



## **ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

### **Tema:**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA EMPRESA PRODUCTORA DE GELATINA DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Psicólogo Organizacional**

### **Líneas de investigación:**

Recursos Humanos y/o riesgo laboral

### **Autor:**

Luis Alejandro Salvador Zurita

### **Directora:**

Ps. Ind. Eleonor Virginia Pardo Paredes, Mg.

**Ambato – Ecuador  
Mayo 2017**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE  
AMBATO**

**HOJA DE APROBACIÓN**

**Tema:**

“Diseño de un Sistema de Prevención de Riesgos Psicosociales en una  
Empresa Productora de Gelatina de la Provincia de Tungurahua”

**Líneas de investigación:**

Recursos Humanos y/o riesgo laboral

**AUTOR:**

Luis Alejandro Salvador Zurita

Eleonor Virginia Pardo Paredes, Ps. Ind. Mg. f. \_\_\_\_\_  
**CALIFICADORA**

Germania Elizabeth Vayas Ortega, Ing. Mg. f. \_\_\_\_\_  
**CALIFICADORA**

Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, Lic. M.A. f. \_\_\_\_\_  
**CALIFICADOR**

Aitor Larzabal Fernández, Lic. Mg. f. \_\_\_\_\_  
**DIRECTOR ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr. f. \_\_\_\_\_  
**SECRETARIO GENERAL PUCESA**

**Ambato – Ecuador  
Mayo 2017**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Yo, Luis Alejandro Salvador Zurita, portadora de la cédula de ciudadanía No 180328115-1, declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo a la obtención del título de PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL son absolutamente originales, auténticos y personales. En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

-----

Luis Alejandro Salvador Zurita

C.I 180328115-1

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme la capacidad y tenacidad para cumplir un reto más en mi vida.

A la Universidad a la cual presencié pues en sus aulas viví con intensidad y entusiasmo gratas experiencias estudiantiles, como enseñanzas de su personal docente quienes contribuyeron persuasivamente en mi formación profesional y enriquecimiento personal.

De manera particular agradezco a mi tutor de tesis, Ps. Ind. Eleonor Pardo por su apoyo y permanente asesoramiento para alcanzar mi propósito.

## DEDICATORIA

A mis padres por cada día de vida, porque aprendí de su mano valores implícitos de esfuerzo y fortaleza en el empeño de lograr mi crecimiento personal y profesional para superar cualquier obstáculo y me alentaron siempre a construir un futuro digno. Esto me dio fortaleza para desenvolverme en el entorno y sentirme hoy con las herramientas suficientes para servir a la sociedad y aportar al desarrollo del país con ética y con responsabilidad.

Este es apenas un pasó inicial de un largo camino que me espera para aprovechar mejores oportunidades de superación y con ellas una vida profesional exitosa.

## RESUMEN

Toda actividad laboral trae consigo riesgos laborales, estos a la vez dan paso a accidentes o enfermedades profesionales, por lo que demanda a la organización a prevenirlos y de ser el caso intervenirlos. El propósito de esta investigación es determinar los factores de riesgos psicosociales de mayor prevalencia, y desde este punto diseñar un sistema de prevención. Se desarrolló en una empresa dedicada a la producción de gelatina (PRODEGEL S.A.) ubicada en la provincia de Tungurahua con una población de 114 trabajadores, se utilizó el diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Se evaluaron factores de riesgos psicosociales a través de la herramienta: Método de evaluación Factores Psicosociales F-PSICO 3.1. Se analizó los resultados a las diferentes dimensiones observando puntajes en situaciones de riesgo, es decir los trabajadores perciben y pueden ser afectados. Se utilizó la información recogida, los resultados obtenidos en las evaluaciones y las recomendaciones generales propuestas por el instrumento de evaluación perteneciente al instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (Unión Europea). Para diseñar estrategias y actividades elaboradas en carácter general para todos los trabajadores, éstas están validadas por expertos y presuponen prevenir la seguridad y salud ocupacional de los trabajadores, por otro lado el rendimiento y productividad de la organización. Cabe recalcar que la mayoría de porcentajes obtenidos en cada una de las dimensiones son positivos o situación adecuada, pocos son los resultados de riesgo muy elevado.

Palabras claves: Riesgos psicosociales, Factores de riesgos, Sistema de prevención.

## ABSTRACT

All work activity poses occupational risks, which may give rise to accidents or occupational diseases. As such, organizations must prevent them, or where applicable intervene in them. The purpose of this research is to determine psychosocial risk factors of highest prevalence, and based on this to design a prevention system. Research was carried out in a gelatine production company (PRODEGEL S.A.), located in the province of Tungurahua, with a workforce of 114 workers. A non-experimental research approach was used with a qualitative focus. Psychosocial risk factors were evaluated using the application *Evaluation Method: Psychosocial Risks F-PSICO 3.1*. The results in each section of the application were observed and analyzed, each corresponding to a risk situation which workers perceive and may be affected by. In the design of strategies and actives created to address all workers, the information gathered, results from evaluations and general recommendations proposed in the evaluation instrument belonging to the Institution of Occupational Safety and Health (European Union), were all considered. The strategies were validated by experts, and result in the protection of the safety and workplace health of workers, as well as promoting strong performance and high production in the organization. It should be stated that the majority of scores obtained in each section of the application were positive or adequate, and few reflected a high-risk situation.

Keywords: Psychosocial risks, risk factors, prevention system.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### PRELIMINARES

<b>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iv
<b>DEDICATORIA</b> .....	v
<b>RESUMEN</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	viii
<b>ÍNDICE DE GRAFICOS</b> .....	x
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>3</b>
<b>Planteamiento de la Propuesta de Trabajo</b> .....	3
1.1. Antecedentes.....	3
1.2. Problema.....	4
1.2.1 Descripción del problema.....	4
1.2.2 Preguntas Básicas.....	6
1.3 Justificación.....	7
1.4 Objetivos.....	8
1.4.1 General.....	8
1.4.2 Específicos.....	8
1.5 Pregunta de Estudio, Meta y/o Hipótesis de Trabajo.....	8
1.6 Variables.....	9
1.7 Delimitación funcional.....	9
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>10</b>
<b>Marco Teórico</b> .....	10
2.1. Definiciones y conceptos.....	10
2.1.1. Talento Humano.....	10
2.1.2. Seguridad y Salud Ocupacional.....	11
2.1.3. Riesgos Psicosociales.....	17
2.1.4. Factores Psicosociales.....	18
2.1.5. Método de evaluación Factores Psicosociales F-PSICO.....	22
2.2 Estado del arte.....	28

<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>32</b>
<b>Metodología</b> .....	<b>32</b>
3.1 Metodología de la Investigación.....	32
3.1.1 Técnicas e Instrumentos de recolección de información .....	34
3.1.2 Población y muestra .....	45
3.1.3 Procedimiento Metodológico .....	46
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	<b>47</b>
<b>Resultados</b> .....	<b>47</b>
4.1 Interpretación de Resultados .....	47
4.1.1 Interpretación de Resultados F-PSICO 3.1 .....	47
4.1.2 Observación científica.....	66
4.1.3 Análisis Global F-PSICO 3.1.....	67
4.2 Propuesta de un Sistema de Prevención de Riesgos Psicosociales, dirigido a la empresa PRODEGEL S.A. ....	69
4.3 Análisis de resultados .....	86
4.4 Validación de resultados.....	88
<b>CAPÍTULO V</b> .....	<b>92</b>
<b>Conclusiones y Recomendaciones</b> .....	<b>92</b>
5.1 Conclusiones .....	92
5.2 Recomendaciones .....	94
BIBLIOGRAFÍA:.....	97
GLOSARIO.....	100
ANEXOS.....	102

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

### TABLAS:

Tabla 2.1: Tipos de Riesgos Laborales .....	14
Tabla 2.2: Tipos de Riesgos Psicosociales .....	18
Tabla 2.3: Factores Psicosociales.....	19
Tabla 3.1: Dimensiones e Indicadores F-PSICO versión 3.1.....	35
Tabla 3.2: Coeficientes de Fiabilidad-Alfa de Cronbach por Factores .....	43
Tabla 4.1: Análisis de la dimensión Tiempo de Trabajo .....	60
Tabla 4.2: Análisis de la dimensión Autonomía.....	60
Tabla 4.3: Análisis de la dimensión Carga de trabajo.....	61
Tabla 4.4: Análisis de la dimensión Demandas psicológicas.....	62
Tabla 4.5: Análisis de la dimensión Variedad/Contenido.....	62
Tabla 4.6: Análisis de la dimensión Participación/Supervisión .....	63
Tabla 4.7: Análisis de la dimensión Interés por el Trabajo/Compensación .....	64
Tabla 4.8: Análisis de la dimensión Desempeño de Rol.....	65
Tabla 4.9: Análisis de la dimensión Relaciones y Apoyo social.....	65
Tabla 4.10: Dimensión Tiempo de Trabajo .....	72
Tabla 4.11: Dimensión Autonomía .....	74
Tabla 4.12: Dimensiones Carga de Trabajo y Desempeño de Rol .....	76
Tabla 4.13: Dimensión Demandas Psicológicas .....	77
Tabla 4.14: Dimensión Variedad/Contenido .....	79
Tabla 4.15: Dimensión Participación/Supervisión .....	81
Tabla 4.16: Dimensión Interés por el Trabajador/Compensación .....	83
Tabla 4.17: Dimensión Relaciones y Apoyo Social .....	85
Tabla 4.18: Lista de cotejo .....	90

### GRÁFICOS

Gráfica 3.1: Escalas de Interpretación F-PSICO .....	44
Gráfica 3.2: Denominación para la Interpretación de Resultados F-PSICO .....	44
Gráfica 4.1: Perfil de Resultados de las Mujeres.....	48
Gráfica 4.2: Perfil de Resultados de los Hombres.....	48
Gráfico 4.3: Perfil de Resultados Área Administrativa .....	54
Gráfico 4.4: Perfil de Resultados Área Operaria .....	54
Gráfico 4.5: Perfil de Resultados de toda la Empresa .....	59

## INTRODUCCIÓN

Todo trabajador se ve expuesto a varios riesgos dentro de su lugar de trabajo, que pueden causar accidentes o enfermedades profesionales por máquinas, herramientas, o materiales, así como también por las condiciones y organización del trabajo, que los trabajadores perciben, por lo que estos riesgos pueden ocasionar serios efectos sobre la salud física y psicológica.

Estos aspectos son causados en parte por los cambios organizacionales en el afán de una reestructuración más eficiente que se da durante el año en la empresa productora de gelatina PRODEGEL S.A. También motivado por la presión al cumplimiento de las gestiones administrativas dadas al personal y finalmente por la naturaleza misma de realizar actividades laborales industriales. Es por ello que es de gran importancia identificar factores de riesgo psicosocial y establecer medidas de mejora para prevenir perjuicios. Más allá de llegar a cumplir las normativas legales, la evaluación de los factores psicosociales permite conocer los problemas por los que atraviesan los individuos y también la organización. Por tanto, el objetivo de esta investigación es medir las condiciones o factores psicosociales y detectar aquellas que pueden generar riesgos psicosociales dentro de la organización y derivar en otros problemas organizacionales y plantear medidas de prevención

En el capítulo I, se encuentra la propuesta del trabajo, antecedentes investigativos, problema, preguntas básicas, justificación, objetivo general y específicos, pregunta de estudio, variable, y delimitación funcional.

En el capítulo II, se fundamentan los referentes teóricos y metodológicos de la investigación y estado del arte.

En el capítulo III, se explica el procedimiento metodológico y se llevó a cabo la evaluación, interpretación u análisis de los riesgos psicosociales, que fue a través de capacitación del tema y la aplicación de un instrumento de evaluación seleccionado.

En el capítulo IV, en base a la interpretación e información recopilada, se presenta la propuesta elaborada con actividades por cada dimensión, de prevención e intervención para riesgos psicosociales y se analiza los resultados, en este caso el cumplimiento de los objetivos y se presenta la validación de la propuesta.

En el capítulo V, y por último se emitieron conclusiones y recomendaciones de la investigación.

# CAPÍTULO I

## Planteamiento de la Propuesta de Trabajo

### 1.1. Antecedentes

Como antecedentes estudiados a los cuales se pudo acceder acerca de riesgos psicosociales en la empresa Productora de gelatina sociedad anónima (PRODEGEL S.A). Se encontraron: en el año (2011), resultados que existen manifestaciones tempranas de las alteraciones a la salud fisiológicas, psicológicas y de comportamiento que influyen en la existencia de estrés laboral en el personal; también se realizó una evaluación de factores de riesgos psicosociales por Lezcano (2013), con el método ISTAS 21, como resultados se presentan dimensiones desfavorables en tiempo a disposición y exigencias psicológicas cognitivas. A través de estos resultados y por la falta de planes de prevención y por situaciones psicosociales que enfrentan los trabajadores como la personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad y la capacidad de adaptación, son factores que determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y consecuencias. Que afectan al recurso humano y los procesos organizacionales, lo cual se puede reflejar en absentismo del personal o por otro lado problemas interpersonales entre compañeros de trabajo, lo cual conlleva a una disminución de la productividad, etc.

## **1.2. Problema**

### **1.2.1. Descripción del problema**

En una empresa productora de gelatina en la Provincia de Tungurahua (PRODEGEL S.A.) se ha identificado entre el personal: falta de comunicación en los procesos, interrupciones en el desarrollo del trabajo, falta de ordenación y estructuración temporal de la actividad, capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones, el nivel de demanda de trabajo, exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo, tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional, significado del trabajo y utilidad en sí mismo para el trabajador, grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador, relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Esta identificación ha sido ejecutada por altos mandos de la organización que son profesionales de talento humano, seguridad industrial, área médica y mediante evaluaciones y que estas abren paso a demandas u riesgos psicológicos innecesarios. Muchos de estos aspectos observados y mencionados son ocasionados en parte por los cambios organizacionales en el afán de una reestructuración más eficiente que se ejecuta durante el año; también motivado por la presión al cumplimiento de las gestiones políticas y administrativas dadas al personal y finalmente por la naturaleza misma de realizar actividades laborales industriales.

Estos fenómenos mencionados anteriormente conocidos como riesgos psicosociales presentan efectos tanto para la salud física como la psicológica del personal de la organización. Entre los efectos a la exposición

de estos riesgos se pueden considerar: un ambiente negativo de trabajo, inadecuado desarrollo de las relaciones interpersonales ya sean dentro del trabajo o a nivel familiar, lo cual produce que la persona disminuya su rendimiento laboral. Fernández (2006) considera que, los efectos físicos y psicológicos que puedan somatizar los factores de riesgo psicosociales en la salud física o emocional del individuo, y que puede ocasionar graves daños en las relaciones del trabajador con su entorno laboral.

Los riesgos psicosociales son conocidos como "aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto el bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como el desarrollo del trabajo" Organización Internacional del Trabajo/ Organización Mundial de Salud, (OIT/OMS, 1984, p.3). La presencia de riesgos psicosociales variarán en función del tiempo de trabajo en la organización, el nivel de autonomía, la carga de trabajo, la variedad de actividades, las demandas psicológicas de la empresa, los jefes y los empleados, el grado de participación y la supervisión, el interés por el trabajo y la compensación, el desempeño de rol, las relaciones y el apoyo social. Todos estos factores influyen en la salud del personal (INSHT) (2012).

Dada la presencia de estos riesgos y sus consecuentes se requiere de un proceso de intervención precoz. Según la Asamblea Nacional (2008), en el Art. 326 literal 5 manifiesta que "toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar" (p.152). Esto es motivado

principalmente por la falta de actualización en las medidas preventivas existentes en la organización y los problemas evidenciados anteriormente, para que, a través de la investigación y el desarrollo, se pueda contar con herramientas y actividades destacadas para prevenir factores de riesgos psicosociales dentro de la empresa de manera oportuna y eficiente.

El desarrollo del diseño de un sistema de prevención requerirá de un proceso para crear la herramienta, que se empleara, a través de un diagnóstico de la situación actual, como de mecanismos de validación del sistema para la prevención e intervención de riesgos psicosociales, por lo que se requerirá de un estudio de carácter no experimental. Dada las políticas actuales relacionadas con la mejora de las condiciones de trabajo y de la calidad de vida de los trabajadores, el presente estudio se torna relevante para contribuir a dichas políticas.

### **1.2.2. Preguntas Básicas**

#### **¿Cómo aparece el problema que se pretende solucionar?**

Estos aspectos y riesgos observados son ocasionados en parte por los cambios organizacionales en el afán de una reestructuración más eficiente. También motivado por la presión de las gestiones políticas y administrativas que debe cumplir la organización y finalmente por la naturaleza misma de realizar actividades laborales industriales, estos fenómenos señalados anteriormente presentan efectos tanto para la salud física como la psicológica del personal de la empresa.

### **1.3. Justificación**

Este proyecto es de gran importancia debido que al trabajar en la empresa se pueden notar algunas problemáticas como por ejemplo, en el lugar existen distintas áreas, como distintos y complejos procesos y funciones de trabajo además de horarios, pues operan las 24 horas. Y de las condiciones en que los trabajadores se desempeñen, por lo que se exponen a riesgos físicos y psicológicos, en este caso la salud de los trabajadores y su calidad de vida, por lo que con el diseño de un sistema de prevención e intervención validado por expertos ayudara a una óptima calidad de trabajo y prevenir cualquier tipo de riesgo. Al ser la única empresa en producir este tipo de materia prima y la responsabilidad de abastecer a todo el país, exportaciones y cumplir con varias normas. Es obligación y necesidad el evaluar e implementar acciones de prevención e intervención; a todo momento es preciso conocer el estado de la salud de los trabajadores en este caso de la organización productora de gelatina. Cabe destacar que, al ser ésta, una empresa del sector de producción de gelatina, sería la pionera en recibir este beneficio de mejoramiento continuo, y que proporcionara la pauta para las demás empresas de este sector. Su alcance de nivel local, podría extrapolarse a niveles regionales y nacionales.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. General**

Diseñar un sistema de prevención de riesgos psicosociales para una empresa productora de gelatina, que contribuya a la disminución de los factores de riesgo en la empresa.

### **1.4.2. Específicos**

1. Fundamentar los referentes teóricos y metodológicos sobre sistemas y prevención de riesgos psicosociales.
2. Determinar las características socio demográficas de la población.
3. Analizar los factores de riesgo psicosociales detectados en la empresa PRODEGEL S.A.
4. Elaborar un sistema de prevención de riesgos psicosociales que contribuya a la disminución de los factores de riesgo en la empresa PRODEGEL S.A.
5. Procesar a través de un análisis de concordancia del sistema la validez de contenido por expertos.

## **1.5. Pregunta de Estudio, Meta y/o Hipótesis de Trabajo**

**Meta:** Disponer de un sistema de prevención de riesgos psicosociales que aporte a la disminución de los factores de riesgo diseñado en base a características de la empresa.

## **1.6. Variables**

**Variable de estudio:** Riesgos psicosociales.

## **1.7. Delimitación funcional**

**Pregunta 1. ¿Qué será capaz de hacer el producto final del trabajo de titulación?**

Determinación de los riesgos psicosociales existentes en la empresa PRODEGEL S.A. identificándose los de mayor relevancia.

Disponer de un sistema de prevención de riesgos psicosociales diseñado y validado por especialistas y beneficiarios.

## **CAPÍTULO II**

### **Marco Teórico**

#### **2.1. Definiciones y conceptos**

##### **2.1.1. Talento Humano**

El talento humano de una empresa, es el recurso más importante de una empresa, pues los trabajadores, serán los responsables de llevar a cabo en buena o mala medida (que depende de su preparación y capacitación) los procesos de una organización; por tal motivo es necesario el adecuado manejo del personal y la empresa será la llamada a velar por su bienestar y a discernir estrategias que permitan realizarlo. Al respecto González, A. (2006) señala lo siguiente:

Hoy en día, las empresas reconocen al talento humano como el ente fundamental de cualquier organización; sin embargo, esta expresión suele repetirse una y otra vez sin medir la verdadera magnitud y consecuencia de su significado; pero con el paso de los años esta concepción ha venido evolucionando de manera extraordinaria. Anteriormente el ser humano era considerado como un activo más de las organizaciones y, por ende, no era en éste en el que se centraban los esfuerzos para la consecución de las mejoras organizacionales; no obstante y para dicha nuestra, esta concepción ha cambiado y evolucionado de la mano de la humanidad. (p. 35)

Es así, que tiempo atrás no se le daba la importancia necesaria al talento humano, y se consideraba únicamente un recurso más de las organizaciones; sin embargo, en la actualidad ya se conoce el verdadero significado de talento humano y los directivos de cualquier institución busca

formar y desarrollarlo, así como mantenerlo satisfecho en varias áreas para mejorar su productividad.

#### **2.1.1.1. Gestión de Talento Humano**

La buena administración del personal o del talento humano, es importante e indispensable para cualquier empresa; los responsables de cada organización se ven en la obligación de mantener motivados a los trabajadores, con el fin de obtener beneficios de un personal más activo y capacitado; la motivación dependerá de las necesidades detectadas en los trabajadores. En virtud de lo señalado, Veras y Cuello (2005) mencionan:

La Gestión Humana o Gestión del Talento Humano, es la forma como la organización libera, utiliza, desarrolla, motiva e implica todas las capacidades y el potencial de su personal, con miras a una mejora sistemática y permanente tanto de éste como de la propia organización. (p. 14)

Por lo tanto, la gestión del talento humano, es desarrollar los conocimiento y capacidades de los trabajadores, para que puedan ser utilizados en su actividad profesional; y de ésta manera que no solo la empresa obtenga beneficios, sino que también el trabajador pueda obtener recursos que ayuden a desarrollarse como profesional y también permitan cuidar su salud e integridad, como por ejemplo la seguridad industrial.

#### **2.1.2. Seguridad y Salud Ocupacional**

Según el Comité Mixto la Organización Internacional del Trabajo y la Organización mundial de salud (OIT/OMS) (citado por la Organización

Internacional del Trabajo (OIT), Ginebra (2003) el objetivo de la seguridad y salud laboral es promover y lograr el bienestar de los trabajadores en varios niveles como son: físico, psíquico y social independientemente de la actividad profesional a la que se dedique la empresa.

Por otro lado, Bestratén (citado por Chinchilla, 2002) en cuanto a seguridad laboral, menciona que es un conjunto de estrategias y mecanismos cuya finalidad es la detección de riesgos laborales e intentar reducirlos o eliminarlos, para prevenir de esta manera que no ocurran accidentes o enfermedades derivados del trabajo. El autor señala que la seguridad en el trabajo es la encargada de evaluar todos los riesgos en cualquier organización, que puedan provenir de las tareas, máquinas, herramientas, etc. Para esto es importante desarrollar estrategias de prevención para cada empresa, con el fin de prevenir accidentes de los trabajadores y problemas para la organización.

#### **2.1.2.1. Riesgos Laborales**

Todas las empresas, independientemente de la actividad que realicen, poseen tareas, equipos, maquinaria, químicos y otros elementos de trabajo que pueden ocasionar riesgos profesionales y como consecuencia dañen la salud e integridad del trabajador, que ocasionan accidentes o enfermedades propias del trabajo. Lo antes mencionado se complementa con lo señalado por Menéndez et al. (2009) quienes postulan lo siguiente:

Se puede entender el riesgo como toda situación de la que puede derivarse un daño para una persona. Desde un punto de vista laboral son múltiples y de muy diverso origen los riesgos existentes en todas las actividades y que nacen generalmente como consecuencia del estado en que se encuentran los agentes materiales, instalaciones, superficies de tránsito, equipamientos, etcétera. (p. 42)

Como se expone en el párrafo anterior, los riesgos es todo aquello que puede perjudicar a la salud y bienestar de cualquier persona; pero al referirse al ámbito laboral, el surgimiento e intensidad de los riesgos dependerán de la calidad, estado y mantenimiento de todos los equipos y materiales utilizados en el trabajo.

Los mismos autores en diferente apartado, señalan que todo colaborador de una empresa, mientras realiza sus tareas o actividades laborales, se ve expuesto a los riesgos ocasionados en y por el trabajo, y que pueden ocasionar daños a su salud. Estos riesgos pueden desencadenarse de distinta manera, y las consecuencias o lesiones también podrán variar, no solo en su intensidad, sino también en su tiempo de aparición mediante síntomas. Los autores mencionan que los riesgos son los que ocasionan accidentes de trabajo, y los que necesitan una importante prevención para detectarlos y tratarlos a tiempo.

#### **2.1.2.2. Tipos de Riesgos Laborales**

Para sintetizar los tipos de riesgos laborales, Creus (2006) presenta algunas definiciones para lo cual se ha elaborado y se presenta la siguiente Tabla 2.1, detallada.

**Tabla 2.1:** Tipos de Riesgos Laborales

<b>TIPOS DE RIESGOS LABORALES</b>	
<b>Riesgo Físico</b>	<p>Los riesgos físicos se dan por factores que se encuentran en el ambiente de trabajo como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruido</li> <li>- Vibración</li> <li>- Iluminación</li> <li>- Condiciones térmicas</li> <li>- Radiación</li> </ul>
<b>Riesgo Mecánico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Piezas en movimiento</li> <li>- Atrapamientos</li> <li>- Golpes</li> <li>- Enganches</li> <li>- Cortes</li> </ul>
<b>Riesgo Químico</b>	<p>Así mismo, señala que este tipo de riesgos pueden ingresar al cuerpo humano por medio de la nariz, piel, boca, etc.; y se derivan de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Polvo</li> <li>- Humo</li> <li>- Vapores</li> <li>- Exposición a sustancias químicas</li> </ul>
<b>Riesgo Ergonómico</b>	<p>Se da por la carga de trabajo que posee un colaborador de la empresa. Aquí se pueden mencionar factores como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Levantamiento de carga</li> <li>- Movimientos repetitivos</li> <li>- Movimientos bruscos</li> <li>- Tareas excesivas</li> <li>- Tareas físicas monótonas</li> <li>- Caídas a distintas alturas</li> <li>- Ahogamientos</li> </ul>
<b>Riesgo Psicosocial</b>	<p>Los riesgos psicosociales son ocasionados como resultado de la relación y vinculación de la vida laboral, social y la vida familiar. Se presentan factores como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jornada de trabajo</li> <li>- Ritmo de Trabajo</li> <li>- Automatización</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Supervisión y Jerarquía</li> <li>- Iniciativa, entre otras.</li> </ul>
<b>Riesgo Biológico</b>	<p>El autor señala que los riesgos biológicos se derivan o son ocasionados por agentes biológicos que se encuentran en el ambiente de trabajo como, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bacterias</li> <li>- Protozoos</li> <li>- Hongos</li> <li>- Virus, etc.</li> </ul>

**Fuente:** Creus, (2006).

**Recuperado por:** Salvador, 2016.

### **2.1.2.3. Evaluación de Riesgos Laborales**

Los riesgos laborales existentes en una empresa, deben ser reducidos o eliminados; sin embargo es necesario primero detectar cuáles son los riesgos existentes y sobre todo la magnitud e intensidad en la que se encuentran; por lo tanto, es importante e indispensable que la evaluación de riesgos laborales, sea con métodos y medidas adecuadas, para de esta forma aminorarlos o mitigarlos, y que prevengan la aparición de consecuencias negativas en la empresa. Al respecto Rubio (2005), en cuanto a evaluación de riesgos laborales menciona:

Es el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, y obtener la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse. (p. 26)

Es así que, la evaluación de riesgos laborales consiste en detectar los riesgos y la magnitud en la que aparecen dentro de la organización, en base a lo cual se podrán tomar decisiones en cuanto a estrategias adecuadas y medidas necesarias.

Además, Rubio (2004), señala que la evaluación de riesgos laborales, se resume en la identificación y valoración de los riesgos existentes en una institución, para lo cual es necesario la implantación de un conjunto de acciones antes, durante y después como complemento de la evaluación que permitan obtener mejores resultados a los esperados.

#### **2.1.2.4. Prevención de Riesgos Laborales**

Según Viñas (2014), en cuanto al tema menciona que la prevención de riesgos laborales de una empresa, deberá formar parte de todo plan de gestión de la misma; en donde conste un plan de prevención de riesgos para luego ser ejecutado. Éste deberá ser planificado para un tiempo específico, en donde no se marque el tiempo sino el periodo de tiempo en donde deberá cumplirse; todo este proceso junto con la evaluación de riesgos, deberán ser debidamente documentados, en caso que sea requerido por las autoridades laborales. El plan deberá contener lo siguiente:

- Estructura de la organización del plan
- Responsabilidades de cada trabajador en el plan
- Funciones de los colaboradores
- Procesos
- Procedimientos
- Recursos materiales y humanos, etc.

Por otra parte, se señalan tres tipos de prevención de riesgos psicosociales que son los que se detallan a continuación:

Prevención primaria; es cuando se aminora o mitiga las condiciones o factores que se encuentren dentro de la empresa y que puedan afectar a la salud o bienestar del trabajador. Prevención secundaria; es aquella que permite o ayuda a desarrollar en los trabajadores habilidades para reaccionar de manera positiva ante diferentes situaciones que pueden causar estrés. Prevención terciaria; se refiere al tratamiento y rehabilitación de las personas previo a su reincorporación a su lugar de trabajo. Llanea (2007), (p.51)

### **2.1.3. Riesgos Psicosociales**

Todo trabajador se ve expuesto a varios riesgos dentro de su lugar de trabajo; por ejemplo, no solo los equipos, materiales y maquinaria pueden ocasionar accidentes, sino que también la carga y organización del trabajo si no es bien planeada y distribuida, puede ocasionar serios inconvenientes en los trabajadores, y que afecta a su salud, tanto física como mental; desarrollándose enfermedades profesionales. En virtud de lo señalado Llanea (2009) que cita a la (OIT) en cuanto a riesgos psicosociales menciona que son:

Las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia. (p. 404)

Es así, que los riesgos psicosociales son aquellos que se dan como producto de la relación entre las condiciones o las características de la tarea y las necesidades familiares y sociales de los trabajadores, pues si no son manejadas y coordinadas adecuadamente pueden afectar negativamente y en gran medida la salud del trabajador.

#### **2.1.3.1. Tipos de Riesgos Psicosociales**

Para señalar los tipos de riesgos psicosociales, a continuación se ha elaborado la Tabla 2.2, en donde se sintetiza el criterio de varios autores y, se detallan o describen cierto tipo de riesgos psicosociales:

**Tabla 2.2:** Tipos de Riesgos Psicosociales

<b>Tipos de Riesgos Laborales</b>	
<b>Mobbing</b>	Rojo & Cervera (2005), que cita a Leyman, en cuanto al mobbing señalan que es una situación en donde una o más personas toman acciones violentas en contra de otra u otras de manera recurrente, destruyendo la comunicación de las víctimas con su entorno, así como también su reputación; impidiendo de esta manera su adecuado desarrollo profesional y laboral, pudiendo lograr que la persona se retire de su lugar de trabajo.
<b>Estrés</b>	Según González (2006), el estrés consiste en una reacción del cuerpo a diferentes factores que pueden desencadenarlo; y puede desarrollar un estrés a nivel psicológico, que puede traer como consecuencias síntomas físicos.
<b>Burnout</b>	SECPAL (2008), que cita a Freudemberg, indica que el burnout es una sensación de agotamiento y fracaso, como consecuencia del exceso de energía utilizada, así como de los recursos que el trabajador deba poner en marcha para sus labores diarias.

**Fuente:** Compilación de varios autores.

**Recuperado por:** Salvador, 2016.

#### **2.1.4. Factores Psicosociales**

El trabajador constantemente en su lugar de trabajo se ve expuesto a varias condiciones laborales que pueden ser buenas o malas, positivas o negativas; que depende del cuidado y el empeño que la organización haya puesto en éstas; y, las condiciones de trabajo antes mencionadas se denominan factores psicosociales. Por lo tanto, es inminente señalar lo que menciona el autor Cortés (2007) acerca de la definición de factores psicosociales:

El conjunto de interacciones que tienen lugar en la empresa entre, por una parte el contenido del trabajo y el entorno en el que se desarrolla y por otra la persona, con sus características individuales y su entorno extra-laboral, que pueden incidir negativamente sobre la seguridad, la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajador. (p. 596)

Es así, que los factores psicosociales surgen en la organización entre las características de la tarea y el entorno en el que el trabajador desarrolla su actividad profesional; que incluyen las características de la persona.

Asimismo, para Cortés (2007), los factores de riesgos psicosociales son los que se detallan en la Tabla 2.3, expuesta a continuación:

**Tabla 2.3:** Factores Psicosociales

<b>Factores Psicosociales</b>	
<b>Puesto de Trabajo</b>	Iniciativa Autonomía en toma de decisiones Monotonía en la elaboración de tareas Nivel de trabajo exigido Responsabilidades asignadas
<b>Organización del Trabajo</b>	Distribución organizacional Comunicación interpersonal Tipos de mando Intervención y colaboración en la toma de decisiones Asignación de actividades laborales Distribución de tiempo Jornada y horario laboral Descansos y vacaciones Características de la organización: Actividad de la empresa Ubicación Imagen corporativa
<b>Características del Trabajador</b>	Edad Actitudes Aptitudes, capacidades Desarrollo y capacitación Estudios Condiciones extra laborales Socioeconómicos Familiares y Sociales, etc.

**Fuente:** Cortés, 2007.

**Recuperado por:** Salvador, 2016.

Por otro lado Fernández (2010), señala que los factores psicosociales, son todas las condiciones derivadas de la organización del trabajo, y que inciden directamente en la salud o bienestar del trabajador. Se menciona las siguientes formas de interacción:

- Con el trabajo, es decir el entorno y las condiciones en que se desarrolla éste.
- Con las personas, ya sea dentro o fuera del ámbito laboral, y de las condiciones de los mismos.
- Con el exceso de exigencias psicológicas, es decir de los requerimientos de las tareas derivadas de la actividad profesional.
- Con la falta de influencia y desarrollo, es decir de la dependencia de supervisión y permisos para la toma de decisiones o solución de problemas.
- Con la falta de apoyo y calidad de liderazgo, se refiere a la realización de las tareas sin el control y ayuda de los compañeros y jefes o supervisores.
- Con escasas compensaciones, cuando la empresa no vela por el bienestar de sus trabajadores, irrespetan y son injusto con ellos.
- Con la doble presencia, cuando el trabajador tiene que responder tanto a demandas familiares como también a demandas laborales de manera simultánea.

#### **2.1.4.1. Evaluación de Riesgos Psicosociales**

Según Llaneza (2009), al hablar de evaluación de riesgos psicosociales, no se trata de evaluar el estado de salud de los trabajadores, sino el estado de los riesgos presentes en la organización; que pueden desarrollarse por las condiciones laborales. Y ésta evaluación necesaria pero no suficiente, consiste en el análisis de las condiciones anteriormente mencionadas, que puede llevarse a cabo por un medio subjetivo como encuestas o entrevistas. Para tener un diagnóstico completo y una excelente evaluación de riesgos

psicosociales, deberá complementarse con datos personales, familiares, laborales y sociales del trabajador, que serán recogidos mediante la entrevista tomada de manera confidencial. Posterior a una adecuada evaluación, es necesaria el desarrollo y ejecución de estrategias de intervención y prevención de riesgos psicosociales.

Por otro lado, Fernández (2010), menciona que existen dos tipos de estudio o evaluación de factores psicosociales o de riesgos psicosociales; los métodos son:

- Cuantitativos: hace referencia a los instrumentos que se califican o cuantifican de manera numérica o porcentual; como son los cuestionarios y encuestas.
- Cualitativos: son aquellos que se interpretan a manera de dialogo, como son las entrevistas o grupos de discusión; por lo general sirven para complementar a los métodos cuantitativos, pues contienen información más detallada que éstos.

Por otra parte en España, la evaluación psicosocial busca llegar al mismo objetivo que es la prevención de riesgos laborales: que se divide en la identificación de los factores de riesgo y definir medidas para disminuirlos o eliminarlos.

A parte de las leyes que las empresas deben cumplir en cuanto a Seguridad y Salud Ocupacional, la evaluación o medición de factores psicosociales permitirá que la organización conozca sus falencias, que podrían ocasionar

problemas en el buen desarrollo de la empresa. Por otro lado, los factores psicosociales suponen una problemática que no solo afecta a la organización sino también a sus trabajadores, ya que afectan a la salud individual y por ende a la organización. Para su estudio debe partirse de un enfoque bio - psicosocial que integre los distintos niveles de salud: física, psíquica y social.

Es así que, en el momento de desarrollar o llevar a cabo la evaluación de riesgos psicosociales, la misma deberá tomar énfasis en todos los aspectos psicológicos y sociales de los evaluados. En la práctica, en la documentación las notas técnicas de prevención (NTP 209), son guías de buenas prácticas, que son convenientes para tener en cuenta en lo que es la prevención de riesgos psicosociales, pues se recaba información relacionada con aspectos de la tarea y el ambiente en el que se desarrolla la misma, como por ejemplo la monotonía y la presión para realizar la tarea, así también condiciones como remuneración, horarios de trabajo, etc., y por último las relaciones de la persona.

Por lo tanto, todo esto dependerá de la participación de todas las personas que son indispensables en esta evaluación, con el fin de proporcionar mayor validez y confiabilidad al proceso, se contó con el compromiso de los trabajadores y representantes de la organización, y las guías del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) (2005).

#### **2.1.5. Método de evaluación Factores Psicosociales F-PSICO**

En España, según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) (2012). Este cuestionario, es presentado en versión informática, y

sirve para la evaluación de riesgos psicosociales; su finalidad es obtener la mayor cantidad de información mediante los cuestionarios aplicados individualmente, para de esta manera identificar los factores psicosociales o las condiciones de riesgo en distintas situaciones expuestas, ya sea en un área de trabajo, así como en la empresa en general.

Por otro lado, éste método también incluye información muy útil que permite orientar al evaluador o a la empresa a la toma de decisiones en cuanto a estrategias, acciones y actividades preventivas y de intervención en cuanto a riesgos psicosociales.

#### **2.1.5.1. Dimensiones e Indicadores de la herramienta F-PSICO**

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), algunas de las variables presentes en la herramienta de evaluación F-PSICO como son: diseño y contenido de las tareas, funciones desarrolladas, relaciones interpersonales en el trabajo, entre otras; se refiere a la organización del trabajo. Y por otro lado los llamados factores organizativos es igual a hablar de factores psicosociales; los cuales serán estudiados mediante este instrumento; y así conocer el estado de las condiciones de trabajo de la organización. Es así que las dimensiones y los indicadores del F-PSICO son las que se presentan a continuación:

- **Dimensión Tiempo de Trabajo**
  - Impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

- Calidad del tiempo de trabajo
- Tiempo de ocio en el trabajo.
- Equilibrio entre la vida laboral y los compromisos sociales y familiares.
- Ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana.
- Ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo del día.
- **Dimensión Autonomía**
  - Capacidad y disponibilidad de tomar decisiones.
  - Autonomía temporal.
  - Elección del ritmo.
  - Capacidad para distribuir descansos durante la jornada.
  - Tiempo libre para atender a cuestiones personales.
  - Autonomía Decisional.
  - Posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias.
- **Dimensión Carga de Trabajo**
  - Presiones de tiempos.
  - Esfuerzos de atención.
  - Cantidad y dificultad de la tarea.
  - Necesidad de ayuda
  - Trabajo fuera del horario habitual.
- **Dimensión Demandas Psicológicas**

- Exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.
- Requerimientos de aprendizaje.
- Requerimientos de adaptación.
- Requerimientos de iniciativa.
- Requerimientos de memorización.
- Requerimientos de creatividad.
- Requerimientos de trato con personas.
- Ocultación de emociones ante compañeros.
- Demandas de respuesta emocional.
- **Dimensión Variedad/Contenido**
  - Trabajo rutinario.
  - Sentido del trabajo.
  - Contribución del trabajo.
  - Reconocimiento del trabajo por superiores.
  - Reconocimiento del trabajo por compañeros.
  - Reconocimiento del trabajo por clientes.
  - Reconocimiento del trabajo por familia.
- **Dimensión Participación/Supervisión**
  - Valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores.
  - Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales.
  - Participación en la introducción de métodos de trabajo.
  - Participación en la reorganización de áreas de trabajo.
  - Participación en la introducción de cambios en la dirección.

- Participación en contrataciones de personal.
- Participación en la elaboración de normas de trabajo.
- Supervisión sobre los métodos.
- Supervisión sobre la calidad.
- Supervisión sobre la planificación.
- Supervisión sobre el ritmo
- **Dimensión Interés por el Trabajo/Compensación**
  - Información sobre la formación.
  - Información sobre las posibilidades de promoción.
  - Información sobre requisitos para la promoción.
  - Información sobre la situación de la empresa.
  - Facilidades para el desarrollo profesional.
  - Valoración de la formación.
  - Equilibrio entre esfuerzo y recompensas.
  - Satisfacción con el salario.
- **Dimensión Desempeño de Rol**
  - Especificaciones de los procedimientos.
  - Especificaciones de la cantidad de trabajo.
  - Especificaciones de la calidad del trabajo.
  - Especificaciones de los tiempos de trabajo.
  - Especificaciones de la responsabilidad del puesto.
  - Tareas irrealizables.
  - Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos.
  - Conflictos morales.
  - Instrucciones contradictorias.

- Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto.

- **Dimensión Relaciones y Apoyo Social**

- Calidad de las relaciones.
- Exposición a conflictos interpersonales.
- Exposición a violencia física.
- Exposición a violencia psicológica.
- Exposición a acoso sexual.
- Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto.
- Exposición a discriminación

Fuente: (INSHT), (NTP) 926. (2012), (p.3)

### **2.1.5.2. Prevención de Riesgos Psicosociales**

Posterior a la evaluación de riesgos psicosociales, es necesaria la identificación de los niveles en los que estos se hallan dentro de la empresa, para de esta manera tomar medidas para reducirlos, mitigarlos o eliminarlos por completo; es decir que posterior a la identificación de estos riesgos, es obligación de la organización elaborar un plan en donde se detallen estrategias de prevención e intervención de riesgos psicosociales. Al respecto Vicente, Puerta y Martínez (2016) señalan que:

El plan en formación es orientado a la prevención de los factores psicosociales de riesgo que contribuye a generar una cultura preventiva en la empresa, involucrándose en ella no sólo a los trabajadores, sino también a los mandos superiores. De esta forma conseguimos crear ambientes laborales saludables y por lo tanto, organizaciones saludables, y así participar en la iniciativa del Ministerio de Empleo y Seguridad Social en cuanto a la Promoción de la Salud en el Trabajo. (p. 69)

Por lo tanto, un plan de prevención de riesgos psicosociales, permite generar en la empresa una cultura dirigida a la prevención de los mismos, en donde no se involucren únicamente a los trabajadores, sino también a los directivos de la organización; con lo cual se conseguirá una organización adecuada en su seguridad y salud ocupacional y estará además libre de accidentes o enfermedades derivados de la actividad profesional.

Por otra parte, los autores, Fernández et al. (2009) mencionan que, la ley de prevención de riesgos laborales, señala la necesidad de evaluar, y disminuir o mitigar los factores o condiciones de trabajo que producen riesgos psicosociales. Encontramos diferentes tipos de prevención los cuales son detallados a continuación.

- **Prevención primaria:** encargada de disminuir o aminorar los factores que ocasionan riesgos psicosociales, como lo son: carga de trabajo, comunicación interpersonal, entre otros; los cuales pueden desarrollar consecuencias de tipo negativo tanto para los trabajadores como también para las empresas.
- **Prevención secundaria:** es aquella que tiene como objetivo prevenir la aparición de cualquier patología de tipo mental o psicológico derivados de la actividad profesional.

## **2.2. Estado del arte**

El estudio planteado por Álvarez (2009), habla acerca de los riesgos psicosociales y su reconocimiento como enfermedad ocupacional:

consecuencias legales y económicas. En este año fue que se conoció como enfermedad ocupacional a los riesgos psicosociales luego de haberlos analizado, de este modo el empleador emite que perspectivas tendrán sus trabajadores. El diseño de la investigación fue documental explicativo, las unidades de análisis para el desarrollo de los tópicos investigados fueron las leyes y normas que rigen la materia de salud y seguridad laboral de Venezuela, como diferentes estudios e investigaciones desarrollado por instituciones e investigaciones de prestigio internacional y nacional en materia de riesgos psicosociales. Se concluye en primer lugar, que la responsabilidad legal de prevención de riesgo psicosociales, recae sobre los mandos superiores: Gerentes, Ejecutivos que actúan a nombre por la empresa y finalmente es necesario tener adecuado entendimiento de los riesgos psicosociales y sus factores para tener una prevención efectiva.

Otro estudio internacional de Pagani y Urtizberea (2013), hablan del cambio organizacional y prevención de riesgos psicosociales en un área municipal. Y que tiene por objetivo analizar los riesgos psicosociales a los que están expuestos un grupo de trabajadores de la Municipalidad de La Plata (capital de la provincia de Buenos Aires) y presentar los resultados de un proyecto de extensión universitaria, de la Facultad de Psicología, de la Universidad Nacional del litoral, que tuvo por objetivo intervenir preventivamente, y contribuir a la identificación de los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores en su ámbito laboral y diseñar una estrategia de intervención. Como resultados finales consideraron que analizar y diagnosticar los riesgos psicosociales existentes en las organizaciones

contribuyen a evaluar las fuentes de los posibles conflictos; iniciar, sostener y dirigir intervenciones apropiadas para su resolución; monitorear el desarrollo de los recursos humanos y prevenir situaciones adversas.

El estudio planteado por Gil-Monte (2012), Valencia-España relata acerca de los riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional comenta que en la actualidad se han dado cambios organizacionales sobre los procesos laborales y el diseño de trabajo, estos cambios han originado nuevos riesgos psicosociales en el trabajo que afectan la salud y la calidad de vida laboral pues incrementan los niveles de estrés de los trabajadores por lo que su estudio se basa en analizar y sintetizar factores de riesgos, consecuencias y recomendaciones para promover la salud en el trabajo como estrategia para mejorar la salud.

Otro estudio de Albán (2015), en Ecuador realizó un trabajo de investigación sobre determinación de factores de riesgos psicosociales de mayor incidencia en el entorno laboral de la empresa TEIMSA empresa dedicada a la elaboración y fabricación de telas e hilos para calzado deportivo, solo se ha hecho una evaluación en el año 2012 por lo que existe la necesidad de una nueva evaluación con un método vigente que se ajuste a las exigencias actuales del entorno laboral. Por lo que se realizó fundamentación teórica para posteriormente emplearlo en la práctica a través de la aplicación del método F-PSICO 3.0 que permite la evaluación de nueve factores de riesgo psicosociales, 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; el mismo que ha sido avalado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, se obtuvo como resultados en el área administrativa una alta exposición al factor carga de trabajo y en todas las áreas una alta exposición en el factor participación/supervisión. Por lo que al considerar los resultados obtenidos se ha realizado un plan de intervención con actividades para los factores de riesgo afectados en cada una de las áreas y a nivel general de la empresa con el fin de minimizar los mismos. La investigación nos permite conocer más acerca del tema que se va a investigar así como las técnicas que se utilizaron.

Los estudios mencionados por autores especialistas, hacen referencia al importante, constante y eficaz seguimiento hacia los riesgos psicosociales, con estos aportes nos dan una guía para continuar con la problemática de continuar con la investigación y continuar con el proceso de diseñar un sistema de prevención de riesgos psicosociales y cautelar por la salud y seguridad de los trabajadores y la seguridad industrial.

La importancia del desarrollo de la investigación de riesgos psicosociales es poder diseñar un sistema de prevención que contribuya a la empresa PRODEGEL S.A. a reducir estos, con actividades para los factores de riesgo afectados.

## CAPÍTULO III

### Metodología

#### 3.1. Metodología de la Investigación

**Enfoque:** Cuantitativo.

Según Fernández (2010), estudios Cuantitativos hace referencia a los instrumentos que se califican o cuantifican de manera numérica o porcentual; como son los cuestionarios y encuestas.

Esto proyecta al método aplicado para procesar los datos, donde se midieron los riesgos psicosociales y se obtuvieron resultados porcentuales de cada dimensión evaluada.

**Alcance:** Exploratorio y Descriptivo.

Comúnmente se aplican a problemas de investigación nuevos o pocos conocidos, donde se mide a un grupo de estudio con una o más variables. Para proporcionar una descripción de las reacciones o percepciones de las personas y saber de qué modo o por qué causa se produce una situación o acontecimiento, constituyen una introducción al diseño no experimental.

El alcance de la investigación es comenzar a conocer la empresa indagar incidencias y valores que se manifiesten, como base principal la variable de estudio que es los riesgos psicosociales, a los que se expone el personal de la organización, y proporcionar una visión de la situación. No se cuenta con cuantiosos registros como tampoco están actualizados. Por lo tanto se exploró la variable, situaciones de trabajo en un momento específico.

**Diseño:** No experimental, Transversal.

Investigación de carácter no experimental-transversal aplicada a las ciencias sociales y de la salud. Se utilizó el diseño no experimental pues son propios de las investigaciones sociales. Se dan cuando se analiza la realidad y se observa la situación o fenómeno tal como se da en el contexto natural, sin control, sin manipulación o influencia directa. Esto, con el fin de describir reacciones o percepciones de las personas en un tiempo único y saber de qué modo o por qué causa se produce una situación o acontecimiento particular y así poder sobrellevar el seguimiento al fenómeno o riesgos psicosociales.

La variable de exposición que es los riesgos psicosociales no es manipulada se observó y analizó la realidad, situaciones espontaneas en únicamente un periodo de tiempo y se obtienen los resultados, donde el escenario es la empresa Productora de Gelatina. Con las estrategias de observación y obtención de datos, se evaluó a todas las personas en cierto momento de su vida laboral, sin tener en cuenta por cuánto tiempo estarán expuestos ni cuando lo adquirieron o sea sin hacer correlaciones respecto al cambio. Se utilizó un test ya instituido y previamente estudiado y adaptado para la empresa sin tener control de las dimensiones, indicadores o preguntas que evalúa ésta herramienta. Con esto se consiguió, desarrollar ilustraciones, estimar la magnitud y distribución acerca de los riesgos psicosociales, de ponerlos en discusión y de crear nuevos conocimientos, además de medidas preventivas. Los resultados se establecen a través de una serie de análisis.

### **3.1.1. Técnicas e Instrumentos de recolección de información**

**Instrumento:** Evaluación psicosocial.

**Técnica:** Observación científica.

#### **3.1.1.1. Instrumento**

La herramienta u instrumento seleccionado para la evaluación, medición de riesgos psicosociales es conocida con el nombre de; Método de evaluación Factores Psicosociales F-PSICO versión 3.1 que pertenece al Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) de la Unión Europea y es la última versión existente. Esta se encuentra en anexo 6.

#### **Dimensiones e Indicadores del F-PSICO versión 3.1**

A continuación se presentan en la Tabla 3.1, con las dimensiones e indicadores del F-PSICO versión 3.1, desarrolladas por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).

**Tabla 3.1:** Dimensiones e Indicadores F-PSICO versión 3.1

<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
Tiempo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.</li> <li>• Calidad del tiempo de trabajo.</li> <li>• Tiempo de ocio en el trabajo.</li> <li>• Equilibrio entre la vida laboral y los compromisos sociales y familiares.</li> <li>• Ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana.</li> <li>• Ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo del día.</li> </ul>
Autonomía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad y disponibilidad de tomar decisiones.</li> <li>• Autonomía temporal.</li> <li>• Elección del ritmo.</li> <li>• Capacidad para distribuir descansos durante la jornada.</li> <li>• Tiempo libre para atender a cuestiones personales.</li> <li>• Autonomía decisional.</li> <li>• Posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias.</li> </ul>
Carga de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presiones de tiempos.</li> <li>• Esfuerzos de atención.</li> <li>• Cantidad y dificultad de la tarea.</li> <li>• Necesidad de ayuda</li> <li>• Trabajo fuera del horario habitual.</li> </ul>
Demandas psicológicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.</li> <li>• Requerimientos de aprendizaje.</li> <li>• Requerimientos de adaptación.</li> <li>• Requerimientos de iniciativa.</li> <li>• Requerimientos de memorización.</li> <li>• Requerimientos de creatividad.</li> <li>• Requerimientos de trato con personas.</li> <li>• Ocultación de emociones ante compañeros.</li> <li>• Demandas de respuesta emocional.</li> </ul>
Variedad/ Contenido	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo rutinario.</li> <li>• Sentido del trabajo.</li> <li>• Contribución del trabajo.</li> <li>• Reconocimiento del trabajo por superiores.</li> <li>• Reconocimiento del trabajo por compañeros.</li> <li>• Reconocimiento del trabajo por clientes.</li> <li>• Reconocimiento del trabajo por familia.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores.</li> <li>• Participación en la introducción de cambios en</li> </ul>

Participación/ Supervisión	<p>equipos y materiales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en la introducción de métodos de trabajo.</li> <li>• Participación en la reorganización de áreas de trabajo.</li> <li>• Participación en la introducción de cambios en la dirección.</li> <li>• Participación en contrataciones de personal.</li> <li>• Participación en la elaboración de normas de trabajo.</li> <li>• Supervisión sobre los métodos.</li> <li>• Supervisión sobre la calidad.</li> <li>• Supervisión sobre la planificación.</li> <li>• Supervisión sobre el ritmo</li> </ul>
Interés por el trabajo/ Compensación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información sobre la formación.</li> <li>• Información sobre las posibilidades de promoción.</li> <li>• Información sobre requisitos para la promoción.</li> <li>• Información sobre la situación de la empresa.</li> <li>• Facilidades para el desarrollo profesional.</li> <li>• Valoración de la formación.</li> <li>• Equilibrio entre esfuerzo y recompensas.</li> <li>• Satisfacción con el salario.</li> </ul>
Desempeño de rol	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Especificaciones de los procedimientos.</li> <li>• Especificaciones de la cantidad de trabajo.</li> <li>• Especificaciones de la calidad del trabajo.</li> <li>• Especificaciones de los tiempos de trabajo.</li> <li>• Especificaciones de la responsabilidad del puesto.</li> <li>• Tareas irrealizables.</li> <li>• Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos.</li> <li>• Conflictos morales.</li> <li>• Instrucciones contradictorias.</li> <li>• Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto.</li> </ul>
Relaciones y Apoyo social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de las relaciones.</li> <li>• Exposición a conflictos interpersonales.</li> <li>• Exposición a violencia física.</li> <li>• Exposición a violencia psicológica.</li> <li>• Exposición a acoso sexual.</li> <li>• Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto.</li> <li>• Exposición a discriminación.</li> </ul>

**Fuente:** (INSHT), (NTP) 926 (2012), (p.3).

**Recuperado por:** Salvador, 2016.

### **Prueba piloto**

Previo a su aplicación, se realizó una prueba piloto a 5 trabajadores altos mandos de la empresa PRODEGEL S.A. El motivo de la misma, es para determinar el tiempo de ejecución de la evaluación de riesgos psicosociales, y si es necesario realizar algún cambio de fondo o forma al cuestionario F-PSICO. Es así, que se determinó un tiempo de 20 minutos para la aplicación de la prueba, y de esta manera la colaboración del evaluador sería más personal y se obtendrían resultados reales. También se dieron cambios en ciertas preguntas con el fin de una mejor apreciación por parte de los empleados evaluados. Estas se desglosan a continuación.

### **Observaciones:**

7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)? **(Observaciones en la pregunta de fondo).**

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a? **(Observaciones en un ítem y respuesta de forma).**

No trabajo en turnos rotativos

13. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? **(Observaciones en los ítems de fondo).**

**Las posibilidades de formación**

**Las posibilidades de promoción**

**Los requisitos para ocupar plazas de promoción**

**La situación de la empresa en el mercado**

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

trabajadores? **(Observación en los ítems de forma).**

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

**34.** En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? **(Observación en la pregunta de fondo).**

**Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)**

**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.) **(Observación en la pregunta de fondo).**

**40.** En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? **(Observación en pregunta de fondo).**

El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)

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

### **Cambios:**

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

**10.** ¿Puedes tomar decisiones relativas a

No trabajo en turnos rotativos

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

Las posibilidades de capacitación

Las posibilidades de ascenso

Los requisitos para ocupar vacantes

La situación de la empresa en el mercado

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

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

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

Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, proveedores, etc.)

**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 compañeros, clientes internos, clientes externos?

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

Tus compañeros de trabajo, clientes, proveedores.

**41.** ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional?

Estas pruebas y observaciones también se utilizaron para analizar y ver la factibilidad de la herramienta y su aplicación en la empresa puesto que fue la primera vez que se usa, y que resultó ser de gran agrado por parte de los altos mandos, ya que era fácil y cómoda su aplicación como también el análisis de resultados, en cuanto a otras herramientas que se habían aplicado en el pasado en la empresa.

Para la aplicación del instrumento, se realizó una capacitación y sensibilización a todos los trabajadores en el área de reuniones de la empresa, el día que correspondía cada grupo pues todos los trabajadores se encuentran divididos en grupos denominados “células” de afinidad de 20 a 25 personas; estas células fueron proporcionadas por la empresa. Se realiza esto con el fin de cambiar la mala actitud o predisposición que algunas personas puedan tener al momento de la evaluación, así se evitaron sesgos en los resultados, más aún al saber que los trabajadores ya sabían del tema. Igualmente se capacitó al personal acerca de riesgos psicosociales y factores de riesgo, y que esto ayuda desde ese instante a prevenir éstos riesgos, pues inclusive con la evaluación ya se tiene este beneficio, y de igual forma se explicó el instrumento y la forma en que se deberá contestar las preguntas.

Se realizó seguimiento, valoración de la capacitación y evaluación por parte de la organización para medir indicadores de satisfacción por parte de los empleados. Para la aplicación a todos los empleados, se necesitó el cuestionario físico (material), puesto que cada uno tiene que responder individual y personalmente, por lo que se debe tener mucha cautela al momento de imprimir y fotocopiar éstos, así en el momento de la

capacitación y evaluación todos los trabajadores contaron con la herramienta apropiada.

El cuestionario del F-PSICO versión 3.1 cuenta con un número de 44 ítems, y algunos de estos tienen varios literales de respuesta, de forma que el número de preguntas y respuestas asciende a 89 que son, de opción múltiple.

### **Aplicación Informática F-PSICO versión 3.1**

Posterior a la evaluación y capacitación por células los cuestionarios del F-PSICO, se procede al ingreso de los cuestionarios a la aplicación informática del instrumento para obtener los resultados, la cual se la puede descargar de forma gratuita de la página del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT). Es así, que se procede de la siguiente manera:

1. Clic en Nuevo estudio, se editan los datos de información necesarios para la investigación. En este caso no fue necesario tener mayor conocimiento de datos socio demográfico como, edad, estado civil, estudios, u horario de trabajo, puesto que en la organización ya tienen estos datos, además que los resultados de la investigación únicamente se obtuvieron de hombres entre mujeres, área administrativa y área operaria, y de modo general. Y por lo tanto se aplicó a grupos u células de referencia previamente establecidos por la empresa, estos fueron de 20 a 25 personas, que se evaluaron cada día.
2. Se selecciona el archivo, en seleccionar archivo creado en la opción de Nuevo estudio en este caso llamado estudio general.

3. Se ingresa por el icono de Entrada manual, se ingresan las respuestas de cada pregunta o ítem del cuestionario, se utiliza únicamente los números de respuesta del 1 al 4.
4. Se ingresa uno por uno, cada cuestionario; y, se debe guardar por cada cuestionario que se introduzca.
5. Cuando se tengan todos los cuestionarios ingresados, se podrá dar clic en seleccionar muestra, es decir que grupo o célula de cuestionarios se desea abrir, en este caso se seleccionó todas las células 4 operarias 1 administrativa que se asume como muestras de toda la población de la empresa,
6. El siguiente paso es dar clic en Calcular, en donde se observan 114 cuestionarios que serán interpretados cuantitativamente y se puede hacer el cálculo también por áreas como también por géneros y se obtiene resultados de cada una de las distintas áreas de trabajo.
7. Por último se selecciona la opción de Informe, y el programa informático, arroja automáticamente la tabla con porcentajes e informe con los resultados obtenidos de la aplicación de los cuestionarios de riesgos psicosociales.

### **Fiabilidad**

Para contrastar la validez de contenido de los ítems, se sustentó con la fiabilidad de la herramienta, por los expertos encargados del desarrollo del test. Dicha prueba consiste en que personas expertas en el área, midan los ítems señalen su grado de adecuación con los criterios establecidos y con las definiciones de los factores. Ello permitió comprobar que, a nivel teórico,

las preguntas que se plantean son representativas de los factores que se pretenden medir.

Con la primera versión, se llevó a cabo una prueba piloto que permitió determinar los índices de discriminación de los ítems e introducir en el cuestionario las modificaciones necesarias a fin de garantizar las propiedades psicométricas del cuestionario; según Muñiz y Prieto (2005), citado en INSHT. NTP 702. (2005).

El estudio psicométrico ha consistido en la obtención de la fiabilidad como consistencia interna (coeficiente de Cronbach) y diversas evidencias de validez (validez de criterio: relaciones con otras variables y validez de constructo: estudio de la estructura interna) del instrumento en la medición de los riesgos psicosociales a partir de la aplicación del cuestionario a una muestra de 1718 trabajadores.

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, el coeficiente alfa de Cronbach del cuestionario es de un valor de 0,895 (n = 1108), lo que indica una fiabilidad global excelente. En la Tabla 3.2, se indica los coeficientes de fiabilidad o Alfa de Cronbach por cada uno de los factores del instrumento F-PSICO versión 3.1, se presenta a continuación:

**Tabla 3.2:** Coeficientes de Fiabilidad-Alfa de Cronbach por Factores

FACTORES DEL FPSICO	n	(alfa de Cronbach)
Tiempo de trabajo	1660	,697
Autonomía	1455	,885
Carga de trabajo	1593	,733
Exigencias psicológicas	1465	,737
Variedad/contenido	1539	,705
Participación/supervisión	1549	,732
Interés por el trabajador/compensación	1556	,844
Desempeño de rol	1582	,642
Relaciones y apoyo social	1520	,716

**Fuente:** Instrumento informático F-PSICO 3.1

**Recuperado por:** Salvador, 2016.

### Escalas de Interpretación del Instrumento F-PSICO 3.1

En el año 2012, el perfil Valorativo tras la obtención de evidencias de validez y fiabilidad de la versión definitiva del instrumento F-PSICO, se procedió al proceso de baremación para interpretar las puntuaciones obtenidas en la administración de la escala a un grupo determinado. Para ello, se han transformado las puntuaciones directas en percentiles, lo que permite determinar distintos niveles de riesgo. Éstos se presentan a continuación en la Gráfica 3.1, situados en cuatro niveles.

Los cuatro niveles mencionados se presentan a continuación en la Gráfica 3.2, en distintos tonos de color. Para cada factor se indica el porcentaje de trabajadores que se posiciona en cada uno de los tramos.

Según (INSHT), NTP 926, (p.4). Se expone a continuación:

**Gráfica 3.1:** Escalas de Interpretación F-PSICO

Percentil obtenido	Riesgo
Percentil $\geq P_{85}$	Muy elevado
$P_{75} \leq \text{Percentil} < P_{85}$	Elevado
$P_{74} \leq \text{Percentil} < P_{65}$	Moderado
Percentil $< P_{65}$	Situación adecuada

**Fuente:** Instrumento informático F-PSICO 3.1

**Recuperado por:** Salvador, 2016.

**Gráfica 3.2:** Denominación para la Interpretación de Resultados F-PSICO

 Situación Adecuada	 Riesgo moderado	 Riesgo elevado	 Riesgo muy elevado
--	---	--	--

**Fuente:** Instrumento informático F-PSICO 3.1

**Recuperado por:** Salvador, 2016.

### 3.1.2. Población y muestra

Esta investigación se desarrolló con toda la población, que cuenta con 125 trabajadores, de la empresa Productora de gelatina, PRODEGEL S.A., ubicada en la provincia de Tungurahua. Este número de trabajadores está dividido en 2 áreas:

- Área Operaria
- Área Administrativa

Se ha podido determinar que en la empresa, existen 5 células divididas por afinidad organizacional; tal como se presenta o detalla a continuación:

- 4 células que abarcan a los operarios (90 trabajadores), sexo masculino.
- 1 célula que es la administrativa (35 trabajadores), sexos femenino y masculino.

Cabe recalcar, que únicamente se aplicó el instrumento a un total de 114 personas, puesto que algunos trabajadores de la empresa PRODEGEL S.A. realizan sus labores fuera de la empresa y era improbable que se tenga contacto con ellos, y por otro lado ciertos trabajadores salieron a sus días de vacaciones; es así, que por petición de la empresa únicamente se evaluaron a las personas presentes, al darnos como total 114 evaluados, que es la población total de la investigación.

### 3.1.3. Procedimiento Metodológico

Los pasos aplicados en este proyecto de investigación son los que se detallan a continuación:

- Como primer paso se proyectó la propuesta del trabajo, antecedentes investigativos, problema, preguntas básicas, justificación, objetivo general y específicos, pregunta de estudio, variable, y delimitación funcional.
- Lo siguiente fue fundamentar los referentes teóricos y metodológicos de la investigación y estado del arte.
- Como tercer paso se explica el procedimiento metodológico y se llevó a cabo la evaluación, interpretación u análisis de los riesgos psicosociales, que fue a través de capacitación del tema y la aplicación de un instrumento de evaluación seleccionado.
- Como siguiente paso en base a la interpretación e información recopilada, se presenta la propuesta elaborada con actividades por cada dimensión, de prevención e intervención para riesgos psicosociales y se analiza los resultados, en este caso el cumplimiento de los objetivos y se presenta la validación de la propuesta.
- Por último se emitieron conclusiones y recomendaciones de la investigación.

## **CAPÍTULO IV**

### **Resultados**

#### **4.1 Interpretación de Resultados**

##### **4.1.1 Interpretación de Resultados F-PSICO 3.1**

Se presenta los puntos guía para este capítulo, el cual es el análisis descriptivo, en este caso se analizó: a los hombres y las mujeres, una célula con las áreas administrativas entre, cuatro células con las áreas operarias, y el análisis de manera individual de cada una de las dimensiones, de toda la población, junto con la observación científica y el análisis global de toda la empresa. Estos análisis se realizaron con los resultados arrojados por el Método de evaluación Factores Psicosociales F-PSICO y observación científica. Se evaluaron por 5 grupos de afinidad, (llamadas células) propias de la empresa, en las cuales los trabajadores inmersos tienen diferencias de cargos de trabajo, pues varían sus funciones, es decir que están compuestos por diferentes áreas de trabajo, únicamente que se los evaluó por áreas: cuatro operarias y una área administrativa y es una forma de mejorar el proceso de evaluación. Dicho esto se muestra a continuación.

#### **Interpretación de resultados de los hombres y las mujeres.**

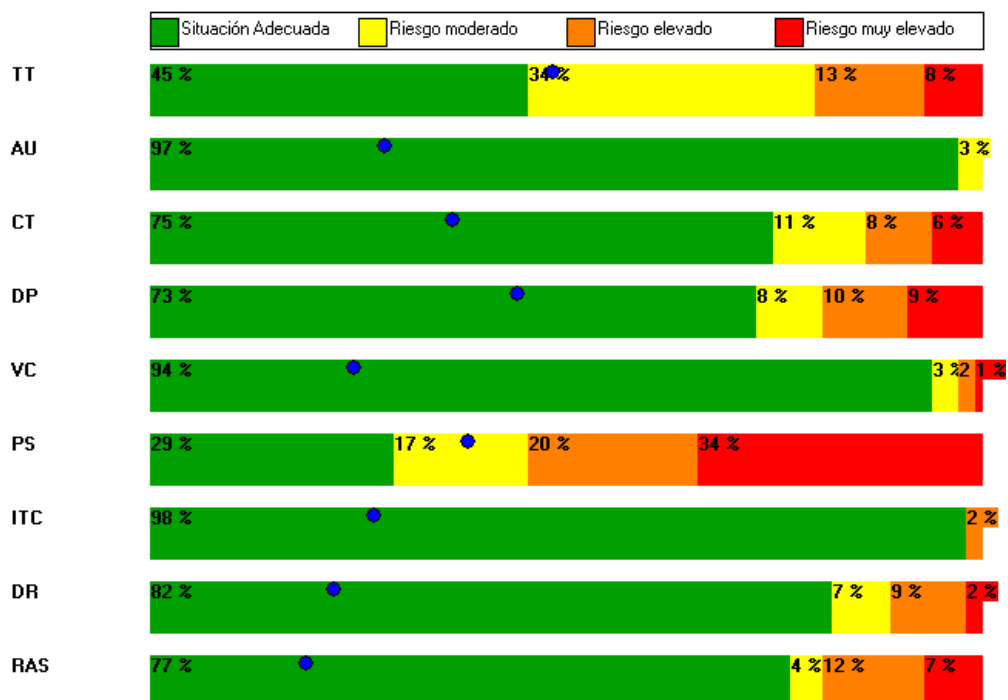
Se presenta la Gráfica 4.1, que es el perfil de resultados de las mujeres y la Gráfica 4.2, que es el perfil de resultados de los hombres, su análisis entre estos dos y el informe de resultados expuesto por el instrumento.

Gráfica 4.1: Perfil de Resultados de las Mujeres



Fuente: Instrumento informático F-PSICO 3.1  
 Recuperado por: Salvador, 2016.

Gráfica 4.2: Perfil de Resultados de los Hombres



Fuente: Instrumento informático F-PSICO 3.1  
 Recuperado por: Salvador, 2016.

Entre un total de 114 empleados que son el 100% de la población y el total de la muestra, 15 son mujeres, que corresponden al 13% de toda la empresa, y estas pertenecen al área administrativa, mientras que 99 son hombres y ocupan el 87% de la muestra, de estos el 70% son de áreas operarias y el 17% áreas administrativas.

En la primera dimensión, Tiempo de Trabajo: el 87% de mujeres se encuentra en situación adecuada (color verde), sobre el 13% en riesgo moderado (color amarillo), mientras que en los hombres ya existe riesgo muy elevado (color rojo) con el 8% y riesgos elevado con el 13%, (color anaranjado), únicamente el 45% de la población masculina se encuentra en situación adecuada (color verde). Por lo que en los resultados generales de la empresa se visualiza un porcentaje bajo, con el 51%, en situación adecuada. Este resultado negativo tiene que ver más con la percepción de los hombres, no hay que olvidar que los hombres están dispersos la mayoría en áreas operarias y también áreas administrativas mientras que las mujeres todas son de áreas administrativas. Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

En la segunda dimensión, Autonomía: el 100% de las mujeres se encuentra en situación adecuada, mientras que en los hombres se observa el 97% situación adecuada y solo el 3% en riesgo moderado. Por lo que se entiende

que en los hombres existe este indicio de riesgo aunque poco alarmante. Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo.

En la tercera dimensión, Carga de Trabajo: se observa una similitud entre los hombres y las mujeres pues el 79% de las mujeres y el 75% de los hombres se encuentra en situación adecuada, el 7% de mujeres y el 6% de hombres en riesgo muy elevado, y el 8% de mujeres y el 7% de hombres en riesgo elevado. Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

En la cuarta dimensión, Demandas Psicológicas: se observa como resultado que tanto hombres como mujeres se manifiestan en riesgo muy elevado, mujeres con el 7% y hombres con el 9% es así que en el perfil general el 71% de empleados se encuentra en situación adecuada y en segundo lugar con el 9%, con porcentaje considerable en color rojo. Se constata que en los dos géneros masculino y femenino se da este factor como riesgo muy elevado. Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas. Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación, compromiso o involucración en las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante

En la quinta dimensión, Variedad / Contenido del trabajo: se observa similitud de las mujeres con el 93%, con los hombres con el 94% en situación adecuada, únicamente los hombres con el 1% manifiestan riesgo muy elevado. Y el 7% de mujeres en riesgo elevado. Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, al ser, además, reconocido, apreciado y que oferta al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas. Este factor es medido mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

En la sexta dimensión, Participación / Supervisión: esta es la dimensión que resulta tener el primer lugar con porcentaje imponente en color rojo (riesgo muy elevado) con el 33% en las mujeres y el 34% en hombres, 20% en color anaranjado o riesgos elevado para los hombres y las mujeres. Así comprobamos un porcentaje alto, quiere decir que los hombres al igual que las mujeres se encuentran en situaciones de riesgo. Este factor recoge dos

formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

En la séptima dimensión, Interés por el trabajador / Compensación: se observa que los hombres tienen un porcentaje mayor, al de las mujeres en situación adecuada con el 98% y 93% respectivamente, se entiende que, entre los dos géneros no existe diferencias de percepción ni tampoco riesgo notable en esta dimensión, y 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.

En la octava dimensión, Desempeño de Rol: en ambos sexos la mayoría de trabajadores están en situación adecuada mujeres con el 80% y hombres con el 82% y el porcentaje restante varían entre las otras escalas de interpretación (color amarillo, anaranjado y rojo). El color rojo o riesgo muy elevado solo se presenta en hombres, con el 2%. Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales: la claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades

(qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto). El conflicto de rol; hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

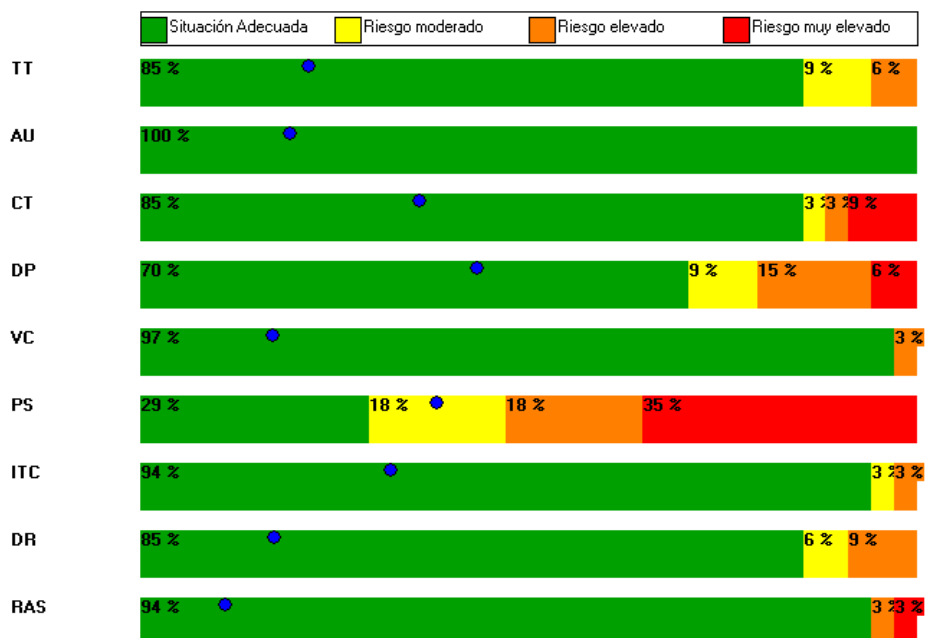
En la novena y última dimensión, Relaciones y Apoyo social: se da una pequeña diferencia en cuanto al género masculino del femenino, pues el 86% de la población femenina en situación adecuada y el 77% en la población masculina, se asemejan pues tanto los hombres como las mujeres tienen 7% como resultado en riesgo muy elevado. Este factor 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. Recoge este factor el concepto de apoyo social, entendido como factor moderador del estrés, la posibilidad de contar con apoyo o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones. Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas frecuencias e intensidades, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales, ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.

### **Interpretación de resultados Área Administrativa y Área Operaria**

A continuación la Gráfica 4.3, el perfil de resultados del área administrativa, junto con la Gráfica 4.4, el perfil de resultados del área operaria y su análisis

entre estas dos áreas. Esto con el fin de tener una mejor descripción de lo que pasa en la empresa en cuantos a factores de riesgo psicosociales.

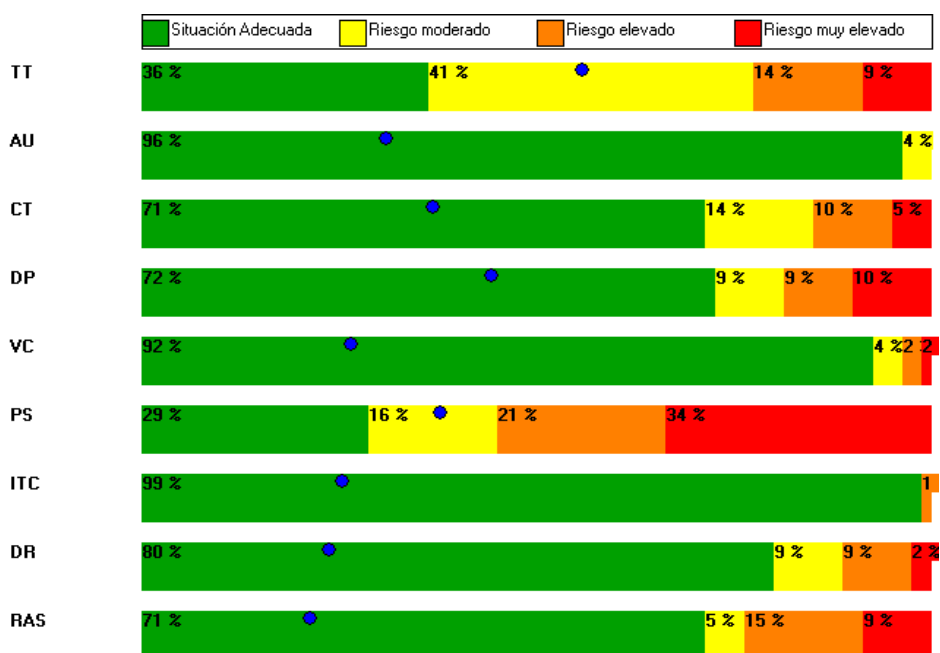
**Gráfico 4.3:** Perfil de Resultados Área Administrativa



Fuente: Instrumento informático F-PSICO 3.1

Recuperado por: Salvador, 2016.

**Gráfico 4.4:** Perfil de Resultados Área Operaria



Fuente: Instrumento informático F-PSICO 3.1

Recuperado por: Salvador, 2016.

Entre un total de 114 empleados que son el 100% de la población y el total de la muestra, 34 son del área administrativa, que corresponden al 30% de toda la empresa, mientras que 80 son del área operaria y ocupan el 70% de la muestra.

En la primera dimensión, Tiempo de Trabajo: esta dimensión es la que mayor diferencia de porcentajes se da, pues en el área administrativa el 85% están en situación adecuada mientras que en el área operaria solamente el 36%, en esta área el 9% de trabajadores se encuentran en riesgo muy elevado mientras que en el área administrativa no hay personas en este nivel. Se puede mencionar que si hay diferencias en cuanto al tiempo de trabajo entre estas dos áreas, pues la administrativa trabaja solo entre semana en horario regular de trabajo, mientras que la operaria varían los horarios, como también trabajan los fines de semana, sin olvidar que ambos cuentan con sus dos días de descanso a la semana, esto es por demanda de la empresa, esta ópera las 24 horas y todos los días del año por la complejidad de sus procesos y la óptima calidad de su producto.

En la segunda dimensión, Autonomía: en esta dimensión podemos ver que tanto para el área administrativa con el 100%, como para el área operaria con el 96%, se encuentran en situación adecuada, este es un resultado muy positivo para toda la empresa, solo el 4% del área operaria resulta en riesgo moderado que no es alarmante, entendemos que los trabajadores pueden determinar su ritmo de trabajo para realizar sus actividades y tareas sin complicaciones.

En la tercera dimensión, Carga de Trabajo: el 85% del área administrativa se encuentra en situación adecuada, mientras que el 71% en el área operaria,

en riesgo moderado el 3% y 14% respectivamente, en riesgo elevado 3% administrativa, 10% operaria, se observa en el perfil de resultados en riesgo muy elevado que el área administrativa tiene mayor porcentaje que el área operaria con el 9% contra el 5%, se entiende que en las dos áreas trabajan bajo presión y deben tener mucha atención al momento de realizar sus funciones, al ser cada empleado profesional en su área, no tendrían dificultad al realizarlas.

En la cuarta dimensión, Demandas Psicológicas: son muy similares los resultados, en situación adecuada el área administrativa tiene el 70% y el área operaria el 72%, en riesgo moderado las dos áreas tienen 9% de trabajadores, en riesgos elevado 15% y 9% respectivamente y en riesgo muy elevado se encuentran expuestos el área administrativa con el 6% y área operaria con el 10%, en las dos áreas existe demanda de respuestas emocionales, se presenta una diferencia que el área administrativa mantiene contacto con clientes externos aun así no muestran disconformidad en los resultados.

En la quinta dimensión, Variedad / Contenido de Trabajo: en el área administrativa el 97% se encuentra en situación adecuada y el 3% restante en riesgo elevado, mientras que en el área operaria el 92% en situación adecuada y el porcentaje restante 8% se encuentra dividido en los 3 niveles de calificación, no hay mayor diferencia de resultados en esta dimensión y al tener las dos áreas porcentaje alto en situación adecuada se entiende que la mayoría de trabajadores de toda la empresa encuentran sentido al trabajo que realizan.

En la sexta dimensión Participación / Supervisión: en esta dimensión las dos áreas tienen resultados casi similares se analiza que es la dimensión con porcentaje más altos en riesgo muy elevado en cuanto a las otras dimensiones, pues consta en riesgo muy elevado con el 35% en el área administrativa y el 34% en el área operaria, riesgo elevado 18% y 21% respectivamente, riesgo moderado 18% y 16%, y en situación adecuada el 29% le corresponde a los trabajadores del área administrativa y así mismo el 29% le corresponde al área operaria, todos los aspectos de trabajo deben tener dirección por lo que los altos mandos son los que la ejercen y la organizan, así es que tienen menos participación los demás trabajadores, aun así la organización se encarga siempre de estar al tanto de las propuestas de los trabajadores, están abiertos a estos en todo momento y a cualquier sugerencia pero no todos los trabajadores las hacen.

En la séptima dimensión, Interés por el trabajador / Compensación: también se ven resultados similares en esta dimensión, se recalca que son positivos para las dos áreas pues tienen resultados altos en situación adecuada, el área administrativa con el 94% y el área operaria con el 99%, en esta área operaria el restante 1% está en riesgo elevado, mientras que el porcentaje restante del área administrativa 3% riesgo moderado y 3% riesgo elevado, la empresa capacita a su personal y se preocupa por el desarrollo profesional y se muestra esto pues tienen un resultado muy alto en situación adecuada en las dos áreas por ende en toda la empresa.

En la octava dimensión, Desempeño de Rol: no se observa diferencia en cuanto a los resultados de las dos áreas, el área administrativa tiene el 85% y el área operaria el 80% en situación adecuada, en riesgo moderado 6%

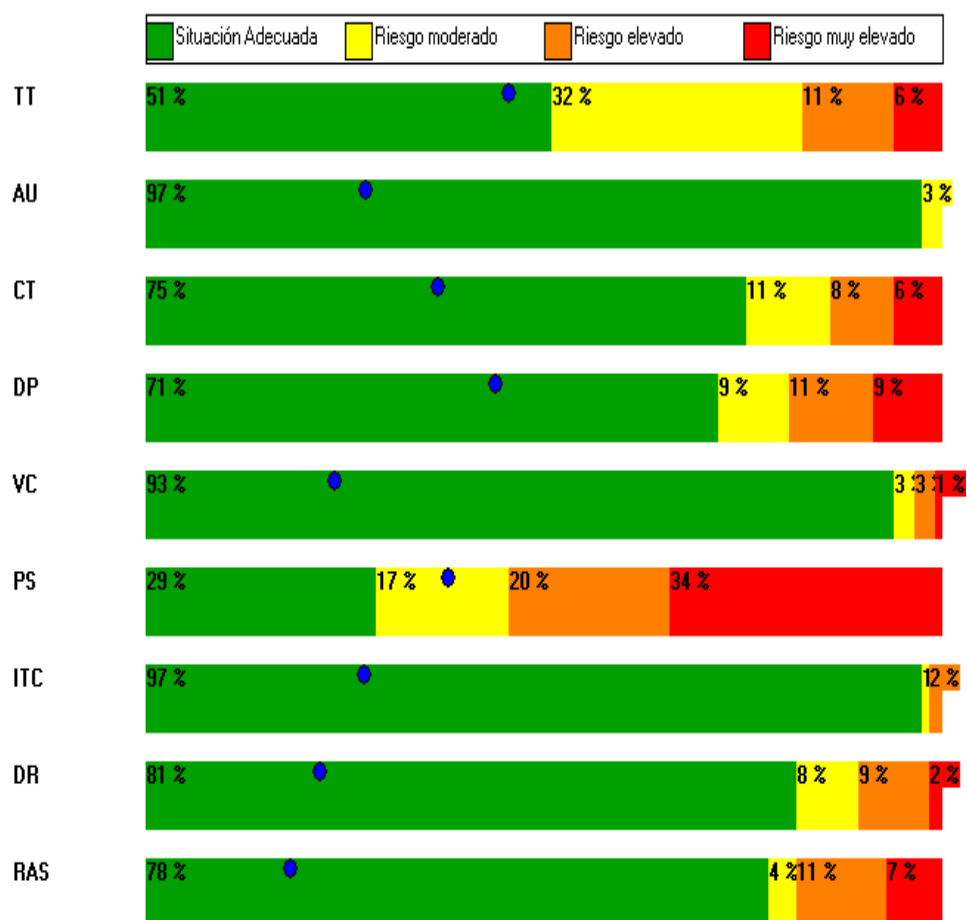
área administrativa, 9% área operaria, riesgo elevado 9% en las dos áreas, y solo el 2% en riesgo muy elevado el área operaria, se puede decir que no tienen resultados altos los niveles de riesgo y hay que tener en cuenta que la empresa es única en cuanto a su producto y a sus funciones por lo que la asignación de las tareas como las especificaciones de los procedimientos tienden a ser complejos.

En la novena dimensión, relaciones y apoyo social: se da una pequeña diferencia entre las dos áreas, se tiene como resultado el área administrativa con el 94% en situación adecuada y el 71% el área operaria aquí se presenta el 3% en riesgo muy elevado para el área administrativa y el 9% en el área operaria, no se han dado conflictos dentro de la empresa, hay que tener en cuenta que la comunicación es base primordial para que se den buenas relaciones.

### Análisis global por dimensiones F-PSICO:

Además en la Gráfica 4.5, presente a continuación, tenemos el perfil de resultados colectivo, de toda la población junto con el análisis de cada una de las nueve dimensiones evaluadas, presentes desde la Tabla 4.1, hasta la Tabla 4.9, Contiguo la observación científica efectuada. Y por último el respectivo informe de resultados, análisis de manera global, de los resultados a un total de 114 trabajadores de la empresa PRODEGEL S.A. áreas operarias y áreas administrativas.

**Gráfico 4.5:** Perfil de Resultados de toda la Empresa



**Fuente:** Instrumento informático F-PSICO 3.1  
**Recuperado por:** Salvador, 2016.

## Tiempo de Trabajo

**Tabla 4.1:** Análisis de la dimensión Tiempo de Trabajo

Situación adecuada	Riesgo Moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado	Personas/ Porcentajes
58	36	13	7	114 trabajadores
51%	32%	11%	6%	100%

**Elaborado por:** Salvador, 2016.

Como se puede observar, del 100% de trabajadores, o sea 114 personas, en cuanto a ésta dimensión, la mayor parte de trabajadores con el 51% obtuvieron resultados positivos en la evaluación de factores de riesgos psicosociales, por lo que se encuentran en una situación adecuada; mientras que por otro lado únicamente el 6% de los trabajadores de la empresa presentan riesgo muy elevado de llegar a experimentar cualquier tipo de riesgo psicosocial; el porcentaje restante equivalente al 43% de trabajadores se ubican entre riesgo moderado y riesgo elevado. Por lo tanto se puede decir que existe conformidad con la distribución y orden del tiempo de trabajo o de elaboración de tareas, así como de los periodos de descanso ya sean diarios o semanales con los que cuenta el personal; pues tienen la oportunidad de desarrollarse socialmente de manera adecuada

## Autonomía

**Tabla 4.2:** Análisis de la dimensión Autonomía

Situación adecuada	Riesgo Moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado	Personas/ Porcentajes
111	3	0	0	114 trabajadores
97%	3%	0%	0%	100%

**Elaborado por:** Salvador, 2016.

Por otro lado, en la dimensión de Autonomía, un concluyente 97% se encuentra en situación adecuada, lo cual demuestra que las personas son capaces de elaborar individualmente sus actividades laborales y también de tomar decisiones por su cuenta tanto del tiempo así como de otros aspectos referentes a los subprocesos de la empresa; y tan solo el 3% se ubica en rango de riesgo moderado. Se puede destacar que esta dimensión no presenta resultados en las dos zonas negativas como lo son riesgo elevado y riesgo muy elevado de experimentar riesgos psicosociales.

### Carga de Trabajo

**Tabla 4.3:** Análisis de la dimensión Carga de trabajo

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado	Personas/ Porcentajes
86	12	9	7	114 trabajadores
75%	11%	8%	6%	100%

**Elaborado por:** Salvador, 2016.

En cuanto a esta dimensión, se observa un gran porcentaje de trabajadores, equivalente al 75% con resultados positivos, ubicándose en zona de situación adecuada; y porcentajes menores de 11%, 8% y 6%, se dividen en riesgo moderado, riesgo elevado y riesgo muy elevado de experimentar riesgos psicosociales respectivamente. Es así que casi las tres cuartas partes del personal opinan que las actividades o tareas derivadas de la actividad profesional, son adecuadas en cuanto a cantidad y dificultad, lo cual facilita su elaboración, sin repercutir o impedir otras labores del trabajador.

## Demandas Psicológicas

**Tabla 4.4:** Análisis de la dimensión Demandas psicológicas

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado	Personas/ Porcentajes
82	10	12	10	114 trabajadores
71%	9%	11%	9%	100%

**Elaborado por:** Salvador, 2016.

En la dimensión de Demandas Psicológicas, se observa que el 71% de trabajadores evaluados han obtenido porcentajes muy buenos, lo cual los ubica en zona de situación adecuada o color verde; tan solo el 9% ha obtenido color amarillo (riesgo moderado), el 11% color anaranjado (riesgo elevado) y el 9% de trabajadores restante obtuvieron resultados negativos o de color rojo (riesgo elevado). Al observar gran porcentaje de trabajadores en situación adecuada, se asume que, se encuentran satisfechos y tranquilos en cuanto a las exigencias de cada una de las tareas; lo cual indica que existe un total equilibrio entre los conocimientos y capacidades del personal con las exigencias emocionales y cognitivas del trabajo.

## Variedad / Contenido

**Tabla 4.5:** Análisis de la dimensión Variedad/Contenido

Situación adecuada	Riesgo Moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado	Personas/ Porcentajes
107	3	3	1	114 trabajadores
93%	3%	3%	1%	100%

**Elaborado por:** Salvador, 2016.

En este factor, únicamente un 1% de trabajadores evaluados obtuvieron resultados negativos o de color rojo, lo que indica que se encuentran en riesgo muy elevado de presentar algún riesgo psicosocial; mientras que el 93% de trabajadores obtuvieron resultados excelentes y los ubica en situación adecuada en cuanto a factores de riesgos psicosociales. Tan solo el 6% se divide entre riesgo moderado y riesgo elevado, con el 3% para cada grupo de trabajadores. Esta dimensión psicosocial es una de las más positivas en la empresa, y también una de las más importantes puesto que señala la satisfacción del personal en cuanto a la identidad que han adquirido en formar parte de la empresa, lo que genera en el trabajador más motivación para trabajar, independientemente de la prestación económica que pueda recibir a cambio, y genere mayor rendimiento y productividad.

### Participación / Supervisión

**Tabla 4.6:** Análisis de la dimensión Participación/Supervisión

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado	Personas/ Porcentajes
33	19	23	39	114 trabajadores
29%	17%	20%	34%	100%

**Elaborado por:** Salvador, 2016.

Una de las dimensiones que más resalta en riesgo en los resultados, es ésta la de Participación / Supervisión, debido a que los mismos, se encuentran divididos equitativamente en los cuatro niveles u escalas de interpretación, tal como se muestra a continuación; el 29% color verde o situación adecuada, el 17% color amarillo o riesgo moderado y en la parte más preocupante el 20% de color anaranjado o riesgo elevado y por último el

34% en riesgo muy elevado o color rojo, por lo que esta es la dimensión con el mayor porcentaje presente en color rojo. Por lo tanto la mitad de los trabajadores, perciben un bajo liderazgo y apoyo por parte de sus superiores inmediatos y el control que ejercen en la elaboración de sus tareas, como también intervención, colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de la organización.

### Interés por el Trabajo / Compensación

**Tabla 4.7:** Análisis de la dimensión Interés por el Trabajo/Compensación

Situación adecuada	Riesgo Moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado	Personas/ Porcentajes
111	1	2	0	114 trabajadores
97%	1%	2%	6%	100%

**Elaborado por:** Salvador, 2016.

Por otra parte, en la dimensión de Interés por el Trabajo/Compensación, como se observó anteriormente en la dimensión de autonomía, no se observan resultados en riesgo muy elevado en la evaluación de este factor de riesgos psicosociales; únicamente el 3% de trabajadores se encuentran en 1% y 2% entre riesgo moderado y riesgo elevado respectivamente. Cabe destacar que con el 97% de trabajadores con resultados positivos, esta dimensión es la que más trabajadores se encuentra dispuestos en situación adecuada junto con la dimensión de autonomía, es decir que los trabajadores se encuentran conforme con las condiciones de trabajo derivadas de esta dimensión; e indica que la mayor parte del personal de la empresa, se siente a gusto con la forma y las alternativas en que ésta se preocupa por su desarrollo personal y profesional, y por la seguridad no solo

física ni de salud, sino también de empleo y remuneración que la organización le ofrece.

### Desempeño de Rol

**Tabla 4.8:** Análisis de la dimensión Desempeño de Rol

Situación adecuada	Riesgo Moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado	Personas/ Porcentajes
93	9	10	2	114 trabajadores
81%	8%	9%	2%	100%

Elaborado por: Salvador, 2016.

Desempeño de Rol, presenta resultados muy positivos, puesto que únicamente el 2% de trabajadores se ubican en riesgo muy elevado en este factor de riesgos psicosociales, mientras que el 9% en riesgo elevado y el 8% en riesgo moderado. El mayor porcentaje es de 81% de trabajadores, lo cual los ubica en zona de situación adecuada. Es así que gran cantidad de trabajadores, se sienten satisfechos con su puesto de trabajo, pues cuentan con todo lo necesario para realizar sus actividades laborales, como por ejemplo sus funciones, tareas y responsabilidades; y dejar de lado incongruencias en el trabajo que puedan afectar su desenvolvimiento.

### Relaciones y Apoyo social

**Tabla 4.9:** Análisis de la dimensión Relaciones y Apoyo social

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado	Personas/ Porcentajes
89	4	13	8	114 trabajadores
78%	4%	11%	7%	100%

Elaborado por: Salvador, 2016.

En la dimensión de Relaciones y Apoyo Social, el 78% de trabajadores obtuvieron resultados positivos en cuanto a evaluación de factores de riesgos psicosociales; por otro lado se puede observar también el 15% dividido en 2 y 11% entre riesgo moderado y 4% en riesgo elevado; y, el 7% de trabajadores de la empresa se ubican en zona de color rojo o riesgo muy elevado. Esto señala, que más de las tres cuartas partes del personal de la empresa, percibe un ambiente adecuado en cuanto a relaciones interpersonales, lo que incluye gran apoyo emocional por parte de sus compañeros, supervisores, jefes y directivos, no solo en el aspecto emocional, sino también instrumental, otorgándole los recursos necesarios para el adecuado cumplimiento de sus responsabilidades y mantener orden, y evitar cualquier tipo de discusiones o problemas dentro de la organización.

#### **4.1.2 Observación científica**

En la observación científica se pudo analizar que ciertos trabajadores de las áreas obreras, tuvieron dudas y necesitaron ayuda para leer y contestar el cuestionario se dijo como conclusión que son realidades culturales propias de las personas, y que, esto no interfería en cuanto a factores de riesgo psicosocial, con ayuda no tuvieron inconveniente en seguir con la prueba.

Existen diversidades de pensamiento y actitud por parte de los trabajadores lo cual hace hincapié al momento de la capacitación y evaluación para que todos entiendan, sea un ambiente y situación agradable y amigable para todos.

Una persona estaba al tanto del test pues residía y laboraba en España en el pasado y argumento que lo aplicó cada seis meses.

Esta observación ayudó en la interpretación de los resultados para la investigación y para la interpretación oportuna de la empresa, pues la rama de la psicología en la investigación, hace referencia a lo subjetivo, por lo que se necesita de un análisis e interpretación, para tener resultados más complejos y detallados.

#### **4.1.3 Análisis Global F-PSICO 3.1**

Esta interpretación se la realizo con la evaluación de las condiciones de trabajo o factores de riesgos psicosociales los resultados se exponen en la Gráfica 7, presente, pagina 60.

Resultan muy positivos los resultados obtenidos en todas las dimensiones; puesto que se han obtenido en siete de nueve dimensiones porcentajes destacables en color verde que significa situación adecuada resultados favorables en la mayoría de trabajadores.

Es importante resaltar que, las dimensiones de autonomía e interés por el trabajo / compensación, son las que tienen mayor cantidad de trabajadores conformes y están seguros, con las condiciones que ellos reciben, lo cual equivale a un 97% de colaboradores de la empresa en esta dimensión.

Por otra parte los resultados obtenidos en la dimensión de tiempo de trabajo, es la única, que muestra la mitad de los trabajadores evaluados, ubicados en situación adecuada de factores de riesgos psicosociales; mientras que la

otra mitad de trabajadores se encuentran variado entre riesgo moderado, riesgo elevado y riesgo muy elevado. Cabe marcar que el porcentaje que no se encuentra en situación adecuada o color verde, un porcentaje alto de trabajadores se encuentran en color amarillo o también denominado riesgo moderado, lo cual es positivo para la empresa.

Participación / supervisión es la única dimensión que presenta porcentajes bajos, es decir en riesgo, inconformidad por parte de los trabajadores evaluados en los indicadores de ésta, pues el mayor porcentaje evaluado es de 34%; color rojo o riesgo muy elevado, y tan solo un 29% en color verde o situación adecuada. Cabe destacar que ésta es la única dimensión con porcentajes altos negativos o en el nivel de riesgo muy elevado (color rojo), puesto que los porcentajes de las otras dimensiones en este nivel u escala; fluctúan entre 0 y 9%. Es así que también se demuestra que es la única dimensión con un porcentaje bajo de trabajadores ubicados en el rango de color verde o situación adecuada. Más no fue signo de alerta en la evaluación e interpretación propia de los directivos de la empresa puesto que cada trabajador debe cumplir de sus funciones conformes a los requerimiento de la empresa, y además que la organización misma y sus altos mandos se encargan de promover la calidad, responsabilidad social y legal y potenciar la mejora continua en el mejor ambiente laboral y como hechos se muestran resultados en situación adecuada y se conserva con desempeño de rol más del tercer cuarto con 81% están en situación adecuada, y autonomía con 97%.

Asimismo, autonomía es una de las dimensiones evaluadas, que posee resultados positivos en solo dos escalas o colores (verde=situación adecuada y amarillo=riesgo moderado). Las 8 dimensiones restantes, tienen porcentajes divididos entre los cuatro rangos de calificación u interpretación; aunque muchos de ellos no presentan porcentajes altos de riesgo, una dimensión de notabilidad para la organización es la de relaciones y apoyo social que únicamente con el 4% en riesgo muy elevado se debía tomar en cuenta.

Por lo tanto, al obtener varios porcentajes positivos en las dimensiones de riesgos psicosociales evaluadas, es necesario que la propuesta o el sistema este enfocado en la prevención de riesgos psicosociales; sin embargo no se pueden dejar de lado los resultados negativos o en riesgo obtenidos, puesto que podrían empeorarse y derivar la aparición de riesgos psicosociales, por lo cual el sistema también deberá estar enfocado en la intervención de éstos, para optimizar y reducir su impacto en los trabajadores.

#### **4.2 Propuesta de un Sistema de Prevención de Riesgos Psicosociales, dirigido a la empresa PRODEGEL S.A.**

##### **PRELIMINARES:**

En base a la información recolectada con el método de evaluación F-PSICO, se expone el diseño de un sistema de prevención de riesgos psicosociales, en forma general, para todos los trabajadores con énfasis en cada una de las dimensiones evaluadas, puesto que los datos se analizaron desde una perspectiva global, entonces no se trata de partir de datos

individuales si no de indicios comunes. Y que, también está dirigido a la intervención de aquellas dimensiones con porcentajes negativos detectados en la investigación.

### **INTRODUCCIÓN:**

El sistema de prevención e intervención de riesgos psicosociales, para una empresa productora de gelatina, que se expone a continuación; se ha basado en la información bibliográfica recolectada, como en los resultados obtenidos. Igualmente para la elaboración de las estrategias u actividades del sistema, se tomó como punto trascendental, referencia de las recomendaciones generales para cada dimensión, que propone la herramienta informática de riesgos psicosociales F-PSICO 3.1. Sin embargo se han tomado en cuenta varios métodos o estrategias de prevención para complementar la propuesta.

El sistema de prevención e intervención de riesgos psicosociales, se elaboró a modo de un listado de estrategias y actividades, es así que se puede observar lo siguiente: la dimensión para la que irán dirigidas las actividades o estrategias presentadas, así como su amplia y clara descripción; también se detalla su objetivo, su tiempo de ejecución, los recursos necesarios para su desarrollo y los responsables.

### **OBJETIVO:**

Mejorar las condiciones laborales o también denominados factores de riesgos psicosociales, a los cuales ha estado expuesto el trabajador, con el fin de mitigar o eliminar cualquier tipo de riesgo psicosocial que pueda derivarse de los mismos y evitar que afecte en primer lugar a la salud de los

trabajadores y, por otro lado tanto al rendimiento del personal como a la productividad de la empresa productora de gelatina (PRODEGEL S.A.).

A continuación se presenta la Tabla 4.10, hasta la Tabla 4.17, en estas se detalla por cada una de las nueve dimensiones, los componentes del sistema de prevención e intervención, en una modalidad matricial.

Tabla 4.10: Dimensión Tiempo de Trabajo

<b>DIMENSIÓN: TIEMPO DE TRABAJO</b>				
<b>ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>TIEMPO DE EJECUCIÓN</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLES</b>
<p><i>ACTIVIDAD 1: Elaboración y socialización de un cronograma de días laborables y días festivos o feriados.</i></p> <p>DESCRIPCIÓN: El cronograma será elaborado por los mandos superiores de la empresa, en donde se detallará los días que deberá laborar el personal, y los feriados o días festivos, a los que tienen derecho los trabajadores; sin embargo, de no ser posible el cese de actividades, se indicará el día para el cual se traslada su salida; así mismo si no pueden dejar de trabajar todo el personal, se elaborarán turnos rotativos de salida a feriados. Por último, éste cronograma será socializado ante toda la empresa, para que todos tengan conocimiento del mismo, y no pueda ser manipulado.</p>	<p>Limitar los días de trabajo y días festivos, y permitir que los trabajadores puedan planear actividades extra laborales y convivan en familia.</p>	<p>Semestralmente.</p>	<p>MATERIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laptop.</li> <li>- Materiales de Oficina.</li> <li>- Calendarios anuales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directivos de la empresa.</li> <li>- Jefes de área.</li> <li>- En la socialización participarán todos los trabajadores.</li> </ul>
<p><i>ACTIVIDAD 2: Establecimiento de un sistema o mecanismo de flexibilidad horaria, dirigido a todo el personal.</i></p> <p>DESCRIPCIÓN: Las medidas o mecanismos de flexibilidad horaria consiste en el establecimiento de patrones o requisitos mediante las cuales un trabajador, podrá gozar de ciertas horas ya sean a la semana, al mes,</p>	<p>Promover la vinculación de la vida laboral con la vida familiar; así como también incentivar un</p>	<p>Anualmente.</p>	<p>MATERIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laptop.</li> <li>- Materiales de Oficina.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directivos de la empresa.</li> <li>- Jefes de área.</li> <li>- Todo el personal.</li> </ul>

<p>etc.; En donde tendrá la oportunidad de culminar su trabajo en su hogar (siempre que sea posible). Sin embargo, no todos los trabajadores podrá hacer uso de este sistema y la aceptación por parte de los directivos de la empresa, dependerán de los siguientes factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si el trabajador es responsable de una persona con discapacidad o enfermedad catastrófica (Certificado).</li> <li>- Si el trabajador es soltero, viudo o divorciado y tiene a su cargo hijos menores de 11 años.</li> <li>- Si el trabajador no tiene a quien delegar estas funciones de cuidado familiar (Control y certificado por parte del trabajador social de la empresa).</li> <li>- Índices de productividad o rendimiento de la persona (Evaluación de desempeño).</li> <li>- Aceptación por el jefe inmediato.</li> </ul> <p>NOTA: La persona firmará un acuerdo, en donde se comprometerá a culminar sus actividades laborales en su hogar; y como sustento deberá presentar un informe (el tiempo será pactado entre el trabajador y el jefe de área), el cual será evaluado y firmado por su jefe directo. De esto dependerá el próximo permiso de flexibilidad horaria.</p>	<p>tiempo de calidad en familia.</p>			
---	--	--	--	--

**Fuente:** Investigación virtual y de campo.

**Elaborado por:** Salvador, 2016.

Tabla 4.41: Dimensión Autonomía

<b>DIMENSIÓN: AUTONOMÍA</b>				
<b>ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>TIEMPO DE EJECUCIÓN</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLES</b>
<p><i>ACTIVIDAD 1: Desarrollo de talleres de autoevaluación y apoyo teórico/técnico actualización de conocimientos.</i></p> <p>DESCRIPCIÓN: La actividad consiste en el desarrollo de talleres, que se gestionarán para cada área de trabajo, en donde una persona especialista en el tema a tratar será la encargada de exponer el temario correspondiente (expositores diferentes para cada taller).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fase 1: Sensibilización previo a la exposición.</li> <li>- Fase 2: Presentación de los temas (de manera teórica y lúdica).</li> <li>- Fase 3: Formulación de preguntas por parte de los trabajadores.</li> <li>- Fase 4: Debate entre capacitador y capacitados.</li> <li>- Fase 5: Cierre del evento.</li> <li>- Fase 6: Entrega de certificados de asistencia al evento.</li> </ul> <p>NOTA: Es importante señalar que cada seis meses la empresa buscará realizar talleres con capacitadores o empresas de capacitación externa.</p>	<p>Proveer o mejorar los conocimientos de los trabajadores, ya sea en cuanto a los procesos o también al manejo de maquinaria y herramientas de trabajo.</p>	<p>CAPACITACIÓN INTERNA</p> <p>Cada tres meses.</p> <p>CAPACITACIÓN EXTERNA</p> <p>Cada seis meses</p>	<p>MATERIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laptop.</li> <li>- Materiales de Oficina.</li> <li>- Certificados.</li> <li>- Videos, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directivos de la empresa.</li> <li>- Jefes de área.</li> <li>- Capacitadores (internos y externos).</li> <li>- Todo el personal.</li> </ul>

<p><i>ACTIVIDAD 2: Organización y ejecución de actividades extra laborales, para toda la empresa (calendario).</i></p> <p><b>DESCRIPCIÓN:</b>  <u>Antes de ejecutar la estrategia:</u>  - En primer lugar los directivos de la empresa junto con los mandos superiores elaborarán un calendario de actividades extra laborales, en donde se designe una persona o área encargada (para cada actividad un encargado diferente). También constará el presupuesto que se asignará a cada actividad y el tiempo o fecha de ejecución.  - El calendario de actividades deberá ser socializado ante todos los trabajadores, para que tengan conocimiento de su participación.</p> <p><u>Ejecución de la estrategia:</u>  - La forma de desarrollar cada actividad del calendario, dependerá de la persona encargada y su grupo de trabajo.  - Al finalizar la actividad, se deberá entregar un informe de su ejecución, así como de los gastos.</p> <p><u>Actividades propuestas:</u>  - Campeonato de deportes.  - Programa de sembrar árboles.  - Programa de talentos  - Programa por el día de la madre y del padre.  - -Programa navideño.</p>	<p>Proveer al trabajador, la capacidad de tomar decisiones, así como la confianza para llevar a cabo actividades de la empresa.</p>	<p>CALENDARIO</p> <p>- Anual.</p> <p>ACTIVIDADES DEL CALENDARIO</p> <p>El tiempo de ejecución asignado dependerá de los directivos y mandos superiores.</p>	<p>MATERIALES</p> <p>- Laptop.  - Materiales de Oficina.  - Elementos necesarios para cada actividad (variarán según la actividad).</p>	<p>- Directivos de la empresa.  - Mandos superiores.  - Todo el personal.  - Encargado de la actividad.</p>
---	---	---	---	---

**Fuente:** Investigación virtual y de campo.

**Elaborado por:** Salvador, 2016

**Tabla 4.52:** Dimensiones Carga de Trabajo y Desempeño de Rol

<b>DIMENSIONES: CARGA DE TRABAJO Y DESEMPEÑO DE ROL</b>				
<b>ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>TIEMPO DE EJECUCIÓN</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLES</b>
<p><i>ACTIVIDAD 1: Evaluar y verificar que las actividades del cargo (todos los cargos) se encuentren acorde al objetivo, visión y misión del puesto de trabajo – Re diseño del manual de funciones.</i></p> <p>DESCRIPCIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se realizará una reunión entre la persona responsable del cargo o las personas que lo crean necesario, junto con los mandos superiores y directivos de la empresa.</li> <li>- Se procederá con un check-list de actividades elaborado por cada cargo en base al manual de funciones anterior. En donde se irán señalando las actividades que se realiza y las que no.</li> <li>- También existirá un espacio en donde se podrán señalar actividades extras que se han realizado constantemente durante el año de trabajo y que no consten en el check-list.</li> <li>- Por último se definirá las actividades necesarias y propias del cargo, así como las que deberán ser ejecutadas en otro cargo.</li> </ul>	<p>Reducir el estrés ocasionado por el trabajo excesivo, re direccionar actividades que no sean propias del cargo, a otro en donde pueda ser mejor ejecutado.</p>	<p>Cada dos años.</p>	<p>MATERIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laptop.</li> <li>- Materiales de Oficina.</li> <li>- Manual de funciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directivos de la empresa.</li> <li>- Mandos superiores.</li> <li>- Responsable del cargo.</li> </ul>
<p><i>ACTIVIDAD 2: Socialización del nuevo manual de funciones.</i></p> <p>DESCRIPCIÓN:</p> <p>Posterior al desarrollo o re elaboración del manual de funciones, se deberá socializar o capacitar a todo el personal acerca de los cambios o adicionales que se han incrementado en el manual vigente con respecto al manual anterior.</p> <p>Para verificar que la información fue entendida claramente por parte de los trabajadores, al final de la socialización se deberá entregar unas encuestas de opción múltiple para que sean llenadas por los trabajadores.</p>	<p>Proveer los conocimientos necesarios a todos los trabajadores para el adecuado desarrollo de su trabajo.</p>	<p>Cada vez que se re elabore el manual de funciones.</p> <p>Cada dos años (en este caso).</p>	<p>MATERIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laptop.</li> <li>- Materiales de Oficina.</li> <li>- Registro de asistencia.</li> <li>- Manual vigente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefes de área.</li> <li>- Todo el personal.</li> </ul>

**Fuente:** Investigación virtual y de campo.

**Elaborado por:** Salvador, 2016.

Tabla 4.63: Dimensión Demandas Psicológicas

DIMENSIÓN: DEMANDAS PSICOLÓGICAS				
ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RECURSOS	RESPONSABLES
<p><i>ACTIVIDAD 1: Primera Jornada de seminarios y capacitaciones dirigidas tanto al área administrativa como para el área obrera.</i></p> <p>DESCRIPCIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El área directiva de la empresa serán los encargados de poner en marcha el calendario de capacitaciones que se llevará a cabo en el plazo de un mes.</li> <li>- Área administrativa: se tendrán en cuenta temas de capacitación en cuanto a cada área de trabajo. Serán dos mensuales.</li> <li>- Área obrera: también se planificarán 2 capacitaciones en el mes de la jornada de capacitaciones, la primera será en cuanto al uso adecuado de EPP y accidentes laborales (Seguridad Industrial), y la segunda acerca del manejo y uso adecuado de la maquinaria que utilizan en su puesto de trabajo.</li> </ul>	<p>Dotar al personal de los conocimientos e implementos necesarios para la elaboración de su trabajo.</p>	<p>Semestralmente.</p>	<p>MATERIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laptop.</li> <li>- Materiales de Oficina.</li> <li>- Certificados. De asistencia a las capacitaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directivos de la empresa.</li> <li>- Jefes de área.</li> <li>- Capacitadores.</li> <li>- Todo el personal.</li> </ul>
<p><i>ACTIVIDAD 2: Reconocimiento al mejor trabajador de la empresa PRODEGEL S.A.</i></p> <p>DESCRIPCIÓN:</p> <p>La actividad consiste en seleccionar al trabajador que haya obtenido mayor resultados</p>	<p>Reconocer la productividad y rendimiento de los colaboradores de la empresa, y de esta forma</p>	<p>Trimestralmente</p>	<p>MATERIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laptop.</li> <li>- Materiales de Oficina.</li> <li>- Certificados al</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directivos de la empresa.</li> <li>- Jefes de área.</li> <li>- Todo el personal.</li> </ul>

<p>en su trabajo, es decir que se tomará en cuenta el desempeño que tenga durante los tres meses. Esta decisión será tomada entre los directivos de la empresa y los jefes de área. A parte del reconocimiento verbal que se dará a la persona, se otorgará un premio al ganador de la actividad; para lo cual se proponen los siguientes incentivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bonos económicos</li> <li>- Días libres</li> <li>- Paseos,</li> <li>- Electrodomésticos</li> <li>- Cenas familiares, etc.</li> </ul> <p>NOTA: Los recursos económicos serán establecidos por la empresa, para lo cual se tomará en cuenta solicitar auspiciantes; en caso de no haberlos, los incentivos de determinarán en base al presupuesto de la empresa.</p> <p>Posterior al reconocimiento del mejor trabajador de la empresa, se elaborará una placa que se colocará en la cartelera de la empresa.</p>	<p>incentivar a los mismos y potenciar su trabajo.</p>		<p>mejor. trabajador.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incentivo</li> <li>- Placa para la cartelera.</li> </ul>	
--	--	--	---	--

**Fuente:** Investigación virtual y de campo.

**Elaborado por:** Salvador, 2016

Tabla 4.74: Dimensión Variedad/Contenido

<b>DIMENSIÓN: VARIEDAD/CONTENIDO</b>				
<b>ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>TIEMPO DE EJECUCIÓN</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLES</b>
<p><i>ACTIVIDAD 1: Exposición semestral de resultados y cumplimiento de metas, a los trabajadores de la empresa PRODEGEL S.A.</i></p> <p>DESCRIPCIÓN: La exposición de avance o cumplimiento de metas se la realizará por parte de los directivos, hacia todos los trabajadores de la empresa. Consistirá en la presentación de las metas anuales y del avance de la consecución de las mismas, y también se definirán acciones a seguir en caso de no cumplir las metas adecuadamente.</p> <p>Al finalizar el año se deberán presentar los indicadores del cumplimiento de metas, así como también se dará a conocer el área con más rendimiento durante el año transcurrido; será necesario puntualizar errores y virtudes de cada área para retroalimentar sus labores y obtener mayores resultados para el próximo año.</p>	<p>Proporcionar al trabajador feed-back acerca de la productividad y rendimiento de la empresa, así como de los resultados obtenidos y metas alcanzadas.</p>	<p>Semestralmente</p>	<p>MATERIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laptop.</li> <li>- Materiales de Oficina.</li> <li>- Índice de resultados o cumplimiento de metas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directivos de la empresa.</li> <li>- Jefes de área.</li> <li>- Todo el personal.</li> </ul>

<p><i>ACTIVIDAD 2: Rotación de personal dentro del área de producción, en diferentes actividades laborales.</i></p> <p><b>DESCRIPCIÓN:</b> La rotación del personal se basará en cambiar a los trabajadores a desarrollar otra actividad dentro de la misma área de producción; y éste dependerá estrictamente de las decisiones tomadas por los directivos de la empresa junto con los jefes o supervisores de área, quienes desarrollarán el cronograma de rotación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Iniciará con capacitaciones durante los 6 primeros meses acerca de todos los procesos de producción y utilización de maquinaria.</li> <li>- Se realizarán pruebas de rotación de personal, con una persona encargada de verificar los resultados de la actividad.</li> <li>- Se dará a conocer la rotación en la cartelera de la empresa, en donde constará el inicio y las actividades que se deberán realizar.</li> </ul> <p><b>VENTAJAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En caso de existir vacantes y no poseer los recursos económicos para cubrir la vacante, se podrá elegir la persona idónea de entre el personal ya existente.</li> <li>- Evitar pérdida de recursos en los procesos reclutamiento y selección.</li> <li>- En caso de vacaciones o incapacidad de un trabajador, el reemplazo podrá ser elegido dentro de la propia empresa, sin disminuir producción.</li> <li>- Personal más motivado y satisfecho.</li> </ul>	<p>Proveer al trabajador conocimientos y habilidades que le permitan desarrollarse en más de un área de trabajo.</p>	<p>Cada seis meses.</p>	<p><b>MATERIALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laptop.</li> <li>- Materiales de Oficina.</li> <li>- Cronograma de rotación.</li> <li>- Cartelera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directivos de la empresa.</li> <li>- Supervisores de área.</li> <li>- Todo el personal.</li> </ul>
---	--	-------------------------	---	---

**Fuente:** Investigación virtual y de campo.

**Elaborado por:** Salvador, 2016

Tabla 4.15: Dimensión Participación/Supervisión

<b>DIMENSIÓN: PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN</b>				
<b>ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>TIEMPO DE EJECUCIÓN</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLES</b>
<p><i>ACTIVIDAD 1: Reuniones quincenales por cada área de trabajo y reuniones mensuales entre directivos y jefes de área.</i></p> <p>DESCRIPCIÓN: Las reuniones propuestas serán de dos tipos:</p> <p>1. Reunión entre cada área de trabajo; con el fin de que todos los trabajadores puedan exponer los problemas laborales que han experimentado y ser parte de la solución de los mismos.</p> <p>2. Reunión entre directivos de la empresa y jefes de área; para solucionar aspectos que dependan únicamente de mandos superiores, sin embargo los jefes de cada área serán los encargados de transmitir tantos los problemas existentes (reuniones por área), como las posibles soluciones.</p> <p>NOTA: La asistencia a las reuniones deberá ser de manera obligatoria, pues es necesaria la participación de todos los miembros. Además de ser necesario podrán plantearse un tercer tipo de reunión entre directivos junto a un área de trabajo específico, que requiera pronta atención.</p> <p>El tiempo que se designará a las reuniones será dentro del horario de trabajo, pues los aspectos a tratar son laborales.</p>	Flexibilizar el tipo de supervisión en la empresa y aumentar la participación de los trabajadores en la solución de problemas y toma de decisiones.	<p>DIRECTIVOS JEFES DE ÁREA:</p> <p>Mensualmente.</p> <p>POR ÁREA:</p> <p>Quincenalmente.</p>	<p>MATERIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laptop.</li> <li>- Materiales de Oficina.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directivos de la empresa.</li> <li>- Jefes de área.</li> <li>- Personal de cada área de trabajo (Todo el personal).</li> </ul>

<p><i>ACTIVIDAD 2: Elaboración y ejecución de encuestas con el tema “Como veo el apoyo de mis superiores y mi participación en la empresa”</i></p> <p>DESCRIPCIÓN: Las encuestas se desarrollarán mediante una reunión de los jefes de todas las áreas, quienes podrán proponer preguntas para conocer lo necesario a favor de la empresa; la misma que luego será revisada por los directivos de la empresa, con el fin de que cumplan todos los requerimientos del caso.</p> <p>Estas encuestas servirán de feed-back para las reuniones antes propuestas, con el fin de dejar de lado algún tipo de sesgo dado por problemas personales o profesionales que puedan existir, que impidan conocer ciertos problemas laborales y que no hayan sido expuestos en las reuniones.</p> <p>NOTA: Al final de las encuestas deberá existir un apartado denominado “Observaciones”, en donde los trabajadores puedan argumentar cualquier pregunta.</p> <p>Cabe recalcar que las encuestas serán anónimas y confidenciales, en donde solo se indicara el área de trabajo, las mismas que serán manejadas únicamente por los directivos de la empresa.</p>	<p>Clarificar el estado de los niveles y formas de supervisión dentro de cada área de trabajo, con el fin de retroalimentar las reuniones quincenales y mensuales.</p>	<p>Cada tres meses.</p>	<p>MATERIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laptop.</li> <li>- Encuestas.</li> <li>- Materiales de Oficina.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directivos de la empresa.</li> <li>- Jefes de área.</li> <li>- Todo el personal.</li> </ul>
--	--	-------------------------	---	--

**Fuente:** Investigación virtual y de campo.

**Elaborado por:** Salvador, 2016

**Tabla 4.16:** Dimensión Interés por el Trabajador/Compensación

<b>DIMENSIÓN: INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN</b>				
<b>ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>TIEMPO DE EJECUCIÓN</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLES</b>
<p><i>ACTIVIDAD 1: Plan de sucesión PRODEGEL S.A.</i></p> <p><b>DESCRIPCIÓN:</b>            Los planes de sucesión, se efectuarán en el caso de existir puestos vacantes o de necesitar reemplazos para cubrir un puesto, es decir reemplazará el proceso de reclutamiento externo, con un proceso de reclutamiento interno con el mismo personal de la empresa. Para esto, se deberá cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplir con el perfil del candidato idóneo para el cargo.</li> <li>- Superar un año de trabajo dentro de la institución.</li> <li>- Aprobar pruebas de desempeño.</li> <li>- Solicitud del candidato para participar en el proceso de plan de sucesión.</li> <li>- Pertener a la misma área de trabajo.</li> <li>- Cumplir con el proceso de selección de la empresa.</li> </ul> <p>NOTA: Se deberá desarrollar un manual de plan de sucesión para que el proceso se lo desarrolle adecuadamente en todo momento.</p>	<p>Promover el crecimiento profesional de los trabajadores y garantizar la igualdad en oportunidades dentro de la empresa.</p>	<p>El tiempo dependerá de la necesidad de cubrir una vacante.</p>	<p><b>MATERIALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laptop.</li> <li>- Materiales de Oficina.</li> <li>- Manual de funciones, perfil de cargo.</li> <li>- Solicitudes de participación en el plan de sucesión.</li> <li>- Manual de plan de sucesión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directivos de la empresa.</li> <li>- Jefes de área.</li> <li>- Todo el personal.</li> </ul>

<p><i>ACTIVIDAD 2: Plan de compensaciones adicionales o complementarias para los trabajadores de PRODEGEL S.A.</i></p> <p>DESCRIPCIÓN: La estrategia del plan de compensaciones adicionales, consiste en proveer recursos a los trabajadores como motivación o compensación en relación a la productividad laboral. Es así que se detallan a continuación propuestas de compensaciones que se pueden establecer dentro de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguro médico familiar.</li> <li>- Transporte institucional.</li> <li>- Becas escolares o universitarias.</li> <li>- Centros de cuidado infantil.</li> <li>- Alimentación en el trabajo o bonos de alimentación.</li> <li>- Extras por cargas familiares, etc.</li> </ul> <p>NOTA: El plan de compensaciones que desee la empresa poner en marcha, dependerá de los recursos económicos con los que cuenten; sin embargo, la institución tendrá la potestad de tomar otros métodos o estrategias de compensaciones para incluirlos en su plan.</p>	<p>Mantener motivado y satisfecho al personal de la empresa, con políticas que garanticen su estabilidad laboral.</p>	<p>Dependerá de las fechas y tiempos establecidos dentro del plan.</p>	<p>MATERIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laptop</li> <li>- Materiales de Oficina</li> <li>- Plan de compensaciones.</li> <li>- Recursos económicos, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directivos de la empresa.</li> <li>- Todo el personal.</li> </ul>
---	---	--	---	--

**Fuente:** Investigación virtual y de campo.

**Elaborado por:** Salvador, 2016

Tabla 4.17: Dimensión Relaciones y Apoyo Social

<b>DIMENSIÓN: RELACIONES Y APOYO SOCIAL</b>				
<b>ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>TIEMPO DE EJECUCIÓN</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLES</b>
<p><i>ACTIVIDAD 1: Celebración de logros o triunfos grupales.</i></p> <p>DESCRIPCIÓN: La celebración de los logros o metas alcanzadas por cada área de trabajo, no consiste en la entrega de un reconocimiento económico; la empresa puede organizar varios momentos que reflejen su conformidad con el trabajo bien hecho como por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mañanas deportivas.</li> <li>- Reuniones grupales par reconocer el trabajo.</li> <li>- Agasajos en fechas especiales, etc.</li> </ul> <p>Lo importante de la actividad es destacar lo méritos de cada trabajador o área de trabajo, en donde no se refleje un gasto elevado en su preparación sino el interés de la empresa o de los mandos superiores por sus trabajadores.</p>	Mejorar la identidad de los trabajadores hacia la empresa y fortalecer las relaciones entre compañeros de trabajo y mandos superiores.	El tiempo dependerá de los logros o metas cumplidas por la empresa.	<p>MATERIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laptop</li> <li>- Materiales de Oficina</li> <li>- Elementos necesarios para cada celebración.</li> <li>- Recursos económicos, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directivos de la empresa.</li> <li>- Mandos superiores.</li> <li>- Todo el personal.</li> </ul>
<p><i>ACTIVIDAD 2: Charlas sobre el acoso laboral (mobbing).</i></p> <p>DESCRIPCIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Primera parte: Las charlas se darán a manera de conferencia, mediante personas con conocimientos sobre el tema, que permitan dar a conocer a los trabajadores todo lo concerniente al mobbing y los problemas que se pueden desencadenar entorno a éste.</li> <li>- Segunda parte: Consistirá en el establecimiento y socialización de políticas o procedimientos en cuanto al tema, es decir las medidas que se tomarán con el fin de disminuir o prevenir acoso laboral dentro de la institución.</li> </ul>	Establecer políticas o procedimientos en caso de existir acoso laboral dentro de la empresa.	Semestralmente	<p>MATERIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laptop.</li> <li>- Materiales de Oficina</li> <li>- Folletos del tema.</li> <li>- Folletos de políticas de acoso laboral de la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directivos de la empresa.</li> <li>- Jefes de área.</li> <li>- Capacitador.</li> <li>- Todo el personal.</li> </ul>

**Fuente:** Investigación virtual y de campo.

**Elaborado por:** Salvador, 2016

### **4.3 Análisis de resultados**

La importancia del desarrollo de la investigación de riesgos psicosociales es conocer los riesgos expuestos dentro de la empresa y con esta información poder diseñar un sistema de prevención que contribuya a la empresa PRODEGEL S.A. a reducir estos, con actividades para cada factor de riesgo. Para iniciar con el estudio y cumplir con el primer objetivo se realizó la fundamentación teórica, donde se obtuvieron referencias de los estudios mencionados por autores especialistas, que señalan que, el seguimiento a los riesgos psicosociales es importante, debe ser constante y eficaz, posteriormente también se usó esta información en la práctica mediante la aplicación del método F-PSICO 3.1. Con estos aportes se obtiene una guía para alargar la problemática, continuar con el proyecto y permanecer con el proceso de diseñar un sistema de prevención de riesgos psicosociales que ayude a precautelar por la salud y seguridad de los trabajadores. Para dar cumplimiento al segundo objetivo se determinó las características de los trabajadores, donde se recalca las áreas de trabajo administrativa y operaria y el sexo de estos masculino y femenino, se presenta un informe entre ambos sexos, y un informe entre áreas operarias y áreas administrativas, mas no se utilizó ningún otro tipo de dato adicional tanto para la aplicación como para el diseño del sistema. Para efectuar el tercer objetivo se detectó y analizó los riesgos psicosociales general de toda la empresa y además un análisis de cada una de las nueve dimensiones que 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; con la herramienta

previamente estudiada, la misma que ha sido avalada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Como resultado se interpreta que, al analizar y diagnosticar los riesgos psicosociales existentes en la organización contribuye a evaluar las fuentes de los posibles conflictos, sostener y dirigir intervenciones apropiadas para monitorear el desarrollo de los recursos humanos y prevenir situaciones adversas. Por lo tanto, un plan de prevención de riesgos psicosociales, permite generar en la empresa una cultura dirigida a la prevención de los mismos, en donde no se involucren únicamente a los trabajadores, sino también con gran responsabilidad legal a los directivos de la organización; por lo que al considerar los resultados obtenidos y para dar cumplimiento al cuarto objetivo se elaboró un sistema de prevención e intervención de riesgos psicosociales, diseñado en forma general o sea para todos los trabajadores, éste presupone la disminución de riesgos de los factores psicosociales diagnosticados en la empresa. Por último para dar validez al cuarto objetivo y cumplir con el quinto, se procesó el Sistema diseñado, a través de un análisis de concordancia para su validez de contenido con: matriz y certificado de validación por expertos, y pregunta directa, además una lista de cotejo en una tabla, con las actividades propuestas que afirman su objetivo respectivamente a cada dimensión prevenir riesgos psicosociales.

Este proyecto nos permite conocer más acerca del tema estudiado, así como las técnicas que se utilizaron.

#### **4.4 Validación de resultados**

Para validar el Sistema de prevención diseñado, se procesó a través de un análisis de concordancia para su validez de contenido con: matriz anexo 6, y certificado de validación por expertos, una pregunta directa, y además una lista de cotejo, con actividades propuestas que afirman su objetivo respectivamente a cada dimensión y que es el prevenir factores de riesgos psicosociales.

El sistema de prevención e intervención de riesgos psicosociales elaborado en este proyecto de desarrollo, es validado con matriz y certificados de validación por dos expertos en el área de Seguridad y Salud Ocupacional, y un experto en Talento Humano quienes a lo largo de su trayectoria profesional han adquirido conocimientos teóricos - prácticos adecuados para validar la propuesta elaborada.

Los profesionales que validaron son:

- Dra. Gladys Gamboa Jefa de Talento Humano PRODEGEL S.A.
- Ing. Vinicio Muñoz Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional PRODEGEL S.A.
- Ing. MSc. Jorge Rivas Analista de Seguridad Industrial. EP-EMAPA-A.

Las personas antes mencionadas emitieron certificados de validez, junto a matriz de validación de la propuesta luego de haberla revisado con detenimiento. Presentes en anexos 1, hasta anexos 5.

**Pregunta a expertos:**

*¿Contribuirá el sistema de prevención de riesgos psicosociales diseñado para la empresa?*

- Quienes suscribimos validamos la propuesta de la disertación intitulada: Diseño de un sistema de prevención de riesgos psicosociales en una empresa productora de gelatina, dicha propuesta es viable para su aplicación puesto que ayudara a la prevención y disminución de factores de riesgo psicosociales en procura de la seguridad y salud en el trabajo.
- Previamente revisada, discutido y analizada la propuesta pongo en consideración la validación del sistema de prevención diseñado para la empresa. Dado que las estrategias a implementar en cada una de las dimensiones son adecuadas y factibles para su cumplimiento y así prevenir la seguridad y salud en el trabajo

Con el resumen que se presenta a continuación en la Tabla 4.18, a manera de Lista, se afirma el cumplimiento de las actividades del sistema de prevención e intervención de riesgos psicosociales propuesto, condicionalmente su revisión fue realizada por beneficiarios directos, así como un profesional externo, quienes conocen de las necesidades del área de talento humano y Seguridad y Salud Ocupacional.

Tabla 4.18: Lista de cotejo

Actividades propuesta en el Sistema de Prevención de Riesgos Psicosociales	Objetivos de la Actividad	EXPERTOS					
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>DIMENSIÓN: TIEMPO DE TRABAJO</b>							
ACTIVIDAD 1: Elaboración y socialización de un cronograma de días laborables y días festivos o feriados.	Limitar los días de trabajo y días festivos, y permitir que los trabajadores puedan planear actividades extra laborales y convivan en familia	✓		✓		✓	
ACTIVIDAD 2: Establecimiento de un sistema o mecanismo de flexibilidad horaria, dirigido a todo el personal.	Promover la vinculación de la vida laboral con la vida familiar; así como también incentivar un tiempo de calidad en familia.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN: AUTONOMÍA</b>							
ACTIVIDAD 1: Desarrollo de talleres de autoevaluación y apoyo teórico/técnico - actualización de conocimientos.	Proveer o mejorar (actualizar) los conocimientos de los trabajadores, ya sea en cuanto a los procesos o también al manejo de maquinaria y herramientas de trabajo.	✓		✓		✓	
ACTIVIDAD 2: Organización y ejecución de actividades extra laborales, para toda la empresa (calendario).	Proveer al trabajador, la capacidad de tomar decisiones, así como la confianza para llevar a cabo actividades de la empresa.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIONES: CARGA DE TRABAJO Y DESEMPEÑO DE ROL</b>							
ACTIVIDAD 1: Evaluar y verificar que las actividades del cargo (todos los cargos) se encuentren acorde al objetivo, visión y misión del puesto de trabajo – Re diseño del manual de funciones.	Reducir el estrés ocasionado por el trabajo excesivo, re direccionar actividades que no sean propias del cargo, a otro en donde pueda ser mejor ejecutado.	✓		✓		✓	
ACTIVIDAD 2: Socialización del nuevo manual de funciones.	Proveer los conocimientos necesarios a todos los trabajadores para el adecuado desarrollo de su trabajo.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN: DEMANDAS PSICOLÓGICAS</b>							
ACTIVIDAD 1: Primera Jornada de seminarios y capacitaciones dirigidas tanto al área administrativa como para el área obrera.	Dotar al personal de los conocimientos e implementos necesarios para la elaboración de su trabajo.	✓		✓		✓	
ACTIVIDAD 2: Reconocimiento al mejor trabajador de la empresa PRODEGEL S.A.	Reconocer la productividad y rendimiento de los colaboradores de la empresa, y de esta forma	✓		✓		✓	

	incentivar a los mismos y potenciar su trabajo.						
<b>DIMENSIÓN: VARIEDAD/CONTENIDO</b>							
ACTIVIDAD 1: Exposición semestral de resultados y cumplimiento de metas, a los trabajadores de la empresa PRODEGEL S.A.	Proporcionar al trabajador feed-back acerca de la productividad y rendimiento de la empresa, así como de los resultados obtenidos y metas alcanzadas.	✓		✓		✓	
ACTIVIDAD 2: Rotación de personal dentro del área de producción, en diferentes actividades laborales.	Proveer al trabajador conocimientos y habilidades que le permitan desarrollarse en más de un área de trabajo.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN: PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN</b>							
ACTIVIDAD 1: Reuniones quincenales por cada área de trabajo y reuniones mensuales entre directivos y jefes de área.	Flexibilizar el tipo de supervisión en la empresa y aumentar la participación de los trabajadores en la solución de problemas y toma de decisiones.	✓		✓		✓	
ACTIVIDAD 2: Elaboración y ejecución de encuestas con el tema "Como veo el apoyo de mis superiores y mi participación en la empresa"	Clarificar el estado de los niveles y formas de supervisión dentro de cada área de trabajo, con el fin de retroalimentar las reuniones quincenales y mensuales.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN: INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN</b>							
ACTIVIDAD 1: Plan de sucesión PRODEGEL S.A.	Promover el crecimiento profesional de los trabajadores y garantizar la igualdad en oportunidades dentro de la empresa.	✓		✓		✓	
ACTIVIDAD 2: Plan de compensaciones adicionales o complementarias para los trabajadores de PRODEGEL S.A.	Mantener motivado y satisfecho al personal de la empresa, con políticas que garanticen su estabilidad laboral.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN: RELACIONES Y APOYO SOCIAL</b>							
ACTIVIDAD 1: Celebración de logros o triunfos grupales.	Mejorar la identidad de los trabajadores hacia la empresa y fortalecer las relaciones entre compañeros de trabajo y mandos superiores.	✓		✓		✓	
ACTIVIDAD 2: Charlas sobre el acoso laboral (mobbing)	Establecer políticas o procedimientos en caso de existir acoso laboral dentro de la empresa.	✓		✓		✓	

**Fuente:** Investigación virtual y de campo.

**Elaborado por:** Salvador, 2016

## **CAPÍTULO V**

### **Conclusiones y Recomendaciones**

#### **5.1. Conclusiones**

- Como punto para el desarrollo de la investigación, se realizó la respectiva búsqueda bibliográfica acerca de los subtemas derivados de los riesgos laborales, esta información es base fundamental, pues se amplían los conocimientos, además que son necesarios para el desarrollo del proyecto.
- Como antecedente importante del tema se encontró que todo el personal, independientemente de sus funciones, se hallará constantemente expuesto y se manifiesta que toda condición laboral acarrea situaciones que pueden derivar en riesgos, por lo que hay que prevenir todo tipo de riesgos, y salvaguardar la seguridad y salud ocupacional de la empresa.
- Luego del previo análisis de un método factible para evaluar las condiciones de riesgos psicosociales, se demostró que el instrumento utilizado para la recolección de información de los trabajadores, cuestionario F-PSICO 3.1 es una herramienta adecuada para aplicarla y obtener resultados, pues cuenta con ventajas y beneficios tales como fácil aplicación, fiabilidad, es efectiva y se usa para grandes empresas, como también su directa interpretación, con esta se obtuvo un apropiado panorama e informe de resultados de la población

- Mediante el instrumento, se evaluó la percepción de los trabajadores de la empresa, acerca de las condiciones de trabajo o factores de riesgos psicosociales, en donde se encontró que la mayoría de porcentajes obtenidos en cada una de las nueve dimensiones son positivos, favorables para la organización, pues se han ubicado en el nivel de color verde o situación adecuada, aquí se destacan estas dimensiones: interés por el trabajo / compensación, autonomía y variedad / contenido con más del 90% de trabajadores de toda la población, escasos son los resultados de color rojo o riesgo muy elevado, que se encuentran en éstas dimensiones: participación / supervisión la que más alto porcentaje negativo obtuvo con el 34%, y le sigue demandas psicológicas con el 9%, la dimensión de tiempo de trabajo también resulta en riesgo pues solo el 51% de trabajadores se ubican en color verde. Lo que significa que los trabajadores perciben y se pueden ver afectados por estas condiciones.
- Se realizó un análisis a los hombres que equivalen el 87% y a las mujeres que equivalen el 13 % de toda la población, se analizaron entre estos y se observó resultados parejos, pues ocho de las nueve dimensiones evaluadas no varían más del 10% en sus resultados, únicamente la dimensión de tiempo de trabajo las mujeres se observa el 87% en situación adecuada, mientras que en los hombres el 45%, se tiene en cuenta que los hombres están dispersos la mayoría en áreas operarias y áreas administrativas, mientras que las mujeres se encuentran sólo en áreas administrativas. Se puede mencionar, que hay diferencias en cuanto al tiempo de trabajo entre estas dos áreas, pues el área administrativa trabaja solo entre semana en horario regular de trabajo, mientras que el área

operaria varía los horarios, trabajan los fines de semana por demanda de la empresa, ópera las 24 horas y todos los días del año por la complejidad de sus procesos y la calidad del producto.

- Una de las dimensiones que menor porcentaje en situación adecuada y mayor porcentaje en riesgo muy elevado obtuvo fue: participación / supervisión donde se concluye que todos los aspectos de trabajo deben tener dirección por lo que los altos mandos son los que la ejercen y la organizan, así es que tienen menos participación los demás trabajadores, aun así la organización se encarga de estar al tanto de las sugerencias y propuestas de los trabajadores, están abiertos a estos en todo momento y a cualquier sugerencia pero no todos los trabajadores las hacen.
- Cuando se culminó el diseño del sistema de prevención e intervención de riesgos psicosociales, se procesó su validación por expertos y beneficiarios en Seguridad y Salud Ocupacional, y Talento Humano, esto se logró con un análisis de concordancia, junto a una matriz de validación de la propuesta, posterior a su revisión los expertos emitieron certificados de valor, paso importante y que causa mucho efecto en el trabajo pues así se asegura su efectividad y lo hace válida para ser aplicada.

## **5.2. Recomendaciones**

- Se recomienda que antes de cualquier evaluación y análisis de datos sobre un tema, se busque suficiente información, que permita ampliar la investigación, y de esta manera tener más conocimientos sobre el tema que

se pretende desarrollar y así contar con un proyecto completo, detallado, de fácil comprensión para los lectores.

- Dentro de la organización se deben tomar medidas y acciones necesarias, que prevengan la seguridad y salud de los trabajadores, estas decisiones deben ser rápidas y mejormente de fácil aplicación, de esta manera se interviene y así se puede descartar o eliminar factores de riesgos que se presenten.
- Se recomienda a la empresa realizar una nueva evaluación de condiciones de trabajo o factores de riesgos psicosociales en un tiempo determinado, y utilizar la herramienta de evaluación F-PSICO, pues en la primera aplicación dentro de la empresa se determinó que es una herramienta que cuenta con ventajas y beneficios, además que ya tienen conocimiento de este método los empleados de la organización y también poder detectar como se encuentran cada una de las dimensiones pre evaluadas.
- Es importante que la empresa haga uso o ejecute cada una de las actividades o estrategias detalladas en el sistema de prevención e intervención de riesgos psicosociales, las cuales se proponen en este proyecto de investigación, con el objetivo de minimizar porcentajes de situaciones en riesgo de las dimensiones evaluadas con este nivel y contrarrestar los riesgos psicosociales.
- Como complemento para cualquier investigación y recolección de información, es adecuado contar con datos sociodemográficos del objeto de estudio, con el fin de obtener y precisar datos reales y así poder describir y analizar los resultados de manera completa.

- Se recomienda a la empresa que promueva la comunicación a todas las áreas de trabajo, ya sea entre compañeros de área o diferente posición jerárquica, para saber cuáles son las ideologías o condiciones de los profesionales que tienen en su empresa y así poder fomentar mayor participación de los trabajadores y también mejorar los procesos y prevenir la seguridad y salud de los trabajadores.
- Por último, es recomendable que se haga un proceso de validación del contenido por expertos o beneficiarios, pues estos tienen conocimientos necesarios para confirmar su validez, y de esta manera dar visto bueno a su aplicación, además que permitirá contar con certificados que den validación a la propuesta y al trabajo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Albán, G. (2015). Determinación de los factores de riesgo psicosociales de mayor incidencia en el entorno laboral. Disertación (Psicóloga organizacional) - Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Escuela de Administración de Psicología. Ambato, Ecuador.
- Álvarez Briceño, P. (2009). *Los riesgos psicosociales y su reconocimiento como enfermedad ocupacional: consecuencias legales y económicas*. Revista Telos. Venezuela Recuperado de: [http://go.galegroup.com/ps/i.do?id=GALE%7CA252386570&v=2.1&u=puce\\_cons&it=r&p=IFME&asid=8849cae227f81b9135d8cc27a154cf10](http://go.galegroup.com/ps/i.do?id=GALE%7CA252386570&v=2.1&u=puce_cons&it=r&p=IFME&asid=8849cae227f81b9135d8cc27a154cf10)
- Asamblea Nacional, (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Ecuador, Montecristi
- Chinchilla, R. (2002). *Salud y Seguridad en el Trabajo* (Primera ed.). Buenos Aires: EUNED.
- Cortés, J. (2007). *Seguridad e Higiene del Trabajo: Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales* (Novena ed.). Madrid: Tébar.
- Creus, A. (2006). *Gestión de la Prevención*. Barcelona: Marcombo.
- Definicion ABC (n.d.) Recuperado de <http://www.definicionabc.com>
- Definicion.de (n.d.) Recuperado de <http://definicion.de>
- Definicion.mx (n.d.) Recuperado de <http://definicion.mx>
- Definicion.org (n.d.) Recuperado de <http://www.definicion.org>
- Fernández, J. (2006). *Las enfermedades del trabajo nuevos riesgos psicosociales y su valoración en el derecho de la protección social*: España
- Fernández, R. (2010). *La Productividad y el Riesgo Psicosocial o Derivado de la Organización del Trabajo*. San Vicente: Editorial Club Universitario.
- Gil Monte, P. (2012). *Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional*. Revista Peruana de medicina experimental y salud Publica, Lima, (p.29). Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S17266342012000200012&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S17266342012000200012&lng=es&nrm=iso).

- Ginebra, O. I. T. (2003). *Actividades Normativas de la OIT en el Ámbito de la Seguridad y la Salud en el Trabajo* (Primera ed.). Ginebra: OIT.
- González, A. (2006). *Métodos de Compensación Basados en Competencias*. Barranquilla: Uninorte.
- González, M. (2006). *Manejo del Estrés*. Málaga: Innova.
- INSHT. (1995). *Ley de Prevención de riesgos Laborales*. Recuperado de <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem>.
- INSHT. NTP 702. (2005). *El proceso de evaluación de los factores psicosociales*. Gobierno de España. Valencia/España. Recuperado de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp\\_702.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_702.pdf)
- INSHT. NTP 926. (2012). *Factores Psicosociales. Metodología de evaluación F-PSICO Versión 3.1*. Gobierno de España. Valencia/España. Recuperado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>
- Llaneza, F. (2007). *Ergonomía Forense* (Segunda ed.). Valladolid: Lex Nova.
- Llaneza, F. (2009). *Ergonomía y Psicología Aplicada: Manual para la Formación del Especialista* (Treceava Edición ed.). Valladolid: Lex Nova.
- Lescano, G. (2013). *Evaluación de los factores de riesgo psicosocial con el método ISTAS 21 versión media, para determinar las manifestaciones tempranas en la salud de los colaboradores de la empresa Prodegel S.A. durante el período Octubre 2012 - Abril 2013* Disertación (Psicología Organizacional) - Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Escuela de Psicología
- Menéndez, F., Fernández, F., Llaneza, F., Vásquez, I., Rodríguez, J., y Espeso, M. (2009). *Formación Superior en Prevención de Riesgos Laborales* (Cuarta ed.). Valladolid: LEX NOVA.
- OIT. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Recuperado de [http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES\\_Texto.pdf](http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf)

- Pagani y Urtizberea, (2013). *Cambio organizacional y prevención de riesgos psicosociales en un área municipal*. Universidad Nacional de La Plata. *Bibliografía latinoamericana en revistas de investigación científica y social*. La Plata, Buenos Aires. Argentina. Recuperado de: <http://biblat.unam.mx/es/revista/revista-gestion-de-las-personas-y-tecnologia/articulo/cambio-organizacional-y-prevencion-de-riesgos-psicosociales-en-un-area-municipal>
- Que significado (n.d.) Recuperado de <http://quesignificado.com>
- Rojo, J., y Cervera, A. (2005). *Mobbing o Acoso Laboral*. Madrid: Tébar.
- Rubio, J. (2004). *Métodos de Evaluación de Riesgos Laborales*. Madrid: Díaz de Santos.
- Rubio, J. (2005). *Manual para la Formación de Nivel Superior en Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: Díaz de Santos.
- SECPAL. (2008). *Guía de Prevención de Burnout para Profesionales de Cuidados Paliativos*. Madrid: Arán.
- Veras, M., & Cuello, C. (2005). *Prácticas de Gestión Humana en la República Dominicana*. Santo Domingo: INTEC.
- Vicente, M., Puerta, I., & Martínez, A. (2016). *Plan de Formación como Prevención de los Factores Psicosociales de Riesgo en el Sector Sanitario* (Primera ed.). Alicante: Área de Innovación y Desarrollo.
- Viñas, J. (2014). *Formación Básica en Prevención de Riesgos Laborales* (Sexta ed.). Madrid: Lex Nova.

## GLOSARIO

- **Autonomía:** capacidad que poseen las personas para realizar actividades por sí mismo, sin depender de otra persona. (Definicion.mx, s.f.)
- **Dimensión:** se refiere a las características, divisiones, o fases que pueden derivarse de una cosa. (Definicion.de, s.f.)
- **Indicador:** hace referencia la magnitud que se utiliza para la comparación de resultados o variables. (Definicion.org, s.f.)
- **Intervención:** consiste en la aplicación de métodos o estrategias para solucionar problemas en cualquier área. (Definición ABC, s.f.)
- **Mobbing:** traducido al español, significa acoso laboral. Consiste en ejercer violencia de una persona a otra dentro del lugar de trabajo, ya sea maltrato psicológico o físico que afecta en gran medida a la integridad de la persona. (<http://www.significados.com/mobbing/>, s.f.)
- **Prevención:** consiste en tomar medidas de precaución necesarias, con el objetivo de evitar algún problema o daño que pueda darse o producirse. (Definición ABC, s.f.)
- **Productividad:** se refiere a la relación de la cantidad de trabajo elaborado y los medios utilizados para lograrlo. (Definicion.de, s.f.)
- **Psicosocial:** se refiere a la relación entre la conducta del ser humano y la vida social de un individuo. (Que significado, s.f.)
- **Riesgo:** se refiere a la posible aparición de aspectos que puedan causar daño a la persona. (Definicion.de, s.f.)
- **Seguridad Ocupacional:** encargada de proteger la salud y bienestar de los trabajadores, y evitar accidentes de trabajo o enfermedades

profesionales, que ocasionen danos al trabajador de una empresa.

(Definicion.de, s.f.)

- **Supervisión:** consiste en la inspección o control del trabajo de una persona, a cargo de niveles jerárquicos superiores. (Definicion.de, s.f.)
- **Talento Humano:** se refiere a la capacidad para ejercer una actividad u ocupación de una persona o trabajador. (Definicion.de, s.f.)

SIGLAS:

- **NTP:** Notas técnicas de prevención, éstas son guías de buenas prácticas, notas técnicas que describen principales características de la actualización del método de evaluación de factores psicosociales diseñados por el INSHT, para facilitar la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial.
- **INSHT:** instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. (Valencia-España).

## **ANEXOS**

**1.-Certificado de validación de la propuesta.**

**2.-Matriz validada de la propuesta.**

**3.-Matriz validada de la propuesta.**

**4.-Certificado de validación de la propuesta.**

**5.-Matriz validada de la propuesta.**

**6.-Método de Evaluación Factores Psicosociales F-PSICO 3.1.**

# CERTIFICADO

Ambato, 18 de octubre del 2016.

A petición del interesado, certifico que:

Quienes suscribimos, validamos la propuesta presentada por el Sr. Luis Alejandro Salvador Zurita, con cédula de ciudadanía 1803281151, de la disertación intitulada: "Diseño de un sistema de prevención de riesgos psicosociales en una empresa productora de gelatina de la provincia de Tungurahua".


Dicha propuesta es viable para su aplicación, puesto que ayudará a la prevención y disminución de factores de riesgo psicosociales en procura de la seguridad y salud en el trabajo.

El portador puede hacer uso de la presente, dentro de las normas legales y morales que nos rigen.

Atentamente,



Dra. Gladys Rocío Gamboa  
Jefe de Talento Humano



Ing. Vinicio Muñoz  
Técnico de Seguridad





**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO**  
**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**  
**DISEÑO DE UN SISTEMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA**  
**EMPRESA PRODUCTORA DE GELATINA DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA**

**Objetivo general del proyecto:** Diseñar un sistema de prevención de riesgos psicosociales para una empresa productora de gelatina, que contribuya a la disminución de los factores de riesgo en la empresa.

**Objetivo específico:** 5. Procesar a través de un análisis de concordancia del sistema la validez de contenido por expertos.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA, DIRIGIDA A EXPERTOS EN EL ÁREA DE PERTINENCIA, POR LA METODOLOGÍA DE "LISTA DE COTEJO"**

Ítem	Prevención de riesgos psicosociales		OBSERVACIONES
	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN: TIEMPO DE TRABAJO</b>			
ACTIVIDAD 1: Elaboración y socialización de un cronograma de días laborables y días festivos o feriados.	/		
ACTIVIDAD 2: Establecimiento de un sistema o mecanismo de flexibilidad horaria, dirigido a todo el personal.	/		
<b>DIMENSIÓN: AUTONOMÍA</b>			
ACTIVIDAD 1: Desarrollo de talleres de autoevaluación y apoyo teórico/técnico - actualización de conocimientos.	/		
ACTIVIDAD 2: Organización y ejecución de actividades extra laborales, para toda la empresa (calendario).	/		
<b>DIMENSIONES: CARGA DE TRABAJO Y DESEMPEÑO DE ROL</b>			
ACTIVIDAD 1: Evaluar y verificar que las actividades del cargo (todos los cargos) se encuentren acorde al objetivo, visión y misión del puesto de trabajo – Re diseño del manual de funciones.	/		
ACTIVIDAD 2: Socialización del nuevo manual de funciones.	/		
<b>DIMENSIÓN: DEMANDAS PSICOLÓGICAS</b>			
ACTIVIDAD 1: Primera Jornada de seminarios y capacitaciones dirigidas tanto al área administrativa como para el área obrera.	/		
ACTIVIDAD 2: Reconocimiento al mejor trabajador de la empresa Prodegel.	/		
<b>DIMENSIÓN: VARIEDAD/CONTENIDO</b>			
ACTIVIDAD 1: Exposición semestral de resultados y cumplimiento de metas, a los trabajadores de la empresa PRODEGEL SA.	/		
ACTIVIDAD 2: Rotación de personal dentro del área de producción, en diferentes actividades laborales.	/		
<b>DIMENSIÓN: PARTICIPACION/SUPERVISIÓN</b>			
ACTIVIDAD 1: Reuniones quincenales por cada área de trabajo y reuniones mensuales entre directivos y jefes de área.	/		
ACTIVIDAD 2: Elaboración y ejecución de encuestas con el tema "Como veo el apoyo de mis superiores y mi participación en la empresa"	/		
<b>DIMENSIÓN: INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN</b>			
ACTIVIDAD 1: Plan de sucesión PRODEGEL SA.	/		
ACTIVIDAD 2: Plan de compensaciones adicionales o complementarias para los trabajadores de PRODEGEL SA.	/		
<b>DIMENSIÓN: RLEACIONES Y APOYO SOCIAL</b>			
ACTIVIDAD 1: Celebración de logros o triunfos grupales.	/		
ACTIVIDAD 2: Charlas sobre el acoso laboral (mobbing)	/		

Nombre *Dr. Rodrigo Sanabria*  
 Lugar de residencia *Ambato*  
 Cargo o profesión *Jefe de Talento Humano*

Fecha *18.10.2016*  
 Firma *[Firma]*

Elaborador por	Revisado por	Validado por	Fecha
Luis Alejandro Salvador Zurita	Mg. Eleonor V. Pardo P.	<i>[Firma]</i>	Oct/2016





**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO**  
**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**  
**DISEÑO DE UN SISTEMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA**  
**EMPRESA PRODUCTORA DE GELATINA DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA**

**Objetivo general del proyecto:** Diseñar un sistema de prevención de riesgos psicosociales para una empresa productora de gelatina, que contribuya a la disminución de los factores de riesgo en la empresa.  
**Objetivo específico:** 5. Procesar a través de un análisis de concordancia del sistema la validez de contenido por expertos.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA, DIRIGIDA A EXPERTOS EN EL ÁREA DE PERTINENCIA, POR LA METODOLOGÍA DE "LISTA DE COTEJO"**

Ítem	Prevención de riesgos psicosociales		OBSERVACIONES
	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN: TIEMPO DE TRABAJO</b>			
ACTIVIDAD 1: Elaboración y socialización de un cronograma de días laborables y días festivos o feriados.	/		
ACTIVIDAD 2: Establecimiento de un sistema o mecanismo de flexibilidad horaria, dirigido a todo el personal.	/		
<b>DIMENSIÓN: AUTONOMÍA</b>			
ACTIVIDAD 1: Desarrollo de talleres de autoevaluación y apoyo técnico/técnico - actualización de conocimientos.	/		
ACTIVIDAD 2: Organización y ejecución de actividades extra laborales, para toda la empresa (calendario).	/		
<b>DIMENSIONES: CARGA DE TRABAJO Y DESEMPEÑO DE ROL</b>			
ACTIVIDAD 1: Evaluar y verificar que las actividades del cargo (todos los cargos) se encuentren acorde al objetivo, visión y misión del puesto de trabajo – Re diseño del manual de funciones.	/		
ACTIVIDAD 2: Socialización del nuevo manual de funciones.	/		
<b>DIMENSIÓN: DEMANDAS PSICOLÓGICAS</b>			
ACTIVIDAD 1: Primera Jornada de seminarios y capacitaciones dirigidas tanto al área administrativa como para el área obrera.	/		
ACTIVIDAD 2: Reconocimiento al mejor trabajador de la empresa Prodegel.	/		
<b>DIMENSIÓN: VARIEDAD/CONTENIDO</b>			
ACTIVIDAD 1: Exposición semestral de resultados y cumplimiento de metas, a los trabajadores de la empresa PRODEGEL SA.	/		
ACTIVIDAD 2: Rotación de personal dentro del área de producción, en diferentes actividades laborales.	/		
<b>DIMENSIÓN: PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN</b>			
ACTIVIDAD 1: Reuniones quincenales por cada área de trabajo y reuniones mensuales entre directivos y jefes de área.	/		
ACTIVIDAD 2: Elaboración y ejecución de encuestas con el tema "Como veo el apoyo de mis superiores y mi participación en la empresa"	/		
<b>DIMENSIÓN: INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN</b>			
ACTIVIDAD 1: Plan de sucesión PRODEGEL SA.	/		
ACTIVIDAD 2: Plan de compensaciones adicionales o complementarias para los trabajadores de PRODEGEL SA.	/		
<b>DIMENSIÓN: RLEACIONES Y APOYO SOCIAL</b>			
ACTIVIDAD 1: Celebración de logros o triunfos grupales.	/		
ACTIVIDAD 2: Charlas sobre el acoso laboral (mobbing).	/		

Nombre *Venicio Muñoz*  
 Lugar de residencia *Ambato*  
 Cargo o profesión *Técnico Seguridad*

Fecha *15/10/2016*  
 Firma *[Firma]*

Elaborador por	Revisado por	Validado por	Fecha
Luis Alejandro Salvador Zurita	Mg. Eleonor V. Pardo P.		Oct/2016



# CERTIFICADO

Ambato, 25 de octubre del 2016.

A petición del interesado, certifico que;

A quien interese el suscrito, pongo en consideración este certificado de validación para el "Diseño de un Sistema de Prevención de Riesgos Psicosociales". Elaborado por el Sr. Luis Alejandro Salvador Zurita con número de cedula 1803281151. Dado que las estrategias a implementar en cada una de las dimensiones son adecuadas y factibles para su cumplimiento, previniendo la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Para los fines pertinentes me suscribo,

Atentamente;



**Ing. MSc. Jorge Rivas**  
Analista de Seguridad Industrial  
EP-EMAPA-A



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

DISEÑO DE UN SISTEMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA EMPRESA PRODUCTORA DE GELATINA DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA

Objetivo general del proyecto: Diseñar un sistema de prevención de riesgos psicosociales para una empresa productora de gelatina, que contribuya a la disminución de los factores de riesgo en la empresa.

Objetivo específico: 5. Procesar a través de un análisis de concordancia del sistema la validez de contenido por expertos.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA, DIRIGIDA A EXPERTOS EN EL ÁREA DE PERTINENCIA, POR LA METODOLOGÍA DE "LISTA DE COTEJO"

Item	Prevención de riesgos psicosociales		OBSERVACIONES
	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN: TIEMPO DE TRABAJO</b>			
ACTIVIDAD 1: Elaboración y socialización de un cronograma de días laborables y días festivos o feriados.	/		
ACTIVIDAD 2: Establecimiento de un sistema o mecanismo de flexibilidad horaria, dirigido a todo el personal.	/		
<b>DIMENSIÓN: AUTONOMÍA</b>			
ACTIVIDAD 1: Desarrollo de talleres de autoevaluación y apoyo teórico/técnico - actualización de conocimientos.	/		
ACTIVIDAD 2: Organización y ejecución de actividades extra laborales, para toda la empresa (calendario).	/		
<b>DIMENSIONES: CARGA DE TRABAJO Y DESEMPEÑO DE ROL</b>			
ACTIVIDAD 1: Evaluar y verificar que las actividades del cargo (todos los cargos) se encuentren acorde al objetivo, visión y misión del puesto de trabajo – Re diseño del manual de funciones.	/		
ACTIVIDAD 2: Socialización del nuevo manual de funciones.	/		
<b>DIMENSIÓN: DEMANDAS PSICOLÓGICAS</b>			
ACTIVIDAD 1: Primera Jornada de seminarios y capacitaciones dirigidas tanto al área administrativa como para el área obrera.	/		
ACTIVIDAD 2: Reconocimiento al mejor trabajador de la empresa Prodegel.	/		
<b>DIMENSIÓN: VARIEDAD/CONTENIDO</b>			
ACTIVIDAD 1: Exposición semestral de resultados y cumplimiento de metas, a los trabajadores de la empresa PRODEGEL SA.	/		
ACTIVIDAD 2: Rotación de personal dentro del área de producción, en diferentes actividades laborales.	/		
<b>DIMENSIÓN: PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN</b>			
ACTIVIDAD 1: Reuniones quincenales por cada área de trabajo y reuniones mensuales entre directivos y jefes de área.	/		
ACTIVIDAD 2: Elaboración y ejecución de encuestas con el tema "Como veo el apoyo de mis superiores y mi participación en la empresa"	/		
<b>DIMENSIÓN: INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN</b>			
ACTIVIDAD 1: Plan de sucesión PRODEGEL SA.	/		
ACTIVIDAD 2: Plan de compensaciones adicionales o complementarias para los trabajadores de PRODEGEL SA.	/		
<b>DIMENSIÓN: RLEACIONES Y APOYO SOCIAL</b>			
ACTIVIDAD 1: Celebración de logros o triunfos grupales.			
ACTIVIDAD 2: Charlas sobre el acoso laboral (mobbing)			

Nombre Jorge Rivas  
Lugar de residencia Ambato  
Cargo o profesión Técnico de Supervisión

Fecha 25-10-2016  
Firma [Firma]

Elaborador por	Revisado por	Validado por	Fecha
Luis Alejandro Salvador Zurita	Mg. Eleonor V. Pardo P.	<u>[Firma]</u>	Oct/2016



**1. ¿Trabajas los sábados?**

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

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

**2. ¿Trabajas los domingos y festivos?**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:**

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

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

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

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

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

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

	no hay información	insuficiente	Es adecuada
	1	2	3
Las posibilidades de capacitación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las posibilidades de ascenso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los requisitos para ocupar vacantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La situación de la empresa en el mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

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

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

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

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

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

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

**18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:**

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

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

deja que sean los implicados quienes solucionen el tema  
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

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

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

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca

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

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

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

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

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

muy alta  
alta  
media  
baja  
muy baja

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- excesiva
- elevada
- adecuada
- escasa
- muy escasa

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**33. En qué medida tu trabajo requiere:**

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

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

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

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

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

**36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus compañeros, clientes internos, clientes externos?**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional?**

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

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

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

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

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

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

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