



FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y COMPORTAMIENTO HUMANO

Trabajo de fin de Carrera titulado:

“Evaluación del Riesgo Psicosocial en la empresa Gran Comercio Cia.Ltda, aplicando el método evaluativo FPSICO 4.0”

Realizado por:

Daniel Alejandro Simbaña Suarez

Director del proyecto:

Msc.Marcelo Russo

Como requisito para la obtención del título de:

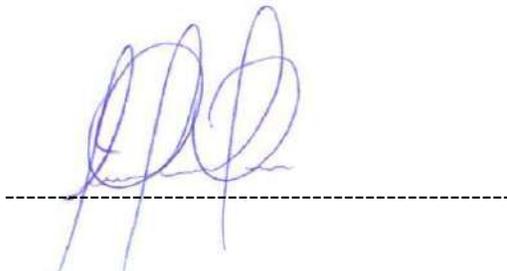
INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

QUITO, 28 de febrero del 2022

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, **Daniel Alejandro Simbaña Suarez**, ecuatoriano, con Cédula de ciudadanía N° **171893218-7**, 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.



Daniel Alejandro Simbaña Suarez

C.I.: 171893218-7

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.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Marcelo Russo', is written over a horizontal line. A small red dot is visible on the line below the signature.

Master Marcelo Russo

LOS PROFESORES INFORMANTES:

Ph.D. Yolis Campos

Ph.D. Pamela Merino

Después de revisar el trabajo presentado lo han calificado como apto para su defensa

Oral ante el tribunal examinador.



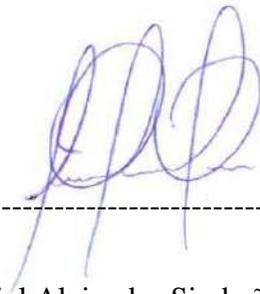
Ph.D. Yolis Campos

Ph.D. Pamela Merino

Quito, 28 de febrero de 2022

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 handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and flourishes, positioned above a horizontal dashed line.

Daniel Alejandro Simbaña Suarez

C.I.: 171893218-7

DEDICATORIA.-

La presente tesis va dedicado en primer lugar a Dios quien me ha dado las fuerzas y las ganas para siempre salir adelante y poder culminar mi carrera a pesar de todos los obstáculos pasados.

A mis padres Carlos Simbaña y Carmen Suarez, quienes fueron el pilar fundamental para poder cumplir mi sueño como el de poder terminar mi carrera profesional, ya que con sus valores inculcados como el de siempre esforzarse para conseguir las cosas puedo estar viviendo este hermoso sueño y puedo sentirme orgulloso por los padres que tengo.

A mis hermanos quienes han sido las personas que me han sabido aconsejar para bien en el transcurso de este camino ya que con su ejemplo puedo salir adelante.

A mis amigos quienes han estado a mi lado y han sabido ayudarme en el transcurso de la carrera ya que mediante sus conocimientos hemos podido sobrellevar los problemas presentados en transcurso de este hermoso sueño.

AGRADECIMIENTO:

A todos mis profesores quienes que con su valioso conocimiento pudieron transmitir sus experiencia dentro de las aulas, a la Universidad Internacional SEK que por su infraestructura y laboratorios hicieron mucho más ameno el aprendizaje.

A la empresa Gran Comercio Cia.Ltda, por permitirme realizar este trabajo de estudio, a la gerencia por tener la mentalidad de que la seguridad y bienestar de sus trabajadores siempre debe estar en primera instancia.

A mi tutor y lectores por su paciencia al momento de revisarme el presente trabajo de investigación, ya que con su aporte pude sacar adelante el proyecto de titulación.

INDICE GENERAL DE CONTENIDO

DECLARACIÓN JURAMENTADA	2
DECLARACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS	3
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE.....	5
DEDICATORIA.-	6
AGRADECIMIENTO:.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 El problema de investigación	12
1.1.2 OBJETIVOS GENERALES	16
1.1.3. OBJETIVOS ESPECIFICOS	16
1.1.4. JUSTIFICACIONES	16
1.2 Marco Teórico	24
1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema	24
1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica	27
1.2.3. Hipótesis.....	28
1.2.4. Identificación y caracterización de las variables.....	29
CAPITULO II.....	31
MÉTODO	31
2.1 Nivel de estudio	31
2.2 Modalidad de investigación	32
2.4. Población – Muestra	33
2.5. Selección de los Instrumentos de Investigación	34
CAPITULO III. RESULTADOS.....	37
3.1 Presentación y análisis de resultados.....	39
3.2. Aplicación práctica	86
CÁPITULO IV. DISCUSIÓN	90
4.1 Conclusiones.....	90
4.2. Recomendaciones	91
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	94
ANEXOS	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variables	29
Tabla 2 Participación/ Supervisión	44
Tabla 3 Desempeño del Rol	49
Tabla 4 Carga de Trabajo.....	54
Tabla 5 Carga de Trabajo.....	61
Tabla 6 Tiempo de trabajo	69
Tabla 7 Autonomía.....	72
Tabla 8 Variedad/ Contenido	75
Tabla 9 Variedad/ Contenido	79
Tabla 10 Plan de acción	86

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N. 1	38
Gráfico N. 2	38
Gráfico N. 3	39
Gráfico N. 4	40
Gráfico N. 5	40
Gráfico N. 6	41
Gráfico N. 7	42
Gráfico N. 8	42
Gráfico N. 9	43
Gráfico N. 10	46
Gráfico N. 11	47
Gráfico N. 12	47
Gráfico N. 13	48
Gráfico N. 14	48
Gráfico N. 15	51
Gráfico N. 16	52
Gráfico N. 17	52
Gráfico N. 18	53
Gráfico N. 19	56
Gráfico N. 20	57
Gráfico N. 21	57
Gráfico N. 22	58
Gráfico N. 23	59
Gráfico N. 24	59
Gráfico N. 25	60
Gráfico N. 26	65
Gráfico N. 27	65
Gráfico N. 28	66
Gráfico N. 29	67
Gráfico N. 30	67
Gráfico N. 31	68
Gráfico N. 32	68
Gráfico N. 33	70
Gráfico N. 34	70
Gráfico N. 35	71
Gráfico N. 36	74
Gráfico N. 37	74
Gráfico N. 38	75
Gráfico N. 39	77

Gráfico N. 40	78
Gráfico N. 41	78
Gráfico N. 42	79
Gráfico N. 43	83
Gráfico N. 44	84
Gráfico N. 45	85

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 El problema de investigación

¿De qué manera afecta los factores de riesgo psicosociales en los trabajadores de la empresa GRAN COMERCIO CIA LTDA. De la ciudad de Quito en el año 2021?

1.1.1 Planteamiento del problema

Los factores de riesgo psicosocial son todas las situaciones que presenta el trabajador al momento de ver afectada su salud ya sea de manera física, mental y de entorno social la misma que tiene una afectación negativa en su estado anímico.

Según Cortes, (2007) los factores de riesgo psicosociales son todas la situaciones o condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo, la ejecución de la tarea y que tiene la capacidad de afectar en forma negativa el bienestar y la salud física o social del trabajador y su ambiente laboral.

En la actualidad el informe de los factores de riesgos psicosociales presenta un análisis internacional tomando en cuenta así una afectación de vida laboral a nivel general en un porcentaje netamente formulando es decir del 100%, el 85% tiene complicaciones y se ve afectado ya sea en lo laboral, social y personal tomando relevancia en cada uno de los trabajadores

Se mide los factores de riesgo psicosociales ya que nos permite la prevención, control y vigilancia de enfermedades de origen profesional analizando cada uno de los problemas

identificados para luego proponer acciones preventivas enfocadas en él o los factores psicosociales afectados, en nuestro caso la carga mental laboral.

Los factores de riesgo psicosocial pueden valorarse a través de: la estructura, caracterización y condiciones de trabajo, así como también las oportunidades de desarrollo que ayudan al equilibrio entre la vida laboral y fuera de ella.

El enfoque de este proyecto en la evaluación de los factores de riesgo psicosociales en los trabajadores de la empresa GRAN COMERCIO CIA.LTDA es para evitar conflictos o afecciones en su salud u obtener un bajo rendimiento laboral.

GRAN COMERCIO CIA.LTDA. Es una empresa 100% ecuatoriana, líder en publicidad OOH y un referente en diversidad de medios outdoors e indoors, haciendo uso de tecnología de punta a nivel mundial proporcionamos marcas que generen un gran impacto con un resultado positivo para nuestra empresa.

GRAN COMERCIO CIA.LTDA. cuenta con 32 trabajadores entre administrativos y operativos .Hace 2 años la empresa ha venido evolucionando en sus actividades de trabajo mostrándose ser una empresa innovadora tomando una posición laboral significativa siendo así que en diciembre del 2019 su personal operativo realizo la colocación de pantallas publicitarias del aeropuerto de Quito tomando en cuenta que el personal tenía el conocimiento necesario más no la experiencia de cómo realizar un trabajo en equipo lo cual genera reacción u afección en los factores de riesgos psicosociales .

Al iniciar la pandemia marzo 2020 tuvo un gran impacto dentro de todos los colaboradores tanto administrativos como operativos ya que se vieron obligados a realizar sus actividades en modalidad de teletrabajo, la seguridad contractual y el conflicto familiar -trabajo fue una de las principales causas que siempre estuvo presente.

En el 2021 la empresa obtiene un contrato de colocación de pantallas led en los accesos principales del metro de Quito , proyecto nuevo para misma la cual tuvo varios procesos siendo así adaptar disipaciones que la emitía CL1 Metro de Quito, el cómo tener un técnico de seguridad industrial que sea de planta , para el desarrollo del proyecto se contrató personal los cuales se desempeñaban en diferentes aéreas de trabajo las mismas que no tenían experiencia lo cual generaban conflictos internos .

El ausentismo laboral, la fatiga mental fue uno de los principales problemas dentro del proyecto, tomando en cuenta que el personal laboraba de lunes a domingo en horarios de 7:00 am hasta las 18:00 pm.

En los últimos meses el personal administrativo y operativo sufrió contagios de covid-19 lo cual generó mayor probabilidad de riesgos en los factores psicosociales en quien suplían sus actividades laborales.

1.1.1.1 Diagnóstico del Problema

La identificación de todos los conflictos laborales dentro de la empresa GRAN COMERCIO CIA.LTDA. genera una excesiva riego de factores psicosociales lo cual nos permite generar un plan de intervención para mejorar el clima laboral y no verse afectado en su salud física como emocional generando así fatiga laboral, agotamiento tomando como consecuencia bajo rendimiento e insatisfacción laboral.

Un factor de riesgo psicosocial, puede valorarse a través de riesgos tales como: la estructura, caracterización y condiciones de trabajo, así como también las oportunidades de desarrollo que ayudan al equilibrio entre la vida laboral y fuera de ella.

1.1.1.2 Pronóstico

La finalidad de la investigación y poder controlar el problema generado en la empresa , es decir los factores de riesgo psicosociales la cual será pronosticada por la metodología FPSICO 4.0 establecida para los trabajadores, al no desarrollar la aplicación de esta herramienta se puede tener afectaciones a futuro causando enfermedades producidas por riesgos psicosociales afectando en el desempeño de cada uno de los colaboradores, el pronóstico de esta evolución es medir los riesgos psicosociales y con el mismo implementar el plan de intervención y manifestarse de manera positiva en la empresa .

Nogareda, (2006) menciona que el método FPSICO 4.0 conocido también como evaluación de riesgos laborales está enfocado en distinguir las condiciones de seguridad en aspectos psicosociales , siendo así una herramienta diseñada por INSST para la caracterización y valoración de factores tales como: 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.

1.1.1.1 Control Pronóstico

Todas las medidas que se implementaran para el control de los factores de riesgo psicosociales dentro en la empresa GRAN COMERCIO CIA.LTDA para sus trabajadores se tomara algunos parámetros dentro de ellos, su actividad a realizar , su área de trabajo , como es su postura al momento de realizar actividades laborales como se siente y luego poder obtener resultados y determinar el problema a lo cual se ven

expuestos ya sea el área administrativa y operativa , y así poder optimizar costos y detectar a tiempo cualquier conflicto , mediante la metodología FPSICO 4.0 identificar los factores de riesgo psicosociales e interpretar la implantación de un plan de acción .

1.1.2 OBJETIVOS GENERALES

Evaluar los factores de riesgo psicosociales en los colaboradores de la empresa GRAN COMERCIO CIA.LTDA, mediante la metodología FPSICO 4.0, para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores.

1.1.3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Aplicar la evaluación FPSICO 4.0 a los trabajadores de la empresa GRAN COMERCIO CIA.LTDA.
- Interpretar mediante tablas estadísticas los resultados obtenidos de la evaluación aplicada al trabajador de la empresa GRAN COMERCIO CIA.LTDA.
- Desarrollar una propuesta de un plan de acción para mejorar el clima laboral.

1.1.4. JUSTIFICACIONES

En toda empresa es necesario mantener el área de talento humano ya que es la capacidad productiva en base a la calidad de formación de sus colaboradores, tomando en cuenta que al trabajador se lo mantiene como factor principal e indispensable para realizar una actividad dentro de ámbito laboral en algunos casos no obstante al pertenecer netamente a una área de trabajo si no al problema o actividad requerida en el momento y ahí es cuando el colaborador se ve afectado por factores de riesgo psicosociales , produciendo conflictos o problemas de salud.

Los factores de riesgo psicosociales no se encuentran ajeno al impacto generado en la empresa GRAN COMERCIO CIA.LTDA. Este tema toma fuerza ya que de alguna manera los colaboradores se ven afectados por la realidad que se vive y todos los conflictos ocasionados directamente. Si bien es cierto todo empresa debería contar con una clima laboral único y permitir que los colaboradores sean identificados con ella, mantener un plan de intervención estructurado y así conformar un ámbito laboral con existo, positivo sin generar carga ni molestia alguna.

La presente investigación es viable pues se dispone de fuentes de información necesarias para llevarla a cabo, manteniendo una aplicación de una metodología netamente confidencial para los trabajadores siendo así FPSICO4.0.

Los factores de riesgo psicosociales optimizan la prevención en riesgos laborales haciendo referencia en la agrupación de actividades mentales, cognitivos e intelectuales que se expuesto el trabajador a lo largo de su jornada de trabajo.

1.1.4.1. Teórica

Se mantiene una justificación teórica ya que consta de fundamentaciones existentes de los factores de riesgo psicosociales, siendo viable y enfocándose en los trabajadores administrativos y operativos de la empresa tomando en cuenta como el objeto principal de estudio del mismo.

La evaluación de los factores de riesgo psicosociales determina, disminución de desempeño es por ello que es indispensable edificar conocimientos sobre 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,

teniendo una idea clara de enfermedades como intervienen en su salud y complicación de las mismas.

García, (2015) menciona los factores de riesgo psicosociales son todos aquellos propios del trabajo que provocan trastorno o enfermedad sea de ansiedad o estrés enfocado en su productividad que presume la ejecución de un trabajo depende de la relación que se establece entre las exigencias o requerimientos que plantea el trabajo, y la capacidad de respuesta del trabajador. Los parámetros que seguir en el trabajo son fundamentales y netamente van a ser realizadas dando una respuesta positiva y recibiendo una información de su puesto de trabajo.

Por otra parte los factores de riesgo psicosociales de trabajo pueden ocasionar algunas molestias ya sea psicológicas, sociales y hasta de salud tales como úlceras gástricas, dolor de cabeza, stress , síndrome de burnout, depresión , enfermedades cardiovasculares, las cuales pueden ser causantes de accidentes en lugar de trabajo y llegar afectar hasta propia vida

Es por ello que debemos dar énfasis en la evaluación de riesgo FPSICO 4.0, a los cuales se ven expuestos los trabajadores y así poder mejorar las condiciones laborales, personales y sociales

1.1.4.2. Metodológica

La justificación metodológica, requiere incorporar una investigación de campo, para identificar analizar y evidenciar el problema general factores de riesgo psicosociales, por lo que nos servirá de aporte para futuras investigaciones sobre temas de riesgos laborales.

(Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo, 2019) de ahora en adelante INSST La metodología aplicada se presenta como un instrumento para evaluación de factores psicosociales la cual fue rediseñada y presenta en su nueva versión como FPSICO 4.0.

Los cambios y modificaciones realizadas en el programa no varían en los resultados psicométricos, el diseño de los ítems del cuestionario, número de preguntas, opciones de respuesta, los cálculos para establecer el perfil valorativo de los factores de riesgo no tienen variación en la versión anterior.

Al aplicar esta herramienta de trabajo buscamos obtener resultados verídicos de los trabajadores ya sea individual o en conjunto, el objetivo principal de este método es tener resultados colectivos con el fin de validar respuestas reales al diario vivir de los trabajadores.

La herramienta FPSICO 4.0 es una metodología que actualmente la INSST pone a su disposición de manera gratuita para que las empresas realicen su evaluación ya que representa bajos costos para las mismas.

1.1.4.3. Práctica

La finalidad es resolver el problema generado o por lo menos disminuir de número de trabajadores afectados por los factores de riesgo psicosociales en la empresa GRAN COMERCIO CIA.LTDA.

Tomemos en cuenta que para controlar esta problemática debemos ser minuciosos en la aplicación de la mismo ya que esta herramienta nos permite estar pendiente de los trabajadores y sus comportamientos, con lo que se puede tener control directo sobre el rendimiento de cada persona o grupo de trabajo asignado, por otra parte es el trabajador quien se siente tomado en

cuenta ya que se interviene en los riesgos psicosociales y así poder mejorar su estado de ánimo y su productividad

1.1.4.4. Relevancia social

Por otra parte, debemos tomar en cuenta que todos los trabajadores independientemente de la empresa que sea tenemos nuestros derechos u obligaciones es necesario conservar nuestro trabajo, pero también es cierto que no pueden sobrepasar los límites y abusar de las actividades laborales y generar así molestia ya sea física o mental en el área de trabajo y mantener un clima laboral devastador, fuera del agrado del propio colaborador.

Abello, (2013) El clima laboral está ligado también al aspecto social lo cual es un asunto de suma importancia ya que las organizaciones buscan lograr una mayor productividad y tener visión de mejora continua en el servicio prestado por medio de estrategias internas.

Todas las empresas tienen la responsabilidad de minimizar, controlar y en el mejor de los casos eliminar los riesgos laborales, con el fin de disminuir los índices de accidentabilidad y enfermedades causadas en sus trabajadores, se debe tomar en cuenta que los riesgos psicosociales afectan el desempeño de vida y su entorno social. Los factores de riesgo psicosocial es un tema primordial en la salud de los trabajadores ya que actualmente en las empresas privadas los factores de riesgo psicosocial son una de las causas principales para obtener una enfermedad en lo laboral

En el campo de la sociedad, la evaluación de riesgos psicosociales y su intervención ayuda a mejorar las relaciones individuo, trabajador, familia y sociedad; y al ser evaluado y obtener un resultado, mejora la calidad de vida en todos los individuos.

1.1.4.5. Obligatoriedad jurídica

Todas las empresas tienen la necesidad de accionar en los lineamientos, políticas que sean de beneficio para el trabajador incorporando la seguridad industrial y ocupacional para resguardar el bienestar de sus colaboradores ya en el aspecto físico o mental.

Constitución de la República del Ecuador

Indica en el Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

Literal 5: “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.” (Constitución de la Republica del Ecuador, 2008, pág. 162)

Constitución de la República del Ecuador

Indica en el Art. 331: “Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo.” (Constitución de la Republica del Ecuador, 2008, pág. 155)

Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo - Decisión 584: Capítulo III –

Art. 11

Literal b.- se manifiesta que “es necesario identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos”. (Sistema General de Riesgo de trabajo, 2004, pág. 8)

Decreto Ejecutivo 2393: titulado “Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores”

Art. 11.- Obligaciones de los empleadores. Son obligaciones generales de los personeros de las entidades y empresas públicas y privadas, las siguientes: Numeral 2, Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad”. Decreto Ejecutivo 2393, (1986)

Acuerdo Ministerial No. 1404: titulado “Reglamento para el funcionamiento de los servicios médicos de empresas”.

Art. 1.- El Servicio Médico de Empresa, que se basará en la aplicación práctica y efectiva de la Medicina Laboral, tendrá como objetivo fundamental el mantenimiento de la salud integral del trabajador, que deberá traducirse en un elevado estado de bienestar físico, mental y social del mismo”

Art. 9.- se indica que “Las empresas que tuvieren Odontólogos, Psicólogos y otros profesionales análogos, se integrarán al Servicio Médico. Acuerdo Ministerial 1404, (1978)

Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2017-0082, del Ministerio del Trabajo,

Art. 1.- Objeto. - “El presente acuerdo tiene como objeto establecer regulaciones que permitan el acceso a los procesos de selección de personal en igualdad de condiciones, así como

garantizar la igualdad y no discriminación en el ámbito laboral, estableciendo mecanismos de prevención de riesgos psicosociales.” Ministerio de Trabajo, (2017, pág. 4)

Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo del IESS, Resolución C.D. 513.

Art. 9.- señala: “Factores de Riesgo de las Enfermedades Profesionales u Ocupacionales. - Se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional, y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: químico, físico, biológico, ergonómico y psicosocial.” Resolucion C.D 513 reglamento seguro general , (2016), pág. 11.

Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo IESS. Resolución C.D. 513.

Art. 26.- señala: “El empleador deberá tener en cuenta, en las evaluaciones del plan integral de prevención de riesgos, los factores de riesgo que pueden incidir en las funciones de procreación de los trabajadores y trabajadoras, en particular por la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, con el fin de adoptar las medidas preventivas necesarias”. (Resolucion C.D 513 reglamento seguro general , (2016), pág. 115.

Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo IESS. Resolución C.D. 513, en sus definiciones señala: “Riesgos Psicosociales. - Los que tienen relación con la forma de organización y control del proceso de trabajo. Pueden acompañar a la automatización, monotonía, repetitividad, parcelación del trabajo, inestabilidad laboral, extensión de la jornada, turnos rotativos y trabajo nocturno, nivel de remuneraciones, tipo de remuneraciones y relaciones interpersonales.” Resolucion C.D 513 reglamento seguro general, (2016), pág. 138.

1.2 Marco Teórico

1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema

Rolo, (2009) Las demandas cognitivas exigidas en el área de trabajo es importante para la prevención de riesgos laborales para el bienestar físico y psicológico del trabajador.

Hay enfermedades laborales la cual afectan en el desempeño laboral, es decir en la atención, pensamiento, estrés, afecciones físicas y psicológicas problemas laborales, accidentes laborales etc.

Wickens, (1990). Asimismo, no debemos dejara pasar por alto los efectos negativos que el trabajador puede sufrir en su salud, por ejemplos tenemos la falta de motivación en el ambiente laboral, emociones inestables, depresión personal, y consumo de sustancias psicotrópicas.

Gaillard, (2001) El término factores de riesgo psicosociales es un concepto que tiene significado tanto para expertos en el área de la Ergonomía y la Psicología del Trabajo, a todo esto en la actualidad no se tiene un concepto científico que sea totalmente comprobado, no obstante, a lo largo de los últimos treinta años, se han planteado diferentes definiciones de este constructo teórico en las que se hace referencia a aspectos tales como:

- Toma de decisiones
- Carga mental percepción motora
- Correlación tiempo – tarea
- La evaluación que el operador.
- Demanda de tareas, limitaciones.

Las exigencias del trabajo vienen determinadas, fundamentalmente, por las exigencias de la tarea a realizar, es decir, por el contenido del trabajo o de la tarea, que a su vez debe ser informada ya que al momento de realizar las actividades correspondientes depende de la información que debe tratarse o manejarse en el puesto de trabajo, es decir, de la información que el individuo recibe en su puesto de trabajo y a la que debe dar respuesta.

Pero, además, las exigencias del trabajo están influenciadas por las condiciones en las que se realiza la tarea, es decir, por factores del entorno de trabajo, como los factores del ambiente físico, los factores psicosociales y de organización del trabajo, y los factores relacionados con el diseño del puesto.

Hemos considerado los aspectos relacionados con las exigencias del trabajo, por lo tanto, los factores del contexto del trabajo o de la tarea, como ya se mencionó, para unas mismas exigencias, la carga que supone realizar una tarea depende también de determinadas características del individuo que la realice. Esto quiere decir que para valorar los factores de riesgo psicosociales es necesario tener en cuenta también al trabajador, y en concreto, su capacidad de respuesta, ya que la reacción depende de las condiciones emocionales extra laborales e individuales de cada trabajador.

La asimilación a los problemas depende de la personalidad de cada trabajador ya que no todos asimilan los problemas de la misma manera lo cual podemos verificar en los siguientes puntos

- Edad
- Estado de salud

- Grado de fatiga
- Agudeza sensorial y rapidez perceptiva
- Nivel y tipo de inteligencia
- Nivel de aprendizaje y experiencia en la tarea
- Características de personalidad (ansiedad, introversión/extroversión, etc.)
- Actitud hacia la tarea, motivación, interés por la tarea, satisfacción, etc.

Janina, (2021) hace mención que la inadecuada organización es una de las principales causas por los que se producen las enfermedades causadas por el factor de riesgo psicosocial las mismas que impactan negativamente al trabajador generando en su cuerpo alteraciones fisiológicas y psicológicas conductuales, cognitivas y emocionales. En el presente trabajo se realiza una Identificación y Evaluación de los riesgos laborales psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de la empresa GRAN COMERCIO CIA. LTDA.

Mediante investigaciones realizadas por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), detalla que en febrero del 2020 a febrero del 2021 hubo un registro de 10 821 accidentes causados por los riesgos laborales, los mismos que representan el 32% menos en relación con el período actual. El Comercio, (2021)

Sarango, (2017) hace mención que desde el año 2015 al 2017 el índice de siniestralidad fue del 31% los mismos que representan a la enfermedad profesional siendo así que se calificaron 939 dentro de ese periodo. Las demandas cognitivas adquieren una importancia inigualable para la prevención de riesgos laborales es decir en el aspecto físico, psicológico de los trabajadores.

Reiteradamente en el trabajo hay inconvenientes que provienen de la fatiga mental, y obtienen un resultado netamente negativo, es así el desempeño laboral, lentitud, inquietud lo cual nos deriva a cometer errores, es probable que desemboque en un accidente laboral.

Debemos tomar en cuenta que hay aspectos negativos llamadas también consecuencias para la salud de los trabajadores tales como: la disminución de la motivación laboral, inestabilidad, ansiedad, baja autoestima, depresión y el consumo de sustancias psicotrópicas.

El término factores de riesgo psicosociales es un concepto que tiene significado tanto para expertos en el área de la ergonomía y la psicología del trabajo, a pesar de que aún hoy no se cuenta con una definición clara y aceptada de este término.

En los últimos años se plantea algunas definiciones tales como:

- Toma de decisiones
- Correlación tiempo – tarea
- La evaluación que el operador.
- Demanda de tareas, limitaciones.
-

1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica

Gil, (2012) menciona que los cambios que han ocurrido en las últimas décadas sobre los procesos laborales y el diseño del trabajo son de carácter sociodemográfico, económico, político, y tecnológico. Todos los cambios que se han generado han dado origen a nuevos riesgos laborales por lo que se ve afectada la su física, mental y la forma de vida que lleva ahora en día cada colaborador, hay un incremento masivo del estrés, cansancio de los trabajadores el objetivo del

estudio es presentar este tipo de riesgos y sus consecuencias tales como: Se presenta el concepto de factores y riesgos psicosociales en el trabajo

- Se describen los principales riesgos psicosociales laborales emergentes,
- Se ofrecen algunos datos sobre la prevalencia de los riesgos psicosociales en el trabajo en Europa y de sus consecuencias
- Se presentan algunas recomendaciones sobre promoción de la salud en el lugar de trabajo
- Se describe el objetivo la Psicología de la Salud Ocupacional y se concluye con la recomendación de fomentar la salud psicosocial en el lugar de trabajo como estrategia para mejorar la salud pública de la población.

1.2.3. Hipótesis

Determinar si existe o no niveles altos de factores de riesgo psicosociales en los trabajadores de la empresa GRAN COMERCIO CIA LTDA mediante la herramienta de evaluación FPSICO 4.0

1.2.4. Identificación y caracterización de las variables

Tabla 1 Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE (CAUSAS)	VARIABLE DEPENDIENTE (EFECTOS - CONSECUENCIAS)
<ul style="list-style-type: none">• Factores de riesgo psicosociales	<ul style="list-style-type: none">• Síndrome de burnout• Ulceras gástricas• Dolor de cabeza• Síndrome de depresión• Enfermedades Cardiovasculares.• Conflictos laborales• Conflictos familiares• Estrés• Conflictos sociales• Mal clima laboral

Fuente: Propia

Las dimensiones de los factores de riesgo psicosociales

- **Tiempo de trabajo.** - esto hace referencia el tiempo de la actividad laboral ya sea diario o semanal cuáles son sus horas libres o tiempo general libre, trabajo de fin de semana, días festivos etc.
- **Autonomía.** - este factor se encarga de medir la capacidad del trabajador, toma de decisiones si es o no capaz de ello.

- **Carga de trabajo.** - es la excesiva actividad laboral que realiza el trabajador la cual debe ser cumplida en la mayoría de casos sin ser analizada.
- **Demandas psicológicas.** -son las exigencias que hace frente el trabajador sobre una actividad requerida ya sea cognitiva o emocional.
- **Variedad contenida.** -comprende la utilidad del trabajo y el valor que le da el trabajador a todas las actividades no obstante obtener un valor monetario.
- **Participación y supervisión.** - se basa en el control del trabajo, la participación del trabajador como lo realiza y la supervisión viéndose valorando y anteponiéndose a superiores inmediatos.
- **Interés por el trabajador compensación.** - esto hace referencia al grado de interés que muestra la empresa hacia sus trabajadores en distintos ámbitos, profesional ya sea superación, seguridad en su trabajo.
- **Desempeño de roles.** - esto hace referencia a todos los problemas que se puede ocasionar en la empresa en cada puesto o actividad de trabajo y el desempeño de cada trabajador.
- **Relaciones y apoyo social.** - comprende la relación entre compañeros, apoyo social, ayuda prudente para poder realizar sus actividades de manera eficiente.

CAPITULO II

MÉTODO

2.1 Nivel de estudio

Se implementó el tipo de estudio descriptivo- transversal en la presente investigación, puesto que, a través de dicho estudio, se recolectó información relevante respecto a los factores de riesgo psicosocial en los colaboradores de la., tomando en cuenta las variables dependiente e independiente.

2.1.1 Estudio de tipo descriptivo

Como menciona el autor Abreu J. , (2014) el método descriptivo investiga un conocimiento de carácter inicial que se obtiene a través de la observación directa de la persona que investiga, así como también de la literatura e investigaciones similares realizadas por otros autores. Hace referencia a un método mediante el cual el principal objetivo es exponer con el mayor proceso metodológico información relevante respecto a la realidad de un estudio.

Rodriguez, (2018) menciona que el estudio descriptivo del diseño de corte transversal es conocido como un estudio de prevalencia o encuesta transversal, el cual tiene como objetivo conocer la frecuencia de una condición en una población estudiada. Dentro de este tipo de diseño la persona que investiga no realiza ninguna intervención, al contrario, realiza una medición de las variables de interés. Las ventajas del corte transversal son: generar hipótesis, se puede identificar la magnitud y frecuencia de una condición y la extracción de la muestra e identificación de variables.

2.2 Modalidad de investigación

2.2.1 De campo

El mencionado estudio se realizó bajo una modalidad de investigación en sitio, en el cual los datos obtenidos son recogidos en el lugar, la recopilación de datos se lo hace a través de la utilización de un cuestionario, mismo que fue aplicado a los colaboradores de la empresa GRAN COMERCIO CIA.LTDA.

2.2.2 Documental

Con respecto a la modalidad de investigación documental, ésta nos ayuda a recaudar información sustentable de varias fuentes bibliográficas como es el caso de: artículos indexados, normativa ecuatoriana vigente y varios artículos de gran relevancia que se encuentra en la Constitución del Ecuador.

Método Inductivo: Proceso metodológicos enfocado en un conocimiento particular pasando así un conocimiento general, plantea un razonamiento ascendente que fluye de lo particular o individual hasta lo general. Abreu J. L., (2014), pág. 200

Utilizando el método inductivo en los colaboradores de la empresa GRAN COMERCIO. CIA. LTDA, se ven expuestos a factores de riesgos psicosociales por lo tanto generalizamos asumiendo que los trabajadores de la empresa GRAN COMERCIO. CIA. LTDA están propensos a contraer variedad de dimensiones de los mismos.

Método Deductivo:

Proceso metodológico enfocado de un conocimiento general pasando a un conocimiento particular que plantea un pensamiento en el que da afirmaciones generales y se llega a

afirmaciones específicas aplicando las reglas de la lógica. Es decir, organiza hechos y extrae conclusiones. (Dávila, (2006), pág. 184

2.4. Población – Muestra

Población. - conjunto de individuos de los que se desea conocer algo en una investigación Lopez R. , (2004)

La empresa GRAN COMERCIO. CIA. LTDA se encuentra ubicada en la ciudad de Quito en la Av. Colon E4-105 Y 9 de octubre en el edificio Solamar piso 9, oficina 901, tiene una población de 32 colaboradores.

Muestra. - es la población a la cual vamos a investigar, aportar conclusiones, formulas y datos estadísticos. Lopez R. , (2004)

En la presente investigación seleccionamos el muestro probabilístico según varios autores mencionan que Lopez, (2010) Cada elemento del universo tiene una probabilidad conocida y no nula de figurar en la muestra, es decir, todos y cada uno de los elementos son parte del universo y por ende forman parte de la muestra.

Los métodos de muestreo probabilísticos son aquellos que se basan en los elementos globales del universo, por consiguiente todo los sujetos tiene la probabilidad de ser escogidos para la muestra, netamente este método nos la representación extraída y es la más aceptable y recomendable. (Anónimo, 2011)

Por lo que, se solicitará a los trabajadores de la empresa GRAN COMERCIO. CIA. LTDA, que formen parte de esta investigación se tomara una muestra de cuarenta y cuatro preguntas, en (32) trabajadores, tales como: 12 operativos y 20 administrativos. Se eligió este tipo

de muestreo ya que como investigador podemos dar la oportunidad y seleccionar personas para ser parte de nuestra investigación.

2.5. Selección de los Instrumentos de Investigación

La técnica de la encuesta es una agrupación de preguntas que se realizó con el fin de obtener información, que permita realizar el diagnóstico psicosocial de los trabajadores de la empresa GRAN COMERCIO. CIA. LTDA, para lo cual utilizamos como instrumento el “Cuestionario de Evaluación de Factores Psicosociales, de la metodología FPSICO versión 4.0”.

FPSICO versión 4.0, es un Cuestionario de Evaluación el cual nos ayuda agrupar información, cuyas variables son establecidas por el investigador, en nuestra investigación se considera la variable independiente.

Por otra parte, el Cuestionario de Evaluación contiene 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de manera que el número total de ítems es de 89 preguntas, estas preguntas están establecidas en el sistema operativo de la herramienta FPSICO 4.0 y las respuestas son de selección múltiple. El Cuestionario de Evaluación ofrece información sobre 9 factores de riesgo psicosocial como: Tiempo de Trabajo, Autonomía, Carga de Trabajo, Demandas Psicológicas, Variedad y Contenido, Participación y Supervisión, Interés por el Trabajador y Compensación, Desempeño de rol, Relaciones y Apoyo Social.

Una vez aplicado el Instrumento de Investigación “Cuestionario de Evaluación de Factores Psicosociales, de la metodología FPSICO versión 4.0.” (Formato impreso), se ingresan los datos al sistema operativo FPSICO 4.0, para lo cual se debe ingresar, realizando los siguientes pasos: Acceso de Administración, ingresar la contraseña (FPSICO 4.0), crear un nuevo estudio, marcar como estudio activo, nombre del estudio, Tipo: ERP, Población (Número

de funcionarios), seleccionar idioma español, añadir preguntas y respuestas de acuerdo a las variables independientes que se desea investigar.

En el icono de Respuestas Manuales, el investigador debe ingresar las respuestas de las preguntas variables (Investigador) y preguntas fijas (FPSICO 4.0) del Cuestionario de Evaluación, luego de lo cual el investigador debe hacer clic en “Guardar y nuevo” o “Guardar y cerrar” en caso de terminar con el ingreso de los datos al sistema operativo FPSICO 4.0. Una vez ingresada toda la información al sistema operativo FPSICO 4.0, el investigador puede obtener Informes Agrupados e Informes Comparativos entre las variables evaluadas. El sistema presenta informes en formatos PDF, con el detalle de la metodología, instrumento, instrucciones básicas, requisitos de aplicación, justificaciones psicométricas, descripción de los factores de riesgo, interpretación de resultados, valoración de la exposición a los riesgos psicosociales. Russo, (2020)

Ámbito de aplicación

Este método tiene algunas variaciones se puede aplicar a empresas públicas y privadas no tiene limitación alguna, debemos tomar en cuanto que para la aplicación de este método debemos adaptarnos a lo requerido y dar énfasis en algunos aspectos tales como: objetivos enfocados a prevenir riesgos psicosociales y así poder obtener un resultado positivo.

La finalidad de esta herramienta es aportar con información, que permita identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial.

2.5.1. Anonimato y Confidencialidad

El “Cuestionario de Evaluación de Factores Psicosociales FPSICO versión 4.0” aplicado a los trabajadores de la empresa GRAN COMERCIO. CIA. LTDA garantiza el anonimato y la confiabilidad

Anonimato

Carácter o la condición de anónimo, cuando nombramos este término hace referencia a cuestionarios, entrevistas, escalas donde cuenta netamente la valoración requerida abastecimiento de información y dejar a un lado el temor a represalias.

Confidencialidad

Es de suma importancia informar a los trabajadores de la empresa que el cuestionario a presentar es seguro, siendo así sus repuestas viables y con total confiabilidad y obtener un resultado real de la existencia o no de factores de riesgo psicosociales.

CAPITULO III. RESULTADOS

Para determinar los datos recolectados se usó el método FPSICO4.0 lo cual nos permitió medir los factores de riesgo psicosociales a los cuales ven expuestos los trabajadores de la empresa GRAN COMERCIO CIA. LTDA. Con 44 preguntas algunas de ellas de opción múltiple, para priorizar su control y poder determinar un plan de acción, este método ofrece información sobre 9 factores que son

- Tiempo de trabajo
- Autonomía
- Carga de trabajo
- Demandas Psicológicas
- Variedad / Contenido
- Participación / Supervisión
- Interés por el trabajador/ Compensación
- Desempeño de roles
- Relaciones y apoyo social

Podemos decir que esta metodología arroja resultados de valor grupal de los colaboradores por lo que nos permite determinar distintos niveles de riesgo con una representación gráfica por colores y sus niveles

Gráfico N. 1

Nivel de riesgo

Riesgo	Color
Muy elevado	Rojo
Elevado	Naranja
Moderado	Amarillo
Situación adecuada	Verde

Fuente: Propia

Esto nos indica el valor de nivel de riesgo que está expuesto el trabajador

Podemos mencionar que para cada factor de riesgo vamos a obtener una valoración como nos indica el ejemplo cabe mencionar que uno de los factores es la carga mental.

Gráfico N. 2

Carga de Trabajo



Fuente: Propia

Así y cada uno de los factores ya mencionados se podrá identificar los porcentajes y valoraciones.

3.1 Presentación y análisis de resultados

Para evaluar los factores de riesgo psicosociales se aplicó el cuestionario a los trabajadores de la empresa GRAN COMERCIO CIA. LTDA. con una totalidad de 32 colaboradores y contiene preguntas sociodemográficas.

Tasa de participación

Gráfico N. 3

Participación



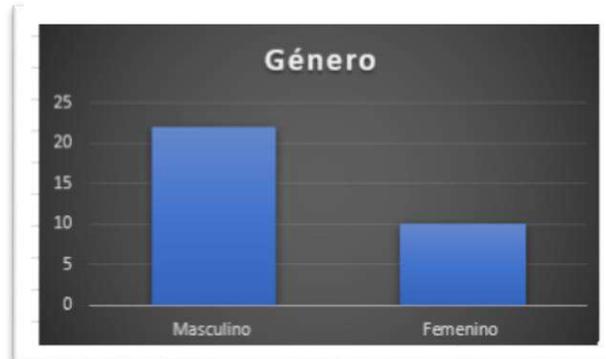
Fuente: Propia

En esta grafica podemos demostrar la participación en su totalidad es decir los 32 colaboradores realizaron el cuestionario

Género

Gráfico N. 4

Género



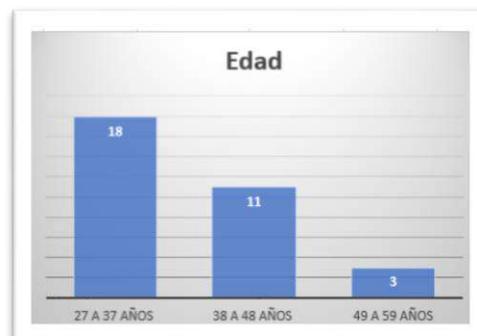
Fuente: Propia

En el siguiente grafico se puede evidenciar que la empresa GRAN COMERCIO CIA. LTDA está conformada por 22 hombres y 10 mujeres distribuidos en el área administrativa y operativa.

Edad

Gráfico N. 5

Edad



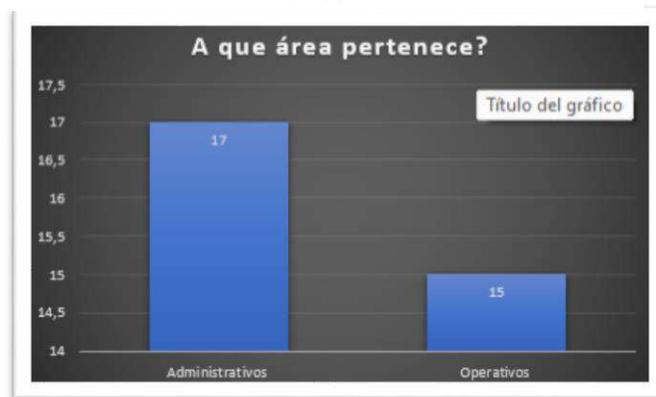
Fuente: Propia

En este grafico se puede evidenciar que, de los 32 trabajadores, 18 se encuentran en el rango de 27 a 37 años de igual manera podemos constatar que 11 trabajadores están en el rango de 38 a 48 años y por ultimo tenemos a 3 trabajadores de 49 a 59 años por lo que se considera que el 56% de los trabajadores encuestados están dentro del rango de 27 a 37 años, el 34% están dentro del rango de 38 a 48 años y el 10% pertenecen al rango de 49 a 59 años dando asi una totalidad del 100%.

Área

Gráfico N. 6

Área



Fuente: Propia

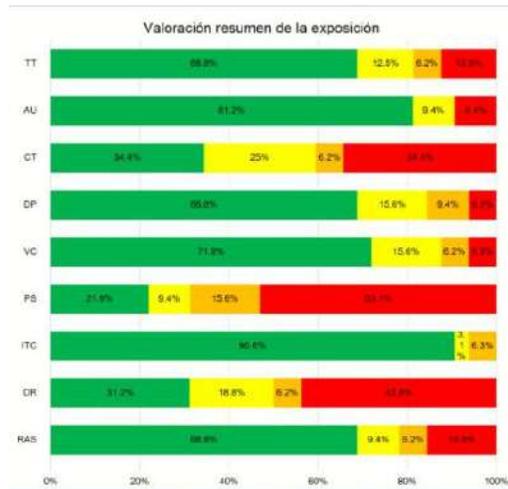
El análisis que se realizó cuenta con una población de 32 trabajadores los cuales están distribuidos de la siguiente manera 17 administrativos y 15 operativos.

Al realizar el cuestionario aplicando la metodología FPSICO4.0 obtuvimos valores estadísticos los cuales presentaremos en orden es decir por porcentaje desde el más elevado hasta el menor adjuntando preguntas y gráficos

Valoración de la exposición

Gráfico N. 7

Valoración de la exposición



Fuente: Propia

A continuación, vamos a detallar los factores de riesgo psicosocial.

Participación/ Supervisión

Gráfico N. 8

Participación/ Supervisión



Fuente: Propia

La evaluación de participación y supervisión es el factor de riesgo psicosocial más elevado con 53.1%.

Gráfico N. 9

Trabajadores en cada nivel de riesgo

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
7	3	5	17

Fuente: Propia

El número de trabajadores en este nivel de riesgo participación y supervisión es de la siguiente manera, situación adecuada 7 trabajadores, riesgo moderado 3 riesgo elevado 5 y riesgo muy elevado 17 trabajadores.

Se puede evidenciar que el 53.1 %

Tabla 2 Participación/ Supervisión

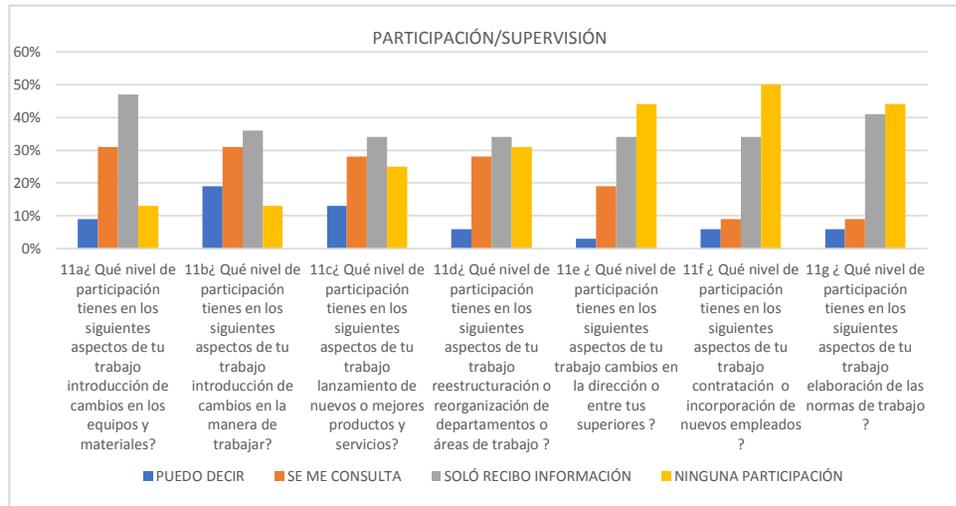
PARTICIPACIÓN/ SUPERVISIÓN				
PREGUNTAS	PUEDO DECIR	SE ME CONSULTA	SOLO RECIBO INFORMACIÓN	NINGUNA PARTICIPACIÓN
11a ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo introducción de cambios en los equipos y materiales?	9.4%	31.2%	46.9%	12.5%
11b¿ Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo introducción de cambios en la manera de trabajar?	18.8%	31.2%	37.5%	12.5%
11c¿ Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo lanzamiento de nuevos o mejores productos y servicios?	12.5%	28.1%	34.4%	25%
11d¿ Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo ?	6.2%	28.1%	34.4%	31.3%
11e ¿ Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo cambios en la dirección o entre tus superiores ?	3.1%	18.8%	34.4%	43.7%
11f ¿ Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo contratación o incorporación de nuevos empleados ?	6.2%	9.4%	34.4%	50%
11g ¿ Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo elaboración de las normas de trabajo ?	6.2%	9.4%	40.6%	43.8%

PREGUNTAS	NO INTER VIENE	INSUFUCI ENTE	ADECUADA	EXCESIVA
12 ^a ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El método para realizar el trabajo	6.2%	15.6%	68.8%	9.4%
12b ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La planificación del trabajo	6.2%	15.6%	68.8%	9.4%
12c ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El ritmo de trabajo	12.5%	12.5%	62.5%	12.5%
12d ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La calidad del trabajo realizado.	0%	21.9%	75%	3.1%

Fuente: Propia

Gráfico N. 10

Participación/Supervisión

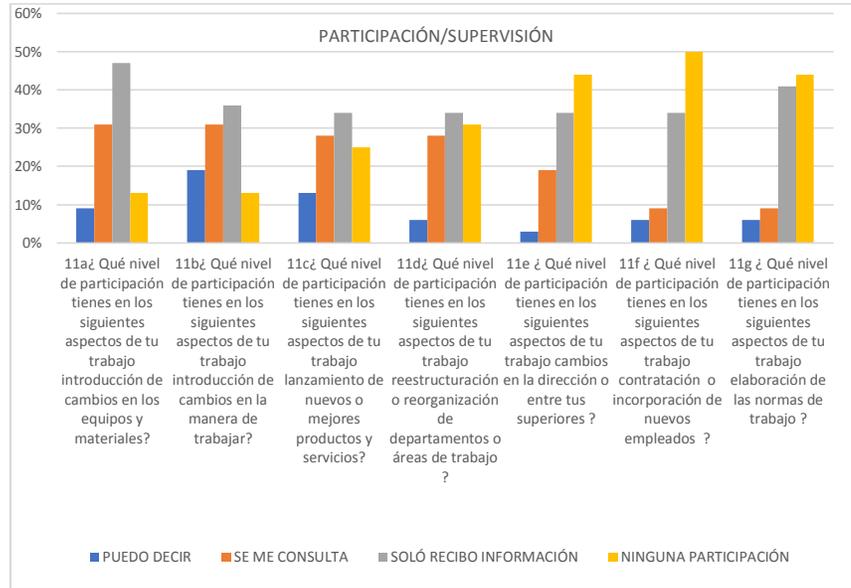


Fuente: Propia

En esta gráfica podemos observar que el 50% se le hace conocer cuando se incorporan nuevos empleados el 45% cuando hay introducción de nuevos equipos y materiales el 42 % cuando se manifiestan en la elaboración de las normas de trabajo mientras que en el resto ya sea en lanzamiento de nuevos o mejores productos de servicios y cambios en la manera de trabajar.

Gráfico N. 11

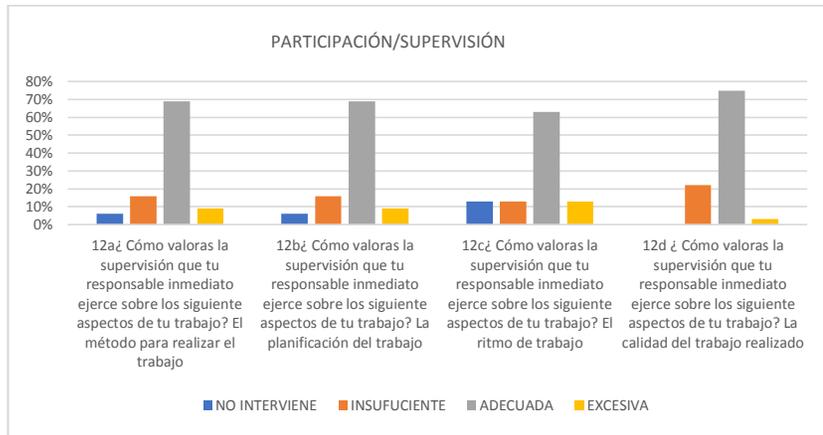
Participación/Supervisión



Fuente: Propia

Gráfico N. 12

Participación/Supervisión



Fuente: Propia

En esta gráfica podemos observar que el 100% de este riesgo Participación y Supervisión es adecuada un 72 % la calidad del trabajo realizado 69% el método para realizar el trabajo así mismo un 69% la planificación para realizar un trabajo y un 62% el ritmo de trabajo.

Desempeño de rol

Gráfico N. 13

Desempeño de Rol



Fuente: Propia

Es el siguiente factor de riesgo psicosocial con un porcentaje de 43.8% de riesgo muy elevado.

Gráfico N. 14

Desempeño de Rol

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
10	6	2	14

Fuente: Propia

El número de trabajadores en este nivel de riesgo desempeño de rol se evidencia de la siguiente manera situación adecuada 10 trabajadores ,6 de riesgo moderado ,2 de riesgo elevado y 14 de riesgo muy elevado.

Tabla 3 Desempeño del Rol

DESEMPEÑO DE ROL				
PREGUNTAS	MUY CLARA	CLARA	POCO CLARA	NADA CLARA
14 a Para realizar tu trabajo,¿ cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)	25%	43.8%	28.1%	3.1%
14 b Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Lo que debes hacer (métodos ,protocolos, procedimientos de trabajo)	28.1%	50%	15.6%	6.3%
14 c Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La cantidad de trabajo que se espera que hagas.	25%	43.8%	21.9%	9.3%
14 d Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La cantidad de trabajo que se espera que hagas.	25%	46.9%	21.9%	6.2%
14 e Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes	15.6%	37.5%	34.4%	12.5%

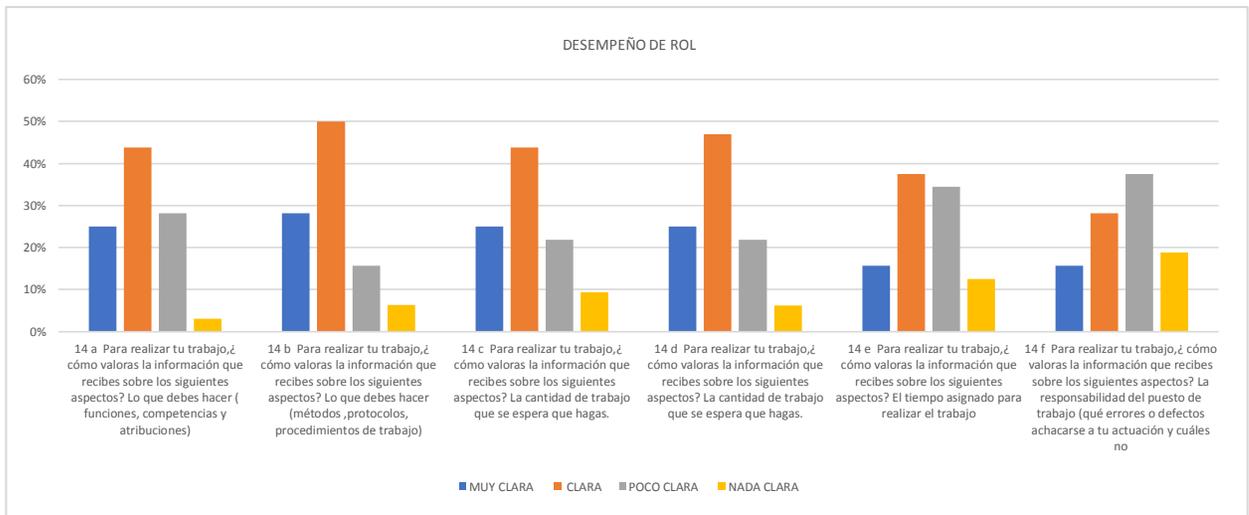
aspectos? El tiempo asignado para realizar el trabajo				
14 f Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos achacarse a tu actuación y cuáles no	15.6%	28.1%	37.5%	18.8%
PREGUNTAS	SIEMPRE O CASI SIEMPRE	A MENUD O	A VECES	NUNCA O CASI NUNCA
15 a Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales	6.2%	9.4%	40.6%	43.8%
15 b Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	12.5	28.1%	40.6%	18.8%
15 c 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.	3.1%	12.5%	40.6%	43.8%
15 d 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	0%	12.5%	43.8%	43.7%

15 e 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.	6.2%	28.1%	46.9%	18.8%
---	------	-------	-------	-------

Fuente: Propia

Gráfico N. 15

Desempeño de Rol

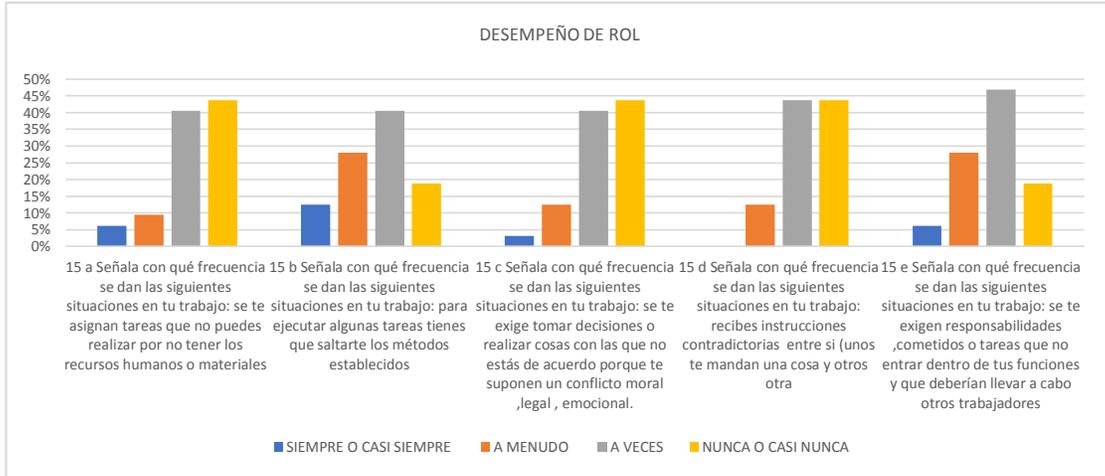


Fuente: Propia

En esta grafica podemos observar que el Desempeño de Rol del 100% es clara 50% métodos protocolos, procedimientos de trabajo 47% calidad de trabajo que se espera que hagas 43% lo que deber hacer funciones 43%.

Gráfico N. 16

Desempeño de Rol



Fuente: Propia

Esta grafica nos indica que entre 40% al 45% a veces se asignan tareas que no puedes realizar, te exigen tomar decisiones con las que no estás de acuerdo o recibes órdenes contradictorias, saltarte los métodos establecidos.

Carga de trabajo

Gráfico N. 17

Carga de trabajo



Fuente: Propia

Este factor de riesgo psicosocial llamado carga de trabajo con un porcentaje 34.4 % de riesgo muy elevado y de igual manera de 34.4% de situación adecuada.

Gráfico N. 18

Número de trabajadores en cada nivel de riesgo

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
11	8	2	11

Fuente: Propia

El número de trabajadores tanto en la situación adecuada y riesgo muy elevado mantiene un resultado de 11 trabajadores cada uno, riesgo moderado 8 trabajadores y 2 de riesgo elevado.

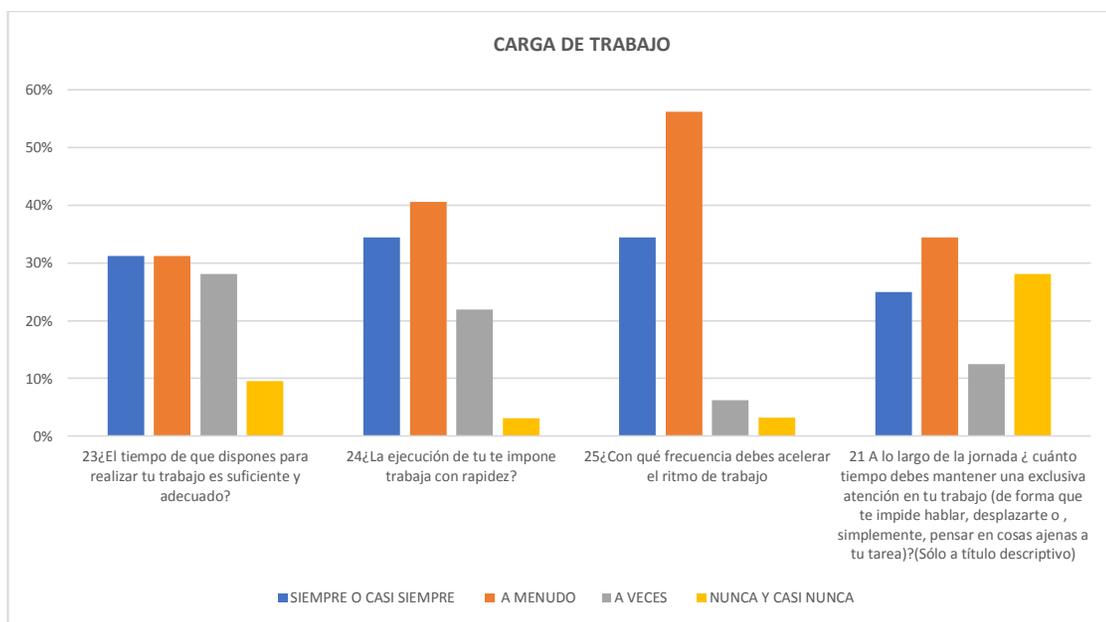
Tabla 4 Carga de Trabajo

CARGA DE TRABAJO				
PREGUNTAS	SIEMPRE O CASI SIEMPRE	A MENUDO	A VECES	NUNCA Y CASI NUNCA
23¿El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado?	31.2%	31.2%	28.1%	9.5%
24¿La ejecución de tu te impone trabaja con rapidez?	34.4%	40.6%	21.9%	3.1%
25¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo	34.4%	56.2%	6.2%	3.2%
21 A lo largo de la jornada ¿ cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo (de forma que te impide hablar, desplazarte o , simplemente, pensar en cosas ajenas a tu tarea)?(Sólo a título descriptivo)	25%	34.4%	12.5%	28.1%
PREGUNTAS	MUY ALTA	ALTA	MEDIA	BAJA
22 En general ¿ cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo? Solo a titulo descriptivo	40.6%	31.2%	15.6%	12.6%
PREGUNTAS	SIEMPRE O CASI SIEMPRE	A MENUDO	A VECES	NUNCA O CASI NUNCA
27 Debes entender las misma tareas al mismo tiempo?	15.6%	40.6%	40.6%	3.2%

30 En tu trabajo ¿tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista?	9.4%	25%	43.8%	21.8%
31 En el caso de que ya existan interrupciones ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?	6.2%	25%	46.9%	21.9%
32 La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?	6.2%	34.4%	53.1%	6.3%
4¿ Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual , hacer horas extras o llevarte trabajo a casa	6.2%	40.6%	46.9%	6.3%
PREGUNTAS	EXCESIVA	ELEVADA	ADECUADA	ESCASA
26¿En general , la cantidad de trabajo que tienes es?	18.8%	37.5%	43.7	0%
PREGUNTAS	SIEMPRE O CASI SIEMPRE	A MENUDO	A VECES	NUNCA O CASI NUNCA
28. ¿El trabajo que realizas les resulta complicado o difícil?	3.1%	18.8%	71.9%	6.2%
29. En tu trabajo ¿tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?	6.2%	37.5%	40.6%	15.7%

Fuente: Propia

Gráfico N. 19
Carga de trabajo

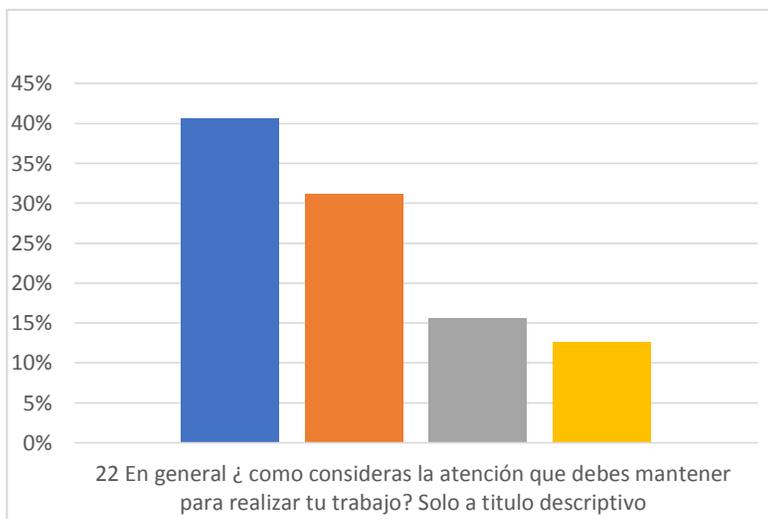


Fuente: Propia

En esta grafica podemos observar que la carga de trabajo nunca o casi nunca 55% se debe acelerar el ritmo de trabajo 40% la ejecución que te impone trabajar con rapidez 32% debes estar completamente concentrado y no pensar a cosas ajenas a tu tarea.

Gráfico N. 20

Carga de trabajo

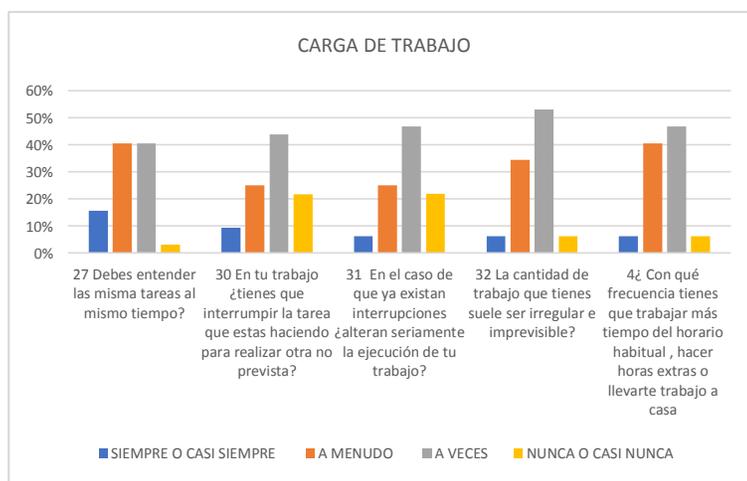


Fuente: Propia

En esta grafica observamos que el 40 % siempre o casi siempre debes poner atención al realizar tú trabajo.

Gráfico N. 21

Carga de trabajo



Fuente: Propia

En esta grafica podemos observar que a veces con un 53% la calidad de trabajo puede ser irregular e imprescindible 47% alteran seriamente la ejecución de tu trabajo 43% dejas de realizar una tarea para hacer otra prevista 40% debes entender las tareas al mismo tiempo.

Gráfico N. 22

Carga de Trabajo

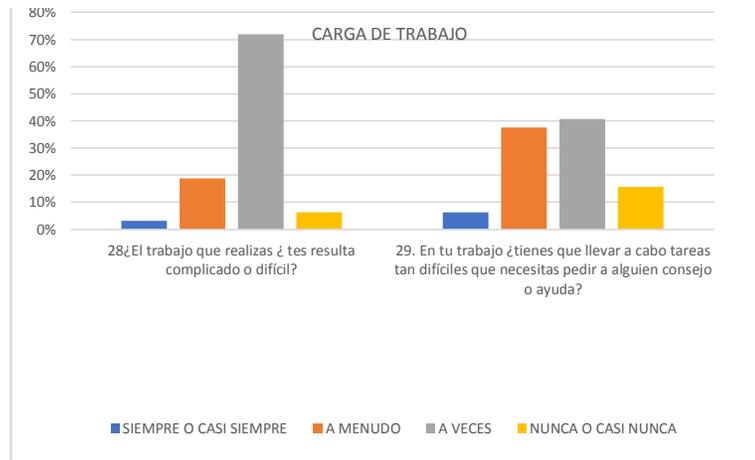


Fuente: Propia

En grafica observamos que la mitad del personal aproximadamente el 44% que es adecuada el 38% elevada y el 19% es elevada.

Gráfico N. 23

Carga de Trabajo



Fuente: Propia

Esa grafica nos indica que el 71% a veces el trabajo que realizas es complicado o difícil así mismo 41% son tarea difícil que necesitas pedir ayuda.

Relaciones y apoyo social

Gráfico N. 24

Relaciones y apoyo social



Fuente: Propia

Este factor psicosocial llamado relaciones y apoyo social con un porcentaje del 15.6% en riesgo muy elevado.

Gráfico N. 25

Número de trabajadores en cada nivel de riesgo

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
22	3	2	5

Fuente: Propia

El número de trabajadores en este factor de riesgo relaciones y apoyo social se manifiesta de la siguiente manera 22 situación adecuada, riesgo moderado 3, riesgo elevado 2 y riesgo muy elevado 5.

Tabla 5 Carga de Trabajo

PREGUNTAS	RELACIONES Y APOYO SOCIAL				
	SIEMPRE O CASI SIEMPRE	A MENUDO	A VECES	NUNCA O CASI NUNCA	NO TENG O NO HAY OTRAS PERSONAS
16a - Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus superiores	47%	16%	25%	9%	3%
16b - Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus compañeros	34%	25%	25%	6%	10%
16c - Si tienes que realizar un trabajo delicado o	41%	16%	15%	3%	25%

complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus subordinados					
16d - Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: otras personas que trabajan en la empresa	38%	34%	6%	6%	16%
PREGUNTAS	BUENAS	REGULARES	MALAS	NO TENGO COMPAÑEROS	
17 - ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?	59%	28%	3%	3%	
PREGUNTAS	RARAS VECES	CON FRECUENCIA	CONSTANTE	NO EXISTEN	

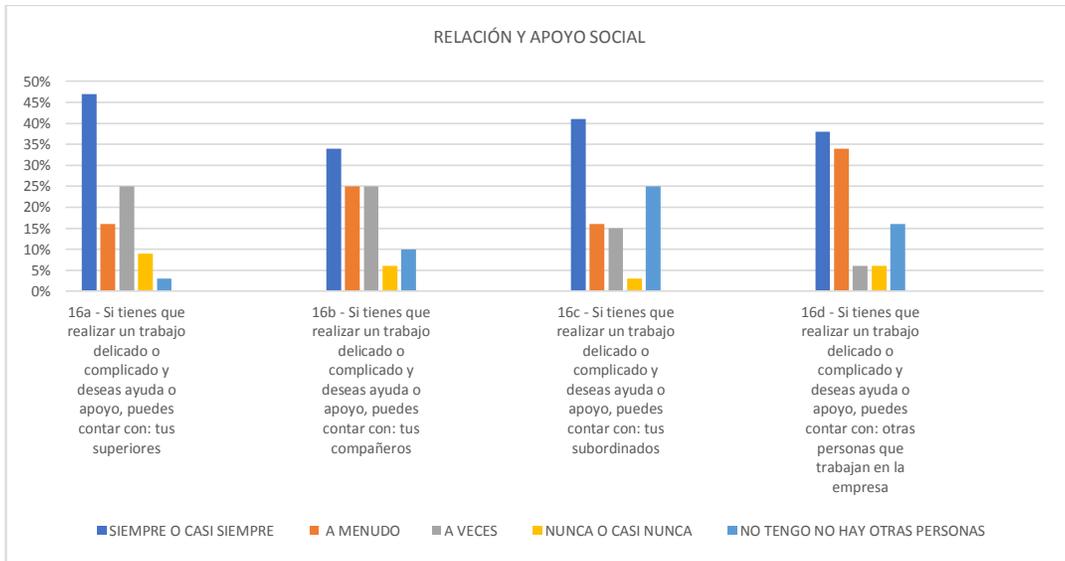
18a - Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: los conflictos interpersonales	63%	13%	3%	19%	
18b - Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia física	19%	3%	6%	72%	
18d - Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de acoso sexual	3%	3%	3%	91%	
	DEJA QUE SEAN LOS IMPLICADOS QUIENES SOLUCIONEN EL TEMA	PIDE A LOS MANDOS DE LOS AFECTADOS QUE TRATEN DE BUSCAR UNA SOLUCIÓN AL PROBLEMA	TIENE ESTABLECIDO UN PROCEDIMIENTO FORMAL DE ACTUACIÓN	NO LO SÉ	
19 - Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:(Sólo	0%	6%	22%	72%	

a título descriptivo)					
PREGUNTAS	SIEMPRE O CASI SIEMPRE	A MENUDO	A VECES	NUNCA	
20- ¿En tu entorno laboral, te sientes discriminado/a (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría...)?	0%	3%	22%	75%	

Fuente: Propia

Gráfico N. 26

Relación apoyo social



Fuente: Propia

En esta grafica podemos observar que siempre o casi siempre en Relación y Apoyo Social 34% al 47% puedes contar con tus compañeros, recibes ayuda de personas que no trabajan en la empresa, se cuenta con los subordinados, contamos con tus superiores.

Gráfico N. 27

Relación y apoyo social

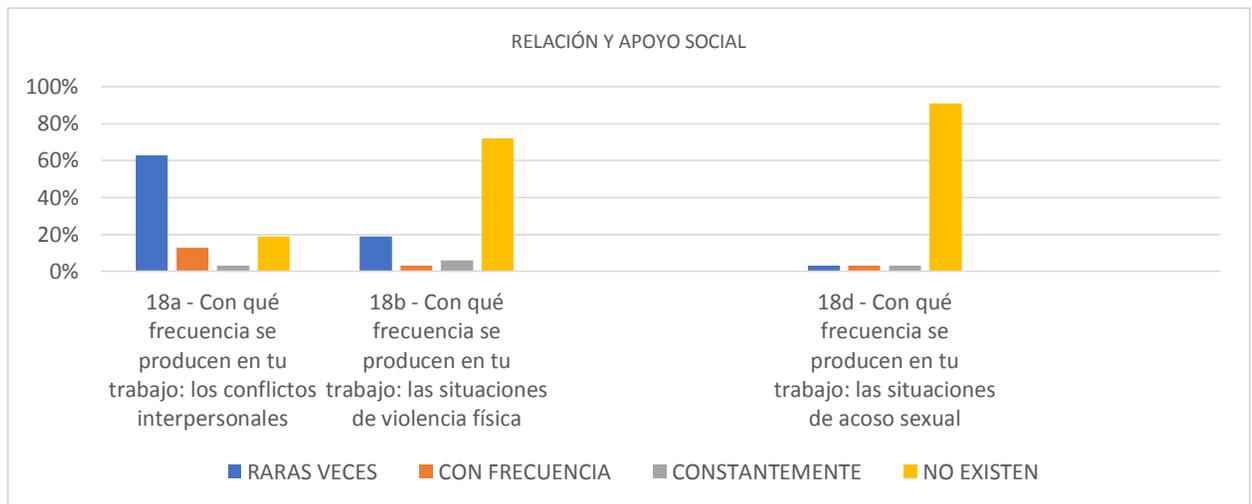


Fuente: Propia

En esta grafica observamos que el 50% es buena la relación con las personas que trabajan

Gráfico N. 28

Relación y apoyo social

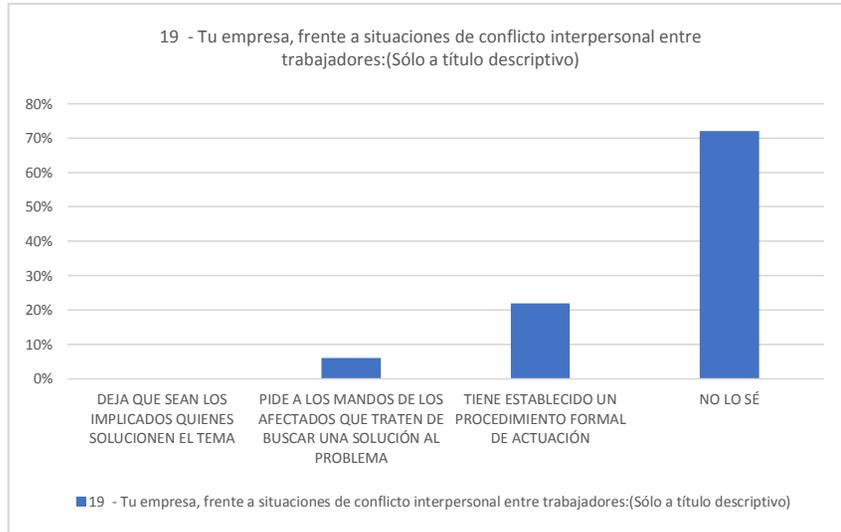


Fuente: Propia

Observamos en esta grafica que no existen las situaciones de acoso sexual ni físicas 95% y un 60% siendo rara vez conflictos interpersonales.

Gráfico N. 29

Relación y apoyo social

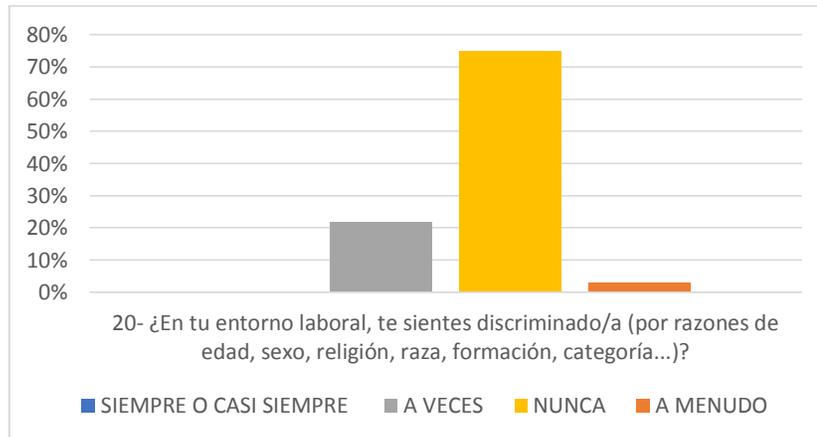


Fuente: Propia

En esta grafica observamos 72% no lo saben conflictos interpersonales entre trabajadores

Gráfico N. 30

Relaciones y apoyo social



Fuente: Propia

Este grafico nos indica que nunca con un 79% se han sentido discriminados un 20% a veces 1% a menudo.

Tiempo de trabajo

Gráfico N. 31

Tiempo de trabajo



Fuente: Propia

Este factor de riesgo psicosocial llamado tiempo de trabajo arroja el 12.5% de riesgo muy elevado.

Gráfico N. 32

Número de trabajadores de cada nivel de riesgo

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
22	4	2	4

Fuente: Propia

Número de trabajadores de tiempo de trabajo en situación adecuada 22, riesgo moderado 4, riesgo elevado 2, riesgo muy elevado 4.

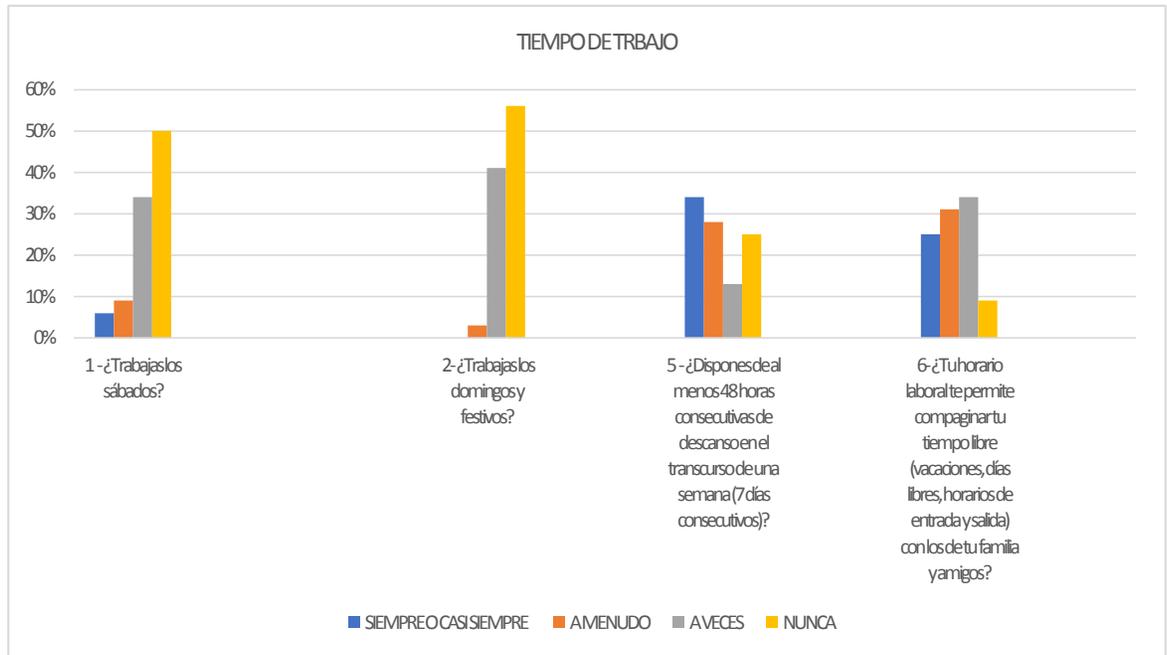
Tabla 6 Tiempo de trabajo

PREGUNTAS	SIEMPRE O CASI SIEMPRE	A MENUDO	A VECES	NUNCA
1 - ¿Trabajas los sábados?	6%	9%	34%	50%
2- ¿Trabajas los domingos y festivos?	0%	3%	41%	56%
5 - ¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?	34%	28%	13%	25%
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?	25%	31%	34%	9%

Fuente: Propia

Gráfico N. 33

Tiempo de trabajo



Fuente: Propia

Esta grafica nos indica 58% con el ítem nunca trabaja sábados y domingos 50% trabaja los sábado.

Autonomía

Gráfico N. 34

Autonomía



Fuente: Propia

Este factor psicosocial llamado Autonomía con un porcentaje de 9.4%

Gráfico N. 35

Número de trabajadores en cada nivel de riesgo

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
26	3	0	3

Fuente: Propia

El número de trabajadores de este factor de riesgo Autonomía se mantiene de esta manera situación adecuada 26, riesgo moderado 3, riesgo moderado 0, riesgo muy elevado 3.

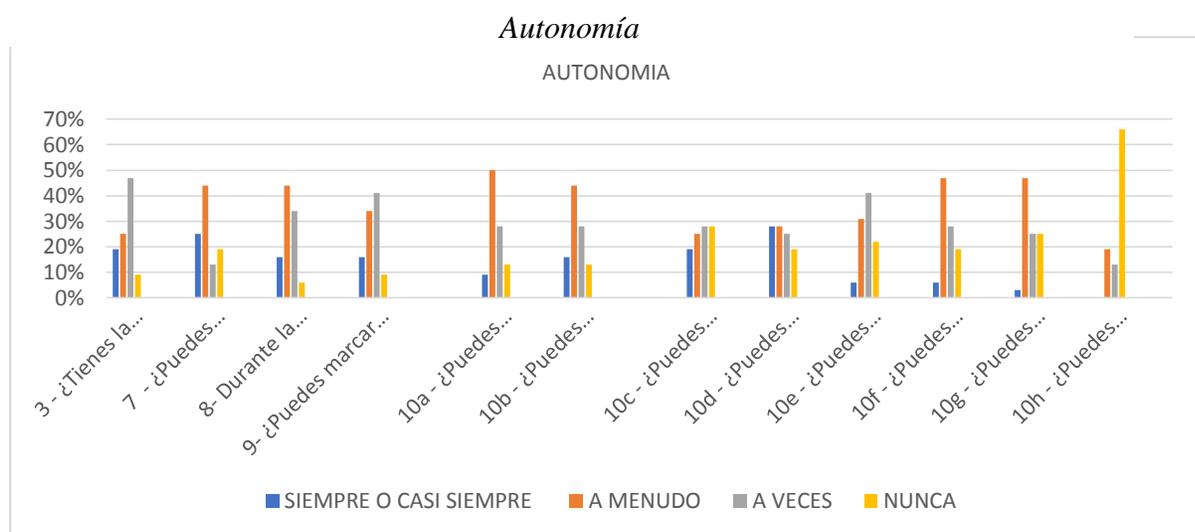
Tabla 7 Autonomía

PREGUNTAS	SIEMPRE O CASI SIEMPRE	A MENUDO	A VECES	NUNCA
3 - ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?	19%	25%	47%	9%
7 - ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida obocadillo)?	25%	44%	13%	19%
8- Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?	16%	44%	34%	6%
9- ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?	16%	34%	41%	9%
10a - ¿Puedes tomar decisiones relativas a: lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)?	9%	50%	28%	13%
10b - ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de tareas a lo largo de tu jornada?	16%	44%	28%	13%
10c - ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales...)?	19%	25%	28%	28%

10d - ¿Puedes tomar decisiones relativas a: cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)?	28%	28%	25%	19%
10e - ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la cantidad de trabajo que tienes que realizar?	6%	31%	41%	22%
10f - ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la calidad del trabajo que realizas?	6%	47%	28%	19%
10g - ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo?	3%	47%	25%	25%
10h - ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de los turnos rotativos?	0%	19%	13%	66%

Fuente: Propia

Gráfico N. 36



Fuente: Propia

Esta grafica nos indica que a nunca 68% puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de los turnos rotativos 50% a menudo puedes tomar decisiones relativas a: lo que debes hacer actividades o tareas 48% tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal.

Variedad/ Contenido

Gráfico N. 37

Variedad y Contenido



Fuente: Propia

En este factor de riesgo psicosocial llamado Variedad/ Contenido arroja de 6.3% de riesgo muy elevado.

Gráfico N. 38

Número de trabajadores en cada nivel de riesgo

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
23	5	2	2

Fuente: Propia

El número de trabajadores de riesgo de Variedad/ Contenido arroja valores de situación adecuada 23, riesgo moderado 5, riesgo elevado 2, riesgo muy elevado 2.

Tabla 8 Variedad/ Contenido

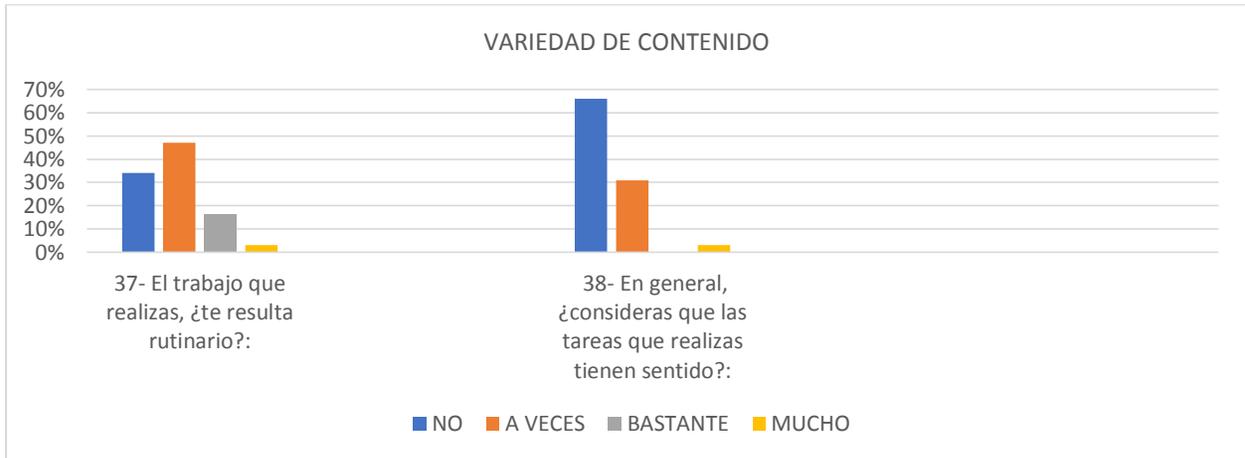
PREGUNTAS	NO	A VECES	BASTANTE	MUCHO
37- El trabajo que realizas, ¿te resulta rutinario?:	34%	47%	16%	3%
38- En general, ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:	66%	31%	0%	3%
PREGUNTAS	NO ES MUY IMPORTANTE	ES IMPORTANT E	ES MUY IMPORTANTE	NO LO SÉ
39 - ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto	0%	40%	47%	13%

de la empresa u organización?					
PREGUNTAS	SIEMPRE O CASISIEMPRE	A MENUDO	A VECES	NUNCA O CASINUNCA	NO TENGO, NO TRATO
40a - En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus superiores	16%	47%	38%	0%	0%
40b - En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? ¿Tus compañeros de trabajo?	13%	41%	31%	16%	0%
40c - En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes... (si los hay)	16%	28%	28%	3%	25%
40d - En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tu familia y tus amistades.	53%	9%	22%	13%	3%

Fuente: Propia

Gráfico 38.

Variedad de Contenido

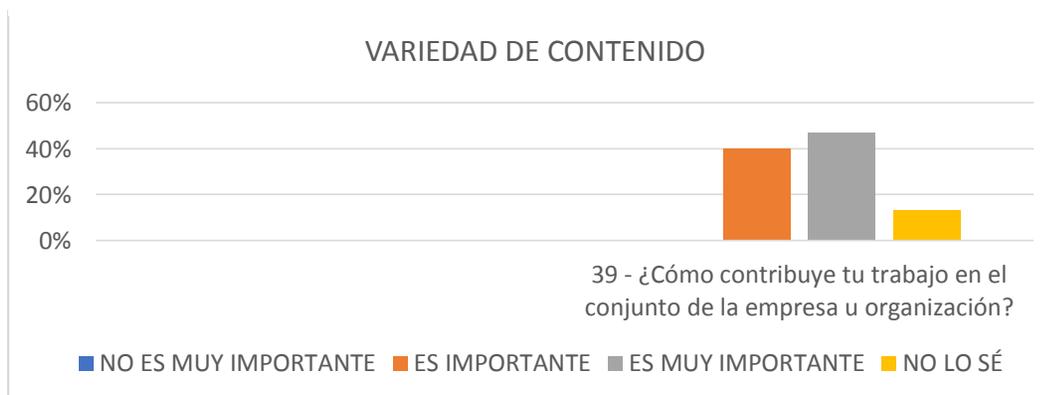


Fuente: Propia

Esta grafica podemos observar que 69% que no tienen sentido las tareas que se realizan 48% a veces el trabajo que realizas te resulta rutinario.

Gráfico N. 39

Variedad de Contenido

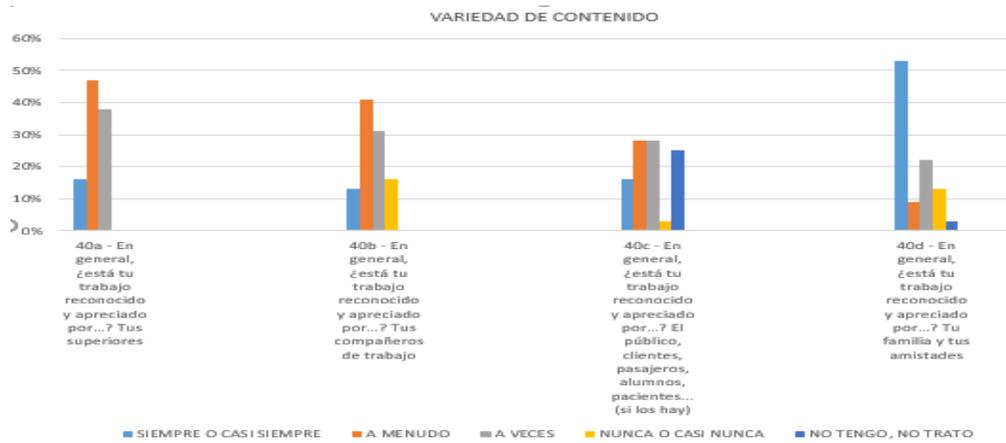


Fuente: Propia

Esta grafica nos indica que 49% contribuye el trabajo en conjunto de la empresa es muy importante 40% es importante y el 11% no lo saben.

Gráfico N. 40

Variedad de Contenido



Fuente: Propia

En esta grafica podemos observar no tengo no trato 54% no he reconocido por mis amistades o por mi familia 45% mi trabajo es reconocido por mis superiores a menudo 40% a menudo por compañeros de trabajo.

Demandas Psicológicas

Gráfico N. 41

Demandas Psicológicas



Fuente: Propia

Este factor de riesgo llamado Demandas psicológicas arroja un porcentaje de 6.2 en el riesgo muy elevado.

Gráfico N. 42

Número de trabajadores en cada nivel de riesgo

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
22	5	3	2

Fuente: Propia

El número de trabajadores en demandas psicológicas arroja los valores en situación adecuada 22 trabajadores, riesgo moderado 5, riesgo elevado 3, riesgo muy elevado 2.

Tabla 9 Variedad/ Contenido

PREGUNTAS	SIEMPRE O CASI SIEMPRE	A MENUDO	A VECES	NUNCA O CASI NUNCA
33a - En qué medida tu trabajo requiere: aprender cosas o métodos nuevos	25%	44%	28%	3%
33b - En qué medida tu trabajo requiere: adaptarse a nuevas situaciones	19%	47%	25%	9%
33c - En qué medida tu trabajo requiere: tomar iniciativas	22%	53%	25%	0%

33d - En qué medida tu trabajo requiere: tener buena memoria	47%	50%	3%	0%
33e - En qué medida tu trabajo requiere: ser creativo	44%	38%	19%	0%
33f - En qué medida tu trabajo requiere: tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)	31%	50%	13%	6%

PREGUNTAS	SIEMPRE O CASISIEMPRE	A MENUDO	A VECES	NUNCA O CASI NUNCA	NO TEN GO NO TRA TO
34a - En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus superiores jerárquicos.	6%	44%	22%	22%	6%
34b - En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus subordinados	6%	25%	19%	25%	25%
34c - En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y	3%	25%	34%	25%	13%

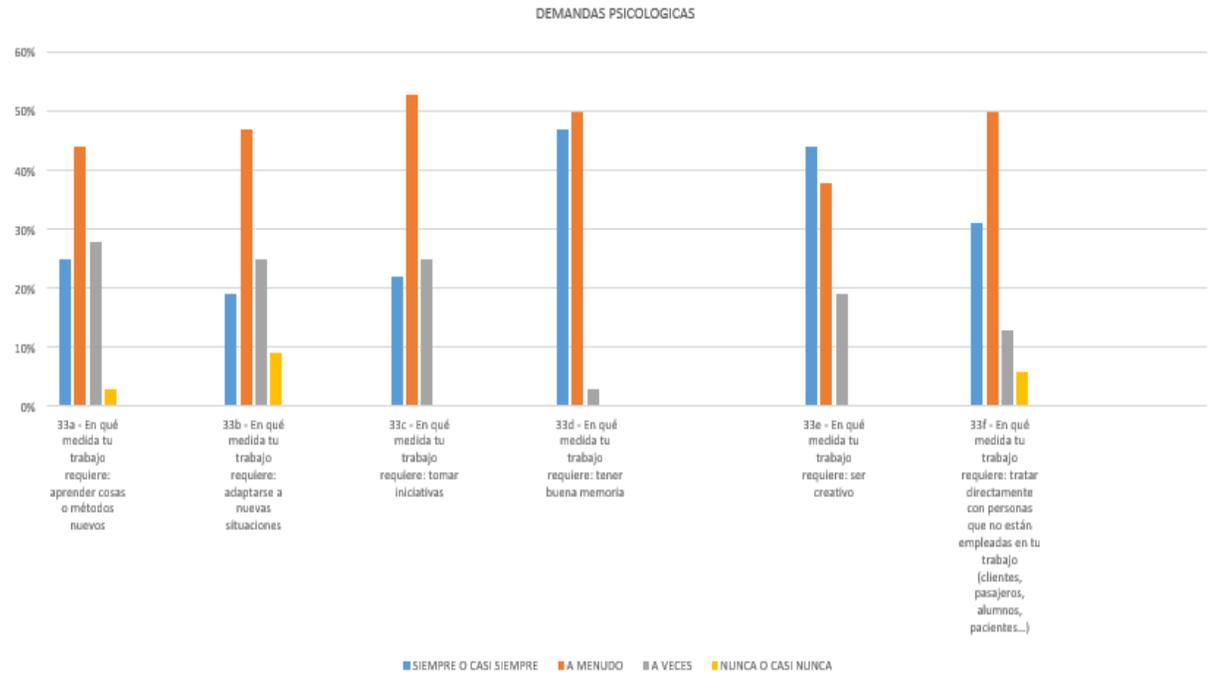
sentimientos ante...? Tus compañeros de trabajo					
34d - En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)	28%	13%	13%	28%	19%
PREGUNTAS	SIEMPRE O CASI SIEMPRE	A MENUDO	A VECES	NUNCA O CASI NUNCA	
35 - Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto/a a situaciones que te afectan emocionalm	0%	6%	63%	31%	

ente?				
36- Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):	6%	9%	31%	53%

Fuente: Propia

Gráfico N. 43

Demandas Psicológicas

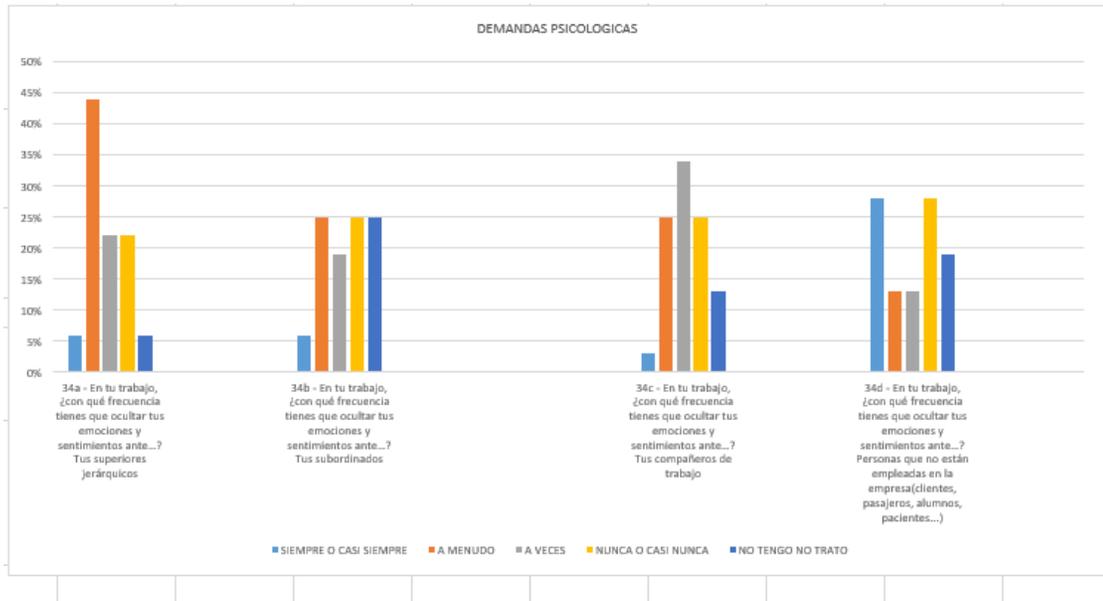


Fuente: Propia

En esta grafica podemos observar que el 53% de los trabajadores requieren tomar iniciativa propia por sus actividades a menudo, el 50% requiere tener una buena memoria y el 45% requiere tomar situaciones nuevas y obtenemos un resultado de siempre o casi siempre con el mismo porcentaje.

Gráfico N. 44

Demandas Psicológicas

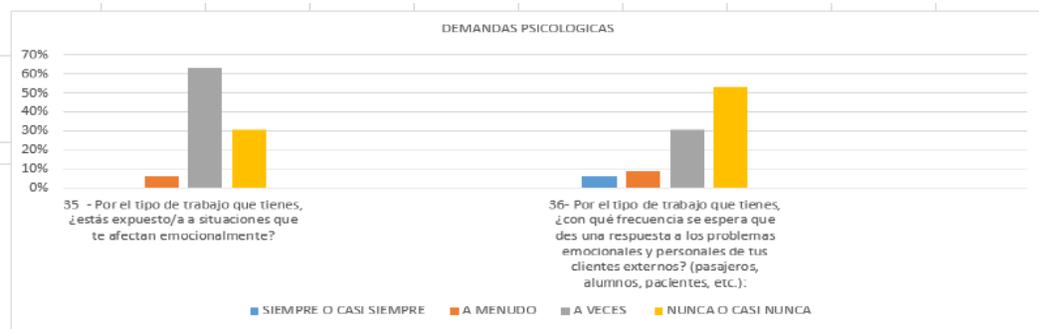


Fuente: Propia

En esta grafica observamos que 43% se oculta las emociones o sentimientos ante tus superiores a menudo 38% a veces se oculta emociones o sentimientos ante tus compañeros de trabajo.

Gráfico N. 45

Demandas Psicológicas



Fuente: Propia

En esta gráfica observamos que el 64% de los encuestados están expuestos a situaciones que afectan emocionalmente, y el 53% nunca o casi nunca da respuesta a los problemas emocionales con clientes externos.

3.1.1 Análisis de resultados

En la empresa GRAN COMERCIO CIA.LTDA. mediante una previa capacitación al personal administrativo y operativo sobre el factor de riesgo psicosocial y método evaluativo FPSICO 4.0, se procedió a realizar el cuestionario a todos los colaboradores. El mismo que mediante la tabulación realizada nos presenta los siguientes resultados, los cuales se detallarán de mayor a menor porcentaje, teniendo como prioridad el de riesgo muy elevado el 53.1% pertenece a PS (Participación/ Supervisión), el 43.8% pertenece DR (Desempeño de Rol), el 34.4% pertenece CT (Carga de Trabajo), el 15.6% pertenece RAS (Relación y Apoyo Social), el 12.5% TT (Tiempo de Trabajo), el 9.4% pertenece AU (Autonomía), el 6.3% pertenece VC (Variedad/Contenido), el 6.2% pertenece DP (Demandas Psicológicas).

3.2. Aplicación práctica

Tabla 10 Plan de acción

PLAN DE ACCIÓN						
RIESGO	CATEGORIZACIÓN	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSOS	VALOR ECONOMICO	FEC HA
PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN	1	<p>Capacitar al personal en materia de trabajo en equipo y gerencial. Crear canales de comunicación los mismos debe ser dirigidos a los trabajadores los cuales deben ser participativos. Establecer actividades de acuerdo a la profesión de cada trabajador. Establecer reuniones mensuales de comité paritario para dar seguimientos de resultados de las actividades planteadas.</p>	Técnico de Seguridad. Talento Humano	<p>Instructor capacitado en temas psicosociales. Área para dictar la capacitación. Computadora. Infocus. Sillas. Material didactico. Refrigerio.</p>	\$1.200,00	abr-22

DESEMPEÑO DE ROL	2	<p>Trabajar en la determinación de funciones de cada área de trabajo. Realizar talleres de comunicación asertiva. Realizar trabajos de empoderamiento para generar confianza en los trabajos. Control de requerimientos de personal.</p>	Técnico de Seguridad.	<p>Área para dictar la capacitación. Computadora. Infocus. Sillas. Material didáctico. Refrigerador.</p>	\$600,00	jun-22
CARGA DE TRABAJO	3	<p>Capacitar al personal sobre técnicas de trabajo seguro. Verificar el porcentaje de trabajo que tiene cada colaborador con el fin de evitar llevar el trabajo a casa. Planificar las actividades a realizar al inicio de semana. Taller de cambio de roles, para concientizar a los trabajadores sobre las funciones que</p>	Técnico de Seguridad Talento Humano	<p>Área para dictar la capacitación. Computadora. Infocus. Sillas. Material didáctico. Refrigerio</p>	\$400,00	oct-22

		<p>desempeña cada trabajador. Control de tiempos, reestructuración de la organización, seguimiento de actividades en cada área de trabajo.</p>				
<p>RELACION Y APOYO SOCIAL TIEMPO DE TRABAJO AUTONOMIA VARIEDAD/CONTENIDO DEMANDAS PSICOLOGICA INTERES POR EL TRABAJADOR/COMPENSACION</p>	<p>4</p>	<p>Realizar capacitaciones en reconocimiento laboral a los colaboradores de la empresa. Taller sobre trato igualitario para mejorar el ambiente de trabajo. Capacitación y taller sobre pausas activas dentro de la jornada laboral. Mejorar el canal de comunicación organizacional para mejoras laborales. Taller de la importancia y aporte de actividades dentro de la organización</p>	<p>Técnico de Seguridad. Talento Humano Gerencia.</p>	<p>Área para dictar la capacitación. Computadora. Infocus. Sillas. Material didáctico. Refrigerio</p>	<p>\$100,00</p>	<p>dic-22</p>
<p>RESULTADO FINAL</p>						

<p>Socializar con todos los trabajadores los resultados obtenidos al momento de implementar el plan de acción propuesto</p> <p>Socializar los resultados obtenidos con gerencia, talento humano para verificar las medidas correctivas que se han implementado.</p> <p>Implementar los resultados obtenidos dentro del Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales tal como define el Art.9 del Acuerdo Ministerial °82 del Ministerio del Trabajo</p>	<p>dic- 22</p>
--	--------------------

Fuente: Propia

CÁPITULO IV. DISCUSIÓN

4.1 Conclusiones

En la empresa GRAN COMERCIO CIA.LTDA. se ejecutó el cuestionario de factores de riesgo psicosociales FPSICO 4.0 lo cual se vio reflejado cada uno de los factores que aquejan y afectan en la empresa y poder determinar un plan de acción para su mejora.

Se aplicó el cuestionario FPSICO 4.0 por lo que nos arrojó resultados con porcentajes de riesgo muy elevado (Participación/ Supervisión), DR (Desempeño de Rol), CT (Carga de Trabajo, RAS (Relación y Apoyo Social), TT (Tiempo de Trabajo), AU (Autonomía), VC (Variedad/Contenido), DP (Demandas Psicológicas) todo estos factores son propios de la metodología FPSICO 4.0.

Al realizar el cuestionario previo a una capacitación en la empresa se procedió a ingresar todo la información y datos en nuestro computador para ser tabulados y verificados, siendo así que 8 factores de riesgo psicosocial arrojan porcentajes de riesgo muy elevado, y plasmando de mayor a menor.

Deduciendo que la aplicación de la metodología fue muy importante para la empresa ya que estaba afectando en la salud física y mental de los trabajadores, dejando abierta para próximas aplicaciones e investigaciones y reorganizar el plan de acción antes mencionado lo cual incentiva a sus colaboradores.

4.2. Recomendaciones

Para poder aplicar una capacitación y posteriormente a eso el cuestionario, se ve necesario tener un espacio adecuado en el que el personal operativo y administrativo se sienta a gusto, pueda dejar la tensión, estrés de lado y poder obtener mejores resultados al momento de la evaluación.

Se debe verificar todas las preguntas presentadas en el cuestionario y clarificar cualquier inquietud de los colaboradores, profundizar en su estructura ya que podría existir duda y ocultar algo importante en su desempeño laboral.

Debemos tomar en cuenta que la metodología FPSICO 4.0 arroja porcentajes en riesgo muy elevado, pero no dejar de lado los porcentajes mínimos a los cuales se ven expuestos ya que los mismos podrían variar y hasta elevarse en su totalidad.

La gerencia de la empresa debe socializar los resultados obtenidos de manera global, hasta personal y a la vez tomar propuesta de cambio positivo para sus colaboradores, uno de ellos ya presentado, el plan de acción lo cual puede ser modificado según valoraciones posteriores.

Al momento de mantener los resultados y ver plasmado sugerencias positivas, se debe dar seguimiento si es eficiente o no y así manifestar valoraciones esperadas.

RESUMEN

La empresa donde se realizó el estudio ,es líder en publicidad OOH y un referente en diversidad de medios outdoors e indoors, haciendo uso de tecnología de punta a nivel mundial, aportando soluciones globales de comunicación que permite a los clientes construir y posicionar marcas, lograr interacciones de alto impacto y generar un alto impacto al menor costo por mil, el objetivo es evaluar los factores de riesgo psicosociales en los colaboradores de la empresa GRAN COMERCIO CIA.LTDA, mediante la metodología FPISICO 4.0, para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores, dando a conocer que se evaluó personal operativo y administrativo.

Los factores de riesgo con un nivel muy elevado se manifiestan de la siguiente manera , tomando en cuenta que su mayoría arrojan porcentajes y así poder observar de mayor a menor ,el 53.1% pertenece a PS (Participación/ Supervisión), el 43.8% pertenece DR (Desempeño de Rol), el 34.4% pertenece CT (Carga de Trabajo, el 15.6% pertenece RAS (Relación y Apoyo Social), el 12.5% TT (Tiempo de Trabajo), el 9.4% pertenece AU (Autonomía), el 6.3% pertenece VC (Variedad/Contenido),el 6.2% pertenece DP (Demandas Psicológicas) para poder reducir los factores de riesgo en la empresa se ve necesario implementar un plan de acción por lo que será útil y gran beneficio para sus colaboradores .

Palabras claves: Factores de riesgo psicosocial, riesgo muy elevado, metodología FPISICO 4.0, publicidad OOH

ABSTRACT

The company where the study was carried out is a leader in OOH advertising and a benchmark in diversity of outdoors and indoors media, making use of cutting-edge technology worldwide, providing global communication solutions that allow customers to build and position brands, achieve high-impact interactions and generate a high impact at the lowest cost per thousand, the objective is to evaluate the psychosocial risk factors in the collaborators of the company GRAN COMERCIO CIA.LTDA, through the FPISICO 4.0 methodology, to improve the working conditions of the workers , announcing that operational and administrative personnel were evaluated.

The risk factors with a very high level are manifested as follows, taking into account that most of them show percentages and thus be able to observe from highest to lowest, 53.1% belongs to PS (Participation / Supervision), 43.8% belongs to DR (Role Performance), 34.4% belong to CT (Workload, 15.6% belong to RAS (Relationship and Social Support), 12.5% TT (Work Time), 9.4% belong to AU (Autonomy), 6.3% belongs to VC (Variety/Content), 6.2% belongs to DP (Psychological Demands) in order to reduce the risk factors in the company, it is necessary to implement an action plan so it will be useful and of great benefit to its collaborators both in the conditions workplace and work environment.

Keywords: Psychosocial risk factors, very high risk, FPSICO 4.0 methodology, OOH advertising.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abreu, J. (2014). *El método de la investigación Research Method*. International Journal of Good Conscience, 9(3), 195-204.
- Abreu, J. L. (2014). *El Método de la Investigación*.
- Anónimo. (2011).
- Carlos, D. (2010). Actividad Laboral y Carga Mental de Trabajo. *Work Activity and Mental Load of Wo*, 281.
- Comercio, E. (16 de Abril de 2021). Accidentes laborales . *El Comercio* .
- Constitución. (2008). *Contitución de la Republica del Ecuador* (pag.162 ed.).
- Constitución de la Republica del Ecuador . (2008).
- Dávila, G. (2006). Razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo ciencias experimentales y sociales . *Laurus*, 12, 184.
- Diaz, C. (2010). Actividad Laboral y Carga Mental de Trabajo.
- Ecuador, C. d. (2008).
- Gaillard. (2001). *Carga mental laboral* . Madrid .
- Garcia, O. (2015). *Carga mental de trabajo* . Madrid : Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- García, O. S. (2002). *Carga mental de trabajo* . Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Gil, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional . *Revista Peruana de medicina experimental y salud pública* , 29(2), 1.
- INSST. (20018). Recuperado el pag 8
- INSST. (2019). <https://evaluaciónpsicosocial.com>. Obtenido de <https://evaluaciónpsicosocial.com>
- Janina, A. (2021). Evaluación de riesgos psicosociales. 4(2).
- Lopez. (2004).
- Lopez. (2004). Lopez.
- Lopez. (2010).

- Magnolia, A. B. (2013). *Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional* . Bogotá : Universidad Rosario.
- Marciale, P. (2010). Lesiones ostiomusculares en trabajadores . *Ciencia y enfermería* , XVI(2), 3.
- MDT, A. M.-2.-0. (2017).
- Nogareda, C. (2006). *Método de evaluación de factores psicosociales FPSICO* . España: Foment del treball nacional .
- Rodriguez, M. (2018). *DISEÑO DE INVESTIGACIÓN*.
- Rolo, G. (2009). *Desarrollo de una Escala Subjetiva de Carga Mental de trabajo* . Madrid : Universidad de la laguna .
- Russo, M. (2020). *EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL A LOS*. Quito: UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK.
- S.G.R.T, I. (2004).
- Sarango, D. (2017). *“INCIDENCIA DE LAS ENFERMEDADES PROFESIONALES EN EL ECUADOR*. Quito .
- Wickens, H. y. (1990). *Carga mental ,salud del trabajador* .

ANEXOS

Capacitación y aplicación del método evaluativo FPSICO 4.0.



El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo.
El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.
Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas. Si hay alguna pregunta sin contestar el cuestionario no será válido.
Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.
ES IMPRESCINDIBLE RESPONDER A TODAS LAS PREGUNTAS

1. ¿Trabajas los sábados?

- Siempre o casi siempre 1
A menudo 2
A veces 3
Nunca o casi nunca 4

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

- Siempre o casi siempre 1
A menudo 2
A veces 3
Nunca o casi nunca 4

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

- Siempre o casi siempre 1
A menudo 2
A veces 3
Nunca o casi nunca 4

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

- Siempre o casi siempre 1
A menudo 2
A veces 3
Nunca o casi nunca 4

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

- Siempre o casi siempre 1
A menudo 2
A veces 3
Nunca o casi nunca 4

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

- Siempre o casi siempre 1
A menudo 2
A veces 3
Nunca o casi nunca 4

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

- Siempre o casi siempre 1
A menudo 2
A veces 3
Nunca o casi nunca 4