



FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y COMPORTAMIENTO HUMANO

Trabajo de fin de Carrera titulado:

“EVALUACIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL CON LA METODOLOGÍA FPSICO 4.0 EN UNA DISTRIBUIDORA DE GASES INDUSTRIALES Y PROPUESTA DE CONTROL EN EL AÑO 2021.”

Realizado por:

Cristhian Javier Calderón Martínez

Director del proyecto:

Msc. Henry Cárdenas

Como requisito para la obtención del título de:

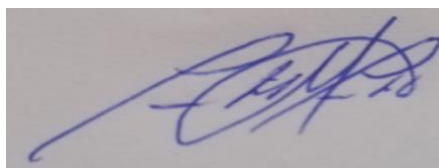
INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

QUITO, 23 de agosto del 2021

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, CRISTHIAN JAVIER CALDERÓN MARTÍNEZ, ecuatoriano, con Cédula de ciudadanía N° 172326596-1, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional, y se basa en las referencias bibliográficas descritas en este documento.

A través de esta declaración, cedo los derechos de propiedad intelectual a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, reglamento y normativa institucional vigente.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'C. J. Calderón', is shown within a rectangular box. Below the box is a dashed horizontal line.

Cristhian Javier Calderón Martínez

C.I.: 172326596-1

DECLARACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

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



Msc. Henry Cárdenas

171428178-7

LOS PROFESORES INFORMANTES:

Ing. Msc. AIMÉE VILARET

Ph.D. PAMELA MERINO

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



Ing. Msc. Aimée Vilaret



Ph.D. Pamela Merino

Quito, 23 de agosto de 2021

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

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

A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink. The signature is stylized and appears to be 'Cristhian J. Calderón Martínez'. Below the box is a dashed horizontal line.

Cristhian Javier Calderón Martínez

C.I.: 172326596-1

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado en primer lugar a DIOS, bendiciendo mi camino, dándome fortaleza, sabiduría y salud para cumplir mi formación profesional con mi tan anhelado título universitario, a pesar de todos los obstáculos que se me presentaron.

A mis padres Pablo y Ofelia, a mi hermana Carla, quienes, con su paciencia, amor, dedicación, paciencia, apoyo y sobre todo esfuerzo, me han permitido culminar uno de mis sueños, gracias por haberme inculcado valores, aconsejarme, ser mi guía, mi ejemplo a seguir y de no renunciar frente a las adversidades que se me presento en este largo camino.

A mi querida abuelita Mariana y a mi Doménica, que en paz descansen que fueron la fuerza, el impulso para poder alcanzar este logro y sé que desde el cielo estarán muy orgullosas de lo que he conseguido, las llevo en mi corazón y siempre cuidaran de mí.

A mi querida Jessy que hace 5 años nos hicimos una promesa de conseguir este sueño y lo hemos logrado, sus consejos, apoyo y motivación, fueron fundamentales en cada paso que di para alcanzar este objetivo.

A mi amiga Melanie que ha visto mis logros y mis caídas, siempre me ha estado apoyándome y dándome aliento para seguir.

A mis amigos Cristhian Abad y Pablo Espinosa, que desde el primer día de clases me brindaron su amistad, respeto, humildad, sencillez y honestidad, por su apoyo y esfuerzo en los momentos más arduos de nuestra formación universitaria.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Internacional SEK y a todo el equipo docente y administrativo por el nivel de experiencia y conocimiento que aportaron en mi formación profesional.

A la Distribuidora de Gases Industriales, por brindarme su apoyo y permitirme realizar este trabajo de investigación a su personal administrativo y operativo.

Un eterno agradecimiento a Dra. Pamela Merino y a la Ing. Aimée Vilaret por su tiempo, paciencia y conocimientos brindados tanto en mi formación profesional como en la elaboración de mi proyecto de investigación.

De manera especial, agradezco a mi director de este proyecto Ing. Henry Cárdenas, quien gracias a sus consejos ha sabido guiarme y orientarme eficazmente en el desarrollo del trabajo de investigación, así como del profesionalismo que es ejemplo a seguir.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN JURAMENTADA	3
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE	6
DEDICATORIA.....	7
AGRADECIMIENTO.....	8
RESUMEN.....	13
ABSTRACT	14
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. El Problema de Investigación	15
1.1.1. Planteamiento del Problema.....	15
1.1.1.1. Diagnóstico	15
1.1.1.2. Pronóstico	16
1.1.1.3. Control Pronóstico	17
1.1.2. Objetivo General	17
1.1.3. Objetivos Específicos	17
1.1.4. Justificación	18
1.2. Marco Teórico	21
1.2.1. Estado Actual del conocimiento sobre el tema.....	21
1.2.1.1. Historia.....	21
1.2.1.2. Definición	22
1.2.1.3. Componentes determinantes del Factor Psicosocial	23
1.2.1.4. Clasificación de los Factores Psicosociales	24
1.2.1.5. La evaluación de los factores y riesgos psicosociales	27
1.2.1.5.1. Método de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO	27
1.2.1.5.2. Método PREVENLAB -PSICOSOCIAL	27
1.2.1.5.3. Métodos del Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL).....	27
1.2.1.5.4. Método MARC-UV	27
1.2.1.5.5. Métodos del Instituto de Ergonomía MAPFRE (INERMAP).....	28
1.2.1.5.6. Método ISTAS-21	28
1.2.1.5.7. Metodología WONT/ Cuestionario RED	28
1.2.1.5.8. Batería MC Mutual-UB	28
1.2.1.5.9. Cuestionario multidimensional DECORE.....	28
1.2.1.5.10. Otros instrumentos de evaluación psicosocial.....	28
1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica.....	29
1.2.2.1. Método de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO	29

1.2.2.1.1.	Tiempo de trabajo	31
1.2.2.1.2.	Autonomía	31
1.2.2.1.3.	Carga de trabajo	33
1.2.2.1.4.	Demandas psicológicas.....	35
1.2.2.1.5.	Variedad / Contenido del trabajo	37
1.2.2.1.6.	Participación / Supervisión.....	38
1.2.2.1.7.	Interés por el trabajador / Compensación	39
1.2.2.1.8.	Desempeño de rol	40
1.2.2.1.9.	Relaciones y apoyo social.....	41
CAPÍTULO II. MÉTODO.		44
2.1.	Nivel de estudio	44
2.2.	Modalidad de investigación	44
2.3.	Método	45
2.4.	Población y muestra	45
2.5.	Selección de instrumentos de investigación.....	45
CAPITULO III. RESULTADOS		50
3.1.	Presentación y Análisis de resultados.....	50
3.1.1.	Presentación de resultados de encuesta	50
3.1.1.1.	Tasa de Participación	50
3.1.1.2.	Género.....	50
3.1.1.3.	Edad	51
3.1.1.4.	Antigüedad.....	51
3.1.1.5.	Área.....	52
3.1.2.	Análisis de resultados.....	52
3.1.2.1.	Riesgo muy elevado	54
3.1.2.2.	Riesgo elevado	56
3.1.2.3.	Riesgo moderado	62
3.1.2.4.	Situación adecuada.....	63
3.2.	Aplicación práctica	64
3.2.1.	Propuesta de Medidas de Control y Prevención de Riesgos Psicosociales.	66
CAPITULO IV. DISCUSIÓN		68
4.1.	Conclusiones	68
4.2.	Recomendaciones	69
Bibliografía.....		70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Componentes de los Factores Psicosociales	23
Tabla 2 Nivel de Riesgo.....	46
Tabla 3 Parámetros Estadísticos por Factor de Carga de Trabajo.....	47
Tabla 4 Rango Mínimo y Máximo por Factores	48
Tabla 5 Presión de Tiempos en Carga de Trabajo.....	49
Tabla 6 Factores Priorizados por Nivel de Riesgo Muy Elevado	54
Tabla 7 Preguntas de Tiempo de Trabajo	55
Tabla 8 Factores Priorizados por Nivel de Riesgo Elevado	56
Tabla 9 Participación/Supervisión.....	58
Tabla 10 Preguntas de las Demandas Psicológicas	61
Tabla 11 Factores Priorizados por Nivel de Riesgo Moderado	62
Tabla 12 Factores Priorizados por Nivel de Riesgo de Situación Adecuada	63

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Carga de Trabajo	47
Gráfico 2 Trabajadores por Nivel de Riesgo	47
Gráfico 3 Presión de Tiempos	49
Gráfico 4 Tasa de Participación.....	50
Gráfico 5 Género	50
Gráfico 6 Edad.....	51
Gráfico 7 Antigüedad.....	51
Gráfico 8 Área	52
Gráfico 9 Valoración Total de la Exposición	53
Gráfico 10 Valoración de la Exposición en Tiempo de Trabajo	55
Gráfico 11 Tiempo de Trabajo.....	56
Gráfico 12 Valoración de la Participación/Supervisión.....	57
Gráfico 13 Participación/Supervisión.....	59
Gráfico 14 Valoración de Participación/Supervisión.....	59
Gráfico 15 Valoración de las Demandas Psicológicas.....	60
Gráfico 16 Demandas Psicológicas	62
Gráfico 17 Aplicación Práctica de la Evaluación de Riesgos Psicosociales.	64

RESUMEN

La empresa donde se realizó el estudio se dedica a la distribución de gases industriales, es decir, su giro de negocio es la venta y despacho de gases comprimidos de oxígeno, acetileno, nitrógeno, dióxido de carbono, argón, oxígeno medicinal, óxido nitroso, etc., el objetivo del presente estudio es evaluar los factores psicosociales preponderantes en los trabajadores de la empresa mediante la aplicación de la Metodología (FPSICO 4.0) para el establecimiento de medidas de control a los resultados obtenidos. Cabe mencionar que la empresa es una sociedad Holding por tal motivo solo se evaluó al personal administrativo y operativo del Holding de distribución de gases industriales.

El factor de riesgo psicosocial que presenta un nivel de riesgo muy elevado es el de Tiempo de Trabajo con un 30% de los encuestados y el de Interés por el trabajador/Compensación con un 20% de los encuestados, seguido por un nivel de riesgo elevado las Demandas Psicológicas y Participación/Supervisión ambas con un 30% de los encuestados y el de Autonomía con un 20% de los encuestados, seguido por un nivel de riesgo moderado la Carga de Trabajo con un 30% de los encuestados y el Desempeño de rol con un 20% de los encuestados. Para poder controlar y reducir estos factores se han propuesto diferentes propuestas de control para cada uno de las dimensiones incluso para las de situaciones adecuadas. Las medidas de control ayudaran a la empresa a identificar oportunidades de mejora tanto en las condiciones de trabajo como en el ambiente laboral.

Palabras clave:

Factores Psicosociales, metodología Fpsico, medidas preventivas, distribuidora de gases industriales, condiciones de trabajo, ambiente laboral.

ABSTRACT

The company where the study was conducted is dedicated to the distribution of industrial gases, that is, its line of business is the sale and dispatch of compressed gases of oxygen, acetylene, nitrogen, carbon dioxide, argon, medical oxygen, nitrous oxide, etc., the objective of this study is to evaluate the prevailing psychosocial factors in the company's workers by applying the Methodology (FPSICO 4.0) for the establishment of control measures to the results obtained. It is worth mentioning that the company is a holding company, therefore only the administrative and operative personnel of the industrial gases distribution holding company were evaluated.

The psychosocial risk factor with a very high risk level is Working Time with 30% of the respondents and Worker Interest/Compensation with 20% of the respondents, followed by Psychological Demands and Participation/Supervision both with 30% of the respondents and Autonomy with 20% of the respondents, followed by Workload with 30% of the respondents and Role Performance with 20% of the respondents, followed by Workload with 30% of the respondents and Role Performance with 20% of the respondents. In order to control and reduce these factors, different control proposals have been proposed for each of the dimensions, including the appropriate situations. The control measures will help the company to identify opportunities for improvement in both working conditions and the work environment.

Keywords:

Psychosocial factors, Fpsico methodology, preventive measures, industrial gases distribution, working conditions, work environment.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1.El Problema de Investigación

1.1.1. Planteamiento del Problema

1.1.1.1. Diagnóstico

Un medio de trabajo saludable fomenta el bienestar de los trabajadores, pero a su vez genera un conflicto con algunas prácticas empresariales que se basan en el beneficio y rentabilidad que puedan generar a corto plazo.

Las personas se desenvuelven en función al entorno que lo rodean, para lograr el cumplimiento de objetivos, metas y satisfacción de necesidades, sin desenfocarse de su principal objetivo de consolidarse en una empresa que le brinde estabilidad laboral y económica. La salud mental del trabajador tiene una completa relación con las condiciones laborales ya que puede repercutir en el autoestima y motivación de actividades diarias.

Existe evidencia sólida y creciente que menciona una asociación entre las quejas de salud conexas con el trabajo y la exposición a riesgos psicosociales, o una interacción entre los riesgos físicos y psicosociales, a una amplia escala de resultados de salud para el trabajador individual y la organización. (Institute for Occupational Safety and Health of the German Social Accident Insurance, 2013)

El presente estudio no se ha realizado en la empresa de distribución de gases industriales; y, que por confidencialidad de la misma no se detallara el nombre, sin embargo, los datos e información presentada son reales y manifiestan la realidad de la misma. Para los casos que se requiera usar el nombre de la empresa la denominaremos como “Distribuidora de Gases Industriales”.

La Distribuidora de Gases Industriales presta a la clientela el servicio de venta de oxígeno industrial, oxígeno medicinal, acetileno, nitrógeno, argón, CO₂, entre otros. La empresa cuenta con 10 colaboradores, en el área administrativa están 4 mujeres y 1 hombre, mientras que en el área operativa se encuentran 5 hombres. No existe rotación en el personal.

Por motivo de la Pandemia se incrementó la demanda de gases industriales esto causo que la jornada laboral se incremente de 40 horas semanales a 54 horas, dentro de los principales inconvenientes que el personal menciona está el que cuentan con poco tiempo para la familia, monotonía en el trabajo, se han encontrado con clientes mal educados, bajos salarios, horarios extendidos, mencionaron que también presentan resfriados, dolores abdominales, cefaleas, dolores lumbares y a nivel del cuello, dificultad para dormir, entre otros.

1.1.1.2. Pronóstico

El conservar el mismo ritmo de trabajo y las condiciones actuales de trabajo podría derivar a inconvenientes antes mencionados por los trabajadores se vayan agravando, esto puede proceder a que se incrementen los problemas de salud que mencionan o vayan apareciendo otras asociadas a factores de riesgo psicosocial y por ende afectar a la imagen de la empresa.

Si bien la empresa no presenta dificultades o problemas internos con el personal o al menos no son observables, se hace primordial saber de manera documentada cual es la percepción psicosocial de los trabajadores, por tanto, es necesario conocer desde el enfoque psicosocial cual es la percepción del personal en las condiciones actuales en que se desarrolla la Distribuidora de Gases Industriales.

La empresa debe implementar una evaluación de riesgo psicosocial para establecer los planes de acción respectivos esto ayudara a prevenir que a futuro los trabajadores puedan entrar en procesos de invalidez de acuerdo con lo que dictamina el Reglamento del Seguro General

de Riesgos del Trabajo C.D 513; asimismo, la aplicación del plan de prevención reduce el ausentismo, la sobrecarga de trabajo, pérdidas económicas, insatisfacción con el ambiente laboral y calidad de servicio.

1.1.1.3. Control Pronóstico

El control a las condiciones y actividades involucrados con los componentes psicosociales es de fundamental alcance debido a que, al detectar los factores de riesgo presentes, se podrá llevar a cabo medidas preventivas y de control necesarias, con el objetivo de evitar o reducir daños a la salud de los trabajadores y sobre todo que estas afecten a la satisfacción de los clientes, que es a quien a la final se debe la empresa.

El desconocimiento de los aspectos psicosociales de la empresa es cubierto con la aplicación de la evaluación psicosocial que en la actualidad la Distribuidora de Gases Industriales pretende aplicar a sus trabajadores. Para este caso se aplicó el método Fpsico 4.0 y cuyos resultados obtenidos identificarán los niveles de riesgo psicosocial al que están expuestos los trabajadores de la empresa por tal motivo se plantearán medidas correctivas y preventivas necesarias para prevenir accidentes y la salud mental de los trabajadores.

1.1.2. Objetivo General

Evaluar los factores psicosociales preponderantes en los trabajadores de una Distribuidora de Gases Industriales mediante la aplicación de la Metodología (FPSICO 4.0) para el establecimiento de medidas de control a los resultados obtenidos.

1.1.3. Objetivos Específicos

- Identificar las variables sociodemográficas de los trabajadores.
- Realizar la evaluación de riesgo psicosocial con el software de la metodología Fpsico 4.0 para conocer los niveles de riesgo en los trabajadores de la Distribuidora de Gases Industriales.

- Establecer medidas de control ante los factores psicosociales mediante una propuesta que permita evitar o prevenir daños en la salud de los trabajadores.

1.1.4. Justificación

La aplicación de la metodología para los riesgos psicosociales se justifica desde los siguientes campos:

Desde el campo de la organización; permite estar pendientes y tener control directo sobre el rendimiento y comportamiento, de cada persona o grupo de trabajo asignado.

En el campo del trabajador; se justifica por que ayuda a mejorar su estado de ánimo y productividad debido a que se siente que es tomado en cuenta y esto a su vez ayuda a mejorar los planes de intervención, creando un ambiente laboral adecuado para el desarrollo de sus actividades.

Desde el campo legal; el presente estudio permite efectuar la presentación de resultados anuales mediante la página web del Ministerio de Trabajo (SUT) en correlación al programa de prevención de riesgos psicosociales, por la cual, para poder abordar el problema fue necesario analizar el sustento legal que sirve de guía para la empresa y su posterior inversión en la gestión de prevención; teniendo en cuenta lo siguiente:

La Constitución de la República del Ecuador en su Artículo 326, numeral 5, menciona *“Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”* (Nacional H., 2008).

El Código del Trabajo en su artículo 38, establece que: “Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este

Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social” (Nacional H. C., 2005).

El Reglamento del Seguro General de Riesgos del trabajo C.D. 513 en su artículo 53 señala:

“En materia de riesgos del trabajo la acción preventiva se fundamenta en los siguientes principios: a) Control de riesgos en su origen, en el medio o finalmente en el receptor. b) Planificación para la prevención, integrando a ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales; c) Identificación de peligros, medición, evaluación y control de los riesgos en los ambientes laborales; d) Adopción de medidas de control, que prioricen la protección colectiva a la individual; e) Información, formación, capacitación y adiestramiento a los trabajadores en el desarrollo seguro de sus actividades; f) Asignación de las tareas en función de las capacidades de los trabajadores; g) Detección de las enfermedades profesionales u ocupacionales; y, h) Vigilancia de la salud de los trabajadores en relación a los factores de riesgo identificados.” (Social, 2016).

La Constitución de la República del Ecuador en su Artículo 11.2 de señala que:

“Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación” (Nacional H., 2008).

El Código del Trabajo en su Artículo 42 del, numeral 13 indica que: “*Se establece como una obligación del empleador, la de tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra*”. (Nacional H. C., 2005)

El Código del Trabajo en su Artículo 173 señala que: “*Determina las causales por las que el trabajador, previo visto bueno, puede dar por terminado el contrato individual de trabajo*” (Nacional H. C., 2005).

Código del Trabajo en su artículo 46 indica que:

“Definición de acoso laboral: debe entenderse por acoso laboral todo comportamiento atentatorio a la dignidad de la persona, ejercido de forma reiterada, y potencialmente lesivo, cometido en el lugar de trabajo o en cualquier momento en contra de una de las partes de la relación laboral o entre trabajadores, que tenga como resultado para la persona afectada su menoscabo, maltrato, humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral. El acoso podrá considerarse como una actuación discriminatoria cuando sea motivado por una de las razones enumeradas en el artículo 11.2 de la Constitución de la República, incluyendo la filiación sindical y gremial ” (Nacional H. C., 2005).

El Acuerdo Ministerial 82 en su artículo 9: “*señala la obligatoriedad de implementar un programa de prevención de riesgo psicosocial en todas las empresas e instituciones públicas y privadas que cuenten con más de 10 trabajadores.*” (Trabajo, Ministerio del, 2017).

La Organización Mundial de la Salud en su documento publicado Health Impacto of Psychosocial Hazards at Work menciona que los riesgos psicosociales perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras, causando diferentes enfermedades como “*estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculo esqueléticas y mentales todo esto se puede dar*

debido a las malas condiciones laborales.” (Salud, 2010). es por esta razón la importancia de establecer medidas de prevención para mejorar el estilo de salud laboral de los trabajadores de la organización, es por tal razón que el área de Talento Humano tiene la necesidad de empezar y gestionar estos riesgos para de esta manera apoyar a sus trabajadores a sentirse más comprometidos con la organización.

En el campo de la sociedad; la evaluación y su intervención de riesgos psicosociales permitirá mejorar las relaciones individuo, trabajador, familia y sociedad; ya que al ser una evaluación que abarca a todos sus ámbitos permite generar recomendaciones de oportunidades de mejora en todos los individuos.

1.2.Marco Teórico

1.2.1. Estado Actual del conocimiento sobre el tema

1.2.1.1. Historia

Desde tiempos pasados, varios tipos de trabajo han desencadenado tanto eventos positivos como negativos en la vida de los trabajadores, no obstante, siempre se ha tenido mayor consideración a las amenazas a la salud dentro del campo físico, químico, ambiental y biológico, es por ello, la cantidad de cuerpos legales sobre todo de origen europeo que se orientan en controlar estas amenazas que en efecto son de consecuencias agudas en el personal (Moreno, Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia, 2011).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) en su agenda “Decent Work”, menciona la necesidad de la unión en el mundo entero de dos aspectos que no pueden desarrollarse uno al margen del otro, la salud del trabajador y el trabajo en sí, sin embargo, perenemente se respeta esta necesidad (Organización Internacional del Trabajo, 1986).

En el año de 1989 posterior a la Segunda Guerra Mundial, se formó la inquietud por la prevención de riesgos laborales, donde las Directivas Europeas se centraron en el concepto de

las condiciones del trabajo, evaluar, controlar y prevenir el riesgo psicosocial, sin embargo, el mayor control siempre se daba hacia los riesgos que forjan accidentes y bajas mortales.

Entre los años de 1995 y 1997 se da la aparición de cuerpos legales especialmente en España, donde el centro de la atención son los controles del riesgo ergonómico y psicosocial, con la necesidad de formar personal específico para la determinación de tales riesgos y garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en todos los aspectos conexos con el trabajo (Moreno Jiménez & Báez León, 2010).

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), “es el pionero en lo referente a la prevención de riesgos laborales, sus contribuciones tienen gran repercusión a nivel mundial, ya que sus métodos de investigación y de intervención se pueden acoplar a cualquier tipo de empresa” (Cortéz, 2012).

En el ámbito nacional y en la actualidad, cabe diferenciar la presentación del marco legal del Ministerio del Trabajo (Acuerdo Ministerial (MDT-2017-0082, 2017)), donde se establecen especificaciones de cumplimiento ineludible para las empresas públicas y privadas, referente a la no discriminación en ninguna forma, sea sexual, de género, etnias, costumbres ni tradiciones dentro del trabajo, además de la obligatoriedad en el Artículo 9 de la implementación de un Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales.

1.2.1.2. Definición

Los factores psicosociales según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), menciona que los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, ambiente, satisfacción en el trabajo y condiciones de la organización, también hace referencia a las capacidades del trabajador, necesidades, cultura y situación personal a fuera del trabajo, mediante percepciones y experiencias que pueden influir en la salud, rendimiento y satisfacción en el trabajo (Moreno y Garrosa, 2009).

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

1.2.1.3. Componentes determinantes del Factor Psicosocial

Teniendo en cuenta la definición de la OIT, se pueden identificar dos componentes determinantes para que se desarrolle el riesgo psicosocial (Camacho Ramírez & Mayorga, 2017) (Gil Monte, 2012), y son:

Tabla 1
Componentes de los Factores Psicosociales

Factores Organizacionales		Factores Laborales	
Política y Filosofía de la Organización	Estrategia empresarial	Condiciones de Empleo	
	Corporativa		
	Responsabilidad Social		Diseño de carreras
	Relación Trabajo-Familia		Tipo de contrato
	Gestión de los Recursos Humanos		Salario
	Política de seguridad y salud		
Cultura de la Organización	Comunicación Organizacional	Diseño del Puesto	
	Información Organizacional		Rotación de puestos
	Justicia Organizacional		Trabajo grupal
	Supervisión / Liderazgo		
	Política de Relaciones Laborales		

Relaciones Industriales			Autonomía y capacidad de control
			Uso de habilidades personales
	Representación Sindical	Calidad en el Trabajo	Seguridad física en el trabajo
	Convenios Colectivos		Demandas laborales
	Clima laboral		Horas de trabajo
			Apoyo social
			Teletrabajo

Fuente: Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas

Elaborado por: (Autor, 2021)

Conjuntamente algunos factores empresariales juegan un papel preponderante frente a los factores humanos o individuales de cada persona, como la edad, el género, la personalidad, las capacidades, la percepción, nivel académico, motivación, el apoyo social y los paradigmas; es decir son propias dentro del ámbito biológico, psicológico y social del ser humano que la organización no puede tener en propiedad a diferencia de otros recursos; todos los conocimientos, habilidades, destrezas y experiencia de los trabajadores, son parte del patrimonio individual (Díaz Vilela, 1998).

1.2.1.4. Clasificación de los Factores Psicosociales

Antes de poder clasificar a los factores de riesgo psicosocial abarca indicar que preexisten factores psicosociales que influyen directamente en la posibilidad de generar riesgos y se los puede clasificar en factores subjetivos y objetivos (Moreno Jiménez & Báez León, 2010).

Factores Subjetivos: hace mención al factor humano, donde cada individuo reacciona de diferente manera ante un mismo puesto de trabajo, todo ello determinado a los factores

innatos, intrínsecos que lo conforman como ser humano y determinan su estilo de vida y la capacidad de desempeñar las heterogéneas actividades para las que fue contratado (Díaz Vilela, 1998).

Factores Objetivos:

Autonomía: Capacidad de ejecutar la inspección con ideas propias y el compromiso de completar la labor asignada, a partir de la planificación hasta el desarrollo de la tarea y la consecución de las metas propuestas; teniendo el balance la capacidad de organización y técnicas para el efecto, el ritmo y tiempo para conseguir la culminación del objetivo y los diferentes estilos de superioridad que con una buena conducta y comunicación conlleva a las mejores relaciones con el equipo de trabajo y por ende a la conformidad con los resultados obtenidos.

Ambiente de Trabajo: Medio físico habitual en el cual el trabajador desempeña sus tareas y puede o no ocasionar daños en la salud de este; aquí podemos catalogar al diseño del puesto de trabajo, ambiente del puesto, factores químicos, factores biológicos y factores físicos como el ruido, la iluminación y la temperatura; todos como posibles fuentes estresores o causantes de distracciones, agotamiento, insatisfacciones, ansiedad, irritabilidad o en acontecimiento de accidentes.

Carga mental: Es el grado de esfuerzo mental que debe usar el trabajador para desarrollar las labores que tiene a su obligación, dentro del campo de la memoria, lógica, percepciones y planeamiento de ideas e innovación.

Condiciones de empleo y futuro: Clima laboral y la conmoción de que se puede obtener un avance constante dentro de la organización y renovar el estilo de vida en general gracias al trabajo bien hecho.

Contenido de las tareas: Es el tipo de trabajo en sí, y debe relacionarse al factor humano al cien por ciento, es decir dependiendo de los conocimientos, costumbre o habilidades, las tareas deben ser encargadas de forma que no generen redundancia, conocimiento de una utilidad insuficiente de significado, inexperiencia de la relevancia de la actividad en el desarrollo de la empresa, pero sobre todo que no genere ansiedad en el trabajador por excluir la labor que le fue encargada si fue o no cubierta según las exigencias de la empresa.

Organización del trabajo, estilo de mando y comunicación: Corresponde a la distribución dentro de la empresa, los mandos jerárquicos y el tipo de comunicación con el que se solicitan las tareas y recompensan la consecución de objetivos. Existen varios tipos de estilos de superioridad, dentro de los cuales las líneas de supervisión o jefes directos pueden producir que las metas no sean cubiertas o lo sean de forma arbitraria, dentro de estos estilos se diferencian: el autocrático, paternalista, neutral y el autoritario o participativo; todos como se ha manifestado repercuten de forma positiva o negativa y directa o indirectamente en los trabajadores a su superioridad y en el clima laboral.

Relaciones laborales: Las relaciones sociales forma el cimiento esencial dentro de una empresa, todo en cuanto siempre existirá la relación entre dos o más personas; siendo estas relaciones entre pares o rangos similares y con personas de jerarquía mayor o menor dentro de la organización; también de la influencia de la cantidad total de trabajadores por tanto implícito un número pequeño o elevado de compañeros puede tratar a generar percepciones positivas o negativas en cada persona; en cuanto al nivel jerárquico se puede observar las sensaciones de favoritismos o controles estrechos y estrictos que a su vez puede forjar discrepancias y presiones por ambas partes.

A partir de esta perspectiva, los factores psicosociales de riesgo son factores probables de daño a la salud, son negativos y pueden afligir tanto a la salud física como a la psicológica.

Son factores de estrés que pueden afectar y desnivelar los recursos y las capacidades de la persona para dirigir y responder al flujo de la acción derivada del trabajo.

1.2.1.5. La evaluación de los factores y riesgos psicosociales

La evaluación de los riesgos laborales es un mecanismo interno en la prevención de los riesgos que supone varias fases para cualquiera de ellos. Al presente, se dispone de una diversidad de instrumentos de tipo cuestionario, dirigidos a evaluar los riesgos psicosociales en las empresas. Dentro de los principales podemos mencionar (Moreno Jiménez & Báez León, 2010).

1.2.1.5.1. Método de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO

Es el método oficial del Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo (Martín y Pérez, 1997) su principal objetivo evaluar las condiciones psicosociales en las organizaciones y la identificación de riesgos.

1.2.1.5.2. Método PREVENLAB -PSICOSOCIAL

Se trata de un método de evaluación de riesgos psicosociales (Peiró, 1999b; 2003) elaborado en la Universidad de Valencia que se fundamenta en el modelo AMIGO (Modelo de Análisis Multifacético para la Intervención y Gestión Organizacional).

1.2.1.5.3. Métodos del Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL)

La primera edición del método del Instituto Navarro de Salud Laboral se publicó en el 2002 (NPT 840; Lahera, 2006).

1.2.1.5.4. Método MARC-UV

Es el Método de Evaluación de Riesgos Psicosociales y comportamentales, desarrollado en la Universidad de Valencia, compuesto por dos baterías que se complementan y que se pueden usar por separado. Son la batería Valencia PREVACC y la Batería de Factores Psicosociales de Salud Laboral (BFPSL).

1.2.1.5.5. Métodos del Instituto de Ergonomía MAPFRE (INERMAP)

La presente metodología INERMAP desarrollada por el instituto MAPFRE se basa en el trabajo realizado en el 2003 por Gracia Camón que tiene como objetivo evaluar riesgos psicosociales partiendo del concepto de evaluación de puestos.

1.2.1.5.6. Método ISTAS-21

Se trata de la traducción al castellano del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). El ISTAS 21 ha sido desarrollado por especialistas de distintas instituciones y que es utilizado por la mayoría de especialistas en Psicología Industrial.

1.2.1.5.7. Metodología WONT/ Cuestionario RED

La Universidad Jaume I de Castellón el equipo de investigación WONT (work and organizacional network) ha desarrollado esta metodología con el propósito de identificar factores de riesgo psicosocial. Este método implica la evaluación y además la intervención y la orientación.

1.2.1.5.8. Batería MC Mutual-UB

Instrumento desarrollado por Guardia, Però y Barrios mediante la cooperación entre la Universidad de Barcelona y MC Mutual. Ha sido desarrollado para la evaluación multidimensional de los riesgos psicosociales en la pequeña y mediana empresa.

1.2.1.5.9. Cuestionario multidimensional DECORE

Cuestionario elaborado en 2005 en la Universidad Complutense de Madrid con el objetivo de identificar riesgos psicosociales.

1.2.1.5.10. Otros instrumentos de evaluación psicosocial

Es factible localizar instrumentos menos extendidos pero que contribuyen a incrementar la diversidad de materiales disponibles. Uno de ellos es el Método del modelo conjunto de calidad de vida laboral y salud mental de Antonio Duro de la Universidad Rey Juan Carlos.

Manejando el concepto de calidad de vida está la Bateria de calidad de vida laboral UNIPSICO elaborado por Gil-Monte, García Juezas y Figueiredo presentado en 2010 en el VIII Congreso Internacional de Prevención de Riesgos Laborales.

1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica

En los últimos veinte años se ha operado una sucesión de cambios en el contexto del trabajo, no todas las personas están preparadas para desafiar las nuevas realidades laborales y culturales que implican cambios inciertos, con demandas de recursos y modernidad permanentes, más allá de las capacidades y la formación específicas. Esto deja en claro la evidencia y la extensión del pensamiento de factores psicosociales también al carácter del individuo que asume cada día diversas situaciones y retos que emergen en su vida laboral.

A partir de la posibilidad del enfoque psicosocial contempla la interacción de la percepción que el individuo tiene de sí mismo y del mundo en el que se está inmerso. La construcción de recursos frente a las dificultades y conflictos de las condiciones cotidianas será lo que se contempla en el bienestar psicosocial.

En cuanto a los trabajadores del área administrativa podemos destacar que Artazcoz (2002) señala que *“cada vez es mayor el protagonismo de los factores de riesgo psicosocial y del estrés laboral”* derivado de las nuevas formas de estructura en el trabajo, adecuado a que señala que el trabajador está expuesto a poseer un incremento en sus horarios laborales e incremento de las exigencias laborales.

1.2.2.1. Método de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO

El método de evaluación de riesgos psicosociales Fpsico, desde el punto de la perspectiva informático se encuentra en la versión 4.0, siendo la versión anterior a está la versión 3.1. Los aspectos psicométricos no se afectan por las modificaciones y avances implementados. La formulación de los ítems del cuestionario, el número de preguntas, las

opciones de respuesta, los cálculos para instaurar el perfil valorativo de los factores de riesgo, etc., no varían respecto a la versión anterior.

Esta herramienta mantiene la estructura factorial y baremación de la versión FPSICO 3.1 y sigue reconociendo a los objetivos técnicos, funcionales, de contenido, de presentación y manejo que figuran en la NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación. Los requisitos de fiabilidad y validez del instrumento se pueden consultar en el estudio sobre las propiedades psicométricas del instrumento de valoración de riesgos psicosociales del Instituto (FPSICO).

Las novedades más destacadas del FPSICO 4.0 respecto de la versión anterior son (Fpsico Insht, 2019):

A diferencia de la versión 3.1, se integra en una sola aplicación, donde el usuario puede acceder de modo sencillo a todas sus funcionalidades incluso nos da un informe detallado por cada dimensión que estudia la metodología.

Nueva interfaz que permite, por un lado, al administrador gestionar la aplicación y, por otro, al trabajador responder al cuestionario. Esta interfaz especialmente útil para el administrador o técnico especialista que pretende realizar un estudio para la evaluación de riesgos psicosociales.

Se ha realizado una traducción y adaptación técnica del cuestionario a los idiomas cooficiales del estado (euskera, gallego, catalán), al inglés y también a español internacional (Hispanoamérica). El programa ofrece la posibilidad de diseñar la preparación y administración del cuestionario en los idiomas referidos para trabajadores cuya su lengua nativa sea distinta al castellano y trabajen en territorio español. Al respecto, se puede consultar el resumen ejecutivo del estudio psicométrico de la traducción y adaptación a los distintos idiomas, donde se aportan

datos de fiabilidad, validez, etc.: Adaptación del FPSICO al catalán, euskera, gallego, inglés y español internacional.

Se han implementado operativas de importación y exportación de datos. Es compatible con la versión 3.1, pudiéndose importar archivos en formato *.txt.

Se añaden más posibilidades de explotación de datos y presentación de perfiles, gráficos y tablas. Se pueden obtener informes agrupados y comparativos, por unidad de análisis.

El cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales, por cada factor de riesgo contempla las siguientes partes:

1.2.2.1.1. Tiempo de trabajo

Este factor hace correlación a distintos aspectos que tienen que comprender con la distribución y conformación temporal de la actividad laboral a lo extenso de la semana y de cada día de la semana. Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde el cuidado de los periodos de descanso que permite la actividad, cantidad y calidad del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

- ¿Trabajas los sábados? (Ítem 1)
- ¿Trabajas los domingos y festivos? (Ítem 2)
- ¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)? (Ítem 5)
- ¿Tu horario laboral te permite compaginar tú tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos? (Ítem 6)

1.2.2.1.2. Autonomía

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referidos a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para tramitar 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 en dos grandes componentes:

Autonomía temporal:

Se refiere a la discreción otorgada al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender temas personales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal? (Ítem 3)
- ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)? (Ítem 7)
- ¿Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias? ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas? (Ítem 8)
- ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral (Ítem 9)

Autonomía decisional:

La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc. El método aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

- ¿Puedes tomar decisiones relativas a: lo que debes hacer 8 actividades y tareas a realizar)? (Ítem 10 a)
- ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de tareas a lo largo de tu jornada? (Ítem 10 b)
- ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (¿espacio, mobiliario, objetos personales...? (Ítem 10 c).
- ¿Puedes tomar decisiones relativas a: cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)? (Ítem 10 d).
- ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la cantidad de trabajo que tienes que realizar? (Ítem 10 e).
- ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la calidad del trabajo que realizas (Ítem 10 f)?
- ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo (Ítem 10 g)?
- ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de los turnos rotativos? (ítem 10h)

1.2.2.1.3. Carga de trabajo

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

Presiones de tiempos:

La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- ¿El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado? (Ítem 23)
- ¿La ejecución de tu tarea te impone trabajar con rapidez? (Ítem 24)
- ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo? (Ítem 25)

Esfuerzo de atención:

Con autonomía de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se le preste un cierto cuidado, Esta atención viene determinada tanto por el ímpetu y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el rumbo de la actividad laboral y para obtener respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas.

Los ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

- 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 (Ítem 21) Sólo a título descriptivo.
- En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo? (Ítem 22) Sólo a título descriptivo.
- ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo? (Ítem 27).
- En tu trabajo, ¿tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista (Ítem 30)

- En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo? (Ítem 31)
- ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible? (Ítem 32)

Cantidad y dificultad de la tarea:

La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y solucionar regularmente un elemento principal de la carga de trabajo, también como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

- ¿con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra llevarte trabajo a casa (Ítem 4).
- En general, la cantidad de trabajo que tienes es: (Ítem 26)
- El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil? (Ítem 28)
- En tú trabajo, ¿tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda? (Ítem 29)

1.2.2.1.4. Demandas psicológicas

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

Las exigencias cognitivas vienen definidas por la categoría de presión o congregación 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 liberación de información de la memoria, de razonamiento e indagación de soluciones, etc.). De esta forma el sistema cognitivo se ve delicado en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la

petición de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc.

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

- En qué medida tu trabajo requiere: aprender cosas o métodos nuevos (Ítem 33 a).
- En qué medida tu trabajo requiere: adaptarse a nuevas situaciones (Ítem 33 b).
- En qué medida tu trabajo requiere: tomar decisiones (Ítem 33 c).
- En qué medida tu trabajo requiere: tener buena memoria (Ítem 33 d)
- En qué medida tu trabajo requiere: ser creativo (Ítem 33 e)

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

Otro origen de requerimiento emocional es la exhibición a situaciones de alto impacto emocional, aun cuando no necesariamente exista relación con clientes. La valoración de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

- En qué medida tu trabajo requiere: tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...) (Ítem 33 f)
- En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus superiores jerárquicos (Ítem 34 a)
- En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus subordinados (Ítem 34 b)
- En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus compañeros de trabajo (Ítem 34 c).

- En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...) (Ítem 34 d).
- Por el tipo de trabajo que tienes. ¿estás expuesto/a frente a situaciones que te afectan emocionalmente (Ítem 35).
- 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.) (Ítem 36).

1.2.2.1.5. Variedad / Contenido del trabajo

Este factor comprende la impresión de que el trabajo tiene un significado y beneficio 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.

Los ítems que comprendes este factor son:

- El trabajo que realizas, ¿te resultad rutinario? (Ítem 37)
- En general, ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido? (Ítem 38)
- ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización? (Ítem 39)
- En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus superiores (Ítem 40 a)
- En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus compañeros de trabajo (Ítem 40 b)
- En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes... (si los hay) (Ítem 40 c)
- En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tú familia y tusa (Ítem 40 d)

1.2.2.1.6. Participación / Supervisión

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones de revisión sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su intervención en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización referente al trabajador a través de la supervisión de sus tareas.

La “participación” explora los distintos niveles de oposición, mediación y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización. Los ítems que comprendes este factor son:

- Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en los equipos y materiales (Ítem 11 a)
- Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en la manera de trabajar (Ítem 11 b)
- Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios (Ítem 11 c)
- Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: reestructuración reorganización de departamentos o áreas de trabajo (Ítem 11 d)
- Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: cambios en la dirección o entre tus superiores (Ítem 11 e)
- Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: contratación o incorporación de nuevos empleados (Ítem 11 f).
- Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)
- ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El método para realizar el trabajo (Ítem 12 a)

- ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La planificación del trabajo (Ítem 12 b)
- ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El ritmo de trabajo (Ítem 12 c)
- ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La calidad del trabajo realizado (Ítem 12 d)

1.2.2.1.7. Interés por el trabajador / Compensación

El beneficio por el trabajador hace testimonio al grado en que la empresa manifiesta una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se muestran la inquietud de la organización por el desarrollo, alineación, impulso de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones, así como por la impresión tanto de seguridad en el empleo como de la presencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la retribución que por ello obtiene.

Los ítems que contienen este factor son:

- ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Las posibilidades de formación (Ítem 13 a)
- ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)
- ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Los requisitos para ocupar plazas de promoción (Ítem 13 c)
- ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? La situación de la empresa en el mercado (Ítem 13 d)
- ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera, etc.)? (Ítem 41)

- ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa (Ítem 42)
- En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es: (Ítem 43)
- Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo, ¿estás satisfecho/a con el salario que recibes? (Ítem 44)

1.2.2.1.8. Desempeño de rol

Este factor considera los conflictos que pueden resultar de la relación de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales:

La claridad de rol.

Esta tiene que ver con la aclaración 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 detalle a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran presumir un conflicto de carácter ético para el trabajador.

El método abarca este factor a partir de los siguientes ítems:

- Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones) (Ítem 14 a)
- Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo) (Ítem 14b)
- Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La cantidad de trabajo que se espera que hagas (Ítem 14 c)

- Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La calidad de trabajo que se espera que hagas (Ítem 14 d)
- Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? El tiempo asignado para realizar el trabajo (Ítem 14 e)
- Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no) (Ítem 14f)
- Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se le asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales (Ítem 15 a)
- Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos (Ítem 15 b)
- Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional... (Ítem 15 c)
- Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra) (Ítem 15 d)
- Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores (Ítem 15 e)

1.2.2.1.9. Relaciones y apoyo social

Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, ilustrado como factor regulador del estrés, y que el método concreto estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros, clientes) para lograr realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones.

Los ítems que el método contiene:

- Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)
- 16 a Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus superiores.
- 16 b Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus compañeros.
- 16 c Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus subordinados.
- 16 d Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: otras personas que trabajan en la empresa.
- ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar? (Ítem 17)
- Con qué frecuencia se producen en tú trabajo: los conflictos interpersonales (Ítem 18 a)
- Con qué frecuencia se producen en tú trabajo: las situaciones de violencia física (Ítem 18b)
- Con qué frecuencia se producen en tú trabajo: las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...) (Ítem 18 c)
- Con qué frecuencia se producen en tú trabajo: las situaciones de acoso sexual (Ítem 18 d)
- Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores: (Ítem 19)
Sólo a título descriptivo
- En tú entorno laboral, te sientes discriminado/a (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría...)? (Ítem 20)

Por lo expuesto podemos sugerir que se vuelve ineludible realizar un estudio de riesgo psicosocial en la Distribuidora de Gases Industriales., para conocer si el entorno en el que se desenvuelven los trabajadores es el propicio para que desempeñen sus funciones, para prevenir los efectos que pueden causar estos factores de riesgo.

CAPÍTULO II. MÉTODO.

2.1.Nivel de estudio

La presente investigación es de tipo descriptivo – transversal, ya que determinó en qué medida están presentes los factores psicosociales que generan riesgos psicosociales; y, en función de los cuales se planteó recomendaciones como medidas preventivas en la Distribuidora de Gases Industriales, estas recomendaciones surgieron de los datos que arrojó la aplicación del cuestionario de factores de riesgo FPSICO 4.0, el mismo que estuvo apoyado en la sistematización estadística de los datos de la propia aplicación informática.

2.2.Modalidad de investigación

La modalidad de la investigación es de campo debido a que los datos han sido recogidos in situ con cada uno de los trabajadores de la organización. Para obtener la participación de todos los trabajadores se consideró:

Participación: Al tratarse de una encuesta nueva para la organización se planteó como técnica la promoción (comunicación, publicidad en carteleras de la empresa). El objetivo fue incentivar a la participación de todos los trabajadores para realizar la encuesta.

Evaluación y Encuesta Psicosocial: Para la aplicación de las encuestas se imprimió la encuesta que la misma metodología FPSICO 4.0 nos entrega, en el caso del personal operativo se les asignó una fecha y hora específica para que puedan llenar la encuesta, en cambio para el personal administrativo la encuesta fue llenada digitalmente.

Tiempo de la Evaluación: Por acuerdo con los dueños de la empresa se planteó una fecha y tiempo máximo de 30 min por encuesta tanto para el personal administrativo como operativo.

2.3.Método

Método inductivo: En este método a partir de los indicios particulares de los resultados de la evaluación se generó programas de prevención el mismo que recolecta conceptos y experiencias particulares como globales.

Método deductivo: Con este método deductivo se utilizó la lógica y la información general desde la visión mundial y general de los riesgos psicosociales para llegar a lo más puntual y de esta manera formular la solución posible a los problemas identificación en la evaluación de los factores de riesgos psicosociales.

2.4.Población y muestra

Para el análisis de los datos se tomó en cuenta a todos los trabajadores de la empresa el cual está comprendido 10 trabajadores de los cuales 5 se encuentran en la parte administrativa y 5 en la operativa.

2.5.Selección de instrumentos de investigación

Para el análisis de los datos recolectados se usará el método FPSICO 4.0 este instrumento medirá y establecerá cuales son los factores de riesgo psicosocial a los cuales están expuestos los trabajadores de la Distribuidora de Gases Industriales para de esta manera poder priorizar en el control de las medidas preventivas que se propongan.

El método FPSICO consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89. Ofrece información sobre 9 factores los cuales son:

- Tiempo de Trabajo
- Autonomía
- Carga de Trabajo
- Demandas Psicológicas

- Variedad / Contenido
- Participación / Supervisión
- Interés por el trabajador / Compensación
- Desempeño de rol
- Relaciones y apoyo social

Para la interpretación de resultados el método ha sido concebido para obtener valoraciones grupales de trabajadores en situaciones relativamente homogéneas, esto permite determinar los distintos niveles de riesgo que se presentan gráficamente en distintos tonos de color, estos se sitúan en cuatro niveles:

Tabla 2
Nivel de Riesgo

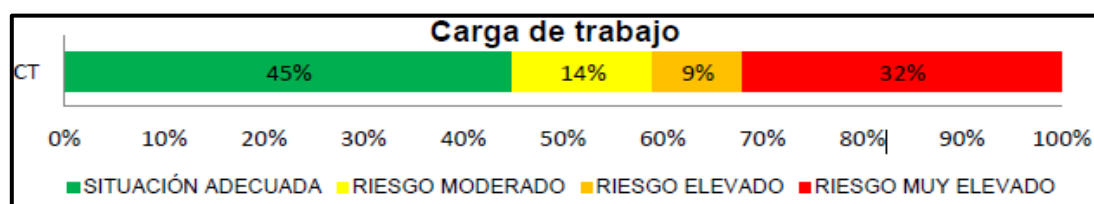
Riesgo	Color
Muy elevado	Red
Elevado	Orange
Moderado	Yellow
Situación adecuada	Green

Fuente: (INSHT-FPSICO, 2018)

Elaborado por: (Autor,2021)

Para cada factor se indica el porcentaje de trabajadores expuestos en cada nivel de riesgo, como puede verse en el siguiente ejemplo de representación gráfica del factor Carga de Trabajo:

Gráfico 1 Carga de Trabajo



Fuente: (INSHT-FPSICO, 2018)

Elaborado por: (Autor, 2021)

Asimismo, se incluye el número de trabajadores en cada nivel de riesgo (que corresponde con el porcentaje de trabajadores expuestos para cada nivel) como puede verse en el siguiente ejemplo del factor de Carga de Trabajo:

Gráfico 2 Trabajadores por Nivel de Riesgo

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
10	3	2	7

Fuente: (INSHT-FPSICO, 2018)

Elaborado por: (Autor, 2021)

Estos resultados se complementan con los datos de cuatro parámetros estadísticos básicos, como en el siguiente ejemplo del factor Carga de Trabajo:

Tabla 3
Parámetros Estadísticos por Factor de Carga de Trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	51,73	20,96	51,00

Fuente: (INSHT-FPSICO, 2018)

Elaborado por: (Autor, 2021)

Con el objetivo de facilitar la interpretación de estas medidas de dispersión se indica que hay que tener en cuenta que el rango informa sobre el valor mínimo y el valor máximo que

puede obtenerse en cada factor valorado. Hay que puntualizar que cada factor tiene un rango diferente, como puede verse en la siguiente tabla:

Tabla 4
Rango Mínimo y Máximo por Factores

Factor	Rango	
	Min.	Máx.
Tiempo de trabajo	0	37
Autonomía	0	113
Carga de Trabajo	0	106
Demandas Psicológicas	10	112
Variedad / Contenido	0	69
Participación / Supervisión	4	87
Interés por el trabajador / Compensación	0	73
Desempeño de rol	1	109
Relaciones y apoyo social	0	97

Fuente: (INSHT-FPSICO, 2018)

Elaborado por: (Autor, 2021)

Finalmente, la AIP (Análisis Informático de Prevención) nos facilita una información descriptiva detallada y la representación gráfica de cómo se posicionan los trabajadores de la muestra elegida ante cada pregunta, permitiendo conocer el porcentaje de elección de cada opción de respuesta, lo cual proporciona datos acerca de aspectos concretos relativos a cada factor. Esto puede verse en el siguiente ejemplo del factor Carga de Trabajo apartado Presión de tiempos:

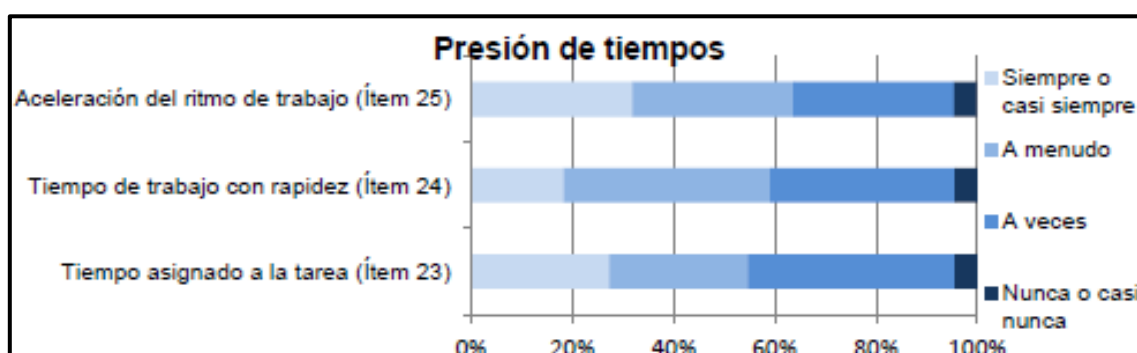
Tabla 5
Presión de Tiempos en Carga de Trabajo

	Presión de Tiempos			
	Siempre o Casi Siempre	A Menudo	A Veces	Nunca o Casi Nunca
Tiempo asignado a la tarea (ítem 23)	27,3%	27,3%	40,9%	4,5%
Tiempo de trabajo con rapidez (ítem 24)	18,2%	40,9%	36,4%	4,5%
Aceleración del ritmo de trabajo (ítem 25)	31,8%	31,8%	31,8%	4,5%

Fuente: (INSHT-FPSICO, 2018)

Elaborado por: (Autor, 2021)

Gráfico 3 Presión de Tiempos



Fuente: (INSHT-FPSICO, 2018)

Elaborado por: (Autor, 2021)

Esta información puede ayudar a orientar las acciones particulares que se han de emprender para la mejora de un determinado factor.

A fin de evitar la usencia de respuesta, el programa informático ha sido diseñado de manera que es preciso contestar a todas las preguntas para que los datos sean archivados y se pueda llevar a cabo una correcta evaluación.

CAPITULO III. RESULTADOS

3.1. Presentación y Análisis de resultados

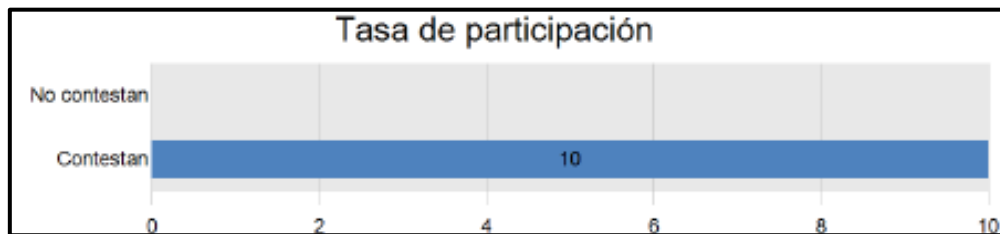
La identificación de los riesgos psicosociales presentes, así como la evaluación psicosocial se realizó a través de la aplicación del Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial el mismo que contiene las preguntas sociodemográficas (Anexo A).

3.1.1. Presentación de resultados de encuesta

Mediante la encuesta de riesgo psicosocial aplicada a los 10 trabajadores de la empresa se considera en primera instancia evaluar los datos sociodemográficos, los cuales se detallan de la siguiente manera:

3.1.1.1. Tasa de Participación

Gráfico 4 Tasa de Participación

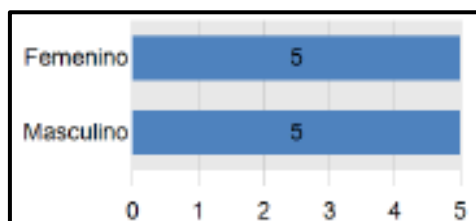


Elaborado por: (Autor,2021)

En la siguiente gráfica se puede evidenciar el total de población encuestada que participo en la realización de la encuesta con un total de 10 trabajadores.

3.1.1.2. Género

Gráfico 5 Género

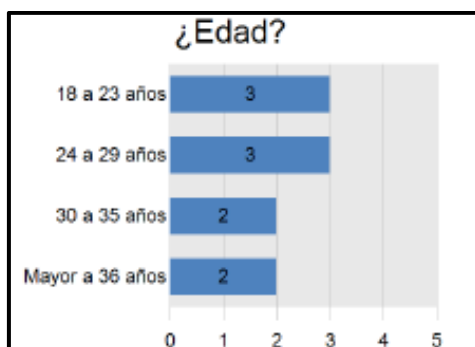


Elaborado por: (Autor,2021)

En la siguiente gráfica se puede evidenciar que la empresa está conformada por 5 hombres y 5 mujeres distribuidos en las áreas operativas y administrativas.

3.1.1.3. Edad

Gráfico 6 Edad

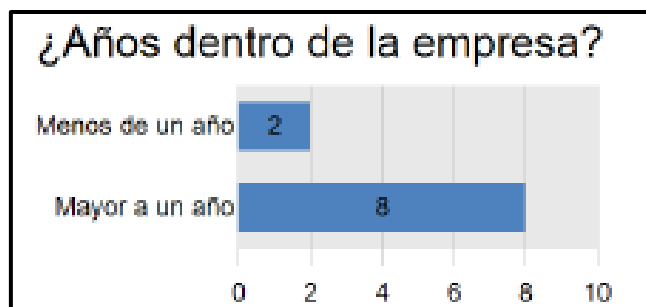


Elaborado por: (Autor,2021)

Con relación a la clasificación de edades de los trabajadores se puede observar que de los 10 trabajadores 2 se encuentran en el rango de edad mayores a 35 años y 2 están entre el rango de edad de 30 a 35 años. Por otro lado, se puede observar que en los rangos de edad de los 18 a 29 años son 6 trabajadores, se considera que la empresa tiene personal joven ya que representan el 60%.

3.1.1.4. Antigüedad

Gráfico 7 Antigüedad

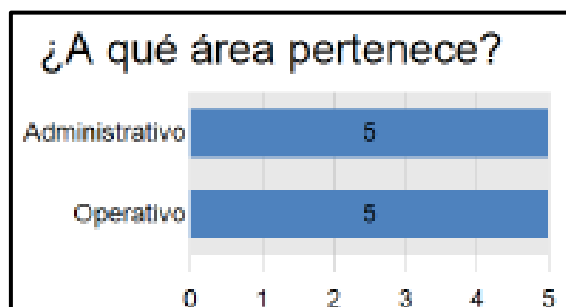


Elaborado por: (Autor,2021)

Otros de los datos que fue analizado en la encuesta, correspondió a los años que llevan dentro de la empresa de los cuales el 80% de la nómina tienen más de año y solo un 20% tienen menos de un año dentro de la empresa.

3.1.1.5. Área

Gráfico 8 Área



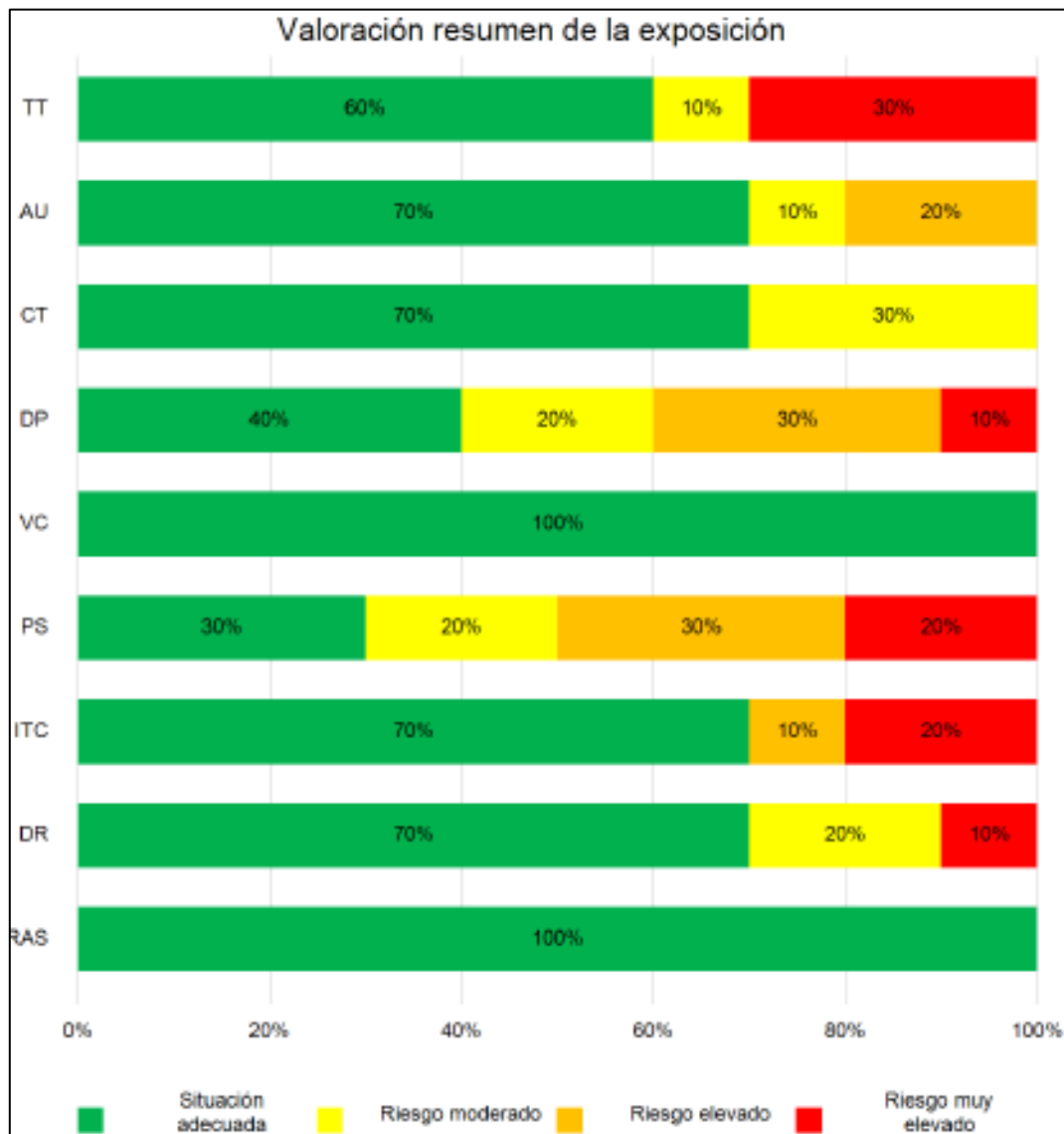
Elaborado por: (Autor,2021)

Dentro del análisis también se ha considerado el área de la organización del total de 10 trabajadores, 5 pertenecen al área administrativa y 5 al área operativa.

3.1.2. Análisis de resultados

En la siguiente grafico “Valoración Total de la Exposición”, se puede observar los resultados totales de las 9 dimensiones de la evaluación de los factores de riesgos psicosociales realizado, las dimensiones de VC: Variedad/Contenido y RAS: Relaciones y apoyo social presentan un 100% de situación adecuada mientras que las otras dimensiones presentan riesgos.

Gráfico 9 Valoración Total de la Exposición



Elaborado por: (Autor,2021)

Donde:

- TT: Tiempo de trabajo.
- AU: Autonomía.
- CT: Carga de trabajo.
- DP: Demandas Psicológicas.
- VC: Variedad/Contenido.
- PS: Participación/Supervisión.

- ITC: Interés por el trabajador/Compensación.
- DR: Desempeño de rol.
- RAS: Relaciones y apoyo social.

Como se puede apreciar en el grafico anterior, los factores priorizados por nivel de riesgo se detallan a continuación:

3.1.2.1. Riesgo muy elevado

En la siguiente tabla se observa los resultados de los factores de riesgo psicosocial en nivel de riesgo muy elevado priorizados:

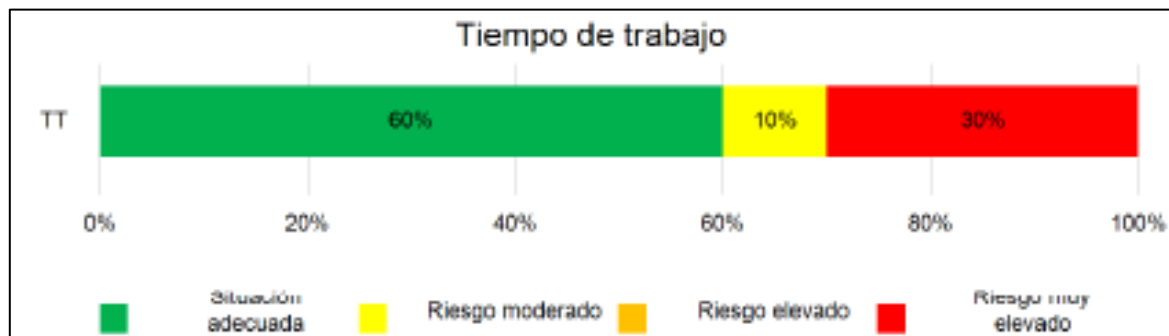
Tabla 6
Factores Priorizados por Nivel de Riesgo Muy Elevado

Factores de Riesgo Psicosocial	Riesgo Muy Elevado
TT: Tiempo de trabajo.	30%
ITC: Interés por el trabajador/Compensación.	20%
PS: Participación/Supervisión.	20%
DP: Demandas Psicológicas.	10%
DR: Desempeño de rol.	10%
AU: Autonomía.	0%
CT: Carga de trabajo.	0%
VC: Variedad/Contenido.	0%
RAS: Relaciones y apoyo social.	0%

Elaborado por: (Autor,2021)

Dentro del riesgo muy elevado se encuentra el factor de Tiempo de trabajo (TT) con un 30%. Los resultados relacionados al factor de Tiempo de trabajo (TT) son los siguientes:

Gráfico 10 Valoración de la Exposición en Tiempo de Trabajo



Elaborado por: (Autor,2021)

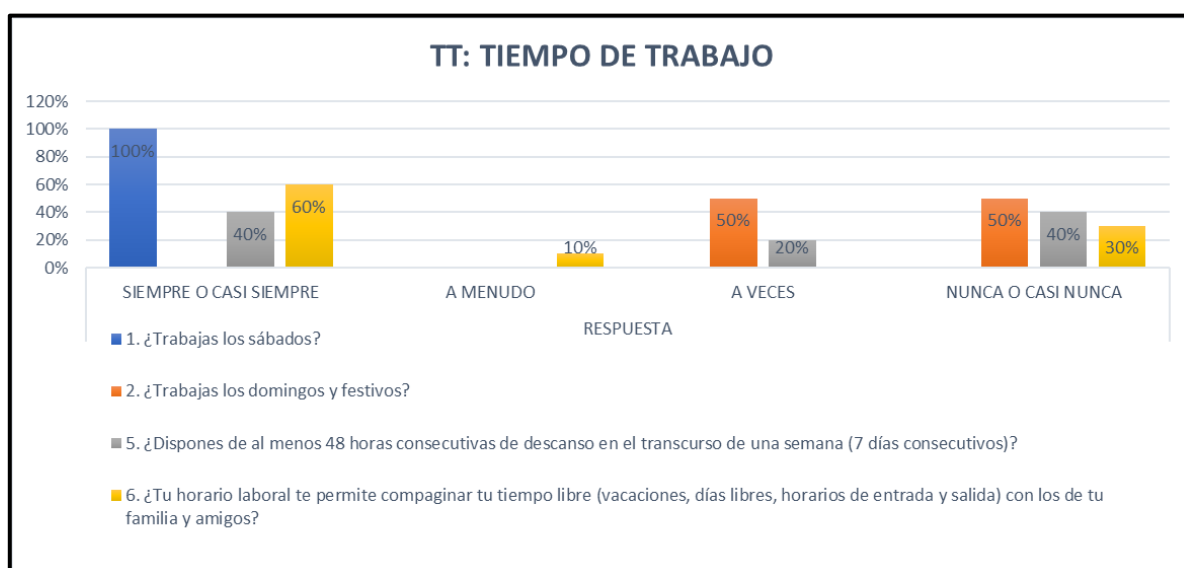
La evaluación de Tiempo de trabajo se hace a partir de las siguientes preguntas las cuales se adjunta el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el grafico que lo representa:

Tabla 7
Preguntas de Tiempo de Trabajo

TT: TIEMPO DE TRABAJO				
PREGUNTA	RESPUESTA			
	SIEMPRE O CASI SIEMPRE	A MENUDO	A VECES	NUNCA O CASI NUNCA
1. ¿Trabajas los sábados?	100%			
2. ¿Trabajas los domingos y festivos?			50%	50%
5. ¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?	40%		20%	40%
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?	60%	10%		30%

Elaborado por: (Autor,2021)

Gráfico 11 Tiempo de Trabajo



Elaborado por: (Autor,2021)

En esta grafica se puede observar que el 100% de los encuestados trabaja los sábados, un 60% menciona que el horario laboral no les permite compartir tiempo con su familia y amigos, un 50% de los trabajadores menciona que a veces labora domingos o feriados y un 40% manifiesta que dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso.

3.1.2.2. Riesgo elevado

En la siguiente tabla se puede observar los resultados de los factores de riesgo psicosocial en nivel de riesgo elevado priorizados:

Tabla 8
Factores Priorizados por Nivel de Riesgo Elevado

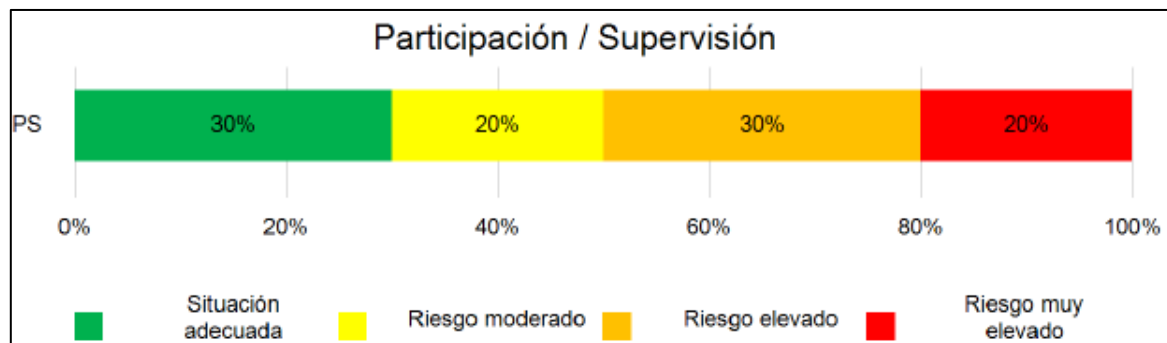
Factores de Riesgo Psicosocial	Riesgo Elevado
PS: Participación/Supervisión.	30%
DP: Demandas Psicológicas.	30%
AU: Autonomía.	20%
ITC: Interés por el trabajador/Compensación.	10%
TT: Tiempo de trabajo.	0%

CT: Carga de trabajo.	0%
DR: Desempeño de rol.	0%
VC: Variedad/Contenido.	0%
RAS: Relaciones y apoyo social.	0%

Elaborado por: (Autor, 2021)

Dentro del riesgo elevado se encuentra el factor de Participación/Supervisión (PS) con un 30% y el factor de Demandas Psicológicas (DP) con un 30%. Los resultados relacionados al factor de Participación/Supervisión (PS) y de Demandas Psicológicas (DP) son los siguientes:

Gráfico 12 Valoración de la Participación/Supervisión



Elaborado por: (Autor, 2021)

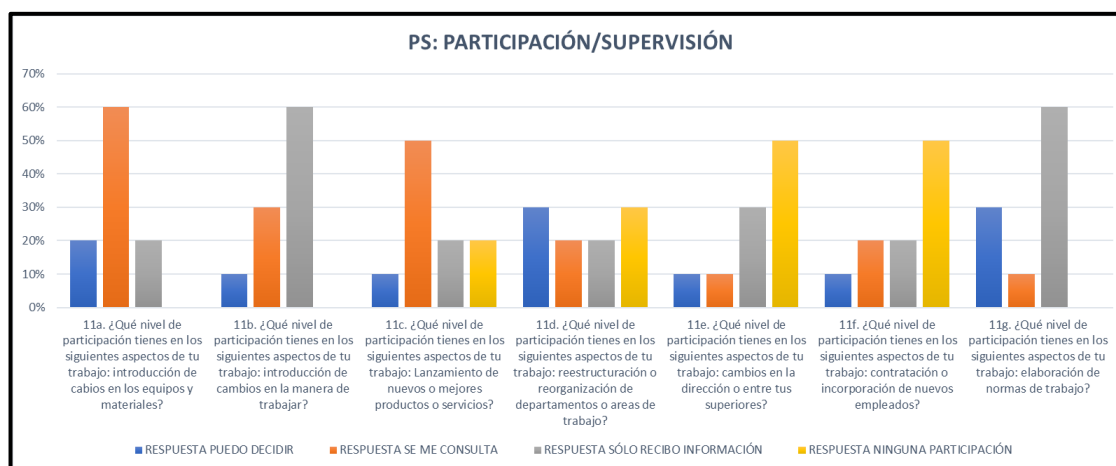
La evaluación de Participación/Supervisión se hace a partir de las siguientes preguntas las cuales se adjunta el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el grafico que lo representa:

Tabla 9
Participación/Supervisión

PS: PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN				
PREGUNTA	RESPUESTA			
	PUEDO DECIDIR	SE ME CONSULTA	SÓLO RECIBO INFORMACIÓN	NINGUNA PARTICIPACIÓN
11a. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en los equipos y materiales?	20%	60%	20%	
11b. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en la manera de trabajar?	10%	30%	60%	
11c. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios?	10%	50%	20%	20%
11d. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo?	30%	20%	20%	30%
11e. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: cambios en la dirección o entre tus superiores?	10%	10%	30%	50%
11f. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: contratación o incorporación de nuevos empleados?	10%	20%	20%	50%
11g. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: elaboración de normas de trabajo?	30%	10%	60%	
	NO INTERVIENE	INSUFICIENTE	ADECUADA	EXCESIVA
12a. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El método para realizar el trabajo	20%		80%	
12b. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La planificación del trabajo	20%		80%	
12c. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El ritmo de trabajo		20%	80%	
12d. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La calidad del trabajo realizado			100%	

Elaborado por: (Autor, 2021)

Gráfico 13 Participación/Supervisión



Elaborado por: (Autor, 2021)

En esta grafica se puede observar que en un 60% se les consulta cuando hay introducción de nuevos equipos y materiales, en un 60% solo reciben la información cuando hay cambios en la manera de trabajar o cuando hay elaboración de nuevas normas de trabajo mientras que en un 50% no tiene ninguna participación frente a los cambios en la dirección o superiores, ni a la contratación o incorporación de nuevos trabajadores.

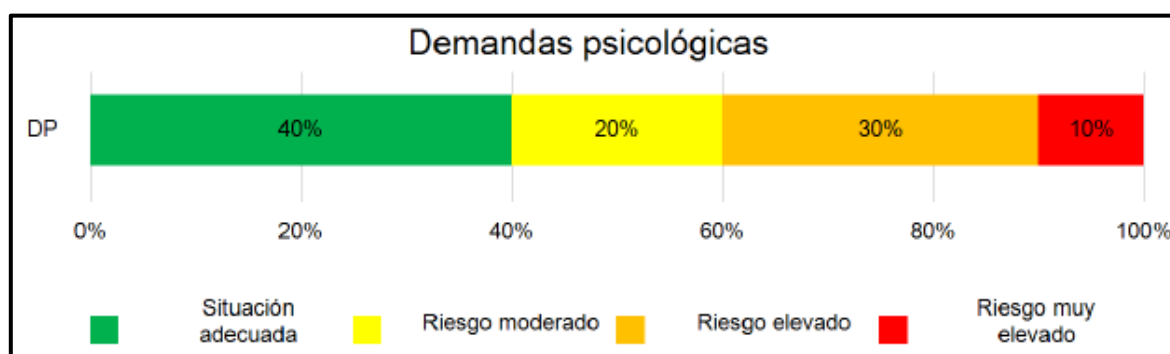
Gráfico 14 Valoración de Participación/Supervisión



Elaborado por: (Autor, 2021)

En esta gráfica se observa la valoración que tiene la Participación/Supervisión, donde la calidad del trabajo es adecuada en un 100%, mientras que el método, planificación y ritmo de trabajo es adecuada en un 80%.

Gráfico 15 Valoración de las Demandas Psicológicas



Elaborado por: (Autor, 2021)

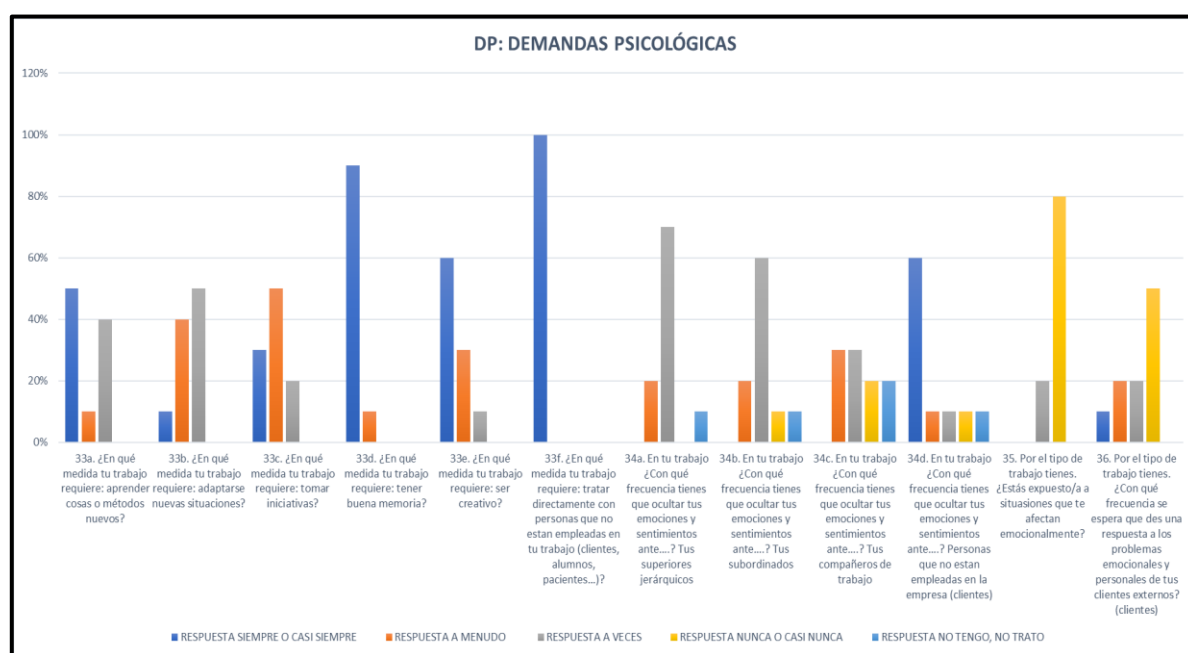
La evaluación de Demandas Psicológicas se hace a partir de las siguientes preguntas las cuales se adjunta el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el grafico que lo representa:

Tabla 10
Preguntas de las Demandas Psicológicas

DP: DEMANDAS PSICOLÓGICAS					
PREGUNTA	RESPUESTA				
	SIEMPRE O CASI SIEMPRE	A MENUDO	A VECES	NUNCA O CASI NUNCA	NO TENGO, NO TRATO
33a. ¿En qué medida tu trabajo requiere: aprender cosas o métodos nuevos?	50%	10%	40%		
33b. ¿En qué medida tu trabajo requiere: adaptarse nuevas situaciones?	10%	40%	50%		
33c. ¿En qué medida tu trabajo requiere: tomar iniciativas?	30%	50%	20%		
33d. ¿En qué medida tu trabajo requiere: tener buena memoria?	90%	10%			
33e. ¿En qué medida tu trabajo requiere: ser creativo?	60%	30%	10%		
33f. ¿En qué medida tu trabajo requiere: tratar directamente con personas que no estan empleadas en tu trabajo (clientes, alumnos, pacientes...)?	100%				
34a. En tu trabajo ¿Con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante....? Tus superiores jerárquicos		20%	70%		10%
34b. En tu trabajo ¿Con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante....? Tus subordinados		20%	60%	10%	10%
34c. En tu trabajo ¿Con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante....? Tus compañeros de trabajo		30%	30%	20%	20%
34d. En tu trabajo ¿Con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante....? Personas que no estan empleadas en la empresa (clientes)	60%	10%	10%	10%	10%
35. Por el tipo de trabajo tienes. ¿Estás expuesto/a a situaciones que te afectan emocionalmente?			20%	80%	
36. Por el tipo de trabajo tienes. ¿Con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (clientes)	10%	20%	20%	50%	

Elaborado por: (Autor, 2021)

Gráfico 16 Demandas Psicológicas



Elaborado por: (Autor, 2021)

En esta grafica se observa que el 100% de los trabajadores tiene que tratar directamente con clientes, en un 80% menciona que no están expuestos a situaciones que afecten emocionalmente, pero en 60% manifiesta que debe ocultar emociones y sentimientos ante los clientes.

3.1.2.3. Riesgo moderado

En la siguiente tabla se puede observar los resultados de los factores de riesgo psicosocial en nivel de riesgo moderado priorizados:

Tabla 11
Factores Priorizados por Nivel de Riesgo Moderado

Factores de riesgo psicosocial	Riesgo moderado
CT: Carga de trabajo.	30%
DP: Demandas Psicológicas.	20%
PS: Participación/Supervisión.	20%
DR: Desempeño de rol.	20%

TT: Tiempo de trabajo.	10%
AU: Autonomía.	10%
VC: Variedad/Contenido.	0%
ITC: Interés por el trabajador/Compensación.	0%
RAS: Relaciones y apoyo social.	0%

Elaborado por: (Autor, 2021)

Dentro del riesgo moderado se encuentra el factor de Carga de Trabajo (CT) con un 30%.

3.1.2.4. Situación adecuada

En la siguiente tabla se puede observar los resultados de los factores de riesgo psicosocial en nivel de situación adecuada priorizados:

Tabla 12
Factores Priorizados por Nivel de Riesgo de Situación Adecuada

Factores de riesgo psicosocial	Situación Adecuada
RAS: Relaciones y apoyo social.	100%
VC: Variedad/Contenido.	100%
DR: Desempeño de rol.	70%
ITC: Interés por el trabajador/Compensación.	70%
CT: Carga de trabajo.	70%
AU: Autonomía.	70%
TT: Tiempo de trabajo.	60%
DP: Demandas Psicológicas.	40%
PS: Participación/Supervisión.	30%

Elaborado por: (Autor, 2021)

Dentro de la situación adecuada se encuentran los factores de Relaciones y Apoyo Social (RAS) y Variedad/Contenido (VC) en un 100%.

3.2. Aplicación práctica

La aplicación práctica del presente estudio de evaluación de riesgos psicosociales es totalmente factible. La aplicación permite diagnosticar la situación de la empresa en relación a los riesgos psicosociales, evaluar al personal y proponer las medidas de control para aquellos factores psicosociales que superen los límites de situación adecuada; previniendo efectos negativos psicosociales en el personal de la distribuidora de gases industriales.

La aplicación práctica puede resumirse en el siguiente gráfico:

Gráfico 17 Aplicación Práctica de la Evaluación de Riesgos Psicosociales.



Elaborado por: (Autor, 2021)

Dentro de la viabilidad de las actividades generales de control que se pueden destacar se encuentran:

- Acordar pausas dentro la jornada laboral.
- Asignar tareas de forma apropiada a la experiencia y conocimiento del trabajador.
- Aplicar técnicas de coaching tanto al personal administrativo como al operativo.
- Buscar alternativas de participación y sugerencias como (buzón de sugerencias, reuniones de trabajo).
- Desarrollar el programa de gerencia participativa que involucre a todo el personal.
- Desarrollar técnicas de autocontrol frente a conflictos con clientes.
- Desarrollar técnicas fisiológicas de prevención del estrés (relajación física, mental, feedback, control de la respiración).
- Desarrollar técnicas conductuales de prevención del estrés (entrenamiento asertivo en habilidades sociales, solución de problemas).
- Eliminar el trabajo aislado en personal administrativo.
- Generar una planificación operacional de manera que permita a los trabajadores descansar fines de semana y feriados, así como dos días consecutivos.
- Generar programas de Teorías de motivación Vs. Involucramiento del empleado.
- Generar programas saludables de alimentación, ejercicio.
- Generar programas de incentivos conforme a las buenas prácticas de prevención.
- No prolongar las jornadas de trabajo.
- Mantener la alternación de las actividades de trabajo del personal.
- Permitir el desarrollo de las competencias del trabajador.

3.2.1. Propuesta de Medidas de Control y Prevención de Riesgos Psicosociales.

Propuesta de Medidas de Control y Prevención de Riesgos Psicosociales						
N°	Dimensión	Descripción	Nivel de Riesgo	Porcentaje	Causa del Riesgo Psicosocial	Propuesta de control
Factores de Riesgo Controlados						
1	VC: Variedad/Contenido	Comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en si mismo, para el trabajador y para la sociedad en general, además reconocido y apreciado al trabajador en sentido mas allá de las compensaciones económicas.	Situación adecuada	100%	El trabajo es reconocido	Mantener la alternación de las actividades de trabajo del personal Mantener y mejorar la calidad, condiciones de los ambientes físicos de trabajo del personal
2	RAS: Relaciones y Apoyo social.	Se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo.	Situación adecuada	100%	Se cuenta con compañeros de trabajo, no se presentan conflictos personales, no se presenta discriminación	Mejorar las técnicas de autocontrol Mantener y mejorar las técnicas de coaching
Factores de Riesgo a Controlar						
1	TT: Tiempo de Trabajo.	Hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con el orden y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana.	Riesgo muy elevado	30%	Trabajan los sábados y no tienen días libres en festivos, por los horarios no pueden compartir con familiares o amigos, no cuentan con dos días libres de descanso.	Generar una planificación operacional de manera que permita a los trabajadores descansar fines de semana y feriados así como dos días consecutivos Realizar análisis de tiempos y actividades en puestos de trabajo
2	AU: Autonomía	Acoge aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para la toma de decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral tanto en cuestiones de procedimientos y organización del trabajo. Evalúa la autonomía decisional y temporal.	Riesgo elevado	20%	No tienen posibilidad de tomar horas o días libres, no pueden tomar pausas reglamentarias, no pueden marcar su propio ritmo de trabajo, no pueden tomar decisiones propias.	Buscar alternativas de participación (reuniones de trabajo, buzón de sugerencias) Desarrollar un programa de gerencia participativa. Generar programas de involucramiento de empleado versus Teorías de motivación.

3	CT: Carga de Trabajo	Es el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador hace frente (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo). Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones: Presiones de tiempos, esfuerzo de atención, cantidad y dificultad de la tarea.	Riesgo moderado	30%	El trabajo se lo tiene que realizar con rapidez, no disponen de tiempo suficiente, deben poner suficiente atención a su puesto de trabajo, el trabajo es imprevisible e irregular, a veces el trabajo es complicado o difícil, no piden consejo o ayuda.	Desarrollar técnicas fisiológicas de prevención del estrés (relajación física, mental, biofeedback, control de la respiración)
						Generar programas saludables de alimentación y ejercicio
						Realizar análisis de carga de trabajo y reasignación de funciones
4	DP: Demandas Psicológicas	Se refiere a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se hace frente en el trabajo tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y emocional.	Riesgo elevado	30%	Aprenden cosas nuevas o se adaptan a situaciones nuevas, ocultan emociones, atienden a clientes. Se da respuesta a los problemas emocionales y personales.	Desarrollar técnicas conductuales de prevención del estrés (entrenamiento asertivo, habilidades sociales, solución de problemas)
						Desarrollar cursos de atención al cliente
						Levantar fichas sociales de los trabajadores
5	PS: Participación/Supervisión	Recoge 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 actividades.	Riesgo elevado	30%	No participan en cambios de equipos, manera de trabajar, nuevos servicios, métodos de trabajo. La supervisión es excesiva métodos de trabajo, planificación de trabajo.	Identificar y permitir el desarrollo de las competencias del trabajador.
						Acordar las pausas (horarios de trabajo, descanso) del trabajador
						Eliminar el trabajo aislado (generar programas de supervisión o acompañamiento en personal de puntos muy remotos)
6	ITC: Interés por el trabajador/Compensación.	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.	Riesgo muy elevado	20%	No existen posibilidades de formación, promoción, se desconoce la situación de la empresa en el mercado.	No prolongar las jornadas de trabajo (Generar una planificación dinámica)
						Desarrollar programas de comunicación y promoción interna en la empresa
						Generar programas de incentivos conforme buenas practicas de prevención y participación
7	DR: Desempeño de rol.	Considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo	Riesgo moderado	20	Se desconoce las funciones competencia y atribuciones del personal. No se cuenta con suficientes materiales y talento humano.	Asignar las tareas de forma apropiada a la experiencia y conocimiento del trabajador. Elaborar perfil de funciones
						Aplicar evaluación de desempeño

CAPITULO IV. DISCUSIÓN

4.1.Conclusiones

En la Distribuidora de Gases Industriales se realizó una evaluación de riesgos psicosociales mediante la metodología FPSICO versión 4.0, logrando la identificación y evaluación de los factores psicosociales más relevantes que están afectando actualmente a la empresa, al evaluar estos factores se estableció las pertinentes medidas de control.

El diagnóstico de la empresa en correlación a los riesgos psicosociales se realizó con la aplicación del Cuestionario de la Metodología FPSICO 4.0; en donde se pudo identificar la presencia de los factores; TT: Tiempo de trabajo, AU: Autonomía, CT: Carga de trabajo, DP: Demandas Psicológicas, VC: Variedad/Contenido, PS: Participación/Supervisión, ITC: Interés por el trabajador/Compensación, DR: Desempeño de rol y RAS: Relaciones y apoyo social. Los factores citados anteriormente son propios de la metodología FPSICO versión 4.0.

Una vez aplicado los cuestionarios, se ingresó la información al software aplicativo FPSICO 4.0, el mismo que arrojó resultados con sus niveles de riesgo muy elevado (TT: Tiempo de trabajo - ITC: Interés por el trabajador/Compensación), riesgo elevado (AU: Autonomía – DP: Demandas Psicológicas – PS: Participación/Supervisión), riesgo moderado (CT: Carga de trabajo – DR: Desempeño de rol), y por supuesto dos de estos factores se encontraban en situación adecuada (VC: Variedad/Contenido – RAS: Relaciones y Apoyo Social).

En consecuencia, la propuesta de medidas de control de los resultados obtenidos de la evaluación de riesgos psicosociales bajo la metodología FPSICO 4.0 permitirá la reducción de riesgo muy elevado a una situación adecuada y de esta manera prevenir la salud física y mental de los trabajadores, evidentemente estos resultados se conseguirán una vez que se socialice a la gerencia y a los trabajadores sobre los resultados obtenidos en la evaluación.

4.2.Recomendaciones

En futuras aplicaciones de los cuestionarios, es necesario que los trabajadores dispongan con espacios de tiempo y áreas especiales para la realización de los mismos, consiguiendo de esta manera mejores resultados al momento de la evaluación.

Se debe realizar un análisis más detallado de las dimensiones y preguntas inmersas en los cuestionarios aplicados, de manera que permita a la empresa identificar patrones o variables ocultas que podrían influir en el desempeño del personal.

De acuerdo a la clasificación de riesgos se recomienda no descuidar a los factores psicosociales con situación adecuada, debido a que si no se toman mejoras pueden llegar a presentar un riesgo elevado y desencadenar afectaciones a los trabajadores.

La socialización de los resultados de la evaluación aplicada es de vital importancia tanto para la gerencia como para los trabajadores debido a que de esta manera entran en conciencia sobre las afectaciones globales y personales que se podrían presentar dentro de la empresa.

Se debe implementar las medidas de recomendación propuestas, inmediatamente en que se encuentren aplicadas se debe realizar el seguimiento de las mismas para constatar su eficacia con los resultados esperados.

Bibliografía

- . (n.d.). SERIE SEGURIDAD, HIGIENE Y MEDICINA DEL TRABAJO 56. Retrieved from <http://www.factorrespicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Moreno Jiménez, B., & León, C. (n.d.). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Retrieved from website: <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>
- INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL. RESOLUCIÓN N o. C.D. 513 REGLAMENTO DEL SEGURO GENERAL DE RIESGOS DEL TRABAJO EDICIÓN ESPECIAL - PDF Free Download. (2016). Retrieved August 3, 2021, from Docplayer.es website: <https://docplayer.es/33847646-Instituto-ecuatoriano-de-seguridad-social-resolucion-n-o-c-d-513-reglamento-del-seguro-general-de-riesgos-del-trabajo-edicion-especial.html>
- Derecho Ecuador. (2020). RIESGOS DEL TRABAJO EN LA LEGISLACIÓN ECUATORIANA. Retrieved August 3, 2021, from Derechoecuador.com website: <https://www.derechoecuador.com/riesgos-del-trabajo-en-la-legislacion-ecuatoriana>
- . (n.d.). CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008. Retrieved from https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina Y Seguridad Del Trabajo*, 57, 4–19. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2011000500002>
- CONSE. (2017). Seguridad y Salud en el Trabajo - Blog. Retrieved August 3, 2021, from Seguridadecuador.com website: <https://seguridadecuador.com/blog.html?start=14>
- Ecuador, S., De Gestión, Á., César, M., Pozo, E., Tutor, & Olano Pomar, O. (2018). *Universidad Andina Simón Bolívar Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito*. Retrieved from website: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>
- Decent work. (2015). Retrieved August 3, 2021, from Ilo.org website: <https://www.ilo.org/global/topics/decent-work/lang--en/index.htm>
- . (1919). La Organización Internacional del Trabajo y la lucha por la justicia social. Retrieved from https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_104680.pdf
- Alejandro, J., Zumba, R., & Flores, J. (n.d.). UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y COMPORTAMIENTO HUMANO. Retrieved from website: https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3861/2/Tesis-Alejandro%20Robalino_compressed.pdf

. (n.d.). UNIVERSITAT AUTÒNOMA DE BARCELONA MARGARITA GÓMEZ MOLINÉ. Retrieved from <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/4700/mgm1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Título De Magister, D., Gestión, E., & Humano, D. (n.d.). UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS DEL COMPORTAMIENTO HUMANO PROYECTO DE FIN DE CARRERA PREVIO A LA OBTENCIÓN. Retrieved from website: <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3836/1/TESIS%20DAYSI%20MOLINA.pdf>