores de riesgos psicosocial, destacando dos factores de riesgo con prioridad alta de atención. Por un lado, está el factor Participación/supervisión y por otro el factor Demandas Psicológicas, según se puede observar en la tabla 13.

Tabla 13

*Relación y agrupación de riesgos psicosociales entre las áreas administrativa y operativa*

AGRUPACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES IDENTIFICADOS EN LAS ÁREAS DE TRABAJO		
AREA DE TRABAJO	RIESGO PSICOSOCIAL PONDERADO SEGÚN PRIORIDAD DE ATENCIÓN	SITUACIÓN ADECUADA ALCANZADA
Administrativos	PS Participación/Supervisión	14%
Operativos		31%
Operativos	DP Demandas psicológicas	38%
Administrativos	DR Desempeño de Rol	42%
Administrativos	CT Carga de trabajo	43%
Operativos		54%
Operativos	TT Tiempo de trabajo	54%

} PRIORIDAD ALTA

Fuente: FPSICO 3.1 INSSBT

Elaborado por: Christian Bastidas

### **Resultados del desarrollo de grupos focales, a través del uso de TGD de PRESTRO**

Con los resultados obtenidos a través de la metodología FPSICO 3.1 (INSSBT), y ponderando los factores de riesgo psicosocial identificados, el grupo focal trabajó sobre los

dos factores de riesgo psicosocial con alta prioridad de atención, siendo estos Participación/supervisión y Demandas psicológicas.

Por la actividad y dinámica horaria de la empresa, dedicada a la construcción de soluciones mecánicas y eléctricas, que involucra jornadas extendidas y en cualquier parte del país, se pudo desarrollar un solo grupo focal con personal del área administrativa en el que participó adicionalmente un representante del área operativa de nivel medio, dicho grupo focal representa a un 30% del total de la nómina de la empresa CDMSA.

#### ***Uso de la metodología Tarjetas Gráficas Diagnósticas TGD***

La metodología adicional, a través del cual el grupo focal participó en el proceso de evaluación de los factores psicosociales, fue el uso de tarjetas gráficas diagnósticas de PRESTRO. Esta herramienta usa tarjetas que ilustran escenarios de trabajo, que según su uso pueden ser consideradas como factores positivos, negativos, de molestia o como opciones de solución.

En el proceso, los participantes tomaron cada uno 8 tarjetas, posteriormente en la mesa de trabajo se ubicó en dos esquinas diferentes una tarjeta comodín cara feliz y en la otra esquina la tarjeta comodín cara triste, luego a los participantes se les pidió que organizaran dos grupos con sus tarjetas, cada grupo debieron ubicar debajo de las tarjetas comodín cara feliz y cara triste según ellos consideren. Sin embargo, para que los participantes supieran ubicar/organizar sus tarjetas, se les explicó que en el cuadrante del comodín cara feliz debían ubicar las tarjetas que representen lo que sí funciona o existe en la empresa y que ayuda a que se dé un escenario participativo “Participación/supervisión” según este factor identificado como riesgo en la empresa CDMSA. De la misma forma ubiquen debajo del comodín cara triste las tarjetas que consideren que impulsan la falta de un escenario participativo en la empresa.

Una vez que los participantes ubicaron en dos grupos sus tarjetas debajo de cada comodín cara feliz o triste, se les pidió que escogieran de las cartas que se situaron debajo del comodín cara triste, las que consideran que más afectan o molestan y que profundiza aún más la poca participación que sienten tener en la empresa y las ubiquen debajo del tercer comodín que es la cara de enojo.

Finalmente, tenemos tres tarjetas comodín, cara feliz, triste y enojada, que contienen tarjetas de todos los participantes, y es en este momento donde se les solicito a los participantes que escogieran cualquier tarjeta de todo el proceso hasta ahora llevado y las ubiquen debajo de la última tarjeta comodín idea, tarjetas que representarían la solución o soluciones al primer factor de riesgo identificado “Participación/supervisión”.

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

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

- Estabilidad
- Cooperación
- Capacitación
- Trabajo entre áreas

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

- Liderazgo
- Herramientas
- Creatividad
- Políticas claras
- Programa de reconocimiento
- Empatía supervisor
- Comunicación

Tarjeta comodín CARA ENOJADA (Lo que empeora la participación)

- Apoyo del jefe
- Reconocimiento
- Comunicación
- Rumor
- Equidad interna
- Planificación
- Retroalimentación
- Beneficios
- Tiempo libre

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

- Liderazgo
- Rumor
- Planificación
- Retroalimentación
- Apoyo del jefe
- Programa de reconocimiento
- Beneficios
- Creatividad

De la misma forma acabada de describir, los participantes trabajaron con el segundo factor de riesgo “Demandas psicológicas”, que de acuerdo a los resultados obtenidos con el FPSICO 3.1, afecta mucho más al personal del área operativa, a continuación, los resultados del ejercicio según la agrupación de los títulos de las tarjetas gráficas en cada tarjeta comodín:

Tarjeta comodín CARA FELIZ (Lo que funciona y promueve la tolerancia a las Demandas psicológicas)

- Beneficios
- Objetivos claros
- Trabajo entre áreas
- Cooperación

Tarjeta comodín CARA TRISTE (Lo que no funciona y aumenta los efectos de las Demandas psicológicas)

- Programa de reconocimiento
- Empatía supervisor
- Capacitación
- Políticas claras
- Horarios
- Comunicación a tiempo
- Equidad Interna
- Rumor
- Creatividad

Tarjeta comodín CARA ENOJADA (Lo que empeora el efecto de las Demandas psicológicas)

- Estabilidad
- Herramientas
- Planificación
- Liderazgo
- Comunicación
- Apoyo del jefe
- Reconocimiento

Tarjeta comodín IDEA (Lo que sugieren, se debe hacer para mejorar las Demandas psicológicas que exigen los puestos de trabajo)

- Apoyo del jefe
- Planificación
- Capacitación
- Reconocimiento
- Estabilidad
- Retroalimentación

Adicionalmente y durante el desarrollo de esta metodología es necesario indicar, que los asistentes deben participar, comentando o apoyando las tarjetas escogidas por el resto de sus compañeros, esto con el fin de afinar los criterios de todos en un solo resultado.

## Conclusiones y recomendaciones

### Conclusiones

Los factores psicosociales con una situación inadecuada, es decir los factores de riesgo psicosocial en el área administrativa son tres: Carga de Trabajo, Participación/Supervisión y Desempeño de Rol, destacando el factor Participación/Supervisión con el percentil más bajo (14%) y por tanto el de prioridad de atención alta.

Por otro lado, los factores de riesgo psicosocial en el área operativa son cuatro: Tiempo de Trabajo, Carga de Trabajo, Demandas Psicológicas y Participación/Supervisión, resaltando los factores Demandas psicológicas (38%) y Participación/Supervisión (31%) con los percentiles más bajos y como los de prioridad de atención alta.

Tabla 14

*Conclusión del proceso de evaluación de factores psicosociales en CDMSA*

ADMINISTRATIVOS		OPERATIVOS	
TOTAL: 7 TRABAJADORES EVALUARON LOS FACTORES PSICOSOCIALES		TOTAL: 13 TRABAJADORES EVALUARON LOS FACTORES PSICOSOCIALES	
<b>FACTORES PSICOSOCIALES IDENTIFICADOS EN SITUACIÓN ADECUADA</b>		<b>FACTORES PSICOSOCIALES IDENTIFICADOS EN SITUACIÓN ADECUADA</b>	
TT Tiempo de trabajo	86%	AU Autonomía	100%
AU Autonomía	100%	VC Variedad y Contenido del Trabajo	92%
DP Demandas psicológicas	71%	RAS Relaciones y apoyo social	100%
VC Variedad y Contenido del Trabajo	86%	DR Desempeño de Rol	77%
ITC Interés por el trabajador/Compensación	71%	ITC Interés por el trabajador/Compensación	92%
RAS Relaciones y apoyo social	86%		
<b>FACTORES PSICOSOCIALES IDENTIFICADOS EN SITUACIÓN DE RIESGO</b>		<b>FACTORES PSICOSOCIALES IDENTIFICADOS EN SITUACIÓN DE RIESGO</b>	
CT Carga de trabajo	43%	TT Tiempo de trabajo	54%
PS Participación/Supervisión	14%	CT Carga de trabajo	54%
DR Desempeño de Rol	42%	DP Demandas psicológicas	38%
		PS Participación/Supervisión	31%

Fuente: FPSICO 3.1 INSSBT

Elaborado por: Christian Bastidas

De esta forma se destaca un factor de riesgo en el área administrativa y dos factores de riesgo en el área operativa con prioridad de atención alta, sin embargo, el riesgo identificado en el área administrativa es uno de los riesgos del área operativa, concluyendo que los

factores de riesgo psicosocial con prioridad alta en la empresa CDMSA son dos,

Participación/Supervisión y Demandas psicológicas:

- Sobre el factor Participación/supervisión, el personal de ambas áreas manifestó que tiene poca participación en: introducción de métodos de trabajo, lanzamiento de nuevos productos, cambios en la dirección, contrataciones de personal y elaboración de normas de trabajo. Mientras que, en supervisión, es decir la valoración que hacen los trabajadores al nivel de control que los superiores realizan sobre: métodos, planificación, ritmo y calidad del trabajo, el personal administrativo evaluó más bajo la supervisión adecuada que el operativo, es decir que la supervisión en el área administrativa es más deficiente que la operativa.
  - Sobre el factor Demandas psicológicas, el personal, en especial operativo, manifestó que con frecuencia debe aprender métodos y adaptarse rápidamente a situaciones nuevas, debe tomar iniciativa, memorizar con rapidez y ser creativo. Adicionalmente como carga emocional, debe tratar con clientes y ocultar emociones ante sus subordinados, más que con clientes o compañeros, y finalmente, el trabajo les expone a situaciones que les afecta emocionalmente.
- Por otro lado, el desarrollo de los grupos focales a través del uso de las Tarjetas Gráficas

Diagnósticas sobre los dos factores de riesgos psicosocial identificados con prioridad de atención alta, arrojó los siguientes resultados:

- Participación/Supervisión. - Sobre este factor de riesgo el personal manifestó que los elementos que pudieron haberlo desarrollado son, la falta de apoyo de los jefes inmediatos, la falta de reconocimiento, la falta de comunicación que genera rumores, falta de equidad interna, falta de planificación y falta de retroalimentación.
- Demandas psicológicas. - Sobre este factor de riesgo el personal manifestó que los elementos que pudieron haberlo desarrollado son, la falta de estabilidad, falta de

herramientas, falta de una mejor planificación, falta de liderazgo, falta de comunicación, falta de apoyo de los jefes inmediato y falta de reconocimiento.

El cuestionario FPSICO 3.1. (INSSBT), por la forma en que describe las proposiciones, tiende a ser confuso para personas que tienen un nivel de escolaridad de primaria, a los cuales hay que explicarles de mejor forma algunas proposiciones para que puedan contestar.

Otra limitación del proceso de investigación, tiene que ver con el horario y lugar de trabajo del personal operativo, que dificulta su participación en grupos focales.

### **Recomendaciones**

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

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

- Que, la empresa a través del área competente, viabilice la implementación de un programa de formación de habilidades gerenciales con alcance a todas las líneas de supervisión, o busque los medios externos para su ejecución.
- Que, la empresa establezca una metodología que permita seleccionar a los mejores trabajadores de las áreas, para que participen en la construcción o actualización de las normas de trabajo, lanzamiento de nuevos productos, y además se evalúe su participación como evaluadores/entrevistador en procesos de selección de personal (previa capacitación sobre esta actividad).

- Que, la empresa a través del área competente, diseñe e implemente un programa de incentivos remunerados y no remunerados, basado en metodologías de Gestión del Desempeño.
- Que, diseñe e implemente planes anuales de comunicación interna (Endomarketing), que permitan generar una cultura orientada al cliente interno con énfasis en la mejora continua.
- Que, la empresa a través del área pertinente, diseñe e implemente planes de capacitación, orientados no solamente a mejorar las competencias técnicas sino también conductuales del personal, sea esto a través de contratación de personal calificado, convenios Universitarios o personal propio de la empresa.

## Propuesta “Programa de reducción de los factores de riesgo psicosocial identificados en la empresa CDMSA”

### EMPRESA: CDMSA

#### PROPUESTA "PROGRAMA INTEGRAL DE DESARROLLO DE PERSONAS"

Esta propuesta promueva la reducción de riesgos psicosociales, mejora del ambiente laboral y aumenta de la rentabilidad empresarial.

Incorpora las recomendaciones de la evaluación de factores psicosociales, como: desarrollo del liderazgo, sistema de gestión del desempeño, capacitación e incentivos.

#### OBJETIVO GENERAL

Implementar buenas prácticas de liderazgo en las líneas de supervisión, que promuevan la reducción de riesgos psicosociales identificados, la mejora del desempeño e incremento de la rentabilidad de la empresa.

#### El Programa de Desarrollo de Personas, se centra en:

Modificar conocimientos, habilidades, destrezas y comportamientos de los trabajadores que le permitan un mayor desarrollo y adaptación, al mismo tiempo que promueve la reducción de costos innecesarios en la cadena de valor e incremento de los ingresos de la empresa.

El modelo 70/20/10, que cita que el 70% del desarrollo de las personas, ocurre a través de experiencias laborales concretas, tareas y resolución de problemas.

El pre-requisito del programa en sus dos fases iniciales, es tener gente a cargo.

Desarrollo de competencias requeridas en cargos de dirección o supervisión.

Reducir los riesgos psicosociales identificados en la empresa.

FASE	ACCIONES	FACTORES SOBRE LOS QUE SE ACTÚA	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	PARTICIPANTES	ACCIONES A SEGUIR
FASE 1	PROGRAMA DE FORMACIÓN DE HABILIDADES GERENCIALES	Participación/supervisión, Demandas psicológicas, Desempeño de rol, Carga de trabajo y Tiempo de trabajo	Todo proceso de mejora involucra la preparación de sus actores, iniciando con el autoconocimiento de debilidades y herramientas de adaptación, que permitan que las líneas de supervisión estén preparadas para la implementación de las siguientes fases del programa.	Agrupar el personal a capacitarse según su estilo de aprendizaje y de esta forma impartir el programa según cada estilo.	PERSONAL DE LAS LINEAS DE SUPERVISIÓN Y GERENCIAS	Desarrollo de talleres 70% prácticos
				Elaborar propuestas de desarrollo individual y tareas según el estilo de liderazgo identificado.		
				Conocer los roles que se requieren de un líder en el contexto actual de las organizaciones		
				Adiestrar en técnicas y herramientas para construir un ambiente propicio para la generación de ideas creativas en su equipo.		
				Adiestrar en herramientas que le permitan lograr una comunicación efectiva.		
				Conocer herramientas para ampliar nuestra capacidad negociadora.		
				Desarrollar comportamientos que le permitan mejorar el rendimiento de sus colaboradores y la relación con ellos.		
Reforzar conocimientos						
FASE 2	SISTEMA DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO	Participación/supervisión, Demandas psicológicas, Desempeño de rol, Carga de trabajo y Tiempo de trabajo	A través de una planificación adecuada del trabajo, se puede establecer líneas claras de trabajo que permitan su cumplimiento, monitoreo y evaluación.	Generar una metodología de trabajo que permita programar actividades, monitorearlas y evaluarlas, adicionalmente como línea base para el establecimiento de reconocimiento al alto desempeño y desarrollo de planes de capacitación.	GERENCIAS Y COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	Establecimiento de metodologías y procedimientos
				SELECCIÓN DE MEJORES TRABAJADORES		
				ESTABLECIMIENTO DE INCENTIVOS REMUNERADOS Y NO REMUNERADOS		
				PLAN DE CAPACITACIÓN		
LINEA BASE	PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA		La comunicación es fundamental al momento de iniciar cualquier gestión organizacional.	Generar una cultura comunicacional de dos vías	GERENCIAS Y COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	Diseño de matriz comunicacional (Dimensiones, recursos, responsables, cronograma)

Elaborado por:

Christian Bastidas Luzuriaga  
MAESTRANTE  
UISEK

## Anexos

### Anexo A: Cuestionario FPSICO versión 3.1 INSSBT

#### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

F-PSICO VERSIÓN 3.1

El **objetivo** de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo.

El cuestionario es **ANÓNIMO** y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.

Con el fin de que la información que se obtenga sea útil, es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas.

Tras leer atentamente cada pregunta, así como cada una de sus opciones de respuesta,

**ES INDISPENSABLE RESPONDER A TODAS LAS PREGUNTAS**

#### INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

|

Marque con una X

<b>ÁREA DE TRABAJO</b>	ADMINISTRATIVA	<input type="checkbox"/>
	OPERATIVA	<input type="checkbox"/>

<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>	PRIMARIA	<input type="checkbox"/>
	SECUNDARIA	<input type="checkbox"/>
	SUPERIOR	<input type="checkbox"/>

Marque con una X

<b>EDAD</b>	MENOS DE 25 AÑOS	<input type="checkbox"/>
	DE 25 A 35 AÑOS	<input type="checkbox"/>
	DE 36 A 45 AÑOS	<input type="checkbox"/>
	MÁS DE 45 AÑOS	<input type="checkbox"/>

<b>GÉNERO</b>	MASCULINO	<input type="checkbox"/>
	FEMENINO	<input type="checkbox"/>

<b>ANTIGÜEDAD</b>	MENOS DE 3 MESES	<input type="checkbox"/>
	DE 3 MESES A UN AÑO	<input type="checkbox"/>
	DE 1 A 3 AÑOS	<input type="checkbox"/>
	DE 3 A 5 AÑOS	<input type="checkbox"/>
	MÁS DE 5 AÑOS	<input type="checkbox"/>

1. ¿Trabajas los sábados?

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

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

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- excesiva
- elevada
- adecuada
- escasa
- muy escasa

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL



INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

33. En qué medida tu trabajo requiere:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Anexo B: Hoja de ruta “Campaña de Comunicación”



### HOJA DE RUTA CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN MEDICIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL “CDMSA”

CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN	MENSAJE	DÍA de DIFUSIÓN
<b>FASE DE EXPECTATIVA Y SENSIBILIZACIÓN</b>		
<b>DÍA 1</b>	<b>1</b>	23 de mayo de 2018
	<p>¿Sabías que un Buen Ambiente Laboral se percibe cuando la <b>empresa se preocupa por tu salud?</b></p> <p>Por eso en CDMSA durante el mes de junio de 2018, <b>se evaluará el Riesgo Psicosocial</b> al que podrías estar expuesto como trabajador.</p>	
<b>DÍA 2</b>	<b>2</b>	28 de mayo de 2018
	<p>¡Prepárate para medir el Riesgo Psicosocial en CDMSA!</p> <p>Pero, ¿Qué es el Riesgo Psicosocial?</p> <p>Es toda condición de la gestión del trabajo que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores.</p>	
<b>DÍA 3</b>	<b>3</b>	30 de mayo de 2018
	<p>¿Cuáles es el objetivo de medir el Riesgo Psicosocial?</p> <p>Identificarlas las condiciones presentes en el trabajo que podrían estar perjudicando la salud de los trabajadores.</p> <p>Por eso <b>TODOS los trabajadores permanentes de CDMSA</b> durante el mes de junio de 2018, podrán completar el TEST que permite medir el Riesgo Psicosocial.</p>	
	<b>4</b>	



<p><b>DÍA 4</b></p>	<p><b>¿Cómo se garantiza la confidencialidad en las respuestas que doy en el TEST?</b></p> <p>El test es completamente confidencial, no debes escribir tu nombre.</p> <p><b>IMPORTANTE:</b> Para completar el TEST solo necesitas 15 minutos.</p>	<p>1ro de junio de 2018</p>
<p><b>FASE DE AGRADECIMIENTO POR PARTICIPACIÓN</b></p>		
<p><b>5 DÍA / AGRADECIMIENTO</b></p>	<p><b>5</b></p>	<p>POR DEFINIR</p>
	<p>TEXTO POR DEFINIR</p>	
<p><b>FASE DE SOCIALIZACIÓN DE RESULTADOS</b></p>		
<p><b>6 DÍA / SOCIALIZACIÓN DE RESULTADOS</b></p>	<p><b>6</b></p>	<p>POR DEFINIR</p>
	<p>TEXTO POR DEFINIR SEGÚN RESULTADOS ALCANZADOS</p>	

## Bibliografía

- OIT. (2018). *Seguridad y salud en el trabajo*. Obtenido de <http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>
- Asociación Española de Fabricantes de Pasta, Papel y Cartón D.L. (2014). *Guía de evaluación de riesgos psicosociales en la Industria Papelera*. ASPAPEL.
- Moreno, B., & Baez, C. (2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Universidad Autónoma de Madrid.
- OIT-OMS . (1984). *Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra, 18-24*. OIT - OMS.
- AIP.29.1.14 - F-PSICO. Factores Psicosociales. Método de evaluación. Versión 3.1. (2014).  
Obtenido de <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.32fa381e28b6c8a6b5c6b9c350c08a0c/?vgnnextoid=25d44a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>
- Notas Técnicas de Prevención publicado por el Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo INSSBT. (2012). (INSSBT, Ed.) Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>
- PASTRANA, C. (2013). *Tipos de motivación laboral: cómo conseguir equipos satisfechos*. Recuperado el 19 de JUNIO de 2018, de Blog de IEBSchool. : <http://comunidad.iebschool.com/iebs/general/tipos-motivacion-laboral/>
- ALLES, M. (2011). *DICCIONARIOS DE TÉRMINOS DE RECURSOS HUMANOS*. BUENOS AIRES, ARGENTINA: GRANICA.
- GONZÁLEZ, D. (2002). *Motivación Laboral*. Saltillo, Coahuila: Universidad Autónoma de Nuevo León.

ROBBINS, S., & JUDGE, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México DF, México: Pearson.

COLQUITT, J. (2001). *On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure*. Journal of Applied Psychology.

LOCKE, E., & LATHAM, G. (1990). *P.Atheory of goal setting and task performance* Englewood Cliffs. NJ: Prentice Hall.

Cabanellas De La Torre, G. (2007). *Diccionario Jurídico Elemental* (21ava. Edición ed.). Buenos Aires, Argentina: Editorial Heliasta S.R.L.

Papelera, I. (2014). *Guía de Evaluación de Riesgos Psicosociales en la Industria Papelera*.

PRESTRO. (2018). *4CARDS*. Recuperado el 20 de JUNIO de 2018, de [www.prestro.com](http://www.prestro.com)

CDMSA. (2018). Recuperado el junio de 2018, de <http://cdmecuador.com>

CABRERA Juan , & FARIÑAS Gloria. (2005). *El estudio de los estilos de aprendizaje desde una perspectiva vigostkiana: Una aproximación conceptual*. (V. 3.-9. Internacional., Ed.) Recuperado el 15 de 07 de 2018, de Revista Iberoamericana de Educación: <http://www.rieoei.org/deloslecto-res/>