



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

**“DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO FRENTE A LOS
RIESGOS PSICOSOCIALES. CASO MEGAPROFER”**

Proyecto de Desarrollo previo a la obtención del título de Psicóloga Organizacional

Línea de Investigación:

Recursos humanos y/o riesgo laboral

Autora:

KARLA NATALY CORRALES TAPIA

Directora:

Mg. Eleonor Virginia Pardo Paredes

Ambato – Ecuador

Octubre 2017

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE
AMBATO**

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

“DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO FRENTE A LOS RIESGOS
PSICOSOCIALES. CASO MEGAPROFER.”

Línea de investigación.

Recursos Humanos y/o Riesgo Laboral

Autora:

KARLA NATALY CORRALES TAPIA

Eleonor Virginia Pardo Paredes, Mg.

f.....

CALIFICADORA

Gonzalo Pazmay Ramos, M.A.

f.....

CALIFICADOR

Luis Eduardo Cevallos Terneus, Mg.

f.....

CALIFICADOR

Aitor Larzabar Fernandez, M. Sc.

f.....

DIRECTOR UNIDAD ACADÉMICA

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

f.....

SECRETARIO GENERAL PUCESA

Ambato-Ecuador

Octubre 2017

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Karla Nataly Corrales Tapia portadora de la cédula de ciudadanía 050380979-0 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de PSICÓLOGA 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.

Karla Nataly Corrales Tapia

CI. 050380979-0

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer principalmente a Dios por sus abundantes bendiciones y por haber guiado mis pasos en el proceso universitario; a mis padres Carlos Corrales y Marlene Tapia por haberme brindado su apoyo y cariño incondicional; a mi esposo Jonathan González que con su amor y compañía ha sabido inspirar mi sentido de superación; a mi tutora del proyecto de desarrollo a la Psi. Ing. Mg. Eleonor Virginia Pardo Paredes que ha sido un pilar fundamental y guía en el desarrollo del presente trabajo; y de manera muy especial a la empresa Megaprofer S.A. por haberme permitido desarrollar como profesional.

DEDICATORIA

El presente trabajo de desarrollo se lo dedico a mi amado esposo quien con su compañía en este proceso ha sabido ser mi apoyo incondicional en los momentos difíciles. A mis padres por todos los sacrificios realizados, sus valores inculcados y consejos que me han guiado para realizar este sueño. A mi hermanita Diana que con su fortaleza me ha demostrado ser un ejemplo de mujer. A mis maestros que con sus conocimientos y sabiduría aportaron en mi formación profesional, y finalmente a mis incondicionales compañeras y compañero de curso que hicieron de la vida universitaria sea una experiencia única e inolvidable.

RESUMEN

Es necesario tener presente que, todo trabajador de una organización se enfrenta a un factor de riesgo psicosocial, y que solo al conocer las habilidades que presentan para contraponer, se puede determinar una serie de estrategias de afrontamiento para manejar con éxito las situaciones estresantes. Casullo & Fernández (2001) opinan que las estrategias de afrontamiento establecen la capacidad en su conjunto de respuestas que el individuo manifiesta ante un problema con el fin de reducir la tensión. INSHT (2010) menciona que como consecuencia de los cambios, los riesgos psicosociales más comunes son: la carga de trabajo, el tiempo de trabajo y las demandas psicológicas; estos se muestran con más frecuencia dentro de las organizaciones. En este sentido Mintzberg (1993) aduce a que los factores psicosociales se reflejan en las condiciones organizacionales y pueden ser positivas o negativas; cuando estas condiciones son las adecuadas, facilitan el trabajo para los colaboradores, al desarrollar competencias profesionales y elevar los niveles de motivación. Para el desarrollo del trabajo se aplicó a los participantes el instrumento: F-psico 3.0 para identificar riesgos psicosociales; luego se realizó la tabulación de los datos y el análisis de los resultados, que generó el planteamiento de las estrategias de afrontamiento frente a situaciones estresantes, considerado la propuesta de este trabajo.

Palabras clave: Afrontamiento de estrés, Riesgos psicosociales, Estrategia.

ABSTRACT

It must be acknowledged that every worker at an enterprise faces psychosocial risk factors, and that recognition of the skills necessary to confront them can assist in determination of a series of coping strategies which help to successfully handle stressful situations. The objective of this project is to design coping strategies for psychosocial risks. Research was carried out at *Megaprofer S.A.*, a national hardware provider, the aim of which being prevention and avoidance of stressful situations which may disrupt the healthy work environment. Exploratory and descriptive research was carried out with a non-experimental method and quali-quantitative approaches. In the performance of research, psychosocial risk factors were evaluated using the F-PSICO 3.1 evaluation method with a total of 75 participants. According to the analysis of results, it was demonstrated that certain risk factors showed high percentages, highlighting the importance of the creation of coping strategies. The proposed strategies were validated by beneficiaries who were experts in the area, in order to guarantee that they would be of use in the enterprise. The design of coping strategies will regulate the healthy work environment, assuring that it is unaffected by psychosocial risk factors, and prevent undesirable stressful situations.

Keywords: coping with stress, psychosocial risks, strategy.

INDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
INTRODUCCION	1
CAPÍTULO I	2
PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA DE TRABAJO	2
1.1. Antecedentes.....	2
1.2. Problema.....	4
1.2.1. Descripción del problema.....	4
1.2.2. Preguntas básicas.....	5
1.3. Justificación.....	6
1.4. Objetivos.....	6
1.4.1. General.....	6
1.4.2. Específicos.....	7
1.5. Meta.....	7
1.6. Variables.....	7
1.7. Delimitación funcional.....	7
CAPITULO II	8
MARCO TEORICO	8
2.1. Trabajo y Salud.....	8
2.2. Psicología Organizacional	9
2.3. Afrontamiento.....	9
2.3.1. Las creencias frente a las situaciones estresantes.....	9
2.3.2. Estrategias de afrontamiento y emociones.....	10
2.3.3. La motivación y el afrontamiento.....	11
2.3.4. Estrategias de afrontamiento y sus diferencias de acuerdo a las condiciones.....	11

2.4. Riesgo Laboral.....	12
2.4.1. Riesgos laborales y su influencia en el bienestar del trabajador.....	12
2.4.2. El riesgo en el trabajo y su influencia en el estado físico y mental del individuo.....	13
2.5. Tipos de Factores De Riesgo.....	13
2.6. Riesgos Psicosociales.....	14
2.6.1. El entorno laboral y su relación con los riesgos psicosociales.....	15
2.6.2. La experiencia y su influencia en el manejo de riesgos psicosociales.....	15
2.7. Factores Psicosociales.....	16
2.7.1. Los factores psicosociales y su relación con la organización en el trabajo.....	17
2.7.2. Lo negativo y positivo de los factores psicosociales.....	17
2.8. Efectos de los Riesgos Psicosociales.....	19
2.9. Métodos de evaluación de riesgos psicosociales de mayor uso.....	21
2.10 F-PSICO 3.0.....	22
2.10.1. Población a la que se dirige.....	22
2.10.2. Estructura del instrumento de medida.....	23
2.10.3. Factores que estudia el método F-PSICO 3.0.....	23
2.10.4. Descripción de los factores de riesgo.....	23
2.10.5. Breve descripción de la Escala de valoración de riesgos psicosociales del INSHT (FPSICO).....	28
CAPÍTULO III.....	30
Metodología.....	30
3.1. Metodología (alcance/nivel, tipo de diseño y enfoque/modalidad).....	30
3.1.1. Método Aplicado.....	31
3.1.2. Técnicas e instrumentos de recolección de Información.....	31
3.1.3. Población y muestra.....	32
3.1.3.1 Población evaluada.....	32
3.1.3.2. Agrupación de rangos.....	32
3.1.4. Perfil valorativo.....	33
3.1.5. Fiabilidad.....	34
3.1.6. Procedimiento Metodológico.....	35
CAPÍTULO IV.....	36
RESULTADOS.....	36
4.1. Análisis de resultados.....	36

4.2. Discusión de resultados.....	42
4.3. Propuesta de un diseño de estrategias de afrontamiento.....	42
4.4. Evaluación preliminar.....	48
CAPÍTULO.....	49
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	49
5.1. Conclusiones.....	49
5.2. Recomendaciones.....	50
BIBLIOGRAFIA.....	51
ANEXOS.....	54
Anexo A: Matriz de validación de Estrategias de Afrontamiento.....	54
Anexo B: Cuestionario de evaluación de Riesgos Psicosociales.....	56

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Tablas

Tabla 2.1: Tipos de factores de riesgo.....	13
Tabla 2.2: Efectos de los riesgos psicosociales individuales.....	19
Tabla 2.3: Efectos de los riesgos psicosociales organizacionales.....	20
Tabla 2.4: Métodos de evaluación de mayor uso.....	21
Tabla 2.5: Relación de ítems.....	28
Tabla 3.1: Población.....	32
Tabla 3.2: Agrupación de rangos.....	33
Tabla 3.3: Perfil valorativo.....	33
Tabla 3.4: Fiabilidad.....	34
Tabla 4.1: Resultados globales del personal de ventas z2; z3; z4; y z5.....	37
Tabla 4.2: Resultados Tiempo de trabajo del personal de ventas z2; z3; z4; y z5.....	37
Tabla 4.3: Resultados Autonomía del personal de ventas z2; z3; z4; y z5.....	38
Tabla 4.4: Resultados Carga de Trabajo del personal de ventas z2; z3; z4; y z5.....	38
Tabla 4.5: Resultados Demandas Psicológicas del personal de ventas z2; z3; z4; y z5.....	39
Tabla 4.6: Resultados Variedad/Contenido de Trabajo del personal de ventas z2; z3; z4; y z5.....	40
Tabla 4.7: Resultados Participación / Supervisión del personal de ventas z2; z3; z4; y z5.....	40
Tabla 4.8: Resultados Interés por el trabajador / Compensación del personal de ventas z2; z3; z4; y z5.....	41
Tabla 4.9: Resultados Desempeño de rol del personal de ventas z2; z3; z4; y z5.....	41
Tabla 4.10: Resultados Relaciones y apoyo social del personal de ventas z2; z3; z4; y z5.....	42

Gráficos

Gráfico 4.1.: Resultados de la aplicación del cuestionario Fpsico-3.0 aplicado al personal del área de ventas Z2; Z3; Z4 y Z5.....	36
--	----

INTRODUCCIÓN

El siguiente proyecto se ha desarrollado con la intención de estudiar la importancia del diagnóstico de los riesgos psicosociales dentro de una organización y a su vez de la importancia de tener un plan de acción para controlar estos riesgos, a través de estrategias de afrontamiento.

En la estructuración del documento, el capítulo I, está compuesto por el planteamiento general del problema identificado en la organización, la justificación y los objetivos a cumplirse en el transcurso del proyecto.

En el capítulo II se realizó una compilación teórica compuesta por temáticas correspondientes al proyecto de desarrollo tales como: Psicología Organizacional, Riesgos Psicosociales, Afrontamiento del estrés y estrategias.

En el capítulo III se detalló sistemáticamente la metodología: alcance, tipo, enfoque, métodos, técnicas e instrumento de recolección de información, población o muestra, y el cumplimiento de objetivos del proyecto.

En el capítulo IV se realizó un análisis de los datos obtenidos de la evaluación aplicada F-Psico 3.0.; para posteriormente interpretar los resultados y de éstos plantear la propuesta: estrategias de afrontamiento del estrés.

Finalmente en el capítulo V se presentan las conclusiones y recomendaciones del trabajo.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA DE TRABAJO

1.1. Antecedentes

En la actualidad se han evidenciado escasos estudios de riesgos psicosociales relacionados con las estrategias de afrontamiento; sin embargo, se ha podido encontrar estudios significativos para este trabajo: Un estudio realizado por Gómez (2005) postula la Identificación de Factores de Riesgo Psicosocial en directivos de Indupalma S.A ubicada en Colombia, el cual tiene como finalidad diagnosticar el grado de peligrosidad de los riesgos psicosociales en un conjunto de directivos, para el cual se ejecutó una escala llamada escala Bocanument – Berján. Posteriormente como punto extra se efectuó un proceso de intervención compuesto por actividades de tipo terapéuticas para controlar el cansancio y mejorar el nivel laboral y físico; finalmente se creó una campaña acerca del uso de la agenda corporativa, con el fin de incentivar un proceso de planificación laboral.

Este estudio a pesar de que no se menciona la variable de afrontamiento apoya en gran parte al trabajo realizado, puesto que, intervienen los riesgos psicosociales y su grado de peligrosidad y esto ayudará a deducir y comparar los riesgos más latentes dentro de las organizaciones.

Guerrero (2002) desarrolló un estudio en España titulado “Modos de Afrontamiento de Estrés Laboral en docentes universitarios”, para lo cual elaboró un cuestionario que arrojaría resultados con respecto a lo sociodemográfico, social,

laboral y motivacional, posteriormente; se basó en la escala de técnicas de afrontamiento del estrés de Carver, cuyo objetivo fue comprobar si las variables del cuestionario anteriormente mencionado pudieran estar relacionados con los diferentes modos de afrontar el estrés laboral. Los resultados obtenidos en este estudio fueron que el 49% los modos de afrontamiento se relacionan con los factores motivacionales y en un menor nivel por las otras variables expuestas.

Este contiene las variables a estudiar actualmente y es de gran apoyo, ya que se evidencia un riesgo psicosocial que es el estrés y técnicas de afrontamiento direccionadas al riesgo mencionado, este estudio; ayuda a tener un enfoque claro de lo que se pretendió en el estudio actual.

Al analizar estas investigaciones se puede detectar que las estrategias de afrontamiento independientemente de cómo las llamen en distintos estudios, es una forma de controlar los efectos que producen las situaciones estresantes derivadas de los riesgos psicosociales; estos estudios son de gran aporte al trabajo realizado.

La definición del término “Salud” en la actualidad no se refiere tan solo a lo orgánico: al funcionamiento de las células, órganos o sistemas del cuerpo humano. Según Falagán et al. (2000) el equilibrio físico, psíquico y social, es uno de los temas que se encuentran inmersos dentro del control de la salud laboral.

La OMS (2010) menciona que el Instituto Nacional Americano para la Salud y Seguridad Ocupacionales (NIOSH) tiene una iniciativa para la vida de trabajo, contemplada en que:

Tiene la visión de que existan espacios de trabajo libres de peligros previamente reconocidos, con políticas sustentables, programas y prácticas de promoción de la

salud; y empleados con franco acceso a programas y servicios efectivos que protejan su salud, seguridad y bienestar (p.14).

IESS- Comité Interinstitucional de Seguridad e Higiene del Trabajo (1986) en el art. 1 menciona que, las disposiciones de este reglamento se aplicarán a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, al tener como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo.

La legislación vigente en el Ecuador exige a las empresas que cumplan con el Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo; se puede mencionar entre varias actividades la medición de riesgos laborales, uno de ellos los riesgos psicosociales, con el fin de adaptar medidas correctivas y preventivas.

1.1. Problema.

1.1.1. Descripción del problema.

El presente proyecto de desarrollo se basa en diagnosticar los riesgos psicosociales existentes en la empresa MEGAPROFER S.A. y de acuerdo a los resultados obtenidos, diseñar estrategias de afrontamiento que ayuden a los colaboradores a controlar las situaciones estresantes.

MEGAPROFER S.A. es una empresa que realiza sus actividades como proveedor ferretero a nivel nacional, que se ubica en 5 zonas geográficas: Z1 Ambato, Z2 Quito, Z3 Cuenca, Z4 Guayaquil, Z5 Portoviejo. Anteriormente se había realizado una investigación referente a los riesgos psicosociales a nivel de los trabajadores de la

zona 1 (Moreno, 2015). El problema desemboca en que no existen datos referentes a los riesgos psicosociales en las zonas que se encuentran en otras ciudades, debido a que el departamento de Talento Humano, el cual se encarga de realizar estos procesos, únicamente se encuentra ubicado en la zona 1 matriz Ambato. En las recomendaciones del trabajo realizado por Moreno (2015), consta la ampliación del estudio a las otras zonas de la empresa, para así intervenir en un proceso macro en el tema de riesgos psicosociales a los cuales se enfrentan los trabajadores, con el fin de mejorar las relaciones laborales, la comunicación, en el clima laboral entre otros.

En MEGAPROFER S.A. debido a que no se ha realizado un estudio de este tipo en todas las zonas, se deduce que es necesario abarcar una evaluación de factores de riesgos psicosociales, para determinar su grado de manifestación en los colaboradores y posteriormente diseñar estrategias adecuadas de afrontamiento. De esta forma se desea contribuir en una mejor calidad de vida laboral.

1.1.2. Preguntas básicas

¿Cómo aparece el problema que se pretende solucionar?

La falta de evaluación de riesgos psicosociales en las distintas zonas de Megaprofer; el departamento de Talento Humano se encuentra únicamente en la zona matriz; no existen datos referentes a riesgos psicosociales.

¿Dónde se detecta?

MEGAPROFER: evaluación de desempeño de los trabajadores.

1.2. Justificación

El presente trabajo de desarrollo parte principalmente por el hecho de que los estudios en el contexto laboral vinculados a los riesgos psicosociales y estrategias de afrontamiento son limitados; en este caso se hace evidente la necesidad de diseñar herramientas con las que se pueda enfrentar una situación amenazante en el ámbito laboral y lograr un fortalecimiento de las habilidades, capacidades y destrezas del individuo frente al estrés. Este proyecto de desarrollo puede ampliar la información y la importancia que juega el papel de las estrategias de afrontamiento en el campo laboral concretamente enlazado con los riesgos psicosociales; los datos de estudio obtenidos fueron de gran utilidad para conocer el estado de los trabajadores con respecto a los riesgos psicosociales y también para crear estrategias de afrontamiento que ayuden a mejorar el bienestar y calidad de vida laboral de los individuos. MEGAPROFER S.A. es una entidad privada interesada en conocer la situación actual con respecto a riesgos psicosociales, dicho interés se relaciona con el hecho de que han existido problemas de tipo organizacional que pueden estar vinculados con este tipo de riesgos. La intención de este proyecto busca expandir su radio de acción a empresas o entidades con similares características en cuanto a su razón empresarial y condiciones de riesgos psicosociales, que presenten interés en mejorar la calidad de vida laboral de sus colaboradores.

1.3. Objetivos

1.3.1. General

- Diseñar estrategias de afrontamiento frente a los riesgos psicosociales.

1.3.2. Específicos

- Fundamentar teóricamente la investigación mediante la compilación de información referente al tema.
- Diagnosticar los riesgos psicosociales.
- Proponer estrategias de afrontamiento para el mejoramiento de situaciones estresantes.
- Valorar la factibilidad del producto a través de beneficiarios.

1.4. Meta.

Disponer de estrategias de afrontamiento para el mejoramiento de situaciones estresantes de los empleados.

1.5. Variables

Independiente: Estrategias de afrontamiento.

Dependiente: Riesgos psicosociales.

1.6. Delimitación funcional.

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

- Será capaz de plantear estrategias de afrontamiento del estrés enfocadas a los resultados obtenidos de la evaluación de Riesgos Psicosociales.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Para el avance del presente proyecto de desarrollo: “Diseño de estrategias de afrontamiento frente a los riesgos psicosociales. Caso MEGAPROFER”, se ha tomado en consideración un compendio de teorías relacionadas al tema, que primero revelarán los enfoques generales de la investigación para posteriormente profundizar en lo más específico y lograr enlazar el desarrollo de la misma.

2.1. Trabajo y Salud

La Organización Mundial del Trabajo fundó un artículo llamado “¿Qué es el trabajo decente?” que fue publicado en el año (2006), el cual abarca un contexto por el interés en hacer ver al trabajo como una actividad que genere bienestar al colaborador, no solo en el sentido económico o como un generador de dinero para cubrir necesidades materiales sino más bien como un motor de sustento de vida para los individuos. Es decir que los individuos que forman parte de una actividad laboral sientan que son dignos de estar en ese puesto; un trabajo que se rija al cumplimiento de los derechos que sus colaboradores tienen, con un salario justo de acuerdo al esfuerzo realizado, con un horario justo, etc., (OIT, 2006). Por lo tanto, trabajar se consideraría un complemento para el ser humano en el sentido económico, social, físico y psicológico porque genera un valor agregado en el vivir diario y salud del individuo. Entonces se puede decir que existe una relación estrecha entre salud y

trabajo y que solo combinadas una con la otra se podría evidenciar mejoras en el bienestar de los individuos.

2.2. Psicología Organizacional

Respecto a este tema Furnham (2001), define a la psicología organizacional, como la ciencia que estudia al individuo en el entorno laboral, dándole énfasis a estudiar a grupos pequeños y grandes y a que conlleva influencia de la organización como un todo en el individuo. En consecuencia, la psicología organizacional se ha convertido en una ciencia de gran importancia dentro de las organizaciones, puesto que gracias a esta rama se ha podido mejorar el talento humano y la productividad de cada organización. También se puede mencionar que la intención de la psicología organizacional es aplicar elementos técnicos propios de la rama a la variedad de situaciones empresariales existentes buscando así soluciones que beneficien tanto a los trabajadores como a la organización.

2.3. Afrontamiento

Las estrategias de afrontamiento son las actuaciones que una persona o grupo de personas ponen de manifiesto para hacer frente a las demandas internas y/o externas que sobrepasan sus propios recursos, intentando estabilizar y adaptarse a los estresores vinculados (Confederación de Empresas Málaga, 2013).

2.3.1. Las creencias frente a las situaciones estresantes

Los factores generales de creencia de los trabajadores de una organización influyen en el afrontamiento ante situaciones estresantes, es decir, las costumbres, la cultura, las creencias religiosas, etc., son factores que influyen en la manera de como el individuo afronta situaciones que le producen estrés y si lo anteriormente mencionado causa tal efecto también se podría considerar otros factores como el estado físico y mental. Es así que según Lazarus, R. y Folkman, S. (1984), mencionan que

Afrontar las situaciones estresantes puede estar influenciado por recursos relacionados con el estado de salud o con la energía física con la que se cuenta; pero también entran en juego otros factores como las creencias existenciales que se tengan, religiosas o no; las creencias generales relativas al control que podemos ejercer sobre el medio y sobre nosotros mismos (p.163).

Para concluir se puede decir que ante una situación estresante el afrontamiento puede reaccionar de diferente manera y depende de los factores que el individuo tenga presente en el momento mismo de vivir una experiencia que le provoque mal estar.

2.3.2. Estrategias de afrontamiento y emociones

Las estrategias de afrontamiento pueden manipular las emociones de un individuo en este caso es necesario explicar que se dice manipular porque ante cierta situación de presión las estrategias estabilizan las emociones para poder afrontar el problema de tal forma que el trabajador sea acertado en las respuestas ante un estímulo estresante, En lo que respecta a Lazarus, R. y Folkman, S. (1984), “Estos mecanismos de afrontamiento, a la vez que sirven para manipular el problema en sí, son esenciales para regular las respuestas emocionales que pueden aparecer ante circunstancias estresantes” (p.164). Como resultado se puede mencionar que las estrategias de afrontamiento son un mecanismo de defensa que las personas deben conocer y

practicarlas, se toma en cuenta que serían un elemento básico para enfrentar las situaciones estresantes de manera acertada.

2.3.3. La motivación y el afrontamiento

El aspecto motivacional favorece el afrontamiento dentro de una organización, puesto que la motivación que un trabajador posea influirá en el éxito que tendrá para afrontar una situación de tipo estresante. Según Lazarus, R. y Folkman, S. (1984), “El aspecto motivacional también puede favorecer el afrontamiento, así como las capacidades para la resolución de problemas o las habilidades sociales” (p.164) En pocas palabras, cuando un trabajador está motivado tendrá más oportunidades de enfrentar situaciones de forma correcta.

2.3.4. Estrategias de afrontamiento y sus diferencias de acuerdo a las condiciones.

Las estrategias de afrontamiento, cambian de acuerdo a la condiciones del momento en este sentido, las condiciones que se destaquen en el momento influirán en la forma en la que se presente la estrategia de afrontamiento que el individuo desee utilizar pues lo más lógico sería que el trabajador presente una reacción de acuerdo al contexto en el que se encuentre el problema al respecto “El término de estrategias de afrontamiento hace alusión a los procesos concretos que se utilizan en cada contexto y que pueden ser altamente cambiantes con dependencia de las condiciones que se den en cada momento” Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). En resumen, una condición dentro de las actividades laborales diferenciara la estrategia que el trabajador escoja para una situación determinada.

2.4. Riesgo Laboral

Instituto Laboral Andino (2005), Decisión 584: Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo Capítulo III – Artículo 11 Literal b).

Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos (p. 8).

De acuerdo a Menéndez et al (2009) un riesgo desde el ámbito laboral puede derivarse por distintos factores puesto que existen varias actividades dentro de una organización, aparecen habitualmente como resultado de las condiciones en las que se encuentre la estructura física y administrativa de una empresa.

2.4.1. Riesgos laborales y su influencia en el bienestar del trabajador

Los riesgos laborales pueden causar daño porque los trabajadores están todo el tiempo expuestos a riesgos de todo tipo dentro del área de trabajo y por tal razón es recomendable que las organizaciones tengan un estudio donde se tengan los resultados de que riesgos existen y de tales resultados tener un plan para evitar o disminuir riesgos laborales de ahí “Riesgo laboral es la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo” citado en Prevención de riesgos laborales Luna, F. 2011 (p.16) por lo tanto, los riesgos laborales deben ser cuidadosamente analizados para que el bienestar de los trabajadores de una organización no se vea afectado.

2.4.2. El riesgo en el trabajo y su influencia en el estado físico y mental del individuo

La situación laboral puede desequilibrar el bienestar del trabajador en caso de que, la situación sea un riesgo, “La definición planteada por la OMS, es la que define el riesgo como aquella situación de trabajo que puede romper el equilibrio físico, mental o social del trabajador” citado en publicaciones Vértice, 2011 (p.15). En definitiva cuando el individuo dentro del área de trabajo se siente amenazado y por tal razón el bienestar se perturba la organización debe tener en cuenta que algo no está bien con respecto a los riesgos y tener un plan para enfrentarlos sería lo más adecuado.

2.5. Tipos de Factores De Riesgo.

Los factores de riesgo según la GTC- 45 (1997), es todo elemento cuya presencia o modificación, aumenta la probabilidad de producir un daño a quien está expuesto a él.

Tabla 2.1: Tipos de factores de riesgo

FACTORES DE CARACTERISTICAS RIESGO	
Físicos	Son todos aquellos factores ambientales de naturaleza física que pueden provocar efectos adversos a la salud según sea la intensidad, exposición y concentración de los mismos.
Químicos	Toda sustancia orgánica e inorgánica, natural o sintética que durante la fabricación, manejo, transporte, almacenamiento o uso, puede incorporarse al aire ambiente en forma de polvos, humos, gases o vapores, con efectos irritantes, corrosivos, asfixiantes o tóxicos y en cantidades que tengan probabilidades de lesionar la salud de las personas que entran en contacto con ellas.
Biológicos	Todos aquellos seres vivos ya sean de origen animal o vegetal y todas aquellas sustancias derivadas de los mismos, presentes en el puesto de trabajo y que pueden ser susceptibles de provocar efectos negativos en la salud de los trabajadores. Efectos negativos se pueden concertar en procesos infecciosos, tóxicos o alérgicos.
Psico-laborales	Se refiere a aquellos aspectos intrínsecos y organizativos del trabajo y a las interrelaciones humanas que al interactuar con factores humanos endógenos (edad patrimonio genético, antecedentes psicológicos) y exógenos (vida familiar, cultural...etc.), tienen la capacidad potencial de producir cambios

	sociológicos del comportamiento (agresividad, ansiedad, satisfacción) o trastornos físicos o psicosomáticos (fatiga, dolor de cabeza, hombros, cuello, espalda, propensión a la úlcera gástrica, la hipertensión, la cardiopatía, envejecimiento acelerado).
Factores de Riesgo por Carga Física	Se refiere a todos aquellos aspectos de la organización del trabajo, de la estación o puesto de trabajo y de su diseño que pueden alterar la relación del individuo con el objeto técnico produciendo problemas en el individuo, en la secuencia de uso o la producción.
Mecánicos	Objetos, máquinas, equipos, herramientas que por sus condiciones de funcionamiento, diseño o por la forma, tamaño, ubicación y disposición del último tienen la capacidad potencial de entrar en contacto con las personas o materiales, provocando lesiones en los primeros o daños en los segundos.
Eléctricos	Se refiere a los sistemas eléctricos de las máquinas, los equipos que al entrar en contacto con las personas o las instalaciones y materiales pueden provocar lesiones a las personas y daños a la propiedad.
Locativos	Condiciones de las instalaciones o áreas de trabajo que bajo circunstancias no adecuadas pueden ocasionar accidentes de trabajo o pérdidas para la empresa.

Fuente: Guía Técnica Colombiana – 45, 1997

Elaborado por: Corrales, 2016

2.6. Riesgos Psicosociales

El Ministerio de Relaciones Laborales (2013), menciona que, el interés del estudio de los riesgos psicosociales vinculado al bienestar y salud de los trabajadores ha sido tomado en cuenta con mayor frecuencia a través de los años, por lo que se ha incrementado su estudio. A partir del año 1970 comienza formalmente la inquietud por los factores psicosociales y la relación con la salud laboral, a partir de aquella época el tema fue tomando diversas estructuras ampliando información y a su vez creando ambigüedad en el tema. En la actualidad existen tres formas prevalentes de referirse a ellos: 1) factores psicosociales, 2) factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y 3) riesgos psicosociales. A pesar de que estos términos son cercanos entre ellos, sus referencias históricas y conceptuales son diferentes.

Según el Ministerio de Relaciones Laborales (2013), los entornos de trabajo que poseen alto riesgo psicosocial pueden perjudicar gravemente la salud de los trabajadores de forma física, social o mental.

2.6.1. El entorno laboral y su relación con los riesgos psicosociales

El entorno de trabajo está relacionado con los riesgos psicosociales puesto que el ambiente laboral está conformado por muchas condiciones como: las relaciones entre compañeros, las relaciones con los jefes, las actividades del puesto, la estabilidad del trabajador en el puesto de trabajo, la remuneración, los incentivos, y el reconocimiento que se le da al trabajador por el desempeño. Es así que “El origen del problema en las situaciones de riesgo psicosocial no está en el individuo, sino que suele estar en el entorno que es de donde provienen dichas situaciones de riesgo debido a un mal diseño y ordenación del trabajo” Gil-Monte (2012), entonces los riesgos psicosociales se evidencian en un entorno inadecuado de trabajo es por esto que la base para que los trabajadores se sientan fuera de peligro es tener establecidos planes de contingencia para evitar cual las condiciones antes mencionadas que provoque riesgo a los trabajadores.

2.6.2. La experiencia y su influencia en el manejo de riesgos psicosociales

La experiencia personal de un trabajador puede influir al enfrentar un riesgo psicosocial de manera que, las experiencias se podrían convertir en habilidades para enfrentar futuras situaciones amenazantes de tipo psicológico, es decir, cuando una persona se ve en una situación estresante actúa de acuerdo al pensamiento formado por experiencias del pasado e incluso puede actuar correctamente y sin pensarlo porque inconscientemente tiene respuestas para lo mencionado; por consiguiente Moreno & Báez (2010) manifiestan que:

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por

una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, las necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo (p.6).

En consecuencia una experiencia vivida puede ser de gran ayuda cuando el trabajador este pasando por una situación similar porque de tal experiencia se dará cuenta que debe hacer si lo anterior le resulto o por lo contrario que es lo que no debe hacer para salir de riesgo.

2.7. Factores Psicosociales

El concepto teórico de factores psicosociales, fue definido por el comité mixto OIT/OMS (1984), como “aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto el bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como el desarrollo del trabajo” (p.1).

Al transcurrir los años dicha definición ha interesado a varios autores provocando diversas revisiones, manteniéndose sin embargo el concepto de la relación del trabajo y el individuo como parte de un mismo contexto.

Cox, 2005 (como se citó en Pérez & Nogareda, 2012), define a los factores psicosociales como “aquellos aspectos del diseño y la organización del trabajo, y sus contextos sociales y organizativos, que pueden causar daño psicológico o físico” (p. 1).

2.7.1. Los factores psicosociales y su relación con la organización en el trabajo

Los factores psicosociales se relacionan con las condiciones de la situación, es decir, frente a situaciones similares o distintas dependerá de las condiciones en las que se encuentren dichas situaciones como cuando las actividades de un individuo dentro del área de trabajo no están definidas o cuando dichas actividades están sobrecargadas esto causara un riesgo para el trabajador. En este caso Gil-Monte (2012), aduce a que:

“Los factores psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras” (p. 238).

En definitiva los factores psicosociales se destacan cuando dentro del ámbito laboral existen situaciones que al trabajador le causen mal estar o fatiga por las condiciones mal estructuradas.

2.7.2. Lo negativo y positivo de los factores psicosociales

Los factores psicosociales pueden ser positivos o negativos, porque podrían ayudar a que el trabajador se enfrente por sus propios medios y de esa forma desarrollar habilidades para resolver situaciones de riesgo y por lo contrario al no poseer ciertas habilidades para enfrentar problemas puede verse amenazado y destacar mal estar. Por esa razón Gil-Monte (2012),

“los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida laboral de las personas. En el primer caso fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar” (p.238).

Como resultado se puede mencionar que, independientemente de cómo el trabajador resuelva una situación estresante, el riesgo se presenta e influye en las características del ámbito laboral y en la calidad de vida del trabajador.

2.2. Efectos de los Riesgos Psicosociales.

Tabla 2.2: Efectos de los riesgos psicosociales individuales.

INDIVIDUALES	
Estrés	La respuesta de estrés, aguda o crónica puede llevar a ocasionar problemas musculoesqueléticos, trastornos cardiovasculares, incidencias en el desarrollo de problemas neoplásicos y una larga serie de trastornos psicosomáticos de amplio espectro como trastornos gastrointestinales como el síndrome del intestino irritable.
Violencia	Daños físicos: más infrecuente aunque se ha constatado que tiende a aumentar en los sucesos que desencadenan de estrés postraumático. Daños psíquicos: ansiedad, problemas para conciliar el sueño, falta de motivación, malestar, tensión, estrés pasajero y temporal, estrés crónico que puede llevar a la necesidad de ayuda psicológica profesional o incluso a abandonar el propio trabajo.
Acoso Laboral	Lo que se produce en el acoso laboral es un atentado a la propia identidad profesional que son relevantes para la persona, que existe una centralidad laboral en el sistema de identidad de la persona, el rechazo profesional por los propios compañeros o superiores puede suponer una merma de los aspectos más valiosos de uno mismo.
Acoso sexual	La violencia sexual no es sólo una forma de violencia, es un tipo de violencia con connotaciones propias y con repercusiones más severas que otras formas de violencia. En la violencia sexual se produce, al mismo tiempo, un atentado a la condición personal como hombre o mujer y una agresión a la propia dignidad e intimidad. Su aparición está altamente relacionada con el clima de tolerancia ambiental de la organización y del predominio de la cultura masculina, especialmente en puestos directivos y de supervisión.
Inseguridad contractual	Proviene en gran medida del efecto de incertidumbre generalizada hacia el propio futuro laboral, y de los miedos que pueden aparecer ante la inseguridad económica para uno mismo y para la propia familia. Entre los efectos destacamos: • Mayor índice de siniestralidad laboral en trabajadores temporales. • Estrés por la anticipación a los problemas asociados a la pérdida de trabajo. • Diferentes estudios encuentran asociación con enfermedades coronarias, colesterol, hipertensión. • Depresión, ansiedad, etc. • Los hombres en mayor medida son más perjudicados que las mujeres, la edad también es un factor a tener en cuenta.
Burnout o Desgaste Profesional	Los efectos del desgaste profesional provienen en gran medida de que el esfuerzo del profesional por alcanzar unos objetivos es dificultado, de formas muy diferentes, por la misma organización que debería facilitarle su logro. Efectos: depresión, ansiedad, frustración, irritabilidad, desarrollo de una experiencia especialmente sensible a los fallos en la organización y las relaciones interpersonales, pérdida de apetito, disfunciones sexuales, empeoramiento de la calidad de vida.

Fuente: Confederación de Empresas Málaga, 2013

Elaborado por: Corrales, 2016.

Tabla 2.3: Efectos de los riesgos psicosociales organizacionales

ORGANIZACIONALES	
Absentismo, presentismos e intenciones de abandono	Datos longitudinales (Head et al., 2006) muestran que los largos periodos de baja laboral están asociados a un desequilibrio esfuerzo-recompensa por parte de los trabajadores.
Productividad empresarial, satisfacción y compromiso laboral	• El incivismo tiene importante repercusiones en la productividad de la empresa y en la satisfacción laboral. • La productividad disminuye con la violencia física. • El burnout suele ir acompañado de un distanciamiento laboral de la organización
Accidentes y daños a terceros	El daño a terceros debe ser mencionado en relación a aquellos riesgos que impliquen una disminución del desempeño. Especial importancia en sectores como la sanidad, el burnout puede asociarse con implicaciones para la seguridad del paciente.
Conductas laborales contraproducentes	Son conductas que van dirigidas contra los legítimos intereses de las organizaciones, incluida su imagen, sus clientes y sus relaciones empresariales. La venganza y la represalia como consecuencia de supuestas injusticias organizacionales, sistemas abusivos de gestión, y amplia extensión de factores psicosociales de estrés suele ser el contexto justificativo de la acción.
Conciliación trabajo-familia	La sobrecarga laboral se traslada a su ámbito familiar dando lugar al conflicto entre el trabajo y la familia e influyendo en sus relaciones con ésta. Incluso la afectación de la salud se extiende al ámbito familiar del trabajador por acoso laboral.

Fuente: Confederación de Empresas Málaga, 2013

Elaborado por: Corrales, 2016.

2.9. Métodos de evaluación de riesgos psicosociales de mayor uso.

Según Guardia (2008) los métodos de evaluación de riesgos psicosociales que merecían una especial atención por su aplicabilidad, uso, sencillez y eficacia, son los que podemos ver en la tabla 4.

Tabla 2.4: Métodos de evaluación de mayor uso

Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales, Identificación de Situaciones de Riesgo del Instituto Navarro de Salud Laboral.
Cuestionario RED-WONT de la Universidad Jaume I.
INERMAP del Instituto de Ergonomía de Mapfre.
Método de Evaluación de Factores Psicosociales FPSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
Batería de Evaluación de Riesgos Psicosociales para las PYMES de MC-Mutual y Universidad de Barcelona (MC-UB).
CoPsoQ ISTAS-21 de CC.OO.; Universidad Autónoma de Barcelona; Universidad Pompeu Fabra y Generalitat de Catalunya.
Batería de Factores Psicosociales de Salud Laboral de la Universidad de Valencia.
Metodología “Prevenlab-Psicosocial” de la Universidad de Valencia.
DECORE: Cuestionario multidimensional para la evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral de la Universidad Complutense de Madrid.

Fuente: Guardia (2008).

Elaborado por: Corrales, 2016.

Una auditoría de Riesgos de Trabajo es mandatorio en un entorno laboral de cualquier tipo, la medición de los factores de riesgo proceden con el fin de verificar a través de mecanismos de control condiciones adecuadas para los colaboradores. Referente a los métodos de evaluación antes mencionados se puede mencionar que cada uno tiene su propio enfoque, sin embargo el método F-psico 3.0 aporta información relevante a través de una aplicación informática que se presenta como una

herramienta para la identificación y evaluación de los factores psicosociales. Su objetivo es aportar información para poder identificar cuáles son los factores de riesgo en una situación determinada, permitiendo, por tanto, el diagnóstico psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma, a partir de los cuestionarios de aplicación individual lo que permite que el estudio sea específico y direccionado.

2.10. F-PSICO 3.0

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

Años más tarde se creyó que el método necesitaba mejorar y fue actualizado tomando en cuenta las nuevas exigencias de entorno laboral y la aparición de nuevos factores de riesgo.

2.10.1. Población a la que se dirige

Tiene como objetivo la obtención de información, a partir de las percepciones de los trabajadores sobre distintos aspectos de su trabajo, para valorar las condiciones psicosociales de la empresa. 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).

Esta técnica, además, permite la aplicación colectiva con un coste de tiempo reducido, facilita el anonimato y posibilita el tratamiento estadístico de los datos para la comparación de diversos grupos de una misma empresa.

2.10.2. Estructura del instrumento de medida.

Consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89 y ofrece información sobre 9 factores.

2.10.3 Factores que estudia el método F-PSICO 3.0

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

2.10.4. Descripción de los factores de riesgo

Tiempo de trabajo (TT)

Pérez & Nogareda (2012), este factor hace referencia a la conformación de la actividad laboral y evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad.

Autonomía (AU)

Pérez & Nogareda (2012), este factor considera las condiciones de trabajo que refieran a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

Autonomía temporal

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

Autonomía decisional

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

Carga de trabajo (CT)

Pérez & Nogareda (2012), se refiere al grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional).

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

Presiones de tiempos

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

Esfuerzo de atención

Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atenciones requeridas para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo.

Cantidad y dificultad de la tarea

La cantidad de trabajo que los trabajadores deben afrontar y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas.

Demandas psicológicas (DP)

Pérez & Nogareda (2012), se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

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

Las exigencias emocionales se evidencian en situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que desemboca en reprimir los sentimientos o emociones en el entorno de trabajo.

Variedad / contenido (VC)

Pérez & Nogareda (2012), entiende 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 valorado, proporcionando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.

Participación / supervisión (PS)

Pérez & Nogareda (2012), recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo.

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

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

Interés por el trabajador / compensación (ITC)

Pérez & Nogareda (2012), el interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador.

Desempeño de rol (DR)

Pérez & Nogareda (2012), este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales:

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

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

Relaciones y apoyo social (RAS)

Pérez & Nogareda (2012), se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo.

2.10.5. Breve descripción de la Escala de valoración de riesgos psicosociales del INSHT (FPSICO)

La escala FPSICO consta de 86 Ítems agrupados en 9 factores diferenciados, a saber: tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad/contenido del trabajo, participación/supervisión, interés por el trabajador/compensación, desempeño de rol, y relaciones y apoyo social. En la tabla 2.5 se muestra cómo se distribuyen cada uno de los ítems en los distintos factores.

Tabla 2.5: Relación de ítems

TIEMPO DE TRABAJO (TT)	VARIEDAD/CONTENIDO (VC)
• Trabajo en sábados (Ítem 1) • Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2) • Tiempo de descanso semanal (Ítem 5) • Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)	• Trabajo rutinario (Ítem 37) • Sentido del trabajo (Ítem 38) • Contribución del trabajo (Ítem 39) • Reconocimiento del trabajo (Ítem 40)
AUTONOMÍA (AU)	PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN (PS)
• Autonomía temporal - Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3) - Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7) - Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8) - Determinación del ritmo de trabajo (Ítem 9) • Autonomía decisional - Actividades y tareas (Ítem 10 a) - Distribución de tareas (Ítem 10 b) - Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c) - Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d) - Cantidad de trabajo (Ítem 10 e) - Calidad del trabajo (Ítem 10 f) - Resolución de incidencias (Ítem 10 g) - Distribución turnos (Ítem 10h)	• Grado de participación (Ítem 11) • Control ejercido por el inmediato superior(Ítem 12)
CARGA DE TRABAJO (CT)	INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN (ITC)
• Presiones de tiempos - Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23) - Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24) - Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25) • Esfuerzo de atención - Tiempo de atención (Ítem 21) - Intensidad de la atención (Ítem 22) - Atención sobre múltiples tareas (Ítem 27) - Interrupciones (Ítem 30) - Efecto de las interrupciones (Ítem 31) - Previsibilidad de las tareas (Ítem 32) • Cantidad y dificultad de la tarea - Cantidad de trabajo (Ítem 26) - Dificultad del trabajo (Ítem 28) - Necesidad de ayuda (Ítem 29)	DESEMPEÑO DE ROL (DR)
	• Ambigüedad de rol (Ítem 14) • Conflicto de rol (Ítems 15 a - 15 d) • Sobrecarga de rol (Ítem15 e)

-Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)	
DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP) • Exigencias cognitivas - Capacidades requeridas (p 33 a- 33 e) • Exigencias emocionales - Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f) - Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34) - Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35) - Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)	RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS) - Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16) • Calidad de las relaciones (Ítem 17) • Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18a) • Exposición a situaciones de violencia (Ítems 18 b-18d) • Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) • Exposición a discriminación (Ítem 20)

Fuente: Factores psicosociales: metodología de evaluación. NTP 926. Pérez & Nogareda (2012)

Recuperado por: Corrales, 2016.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Metodología (alcance/nivel, tipo de diseño y enfoque/modalidad)

El alcance o nivel se lo detalla como exploratorio y descriptivo, puesto que, los estudios relacionados al diseño de estrategias de afrontamiento frente a los riesgos psicosociales son escasos, la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, además el proceso desarrollado frente al alcance descriptivo aportó a la especificación de la información necesaria y objetiva de las respuestas de los evaluados, permitiendo de esta manera conocer la interacción de las variables, estableciendo una interacción causa efecto de los fenómenos que evidentemente repercuten en los procesos laborales normales dentro de la organización (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

El diseño que maneja la investigación es no experimental, pues permite observar al fenómeno en su contexto natural, las variables no han sido manipuladas en la evaluación y han aportado datos transparentes sobre el estado de los evaluados con respecto a los riesgos psicosociales (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

La modalidad de la investigación es mixta, la perspectiva cualitativa considerada en este trabajo es la percepción de cada individuo en las respuestas emitidas en investigaciones anteriores, se conecta con lo cuantitativo, cuando se recoge datos obtenidos en la aplicación del instrumento (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

3.1.1. Método Aplicado

El método empírico, se utilizó en esta investigación como una hipótesis, en evidencia de que anteriormente bajo un contexto similar se realizó una investigación, dando la pauta, que las áreas no investigadas hipotéticamente podrían pasar por los mismos resultados; determinando que es necesario evaluar los factores con el mismo instrumento para confirmar la hipótesis de acuerdo al contexto de la organización, que permite manejar la información explicando de forma hipotética que el contexto actual de la población tiene que ver con la manifestación de los riesgos psicosociales. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

3.1.2. Técnicas e instrumentos de recolección de Información.

Se utilizó el cuestionario del sistema de evaluación de riesgos psicosociales F-Psico 3.0. Se tomó como antecedente el estudio realizado por Moreno (2015), para confirmar su validez en el contexto de la organización, determinando que no era necesario ningún cambio. Posteriormente se aplicó el cuestionario a la población determinada para la investigación.

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”

3.1.3. Población y muestra.

3.1.3.1. Población evaluada

La población con la que se trabajó son 75 personas de la empresa “MEGAPROFER S.A” pertenecientes al área de “Ventas” divididas en las siguientes zonas.

Tabla 3.1: Población

POBLACION	
AREA DE VENTAS	# DE PERSONAS
ZONA 2	33
ZONA 3	20
ZONA 4	14
ZONA 5	8
TOTAL	75

Fuente: Datos de la empresa MEGAPROFER, S.A., 2015.

Elaborado por: Corrales, 2016.

3.1.3.2. Agrupación de rangos.

La tabla global que el F-Psico 3.0 crea después de tener los datos de los cuestionarios contestados físicamente detalla 4 rangos los cuales son:

- Adecuado
- Moderado
- Elevado
- Muy elevado

Para el desarrollo de la intervención, por petición de la empresa MEGAPROFER S.A., se establece una re-agrupación de rangos, por motivo de un esquema de trabajo anterior, propio de la empresa:

Tabla 3.2: Agrupación de rangos

AGRUPACION DE RANGOS DE CALIFICACION	
ADECUADO/MODERADO	NO REQUIERE INTERVENCION
ELEVADO/MUYELEVADO	REQUIERE INTERVENCION

Fuente: Moreno, 2015

Recuperado por: Corrales, 2016.

Por otra parte, están los datos numéricos que fueron sumados según la agrupación de rangos explicados anteriormente.

Los rangos **no requiere intervención/ requiere intervención** dependerán de la sumatoria de los porcentajes, los porcentajes se ubiquen como significativamente altos serán identificados como factores de riesgo a intervenir con el diseño de estrategias de afrontamiento.

3.1.4. Perfil valorativo.

Tras la obtención de evidencias de validez y fiabilidad de la versión definitiva del instrumento FPSICO, se procedió al proceso de baremación para interpretar las puntuaciones obtenidas en la administración de la escala a un grupo determinado. Para ello se han transformado las puntuaciones directas en percentiles, lo que permite determinar distintos niveles de riesgo. Estos se sitúan cuatro niveles:

Tabla 3.3: Perfil valorativo

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

Fuente: Factores psicosociales: metodología de evaluación. NTP 926. Pérez, Nogareda (2012)

Recuperado por: Corrales, 2016.

Los cuatro mencionados, se presentan gráficamente en distintos tonos de color, especificándose el porcentaje de trabajadores que se posiciona en cada uno de ellos.

También se indica, para cada factor, la media con un punto azul, mostrando así su posición en el conjunto del factor. No obstante, esta media no debe utilizarse como criterio para valorar el nivel de riesgo del factor correspondiente. Más bien constituye un complemento informativo adicional al perfil valorativo.

Las medias pueden diferir y, aun así, los porcentajes pueden estar situados en un nivel de riesgo parecido. Ello se debe principalmente a que los distintos factores tienen diferentes rangos de respuesta, dependiendo del número de preguntas y las correspondientes respuestas que lo conforman.

3.1.5. Fiabilidad

Muñiz et al., (como se citó en Pérez & Nogareda, 2012). Para cada uno de los factores, así como para la escala en su conjunto, se ha obtenido el coeficiente de Cronbach, indicador de la fiabilidad como consistencia interna del instrumento.

Tabla 3.4: Fiabilidad

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. Pérez & Nogareda (2012)

Recuperado por: Corrales, 2016.

3.1.6. Procedimiento Metodológico: se describe fases, etapas, los objetivos y actividades de las mismas (en caso necesario se debe referenciar).

Para el desarrollo del trabajo se seguirán los siguientes pasos:

- Se recopiló material teórico y metodológico necesario para diseñar estrategias de afrontamiento frente a los riesgos psicosociales.
- Se aplicó a los participantes dos instrumentos como pruebas piloto, uno para identificar riesgos psicosociales y otro para identificar las estrategias de afrontamiento.
- Se aplicó dos instrumentos que arrojen resultados para identificar riesgos psicosociales y otro para identificar estrategias de afrontamiento.
- Se realizará la tabulación de los datos y el análisis de los resultados.
- Se diseñara estrategias de afrontamiento de acuerdo a los resultados obtenidos.
- Se valorará la factibilidad del producto a través de beneficiarios.

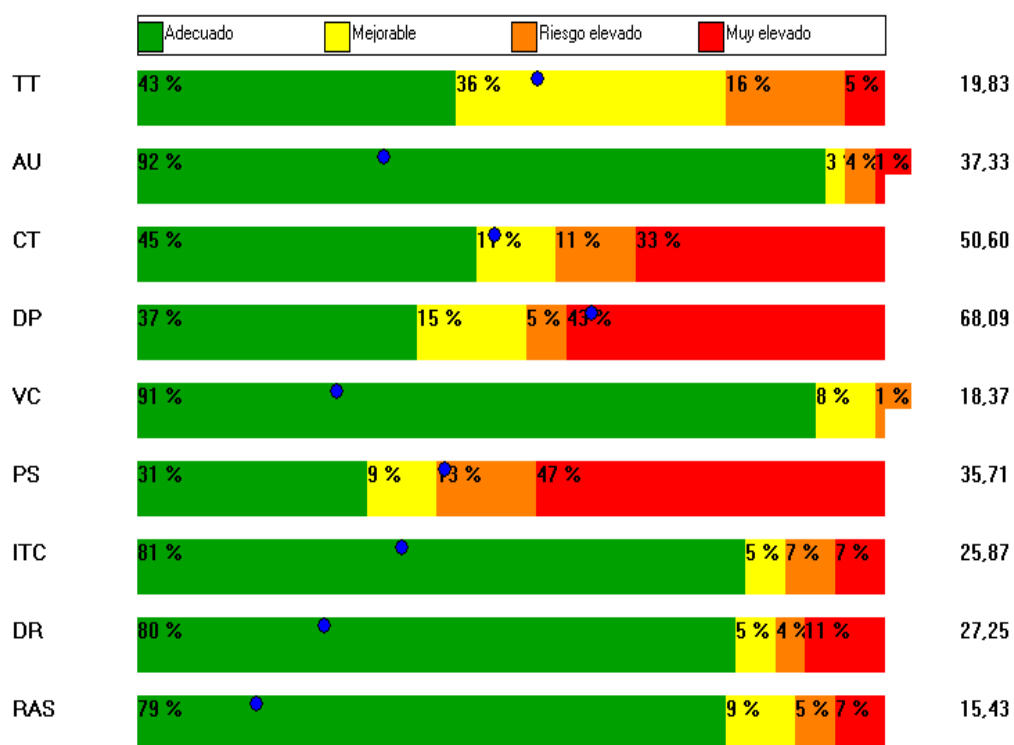
CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados.

Resultados de la aplicación del cuestionario Fpsico-3.0 aplicado al personal del área de ventas Z2; Z3; Z4 y Z5.

Gráfico 4.1.: Resultados de la aplicación del cuestionario Fpsico-3.0 aplicado al personal del área de ventas Z2; Z3; Z4 y Z5



Fuente: Método F-psico 3.0
Recuperado por: Corrales, 2016

Tabla 4.1: Resultados globales del personal de ventas z2; z3; z4; y z5

RESULTADOS GLOBALES		
FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL	% NO REQUIERE INTERVENCION	% REQUIERE INTERVENCION
(TT) TIEMPO DE TRABAJO	79%	21%
(AU) AUTONOMIA	95%	5%
(CT) CARGA DE TRABAJO	56%	44%
(DP) DEMANDAS PSICOLOGICAS	52%	48%
(VC) VARIEDAD CONTENIDO	99%	1%
(PS) PARTICIPACION / SUPERVISION	40%	60%
(ITC) INTERES POR EL TRABAJADOR / COMPENSACION	86%	14%
(DR) DESEMPEÑO DE ROL	85%	15%
(RAS) RELACION Y APOYO SOCIAL	88%	12%

Fuente: Datos de aplicación del test a personal de MEGAPROFER, S.A., 2016

Elaborado por: Corrales, 2016.

Los resultados obtenidos por medio de la evaluación F-Psico 3.0 de manera global en el área de ventas z2, z3, z4 y z5 (75 personas), evidenciaron la presencia de tres riesgos psicosociales que necesitan intervención los cuales serán tomados en cuenta para el Diseño de estrategias de afrontamiento.

4.1.1. (TT) TIEMPO DE TRABAJO.

Tabla 4.2: Resultados Tiempo de trabajo del personal de ventas z2; z3; z4; y z5.

(TT) TIEMPO DE TRABAJO				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	Σ %	Intervención
ADECUADO	32	43%	79%	NO
MODERADO	27	36%		
ELEVADO	12	16%	21%	
MUY ELEVADO	4	5%		
TOTAL	75	100%	100%	

Fuente: Datos de aplicación del test a personal de MEGAPROFER, S.A., 2016

Elaborado por: Corrales, 2016.

En los resultados obtenidos, 59 de 75 cuestionarios, equivalentes al 79% de la población se ubicaron en el rango adecuado, lo que significa que la ordenación y

estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana para el personal de ventas z2; z3; z4; y z5 es adecuado.

4.1.2. (AU) AUTONOMIA

Tabla 4.3: Resultados Autonomía del personal de ventas z2; z3; z4; y z5.

(AU) AUTONOMIA				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	∑ %	Intervención
ADECUADO	69	92%	95%	NO
MODERADO	2	3%		
ELEVADO	3	4%	5%	
MUY ELEVADO	1	1%		
TOTAL	75	100%	100%	

Fuente: Datos de aplicación del test a personal de MEGAPROFER, S.A., 2016

Elaborado por: Corrales, 2016.

En los resultados obtenidos, 71 de 75 cuestionarios, equivalentes al 95 % de la población se ubicaron en el rango adecuado, donde evidentemente las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo para el personal de ventas z2; z3; z4; y z5 son las adecuadas.

4.1.3. (CT) CARGA DE TRABAJO

Tabla 4.4: Resultados Carga de Trabajo del personal de ventas z2; z3; z4; y z5.

(CT) CARGA DE TRABAJO				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	∑ %	Intervención
ADECUADO	34	45%	56%	SI
MODERADO	8	11%		
ELEVADO	8	11%	44%	
MUY ELEVADO	25	33%		
TOTAL	75	100%	100%	

Fuente: Datos de aplicación del test a personal de MEGAPROFER, S.A., 2016

Elaborado por: Corrales, 2016.

En los resultados obtenidos, 33 de 75 cuestionarios, equivalentes al 44 % de la población se ubicaron en el rango elevado. Lo que quiere decir que, la carga de trabajo que es el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral con independencia de la naturaleza de la carga cognitiva y emocional para el personal de ventas z2; z3; z4; y z5 requiere intervención.

4.1.4. (DP) DEMANDAS PSICOLOGICAS

Tabla 4.5: Resultados Demandas Psicológicas del personal de ventas z2; z3; z4; y z5.

Resultados Demandas Psicológicas del personal de ventas Z2, Z3, Z4, y Z5.				
(DP) DEMANDAS PSICOLOGICAS				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	Σ %	Intervención
ADECUADO	28	37%	52%	SI
MODERADO	11	15%		
ELEVADO	4	5%	48%	
MUY ELEVADO	32	43%		
TOTAL	75	100%	100%	

Fuente: Datos de aplicación del test a personal de MEGAPROFER, S.A., 2016

Elaborado por: Corrales, 2016.

En los resultados obtenidos, 36 de 75 cuestionarios, equivalentes al 48 % de la población se ubicaron en el rango elevado. Es decir que, las demandas psicológicas y su descripción en la naturaleza de las distintas exigencias que los trabajadores hacen frente en el trabajo requieren intervención.

4.1.5. (VC) VARIEDAD CONTENIDO

Tabla 4.6: Resultados Variedad / Contenido de Trabajo del personal de ventas z2; z3; z4; y z5.

(VC) VARIEDAD / CONTENIDO DE TRABAJO				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	Σ %	Intervención
ADECUADO	68	91%	99%	NO
MODERADO	6	8%		
ELEVADO	1	1%	1%	
MUY ELEVADO	0	0%		
TOTAL	75	100%	100%	

Fuente: Datos de aplicación del test a personal de MEGAPROFER, S.A., 2016

Elaborado por: Corrales, 2016.

En los resultados obtenidos, 74 de 75 cuestionarios, equivalentes al 99 % de la población se ubicaron en el rango adecuado, donde evidentemente el trabajo tiene un significado adecuado de utilidad en sí mismo, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general; .en este caso para el personal de ventas z2; z3; z4; y z5 es adecuado.

4.1.6. (PS) PARTICIPACION / SUPERVISION

Tabla 4.7: Resultados Participación / Supervisión del personal de ventas z2; z3; z4; y z5.

(PS) PARTICIPACION / SUPERVISION				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	Σ %	Intervención
ADECUADO	23	31%	40%	SI
MODERADO	7	9%		
ELEVADO	10	13%	60%	
MUY ELEVADO	35	47%		
TOTAL	75	100%	100%	

Fuente: Datos de aplicación del test a personal de MEGAPROFER, S.A., 2016

Elaborado por: Corrales, 2016.

En los resultados obtenidos, 45 de 75 cuestionarios, equivalentes al 60 % de la población se ubicaron en el rango elevado. Es decir, La participación/supervisión requiere intervención en el 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.

4.1.7. (ITC) INTERES POR EL TRABAJADOR / COMPENSACION

Tabla 4.8: Resultados Interés por el trabajador / Compensación del personal de ventas z2; z3; z4; y z5.

(ITC) INTERES POR EL TRABAJADOR / COMPENSACION				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	Σ %	Intervención
ADECUADO	61	81%	86%	NO
MODERADO	4	5%		
ELEVADO	5	7%	14%	
MUY ELEVADO	5	7%		
TOTAL	75	100%	100%	

Fuente: Datos de aplicación del test a personal de MEGAPROFER, S.A., 2016

Elaborado por: Corrales, 2016.

En los resultados obtenidos, 65 de 75 cuestionarios, equivalentes al 86 % de la población se ubicaron en el rango adecuado, lo que significa que el nivel de preocupación de carácter personal y a largo plazo que presenta la organización por sus trabajadores para el personal de ventas z2; z3; z4; y z5 es adecuado.

4.1.8. (DR) DESEMPEÑO DE ROL

Tabla 4.9: Resultados Desempeño de rol del personal de ventas z2; z3; z4; y z5.

(DR) DESEMPEÑO DE ROL				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	∑ %	Intervención
ADECUADO	60	80%	85%	NO
MODERADO	4	5%		
ELEVADO	3	4%	15%	
MUY ELEVADO	8	11%		
TOTAL	75	100%	100%	

Fuente: Datos de aplicación del test a personal de MEGAPROFER, S.A., 2016

Elaborado por: Corrales, 2016.

En los resultados obtenidos, 64 de 75 cuestionarios, equivalentes al 85 % de la población se ubicaron en el rango adecuado. Este factor de riesgo se basa en la claridad de las funciones a desarrollarse y el conflicto que sugieren estas funciones, lo que significa que regularmente la población comprende las funciones que debe desempeñar.

4.1.9. (RAS) RELACION Y APOYO SOCIAL

Tabla 4.10: Resultados Relaciones y apoyo social del personal de ventas z2; z3; z4; y z5.

(RAS) RELACIONES Y APOYO SOCIAL				
Rango	Cuestionarios	Porcentaje	Σ %	Intervención
ADECUADO	59	79%	88%	NO
MODERADO	7	9%		
ELEVADO	4	5%	12%	
MUY ELEVADO	5	7%		
TOTAL	75	100%	100%	

Fuente: Datos de aplicación del test a personal de MEGAPROFER, S.A., 2016

Elaborado por: Corrales, 2016.

En los resultados obtenidos, 66 de 75 cuestionarios, equivalentes al 88 % de la población se ubicaron en el rango adecuado. Las relaciones y apoyo social se refiere a aspectos de relacionamiento interpersonal que sugiere el trabajo en grupo dentro de una organización; lo que significa que en gran parte del personal de ventas las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas son adecuadas.

4.2. Discusión de resultados.

En el presente proyecto de desarrollo de acuerdo a los resultados obtenidos se ha diseñado un plan de intervención comprendido en estrategias de afrontamiento.

Los autores antes mencionados en el marco teórico, en referencia a las estrategias de afrontamiento, definieron a éstas como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas, externas y/o internas, que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo.

Esta investigación radica en el diseño de estrategias de afrontamiento frente a los riesgos psicosociales que requieren intervención de acuerdo a los resultados en este caso son: carga de trabajo, demandas psicológicas, participación y supervisión.

Dichas estrategias son diseñadas con la intención de regular y evitar que los riesgos psicosociales aparezcan en la organización. A continuación se detalla el plan de intervención como diseño de estrategias de afrontamiento en una matriz.

4.3. Propuesta de un diseño de estrategias de afrontamiento.

En este trabajo el evaluar riesgos psicosociales a través del método F-PSICO, permitió recolectar información que adopte medidas necesarias para que la salud a nivel psicosocial en el puesto de trabajo de cada colaborador sea óptimo, por lo tanto, atendiendo a los resultados obtenidos tras la evaluación, se ha centrado estrategias de afrontamiento para los factores de riesgo con mayor predominancia, (requieren intervención inmediata).

INTRODUCCION:

Se ha realizado una matriz con estrategias de afrontamiento que ayudarán a prevenir futuramente que riesgos psicosociales predominantes influyan en el contexto

saludable del trabajo, esto se ha diseñado basado en la información bibliográfica recolectada, en los datos o resultados de la evaluación, bajo la supervisión y necesidad de los beneficiarios, que han aprobado el diseño de la matriz con estrategias de afrontamiento presentada posteriormente.

El diseño de estrategias de afrontamiento frente a riesgos psicosociales, se elaboró a manera de un listado donde se puede observar el factor para la que ira dirigida cada estrategia de afrontamiento con su respectiva descripción, así como también medios de verificación a utilizar, el responsable, el tiempo de ejecución el objetivo y finalmente el resultado esperado.

JUSTIFICACIÓN:

Diseñar estrategias de afrontamiento para mejorar la capacidad de afrontar un factor de riesgo psicosocial que causa mal estar en la salud mental del trabajador con el fin de contrarrestar o eliminar dicho riesgo, además evitar que afecte el rendimiento del colaborador así como la productividad de MEGAPROFER S.A., por lo tanto, se puede concluir que el elemento esencial para una buena adaptación al evento estresante en el contexto laboral, que en este caso es un factor de riesgo psicosocial, es una estrategia bien diseñada y dirigida específicamente a contrarrestar el riesgo.

DISEÑO:

A continuación se detallan tres matrices dirigidas a tres factores de riesgo que requieren intervención, los cuales son: carga de trabajo, demandas psicológicas y participación y supervisión.

TABLA DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO 1							
DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO FRENTE A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES. CASO MEGAPROFER							
Factor de Riesgo	Estrategia	Actividades	Medios de verificación	Responsable	Tiempo	Objetivo	Resultados
Carga de trabajo	Aceptación (reconocer, respetar, tolerar)/ Anticipación	Charla sobre la importancia de la aceptación personal individual y grupal, vinculada a la anticipación de problemas o situaciones conflictivas posibles, considerando las reacciones emocionales y las respuestas o soluciones alternativas. Colocar un buzón de sugerencias anónimo donde los trabajadores puedan opinar sobre actividades que no agregan valor a su puesto de trabajo, al final de la charla.	*Autorización de uso de sala de reuniones. *Registro de asistencia. *Registro fotográfico.	RRHH	Eventual	Evitar un estado de preocupación (ansiedad) presente, e inmunizarse para una situación futura posible.	Eliminar actividades mal efectuados en el desarrollo del trabajo.
	Planificación	Ofrecer a los trabajadores cursos sobre organización del tiempo, vinculados a la estrategia de planificación.	*Cartelera; página de Facebook para promocionar los cursos. *Autorización de uso de sala de reuniones. *Registro de asistencia. *Registro fotográfico.	RRHH	Eventual	Otorgar a los participantes recursos personales que permitan organizar y redistribuir óptimamente las tareas en sus áreas de trabajo	Disminuir la presión de tiempos en el desarrollo de actividades

Fuente: Investigación virtual y de campo.

Elaborado por: Corrales, 2016

TABLA DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO 2							
DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO FRENTE A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES. CASO MEGAPROFER							
Factor de Riesgo	Estrategia	Actividades	Medios de verificación	Responsable	Tiempo	Objetivo	Resultados
Demandas Psicológicas	Reestructuración mental	Taller de técnica de reestructuración cognitiva	*Autorización de uso de sala de reuniones. *Registro de asistencia. *Registro fotográfico.	Lorena Hurtado (Psicóloga Clínica)	Eventual	Detectar pensamientos distorsionados, combatir dichos pensamientos para que sean adaptativos.	Interpretación de la realidad de forma racional para que no provoque ningún tipo de malestar en los trabajadores de acuerdo a las exigencias que requieren la actividad laboral.
	Humor	Riso-terapia: Proporcionar espacios adecuados en la jornada de trabajo de tiempo no mayor a 10 minutos donde el personal pueda tener pausas activas donde se comenten anécdotas graciosas o cachos.	*Listado del orden en que dos personas deben comentar una anécdota o cacho diario.	Personas asignadas de acuerdo a la lista.	Permanente (diario)	Afrontar conflictos, o situaciones potencialmente angustiantes, de forma humorística, acentuando los aspectos cómicos o irónicos.	Compensar la falta de relaciones interpersonales por la naturaleza de su trabajo.

Fuente: Investigación virtual y de campo.

Elaborado por: Corrales, 2016.

TABLA DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO 3							
DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO FRENTE A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES. CASO MEGAPROFER							
Factor de Riesgo	Estrategia	Actividades	Medios de verificación	Responsable	Tiempo	Objetivo	Resultados
Participación /supervisión	Autocontrol	Taller de técnicas de autocontrol asociada al ámbito laboral.	*Autorización de uso de sala de reuniones. *Registro de asistencia. *Registro fotográfico.	RRHH	Eventual	Formar al trabajador en autocontrol personal, para que pueda asociarlo a su trabajo y sea él quien pueda llevar control de sus actividades.	Compensar a los trabajadores con recursos personales para que puedan desenvolverse en sus actividades sin necesidad de supervisión.
	Autoanálisis	Taller sobre la importancia de comunicar los pensamientos, motivaciones, sentimientos y comportamientos, reconociendo la propia responsabilidad en el origen	*Autorización de uso de sala de reuniones. *Registro de asistencia. *Registro fotográfico.	RRHH	Eventual	Establecer un procedimiento de reconocimiento a los trabajadores que realicen propuestas de mejora para la empresa.	Fomentar la participación de los trabajadores.
		Incentivos: reconocimiento a los trabajadores que vinculen en taller con la vida laboral y realicen propuestas de mejora.					

Fuente: Investigación virtual y de campo.

Elaborado por: Corrales, 2016.

4.4. Evaluación preliminar

Se diseñó estrategias de afrontamiento de acuerdo a los resultados obtenidos y se validó la factibilidad del producto a través de beneficiarios: Jefe de seguridad industrial y salud ocupacional; Subgerente de talento humano.

La misma que se encuentra aprobada y se la puede ver adjunta en anexos.



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO

TEMA: "DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO FRENTE A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES. CASO MEGAPROFER", PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL

VALIDACION DE PROPUESTA

Objetivo general del proyecto: Diseñar estrategias de afrontamiento frente a los riesgos psicosociales.

Objetivo específico: Valorar la factibilidad del producto a través de beneficiarios.

MATRIZ DE VALIDACION DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

Ítem	Estrategias de afrontamiento		Prevención de riesgos psicosociales	OBSERVACIONES
	SI	NO		
Dimensión: Carga de trabajo				
1. Aceptación (reconocer, respetar, tolerar)/ Anticipación				
2. Planificación				
Dimensión: Demandas Psicológicas				
3. Reestructuración mental				
4. Humor				
Dimensión: Demandas Psicológicas				
5. Autocontrol				
6. Autoanálisis				

Nombre
Lugar de residencia
Cargo o profesión

Fecha
Firma

Elaborador por	Revisado por	Validado por	Fecha
Karla N. Corrales T.	Mg. Eleonor V. Pardo P.		Julio 2016

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

- La presente investigación permitió evidenciar el objetivo general, el cual pretendía diseñar estrategias de afrontamiento de acuerdo a los riesgos psicosociales latentes, obtenidos a través del cuestionario F-Psico 3.0 tomada a los trabajadores de la empresa Megaprofer S.A.
- De acuerdo a los resultados obtenidos Carga de Trabajo (44%); Demandas Psicológicas (48%); Participación y supervisión (60%), son los factores de riesgo presentes en los resultados globales de la empresa Megaprofer S.A., z2; z3; z4; z5.
- La presencia del factor de riesgo Demandas Psicológicas, Participación y Supervisión se debe a que las actividades de las zonas están alejadas de las actividades diarias de la matriz, es decir, al ser desarrolladas externamente se desequilibra en recursos que poseen los otros procesos para hacer frente a los agentes estresores del trabajo.
- La validación de la propuesta del diseño de estrategias de afrontamiento se efectúa acorde al contenido teórico del proyecto de desarrollo, al análisis de resultados obtenidos y la aprobación de los beneficiarios que posteriormente ejercerán la propuesta.

5.2. Recomendaciones.

- Es necesario que las organizaciones generen cultura organizacional en cuanto a la evaluación periódica de riesgos psicosociales y de esta forma contrarrestar la presencia de dichos riesgos.
- Para investigaciones posteriores se recomienda desarrollar inicialmente una valoración en cuanto al método que se utilizará, tomando en cuenta que los resultados tendrán mucha importancia en cuanto a la confirmación de la presencia de factores psicosociales.
- Se recomienda la indagación previa de material bibliográfico y teórico, con el objetivo de comprender cada tema, puesto que, los conceptos planteados difieren de autor y por ende la manera en que plantean su concepto.
- Se recomienda la aplicación de las estrategias de afrontamiento plasmadas dentro del plan de intervención propuesto y verificar con una nueva evaluación la eficacia del plan.

BIBLIOGRAFÍA

- Casullo, M. & Fernández, M. (2001). “Estrategias de afrontamiento en estudiantes adolescentes”. *Revista del Instituto de Investigaciones*. Buenos Aires, Facultad de Psicología, Año 6, N° 1, pp.25-49.
- Confederación de Empresas Málaga. (2013). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. CEM. Málaga
- Falagán, M.; Canga, A.; Ferrer, P.; Fernández, J. (2000). *Manual de Prevención de Riesgos Laborales*. España. Sociedad Asturiana de Medicina y Seguridad en el Trabajo y Fundación Médicos Asturias.
- Furnham A. (2001). *Psicología organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones*. México: Oxford.
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Psychosocial risks at work and occupational health (Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica)*. 29 (2). Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012&lng=es&nrm=iso.
- Gómez, N. (2005). *Identificación de Factores de Riesgo Psicosocial en Directivos de Indupalma S.A.* Universidad Pontificia Bolivariana.
- Guerrero, B. (2002). Modos de afrontamiento de estrés laboral en una muestra de docentes universitarios. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*. <http://redalyc.org/articulo.oa?id=27404309>. Recuperado el 13 de mayo del 2015.
- Guía Técnica Colombiana – 45. (1997). *Guía para el diagnóstico de condiciones de trabajo o panorama de factores de riesgos, su identificación y valoración*. Editada por el Instituto colombiano de normas técnicas y certificación (INCONTEC). Santafé de Bogotá -Colombia.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México, D.F.: McGrawHill.
- IESS- Comité Interinstitucional de Seguridad e Higiene del Trabajo (1986). *Decreto Ejecutivo 2393 Reglamento de Seguridad, Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo*. Recuperado de <http://www.utm.edu.ec/unidadriesgos/documentos/decreto2393.pdf>

- Informe del Comité Mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo (1984). Novena reunión. Ginebra.
- INSHT. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>.
- Instituto Laboral Andino. (2005). Instrumento Andino de Seguridad e Higiene en el Trabajo: Decisión 584. Recuperado de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Instrumento-Andino-Decisi%C3%B3n-584-y-Reglamento-del-Instrumento-957.pdf>
- Lazaruz, R. Folkman, S. (1984) Estrés y Procesos Cognitivos. Editorial Martinez Roca. España.
- Luna, F. (2011) “Prevención de riesgos laborales”. Publicaciones editorial vértice-España.
- Martín, F. & Pérez, J. (1997). Factores psicosociales: metodología de evaluación. (NTP 443). Barcelona.: INSHT. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Menéndez, F., Fernández, F., Zapico, F., Llana, F., González, I., Rodríguez J., y Espeso, M. (2009) “Formación superior en prevención de riesgos laborales” cuarta edición, Lex Nova; España.
- Minzberg, H. (1993). *Structure in fives: designing effective organizations*. Englewood Cliff, N.J.: Prentice Hall.
- Moreno Jiménez B.; Báez León. C. (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas consecuencias, medidas y buenas prácticas. Instituto Nacional y Seguridad e Higiene en el trabajo. Madrid.
- Moreno, P. (2015). *Sistema de Prevención de Riesgos Psicosociales en una Empresa Proveedora de Material Ferretero*. Recuperado de: repositorio PUCESA. <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1537>
- MRL (2013). Factores y Riesgos Laborales. Introducción a la evaluación. Ecuador.
- OMS (2010). *Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo*. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
- Organización mundial del trabajo (2006). Artículo “¿Qué es el trabajo decente?” recuperado de

http://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang-es/index.htm.

Pérez, J.; Nogareda, C. (2012). NTP 926 Factores psicosociales: metodología de evaluación. Madrid: Pirámide 4.

Sabino, C. (1992). *El proceso de Investigación*. Caracas – Venezuela. Panapo.

ANEXOS

Anexo A: Matriz de validación de Estrategias de Afrontamiento.



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE AMBATO
TEMA: "DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO FRENTE
A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES. CASO MEGAPROFER", PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Objetivo general del proyecto: Diseñar estrategias de afrontamiento frente a los riesgos psicosociales.
 Objetivo específico: Valorar la factibilidad del producto a través de beneficiarios.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

Estrategias de afrontamiento	Prevención de riesgos psicosociales		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Ítem			
Dimensión: Carga de trabajo			
1. Aceptación (reconocer, respetar, tolerar)/ Anticipación	✓		
2. Planificación	✓		
Dimensión: Demandas Psicológicas			
3. Reestructuración mental	✓		
4. Humor	✓		
Dimensión: Demandas Psicológicas			
5. Autocontrol	✓		
6. Autoanálisis	✓		

Nombre *Gabriela Vaca*

Lugar de residencia *Ambato*

Cargo o profesión *Sub Gerente Talento Humano*

Fecha *14 JUL 2016*

Firma *Gabriela Vaca*

Elaborador por	Revisado por	Validado por	Fecha
Karla N. Cevallos T.	Mg. Eleonor V. Pardo P.		Julio 2016





PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE AMBATO
TEMA: "DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO FRENTE
A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES. CASO MEGAPROFER", PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Objetivo general del proyecto: Diseñar estrategias de afrontamiento frente a los riesgos psicosociales.
 Objetivo específico: Valorar la factibilidad del producto a través de beneficiarios.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

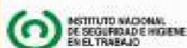
Estrategias de afrontamiento	Prevención de riesgos psicosociales		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Ítem			
Dimensión: Carga de trabajo			
1. Aceptación (reconocer, respetar, tolerar) y Anticipación	✓		
2. Planificación	✓		
Dimensión: Demandas Psicológicas			
3. Reestructuración mental	✓		
4. Humor	✓		
Dimensión: Demandas Psicológicas			
5. Autocontrol	✓		
6. Autoanálisis	✓		

Nombre José Lima Fecha 04 JUL '2016
 Lugar de residencia Ambato Firma 
 Cargo o profesión Jeje seguridad industrial y salud ocupacional

Elaborador por	Revisado por	Validado por	Fecha
Karla N. Corrales T.	Mg. Eleonor V. Pardo P.		Julio 2016



Anexo B: Cuestionario de evaluación de Riesgos Psicosociales.



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.

1



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Ia. Area a la que pertenece?

☒ Operativo de Bodega

☐ Ventas

☐ Administrativo

b. ¿Zona a la que pertenece?

☒ Zona 2

☐ Zona 3

☐ Zona 4

☐ Zona 5

a menudo
a veces
nunca o casi nunca

	4
	3
	4



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

☐	1
☐	2
☐	3
☐	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)	☐	☐	☐	☐
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	☐	☐	☐	☐
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)	☐	☐	☐	☐
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	☐	☐	☐	☐
La cantidad de trabajo que tienes que realizar	☐	☐	☐	☐
La calidad del trabajo que realizas	☐	☐	☐	☐
La resolución de situaciones anómalas o incidencias que ocurren en tu trabajo	☐	☐	☐	☐
La distribución de los turnos rotativos	☐	☐	☐	☐
☐ 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	☐	☐	☐	☐
Introducción de cambios en la manera de trabajar	☐	☐	☐	☐
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios	☐	☐	☐	☐
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo	☐	☐	☐	☐
Cambios en la dirección o entre tus superiores	☐	☐	☐	☐
Contratación o incorporación de nuevos empleados	☐	☐	☐	☐
Elaboración de las normas de trabajo	☐	☐	☐	☐

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	☐	☐	☐	☐
La planificación del trabajo	☐	☐	☐	☐
El ritmo de trabajo	☐	☐	☐	☐
La calidad del trabajo realizado	☐	☐	☐	☐

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	☐	☐	☐
Las posibilidades de promoción	☐	☐	☐
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	☐	☐	☐
La situación de la empresa en el mercado	☐	☐	☐

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)	☐	☐	☐	☐
Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)	☐	☐	☐	☐
La cantidad de trabajo que se espera que hagas	☐	☐	☐	☐
La calidad de trabajo que se espera que hagas	☐	☐	☐	☐
El tiempo asignado para realizar el trabajo	☐	☐	☐	☐
La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)	☐	☐	☐	☐



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	☐	☐	☐	☐
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	☐	☐	☐	☐
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...	☐	☐	☐	☐
Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	☐	☐	☐	☐
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores	☐	☐	☐	☐

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	☐	☐	☐	☐	☐
Tus compañeros	☐	☐	☐	☐	☐
Tus subordinados	☐	☐	☐	☐	☐
Otras personas que trabajan en la empresa	☐	☐	☐	☐	☐

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

buenas	☐	1
regulares	☐	2
malas	☐	3
no tengo compañeros	☐	4

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

	raras veces	con frecuencia	constante mente	no existen
	1	2	3	4
Los conflictos interpersonales	☐	☐	☐	☐
Las situaciones de violencia física	☐	☐	☐	☐
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)	☐	☐	☐	☐
Las situaciones de acoso sexual	☐	☐	☐	☐



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 | ☐ | 1 |
| pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema | ☐ | 2 |
| tiene establecido un procedimiento formal de actuación | ☐ | 3 |
| no lo sé | ☐ | 4 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | ☐ | 1 |
| a menudo | ☐ | 2 |
| a veces | ☐ | 3 |
| nunca | ☐ | 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 | ☐ | 1 |
| a menudo | ☐ | 2 |
| a veces | ☐ | 3 |
| nunca o casi nunca | ☐ | 4 |

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

- | | | |
|----------|--------------------------|---|
| muy alta | ☐ | 1 |
| alta | ☐ | 2 |
| media | ☐ | 3 |
| baja | ☐ | 4 |
| muy baja | ☐ | 5 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | ☐ | 1 |
| a menudo | ☐ | 2 |
| a veces | ☐ | 3 |
| nunca o casi nunca | ☐ | 4 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | ☐ | 1 |
| a menudo | ☐ | 2 |
| a veces | ☐ | 3 |
| nunca o casi nunca | ☐ | 4 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | ☐ | 1 |
| a menudo | ☐ | 2 |
| a veces | ☐ | 3 |
| nunca o casi nunca | ☐ | 4 |



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

excesiva
elevada
adecuada
escasa
muy escasa

	1
	2
	3
	4
	5

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

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

	1
	2
	3
	4

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

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

	1
	2
	3
	4

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

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

	1
	2
	3
	4

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

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

	1
	2
	3
	4

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

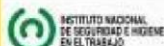
siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

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

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

	1
	2
	3
	4



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	☐	☐	☐	☐
Adaptarse a nuevas situaciones	☐	☐	☐	☐
Tomar iniciativas	☐	☐	☐	☐
Tener buena memoria	☐	☐	☐	☐
Ser creativo	☐	☐	☐	☐
Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	☐	☐	☐	☐

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	☐	☐	☐	☐	☐
Tus subordinados	☐	☐	☐	☐	☐
Tus compañeros de trabajo	☐	☐	☐	☐	☐
Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐

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

siempre o casi siempre	☐	1
a menudo	☐	2
a veces	☐	3
nunca o casi nunca	☐	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	☐	1
a menudo	☐	2
a veces	☐	3
nunca o casi nunca	☐	4

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

no	☐	1
a veces	☐	2
bastante	☐	3
mucho	☐	4



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

- | | | |
|----------|--------------------------|---|
| mucho | ☐ | 1 |
| bastante | ☐ | 2 |
| poco | ☐ | 3 |
| nada | ☐ | 4 |

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

- | | | |
|----------------------|--------------------------|---|
| no es muy importante | ☐ | 1 |
| es importante | ☐ | 2 |
| es muy importante | ☐ | 3 |
| no lo sé | ☐ | 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	☐	☐	☐	☐	☐
Tus compañeros de trabajo	☐	☐	☐	☐	☐
El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)	☐	☐	☐	☐	☐
Tu familia y tus amistades	☐	☐	☐	☐	☐

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

- | | | |
|---|--------------------------|---|
| adecuadamente | ☐ | 1 |
| regular | ☐ | 2 |
| insuficientemente | ☐ | 3 |
| no existe posibilidad de desarrollo profesional | ☐ | 4 |

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

- | | | |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| muy adecuada | ☐ | 1 |
| suficiente | ☐ | 2 |
| insuficiente en algunos casos | ☐ | 3 |
| totalmente insuficiente | ☐ | 4 |

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

- | | | |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| muy adecuada | ☐ | 1 |
| suficiente | ☐ | 2 |
| insuficiente en algunos casos | ☐ | 3 |
| totalmente insuficiente | ☐ | 4 |

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

- | | | |
|------------------|--------------------------|---|
| muy satisfecho | ☐ | 1 |
| satisfecho | ☐ | 2 |
| insatisfecho | ☐ | 3 |
| muy insatisfecho | ☐ | 4 |