



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

**“SISTEMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA
EMPRESA PROVEEDORA DE MATERIAL FERRETERO”**

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

Línea de Investigación:

RECURSOS HUMANOS Y/O RIESGO LABORAL

Autor:

PATRICIO JAVIER MORENO ZÚÑIGA

Director:

Lic. Mg. AITOR LARZABAL

Ambato – Ecuador

Diciembre 2015

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE

AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

“SISTEMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA EMPRESA
PROVEEDORA DE MATERIAL FERRETERO”

Línea de investigación.

Recursos Humanos y/o Riesgo Laboral

Autor:

PATRICIO JAVIER MORENO ZÚÑIGA

Aitor Larzabal Fernández, Lic. Mg.

CALIFICADOR

f.....

Eulalia Beatriz Becerra García, Dra. Mg.

CALIFICADORA:

f.....

Segundo Gonzalo Pazmay Ramos Lcdo. M.A.

CALIFICADOR:

f.....

Betsy Natalia Iñaja Verdezoto, Lic. Mg.

DIRECTORA DE LA UNIDAD ACADÉMICA

f.....

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

SECRETARIO GENERAL DE LA PUCESA

f.....

Ambato - Ecuador

Diciembre 2015

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Patricio Javier Moreno Zúñiga portador de la cédula de ciudadanía 180430054-7 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo 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.

Patricio Javier Moreno Zúñiga

CI. 180430054-7

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mis agradecimientos a mis padres Alejandro Moreno y Esthela Zúñiga por haber sido el apoyo incondicional, con su consejo y aliento en el proceso de formación académica y personal; a mi esposa Cinthya Espinosa e hija Salomé Moreno, que con su compañía han brindado un soporte anímico y emocional; a mi tutor del proyecto de investigación Lic. Mg. Aitor Larzabal que me ha valido de eje y guía en el desarrollo del presente trabajo; a mis lectores Lcdo. M.A. Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, Dra. Mg. Eulalia Beatriz Becerra García; a la Psi. Ind. Mg. Eleonor Virginia Pardo Paredes, Ing. Gabriel Eduardo Altamirano Ibarra, Psc. Mg. Andrea Cristina Pico Barrionuevo, y M. U. Psi. Rodrigo Moreta Herrera que colaboraron en diferentes partes del proceso de desarrollo de la investigación; de igual forma a la Lic. Mg. Betsy Ilaja directora de la escuela de psicología; y, a la empresa Megaprofer S.A. por la apertura y su contribución en el desarrollo profesional.

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico a mi esposa e hija quienes han formado parte de este proceso con su presencia, alegría, y apoyo en los momentos difíciles. A mis padres ya que a través de los años han sido un constante sostén, fomentado valores, consejo y guía en mi formación integra. A mis profesores quienes con su paciencia, don de enseñanza y sabiduría contribuyeron en mi formación profesional y humana.

Finalmente separo un par de líneas para mis amigos quienes compartieron momentos de alegrías, tristezas, hermetismo y acompañamiento contribuyendo así al logro alcanzado.

RESUMEN

En la presente investigación se desarrolló una evaluación sobre riesgos psicosociales en una empresa proveedora de material ferretero, para la conformación de un sistema de prevención de riesgos psicosociales de la misma. El trabajo se fundamenta en el desconocimiento del estado actual de los trabajadores frente a los riesgos (incidencia frente a problemas organizacionales), y la responsabilidad organizacional que promueve la gestión de la seguridad y salud ocupacional de sus trabajadores. El proceso metodológico se ajustó a segmentos elementales como la evaluación por medio del cuestionario F-Psico3.0; el análisis detallado de los datos obtenidos mediante la tipificación de los factores evaluados; diagnóstico (grupal/áreas) de los factores detectados; y finalmente el desarrollo del sistema de prevención de riesgos psicosociales. En los resultados obtenidos se dio una marcada presencia de los factores “Carga de Trabajo (CT)” y “Participación/Supervisión (PS)” en las áreas Administrativo y Bodega; y en el área de Ventas se denotó la presencia de los factores “Demandas Psicológicas (DP)” y “Participación/Supervisión (PS)”. La detección de factores de riesgos psicosociales en los trabajadores pudo comprobar la relación con la sintomatología detectada inicialmente. De igual manera, con estos datos se elaboró un plan de intervención para el control de los puntajes críticos los mismos que proporcionarían las pautas para el diseño del sistema de prevención de riesgos psicosociales.

Palabras claves: Riesgo psicosocial, factor de riesgo, sistema de prevención, F-Psico.

ABSTRACT

In this study, an evaluation was done of psycho-social risks in a hardware supply company in order to develop a psycho-social risk prevention system. The study is based on the lack of awareness of the current state of the workers in the face of risks (incidence in face of organizational problems) and organizational responsibility which promotes the management of the security and workplace health of its workers. The methodological process followed elemental segments such as evaluation through the FPSICO 3.0 questionnaire, the detailed analysis of the obtained data through the classification of the evaluated factors, diagnosis (group/areas) of the detected factors and finally, the development of the psycho-social risk prevention system. In the obtained results, there was a strong presence of “workload” (WL) and “participation/supervising” (PS) factors in the administrative and storage areas. In the area of sales, the presence of “psychological demands” (PD) and “participation/supervising” (PS) factors was seen. The detection of psycho-social risks in the workers could confirm the relationship between the symptomatology that was initially detected. Similarly, an intervention plan was prepared with this data for control of the critical points which will provide the guidelines for the design of a psycho-social risk prevention system.

Keywords: *psycho-social risks, risk factor, prevention system, FPSICO.*

INDICE DE CONTENIDOS

PRELIMINARES

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDADiii

AGRADECIMIENTOiv

DEDICATORIA v

RESUMEN..... vi

ABSTRACTvii

INDICE DE CONTENIDOSviii

INDICE DE GRÁFICOSxi

INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA DE TRABAJO 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 Objetivo General 8

1.4.2 Objetivos Específicos..... 8

1.5 Meta..... 9

1.6 Delimitación funcional..... 9

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO..... 10

2.1 Psicología organizacional.....	10
2.2 Salud ocupacional	12
2.3 Riesgo laboral.....	13
2.3.1 Tipos de riesgo laboral.....	14
2.3.2 Tipos de riesgo laboral según los agentes que lo ocasionan	14
2.4 Factores de riesgo psicosocial.....	15
2.4.1 Características de los factores de riesgo psicosocial.....	16
2.4.2 Tipos de factores de riesgo psicosocial y agentes que influyen en ellos	17
2.5 Riesgo psicosocial.....	18
2.5.1 Características de los riesgos psicosociales	19
2.5.2 Tipos de riesgos psicosociales	21
2.6 Efectos de los riesgos psicosociales.....	26
2.7 Método F-Psico 3.0	27
2.7.1 Contenido.....	27
2.7.2 Factores de riesgo que evalúa el método F-Psico 3.0	27
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	29
3.1 Metodología de investigación.....	29
3.1.1 Métodos aplicados.....	31
3.1.2 Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	32
3.1.3 Población y muestra	34
3.1.4 Procedimiento metodológico	35
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	36
4.1 Análisis de resultados.....	36

4.1.1 Población evaluada.....	36
4.1.2 Riesgos psicosociales del instrumento F-Psico 3.0.....	37
4.1.3 Definición de los factores de riesgo del instrumento F-Psico3.0.....	37
4.1.4 Agrupación de rangos	42
4.1.5 Validación de resultados	87
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	88
5.1 Conclusiones	88
5.2 Recomendaciones.....	90
BIBLIOGRAFÍA.....	92
ANEXOS	94
Anexo 1 Tabla del plan de intervención 1	94
Anexo 1 Tabla del plan de intervención 2	95
Anexo 1 Tabla del plan de intervención 3	96
Anexo 2 Validación 1 del proyecto de investigación.....	97
Anexo 2 Validación 2 del proyecto de investigación.....	98
Anexo 3 Ilustración del formato impreso de evaluación F-Psico 3.0.	99

INDICE DE GRÁFICOS

Ilustraciones

Ilustración 2.1 Factores de riesgo que evalúa el método F-Psico 3.0.....	28
Ilustración 3.1 Perfil valorativo del método F-Psico 3.0.....	33
Ilustración 3.2 Fiabilidad del método F-Psico 3.0.....	34
Ilustración 3.3 Población y procesos de prueba	34
Ilustración 4.1 Población y procesos de prueba	36
Ilustración 4.2 Factores psicosociales del método F-Psico 3.0	37
Ilustración 4.3 Resultados totales del proceso administrativo.....	52
Ilustración 4.4 Resultados totales del proceso bodega	63
Ilustración 4.5 Resultados totales del proceso ventas.....	74
Ilustración 4.6 Resultados totales del proceso administrativo, bodega y ventas	85

Tablas

Tabla 2.1 Tipos de riesgos laboral según los agentes que lo ocasionan.....	15
Tabla 2.2 Tipos de factores de riesgo psicosocial y agentes que influyen en ellos	17
Tabla 2.3 Consecuencias y efectos de los riesgos psicosociales.....	26
Tabla 3.1 Procedimiento metodológico	35
Tabla 4.1 Agrupación de rangos de calificación	42
Tabla 4.2 Resultados tiempo de trabajo del proceso administrativo.....	43
Tabla 4.3 Resultados autonomía del proceso administrativo.....	44
Tabla 4.4 Resultados carga de trabajo del proceso administrativo	45

Tabla 4.5 Resultados demandas psicológicas del proceso administrativo	46
Tabla 4.6 Resultados variedad / contenido de trabajo del proceso administrativo	47
Tabla 4.7 Resultados participación / supervisión del proceso administrativo	48
Tabla 4.8 Resultados interés por el trabajador / compensación del proceso administrativo.....	49
Tabla 4.9 Resultados desempeño de rol del proceso administrativo	50
Tabla 4.10 Resultados relaciones y apoyo social del proceso administrativo	51
Tabla 4.11 Resultados totales del proceso administrativo	53
Tabla 4.12 Resultados tiempo de trabajo del proceso bodega	54
Tabla 4.13 Resultados autonomía del proceso bodega	55
Tabla 4.14 Resultados carga de trabajo del proceso bodega.....	56
Tabla 4.15 Resultados demandas psicológicas del proceso bodega.....	57
Tabla 4.16 Resultados variedad/contenido de trabajo del proceso bodega.....	58
Tabla 4.17 Resultados participación/supervisión del proceso bodega.....	59
Tabla 4.18 Resultados interés por el trabajador/compensación del proceso bodega	60
Tabla 4.19 Resultados desempeño de rol del proceso bodega.....	61
Tabla 4.20 Resultados relaciones y apoyo social del proceso bodega.....	62
Tabla 4.21 Resultados totales del proceso bodega.....	64
Tabla 4.22 Resultados tiempo de trabajo del proceso ventas.....	65
Tabla 4.23 Resultados autonomía del proceso ventas.....	66
Tabla 4.24 Resultados carga de trabajo del proceso ventas	67
Tabla 4.25 Resultados demandas psicológicas del proceso ventas	68
Tabla 4.26 Resultados variedad/contenido de trabajo del proceso ventas	69

Tabla 4.27 Resultados participación/supervisión del proceso ventas	70
Tabla 4.28 Resultados interés por el trabajador/compensación del proceso ventas.....	71
Tabla 4.29 Resultados desempeño de rol del proceso ventas	72
Tabla 4.30 Resultados relaciones y apoyo social del proceso ventas	73
Tabla 4.31 Resultados totales del proceso ventas	75
Tabla 4.32 Resultados totales tiempo de trabajo.....	76
Tabla 4.33 Resultados totales autonomía.....	77
Tabla 4.34 Resultados totales carga de trabajo	78
Tabla 4.35 Resultados totales demandas psicológicas	79
Tabla 4.36 Resultados totales variedad/contenido de trabajo	80
Tabla 4.37 Resultados totales participación/supervisión	81
Tabla 4.38 Resultados totales interés por el trabajador/compensación.....	82
Tabla 4.39 Resultados totales desempeño del rol	83
Tabla 4.40 Resultados totales relaciones y apoyo social	84
Tabla 4.41 Resultados totales del proceso administrativo, bodega, ventas.....	86
Tabla 4.42 Ficha de validación de resultados	87

INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo tiene como directrices comprender la importancia del estudio de los riesgos psicosociales dentro del contexto organizacional y el desarrollo sistemático del tratado de los mismos. De esta manera es como se explica la coexistencia de una problemática que ha sido escasamente estudiada por el desconocimiento y la incidencia que podría provocar en el entorno laboral refiriéndonos a términos humanos y productivos.

En el proceso estructurado de la investigación se comenzará en el Capítulo I, en donde se realiza el planteamiento general del problema, componiéndose principalmente por el problema identificado en la organización, la justificación del proyecto de investigación, los objetivos a cumplirse en la trayectoria del proyecto y la funcionalidad del producto que se va a desarrollar.

En el Capítulo II se realizará una reseña teórica abordando temáticas generales como la Psicología Organizacional, Seguridad Industrial, Riesgos Psicosociales, etc.; así como también, temáticas específicas como las características de los Riesgos Psicosociales, Tipología, Factores de Riesgos Psicosociales, etc.

En el Capítulo III se hará referencia al conjunto de procedimientos sistemáticos de la metodología de la investigación, proceso en donde se detalla la metodología, métodos, técnicas e instrumentos de recolección de información, población o muestra, y el

procedimiento metodológico detallado fase por fase, como se alcanzaron las metas y objetivos dispuestos inicialmente en el desarrollo del primer capítulo y el desarrollo del producto que se generó.

En el Capítulo IV se realizará un análisis de los datos obtenidos por medio de la evaluación F-Psico 3.0. Este proceso se divide en una primera fase con el análisis de datos conseguidos por medio de las evaluaciones aplicadas, y en una segunda fase con la interpretación de dichos resultados.

Finalmente en el Capítulo V se realizará las conclusiones del proceso investigativo, señalamientos que se han dado como resultados finales tanto en fase de evaluación así como en la intervención; de igual manera se puntualizara las recomendaciones las que se enfocaran a brindar elementos óptimos para futuras investigaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA DE TRABAJO

1.1. Antecedentes.

La empresa Megaprofer es una organización dedicada a la comercialización de Material Ferretero, ubicada en la ciudad de Ambato zona Centro-Sierra del país. Sus actividades comerciales iniciaron en el año de 1996 como un negocio familiar llamándose inicialmente “Mi Ferretería” cuyo principal objetivo consistía en cubrir el mercado informal regional con productos de ferretería que tenían mucha demanda.

Para el año de 1998 el nombre de la empresa se modifica llamándose para ese entonces “Profer”. El enfoque de la modificación llevo consigo la expansión distributiva de los productos a las ciudades de Latacunga y Riobamba, creándose de esta forma una visión futura de cobertura en la mayor parte de ciudades de nuestro país.

Entre el año 2007/2009, debido a las tasas de crecimiento registradas, tuvo un cambio estructural conformándose como una organización legalmente constituida cambiando su nombre a Megaprofer y expandiendo sus centros satélites de venta a las ciudades de Quito y el Puyo. Esto también represento el traslado hacia sus nuevas instalaciones

compuestas por un edificio administrativo, bodega de almacenamiento, zona de descarga y aparcamiento de transporte.

Para el año 2010 la empresa pasa a formar parte del ranking publicado por la revista Vistazo como una de las 500 mayores empresas del país y unas de las 10 mejores empresas de la ciudad de Ambato. Este antecedente modeló la expansión de nuevas oficinas y almacenes en la ciudad de Guayaquil, Coca y Cuenca. En el año 2011, Megaprofer, por segunda vez forma parte del ranking de la revista Vistazo y a su vez entra en la misma clasificación de la revista Gestión. En este año también se constituye el gobierno corporativo de la empresa.

Durante el año 2012 hasta la actualidad se han llevado a cabo procesos necesarios y que han ayudado a fortalecer la empresa. Entre estos procesos se pueden mencionar la Certificación de Seguridad Integral BASC, Certificación de calidad ISO, implementar un nuevo sistema ERP, y una Responsabilidad Social Mayor (Megaprofer, 2015).

1.2. Problema.

1.2.1. Descripción del problema.

Megaprofer S.A. es una empresa proveedora de material ferretero del centro sierra del país, en la que los procesos de seguridad industrial han gestionado metodologías para advertir los diferentes tipos de riesgos. Los subprocesos asociados a las necesidades

prioritarias de la empresa, han restado recursos para promover el estudio de los riesgos psicosociales; y, a su vez a un sistema organizado que pueda hacerle frente sistemáticamente. Por otra parte, las investigaciones asociadas a este tipo de fenómenos se han visto limitadas a análisis sociodemográficos y tratamientos meramente conceptuales, sin hacer uso de la investigación de campo o búsqueda de factores clave en el desarrollo de la problemática (Moreno, 2000).

Cabe destacar que los causales de los riesgos psicosociales como el estrés, síndrome de burnout, o mobing, entre otros, suelen ser condiciones que se denotan como normales dentro de la organización; es decir, situaciones como la sobrecarga laboral, bromas entre compañeros de trabajo, o existencia de consumo de alcohol, etc. Este tipo de comportamientos en los círculos laborales aparentemente no dan muestras de afecciones inmediatas pero en realidad terminan siendo el sustento directo de los riesgos psicosociales que a su vez afectan íntegra y secuencialmente a la persona, individuo, organización, y sociedad (Gil-Monte, 2009).

Entre las evaluaciones aplicadas desde diferentes ámbitos, se ha detectado la existencia de rotación de personal, conflictos en las líneas de comunicación, bajo rendimiento, problemas por la existencia de dobles jefaturas, desmotivación, accidentes laborales así como también un índice considerable de irritación e hipersensibilidad. Este tipo de síntomas se relacionan posiblemente con la presencia de riesgos psicosociales, pero en la inexistencia de un instrumento que avale esta relación es muy difícil intervenir para erradicar los posibles síntomas descritos anteriormente.

Por otra parte; actualmente la organización se encuentra regularizada constitucionalmente por el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo en donde menciona en el Título I Artículo 2 Inciso 1 (Ecuador Leyes y Decretos, 2005).

El comité tendrá como función la coordinación con el sector público que se relacionen con la prevención de riesgos. Para el normal desarrollo de sus funciones se efectuarán las siguientes acciones. Colaborar en la elaboración de planes y programas. Poner a consideración del ejecutivo posibles modificaciones al reglamento. Programar y evaluar normas actuales en prevención de riesgos. Mantener un control de las sanciones que se han impuesto (p. 1).

Entendiendo de esta manera, que los llamados a atender las necesidades de seguridad e integridad de los empleados son las máximas autoridades de la organización, así como todo el despliegue de recursos necesarios para la formación de sistemas de evaluación, contención y prevención de dichos riesgos.

1.2.2. Preguntas básicas.

- **Cómo aparece el problema que se pretende solucionar?**

Bajo rendimiento, conflictos entre compañeros, aislamiento, mala comunicación, estrés, irritabilidad, desmotivación.

- **¿Por qué se origina?**

Son concebidos directamente de las exigencias y circunstancias del medio laboral.

- **¿Qué lo origina?**

Esta originado por factores de diferente índole como la personalidad, naturaleza de la empresa, factores de exigencia organizacionales o condiciones de trabajo específicas. Desde otra perspectiva su origen puede apuntar al mismo desconocimiento de metodología de abordaje de estos riesgos así como también el desinterés de las empresas en gestionar sistemas de prevención.

- **¿Dónde se detecta?**

En la empresa proveedora de material ferretero (proceso Administrativo, Ventas, Bodega).

1.3. Justificación.

El presente trabajo investigativo se argumenta bajo la necesidad de conocer cuál es la situación actual de los trabajadores de la empresa Megaprofer frente a los Riesgos Psicosociales. Dicha necesidad se fundamenta en problemas organizacionales de

comunicación, ausentismo, mal desempeño laboral, etc., que pueden ser consecuencia de estos riesgos y afectar sistemáticamente desde el trabajador a la organización en general.

1.4. Objetivos.

1.4.1. General.

- Diseñar un sistema de prevención de riesgos psicosociales en una empresa proveedora de Material Ferretero.

1.4.2. Específicos.

- Diagnosticar los riesgos psicosociales en una empresa proveedora de Material Ferretero.
- Analizar los datos obtenidos en una empresa proveedora de Material Ferretero.
- Construir un sistema de prevención de riesgos psicosociales en la empresa proveedora de Material Ferretero.
- Valorar el sistema de prevención de riesgos psicosociales de la empresa proveedora de Material Ferretero.

1.5. Meta.

Desarrollar un Sistema de Prevención de Riesgos Psicosociales para una Empresa Proveedora de Riesgos Psicosociales.

1.6. Delimitación funcional.

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

- Identificar los Riesgos Psicosociales en. en una empresa proveedora de Material Ferretero.
- Ejecutar medidas preventivas y correctivas en el caso del aparecimiento de Riesgos Psicosociales en una empresa proveedora de Material Ferretero.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

En el presente capítulo se desarrollará un compendio de teorías relacionadas al proyecto de investigación. El trabajo obtendrá sustento teórico desde argumentos de varios autores como Florentino Fernández Zapico, Pedro Gil-Monte, Julián Araque Perico, Francisco Heredia Álvarez, Bernardo Moreno Jiménez; entre otros, que en primera instancia revelarán las posiciones más globales de la investigación, adentrándose de a poco en situaciones más específicas que logren ser un punto de anclaje para el desarrollo de la misma.

2.1. Psicología organizacional.

La Psicología Organizacional según Landy (2005), la define como “la aplicación de los principios psicológicos, de la teoría y de la investigación en el escenario laboral” (p. 6). De acuerdo a lo señalado, la Psicología Organizacional se posiciona como la ciencia que destina recursos de la Psicología General (la investigación, metodología, técnicas de intervención) en el campo de acción; es decir las empresas u organizaciones.

Para tal efecto, Araque (2005), acota que la Psicología Organizacional se encuentra exigida a estudiar los procesos organizacionales y las posibles áreas de potencial peligro que representa la personalidad y tareas desempeñadas en el trabajo.

Estas interrelaciones entre la metodología de investigación en psicología y la organización apuntan a varios objetivos como la deducción de la influencia de la personalidad en las relaciones laborales, o como la organización se desarrolla o se desenvuelve de acuerdo a la interrelación social que se desarrollan en el seno de una corporación.

Por otra parte, Aamodt (2010) expresa que, “la psicología organizacional se preocupa por los temas de liderazgo, satisfacción laboral, motivación del empleado, comunicación, manejo de conflicto, cambio organizacional y procesos de grupo dentro de una organización (p.4).

Partiendo de los supuestos anteriores, puede traerse a colación sucesos reales que acontecen en el país como el actual escenario económico regional, el contexto o tendencias socio-políticas, el nivel de educación del medio en donde se toma una muestra de estudio, etc. En fin, podría puntualizarse un sinnúmero de componentes que dispuestos en directa relación conllevarían un resultado diferente en la praxis. De cualquier forma podemos resaltar que, la psicología organizacional busca interrelacionar elementos técnicos en las diferentes realidades empresariales para buscar como la resolución de conflictos en favor tanto de los trabajadores como de la organización.

2.2. Salud ocupacional.

La Salud Laboral o Salud Ocupacional, actualmente se manifiesta como un concepto amplio, en donde no se limita únicamente a la intervención de accidentes laborales como comúnmente se pensaba; sino que al contrario de esta creencia, ésta se expresa como un medio proactivo encargado de promover una cultura eficiente en favor de la prevención y evitación del daño provocados por los riesgos.

Dentro de ese marco, Álvarez (2012) define a la Salud Ocupacional como

el conjunto de actividades de salud dirigidas hacia la promoción de la calidad de vida de los trabajadores, diagnóstico precoz y tratamiento oportuno, la rehabilitación, readaptación laboral y la atención de las contingencias derivadas de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales (ATEP), a través del mantenimiento y mejoramiento de sus condiciones de vida (p. 51).

Igualmente para Hernández (2005), la seguridad e higiene industrial denota el carácter grupal de conocimientos científicos y tecnológicos direccionados a la identificación, evaluación, control y prevención de las causas de los riesgos laborales (p. 23).

Como Heredia y Hernández lo definen, la Salud Ocupacional deriva un sinnúmero de actividades asociadas al cuidado y prevención de la calidad de vida de los trabajadores por medio de procedimientos sistematizados dentro de parámetros tanto legales como organizacionales.

2.3. Riesgo laboral.

El riesgo laboral, según la Comunidad Andina (2005), es la “Probabilidad de que la exposición a un factor ambiental peligroso en el trabajo cause enfermedad o lesión” (p. 5). En virtud de lo señalado, el riesgo laboral puede ser un suceso que puede ser provocado por un factor o circunstancia relacionado directamente con las funciones de un puesto, ambiente de trabajo, o realidad específica que tiene como consecuencia final la enfermedad laboral o lesión del trabajador.

En este sentido, Moreno (2013), declara que los riesgos laborales se encuentran determinados por dos aspectos fundamentales como son “la probabilidad de la aparición y la gravedad de los efectos de la salud”. Estos dos elementos son los que describirán que tipo de riesgo al que se encuentra expuesta una persona.

Estas descripciones indican que los riesgos laborales se encuentran íntimamente relacionados con la actividad laboral sea cual sea la naturaleza de la misma, y que estas se encuentran en el desarrollo normal de las actividades diarias, De este modo podemos hacernos a la idea que la importancia de la salud ocupacional se direcciona en favor de corregir en el mayor porcentaje posible este tipo de riesgos.

2.3.1. Tipos de riesgo laboral.

Existen varias clasificaciones sobre los tipos de riesgos psicosociales. Una de ellas según Fernández, Iglesias, Llana, y Fernández-Muñiz (2010) responde a los factores técnicos y humanos (riesgos objetivos y subjetivos). Otra, presidida por la responsabilidad que adquieren tanto el trabajador como la empresa el momento de contraer una relación de dependencia laboral. En este caso, la descripción que más se ajusta, es la que despliega Fernández Iglesias, Llana, y Fernández-Muñiz (2010), y expresa criterios como la naturaleza u origen de los agentes y los factores de riesgo de los cuales más adelante se tratará. La clasificación de los riesgos por su:

- a. Riesgos provocados por agentes mecánicos.
- b. Riesgos provocados por agentes físicos.
- c. Riesgos provocados por agentes químicos.
- d. Riesgos provocados por agentes biológicos.
- e. Riesgos provocados por la carga de trabajo.
- f. Riesgos provocados por agentes psicológicos y sociales.

2.3.2. Tipos de riesgo laboral según los agentes que lo ocasionan.

La tipificación referida anteriormente registra que los riesgos laborales poseen un origen de diferente naturaleza (factores que los provocan), por lo que es necesario describir los agentes detonantes de cada uno de ellos que se estiman en la siguiente matriz.

Tabla 2.1 Tipos de riesgos laboral según los agentes que lo ocasionan.

TIPO DE RIESGO	AGENTES QUE LO OCASIONAN
Riesgo Mecánico	Espacios de trabajo, maquinas, herramientas, espacio, dimensiones del área de trabajo, ventanas, escaleras, atrapamiento.
Riesgo Físico	Ruido, vibraciones, radiaciones, iluminación, calor/frío, electricidad, incendios/explosiones.
Riesgo Químico	Gases, vapores, aerosoles, nieblas.
Riesgo Biológico	Bacterias, protozoos, virus, hongos, gusanos/parásitos.
Riesgo por Carga de Trabajo	Cantidad de trabajo ya sea físico o mental.
Riesgo Psicosociales	Agentes asociados a la naturaleza de la empresa, discriminación, remuneración, acoso, estrés.

Fuente: Manual para la formación del auditor en prevención de riesgos laborales.

Autor: Fernández, Iglesias, Llana, & Fernández (2010).

2.4. Factores de riesgo psicosocial.

Los Factores de Riesgo Psicosocial Laboral refieren un peligro para el empleado, puesto que estos factores, son una réplica indicando los productos del sometimiento a factores estresores que se encuentra expuesta una persona, Moreno (2013).

La gravedad de estos indicadores dependerá en gran medida tanto a la exposición, interacción con el factor y la percepción que el trabajador tenga sobre éste.

La Organización Internacional del Trabajo define,

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus

necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (pág. 3).

En síntesis, la Organización Internacional del Trabajo concluye que la interacción de múltiples factores que abarcan al trabajador, la organización y el trabajo en sí, darán como resultado alguna afección en la biología y la psicología del empleado.

2.4.1. Características de los factores de riesgo psicosocial.

Los factores de Riesgo Psicosocial poseen una naturaleza propia, la misma que se hace ver como independiente, otras veces dependiente, difícil de evaluar y sobre todo la predisposición a mutar con otros factores de riesgo, (Moreno & Garrosa 2013).

Por esta razón se describe algunas de las características que representan a los factores de riesgo psicosocial:

- a.** Su efecto generalizado es la respuesta del estrés.
- b.** Dificultad de objetivación con escasa cobertura legal.
- c.** Se extienden en el espacio, tiempo y afectan a otros riesgos.
- d.** Los efectos están moderados por variables personales.
- e.** Dificultad para su intervención.

2.4.2. Tipos de factores de riesgo psicosocial y agentes que influyen en ellos.

En la tipología citada de Moreno, Hernandez (2013) a Cox y Griffiths (1996), “cada una de las categorías principales puede dar lugar a diferentes factores psicosociales de riesgo” las cuales se describen a continuación:

Tabla 2.2 Tipos de factores de riesgo psicosocial y agentes que influyen en ellos.

FACTORES DE ESTRÉS PSICOSOCIAL	
Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa con la gente.
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción social.
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales.
Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales.
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales, falta de apoyo social.
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas.
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional, baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual, bajo valor social del trabajo.
Relación Trabajo-Familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia, escaso apoyo familiar, problemas duales de carrera.
Seguridad Contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, insuficiente remuneración.

Fuente: Salud laboral. Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral.

Autor: Moreno (2013).

2.5. Riesgo psicosocial.

Los riesgos psicosociales según Moreno (2010), son considerados como aquellas situaciones, contextos, o consecuencias a las cuales estado se encuentra sometido un trabajador en el curso normal de sus actividades laborales, que pueden tener un alto grado de posibilidad de afección generalizada a la salud del empleado. A diferencia de los factores psicosociales, éstos no representan a condiciones de la organización sino a más bien a las consecuencias que conllevan la constante interacción con estos factores.

De esta manera, Moreno cita a (Who, 1990) en donde afirma que,

Los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales. En este sentido los hechos, situaciones o contextos que se propongan como riesgos psicosociales laborales tienen que tener una clara probabilidad de dañar a la salud física, social o mental del trabajador (p. 17).

En síntesis, los riesgos psicosociales son consecuencias finales, producto de la exposición a factores de riesgo psicosocial. Estos riesgos no serán percibidos de la misma por cada individuo ya que el nivel de tolerancia difiere entre las personas.

2.5.1. Características de los riesgos psicosociales.

a. Afectan a los derechos fundamentales del trabajador.

Acerca de los derechos fundamentales del trabajador, Moreno (2010), expresa que,

Los riesgos psicosociales no se refieren a aspectos marginales o secundarios de las condiciones organizacionales del trabajo, sino a elementos básicos de sus características de ciudadano que trabaja, de su dignidad como persona, de su derecho a la integridad física y personal, de su derecho a la libertad y de su derecho a la salud positiva y negativa (p. 19).

Como se indica, los riesgos psicosociales transgreden incluso los marcos legales como los derechos de seguridad laboral y los derechos como seres humanos. Estos riesgos al ser parte de la estructura de la organización revelan ser responsabilidad imputable a los encargados de la seguridad industrial de dichas organizaciones.

b. Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador.

Sobre los efectos globales sobre la salud del trabajador adquiridos por los riesgos psicosociales, Moreno (2010) menciona que, “Mientras los factores psicosociales de riesgo o estrés tienen efectos mediados y parciales, los efectos de los riesgos psicosociales tienen efectos principales y globales en razón de la naturaleza del propio

riesgo” (p. 20). Es decir, Los riesgos psicosociales presentan un deterioro generalizado en la persona afectada ya que se encuentran asociadas frecuentemente al estrés agudo.

c. Afectan a la salud mental del trabajador.

Considerando las afecciones de la salud mental del trabajador, Moreno (2010), expone que “Aunque no pueda hacerse una diferenciación neta, los riesgos psicosociales, por su propia naturaleza, afectan de forma importante y global a los procesos de adaptación de la persona y su sistema de estabilidad y equilibrio mental” (p. 21). Los riesgos psicosociales no disociación la afección de un área específica de la salud mental de la persona; sino que al contrario, ésta, al ser parte integral de la psiquis, afecta globalmente al individuo que se encuentre sometido a dichos riesgos.

d. Tienen formas de cobertura legal.

Con respecto a la cobertura reglamentaria, Moreno (2010), manifiesta que

La importancia real de los riesgos psicosociales, su alta incidencia y la relevancia de sus consecuencias en la salud de los trabajadores ha obligado al desarrollo de una cobertura legal inicial y al desarrollo de una jurisprudencia sobre el tema. Mientras que los problemas ocasionados por los problemas generados por los factores psicosociales de estrés han estado abordados de una forma genérica (p. 22).

Al igual que en el primer punto, ratificamos que estos riesgos se vuelven tangibles en el trabajador a través del tiempo y su desempeño y por tal motivo sugieren atención y cobertura inicial, para prever tanto por la integridad del trabajador como por los intereses de la empresa que lo contrata.

2.5.2. Tipos de riesgos psicosociales.

En la exploración bibliográfica se distingue varios tipos de clasificación de los riesgos psicosociales. Estas clasificaciones difieren de autor a autor ya que agrupan los riesgos según las necesidades y objetivos de estudio. Entre algunos autores podemos mencionar a la clasificación que realiza el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) o la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA).

De entre estos autores se ha decidido trabajar con Bernardo Moreno, puesto que dicho autor es el colaborador directo para la creación del documento “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas”. Dicho documento fundamenta y respalda la solidificación del instrumento F-Psico del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), el mismo que formará parte de la evaluación posterior dando así una mayor contundencia a toda la investigación.

A continuación la descripción de la tipología de dicho autor.

a. Estrés.

Por lo que se refiere al estrés, Moreno (2010), cita a la comisión Europea para definir al estrés laboral como

un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos (p. 22).

Resulta claro que este riesgo despliega sus afecciones en diferentes contextos que pueden ir desde lo cognitivo hasta lo fisiológico, creando descompensaciones por el mero hecho de no poder hacerle frente a los agentes estresores que lo producen.

b. Violencia.

En relación con la violencia, Moreno (2010), cita la conceptualización de la OIT (2003) en donde menciona a la violencia en el trabajo como “toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo.” (pp. 26 - 27).

La violencia laboral debe sujetarse a contextos globales como los derechos humanos y del trabajador, en donde se descarta posiciones intrínsecas como la cultura o formas propias de manejo organizacional que pueden dar paso al acto de arremeter en contra de la integridad del trabajador.

c. Acoso laboral (Moobing).

El acoso laboral o mejor conocido como mobing, es una forma expresiva de la violencia laboral que se manifiesta de una forma más sutil, utilizando parámetros propios de expresión como la intimidación, acoso, descalificación, que al final de cuentas disgregan la autoestima del trabajador, (Moreno, 2010, p. 31).

d. Acoso sexual.

En cuanto al acoso sexual, Moreno (2010) alude que

se considera acoso sexual en el trabajo toda conducta de naturaleza sexual desarrollada en el ámbito de organización y dirección de una empresa o en relación, o como consecuencia de una relación de trabajo, realizado por un sujeto que sabe o debe saber que es ofensiva y no deseada por la víctima, determinando una situación que afecta al empleo y a las condiciones de trabajo y/o creando un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o humillante (pp. 35 - 36)

Por tal motivo, el acoso sexual es considerado todo acto de carácter sexual el cual se lo realice sin consentimiento de la persona afectada dentro de un contexto laboral. Este tipo de actos suelen tener repercusiones propias que lo diferencian en mucho de la violencia o acoso laboral.

e. Inseguridad contractual.

Con referencia a la inseguridad contractual, Moreno (2010) la define como “una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera” (p. 39).

El expresado criterio sugiere que este tipo de riesgos irrumpen generalmente en organizaciones en donde existe un alto índice de rotación de personal, o en su defecto, en economías en donde existe una sobredemanda laboral por parte de los trabajadores.

f. Desgaste Profesional (Burnout).

En lo concerniente al desgaste profesional (Burnout), Moreno (2010), declara que “el desgaste profesional consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales” (p. 42).

Visto de esta forma, el desgaste profesional o burnout, puede ser la consecuencia mayor que conlleva el estrés laboral que no ha sido tratado a tiempo, mermando las capacidades de la persona tanto a nivel técnico como a nivel emocional. Esto representaría a largo plazo una pérdida total de la motivación laboral.

g. Conflicto familia/trabajo.

El conflicto familia/trabajo como riesgo laboral se centra en la desproporción existente entre los roles tanto familiares como laborales. Es decir, la variable tiempo, al ser una variable compartida tanto en el trabajo como en la familia tiende a descompensarse en algún momento lo cual deriva en consecuencias en cualquiera de las dos áreas produciendo problemas en la otra, (Moreno, 2010, pp. 45 - 46).

h. Trabajo emocional.

El trabajo emocional según indica, Moreno (2010) sugiere que “El trabajo emocional implica el control de las emociones de uno mismo para influir en las emociones de su cliente, con el objetivo de ser eficaz en su trabajo” (p. 48).

Este concepto orienta al trabajador a enajenarse de toda emoción personal para alcanzar un óptimo servicio al cliente, pero al contrario de lo propuesto, las emociones forman parte fundamental de las personas y es imposible disociar las emociones al diario vivir.

Esta pugna entre lo que se me sugiere y lo que soy regularmente desemboca en un desajuste personal que puede confluir en este tipo de riesgo psicosocial.

2.6. Efectos de los riesgos psicosociales.

Los efectos de los riesgos psicosociales pueden evidenciarse de diferente manera. En este caso presentamos las repercusiones que tienen en la salud de los trabajadores en estudios Europeos.

Tabla 2.3 Consecuencia y efectos de los riesgos psicosociales.

CONCECUENCIAS Y EFECTOS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES	
CONCECUENCIAS	EFECTOS
Problemas relacionados con la salud	Salud Física Salud Mental Consumo de Sustancias Trastornos Psicosomáticos
Actitudes ante la empresa	Satisfacción laboral Implicación laboral Conductas contraproducentes
Tiempos de trabajo	Rotación de personal Presentismo Bajas laborales Duración de las bajas
Costes económicos	Accidentes de trabajo Pérdida de materiales Rendimiento Productividad

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

Autor: Moreno (2010).

2.7. Método F-Psico 3.0.

El método F-Psico es una metodología utilizada en el instrumento de evaluación del mismo nombre F-Psico 3.0. Ésta posibilita la tipificación y evaluación de los factores de riesgos psicosociales que se hayan desarrollado en entorno laboral de cualquier naturaleza. Dicha herramienta fue creada por el Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo (INSHT) y viabiliza la evaluación por medio del software así como en archivo físico (2010).

2.7.1. Contenido.

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

2.7.2. Factores de riesgo que evalúa el método F-Psico 3.0.

La herramienta de evaluación valora 9 factores de riesgo psicosocial que proceden de una composición asociada a dichos factores. A continuación se describe los factores de riesgo con la constitución existente.

Ilustración 2.1 Factores de riesgo que evalúa el método F-Psico 3.0.

FACTORES DEL FPSICO	(TT) Tiempo de trabajo	Referentes a aspectos como la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana. Evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, cantidad/calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.
	(AU) Autonomía	Aspectos referentes a la capacidad y posibilidad individual para gestionar y tomar decisiones en la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. Se divide en 2 bloques: Autonomía temporal (gestión del tiempo referente a descansos, ritmo alternancia de las actividades; y Autonomía decisional (gestión del tiempo referente a descansos, ritmo alternancia de las actividades).
	(CT) Carga de trabajo	Se entiende como el nivel de demanda de la actividad laboral, 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. Se valora a través de los siguientes parámetros: Presión de tiempos (valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales.), Esfuerzo de atención (determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas), y Cantidad y dificultad de la tarea (cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que supone para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas).
	(DP) Demandas psicológicas	Se refiere a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Estas demandas se dividen de la siguiente manera: Exigencias cognitivas (dividida según el grado de movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas) y Exigencias emocionales (situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir).
	(VC) Variedad / contenido	Comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.
	(PS) Participación / Supervisión	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.
	(ITC) Interés por el trabajador / Compensación	Referencia el grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal 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.
	(DR) Desempeño de rol	Considera los problemas que pueden derivarse de la de noción de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende 3 aspectos fundamentales como: Claridad de rol (definición de funciones y responsabilidades, Conflicto de rol (demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador) y Sobrecarga de rol (referente a la asignación de cometidos y responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto de trabajo).
	(RAS) Relaciones y apoyo social	Refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo. Recoge este factor el concepto de "apoyo social", entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros) para poder realizar adecuadamente el trabajo.

Fuente: Factores psicosociales: metodología de evaluación. NTP 926.

Autor: Pérez (2012).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Para la realización del presente proyecto de investigación “Sistema de prevención de Riesgos Psicosociales en una empresa proveedora de Material Ferretero”, se aplicó la metodología que se describe a continuación.

3.1. Metodología de Investigación.

Alcance/nivel.- El alcance o nivel descriptivo/explicativo de la investigación nos permitió precisar concretamente la manifestación de los factores de riesgos psicosociales y sus indicadores, evaluados en los procesos de la organización; los mismos que por otra parte se relacionaron con los efectos a los que se ha visto expuesta la población (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

Alcance Descriptivo.- El alcance descriptivo permitió contextualizar la naturaleza de los factores de riesgo psicosocial en los procesos de la empresa en donde se desarrolló la investigación. Por otra parte, este tipo de alcance nos proporcionó la oportunidad de recabar información independiente y objetiva sobre las expresiones de los grupos

evaluados en la trayectoria natural de los fenómenos para ir conformando las tendencias, características y correlaciones que se han desarrollado en dicha organización (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

Alcance Explicativo.- El alcance explicativo nos permitió establecer relaciones entre las variables existentes en la población de la empresa y los fenómenos que se han desarrollado en la misma. De esta forma, este alcance consiente la relación causa efecto entre el aparecimiento de los fenómenos y el fin que repercute en este caso a todo el marco estructural de la empresa (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

Tipo de diseño.- La investigación propuesta presenta un diseño mixto en donde se maneja por un lado la no experimental/transversal/exploratorio. Este tipo de diseño nos permitió observar y evaluar al fenómeno en su cauce natural; es decir, las variables no fueron manipuladas ya que se conservaron intactas para él un único momento de evaluación, Esto permitió tener una visión más amplia y certera sobre los riesgos psicosociales en los que se encuentran sometida la población (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

Enfoque/modalidad.- La modalidad utilizada en nuestra investigación es cuali/cuantitativa con predominancia de la modalidad cuantitativa (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

La modalidad cualitativa se utilizó en obtención de información de la población evaluada, ya que dichos datos fueron recogidos a partir de la percepción de cada individuo sin medición numérica previa, a fin de un mejor entendimiento del contexto y facilitando posteriormente el proceso de interpretación de resultados.

La modalidad cuantitativa aparece en el procesamiento de la información escrita a datos numéricos y estadísticos para generar un razonamiento objetivo sobre los comportamientos o indicadores de la población evaluada.

3.1.1. Métodos aplicados.

Nuestra investigación se fundamentó en el método Empírico, puesto que dicho método nos permite utilizar la evidencia hipotética para sugerir que ciertas manifestaciones de la población pueden ser efecto o consecuencia directa de la exposición a factores de riesgo psicosocial (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

Dentro del método empírico se utilizó la medición, ya que al tener una hipótesis fundamentada nos fue necesario realizar una evaluación de todo el contexto organizacional para obtener una ratificación de la hipótesis o refutación de la misma.

3.1.2. Técnicas e instrumentos de recolección de información.

a. Validación de los instrumentos de investigación.- Para la validación del instrumento de evaluación se realizó una prueba piloto con el cuestionario F-Psico a 20 personas al azar. Como resultado de la prueba piloto se determinó realizar cambios en la estructura del cuestionario, concerniente a los datos generales de los encuestados.

b. Cuestionario.- Se utilizó el cuestionario del sistema de evaluación de riesgos psicosociales F-Psico 3.0.

F-Psico 3.0.- Es un cuestionario perteneciente al método de evaluación de riesgos psicosociales F-Psico 3.0 creado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Este cuestionario mide 9 factores de riesgos psicosociales a través de 88 preguntas variables, en donde las respuestas son condensadas en 4 criterios de calificación que son “adecuado” “mejorable” “riesgo elevado” y “muy elevado”.

Presencia de resultados del método F-Psico 3.0.- Según Pérez (2012) el método F-Psico ha sido creado para la obtención de valores conjuntos en trabajadores que se encuentren sometidas a situaciones ambiguas que podrían representar un riesgo psicosocial.

Los resultados se despliegan en dos diferentes formatos; primero, se muestra las probabilidades de riesgo junto con la media aritmética del colectivo analizado para cada uno de los factores (Perfil Valorativo) y, segundo, se muestra el porcentaje de contestación de cada opción de respuesta de cada pregunta (Informe) por parte del colectivo analizado.

Perfil valorativo del método F-Psico 3.0.- Según Pérez (2012), posterior a la recolección de evidencias de validez y fiabilidad del instrumento F-Psico, se deriva “al proceso de baremación para interpretar las puntuaciones obtenidas en la administración de la escala a un grupo determinado”. Para este proceso se ha transformado las puntuaciones directas en percentiles, lo que en su momento nos posibilitara determinar los diferentes niveles de afluencias de los riesgos

Ilustración 3.1 Perfil valorativo del método F-Psico 3.0.

Percentil obtenido	Riesgo
Percentil \geq P85	Muy elevado
P75 \leq Percentil $<$ P85	Elevado
P65 \leq Percentil $<$ P75	Moderado
Percentil $<$ P65	Situación adecuado

Fuente: Factores psicosociales: metodología de evaluación. NTP 926.

Autor: Pérez (2012).

Fiabilidad.- Tanto para los factores de riesgo psicosocial como las escalas en su conjunto, se ha obtenido el coeficiente α de Cronbach, el mismo que servirá de guía de consistencia del instrumento. El coeficiente alfa de Cronbach relativo a la escala global presenta un valor de 0,895 (n = 1108), lo que indica optima destreza a nivel global. (Pérez, 2012)

Ilustración 3.2 Fiabilidad del método F-Psico 3.0.

FACTORES DEL F-Psico	N	(alfa de Cronbach)
Tiempo de trabajo	1660	0,697
Autonomía	1455	0,865
Carga de trabajo	1593	0,733
Exigencias psicológicas	1465	0,737
Variedad/contenido	1539	0,705
Participación/supervisión	1549	0,732
Interés por el trabajador / compensación	1556	0,844
Desempeño de rol	1582	0,842
Relaciones y apoyo social	1520	0,716

Fuente: Factores psicosociales: metodología de evaluación. NTP 926.

Autor: Pérez (2012).

3.1.3. Población y muestra.

La población con la que se trabajó son 113 personas de la empresa “MEGAPROFER S.A”. Se tomó la totalidad de la población puesto que el alcance descriptivo sugiere recabar la mayor cantidad de información de la población para establecer las tendencias, correlaciones y estudiar los fenómenos en su estado natural. Dicha población se encuentra distribuida en 3 procesos que son los siguientes:

Ilustración 3.3 Población y procesos de prueba.

POBLACION	
PROCESO	# DE PERSONAS
Administrativo	48
Bodega	54
Ventas	11

Fuente: Investigación.

3.1.4. Procedimiento metodológico.

Tabla 3.1 Procedimiento metodológico.

FASE	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
Fase 1	Revisión bibliográfica.- Se realizó una revisión y recopilación bibliográfica sobre los conceptos, características, tipología, instrumentación y abordaje de los Riesgos Psicosociales.
Fase 2	Elección de la herramienta de evaluación.- Para la elección del instrumento de evaluación de Riesgos Psicosociales se consideró las opciones encontradas en la revisión bibliográfica y cual se ajustaba a las necesidades y características de la empresa.
Fase 3	Toma de prueba piloto del F-Psico 3.0.- Se realizó la aplicación de una prueba piloto del F-Psico 3.0 a personal escogido aleatoriamente; con esto, se pudo tomar tiempos estimados de desarrollo de la evaluación, modificación de preguntas del instrumento y también se organizó los grupos para realizar la prueba.
Fase 4	Aplicación de la herramienta de evaluación F-Psico 3.0.- Se aplicó la evaluación F-Psico 3.0 a todo el personal de la empresa.
Fase 5	Análisis, socialización y tratamiento de resultados obtenidos en la evaluación F-Psico 3.0.- Se realizó el tratamiento de los datos encontrados por medio del análisis estadístico y escrito. Estos datos posteriormente fueron socializados con los tutores de la empresa e investigación.
Fase 6	Desarrollo de las conclusiones de la investigación.- Los datos analizados sirvieron para realizar las conclusiones basadas a los objetivos planteados en un inicio de la investigación.
Fase 7	Diseño del Sistema de Prevención de Riesgos Psicosociales para mediar los puntos más críticos.- Se desarrolló la planificación de actividades para la intervención en las áreas que obtuvieron puntuación crítica.
Fase 8	Validar el Sistema de Prevención de Riesgos Psicosociales.- Se realizó la validación del Sistema de Prevención de Riesgos Psicosociales por medio de expertos en el área.

Fuente: Investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados.

4.1.1. Población evaluada.

La población con la que se trabajó son 113 personas de la empresa “MEGAPROFER S.A”. Dicha población se encuentra distribuida en 3 procesos que son los siguientes:

Ilustración 4.1 Población y procesos de prueba.

POBLACIÓN	
PROCESO	# DE PERSONAS
Administrativo	48
Bodega	54
Ventas	11

Fuente: Investigación.

4.1.2. Riesgos psicosociales del instrumento F-Psico 3.0.

El cuestionario F-Psico 3.0 recoge 9 factores de riesgo psicosocial para su evaluación, estos son:

Ilustración 4.2 Factores Psicosociales del método F-Psico 3.0.

RIESGOS PSICOSOCIALES
(TT) Tiempo de trabajo
(AU) Autonomía
(CT) Carga de trabajo
(DP) Demandas psicológicas
(VC) Variedad/contenido
(PS) Participación/supervisión
(ITC) Interés por el trabajador/compensación
(DR) Desempeño de rol
(RAS) Relaciones y apoyo social

Fuente: Investigación.

4.1.3. Definición de los factores de riesgo del instrumento F-Psico 3.0.

a. Tiempo de Trabajo (TT).

El factor tiempo de trabajo refiere elementos relacionados al orden y la estructura temporal de las actividades laborales diarias y semanales. Este factor se evalúa considerando los descansos de los cuales gozan los trabajadores dentro del horario laboral, descanso semanal, cantidad/calidad de trabajo y las implicancias que tiene el tiempo laboral en la vida familiar y social del trabajador.

b. Autonomía (AU).

El factor Autonomía evalúa situaciones referentes a la posibilidad individual para gestionar y tomar decisiones en procedimientos, tiempos y organización de las actividades laborales. Este factor recoge información de las siguientes áreas:

- **Autonomía Temporal.-** La autonomía temporal evalúa elementos relacionados a la elección de ritmo de trabajo, descansos, carga de trabajo y posibilidad de atención a asuntos personales.
- **Autonomía Decisional.-** La autonomía decisional evalúa elementos referentes a la toma de decisiones, métodos, distribución de tareas, y procedimientos a realizarse.

c. Carga de Trabajo (CT).

El factor carga de trabajo mide el grado de dificultad a la que el trabajador se encuentra sometido. Este sería entendido como el grado de movilización requerida para resolver las situaciones en el trabajo traducido a la cantidad y dificultad de las tareas. Este factor se evalúa a partir de los siguientes parámetros.

- **Presiones de tiempo.-** Valorado a partir de los tiempos determinados para realizar una tarea, rapidez para efectuarla y la incremento de velocidad en las actividades en diferentes partes del día.

- **Esfuerzo de atención.-** Valorada a partir del rigor de la atención que se necesite para procesar los procedimientos que competen a la actividad laboral del trabajador, el procesamiento de información recibida así como también la información que sale desde el trabajador a sus clientes o usuarios.

- **Cantidad y dificultad de la tarea.-** Valorada a partir del total de actividades que debe desarrollar el trabajador así como el grado de dificultad que representan las mismas.

d. Demandas Psicológicas.

El factor demandas psicológicas evalúa las exigencias que requieren la actividad laboral enfocado a las respuestas tanto cognitivas como emocionales.

- **Exigencias cognitivas.-** Estas exigencias se encuentran delimitadas al nivel exigencia, o esfuerzo intelectual que el trabajador deberá hacerle frente en el desarrollo de sus tareas; estas pueden ser la memorización, procesamiento de información, razonamiento, planificación, proactividad y solución inmediato de problemas que puedan aparecer.

- **Exigencias emocionales.-** Las exigencias emocionales sugieren situaciones en las que el trabajador deberá hacerle frente a circunstancias como expresión y represión

de sentimientos, relaciones interpersonales, exposición a situaciones con demasiado impacto emocional, etc.

e. Variedad / Contenido del trabajo.

Este factor evalúa la percepción que tiene el trabajador sobre los aportes de sus actividades laborales para sí mismo, hacia la organización, y el medio social; siendo de esta forma reconocido mucho más allá de la remuneración o prestaciones económicas por los conformante de las áreas anteriormente mencionadas.

f. Participación / Supervisión.

Este factor se encuentra compuesto por 2 áreas de evaluación que sugieren la participación del trabajador en procesos internos/externos de la organización y la supervisión que asumen las jefaturas sobre el desarrollo de sus actividades.

- **Participación.-** Explora los grados de participación, asistencia, y apoyo que tiene el trabajador en relación a los procesos de la organización.
- **Supervisión.-** El área de supervisión valora el nivel de control que los jefes directos ejecutan en sus actividades laborales; estos pueden ser el tiempo de ejecución de tareas o procedimientos utilizados.

g. Interés por el trabajador / Compensación.

Este factor de riesgo relaciona las manifestaciones de interés que asume la empresa en relación a los trabajadores; es decir, las facilidades que la organización provee a sus empleados para el desarrollo de carrera, formación, capacitaciones, englobando las compensaciones más allá de la parte económica.

h. Desempeño de rol.

Este factor de riesgo evalúa las dimensiones de complejidad que puede tener las funciones de un cargo. Esta complejidad viene compuesta de la siguiente forma.

- **La claridad de rol.-** Dispuesto por la definición de funciones del puesto, compromiso, calidad del trabajo, cantidad y tiempo de trabajo.
- **Conflicto de rol.-** Referido a las actividades ambiguas, poco entendibles, contradictorias, o que puedan ser antiéticas para el trabajador.

i. Relaciones y apoyo social.

Este factor se refiere a las relaciones interpersonales desarrolladas en el entorno laboral. En sí, la función de este factor se refiere a un medio moderador del estrés.

4.1.4. Agrupación de rangos.

La descripción de cada tabla global puntualiza 4 rangos de ubicación de los datos, “ADECUADO/MODERADO/ELEVADO/MUY ELEVADO”. Para el desarrollo de la intervención como para un mejor entendimiento del lector se han re-agrupado en 2 rangos que se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla 4.1 Agrupación de rangos de calificación.

AGRUPACION DE RANGOS DE CALIFICACIÓN	
ADECUADO/MODERADO	ACEPTABLE
ELEVADO/MUY ELEVADO	INTERVENCIÓN

Fuente: Investigación.

De la misma forma, los datos numéricos ubicados dentro de los rangos anteriores serán sumados para efectuar una ubicación numérica. Los rangos Aceptable/Intervención dependerán de la sumatoria de los porcentajes, siendo que estos se ubiquen por encima del 50% serán identificados como factores de riesgo a intervenir con la propuesta; caso contrario serán aceptables.

RESULTADOS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.

(TT) TIEMPO DE TRABAJO.

Tabla 4.2 Resultados Tiempo de trabajo del proceso administrativo.

(TT) TIEMPO DE TRABAJO				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	Σ %	Intervención
ADECUADO	43	90%	98%	NO
MODERADO	4	8%		
ELEVADO	0	0%	2%	
MUY ELEVADO	1	2%		
TOTAL	48	100%	100%	

Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

El tiempo de trabajo hace referencia a los aspectos como ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. En los resultados obtenidos, 47 de 48 cuestionarios, equivalentes al 98% de la población se ubicaron en el rango adecuado.

(AU) AUTONOMÍA.

Tabla 4.3 Resultados Autonomía del proceso administrativo.

(AU) AUTONOMÍA				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	Σ %	Intervención
ADECUADO	47	98%	98%	NO
MODERADO	0	0%		
ELEVADO	0	0%	2%	
MUY ELEVADO	1	2%		
TOTAL	48	100%	100%	

Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

La autonomía acoge aspectos como la posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones en aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización de su trabajo. En los resultados obtenidos, 47 de los 48 cuestionarios, equivalentes al 98% de la población total se ubicaron en el rango adecuado.

(CT) CARGA DE TRABAJO.

Tabla 4.4 Resultados Carga de Trabajo del proceso administrativo.

(CT) CARGA DE TRABAJO				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	∑ %	Intervención
ADECUADO	12	25%	37%	SI
MODERADO	6	12%		
ELEVADO	9	19%	63%	
MUY ELEVADO	21	44%		
TOTAL	48	100%	100%	

Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

La carga de trabajo se entiende como el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral con independencia de la naturaleza de la carga cognitiva y emocional. En los resultados obtenidos, 30 de 48 cuestionarios equivalentes al 63% de la población se ubicaron en el rango muy elevado.

(DP) DEMANDAS PSICOLÓGICAS.

Tabla 4.5 Resultados Demandas Psicológicas del proceso administrativo.

(DP) DEMANDAS PSICOLÓGICAS				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	∑ %	Intervención
ADECUADO	29	60%	67%	NO
MODERADO	3	7%		
ELEVADO	4	8%	33%	
MUY ELEVADO	12	25%		
TOTAL	48	100%	100%	

Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

Las demandas psicológicas describen la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. En los resultados obtenidos, 32 de 48 cuestionarios equivalentes al 67% de la población se ubicaron en el rango adecuado.

(VC) VARIEDAD DE CONTENIDO.

Tabla 4.6 Resultados Variedad / Contenido de Trabajo del proceso administrativo.

(VC) VARIEDAD / CONTENIDO DE TRABAJO				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	∑ %	Intervención
ADECUADO	39	81%	91%	NO
MODERADO	5	10%		
ELEVADO	1	3%	9%	
MUY ELEVADO	3	6%		
TOTAL	48	100%	100%	

Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

La variedad de contenido advierte la sensación que el trabajador tiene acerca de sus labores en el sentido de la significancia y utilidad de sus tareas en la organización así como en la sociedad en general. Esta sensación de utilidad tiene como fin la gratificación social más allá de la remuneración que reciba por lo mismas. En los resultados obtenidos, 44 de 48 cuestionarios equivalentes al 91% de la población se ubicaron en el rango adecuado.

(PS) PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN.

Tabla 4.7 Resultados Participación / Supervisión del proceso administrativo.

(PS) PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	∑ %	Intervención
ADECUADO	11	23%	44%	SI
MODERADO	10	21%		
ELEVADO	7	15%	56%	
MUY ELEVADO	20	41%		
TOTAL	48	100%	100%	

Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

La participación/supervisión sugiere dimensiones de control del trabajo, primero, desde el trabajador en las actividades que realiza y segundo la organización sobre el trabajador por medio de la supervisión de sus actividades diarias. En los resultados obtenidos, 27 de 48 cuestionarios equivalentes al 56% de la población se ubicaron en el rango muy elevado.

(ITC) INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN.

Tabla 4.8 Resultados Interés por el trabajador / Compensación del proceso administrativo.

(ITC) INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	Σ %	Intervención
ADECUADO	43	90%	94%	NO
MODERADO	2	4%		
ELEVADO	3	6%	6%	
MUY ELEVADO	0	0%		
TOTAL	48	100%	100%	

Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

El interés por el trabajador/compensación, se refiere al nivel de preocupación de carácter personal y a largo plazo que presenta la organización por sus trabajadores. Estas preocupaciones van desde la promoción de ascensos, formación, desarrollo, información constante sobre el aporte que realiza el trabajador a la empresa y las compensaciones que recibe por las mismas. En los resultados obtenidos, 45 de 48 cuestionarios equivalentes al 94% de la población se ubicaron en el rango adecuado.

(DR) DESEMPEÑO DE ROL.

Tabla 4.9 Resultados Desempeño de rol del proceso administrativo.

(DR) DESEMPEÑO DE ROL				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	Σ %	Intervención
ADECUADO	33	68%	83%	NO
MODERADO	7	15%		
ELEVADO	7	15%	17%	
MUY ELEVADO	1	2%		
TOTAL	48	100%	100%	

Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

El desempeño de rol considera los problemas a los que se ve sometido un trabajador en cada puesto de trabajo. Este factor de riesgo se basa en la claridad de las funciones a desarrollarse y el conflicto que sugieren estas funciones. En los resultados obtenidos, 40 de 48 cuestionarios equivalentes al 83% de la población se ubicaron en el rango adecuado.

(RAS) RELACIONES Y APOYO SOCIAL.

Tabla 4.10 Resultados Relaciones y apoyo social del proceso administrativo.

(RAS) RELACIONES Y APOYO SOCIAL				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	∑ %	Intervención
ADECUADO	35	73%	82%	NO
MODERADO	4	9%		
ELEVADO	5	10%	18%	
MUY ELEVADO	4	8%		
TOTAL	48	100%	100%	

Fuente: Investigación.

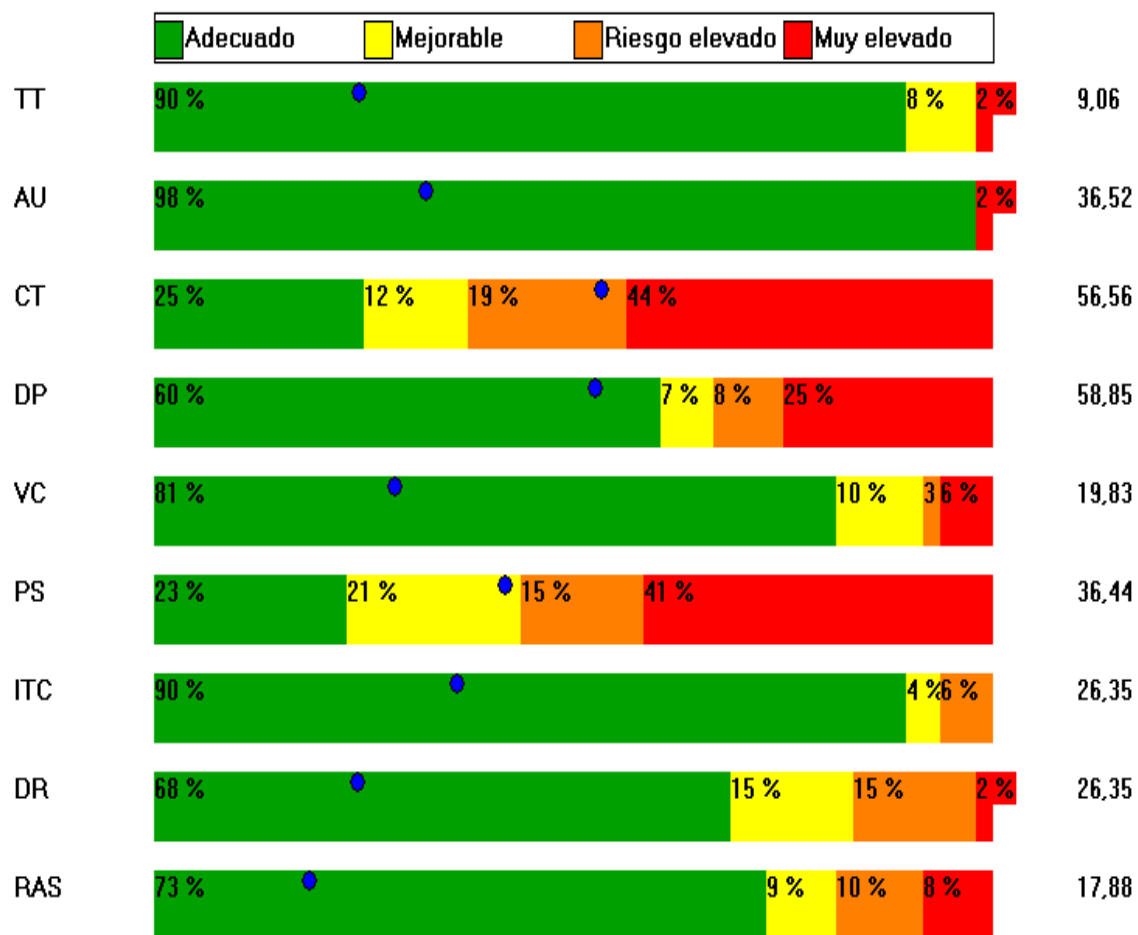
Análisis de Resultados.

Las relaciones y apoyo social se refiere a aspectos de relacionamiento interpersonal que sugiere el trabajo en grupo dentro de una organización. Aquí, las relaciones interpersonales hacen la función de moderadores de los agentes estresores ya que a través de este apoyo se solventan recursos para la resolución de conflictos que puedan aparecer. En los resultados obtenidos, 39 de 48 cuestionarios equivalentes al 82% de la población se ubicaron en el rango adecuado.

RESULTADOS TOTALES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.

Población: 48 personas.

Ilustración 4.3 Resultados totales del proceso administrativo.



Fuente: Investigación.

Tabla 4.11 Resultados totales del proceso administrativo.

RESULTADOS TOTALES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO		
FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL	% ACEPTABLE	% INTERVENCIÓN
(TT) TIEMPO DE TRABAJO	98%	2%
(AU) AUTONOMÍA	98%	2%
(CT) CARGA DE TRABAJO	37%	63%
(DP) DEMANDAS PSICOLÓGICAS	67%	33%
(VC) VARIEDAD CONTENIDO	91%	9%
(PS) PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN	44%	66%
(ITC) INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN	94%	6%
(DR) DESEMPEÑO DE ROL	83%	17%
(RAS) RELACIÓN Y APOYO SOCIAL	82%	18%

Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

Los resultados obtenidos por medio de la evaluación F-Psico 3.0 en el proceso Administrativo (48 personas), revelaron la presencia de los siguientes factores de riesgo

- (CT) Carga de Trabajo con un 63% sobre 100% correspondiente a 30 personas de un total de 48. Esto indica que las actividades laborales del área administrativa sugieren una velocidad y ritmo exigente en ciertos momentos del día. De la misma forma, estas actividades comparten atención ya que cada trabajador tiene que realizar mas de una a la vez. Para finalizar se pudo observar que las actividades se ven sujetas a un nivel alto de complejidad lo que conlleva a pedir asistencia de sus compañeros o que el trabajo sea llevado a casa.
- (PS) Participación/Supervisión con un 56% sobre 100 correspondiente a 27 personas de un total de 48. Esto muestra que en el personal existe una excluyente participación dentro de los procesos internos de la empresa alusivos al cambio de estructuras departamentales, contratación de personal o elaboración de las normas internas de trabajo.

RESULTADOS DEL PROCESO BODEGA.

(TT) TIEMPO DE TRABAJO.

Tabla 4.12 Resultados Tiempo de trabajo del proceso bodega.

(TT) TIEMPO DE TRABAJO				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	Σ %	Intervención
ADECUADO	41	75%	92%	NO
MODERADO	9	17%		
ELEVADO	2	4%	8%	
MUY ELEVADO	2	4%		
TOTAL	54	100%	100%	

Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

El tiempo de trabajo hace referencia a los aspectos como ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. En los resultados obtenidos, 50 de 54 cuestionarios, equivalentes al 92% de la población se ubicaron en el rango adecuado.

(AU) AUTONOMÍA.**Tabla 4.13 Resultados Autonomía del proceso bodega.**

(AU) AUTONOMÍA				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	Σ %	Intervención
ADECUADO	42	78%	91%	NO
MODERADO	7	13%		
ELEVADO	4	7%	9%	
MUY ELEVADO	1	2%		
TOTAL	54	100%	100%	

Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

La autonomía acoge aspectos como la posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones en aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización de su trabajo. En los resultados obtenidos, 49 de los 54 cuestionarios, equivalentes al 91% de la población total se ubicaron en el rango adecuado.

(CT) CARGA DE TRABAJO.

Tabla 4.14 Resultados Carga de trabajo del proceso bodega.

(CT) CARGA DE TRABAJO				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	Σ %	Intervención
ADECUADO	12	22%	35%	SI
MODERADO	7	13%		
ELEVADO	3	6%	65%	
MUY ELEVADO	32	59%		
TOTAL	54	100%	100%	

Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

La carga de trabajo se entiende como el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral con independencia de la naturaleza de la carga cognitiva y emocional. En los resultados obtenidos, 35 de 54 cuestionarios equivalentes al 65% de la población se ubicaron en el rango muy elevado.

(DP) DEMANDAS PSICOLÓGICAS.

Tabla 4.15 Resultados Demandas psicológicas del proceso bodega.

(DP) DEMANDAS PSICOLÓGICAS				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	Σ %	Intervención
ADECUADO	21	39%	65%	NO
MODERADO	14	26%		
ELEVADO	5	9%	35%	
MUY ELEVADO	14	26%		
TOTAL	54	100%	100%	

Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

Las demandas psicológicas describen la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. En los resultados obtenidos, 35 de 54 cuestionarios equivalentes al 65% de la población se ubicaron en el rango adecuado.

(VC) VARIEDAD / CONTENIDO DE TRABAJO.

Tabla 4.16 Resultados Variedad / contenido de trabajo del proceso bodega.

(VC) VARIEDAD / CONTENIDO DE TRABAJO				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	Σ %	Intervención
ADECUADO	41	76%	89%	NO
MODERADO	7	13%		
ELEVADO	5	9%	11%	
MUY ELEVADO	1	2%		
TOTAL	54	100%	100%	

Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

La variedad de contenido advierte la sensación que el trabajador tiene acerca de sus labores en el sentido de la significancia y utilidad de sus tareas en la organización así como en la sociedad en general. Esta sensación de utilidad tiene como fin la gratificación social mas alla de la remuneración que reciba por lo mismas. En los resultados obtenidos, 48 de 54 cuestionarios equivalentes al 89% de la población se ubicaron en el rango adecuado.

(PS) PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN.

Tabla 4.17 Resultados Participación / Supervisión del proceso bodega.

(PS) PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	Σ %	Intervención
ADECUADO	10	19%	21%	SI
MODERADO	1	2%		
ELEVADO	11	20%	79%	
MUY ELEVADO	32	59%		
TOTAL	54	100%	100%	

Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

La participación/supervisión sugiere dimensiones de control del trabajo, primero, desde el trabajador en las actividades que realiza y segundo la organización sobre el trabajador por medio de la supervisión de sus actividades diarias. En los resultados obtenidos, 43 de 54 cuestionarios equivalentes al 79% de la población se ubicaron en el rango muy elevado.

(ITC) INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN.

Tabla 4.18 Resultados Interés por el trabajador / compensación del proceso bodega.

(ITC) INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	Σ %	Intervención
ADECUADO	39	72%	79%	NO
MODERADO	4	7%		
ELEVADO	8	15%	21%	
MUY ELEVADO	3	6%		
TOTAL	54	100%	100%	

Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

El interés por el trabajador/compensación, se refiere al nivel de preocupación de carácter personal y a largo plazo que presenta la organización por sus trabajadores. Estas preocupaciones van desde la promoción de ascensos, formación, desarrollo, información constante sobre el aporte que realiza el trabajador a la empresa y las compensaciones que recibe por las mismas. En los resultados obtenidos, 43 de 113 cuestionarios equivalentes al 79% de la población se ubicaron en el rango adecuado.

(DR) DESEMPEÑO DE ROL.

Tabla 4.19 Resultados Desempeño de rol del proceso bodega.

(DR) DESEMPEÑO DE ROL				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	Σ %	Intervención
ADECUADO	30	55%	72%	NO
MODERADO	9	17%		
ELEVADO	10	19%	28%	
MUY ELEVADO	5	9%		
TOTAL	54	100%	100%	

Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

El desempeño de rol considera los problemas a los que se ve sometido un trabajador en cada puesto de trabajo. Este factor de riesgo se basa en la claridad de las funciones a desarrollarse y el conflicto que sugieren estas funciones. En los resultados obtenidos, 39 de 54 cuestionarios equivalentes al 72% de la población se ubicaron en el rango adecuado.

(RAS) RELACIONES Y APOYO SOCIAL.

Tabla 4.20 Resultados Relaciones y apoyo social del proceso bodega.

(RAS) RELACIONES Y APOYO SOCIAL				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	Σ %	Intervención
ADECUADO	21	39%	48%	SI
MODERADO	5	9%		
ELEVADO	8	15%	52%	
MUY ELEVADO	20	37%		
TOTAL	54	100%	100%	

Fuente: Investigación.

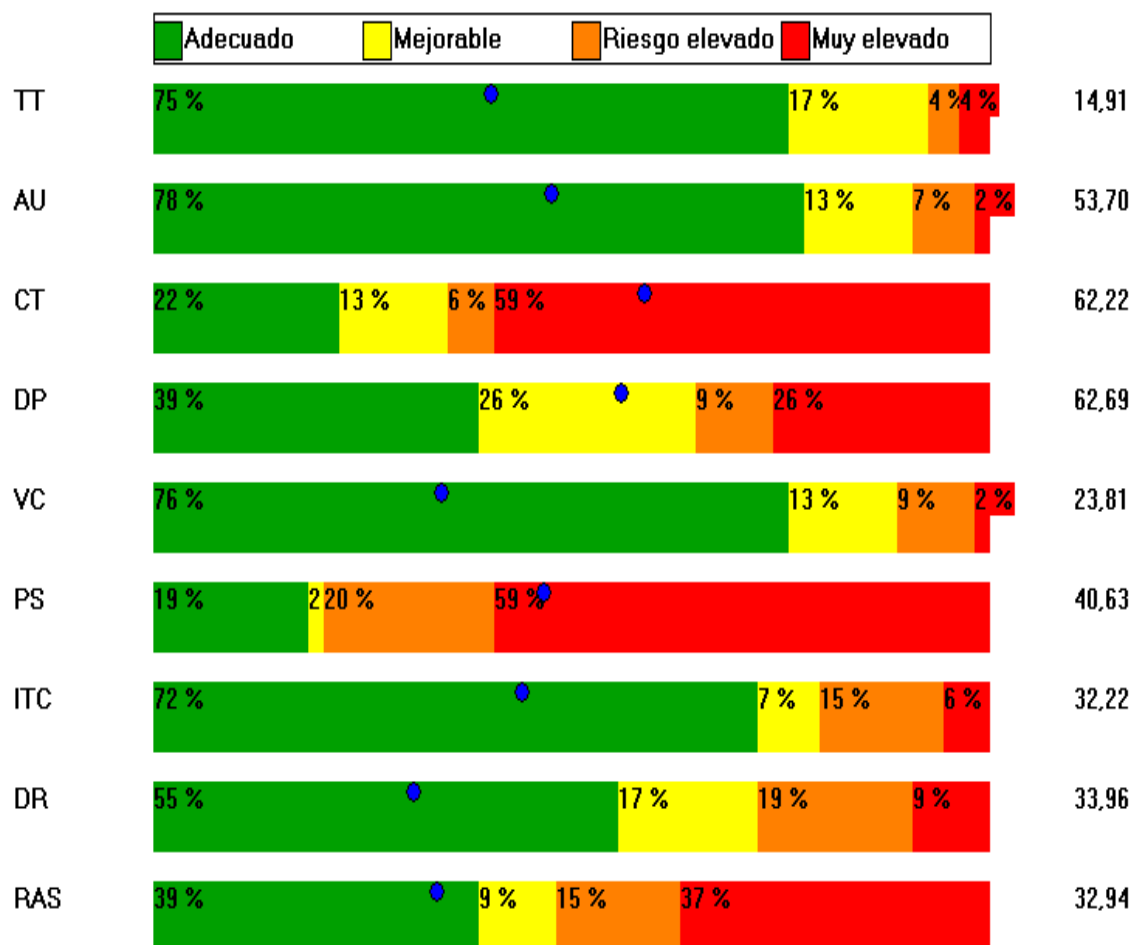
Análisis de Resultados.

Las relaciones y apoyo social se refiere a aspectos de relacionamiento interpersonal que sugiere el trabajo en grupo dentro de una organización. Aquí, las relaciones interpersonales hacen la función de moderadores de los agentes estresores ya que a través de este apoyo se solventan recursos para la resolución de conflictos que puedan aparecer. En los resultados obtenidos, 28 de 54 cuestionarios equivalentes al 52% de la población se ubicaron en el rango muy elevado.

RESULTADOS TOTALES DEL PROCESO BODEGA.

Población: 54 personas.

Ilustración 4.4 Resultados totales del proceso bodega.



Fuente: Investigación.

Tabla 4.21 Resultados totales del proceso bodega.

RESULTADOS TOTALES DEL PROCESO BODEGA		
FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL	% ACEPTABLE	% INTERVENCIÓN
(TT) TIEMPO DE TRABAJO	92%	8%
(AU) AUTONOMÍA	91%	9%
(CT) CARGA DE TRABAJO	35%	65%
(DP) DEMANDAS PSICOLÓGICAS	65%	35%
(VC) VARIEDAD CONTENIDO	89%	11%
(PS) PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN	21%	79%
(ITC) INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN	79%	21%
(DR) DESEMPEÑO DE ROL	72%	28%
(RAS) RELACIÓN Y APOYO SOCIAL	48%	52%

Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

Los resultados obtenidos por medio de la evaluación F-Psico 3.0 en el proceso Administrativo (54 personas), revelaron la presencia de los siguientes factores de riesgo

- (CT) Carga de Trabajo con un 65% sobre 100% correspondiente a 35 personas de un total de 54. Esto indica que las actividades laborales del área de bodega sugieren una velocidad y ritmo exigente en ciertos momentos del día. De la misma forma, estas actividades comparten atención ya que cada trabajador tiene que realizar mas de una a la vez. Para finalizar se pudo observar que las actividades se ven sujetas a un nivel alto de complejidad lo que les conlleva a pedir asistencia de sus compañeros.
- (PS) Participación/Supervisión con un 79% sobre 100% correspondiente a 43 personas de un total de 54. Esto muestra que en el personal existe una excluyente participación dentro de los procesos internos de la empresa alusivos al cambio de estructuras departamentales, contratación de personal o elaboración de las normas internas de trabajo.

RESULTADOS DEL PROCESO VENTAS.

(TT) TIEMPO DE TRABAJO.

Tabla 4.22 Resultados Tiempo de trabajo del proceso ventas.

(TT) TIEMPO DE TRABAJO				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	Σ %	Intervención
ADECUADO	6	55%	73%	NO
MODERADO	2	18%		
ELEVADO	2	18%	27%	
MUY ELEVADO	1	9%		
TOTAL	11	100%	100%	

Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

El tiempo de trabajo hace referencia a los aspectos como ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. En los resultados obtenidos, 8 de 11 cuestionarios, equivalentes al 73% de la población se ubicaron en el rango adecuado.

(AU) AUTONOMÍA.**Tabla 4.23 Resultados Autonomía del proceso ventas.**

(AU) AUTONOMÍA				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	∑ %	Intervención
ADECUADO	11	100%	100%	NO
MODERADO	0	0%		
ELEVADO	0	0%	0%	
MUY ELEVADO	0	0%		
TOTAL	11	100%	100%	

Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

La autonomía acoge aspectos como la posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones en aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización de su trabajo. En los resultados obtenidos, 11 de los 11 cuestionarios, equivalentes al 100% de la población total se ubicaron en el rango adecuado.

(CT) CARGA DE TRABAJO.

Tabla 4.24 Resultados Carga de trabajo del proceso ventas.

(CT) CARGA DE TRABAJO				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	Σ %	Intervención
ADECUADO	5	45%	81%	NO
MODERADO	4	36%		
ELEVADO	0	0%	19%	
MUY ELEVADO	2	19%		
TOTAL	11	100%	100%	

Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

La carga de trabajo se entiende como el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral con independencia de la naturaleza de la carga cognitiva y emocional. En los resultados obtenidos, 9 de 11 cuestionarios equivalentes al 81% de la población se ubicaron en el rango muy elevado.

(DP) DEMANDAS PSICOLÓGICAS.

Tabla 4.25 Resultados Demandas psicológicas del proceso ventas.

(DP) DEMANDAS PSICOLÓGICAS				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	Σ %	Intervención
ADECUADO	2	18%	28%	SI
MODERADO	1	10%		
ELEVADO	3	27%	72%	
MUY ELEVADO	5	45%		
TOTAL	11	100%	100%	

Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

Las demandas psicológicas describen la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. En los resultados obtenidos, 8 de 11 cuestionarios equivalentes al 72% de la población se ubicaron en el rango muy elevado.

(VC) VARIEDAD / CONTENIDO DE TRABAJO.

Tabla 4.26 Resultados Variedad / contenido de trabajo del proceso ventas.

(VC) VARIEDAD / CONTENIDO DE TRABAJO				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	Σ %	Intervención
ADECUADO	11	100%	100%	NO
MODERADO	0	0%		
ELEVADO	0	0%	0%	
MUY ELEVADO	0	0%		
TOTAL	11	100%	100%	

Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

La variedad de contenido advierte la sensación que el trabajador tiene acerca de sus labores en el sentido de la significancia y utilidad de sus tareas en la organización así como en la sociedad en general. Esta sensación de utilidad tiene como fin la gratificación social mas alla de la remuneración que reciba por lo mismas. En los resultados obtenidos, 11 de 11 cuestionarios equivalentes al 100% de la población se ubicaron en el rango adecuado.

(PS) PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN.

Tabla 4.27 Resultados Participación / Supervisión del proceso ventas.

(PS) PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	Σ %	Intervención
ADECUADO	3	27%	46%	SI
MODERADO	2	19%		
ELEVADO	2	18%	54%	
MUY ELEVADO	4	36%		
TOTAL	11	100%	100%	

Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

La participación/supervisión sugiere dimensiones de control del trabajo, primero, desde el trabajador en las actividades que realiza y segundo la organización sobre el trabajador por medio de la supervisión de sus actividades diarias. En los resultados obtenidos, 6 de 11 cuestionarios equivalentes al 54% de la población se ubicaron en el rango muy elevado.

(ITC) INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN.

Tabla 4.28 Resultados Interés por el trabajador / compensación del proceso ventas.

(ITC) INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	Σ %	Intervención
ADECUADO	11	100%	100%	NO
MODERADO	0	0%		
ELEVADO	0	0%	0%	
MUY ELEVADO	0	0%		
TOTAL	11	100%	100%	

Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

El interés por el trabajador/compensación, se refiere al nivel de preocupación de carácter personal y a largo plazo que presenta la organización por sus trabajadores. Estas preocupaciones van desde la promoción de ascensos, formación, desarrollo, información constante sobre el aporte que realiza el trabajador a la empresa y las compensaciones que recibe por las mismas. En los resultados obtenidos, 11 de 11 cuestionarios equivalentes al 100% de la población se ubicaron en el rango adecuado.

(DR) DESEMPEÑO DE ROL.

Tabla 4.29 Resultados Desempeño de rol del proceso ventas.

(DR) DESEMPEÑO DE ROL				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	Σ %	Intervención
ADECUADO	4	36%	81%	NO
MODERADO	5	45%		
ELEVADO	1	10%	19%	
MUY ELEVADO	1	9%		
TOTAL	11	100%	100%	

Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

El desempeño de rol considera los problemas a los que se ve sometido un trabajador en cada puesto de trabajo. Este factor de riesgo se basa en la claridad de las funciones a desarrollarse y el conflicto que sugieren estas funciones. En los resultados obtenidos, 9 de 11 cuestionarios equivalentes al 81% de la población se ubicaron en el rango adecuado.

(RAS) RELACIONES Y APOYO SOCIAL.

Tabla 4.30 Resultados Relaciones y apoyo social del proceso ventas.

(RAS) RELACIONES Y APOYO SOCIAL				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	∑ %	Intervención
ADECUADO	8	73%	82%	NO
MODERADO	1	9%		
ELEVADO	2	18%	18%	
MUY ELEVADO	0	0%		
TOTAL	11	100%	100%	

Fuente: Investigación.

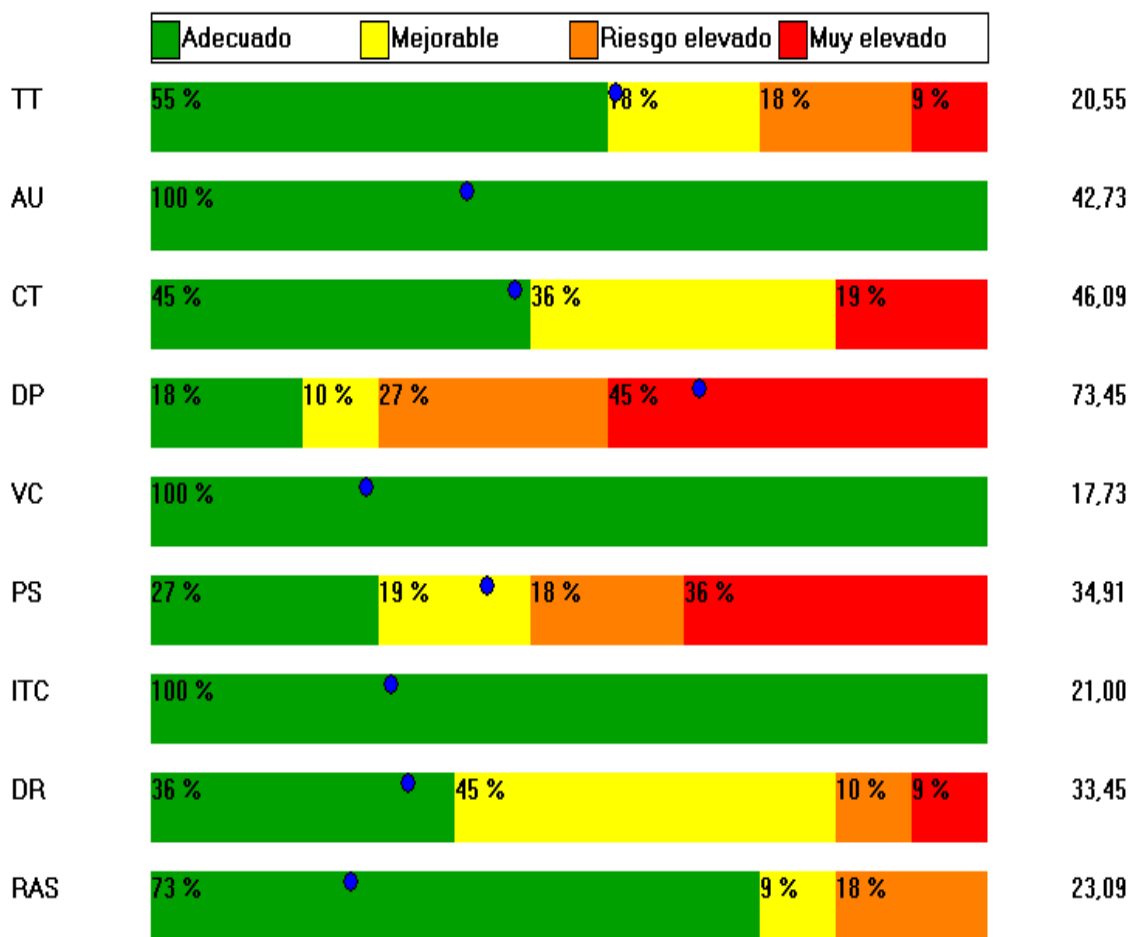
Análisis de Resultados.

Las relaciones y apoyo social se refiere a aspectos de relacionamiento interpersonal que sugiere el trabajo en grupo dentro de una organización. Aquí, las relaciones interpersonales hacen la función de moderadores de los agentes estresores ya que a través de este apoyo se solventan recursos para la resolución de conflictos que puedan aparecer. En los resultados obtenidos, 9 de 11 cuestionarios equivalentes al 82% de la población se ubicaron en el rango adecuado.

RESULTADOS TOTALES DEL PROCESO VENTAS.

Población: 11 personas.

Ilustración 4.5 Resultados totales del proceso ventas.



Fuente: Investigación.

Tabla 4.31 Resultados totales del proceso ventas.

RESULTADOS TOTALES DEL PROCESO VENTAS		
FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL	% ACEPTABLE	% INTERVENCIÓN
(TT) TIEMPO DE TRABAJO	73%	27%
(AU) AUTONOMÍA	100%	0%
(CT) CARGA DE TRABAJO	81%	19%
(DP) DEMANDAS PSICOLÓGICAS	28%	72%
(VC) VARIEDAD CONTENIDO	100%	0%
(PS) PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN	46%	54%
(ITC) INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN	100%	0%
(DR) DESEMPEÑO DE ROL	81%	19%
(RAS) RELACIÓN Y APOYO SOCIAL	82%	18%

Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

Los resultados obtenidos por medio de la evaluación F-Psico 3.0 en el proceso de Ventas (11 personas), revelaron la presencia de los siguientes factores de riesgo

- (DP) Demandas Psicológicas con un 72% sobre 100% correspondiente a 8 personas de 11. Este factor de riesgo se encuentra compuesto por exigencias cognitivas y emocionales. El primer parámetro indica que las actividades laborales requieren exigencias de iniciativa, memorización y creatividad. Por otra parte, menciona que las exigencias emocionales incitan al ocultamiento de emociones personales con compañeros, clientes y superiores.
- (PS) Participación/Supervisión con un 54% sobre 100% correspondiente a 6 personas de un total de 11. Esto indica la excluyente participación en procesos internos de la empresa alusivos al cambio de estructuras departamentales, contratación y elaboración de las normas internas. Cabe indicar que las actividades laborales de ventas se desarrollan externamente a la empresa, razón por la cual la participación de los trabajadores en las actividades de la misma no se puede realizar con normalidad.

RESULTADOS TOTALES DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVO, BODEGA Y VENTAS.

(TT) TIEMPO DE TRABAJO.

Tabla 4.32 Resultados totales Tiempo de trabajo.

(TT) TIEMPO DE TRABAJO				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	Σ %	Intervención
ADECUADO	90	79%	92%	NO
MODERADO	15	13%		
ELEVADO	4	4%	8%	
MUY ELEVADO	4	4%		
TOTAL	113	100%	100%	

Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

El tiempo de trabajo hace referencia a los aspectos como ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. En los resultados obtenidos, 105 de 113 cuestionarios, equivalentes al 92% de la población se ubicaron en el rango adecuado.

(AU) AUTONOMÍA.**Tabla 4.33 Resultados totales Autonomía.**

(AU) AUTONOMÍA				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	Σ %	Intervención
ADECUADO	100	88%	94%	NO
MODERADO	7	6%		
ELEVADO	4	4%	6%	
MUY ELEVADO	2	2%		
TOTAL	113	100%	100%	

Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

La autonomía acoge aspectos como la posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones en aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización de su trabajo. En los resultados obtenidos, 107 de los 113 cuestionarios, equivalentes al 94% de la población total se ubicaron en el rango adecuado.

(CT) CARGA DE TRABAJO.**Tabla 4.34 Resultados totales Carga de trabajo.**

(CT) CARGA DE TRABAJO				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	∑ %	Intervención
ADECUADO	29	26%	41%	SI
MODERADO	17	15%		
ELEVADO	12	11%	59%	
MUY ELEVADO	55	48%		
TOTAL	113	100%	100%	

Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

La carga de trabajo se entiende como el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral con independencia de la naturaleza de la carga cognitiva y emocional. En los resultados obtenidos, 67 de 113 cuestionarios equivalentes al 59% de la población se ubicaron en el rango muy elevado.

(DP) DEMANDAS PSICOLÓGICAS.

Tabla 4.35 Resultados totales Demandas psicológicas.

(DP) DEMANDAS PSICOLÓGICAS				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	∑ %	Intervención
ADECUADO	52	46%	62%	NO
MODERADO	18	16%		
ELEVADO	12	11%	38%	
MUY ELEVADO	31	27%		
TOTAL	113	100%	100%	

Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

Las demandas psicológicas describen la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. En los resultados obtenidos, 70 de 113 cuestionarios equivalentes al 62% de la población se ubicaron en el rango adecuado.

(VC) VARIEDAD / CONTENIDO DE TRABAJO.

Tabla 4.36 Resultados totales Variedad/ contenido de trabajo.

(VC) VARIEDAD / CONTENIDO DE TRABAJO				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	Σ %	Intervención
ADECUADO	91	80%	91%	NO
MODERADO	12	11%		
ELEVADO	6	5%	9%	
MUY ELEVADO	4	4%		
TOTAL	113	100%	100%	

Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

La variedad de contenido advierte la sensación que el trabajador tiene acerca de sus labores en el sentido de la significancia y utilidad de sus tareas en la organización así como en la sociedad en general. Esta sensación de utilidad tiene como fin la gratificación social mas alla de la remuneración que reciba por lo mismas. En los resultados obtenidos, 103 de 113 cuestionarios equivalentes al 91% de la población se ubicaron en el rango adecuado.

(PS) PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN.

Tabla 4.37 Resultados totales Participación / Supervisión.

(PS) PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	Σ %	Intervención
ADECUADO	24	21%	33%	SI
MODERADO	13	12%		
ELEVADO	20	18%	67%	
MUY ELEVADO	56	49%		
TOTAL	113	100%	100%	

Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

La participación/supervisión sugiere dimensiones de control del trabajo, primero, desde el trabajador en las actividades que realiza y segundo la organización sobre el trabajador por medio de la supervisión de sus actividades diarias. En los resultados obtenidos, 76 de 113 cuestionarios equivalentes al 67% de la población se ubicaron en el rango muy elevado.

(ITC) INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN.

Tabla 4.38 Resultados totales Interés por el trabajador / compensación.

(ITC) INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	Σ %	Intervención
ADECUADO	93	82%	87%	NO
MODERADO	6	5%		
ELEVADO	11	10%	13%	
MUY ELEVADO	3	3%		
TOTAL	113	100%	100%	

Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

El interés por el trabajador/compensación, se refiere al nivel de preocupación de carácter personal y a largo plazo que presenta la organización por sus trabajadores. Estas preocupaciones van desde la promoción de ascensos, formación, desarrollo, información constante sobre el aporte que realiza el trabajador a la empresa y las compensaciones que recibe por las mismas. En los resultados obtenidos, 99 de 113 cuestionarios equivalentes al 87% de la población se ubicaron en el rango adecuado.

(DR) DESEMPEÑO DE ROL.

Tabla 4.39 Resultados totales Desempeño del rol.

(DR) DESEMPEÑO DE ROL				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	Σ %	Intervención
ADECUADO	67	59%	78%	NO
MODERADO	21	19%		
ELEVADO	18	16%	22%	
MUY ELEVADO	7	6%		
TOTAL	113	100%	100%	

Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

El desempeño de rol considera los problemas a los que se ve sometido un trabajador en cada puesto de trabajo. Este factor de riesgo se basa en la claridad de las funciones a desarrollarse y el conflicto que sugieren estas funciones. En los resultados obtenidos, 88 de 113 cuestionarios equivalentes al 78% de la población se ubicaron en el rango adecuado.

(RAS) RELACIONES Y APOYO SOCIAL.

Tabla 4.40 Resultados totales Relaciones y apoyo social.

(RAS) RELACIONES Y APOYO SOCIAL				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	∑ %	Intervención
ADECUADO	64	57%	66%	NO
MODERADO	10	9%		
ELEVADO	15	13%	34%	
MUY ELEVADO	24	21%		
TOTAL	113	100%	100%	

Fuente: Investigación.

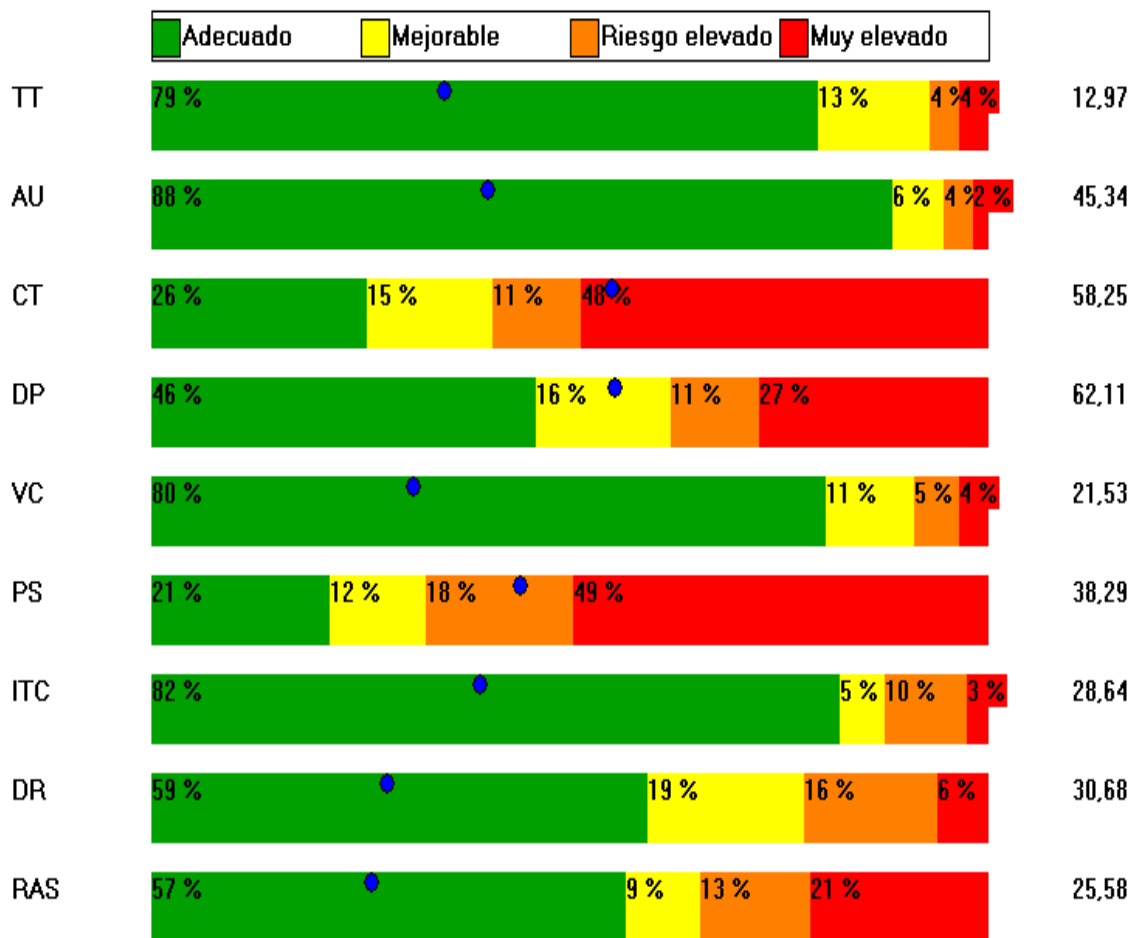
Análisis de Resultados.

Las relaciones y apoyo social se refiere a aspectos de relacionamiento interpersonal que sugiere el trabajo en grupo dentro de una organización. Aquí, las relaciones interpersonales hacen la función de moderadores de los agentes estresores ya que a través de este apoyo se solventan recursos para la resolución de conflictos que puedan aparecer. En los resultados obtenidos, 74 de 113 cuestionarios equivalentes al 66% de la población se ubicaron en el rango adecuado.

RESULTADOS TOTALES DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVO, BODEGA Y VENTAS.

Población: 113 personas.

Ilustración 4.6 Resultados totales del proceso administrativo, bodega y ventas.



Fuente: Investigación.

Tabla 4.41 Resultados totales del proceso administrativo, bodega, ventas.

RESULTADOS TOTALES DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVO, BODEGA, VENTAS.		
FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL	% ACEPTABLE	% INTERVENCIÓN
(TT) TIEMPO DE TRABAJO	92%	8%
(AU) AUTONOMÍA	94%	6%
(CT) CARGA DE TRABAJO	41%	59%
(DP) DEMANDAS PSICOLÓGICAS	62%	38%
(VC) VARIEDAD CONTENIDO	91%	9%
(PS) PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN	33%	67%
(ITC) INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN	87%	13%
(DR) DESEMPEÑO DE ROL	78%	22%
(RAS) RELACIÓN Y APOYO SOCIAL	66%	34%

Fuente: Investigación.

Análisis de Resultados.

Los resultados obtenidos por medio de la evaluación F-Psico 3.0 de manera global en los procesos Administrativos, Bodega y Ventas (113 personas), revelaron la presencia de los siguientes factores de riesgo

- (CT) Carga de Trabajo con un 59% sobre 100% correspondiente a 67 personas de un total de 113. Estos datos indican que las actividades sugieren ritmo constante y exigente en momentos dados. La atención compartida es producto de la ejecución en un mismo momento. Para finalizar se pudo observar que se sujetan a niveles altos de complejidad lo que conlleva a requerir asistencia de compañeros extendiendo horarios para la conclusión a sus tareas.
- (PS) Participación/Supervisión con un 67% sobre 100% correspondiente a 76 personas de un total de 113. Esto muestra la excluyente participación en los procesos internos alusivos al cambio de estructuras departamentales, contratación, y elaboración de las normas internas. Por otra la supervisión obtuvo puntajes óptimos y no se describe datos a tomar en cuenta.

4.1.5. Validación de resultados.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

- Los resultados obtenidos de la evaluación diagnóstica por medio del cuestionario F-Psico 3.0 manifiestan una dinámica causa/efecto entre la evidencia sintomatología y la presencia confirmada de factores de riesgo; por otra parte, la valoración descarto asociaciones de síntomas a los factores evaluados, siendo estos correspondientes a otros componentes de la organización.
- En los procesos Administrativos y Bodega existe la presencia de los factores de riesgo Carga de Trabajo (59%) y Participación/Supervisión (67%).
- El proceso Ventas comparte con los procesos Administrativo y Bodega la presencia del factor de riesgo Participación/Supervisión (67%); por otra parte existe la presencia del factor de riesgo Demandas Psicológicas (72%) en el estudio independiente del proceso. Este resultado no se evidencia de manera general ya que los porcentajes globales de los otros procesos son favorables al estudio.

- La presencia del factor de riesgo Demandas Psicológicas en el proceso Ventas se debe a la naturaleza de las actividades laborales del puesto, ya que al ser desarrolladas externamente a la organización se descompensa en recursos que poseen los otros procesos para hacer frente a los agentes estresores del trabajo.
- Los factores de riesgo psicosocial se encuentran compuestos por dimensiones específicas de evaluación; esto da lugar a acciones puntuales y concretas para la intervención de los puntos críticos y posteriormente el diseño del sistema de prevención de riesgos psicosociales.
- La validación de la propuesta del Sistema de Prevención de Riesgos Psicosociales se realiza conforme a la sustentabilidad del proyecto de investigación, el instrumento de evaluación y el análisis de resultados obtenidos, y se ejercerá por expertos en el área como los beneficiarios y consultores externos.

5.2. Recomendaciones.

- Para investigaciones similares se recomienda desarrollar inicialmente la metodología investigativa teniendo en cuenta que la evaluación diagnóstica es el eje central sobre el que se confirmará o anulará la presencia de factores de riesgo en la población evaluada.
- Se recomienda la exploración de material bibliográfico previo y selección del lineamiento de trabajo, puesto que los planteamientos entre autores difieren y éstos pueden crear criterios ambiguos en la investigación propuesta.
- Para el factor de riesgo Carga de Trabajo presente en los procesos Administrativo y Bodega se sugiere realizar las actividades descritas en el plan de intervención que mencionan capacitaciones en la “Administración efectiva del tiempo” y “Socialización del manual de procedimientos” buscando de esta manera controlar los puntajes críticos encontrados en este factor.
- Para el factor de riesgo Participación/Supervisión presente en los procesos Administrativo, Bodega y Ventas se sugiere ejecutar las actividades señaladas en el plan de intervención que mencionan “Taller de socialización del reglamento interno” y “Socialización de informes finales de ternas de candidatos para contrataciones” buscando de esta manera controlar los puntajes críticos encontrados en este factor.

- Para el factor de riesgo Demandas Psicológicas presente en el procesos Ventas se sugiere ejecutar las actividades descritas en el plan de intervención que proponen la “Capacitación sobre manejo de recursos tecnológicos” y “Capacitación sobre la inteligencia emocional en el trabajo” buscando de esta manera controlar los puntajes críticos encontrados en este factor.

Bibliografía

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial organizacional: buen enfoque aplicado*. México D.F: Cengage Learning.
- Álvarez Heredia, F., & Faizal GeaGea, E. (2012). *Salud ocupacional*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Araque Perico, J., & Rivera Castañeda, N. (2005). *Psicología organizacional e industrial*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Comunidad Andina. (2005). *Decisión 584. Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Dezaín Gráfico E.I.R.L. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Instrumento-Andino-Decisi%C3%B3n-584-y-Reglamento-del-Instrumento-957.pdf>
- Ecuador Leyes y Decretos. (2005). Código de trabajo leyes y reglamentos. Quito, Ecuador: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Fernández Zapico, F., Iglesias Pastrana, D., Llaneza Álvarez, J., & Fernández Muñiz, B. (2010). *Manual para la formación del auditor en prevención de riesgos laborales: (aplicaciones y casos prácticos)*. Valladolid, España: Lex Nova.
- Gil-Monte, P. (marzo-abril de 2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Rev Esp Salud Pública*, 83(2), 169-173. Obtenido de [scielo.isciii.es: http://scielo.isciii.es/pdf/resp/v83n2/editorial3.pdf](http://scielo.isciii.es/http://scielo.isciii.es/pdf/resp/v83n2/editorial3.pdf)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F: McGraw-Hill.
- Hernández, A. (2005). *Seguridad e higiene industrial : términos utilizados en seguridad e higiene*. México: Limusa.
- INSHT. (Noviembre de 2011). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- ISTAS. (13 de diciembre de 1999). *ISTAS*. Obtenido de ISTAS: <http://istas.net/web/index.asp?idpagina=3185>

- Landy, F., & Conte, J. (2005). *Psicología industrial : introducción a la psicología industrial y organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Megaprofer. (2015). *Megaprofer S.A.* Obtenido de Megaprofer S.A.:
http://www.megaprofer.com/web/index.php?option=com_content&view=article&id=92&Itemid=158&lang=en
- Moreno Jiménez, B. (2000). Olvido y recuperación de los factores psicosociales en la salud laboral. *Archivos de Prevención de Riesgos laborales*, 3(1), 3-4.
- Moreno Jiménez, B. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Nipo.
- Moreno Jiménez, B., & Garrosa Hernández, E. (2013). *Salud laboral. Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. Madrid: Pirámide.
- OIT. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo : Naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo Ginebra.
- OIT. (2003). *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla*. Ginebra.
- OSHA. (18 de Diciembre de 2000). *Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo:
<https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Pérez, J. (2012). *NTP 926 Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Madrid: Pirámide 4.

ANEXOS

Anexo 1: Tabla del plan de intervención 1.

PLAN DE INTERVENCIÓN 1								
FACTOR DE RIESGO	AREA DE INTERVENCIÓN	ACTIVIDAD	FACILITADOR	PARTICIPANTES	RECURSOS	TIEMPO	OBJETIVOS	RESULTADOS
CARGA DE TRABAJO	Presiones de tiempo	Capacitación "Administración efectiva del tiempo"	Capacitador externo	Personal del proceso bodega y administrativo	Capacitador, material audiovisual suministros de oficina (cuaderno, esfero)	La capacitación tendrá una duración de 1 hora 30 minutos y se las realizará en el mes de agosto las fechas (4, 6, 11, 13, 18)	Otorgar a los participantes recursos sistemáticos que permitan organizar y redistribuir óptimamente las tareas en sus áreas de trabajo	Disminuir la presión de tiempos en el desarrollo de actividades
	Cantidad y dificultad	Taller de socialización "Manual de procedimientos"	Capacitador interno (Jefe de Talento Humano)	Personal del proceso bodega y administrativo	Capacitador, material audiovisual, manuales de función, manuales de procedimiento, suministros de oficina (cuaderno, esfero)	La capacitación tendrá una duración de 1 hora 30 minutos y se las realizará en el mes de septiembre en las fechas (1, 3, 8, 10)	Comunicar al personal las actividades pertenecientes al cargo, así como los procedimientos correctos que compete cada actividad	Eliminar procedimientos mal efectuados en el desarrollo de actividades

Anexo 1: Tabla del plan de intervención 2.

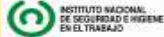
PLAN DE INTERVENCIÓN 2								
FACTOR DE RIESGO	AREA DE INTERVENCIÓN	ACTIVIDAD	FACILITADOR	PARTICIPANTES	RECURSOS	TIEMPO	OBJETIVOS	RESULTADOS
PARTICIPACIÓN Y SUPERVISIÓN	Participación	Taller de socialización "Reglamento Interno"	Capacitador interno (Jefe de Seguridad Industrial)	Jefe del proceso de bodega y jefes de los procesos administrativos	Capacitador, material audiovisual, manuales de función, suministros de oficina (cuaderno, esfero)	La reunión tendrá una duración de 1 hora 30 minutos y se las realizará el 16 de septiembre	Socializar previa asenso del reglamento las normas de trabajo, los equipos y materiales para efectuar las tareas del cargo con los jefes de área (administrativo y bodega)	Hacer partícipes a los líderes de los procesos en el proceso de cambio de regulación de normas de trabajo, y cambio de equipos y materiales
				Personal del proceso de bodega y proceso administrativo		Duración de 1 hora 30 minutos y se las realizará en el mes de octubre en las fechas (6, 8, 13, 15, 20)	Socializar posterior a la aprobación del reglamento las normas de trabajo, equipo y material para generar las tareas del cargo	Hacer partícipes al personal de los procesos del cambio o regulación de normas de trabajo, y cambio de equipos y materiales
		Reunión de socialización "Informes finales, ternas de candidatos para contrataciones"	Capacitador interno (Jefe de Talento Humano)	Representantes de Procesos y Jefaturas.		Registros valorativo de candidatos a los cargos	Ejecutadas al término del análisis de carpetas cada vez que exista una requisicione	Informar a los líderes de procesos y jefaturas sobre las ternas filtradas de los candidatos a los puestos

Anexo 1: Tabla del plan de intervención 3.

PLAN DE INTERVENCIÓN 3								
FACTOR DE RIESGO	AREA DE INTERVENCIÓN	ACTIVIDAD	FACILITADOR	PARTICIPANTES	RECURSOS	TIEMPO	OBJETIVOS	RESULTADOS
DEMANDAS PSICOLÓGICAS	Exigencias cognitivas	Capacitación sobre "Manejo de recursos tecnológicos"	Capacitador externo	Personal del proceso de ventas	Capacitador, material audiovisual, suministros de oficina (cuaderno, esfero)	La capacitación tendrá una duración de 1 hora 30 minutos y se las realizará el 5 de agosto	Instruir al personal sobre los recursos tecnológicos existentes para la facilitación de tareas como memorización, consulta de productos en línea, manejo de agenda personal, aprendizaje, etc.	Facilitar recursos que brinden ayuda en las exigencias cognitivas de sus actividades
	Exigencias emocionales	Capacitación "Inteligencia emocional en el trabajo"	Capacitador externo	Personal del proceso de ventas	Capacitador, material audiovisual, suministros de oficina (cuaderno, esfero)	La capacitación tendrá una duración de 1 hora 30 minutos y se las realizará el 19 de agosto	Proporcionar recursos para la resolución de conflictos emocionales, manejo de situaciones de impacto y construcción de relaciones interpersonales	Compensar la carencia de relaciones interpersonales por la naturaleza de su trabajo

Anexo 2: Validación 1 del proyecto de investigación.

Anexo 2: Validación 2 del proyecto de investigación.

Anexo 3: Ilustración del formato impreso de evaluación F-Psico 3.0.**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

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

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

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

Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.

Anexo 3: Ilustración del formato impreso de evaluación F-Psico 3.0.**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN
DE RIESGOS PSICOSOCIALES****a. ¿Qué edad tienes?**

-
-
- 18-25 años
- 26-33 años
- 34-41 años
- 42-49 años
- 50-57 años
- 58-65 años

b. Sexo

-
-
- Hombre
- Mujer

Anexo 3: Ilustración del formato impreso de evaluación F-Psico 3.0.**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

c. Area

Operativo de Bodega

Ventas

Administrativo

d. Proceso:

Planificación Estratégica/Mejoramiento Continuo

Gestión de Compras

Gestión Comercial

Administración de Pedidos

Gestión del Talento Humano/Seguridad Industrial y Salud Ocupacional



Gestión Financiera (Contabilidad/Gestión TICS/Seguridad Física)

Gestión Financiera (Cobranza)

Posventa

Recepción - Almacenamiento - Despacho- Distribución

Anexo 3: Ilustración del formato impreso de evaluación F-Psico 3.0.

 <p>MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN</p>	 <p>INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO</p>	CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES
<hr/>		
1. ¿Trabajas los sábados?	siempre o casi siempre a menudo a veces nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
2. ¿Trabajas los domingos y festivos?	siempre o casi siempre a menudo a veces nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?	siempre o casi siempre a menudo a veces nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?	siempre o casi siempre a menudo a veces nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
5. ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?	siempre o casi siempre a menudo a veces nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?	siempre o casi siempre a menudo a veces nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?	siempre o casi siempre a menudo a veces nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?	siempre o casi siempre a menudo a veces nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4

Anexo 3: Ilustración del formato impreso de evaluación F-Psico 3.0.



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

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

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

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

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

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

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

Anexo 3: Ilustración del formato impreso de evaluación F-Psico 3.0.



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

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

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

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

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

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

Anexo 3: Ilustración del formato impreso de evaluación F-Psico 3.0.



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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	constantemente	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"/>

Anexo 3: Ilustración del formato impreso de evaluación F-Psico 3.0.



**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Anexo 3: Ilustración del formato impreso de evaluación F-Psico 3.0.



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

- | | | |
|------------|--------------------------|---|
| excesiva | <input type="checkbox"/> | 1 |
| elevada | <input type="checkbox"/> | 2 |
| adecuada | <input type="checkbox"/> | 3 |
| escasa | <input type="checkbox"/> | 4 |
| muy escasa | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| 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 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| 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 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| 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 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| 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 |

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

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

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| 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 |

Anexo 3: Ilustración del formato impreso de evaluación F-Psico 3.0.



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

33. En qué medida tu trabajo requiere:

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

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

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores jerárquicos	<input type="checkbox"/>	<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 clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

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

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

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

Anexo 3: Ilustración del formato impreso de evaluación F-Psico 3.0.

 MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN	 INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO	CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES
--	--	--

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, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)	<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 (promoción, plan de carrera,...)?

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

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

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

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

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

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

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