

## DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo: **KAREN JOHANNA VALENCIA VERA**, con **CC. 172669091-8**, autora del trabajo de graduación intitulado: **"ESTUDIO DE LA INFLUENCIA DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA IDEPLAST CÍA LTDA. DE LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2017"**, previa a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL**, en la Facultad de **Psicología**.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, febrero 2018



**KAREN JOHANNA VALENCIA VERA**  
**CC. 172669091-8**



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**PLAN DE DISERTACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE**

**PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL**

**“ESTUDIO DE LA INFLUENCIA DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL  
EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA IDEPLAST  
CÍA LTDA. DE LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2017”**

**KAREN JOHANNA VALENCIA VERA**

**DIRECTOR:**

**MTR. FABIÁN VÁSQUEZ**

**QUITO, 2017**

## **DEDICATORIA**

A Minina, que me cuida siempre desde el cielo y a mis padres por siempre apoyarme.

## **AGRADECIMIENTO**

A Eddy y Nelly por ser los mejores padres del mundo al enseñarme y alentarme a buscar mi propio destino y siempre respetar mis decisiones.

A mi director, Mtr. Fabián Vásquez por su guía durante el desarrollo de la disertación.

A Hugo Burgos, Gerente General de IDEPLAST CÍA LTDA por permitirme desarrollar el proyecto en sus instalaciones y con su personal.

## TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN.....	1
ABSTRACT .....	2
INTRODUCCIÓN .....	3
<b>CAPÍTULO I: MARCO INTRODUCTORIO .....</b>	<b>5</b>
1.1. TEMA .....	5
1.2. DATOS DE LA ORGANIAZIÓN .....	5
1.1.1. Nombre.....	5
1.1.2. Dirección .....	5
1.1.3. Actividad .....	5
1.1.4. Características .....	5
1.1.5. Contexto .....	5
1.1.6. Misión .....	5
1.1.7. Visión.....	6
1.1.8. Organigrama: .....	7
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	8
1.4. ANTECEDENTES.....	9
1.5. OBJETIVOS.....	12
1.5.1. General.....	12
1.5.2. Específicos .....	12
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>13</b>
2.1. RIESGOS PSICOSOCIALES .....	13
2.1.1. Introducción y Conceptos .....	13
2.1.2. Normativa legal.....	17
2.1.3. Métodos de evaluación de riesgos psicosociales.....	19
2.1.4. F-PSICO .....	20
2.1.5. Características de un ambiente saludable de trabajo .....	26
2.1.6. Efectos de la presencia de riesgos psicosociales.....	27
2.2. DESEMPEÑO LABORAL.....	28
2.2.1. Introducción y Conceptos .....	28
2.2.2. Factores que influyen en el desempeño laboral .....	29
2.2.3. Indicadores de desempeño laboral .....	30
2.2.3. Métodos tradicionales de evaluación de desempeño .....	34
2.2.4. Predictores del desempeño laboral.....	35
2.2.5. Teorías del rendimiento .....	36
2.2.6. Desempeño laboral y su relación con otros subsistemas de Talento Humano .....	39
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>41</b>
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN: TEÓRICA APLICADA .....	41
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	41
3.3. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	41
3.4. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN .....	41
3.5. POBLACIÓN DE INVESTIGACIÓN .....	41
3.6. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN .....	42
3.7. DISEÑO DE INSTRUMENTOS .....	42
3.8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN.....	44
3.9. PROCESAMIENTO DE DATOS .....	47

<b>CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>58</b>
<b>4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO .....</b>	<b>58</b>
<b>4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO DE RIESGOS PSICOSOCIALES .....</b>	<b>61</b>
<b>4.3. CORRELACIÓN DE VARIABLES .....</b>	<b>66</b>
<b>4.4. CONCLUSIONES DE LA CORRELACIÓN .....</b>	<b>70</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>70</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>71</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>72</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>0</b>

### ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1. Organigrama.....</b>	<b>7</b>
<b>Figura 2. Diferencia de terminología.....</b>	<b>15</b>
<b>Figura 3. Pasos para construir indicadores.....</b>	<b>31</b>
<b>Figura 4. Desempeño contextual.....</b>	<b>38</b>
<b>Figura 5. Resultados generales por colaborador.....</b>	<b>46</b>
<b>Figura 6. Resultados generales por cargo/pregunta.....</b>	<b>47</b>
<b>Figura 7. Resultados generales por cargo.....</b>	<b>47</b>
<b>Figura 8. Resultados generales por pregunta.....</b>	<b>48</b>
<b>Figura 9. Resultados de Cuestionario F-PSICO.....</b>	<b>49</b>
<b>Figura 10. Resultados cargo: Sellador.....</b>	<b>57</b>
<b>Figura 11. Resultados cargo: Impresor.....</b>	<b>58</b>
<b>Figura 12. Resultados cargo: Extrusor.....</b>	<b>58</b>
<b>Figura 13. Resultados cargo: Bobinador.....</b>	<b>59</b>
<b>Figura 14. Resultados cargo: Molinero.....</b>	<b>59</b>
<b>Figura 15. Factor de riesgo psicosocial PS.....</b>	<b>60</b>
<b>Figura 16. Factor de riesgo psicosocial DR.....</b>	<b>62</b>
<b>Figura 17. Resultado Correlación.....</b>	<b>68</b>

### ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1. Aspectos del cuestionario de evaluación de desempeño.....</b>	<b>42</b>
<b>Tabla 2. Cronograma de levantamiento de información 1.....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla 3. Cronograma de levantamiento de información 2.....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla 4. Tabulación de pregunta abierta.....</b>	<b>56</b>
<b>Tabla 5. Riesgos Psicosociales variable X.....</b>	<b>66</b>
<b>Tabla 6. Desempeño Laboral variable Y.....</b>	<b>67</b>
<b>Tabla 7. Correlación de Pearson.....</b>	<b>68</b>

## RESUMEN

En el desarrollo de un mundo cambiante y competitivo, constantemente los seres humanos buscamos desarrollarnos y destacarnos en nuestro ámbito profesional. Para las organizaciones es importante seguir mejorando continuamente y el recurso humano es la herramienta para ello. Mientras mejor sea el desempeño de sus colaboradores, mejores resultados se obtendrán a nivel organizacional. Por otro lado, se encuentra la temática de riesgos psicosociales que, bajo la línea de estudio de Seguridad y Salud Ocupacional, nos revela que existen factores inherentes a las actividades laborales, que influyen en el comportamiento de los colaboradores, siendo uno de ellos el desempeño. Es por esto que se analizarán al desempeño laboral como resultado de los factores de riesgos psicosocial considerando la hipótesis de que a menor presencia de riesgos se producirá mayor desempeño en los colaboradores.

**Palabras clave:** Factores de Riesgos Psicosociales, Desempeño Laboral, Seguridad y Salud Ocupacional.

## **ABSTRACT**

In the development of a changing and competitive world, constantly human beings seek to develop and stand out in our professional field. For organizations, it is important to keep improving continuously and the human resource is the tool for it. The better the performance of its collaborators, the better results will be obtained at the organizational level. On the other hand, there is the topic of psychosocial risks that, under the line of study of Occupational Health and Safety, reveals that there are factors inherent to work activities, which influence the behavior of employees, one of them performing. This is why job performance will be analyzed as a result of psychosocial risk factors, considering the hypothesis that a lower presence of risks will produce greater performance in employees.

**Keywords:** Psychosocial Risk Factors, Work Performance, Safety and Occupational Health.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se enfoca en los factores de riesgos psicosociales y su repercusión en la salud laboral, específicamente cómo influyen en el desempeño de trabajadores operativos de una empresa industrial. La característica principal de los factores de riesgo psicosocial es que afectan a otros riesgos, existe un cambio comportamental y a partir de este generarse enfermedades laborales o accidentes laborales además su cobertura legal es mínima por lo que es difícil su intervención (Moreno Jiménez & Baez Leon, 2010). Para analizar esta problemática es necesario mencionar las causas dentro de la empresa que motivaron la investigación, como los turnos rotativos y la exposición y uso de maquinaria y sus residuos.

La investigación tiene fines académicos y será presentada en conformidad con los requisitos establecidos para la titulación de Psicóloga Organizacional de la autora. La sublínea de investigación se encuentra en el campo de Salud Ocupacional- Seguridad Industrial. La organización tiene el fin de encontrar el estado de los riesgos psicosociales presentes en sus colaboradores y, de esta manera, no solo mejorar el desempeño sino también mejorar otros aspectos del trabajo que puedan verse afectados.

El desarrollo de la investigación consta de un diagnóstico de riesgos psicosociales que se realizará al personal operativo de la empresa, con el cuestionario de F-PSICO y se utilizarán también para el análisis, las evaluaciones de desempeño de los trabajadores. El cuestionario se realizó a manera de entrevista y utilizando una herramienta informática.

Dentro de la variable dependiente se establecerá un cuestionario con cinco preguntas cerradas, calificadas por la escala de Likert de nivel de satisfacción, para poder determinar la

correlación que existe con los factores de riesgo psicosocial. La metodología utilizada para ambos casos fue elegida después de una extensa investigación teórica que sustenta el análisis e interpretación de los resultados.

La hipótesis a comprobar dentro de esta investigación será que: “Los factores de riesgos psicosociales presentes en la empresa, influyen negativamente en el desempeño de los trabajadores operativos de la empresa IDEPLAST CÍA LTDA”.

El cuerpo del trabajo inicia con el Capítulo de Marco Introdutorio, donde se pretende establecer un contexto para comprender tanto la información de la empresa que será caso de estudio como la investigación en sí. En el segundo Capítulo denominado Marco Teórico se mencionan las fuentes teóricas de las temáticas tratadas en la investigación. Dentro del tercer Capítulo, Marco Metodológico, se explican los mecanismos utilizados para cumplir con los objetivos de la investigación. Por último, en el cuarto Capítulo se analizan los resultados de ambas variables y su correlación con el fin de comprobar o anular la hipótesis de investigación planteada.

# CAPÍTULO I: MARCO INTRODUCTORIO

## 1.1. TEMA

Estudio de la influencia de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño del personal operativo de la empresa IDEPLAST CÍA LTDA. de la ciudad de Quito en el año 2017.

## 1.2. DATOS DE LA ORGANIAZIÓN

**1.1.1. Nombre** IDEPLAST CÍA LTDA.

**1.1.2. Dirección** Sebastián Moreno E2-26 y Bartolomé Sánchez. Panamericana Norte Km 6 ½.

**1.1.3. Actividad** La actividad económica principal de IDEPLAST, es la fabricación de productos plásticos (materia prima y terminado) y la venta al por mayor y menor de artículos plásticos tales como: fundas plásticas de alta y baja densidad.

**1.1.4. Características** La empresa IDEPLAST CÍA LTDA. se fundó en diciembre del año 2006 con 3 socios accionistas y empezaron sus actividades en el año 2007. Cuenta con 44 colaboradores, divididos en 22 cargos. Al ser una empresa que trabaja en la producción de productos, cuenta con personal administrativo, operario y de apoyo.

**1.1.5. Contexto** La fabricación de productos plásticos siempre ha sido parte del giro del negocio de IDEPLAST, lo que la ha llevado a mantener dentro de sus principales clientes a empresas como PRONACA, Comercial KYWI, entre otros. Sus principales productos son rollos de polietileno de alta y baja densidad, además la producción de fundas plásticas con y sin impresión.

**1.1.6. Misión** Ofrecer empaques plásticos de calidad, con un servicio eficiente, brindar asesoramiento y atención personalizada, entrega en las condiciones acordadas, a fin de cumplir los requerimientos y expectativas de los clientes, para el crecimiento de la

empresa, contribuyendo al progreso de la industria y comercio del país (Ideplast Cía Ltda., 2016).

**1.1.7. Visión** Ser la primera opción para los clientes, en su provisión de empaques plásticos flexibles. Liderar en el ámbito empresarial del sector plástico, procurando una actualización permanente en los procesos productivos y comerciales, capacitando a nuestros colaboradores para su desarrollo personal y profesional. Trabajando con honestidad e integridad, cuidando del entorno (Ideplast Cía Ltda., 2016).

### 1.1.8. Organigrama:

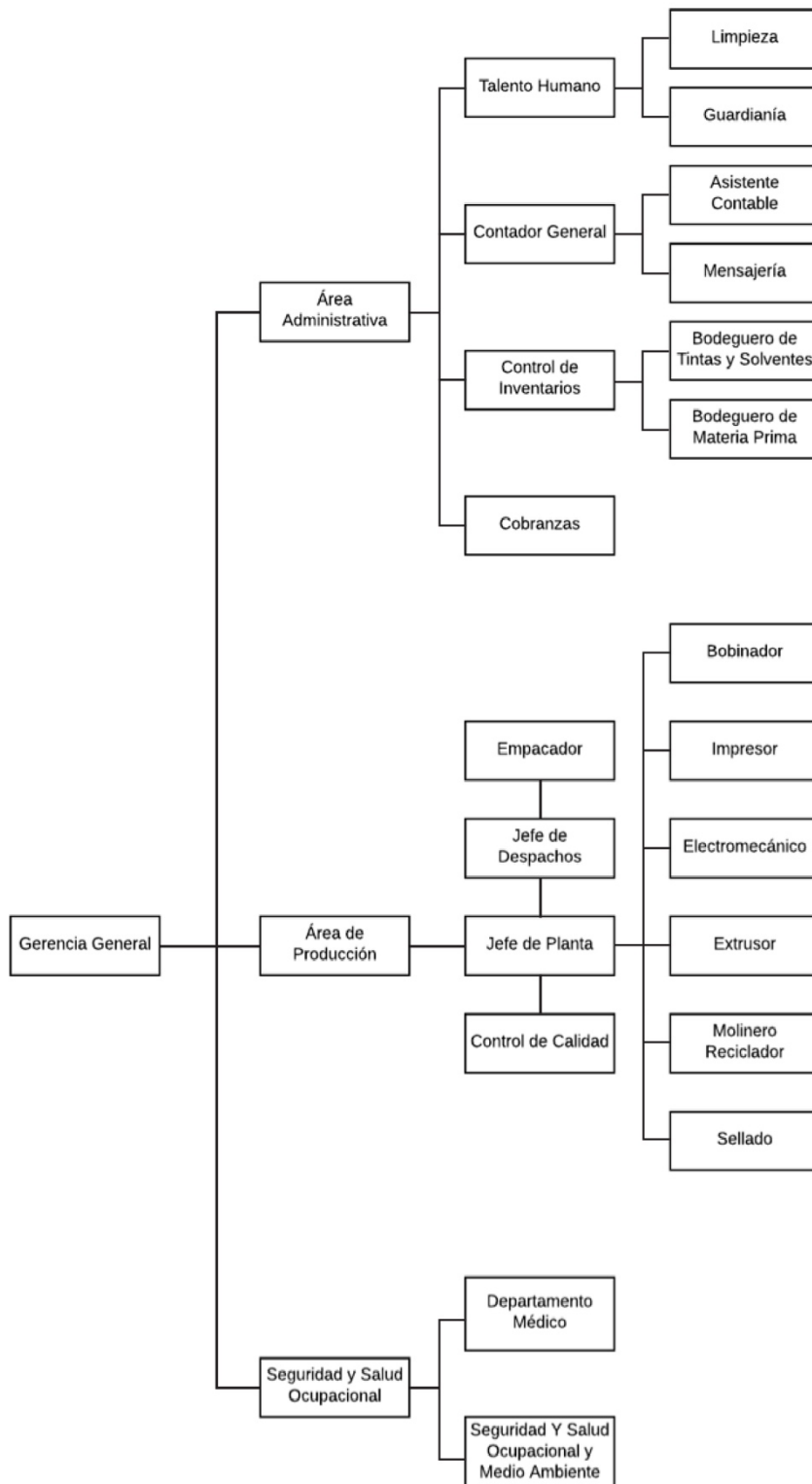


Figura 1. Organigrama  
Fuente: Karen Valencia Vera

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

El éxito de las empresas radica en la capacidad de su Talento Humano, del cual depende el desempeño dentro de la organización. El rendimiento de un colaborador es afectado por diversos factores, entre ellos la salud en el trabajo, dentro del cual se considera a los riesgos psicosociales, tema de la presente investigación.

Para IDEPLAST CÍA LTDA, empresa industrial, resulta vital comprender la magnitud en la que los riesgos psicosociales influyen en el desempeño de sus colaboradores. Para determinar la existencia y nivel de afectación de estos, es primordial realizar el diagnóstico de riesgos psicosociales, que indicará las condiciones laborales en las que se encuentran los trabajadores. El objetivo de la empresa es determinar si los factores de riesgo psicosocial influyen en el desempeño. De esta manera la empresa podrá fijar acciones para que el desempeño sea el óptimo.

Según Tovalín & Rodríguez (2011), una de las áreas en las que influyen los riesgos psicosociales es el desempeño profesional, dentro de lo que se encuentran: trabajo de alto grado de dificultad, trabajo con gran demanda de atención, actividades de gran responsabilidad, funciones contradictorias, creatividad e iniciativa restringidas, exigencia de decisiones complejas, cambios tecnológicos intempestivos, ausencia de plan de vida laboral y amenaza de demandas laborales.

En caso de observar que alguno de los factores se encuentre en riesgo ya sea moderado, elevado o muy elevado; se determinará la influencia directa que presentan sobre el desempeño de los colaboradores.

La ejecución de este proyecto beneficiará a la empresa, a los colaboradores de la misma y a la investigadora. La empresa conocerá el estado de los factores de riesgo psicosocial y podrá tomar medidas, en caso de necesitar intervención, con la finalidad de mejorar el desempeño. Las intervenciones que se realicen en la empresa, ayudarán a mejorar las condiciones de trabajo de los colaboradores. Para la investigadora, el beneficio será ampliar sus conocimientos en los temas expuestos y obtener su título académico.

El proyecto se llevará a cabo en las instalaciones y con el personal operativo de IDEPLAST CÍA LTDA durante 6 meses. Se utilizará como instrumento de diagnóstico el cuestionario F-PSICO, creado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; el cual analiza 9 categorías (factores de riesgo) y cuenta con soporte informático para su aplicación. Para la determinación de los niveles de desempeño, se realizarán cuestionarios para la evaluación de desempeño con preguntas cerradas.

Al concluir con este proyecto se obtendrá un diagnóstico de los riesgos psicosociales presentes en el personal operativo de la empresa IDEPLAST CÍA LTDA, y determinar la influencia que tienen en el desempeño de los colaboradores. La ejecución de este proyecto es totalmente factible de realizar, ya que se cuenta con la aprobación de la empresa y existe la disponibilidad de los recursos necesarios.

#### **1.4. ANTECEDENTES**

Las condiciones generales de trabajo influyen en el desempeño de los colaboradores. Dentro de estas condiciones se encuentran los factores de riesgo psicosocial que representan las

necesidades, psicológicas y sociales del individuo. Es por esto, que se investigará la influencia de los riesgos psicosociales (variable 1), en el desempeño (variable 2).

Según el Art. 33. de la Constitución de la República del Ecuador, el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. Adicionalmente, en el Art 326, numeral 5, indica que: toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

La empresa IDEPLAST CÍA LTDA, está dividida en áreas o departamentos y, además, en turnos. El área administrativa trabaja en horario diurno, de 08:00 a 17:00, y el área de producción, trabaja en turnos rotativos, pasando una semana el trabajo es en la noche.

Marchant R., (2007) menciona que el desempeño logrado puede tener un sinnúmero de variables psicológicas y sociales que influyen en el rendimiento de una persona. Además, asegura que la variación de desempeño por la eficacia de los resultados obedece a la necesidad de verificar si el comportamiento del trabajador le ha conducido finalmente a alcanzar los objetivos propuestos.

Para IDEPLAST CÍA LTDA, el desempeño de sus trabajadores de planta se ve reflejado en el producto que recibe el consumidor final: fundas de plástico. El objetivo de la empresa es

cuidar de la salud en el trabajo y de esa manera mantener la calidad de servicio y satisfacción de sus clientes.

Un estudio realizado por Alejandra Rodríguez Montenegro en el año 2015 titulado *Los factores de riesgo psicosociales inciden en el desempeño laboral de los colaboradores en la organización Corporación de Promoción Económica Conquito* en la que su objetivo fue: “determinar la incidencia de los factores de riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los colaboradores de la Corporación de Promoción Económica CONQUITO”, como resultado, encontró que los factores de riesgos psicosociales que más afectan al desempeño de los trabajadores de la Corporación son: carga de trabajo, demandas psicológicas y participación-supervisión ( Rodríguez Montenegro, 2015).

Dicho estudio utilizó el método estadístico para agrupar los datos de los cuestionarios de desempeño laboral en la Corporación, al igual que los riesgos psicosociales y el método deductivo para el análisis de los resultados obtenidos. El instrumento de diagnóstico fue el cuestionario F-PSICO y el instrumento para evaluar el desempeño fue un cuestionario realizado por la autora de la investigación. Su hipótesis se comprobó mediante la correlación de los datos obtenidos en ambos instrumentos, utilizando únicamente los tres factores de riesgo más representativos ( Rodríguez Montenegro, 2015).

En otro estudio realizado por Dayana Ramos Villarreal, en el 2017, titulado *Factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral de los transportistas de carga pesada de la empresa Ecuatranscarga Cía. Ltda.* Cuyo objetivo fue: “determinar la exposición a factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral de los transportistas de carga pesada la empresa Ecuatranscarga Cía. Ltda.”, como resultado, encontró que los factores de riesgo psicosociales

que más afectan al desempeño de los trabajadores de la empresa son: Tiempo de trabajo, Carga de Trabajo y Participación/Supervisión (Ramos Villarreal, 2017).

Este estudio utilizó el método estadístico para el ingreso, organización y análisis de la información recaudada mediante los cuestionarios por medio de tablas estadísticas y gráficos y el método deductivo para la comparación entre el desempeño y los factores de riesgo. El instrumento de diagnóstico fue el cuestionario F-PSICO y el instrumento para evaluar el desempeño fue un cuestionario de evaluación al desempeño de la empresa Ecuatranscarga Cía. Ltda. Su hipótesis se comprobó mediante el método deductivo con el análisis de la información obtenida (Ramos Villarreal, 2017).

## **1.5. OBJETIVOS**

### **1.5.1. General**

Determinar la influencia de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño del personal operativo de la empresa IDEPLAST CÍA LTDA.

### **1.5.2. Específicos**

- Realizar una investigación teórica sobre riesgos psicosociales y desempeño laboral.
- Realizar un diagnóstico de riesgos psicosociales en la empresa con el personal operativo.
- Interpretar los indicadores de desempeño del personal operativo en el primer trimestre del año 2017.
- Comparar los datos obtenidos en el diagnóstico de riesgos psicosociales en función de los indicadores de desempeño laboral.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. RIESGOS PSICOSOCIALES**

#### **2.1.1. Introducción y Conceptos**

El ser humano se encuentra en constante cambio en todas las dimensiones en las que participa. La tecnología ha permitido que el mundo se comunique y comparta información con la finalidad de hacer más ágiles los procesos humanos. En el área empresarial ha permitido replicar prácticas organizacionales exitosas alrededor del mundo y con ello el mercado laboral se ha vuelto más competitivo. Esto ocasiona que los colaboradores busquen capacitarse y actualizarse en todo momento, planteándose nuevas metas personales y organizacionales.

Sin embargo, todos estos cambios pueden resultar perjudiciales si las exigencias del trabajo no se generan en condiciones que permitan el desarrollo integral de la persona. Es en este punto donde se pueden observar consecuencias en la salud de los colaboradores, existen enfermedades y accidentes de origen laboral, directamente relacionadas al estrés, concentración, entre otras que se mencionarán a lo largo de este apartado de la investigación.

El conflicto que existe entre la salud y las condiciones de trabajo ha dado lugar a la práctica profesional de la salud laboral, la misma que vigila e interviene sobre las condiciones del trabajo y la salud de los trabajadores (Ruiz-Frutos, Delclós, Ronda, García, & Benavides, 2014).

La salud en el trabajo puede deteriorarse por la existencia de factores de riesgo, entre ellos se encuentran los mecánicos, físicos, químicos y biológicos, por otro lado, los riesgos

provocados por la carga de trabajo y los riesgos psicosociales (Diaz Aznarte, y otros, 2010), siendo los últimos en los que se centrará la presente investigación.

Para definirlos existen conceptos de distintos autores que se presentarán a continuación. Sin embargo, muchos de ellos nacen a partir del concepto otorgado por el comité mixto OIT-OMS, que define a los riesgos psicosociales como las interacciones entre el trabajo, medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, además de las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, lo que influye en la salud y desempeño y satisfacción en el trabajo (Comité Mixto OIT-OMS, 1984).

En publicaciones más actuales que la expuesta en el párrafo anterior se mencionan a los riesgos psicosociales como las condiciones que se generan en situaciones laborales asociadas 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 (Gil-Monte, 2012).

Además, hay conceptos que indican que los factores psicosociales representan la exposición, la organización de trabajo, su origen, y mencionan al estrés como precursor del efecto, es decir, de las consecuencias directas en la salud como: enfermedades profesionales, trastornos de salud (Ruiz Frutos, y otros, 2014).

Por otro lado, existen tres maneras de referirse al aspecto psicosocial como factores psicosociales, factores de riesgo psicosocial y riesgos psicosociales. Aunque estos términos se utilizan de manera general y no marcan una diferenciación académica entre ellos, se pueden encontrar diferencias explicadas en la Figura 2. Diferencia de terminología. En la investigación

teórica de la presente investigación, se utilizarán los tres tipos de terminología para referirse a una sola temática siendo el párrafo el que contextualice el concepto.

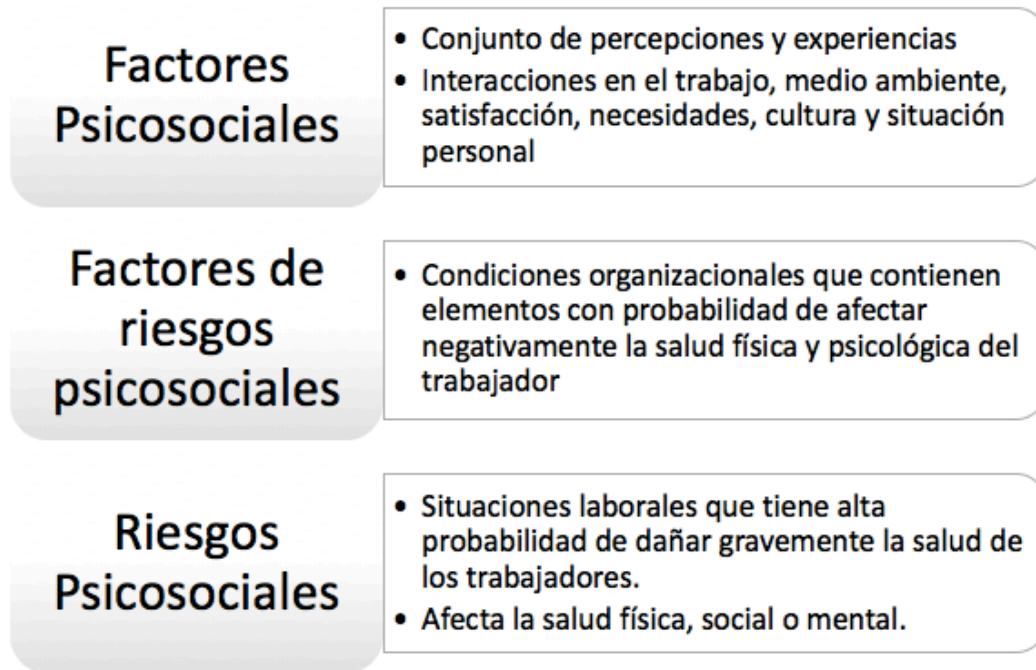


Figura 2. Diferencia de terminología

Fuente: Karen Valencia Vera, basada en (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013)

Dentro del contexto ecuatoriano, la revista del IESS define a los factores de riesgos psicosociales como las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, contenido de trabajo, realización de tareas y afectan el bienestar o salud ya sea física, psíquica y social del trabajador, así como el desarrollo del trabajo (IESS, 2012).

Se demuestra que los conceptos comparten la idea central sobre los factores de riesgos psicosociales. Lo que casi no se menciona y forma parte del concepto base generado por el comité mixto OIT-OMS, es la capacidad de cada trabajador para desarrollar acciones frente a

la presencia de dichos riesgos en el trabajo. Es importante aclarar este punto ya que dicha capacidad o características del trabajador determina el nivel de impacto de las consecuencias.

Es por esto que los factores de riesgo psicosocial se clasifican y se abordan desde diferentes categorías ya que para considerar el ambiente general de trabajo hay que tomar en cuenta las partes que lo componen. La evaluación también se suele realizar bajo los mismos criterios de las categorías porque habrá algunas que representen mayor problema que otras dentro de una misma área de trabajo.

Explicándolo desde un punto de vista macro, el concepto psicosocial ha sido uno de los factores determinantes para contextualizar todo aquello que la psicología, sociología, antropología, medicina y otras ciencias han utilizado en el terreno del significado y lo significativo para demostrar que el vínculo entre salud y enfermedad atraviesan por elementos políticos, ideológicos, estructurales, organizacionales, sociales y emocionales; que definen los estados de salud, de enfermedad o bienestar más allá de lo físico; es decir, de salud o bienestar mental (Uribe Prado, 2014).

Entonces, se entiende que los riesgos psicosociales están inmersos, al mismo tiempo que son consecuencia, del estado de desarrollo de las áreas mencionadas en el párrafo anterior. Así mismo, su nivel de diagnóstico, tratamiento, intervención y prevención dependerá de los intereses que representen en el área política, ideológica, estructural, organizacional, social y emocional del país en donde se generen. En Ecuador sigue siendo un tema apartado para las autoridades, se están dando los primeros pasos mientras que en otros países se ha determinado su estudio urgente y prioritario.

Fomentar la salud psicosocial en el lugar de trabajo es fomentar la salud pública de la población, pues las personas en edad de trabajar pasan la mayor parte de su tiempo de vigilia en contextos laborales, o desarrollando una actividad laboral en su domicilio. Por este motivo, la promoción de la salud laboral y la prevención de las enfermedades y accidentes laborales relacionados con los riesgos psicosociales deberían ser materia de salud pública para los gobiernos (Gil-Monte, 2012).

### **2.1.2. Normativa legal**

Los riesgos psicosociales han sido tema de estudio reciente a comparación de los riesgos físicos a los que se exponen los trabajadores, generando mayor interés y prevención. La participación de la ley ha defendido las necesidades físicas de los trabajadores y las engloba dentro de enfermedades profesionales. Sin embargo, se ha descuidado la intervención sobre los factores de riesgos psicosociales.

Dentro del Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del Medio Ambiente de trabajo, en el Título II. Condiciones generales de los centros de trabajo, capítulo V. Medio Ambiente y Riesgos Laborales por factores físicos, químicos y biológicos se menciona factores de riesgo como: ventilación, temperatura y humedad, calor, carga de trabajo, ruidos y vibraciones, iluminación, radiaciones: infrarrojas, ultravioletas, ionizantes, sustancias corrosivas, irritantes y tóxicas. Por otro lado, los riesgos biológicos por exposición a desechos (Seguridad y Salud en el trabajo).

Esta normativa explica técnicamente cómo actuar en prevención, disminución o eliminación de los riesgos de trabajo y mejoramiento del medio ambiente. Proporciona, dentro de su

desarrollo, cuáles son las responsabilidades de los distintos actores que intervienen, entre ellos mencionan al Comité Interinstitucional de Seguridad e Higiene del Trabajo, al Ministerio de Trabajo, Ministerio de Salud Pública, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, los empleadores, intermediarios y trabajadores (Seguridad y Salud en el trabajo).

Se menciona también al Instituto Ecuatoriano de Normalización como la institución que genera e implanta normas técnicas y códigos de prácticas y controla la calidad de los medios de protección colectiva y personal, así como asesora a las organizaciones que lo requieran. Por otro lado, presenta al Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional como inductor de programas de formación a nivel de aprendizaje y capacitación de trabajadores sobre la materia (Seguridad y Salud en el trabajo).

En junio del 2017, mediante Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082 el Ministerio del Trabajo emitió una normativa para erradicar la discriminación en el ámbito laboral, en donde se incluye un programa de prevención de riesgos psicosociales, pero no es hasta el 01 de enero del año 2018 que se empezará a controlar el cumplimiento del mismo (Registro Oficial, 2016).

En dicho acuerdo se establece que todas las empresas públicas y privadas con más de 10 trabajadores, deberán implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, con acciones que fomenten una cultura sin discriminación e igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. Las sanciones para las organizaciones que no cumplan serán multas y cierre de establecimientos y/o suspensión de actividades (Registro Oficial, 2016).

Resulta evidente la baja consideración que presenta la ley en temas psicosociales, mientras que el aspecto físico está bien definido y abordado e incluye a organismos dentro del proceso de diagnóstico e intervención. Los riesgos psicosociales son abordados no como parte de la seguridad y salud ocupacional sino como un referente de discriminación laboral, tal como explica el Acuerdo Ministerial mencionado anteriormente, recibe un tratamiento sociodemográfico resaltando aspectos de edad y sexo de los colaboradores.

En Ecuador, se ha limitado su normativa al cumplimiento de acuerdos internacionales como miembro de organizaciones, como la OIT (Organización Internacional de Trabajo) o el Reglamento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. La generación propia de leyes aún se encuentra en desarrollo y hay mucho trabajo por hacer dentro de esta problemática.

### **2.1.3. Métodos de evaluación de riesgos psicosociales**

Los factores psicosociales se desarrollan dentro de un mismo ambiente laboral por lo que se encuentran relacionados, sin embargo, se pueden evaluar por separado. Hay instrumentos que especifican y segregan los riesgos que se evalúan, factor por factor y hay otros que indican el resultado general. En caso de existir un antecedente en la empresa sobre un riesgo psicosocial en específico se recomienda una evaluación específica de dicho riesgo. En el caso de requerir el diagnóstico global de la situación por primera vez, se recomienda la evaluación general.

Para facilitar la medición de los factores de riesgo psicosociales y sus categorías existen varios instrumentos en el medio como, por ejemplo, el cuestionario denominado CoPsoQ ISTAS 21. Este cuestionario identifica y mide factores de riesgo: características de la organización del trabajo para las que hay suficientes evidencias científicas de que pueden

perjudicar la salud. Es una adaptación a la realidad española del método CoPsoQ (Cuestionario Psicosocial de Copenhague), desarrollado el Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca. Las siglas ISTAS hacen referencia a Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (ISTAS, 2003).

Por otro lado, existe una batería de instrumentos para la evaluación de riesgos psicosociales realizada por el Ministerio de la Protección Social y el Fondo de Riesgos Laborales de la República de Colombia, en conjunto con la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá. Un antecedente para la creación de esta batería fueron los resultados de una encuesta nacional, realizada en el 2007, en ella se determinó la prevalencia alta de exposición a factores de riesgo social, superando incluso a los ergonómicos (Ministerio de Protección Social, 2010).

Este proyecto se realizará a través de la aplicación del cuestionario F-PSICO, creado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo del Gobierno de España. Este cuestionario es válido en el país y mide los siguientes factores psicosociales: tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad/contenido. participación/supervisión, interés por el trabajador/compensación, desempeño del Rol, Relaciones y apoyo social (Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo, 2014).

#### **2.1.4. F-PSICO**

El primer factor, tiempo de trabajo, hace referencia a los aspectos relacionados al orden y estructuración temporal de la actividad laboral durante toda la semana y a su vez la actividad diaria. Se busca evaluar el impacto que tiene el tiempo de trabajo en el colaborador, los periodos de descanso en función de su cantidad, calidad y también del tiempo de trabajo relacionado con

la vida social. Así se considera inadecuada la organización temporal que dificulta el equilibrio entre la vida laboral y la social, incluyendo a la familia. Para evaluar este factor tenemos los siguientes indicadores: trabajo en sábados, domingos y feriados, tiempo de descanso semanal y la compatibilidad de la vida laboral y social (Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo, 2014).

Este factor resulta de gran interés para la empresa debido a los turnos rotativos que aquí existen. Por otro lado, la variación del desempeño indica que los trabajadores organizan de diferente manera su tiempo y se busca determinar la causa original de este antecedente.

El factor de autonomía escoge aspectos de las condiciones de trabajo de acuerdo a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para tomar decisiones ya sea de estructuración temporal o de procedimiento y organización del trabajo. El riesgo de este factor se presenta cuando el trabajador tiene poca o nula capacidad de decisión. Autonomía temporal hace referencia a la posibilidad de atender asuntos personales, distribución de pausas y determinación del ritmo. Autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador de tomar decisiones sobre las tareas, la elección de procedimientos y métodos (Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo, 2014).

Para los trabajadores este aspecto es importante porque determina un poco más que solo la autonomía, al permitirle atender asuntos personales se evidencia la preocupación y respeto que tiene el empleador frente a situaciones de la vida cotidiana que pueden complicarse y en las que no influenciamos. Esto a su vez aumenta las probabilidades de que el trabajador se sienta identificado con su organización y aumente su lealtad a la misma.

La carga de trabajo, por otro lado, se observa como la demanda de trabajo que el trabajador debe afrontar. Contiene un componente cuantitativo y cualitativo, por ejemplo: cuando hay mucha carga y la tarea a ejecutar es difícil. El riesgo otorgado a este factor corresponde al exceso o también a la falta de trabajo. Este factor valora la carga de trabajo de acuerdo a: presiones de tiempos, esfuerzo de atención, cantidad y dificultad de la tarea (Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo, 2014).

En este factor se puede evaluar que tan calificado está un trabajador para un puesto, y los medios que le proporciona la empresa para facilitar el desarrollo del mismo. No es malo presionar un poco más al trabajador en el sentido de desafiarlo para cumplir metas, pero esto no significa proporcionarle sobrecargas de trabajo y metas incumplibles, que solo llevarán a la frustración del trabajador y la pérdida de motivación.

Las demandas psicológicas, son las distintas exigencias a las que se enfrenta ya sean cognitivas (intelectuales) o de naturaleza emocional. Lo correcto es el equilibrio entre las capacidades de las personas y las exigencias de la tarea. Su evaluación parte de requerimientos de aprendizaje, adaptación, iniciativas, memorización y creatividad. El componente emocional se mide a través de requerimientos de tratos con personas, emociones ante superiores, subordinados, compañeros y clientes (Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo, 2014).

Este factor se relaciona mucho con el anterior ya que hay competencias que resultan necesarias para desarrollar una determinada tarea, pero a este factor se suma el componente emocional que se maneja de distintas maneras de acuerdo al tipo de trabajo que se realiza.

Variedad/contenido del trabajo comprende la sensación significativa del trabajo, esto implica el reconocimiento y valoración que la labor proporciona al trabajador, un sentido mayor al económico. Se determina por el trabajo rutinario, su sentido y reconocimiento por parte de sus superiores, compañeros, clientes y familia (Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo, 2014).

En este punto, cabe destacar la importancia del salario emocional, que se refiere a todas aquellas recompensas que recibe el trabajador fuera de lo económico. A pesar de que este es variable, tiene gran relevancia para la motivación del trabajador. Si siente que su trabajo no es importante y no es valorado para la empresa, sus compañeros e incluso familia, se esforzará en lo mínimo para cumplir aquello que se le solicita. Si a este componente le damos valor, el trabajador efectuará sus labores con mayor nivel de motivación y compromiso, puesto que tendrá conciencia de los resultados en caso de no realizar correctamente sus actividades.

Supervisión y participación recoge dos formas de control, el del trabajador mediante su participación en diferentes aspectos del trabajo y el de la empresa sobre él cuando supervisa su trabajo. La supervisión trabaja el nivel de control de sus superiores y la participación explora distintos niveles de implicación y colaboración del trabajador (Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo, 2014).

Al avanzar en la descripción de los distintos factores de riesgo psicosociales, se hace más notoria la correlación que existe entre un factor y otro, este es el caso del factor de supervisión y participación, el trabajador aumentará su participación no solo cuando él lo decida, sino también cuando el trabajador se lo permita.

Por otro lado, cuando el empleador supervisa el trabajo y no lo hace de manera adecuada, añade presión innecesaria sobre el trabajador y podría incluso bajar su desempeño. En el otro extremo si no se supervisa existe mayor probabilidad de cometer equivocaciones en las que el trabajador debe asumir la responsabilidad. El apoyo del empleador cuando un trabajador comete errores, más aún por falta de información de su parte, genera bienestar al trabajador.

El siguiente factor, interés por el trabajador, es un factor que observa el grado de preocupación que la empresa denota por ese trabajador a largo plazo. Por ejemplo, en la organización por la promoción, formación, y desarrollo de carrera de los trabajadores. Debe existir un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la retribución que recibe a cambio (Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo, 2014).

Una empresa preocupada por el bienestar de los trabajadores, buscará aportar en el crecimiento de la persona y no siempre resulta indispensable que esa formación que se le brinda represente un retorno directo de inversión a la empresa. Este retorno se puede observar en la imagen que tienen los empleados de la empresa, el clima organizacional y también en el rendimiento de los trabajadores. Tal es el caso de empresas que imparten cursos de cocina, proporcionan convenios con otras empresas como gimnasios y demás tópicos que no están relacionados directamente a la actividad que ejecuta un trabajador, pero influye en el bienestar de la persona.

El factor de desempeño de rol considera los problemas que se pueden cometer en cada puesto de trabajo y abarca la ambigüedad de rol (definición no clara de las funciones y responsabilidades) y el conflicto de rol (demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí) (Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo, 2014).

Este factor de riesgo generalmente aparece en trabajadores nuevos o aquellos a quienes se les han cambiado de función y no se les ha brindado la correcta información sobre las actividades que va a realizar. También se observa cuando un área está bajo las órdenes de dos departamentos o de dos jefes y cada uno pide al trabajador que realice cosas distintas. En estos casos el trabajador no sabrá cómo actuar y tiende a obedecer las órdenes de quien considera superior, aunque no sea lo que realmente se necesita.

Cuando se habla de relaciones personales se refiere a todos aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones entre las personas dentro del entorno de trabajo. Denominado “apoyo social”, entendido como factor moderador de estrés, la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas dentro del entorno de trabajo (Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo, 2014).

Este factor es uno de los más importantes puesto que, cualquier tipo de trabajo que se realice comprende las relaciones humanas. Esto también se puede observar como clima organizacional y sin duda influye en el bienestar de los trabajadores. El ausentismo o la somatización de los problemas sociales son consecuencias notorias en estos casos. En el caso de apoyo social, si no existe un moderador de estrés también se observarán aumento de permisos médicos, de enfermedades y ausentismo.

### **2.1.5. Características de un ambiente saludable de trabajo**

Es común revisar investigaciones que se concentren en identificar factores de riesgo en el desarrollo de una labor, en la prevalencia de enfermedades asociadas al trabajo y el estudio de las consecuencias propias de estas temáticas. El resultado de aquello va dirigido a intervenir en la organización considerándola como una posible fuente de riesgos y problemas.

Con el paso del tiempo ha ido evolucionando el concepto de ambiente saludable con la finalidad de evitar intervenir para corregir sino para prevenir. Las investigaciones dejaron de centrarse en los problemas y empezaron a estudiar la composición de ambientes saludables y sus consecuencias a nivel individual y organizacional.

La Organización Mundial de la Salud define a los ambientes saludables de trabajo como aquellos en donde, tanto los trabajadores como los directivos, trabajan en una misma dirección con acciones que mejoren los procesos de protección y promoción de la salud y el bienestar (Burton, 2010).

Para la American Psychological Association, (2012) una organización es saludable cuando desarrolla actividades de promoción de la salud, ayuda y apoya a sus colaboradores cuidando su seguridad y en general cuando busca la mejora continua de la salud antes de centrarse en la enfermedad.

La variación del concepto entre autores no resulta significativa y lo que se concluye para un ambiente saludable de trabajo, es un ambiente que se preocupe por mejorar la salud de los colaboradores trabajando en cooperación con el empleador.

### **2.1.6. Efectos de la presencia de riesgos psicosociales**

Con lo expuesto anteriormente queda claro que los efectos de los riesgos psicosociales se presentan directamente en la salud de los trabajadores, que a su vez repercute en la empresa. Se encuentran cambios en el comportamiento, alteraciones en el área cognitiva: desatención, falta de concentración, memoria, deterioro de la integridad física y mental, ausencia de motivación, baja autoestima, fatiga y estados depresivos (IESS, 2012).

Las variables psicológicas de un trabajador pueden convertirse en antecedente de riesgos ya que aumenta la probabilidad de accidentes durante la ejecución de las labores, sesgos actitudinales, entre otras (Gutiérrez Strauss & Vilorio-Doria, 2014). Bajo esta visión los riesgos psicosociales en sí representan la posible base de problemáticas de origen laboral y son más complejas que los riesgos físicos.

Hay evidencia creciente que demuestra que los factores psicológicos y sociales se relacionan con los desórdenes de la extremidad superior y región lumbar. Además, se asegura que cuando las condiciones psicosociales son adversas o desfavorables se derivan en consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador y la empresa lo ve reflejado en ausentismo, mayor frecuencia de accidentes, pérdidas económicas en la producción y productividad laboral (Álvarez Heredia & Faizal Geagea, 2012).

En diferentes estudios se asocia a los riesgos psicosociales con trastornos músculo-esqueléticos, estrés laboral, ausentismo laboral, incremento en la frecuencia y severidad de accidentes del trabajo, conflictos en la relación trabajo-familia, trastornos del sueño, alteraciones en la salud mental, depresión y ansiedad (Vieco Gómez & Abello Llanos, 2014).

Debido a la complejidad del ser humano, resulta evidente que todas las acciones que se lleven a cabo no son resultado de casualidades, sino de un concepto integral que conforma al sujeto. Cuando existen colaboradores afectados por estos riesgos dentro de una organización se nota la influencia que tiene en el desarrollo de sus actividades cotidianas, e incluso en el ambiente laboral con sus compañeros de trabajo.

## **2.2. DESEMPEÑO LABORAL**

### **2.2.1. Introducción y Conceptos**

La naturaleza humana contiene comportamientos dirigidos hacia un objetivo, es decir, la persona es capaz de tener objetivos o aspiraciones y esforzarse para alcanzarlos. El desempeño se trata del comportamiento de una persona encaminado a lograr objetivos, constituye la estrategia individual para alcanzarlos (Chiavenato, 2011).

Dentro del comportamiento mencionado, existen un sinnúmero de factores que influyen como por ejemplo la motivación y las políticas organizacionales. Estos factores repercuten en la cosmovisión del trabajador frente a sus labores ya que habla de aspectos específicos del trabajo como el reconocimiento, las condiciones del mismo, supervisión y compañeros de trabajo (Arias Galicia & Heredia Espinoza, 2013).

### **2.2.2. Factores que influyen en el desempeño laboral**

El desempeño laboral de una persona es el resultado del comportamiento humano dentro del trabajo. Dicho comportamiento está sujeto a las variables y condiciones que el medio le presente, además de las propias capacidades del trabajador.

La motivación que un trabajador pueda recibir por parte de la organización donde presta sus servicios, la que genera por sí mismo y por la parte económica (Laza Rodriguez, 2012), puede diferenciar entre un comportamiento deseable y excelente a uno mediocre y por debajo de lo esperado. Si el trabajo no es reconocido por los diferentes actores que rodean la vida de un colaborador no encontrará sentido a su tarea, dentro de estos actores se encuentran: superiores, compañeros de trabajo, familiares y amigos.

La capacidad para adaptarse a un ambiente de trabajo también influye dentro del desempeño, es importante que el colaborador se sienta a gusto en el lugar donde realiza sus actividades durante ocho horas al día. Esta adaptación no solo se refiere al espacio o lugar físico sino también al cargo que desarrolla, así como se espera que si el colaborador cuente con los conocimientos, habilidades y experiencia suficiente para desarrollarse de manera óptima (Laza Rodriguez, 2012).

Para lograr un desempeño que satisfaga a la organización y a la propia persona es necesario establecer metas y objetivos alcanzables dentro de un periodo de tiempo (Laza Rodriguez, 2012). El colaborador visualizará de mejor manera aquello que ha logrado y se sentirá satisfecho por cumplir con los desafíos planteados.

Otro factor que influye dentro del desempeño es la participación que tenga un colaborador dentro de la organización (Laza Rodriguez, 2012), no solo se trata del control y planificación de sus actividades, aunque sea lo más importante. También se trata de empoderar al colaborador y demostrarle que su participación aporta al crecimiento de la organización.

Existe también el componente de formación y desarrollo profesional, que está ligado a las metas y objetivos que se planteen al colaborador. El crecimiento personal y profesional aumenta la autoestima, la satisfacción laboral, mejora el desempeño (Laza Rodriguez, 2012). Si un trabajador no tiene acceso a un plan de carrera su trabajo puede convertirse en monótono y sus niveles de desempeño se verán afectados.

Los factores mencionados en los párrafos anteriores se encuentran en el aspecto psicosocial del trabajador y dependen tanto de la organización como de su propia capacidad, sin embargo, existen factores que pueden afectar a su desempeño y que no están relacionados a sus capacidades como son los factores que se proporcionan en su ambiente laboral.

### **2.2.3. Indicadores de desempeño laboral**

El indicador de desempeño es una herramienta que proporciona de manera cuantitativa, la información relacionada al logro o resultado de un producto ya sea un bien o servicio que se genere en el giro del negocio, a pesar de entregar información cuantitativa los indicadores abarcan aspectos cuantitativos y cualitativos (Armijo, 2009).

Los indicadores de desempeño se deben diseñar de acuerdo a la empresa, su giro de negocio, sus objetivos y políticas, sin embargo, existen lineamientos que cumplir para que los

indicadores se construyan en base a la cadena de producción y resultado esperado. En la Figura 3. Pasos para construir indicadores, se explica de mejor manera el proceso a seguir.



Figura 3. Pasos para construir indicadores  
Fuente: Karen Valencia Vera, adaptado de (Armijo, 2009).

Dentro del primer paso que habla sobre establecer las definiciones estratégicas como referente para la medición del desempeño, se refiere a elaborar oportunamente la misión, visión, objetivos estratégicos y los productos finales o estratégicos de la organización (Armijo, 2009). Las definiciones estratégicas de una organización proporcionan el norte de la misma, a dónde se dirige y los colaboradores deben conocer esta información ya que permite una mayor identificación no solo con la tarea realizada sino como el conjunto completo de la organización.

En el segundo paso es necesario establecer los factores relevantes, ámbitos y dimensiones de desempeño a medir. Existen preguntas que deben realizarse para tener claro lo que se medirá, como: ¿Cuáles son los principales aspectos que deben ser medidos para cada objetivo?, ¿Qué ámbitos deben ser medidos?, ¿Qué dimensiones deben ser medidas? (Armijo, 2009).

Los ámbitos de medición se visualizan desde tres perspectivas la primera son las actividades que se llevan a cabo durante el proceso, se pueden considerar también como productos intermedios y están vinculadas a la producción de bienes y servicios, son necesarias para generar los productos finales de las organizaciones (Armijo, 2009).

La segunda perspectiva, enfoca al ámbito de medición desde el producto final y son los bienes o servicios producidos o entregados para cumplir con la misión (Armijo, 2009). Si se evalúa a una organización completa deberá cumplir con la misión de la organización y si se evalúa a un colaborador, deberá cumplir la misión del cargo.

En la última perspectiva se encuentra el resultado final o el impacto que genera, son los resultados a nivel de fin de los bienes y servicios entregados, significan un mejoramiento en las condiciones objetivas de la población objetiva (Armijo, 2009). Los limitantes de este último ámbito de medición es que el impacto puede no producirse a corto plazo, los indicadores son más difíciles de medir y la información se obtiene empleando muchos recursos.

Por otro lado, las dimensiones del desempeño involucran a la eficacia, eficiencia y calidad. La eficacia se refiere a los recursos que son utilizados para el cumplimiento de un objetivo o actividad, la eficiencia el nivel de consecución de dicha meta, si se ha cumplido parcialmente o en su totalidad y la calidad es la capacidad de la institución por responder en forma consistente, rápida y directa a las necesidades de los usuarios (Armijo, 2009).

Cuando los aspectos relevantes, los ámbitos y dimensiones a medir están claros se pueden construir los indicadores. El nombre del indicador debe ilustrar de la manera más clara posible qué es lo que medirá, si se utiliza siglas o lenguaje técnico, se debe definir en una nota

explicativa. El sentido de la medición ya sea ascendente o descendente dependerá del indicador, los indicadores de cobertura y que miden capacidad de utilización de recursos y los que miden satisfacción de usuarios son ascendentes, los indicadores de tiempos promedios de respuesta y que miden errores son descendentes (Armijo, 2009).

Además, se debe desarrollar una fórmula que permita informar sobre los parámetros o variables que se miden. La relación matemática de las variables debe entregarse como resultado lo que se definió en el nombre, las más utilizadas son de porcentajes, promedio y tasas de variación (Armijo, 2009).

Lo siguiente a realizar es validar los indicadores obtenidos, para ello es indispensable aplicar criterios técnicos y requisitos. Hay que observar si los indicadores construidos cumplen con la relevancia necesaria ya que no es posible ni deseable medirlo todo, pertinencia para medir lo correcto, integración para considerar la eficacia, eficiencia y calidad, homogeneidad o medidas equivalentes, de lo contrario la fórmula no cumpliría su propósito, independencia con el fin de medir aquello que si se puede controlar y confiabilidad que se obtiene con datos suficientes (Armijo, 2009).

En el quinto paso se recopilan los datos para construir los indicadores, se obtienen desde información contable o de presupuestos, estadísticas de producción física, cargas de trabajo, encuestas y/o estudios especiales, benchmarking, entre otros (Armijo, 2009). Estos datos son los que introducen en la fórmula realizada para obtener un resultado de desempeño.

Por último, en el sexto paso se establecen las metas o el valor deseado del indicador y también la frecuencia de la medición (Armijo, 2009). De acuerdo a lo obtenido con los

anteriores pasos, la organización puede establecer el desempeño deseado para eso deberá revisar el desempeño histórico y observar las diferencias entre periodos para establecer líneas bases y objetivos definidos, se puede utilizar como comparativa el desempeño logrado por instituciones similares a la propia.

### **2.2.3. Métodos tradicionales de evaluación de desempeño**

Para determinar la evaluación de desempeño de forma tradicional existen varios métodos, dentro de este proyecto se mencionarán dos, considerados por su simplicidad al momento de aplicar, característica fundamental cuando se pretende evaluar el desempeño en una organización que lo está haciendo por primera vez.

#### **2.2.3.1. Métodos de escalas gráficas**

Dentro de los métodos tradicionales es el más común por su sencillez, reduce los resultados a expresiones numéricas a través de la estadística o matemática, así neutraliza las distorsiones de orden personal, o la subjetividad y prejuicios del evaluador. Mide el desempeño con factores previamente definidos, mediante un cuestionario de doble entrada: las líneas horizontales indican los factores de evaluación y las columnas verticales, los grados de dichos factores (Chiavenato, 2011).

Existen las escalas gráficas continuas, escalas gráficas semicontinuas y las escalas gráficas discontinuas. Las escalas gráficas continuas definen dos puntos extremos como límite mínimo y máximo para la variación del factor evaluado. Las escalas gráficas semicontinuas se manejan de manera similar con la diferencia de que incluye puntos intermedios definidos que facilitan la evaluación. Por último, las escalas gráficas discontinuas son escalas que ya

establecieron la posición de sus marcas y el evaluador deberá escoger una de ellas (Chiavenato, 2011).

### **2.2.3.2. Método de elección forzada**

Este método se generó por técnicos estadounidenses en el transcurso de la Segunda Guerra Mundial, con el propósito de poder escoger oficiales dentro de las F.F.A.A. de la nación que merezcan ascensos. Para el ejército fue fundamental aislar cualquier tipo de interpretaciones subjetivas dentro de las evaluaciones de desempeño. Al aplicarlo de manera experimental arrojó resultados satisfactorios a tal punto que se reprodujo al sistema empresarial (Chiavenato, 2011).

Este método evalúa el desempeño a través de frases alternativas con el fin de describir el desempeño individual. El evaluador deberá escoger solo una o dos de las características que se encuentran en el grupo de palabras, dando origen al nombre de elección forzada. Estos grupos de palabras son variados, pero pueden componerse de acuerdo a características positivas generales y negativas generales, o únicamente positivas (Chiavenato, 2011).

### **2.2.4. Predictores del desempeño laboral**

En el proceso de selección de personal, se consideran ciertos aspectos que pueden predecir el desempeño de una persona en el puesto y esta información puede determinar si se contrata o no a la persona. Ayuda también en caso de promociones o ascensos.

Se consideran predictores del desempeño laboral a los CDAo (Conocimientos, destrezas o habilidades, aptitud o capacidades y otras características). Los conocimientos se refieren a la información que se obtiene mediante medios formales e informales; las destrezas son conductas

para interactuar con objetos; las habilidades pueden ser interacciones con datos o interacciones con personas; las aptitudes pueden ser físicas, sensoriales, psicomotrices o cognitivas, finalmente, otras características se refieren a los rasgos de personalidad de un individuo y sus aptitudes. Las tres primeras se consideran aprendidas y la última contienen mayor componente genético (Moreno Villegas, 2001).

Para determinar la prevalencia de uno sobre otro, dependerá la información que se obtenga del cargo a desempeñar. Por ejemplo, en el caso de un trabajador operativo, la destreza para manejar cierto tipo de maquinaria en específico será más importante que el desarrollo de su habilidad para interactuar con personas.

## **2.2.5. Teorías del rendimiento**

### **2.2.5.1. Teoría general del desempeño laboral**

Se conoce a esta teoría con el nombre de modelo de Campbell, los autores de la teoría consideran que es tardía a comparación de teorías sobre la inteligencia, la personalidad, el liderazgo, la delegación, la toma de decisiones, la motivación, los intereses, entre otros. El estudio del rendimiento o desempeño laboral se ha postergado dentro de la investigación en el área (Moreno Villegas, 2001).

Dentro de esta teoría se afirma que el rendimiento es sinónimo de comportamiento. El rendimiento laboral individual es un conjunto de comportamientos, bajo el control del individuo, encaminados al logro de objetivos o resultados organizacionales, se descarta que el rendimiento sea eficacia, eficiencia, efectividad, productividad o resultados ya que se consideran indicadores organizacionales (Moreno Villegas, 2001).

Para este concepto, los comportamientos deben depender totalmente del individuo y se conoce que los resultados no siempre dependen del individuo, existen factores externos que influyen en los resultados. Por lo tanto, en el modelo de Campbell se caracteriza por distinguir entre el rendimiento y resultados de trabajo, ya que los resultados dependen a parte del desempeño individual, de los factores externos, como la tecnología, estructura, procesos. El individuo puede minimizar el impacto negativo de los factores externos (Moreno Villegas, 2001).

#### **2.2.5.2. Teoría del desempeño contextual**

Borman & Motowidlo afirman que pueden distinguir dos tipos de rendimiento, el primero el rendimiento en la tarea y el segundo el rendimiento en el contexto del trabajo. El primero se refiere a la ejecución de las tareas centrales o propias del cargo, el segundo se refiere al rendimiento en las tareas que desarrolla y no son parte formal del puesto pero que contribuyen a consolidar el entorno general del trabajo (Moreno Villegas, 2001).

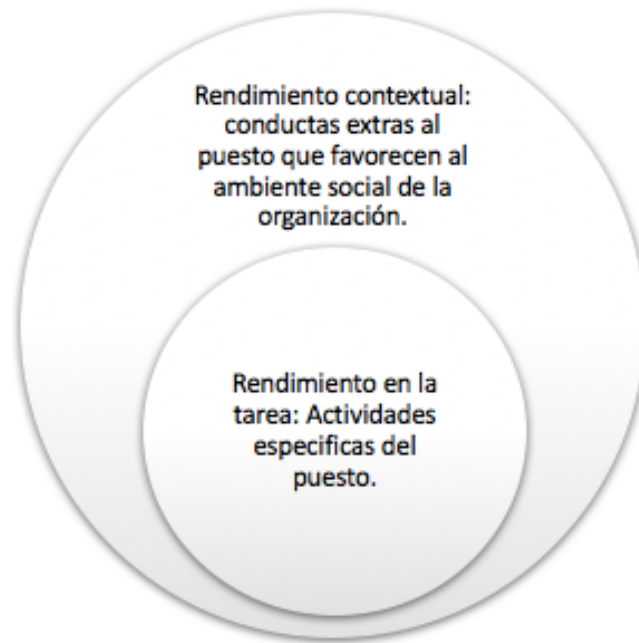


Figura 4. Desempeño Contextual  
Fuente: Karen Valencia Vera, adaptado de (Moreno Villegas, 2001)

La importancia del rendimiento contextual no disminuye la importancia del rendimiento en la tarea. El análisis de rendimiento debería incluir esta dimensión ya que es necesario predecir aquello que, aun no siendo parte formal, son esenciales para establecer un clima laboral facilitador de la alta productividad (Moreno Villegas, 2001).

### **2.2.5.3. Teoría del desempeño adaptativo**

En esta teoría se menciona al factor de aprendizaje continuo. Campbell, autor de la primera teoría revisada, destaca la habilidad de los colaboradores para adaptarse a nuevas condiciones del trabajo y la capacidad para afrontar el cambio (Moreno Villegas, 2001).

Se define al rendimiento adaptativo como la habilidad de los individuos para afrontar los cambios del entorno y mantener sus niveles de rendimiento. Adaptarse a un entorno de trabajo

cambiante implica que se deben modificar los patrones conductuales y emocionales para mantener los niveles de efectividad laboral (Moreno Villegas, 2001). Esta capacidad resulta más importante o es más evidente en ciertos cargos que en otros.

#### **2.2.5.4. Teoría del establecimiento de las metas**

El autor de esta teoría es Edwin Locke, quien afirma que las metas específicas y complejas actúan como fuente de motivación a las personas para desarrollar su trabajo, esta motivación es el estímulo interno. Las metas complejas retan las capacidades de los trabajadores y consiguen por consecuencia que su desempeño aumente (Amorós, 2007).

Los actores que establecen sus propias metas o pueden intervenir en su planteamiento, aceptan de mejor manera las metas que a quienes les son impuestas, esto es por el compromiso que genera pertenecer al proceso de elaboración de las mismas. Esto último permite también que los individuos monitoreen su propio progreso y la retroalimentación surja de manera más natural. La retroalimentación externa siempre será más objetiva puesto que observa el entorno global del desempeño (Amorós, 2007).

#### **2.2.6. Desempeño laboral y su relación con otros subsistemas de Talento Humano**

La gestión del desempeño como subsistema de Talento Humano, siempre está trabajando en conjunto con otros subsistemas. La evaluación del desempeño, entonces, se convierte en una herramienta que permite a los jefes tomar decisiones sobre sus colaboradores, de acuerdo a los resultados obtenidos, existen distintos métodos para evaluarla, siendo la más básica el control de indicadores de desempeño.

Se suele relacionar a la evaluación del desempeño con la retribución, con su parte variable. La valoración de cargos se enfoca en la parte fija, la contribución individual, o rendimiento, se vincula a la variable. La finalidad es lograr que la retribución, en su totalidad, tome en cuenta la contribución individual y se logre el principio de la equidad (Gan & Triginé, 2012). Como se ha mencionado también, el desempeño laboral influye en procesos de selección y en los procesos de formación y desarrollo cuando se toman en cuenta los predictores.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN: TEÓRICA APLICADA**

### **3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El diseño de la investigación será no experimental ya que se realizará sin manipular intencionalmente la variable independiente para ver el efecto en la variable dependiente. Se busca determinar la influencia de una variable en un determinado tiempo.

### **3.3. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

Hi: Los factores de riesgos psicosociales presentes en la empresa, influyen negativamente en el desempeño de los trabajadores operativos de la empresa IDEPLAST CÍA LTDA.

### **3.4. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

**Variable dependiente:** Desempeño de trabajadores operativos

**Variable independiente:** Factores de riesgos psicosociales

### **3.5. POBLACIÓN DE INVESTIGACIÓN**

La población total de trabajadores de la empresa IDEPLAST CIA LTDA es de 43 colaboradores divididos en áreas de trabajo: área administrativa trabaja en horario diurno de 08:00 a 17:00, guardianía y limpieza trabaja en turnos rotativos en el caso de guardianía y horario diurno en el caso de limpieza, y el área de producción.

Este estudio se realizará en el personal operativo perteneciente al área de producción y son 19 colaboradores que trabajan en horarios rotativos elaborados de acuerdo a la necesidad de producción de la planta. Los colaboradores son divididos en dos grupos y trabajan durante una semana en el horario de día y la siguiente en el horario de noche.

Los 19 colaboradores están distribuidos en los siguientes cargos: extrusor, impresor, sellador, bobinador, molinero o reciclador.

### **3.6. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

Para la variable dependiente el instrumento a utilizar será un cuestionario de evaluación de desempeño bajo la técnica de recolección de datos. Sampieri (2014), menciona que la recolección de datos implica elaborar procedimientos detallados con la finalidad de reunir datos con un propósito específico.

Para la variable independiente el instrumento a utilizar será el cuestionario F-PSICO bajo la técnica de entrevista.

### **3.7. DISEÑO DE INSTRUMENTOS**

El cuestionario de evaluación de desempeño (Anexo 1), se desarrolló bajo el método de escalas gráficas explicado en la teoría de esta disertación, ya que la empresa no estaba familiarizada con el proceso de evaluación de desempeño, se pretendió generar la evaluación en torno a situaciones generales del trabajo y en donde los evaluadores sean los jefes inmediatos.

Los aspectos a evaluar de los trabajadores fueron los siguientes: Conocimiento del trabajo, Cantidad de trabajo, Calidad de trabajo, Cooperación y Capacidad para aprender. De estos aspectos se busca conocer el nivel de satisfacción de la Gerencia y la Jefatura Inmediata, bajo la escala de Likert de la siguiente manera:

1 = Nada Satisfecho

2 = Poco Satisfecho

3 = Satisfecho

4 = Muy Satisfecho

5 = Sumamente Satisfecho

Los cinco aspectos evaluados se formularon de la siguiente manera:

Tabla 1. Aspectos del cuestionario de evaluación de desempeño

<b>Enunciado</b>	
<b>Conocimiento del trabajo</b>	Considera el conocimiento el empleado con la experiencia y adiestramiento especializado
<b>Cantidad de trabajo</b>	Considere el volumen de trabajo producido en condiciones normales o cotidianas
<b>Calidad de trabajo</b>	Considere la pulcritud y seguridad de los resultados sin considerar la cantidad
<b>Cooperación</b>	Considere la manera de manejar las relaciones de apoyo y ayuda con su equipo de trabajo
<b>Capacidad para aprender</b>	Considere la velocidad con que el empleado domina nuevos procedimientos y capta explicaciones

Fuente: Karen Valencia Vera

En la parte trasera de la evaluación se realizó un enunciado, formulado de la siguiente manera: Escriba aquí los comentarios adicionales de carácter positivo o negativo que a su juicio no fueron incluidos.

Para el diagnóstico de riesgos psicosociales, existen varios métodos estructurados que miden factor por factor cada riesgo psicosocial. En este proyecto en específico, se utilizó el Cuestionario de Riesgos Psicosociales F-PSICO, mencionado en el Capítulo 2. Marco Teórico. En el apartado 2.1.4. F-PSICO.

El cuestionario consta de 44 preguntas en las que abarca todos los factores a ser evaluados, por lo que algunas de ellas, constaban con literales (Anexo 2). Dentro de este cuestionario no es posible modificar respuestas, solo adaptar las 4 primeras que buscan información acerca de la edad, ocupación, género y horarios de trabajo.

Debido al formato rígido que presenta el cuestionario, y, para que no exista la percepción de una simple recaudación de datos ante los colaboradores, se realizó una pregunta de tipo abierta. La función de esta pregunta también fue de indagar en términos generales la percepción del colaborador sobre asuntos no tratados en el cuestionario.

La pregunta de tipo abierta quedó formulada de la siguiente manera: ¿Qué aspectos considera que podrían mejorar en la empresa?

### **3.8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN**

Para realizar el levantamiento de la información del cuestionario de evaluación de desempeño, se coordinó con Gerencia y la Jefatura de Producción: los colaboradores a evaluar, las dimensiones a evaluar y la escala de satisfacción. Posterior a ello se entregaron los

cuestionarios de evaluación de desempeño a cada evaluador, donde se especifica la información del colaborador, únicamente con la finalidad de facilitar la tabulación, sin embargo, dicha información dentro del proceso se presentará garantizando la confidencialidad de los colaboradores.

En el diagnóstico de riesgos psicosociales, fue necesario realizar dos pruebas piloto, con el fin de determinar cuánto en promedio se demorarían los colaboradores respondiendo al cuestionario. Con dichas pruebas se concluyó que la prueba debía ser desarrollada a manera de entrevista, para asegurar la validez de la información y se determinó el tiempo de duración de 50 min para cada colaborador.

El proceso se programó para 2 semanas, desde el 21 de noviembre hasta el 02 de diciembre del 2016, y, se realizaron dos cronogramas que especificaban la fecha y la hora en la que los trabajadores debían asistir a la entrevista. Las entrevistas se realizaron en el consultorio médico de la empresa y se les informó a los colaboradores con tiempo para que pudiesen programar sus actividades y asistir, además, se pidió la autorización del jefe de planta sobre las fechas y horas.

Tabla 2. Cronograma de levantamiento de información 1

SEMANA DEL 21 AL 25 DE NOVIEMBRE						
HORA	DÍA	LUNES 21	MARTES 22	MIÉRCOLES 23	JUEVES 24	VIERNES 25
10:50-11:40		Araujo Carrillo Ángel Rafael	Bastidas Guamán Juan Carlos	Plaza García Wilton Cicerón	Espinoza Suárez Darwin Cleber	
11:40-12:30			Zambrano Romero Jorge Norberto	Quiguango Quiguango Pablo Efraín	Macías Rubio Washington Alfonso	
12:30-13:20		Ortiz Chamorro Patricia Pilar				
13:20-14:10		Rivera Pinchao Sandra Ernestina	De la Cruz Gualoto Olga Olivia	Roldan Pullay Sebastián	Quiroz Intriago Daiton Narino	
14:10-15:00		Mejía Ibarra Ángel Bolívar	Ramón Reinoso Hugo	Rodríguez Reyes Byron Hernando	Noguera Cadena Roberto Amílcar	
15:00-15:50		Ayala Tufinio Ligia Catalina	Pinargote Zambrano José Líder	Ruíz Alfaro Luis Joselito	Riofrio Espinoza Wilman Polívio	

	PRODUCCIÓN
	OFICINA INTERNA
	OFICINA EXTERNA
	GUARDIANÍA Y LIMPIEZA

Fuente: Karen Valencia Vera

Tabla 3. Cronograma de levantamiento de información 2

SEMANA DEL 28 DE NOVIEMBRE AL 02 DE DICIEMBRE						
HORA	DÍA	LUNES 28	MARTES 29	MIÉRCOLES 30	JUEVES 01	VIERNES 02
10:50-11:40		Córdova Pinto José Francisco	León Padilla Jamer Rubén	Aguilar Ovando Prospero Manuel	Moreira Vélez José Arturo	Arias González Rosario de Lourdes
11:40-12:30		Proaño Romero Luís Fernando	Mendoza Bravo Emilio	Chamorro Bolaños Hernán José	Narváez Delgado Froel Segundo	Lincango Chávez Marco Vinicio
12:30-13:20						Navarro Zurita Jennyfer Andrea
13:20-14:10		Bravo Bazurto Marcelo Geremías	Rivera Valencia Pablo Cesar	Chila Cherres Froilán Rither	Rocha Alcaraz José Vicente	
14:10-15:00		Alarcón Collaguazo Byron Leonidas	León Padilla Jamer Rubén	Chinga Alcivar Francisco Rigoberto	Ojeda Manotoa Nilo Wilfrido	
15:00-15:50		Gálvez Vera Andrés Esteban	Roldan Pullay Jorge Efraín	Llumiquina Tanqueña Jhonny W.	Insuasti Blanca Lidia Elena	

	PRODUCCIÓN
	OFICINA INTERNA
	OFICINA EXTERNA
	GUARDIANÍA Y LIMPIEZA

Fuente: Karen Valencia Vera

### 3.9. PROCESAMIENTO DE DATOS

Dentro del cuestionario de evaluación de desempeño se requería el cargo de cada colaborador y se utilizó esta información para la tabulación, brindando los siguientes resultados:

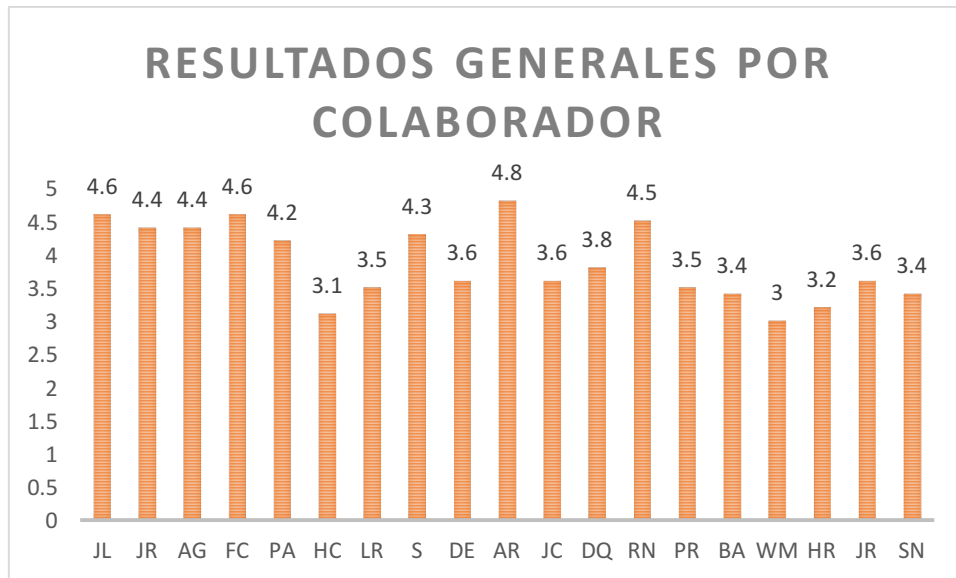


Figura 5. Resultados Generales por colaborador

Fuente: Karen Valencia Vera

Como se mencionó en el levantamiento de información dentro de los datos obtenidos no se han especificado los nombres de los colaboradores para garantizar la confidencialidad del proceso de evaluación de desempeño, dentro de la Figura 5. Resultados Generales por colaborador, se pueden observar el promedio de la puntuación de cada colaborador dentro de la evaluación de desempeño. El promedio de desempeño general que se obtuvo es de 3.87, lo que indica que dentro de la escala de evaluación los evaluadores se encuentran *Satisfechos*.

Para obtener datos concretos se segregó la información de acuerdo a los criterios de cargo y pregunta, obteniendo la siguiente información:

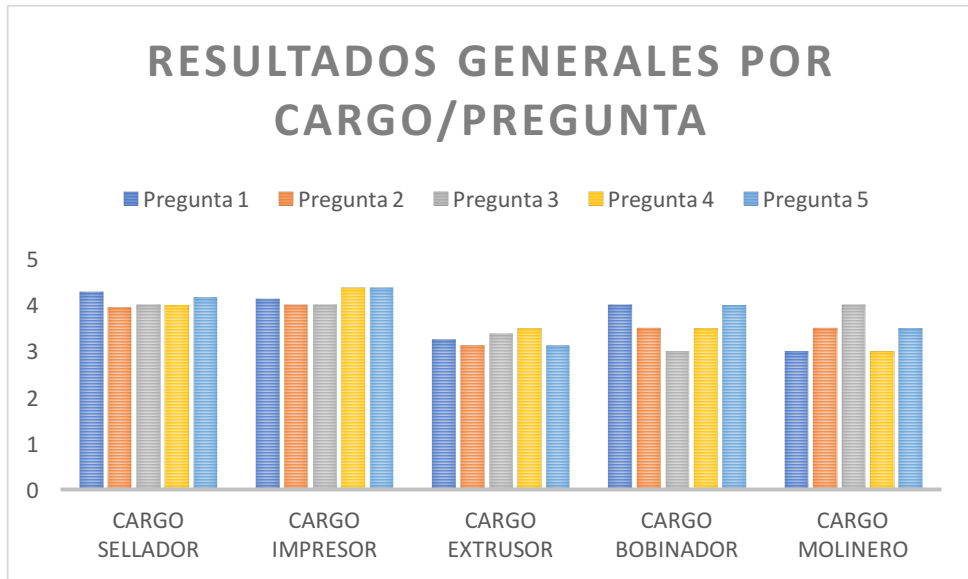


Figura 6. Resultados Generales por cargo/pregunta

Fuente: Karen Valencia Vera

En este gráfico, no se observa un patrón entre cargos y preguntas. Los resultados de cada cargo no mantienen similitud de puntaje en las distintas preguntas para lo que se interpretará la información por separado de acuerdo a cargo y pregunta.

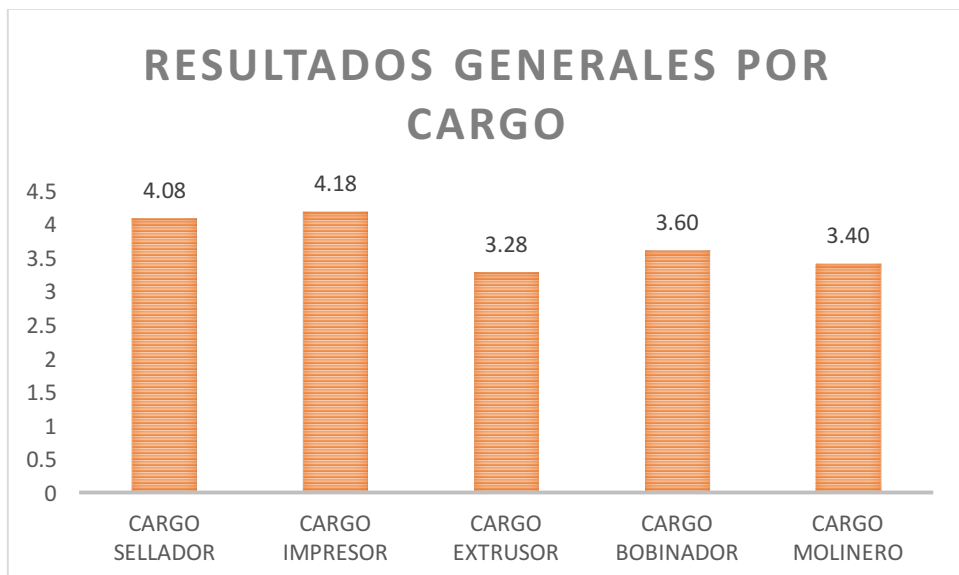


Figura 7. Resultados Generales por cargo

Fuente: Karen Valencia Vera

De manera general, se puede observar que el cargo con el menor puntaje dentro de la evaluación de desempeño es el Cargo Extrusor con puntaje de 3.28 y el más alto el cargo de impresor con un puntaje de 4.18.

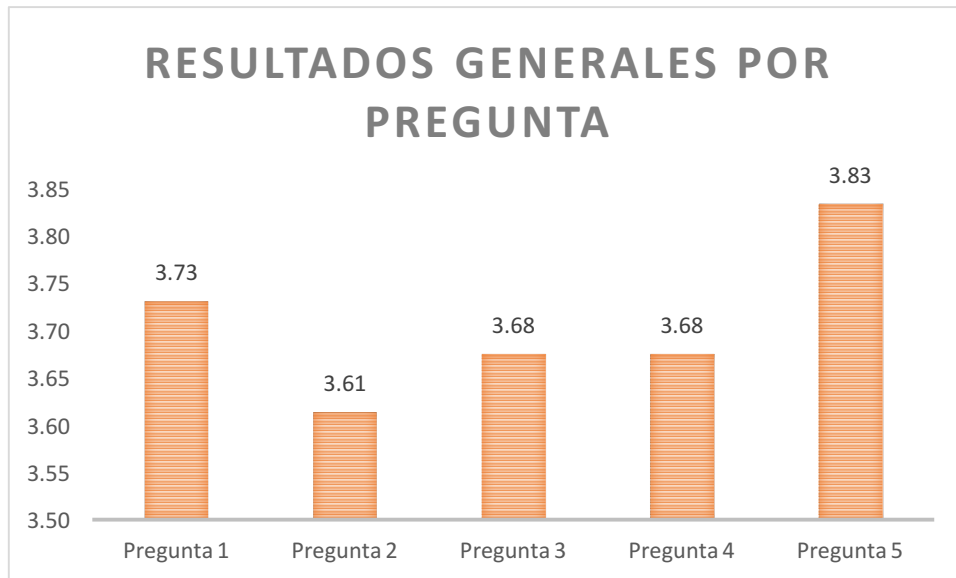


Figura 8. Resultados Generales por pregunta  
Fuente: Karen Valencia Vera

La pregunta con puntuación más baja es la pregunta 2, que mide la Cantidad de trabajo producida por colaborador con un puntaje de 3.61 y la más alta la pregunta 5, que mide la Capacidad para aprender de los colaboradores con un puntaje de 3.83.

El enunciado que se pidió completar en caso de así requerirlo, no fue llenado en ningún caso, ambos evaluadores consideran que los cinco aspectos evaluados, cumplen con el propósito del cuestionario y por el momento no es necesario abordar otros temas, menos aun sin sensibilizar al personal con un programa de evaluación de desempeño más complejo por lo que los datos tabulados son únicamente cuantitativos.

El cuestionario F-PSICO cuenta con un sistema para descargar en cualquier tipo de ordenador, en el que brinda la opción de aplicar los cuestionarios directamente en el programa y arroja la tabulación de los resultados directamente. Se utilizó esta opción para eliminar cualquier error al momento de introducir los datos manualmente y así los resultados fuesen confiables.

Los resultados obtenidos en la aplicación de los cuestionarios fueron los siguientes:

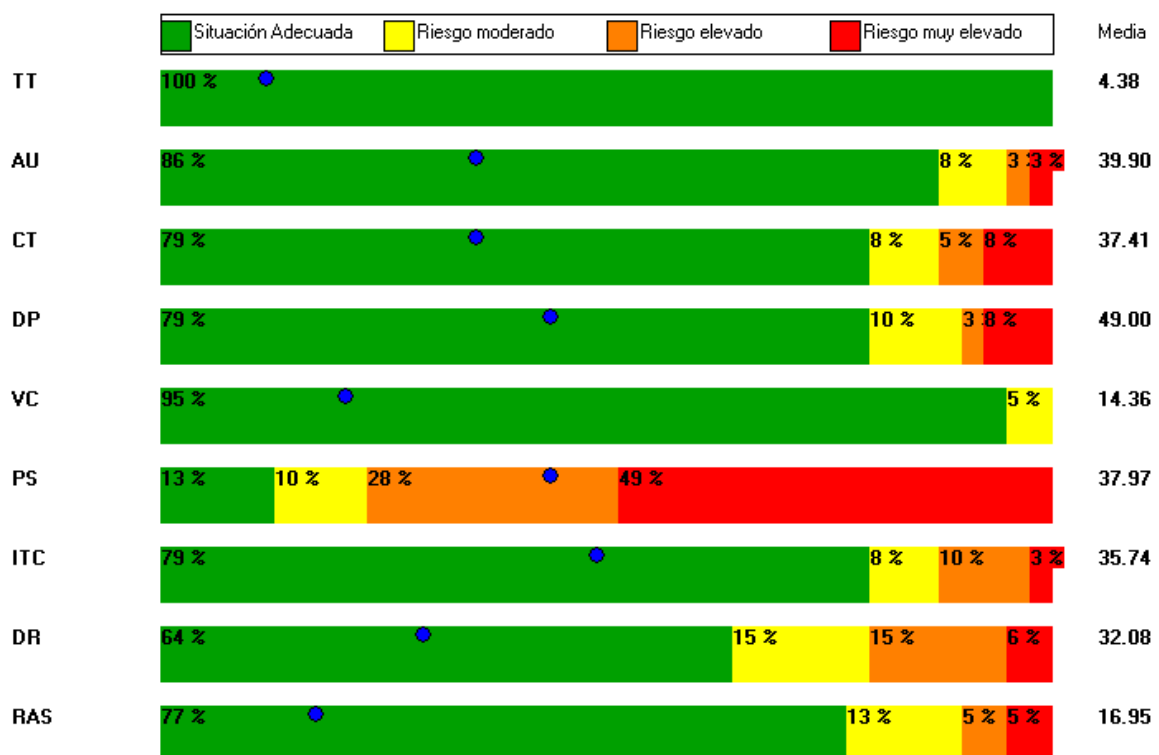


Figura 9. Resultados de cuestionario F-PSICO  
Fuente: F-PSICO

En esta figura se muestra los 9 factores evaluados, que son los siguientes:

## **1. Tiempo de Trabajo (TT)**

Este factor se refiere a los aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y cada día de la semana. Este factor evalúa el efecto del tiempo de trabajo en la vida social. La evaluación de este factor se hizo a partir de 4 ítems: 1, 2, 5, y 6, y el resultado fue que el ***100% se encuentra en situación adecuada.***

## **2. Autonomía (AU)**

En este factor se evalúa la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones, 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 (carga de trabajo, descansos, elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, tiempo libre para atender a cuestiones personales). Se midió bajo los ítems: 3, 7, 8, y 9.
- Autonomía Decisional: Hace referencia a la capacidad del trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones. El método aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10 (literales a, b, c, d, e, f, g, y h).

Los resultados para este factor son: **86% en situación adecuada, 8% riesgo moderado, 3% riesgo elevado, 3% riesgo muy elevado.** Los resultados no varían en los distintos tipos de autonomía.

### **3. Carga de trabajo (CT)**

Se entiende por este factor, el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador tiene que atenerse. Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cualitativo) y es difícil (componente cualitativo).

- Presiones de tiempos: Se valora a partir del tiempo asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales. Se miden bajo los siguientes ítems: 23, 24, y 25.
- Esfuerzo de atención: Se refiere a la atención que debe prestarle a la tarea, determinada por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas. Los ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes: 21, 22, 27, 30, 31, y 32.
- Cantidad y dificultad de la tarea: Valora la cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente, al igual que la dificultad que suponen para el trabajador del desempeño de las diferentes tareas. Se valora a partir de los siguientes ítems: 26, 28, 29, y 4.

El resultado de esta pregunta en su totalidad indique que: **79% están en situación adecuada, 8% con riesgo moderado, 5% con riesgo elevado, y 8% con riesgo muy elevado.** Los ítems

individuales que resaltan son: 25 (aceleración del ritmo de trabajo), 22 (Intensidad de la atención), 27 (Atención a múltiples tareas), y 30 (Interrupciones en la tarea).

#### **4. Demandas Psicológicas (DP)**

Se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias presentes en el trabajo. Suelen ser de naturaleza cognitiva y emocional.

- Cognitivas: Vienen definidas por el grado de presión y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas, de esta manera se ve comprometido en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo. La evaluación se hace a partir de los siguientes ítems: 33 (literales a, b, c, d, y e).
- Emocionales: Se producen en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que los trabajadores pueden sentir, con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta. La evaluación se hace a partir de los siguientes ítems: 33f, 34 (literales a, b, c, y d), 35, y 36.

Los resultados implican que el **79% se encuentra en una situación adecuada, 10% en riesgo moderado, 3% en riesgo elevado y 8% en riesgo muy elevado**. En este caso predominan las demandas psicológicas de tipo cognitivo.

## **5. Variedad / Contenido del trabajo (VC)**

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general. Este factor es medido mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador, los ítems son: 37, 38, 39, 40 (literales a, b, c, y d).

Los resultados indican que el **95% se encuentra en una situación adecuada, y el 5% en un riesgo moderado.**

## **6. Participación / Supervisión (PS)**

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

La supervisión se refiere a la valoración que el trabajador hace el 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. Los ítems que evalúan este factor son: 11 (literales a, b, c, d, e, f, y g), 12 (literales a, b, c, y d).

Los resultados de esta pregunta al **13% en una situación adecuada, 10% en riesgo moderado, 28% en riesgo elevado, y 49% en riesgo muy alto.** La supervisión contiene

respuestas positivas, es en los ítems de participación donde se logra evidenciar las respuestas negativas.

## **7. Interés por el trabajador / Compensación (ITC)**

El interés por el trabajador se refiere al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Se evidencian en la preocupación de opciones de promoción o ascenso, formación o capacitación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre las oportunidades, así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene. Los ítems que evalúan este factor son: 13 (literales a, b, c, y d), 41, 42, 43, y 44).

Los resultados de este factor indican que el **79% se encuentra en una situación adecuada, 8% en riesgo moderado, 10% en riesgo elevado, y 3% en riesgo muy alto.**

## **8. Desempeño de rol (DR)**

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Compre dos aspectos: la claridad de rol y el conflicto de rol.

- Claridad de rol: tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades.
- Conflicto de rol: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí, o que pudieran suponer un conflicto ético para el trabajador.

Los ítems que intervienen para la evaluación son: 14 (literales a, b, c, d, e, y f), 15 (literales a, b, c, d, y e). Los resultados de este factor anuncian que el **64% se encuentra en una situación adecuada, 15% en riesgo moderado, 15% en riesgo elevado, y 6% en riesgo muy elevado.**

## **9. Relaciones y apoyo social (RAS)**

El factor Relaciones Interpersonales se refiere a aspectos que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Recoge este factor el concepto de apoyo social, entendido como factor moderador de estrés. Las relaciones entre personas pueden ser origen, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza. Los ítems con que el método aborda este factor son: 16 (literales a, b, c, y d), 17, 18 (literales a, b, c, y d), 19, y 20.

Los resultados indican que el **77% se encuentra en una situación adecuada, 13% en riesgo moderado, 5% en riesgo elevado, y 5% en riesgo muy elevado.**

Por otro lado, los resultados de la pregunta abierta son información cualitativa, por lo tanto, mediante el método de agrupación, se ordenó la información en grandes grupos. Muchas de las respuestas resultaban repetitivas por lo que también se realizó un análisis cuantitativo de las respuestas.

Los resultados obtenidos en la pregunta abierta, ¿Qué aspectos considera que podrían mejorar en la empresa?, fueron los siguientes:

Tabla 4. Tabulación de pregunta abierta

TABULACIÓN PREGUNTA ABIERTA		
Nombre del grupo	Sugerencia	Frecuencia
Motivación	Falta de Incentivos	1
	En lugar de avanzar, retrocede	1
	Tensión emocional sobre si habrá trabajo o no	4
	No hay promoción, no quieren responsabilidades por que no hay reconocimiento	2
	Hay que trabajar de acuerdo a lo que pagan	3
	No todos somos por igual (autoestima baja los de planta)	3
	Ha bajado la carga laboral porque han bajado las ventas	1
Capacitación	Falta de recursos (Antes había más)	3
	Sin el doctor no hay continuidad	2
	Turnos rotativos no van con los horarios de capacitación	1
	Hay capacitación pero no se ven resultados	1
	Mejorar y ampliar temas de capacitación	5
	Falta de capacitación a los nuevos empleados	1
	Trato igualitario a las personas (todos deben capacitarse)	2
Relaciones Humanas	Mejorar la gestión de las multas, no está claro	6
	Trato de mala calidad desde el adm al operativo	5
	Talento Humano no tiene a una persona neutra	1
	Mala percepción desde la oficina a los de planta	4
	No saludan los de oficina a los de planta	5
	No se puede planificar el trabajo de planta por priorizar los trabajos de "amigos" de los jefes.	1
	Cambian pedidos, confunden el material y multan	1
	Falta de comunicación	2
Alimentación	Se usa mucha leche en todo	2
	Algunos traen su propia comida porque les hace daño	4
	Falta de control del doctor en la dieta	3
	Menus repetitivos	6
Infraestructura y equipos	No cumplen las necesidades de los trabajadores	2
	Más presencia del mecánico	1
	Acciones correctivas no soluciones pasajeras	3
	Mesas y piso desgastado	3
	No hay cambio de uniformes	5
	Bultos pesados sin ayuda de maquinaria necesaria	2

Fuente: Karen Valencia Vera

## CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Existen 19 colaboradores activos en el área productiva de la empresa IDEPLAST CÍA LTDA, de los cuales 9 desempeñan las actividades del cargo de Sellador. El promedio de desempeño de este cargo es de 4.08, ubicándose en la escala de satisfacción como Muy Satisfecho, por encima de la media. Dentro de este cargo, los promedios de las preguntas son similares, donde se encuentra diferencia es en el desempeño individual.

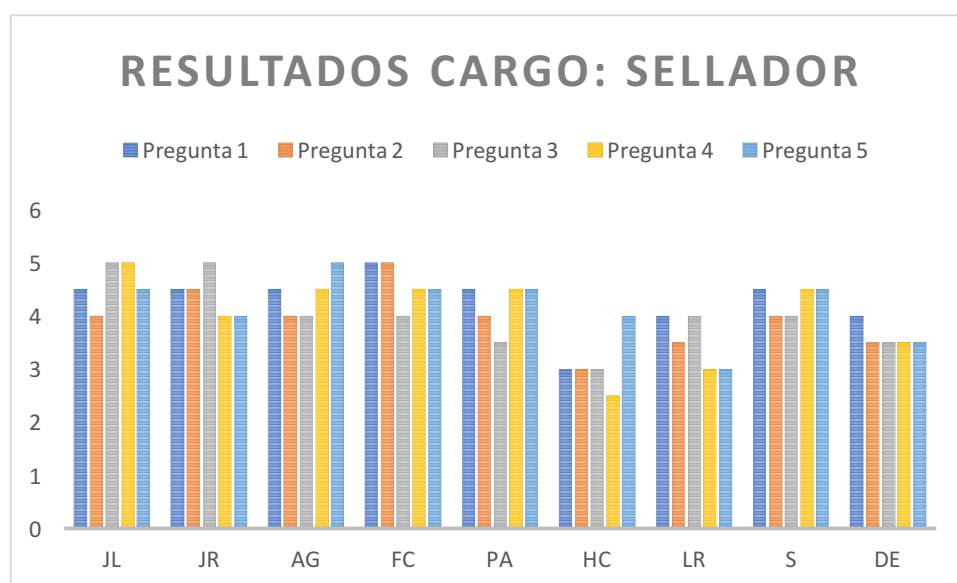


Figura 10. Resultados cargo: Sellador  
Fuente: Karen Valencia Vera

En el cargo de Impresor, existen 4 colaboradores y sus puntuaciones son altas ya que es el cargo que mejor puntaje obtuvo en el cuestionario de evaluación de desempeño, su puntaje fue de 4,18, ubicándose en la escala de satisfacción como Muy Satisfecho, por encima de la media.

Dentro de este cargo, los promedios de las preguntas son similares y el desempeño de individual también se considera similar.

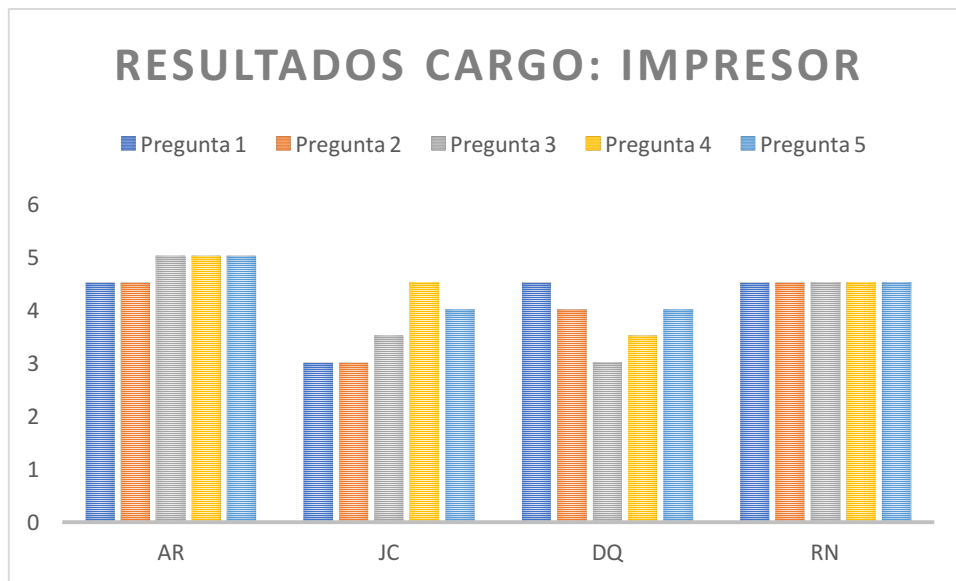


Figura 11. Resultados cargo: Impresor  
Fuente: Karen Valencia Vera

En el cargo de Extrusor, existen 4 colaboradores y obtiene el puntaje más bajo en el desarrollo del cuestionario con 3.28, ubicándose en la escala de satisfacción como Satisfecho en la media de desempeño. Los promedios de las preguntas obtienen puntajes similares al igual que en la evaluación de desempeño individual.

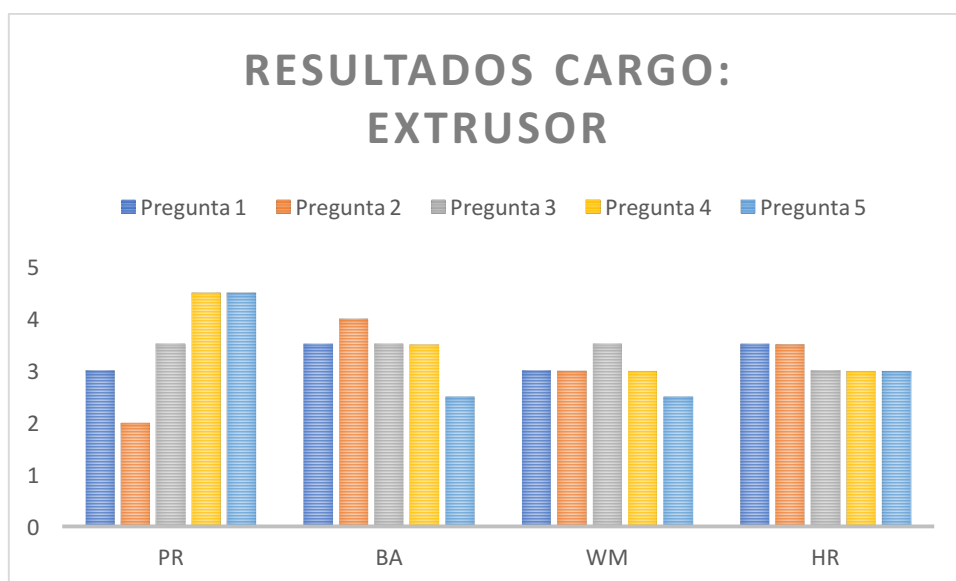


Figura 12. Resultados cargo: Extrusor  
Fuente: Karen Valencia Vera

En el cargo de Bobinador solo existe un colaborador, su promedio obtiene el puntaje de 3.60, ubicándose en la escala de satisfacción como Satisfecho y la pregunta con el puntaje más bajo es la tercera, que mide el aspecto de Calidad de trabajo.

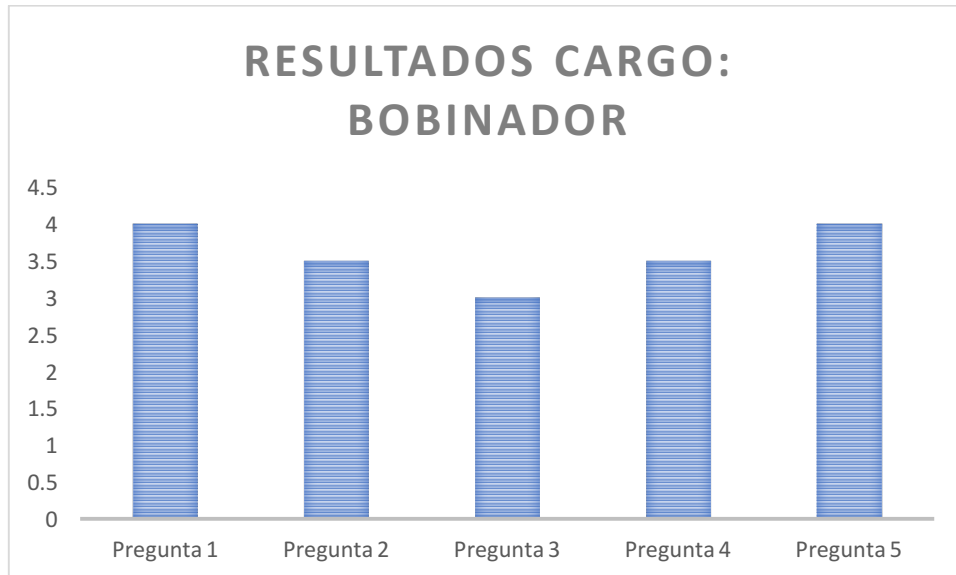


Figura 13. Resultados cargo: Bobinador  
Fuente: Karen Valencia Vera

En el cargo de Molinero, solo existe un colaborador y el promedio de su desempeño es de 3.40, ubicándose en la escala de satisfacción de Satisfecho, la pregunta con puntaje más bajo fue la 1 y la 4, que corresponden a los aspectos de Conocimiento de trabajo y Cooperación, respectivamente.

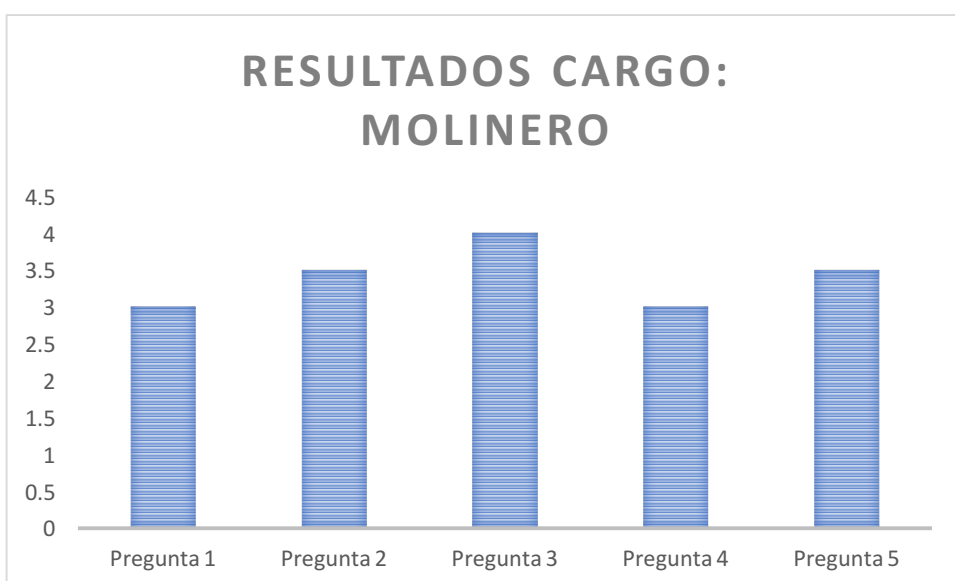


Figura 14. Resultados cargo: Molinero  
Fuente: Karen Valencia Vera

## 4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Los resultados del cuestionario aplicado son en su mayoría positivos, sin embargo, existe un factor que representa una alerta importante ya que constituye al 49% de los colaboradores en un nivel de riesgo muy elevado.



Figura 15. Factor de riesgo psicosocial PS  
Fuente: F-PSICO

Este factor PS, se denomina PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN, y a continuación se desglosarán, ítem por ítem, cuales son las causas de este puntaje.

### Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)

- Puedo decidir 12 %
- Se me consulta 23 %
- **Sólo recibo información 38 %**
- Ninguna participación 25 %

### Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)

- Puedo decidir 12 %
- Se me consulta 33 %
- **Sólo recibo información 48 %**
- Ninguna participación 5 %

### Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)

- Puedo decidir 5 %
- Se me consulta 23 %
- **Sólo recibo información 35 %**
- **Ninguna participación 35 %**

Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)

- Puedo decidir 2 %
- Se me consulta 15 %
- **Sólo recibo información 41 %**
- **Ninguna participación 41 %**

Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)

- Puedo decidir 0 %
- Se me consulta 15 %
- Sólo recibo información 30 %
- **Ninguna participación 53 %**

Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

- Puedo decidir 5 %
- Se me consulta 2 %
- Sólo recibo información 15 %
- **Ninguna participación 76 %**

Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)

- Puedo decidir 7 %
- Se me consulta 23 %
- **Sólo recibo información 46 %**
- Ninguna participación 23 %

Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

- No interviene 7 %
- Insuficiente 5 %
- **Adecuada 84 %**
- excesiva 2 %

Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)

- No interviene 17 %
- Insuficiente 7 %
- **Adecuada 74 %**
- Excesiva 0 %

Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)

- No interviene 17 %
- Insuficiente 7 %
- **Adecuada 71 %**
- Excesiva 2 %

### Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

- No interviene 15 %
- Insuficiente 5 %
- **Adecuada 79 %**
- Excesiva 0 %

Las preguntas referentes a Supervisión, indican respuestas positivas por lo que se descarta que exista un problema real sobre este factor, sin embargo, las preguntas de Participación, indican la mayoría de las respuestas en las opciones más bajas, por lo que este factor si contiene un riesgo de tipo muy elevado.

Por otro lado, se encuentra otro factor que, si bien no cuenta con la gravedad del primer factor, si se descuida puede convertirse en un factor negativo dentro de la organización ya que el 64% se encuentra en situación adecuada y el resto representa riesgo moderado, elevado y riesgo muy elevado.



Figura 16. Factor de riesgo psicosocial DR  
Fuente: F-PSICO

Este factor DR, se denomina DESEMPEÑO DE ROL y a continuación se desglosarán, ítem por ítem, cuales son las causas de este puntaje.

### Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)

- Muy clara 23%
- **Clara 64%**
- Poco clara 10%
- Nada clara 2%

#### Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

- Muy clara 28%
- **Clara 64%**
- Poco clara 5%
- Nada clara 2%

#### Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)

- Muy clara 23%
- **Clara 51%**
- Poco clara 25%
- Nada clara 0%

#### Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)

- Muy clara 38%
- **Clara 53%**
- Poco clara 7%
- Nada clara 0%

#### Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)

- Muy clara 28%
- **Clara 51%**
- Poco clara 15%
- Nada clara 5%

#### Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)

- Muy clara 43%
- **Clara 48%**
- Poco clara 2%
- Nada clara 5%

#### Tareas irrealizables (Ítem 15 a)

- Siempre o casi siempre 2%
- A menudo 12%
- **A veces 46%**
- Nunca o casi nunca 38%

#### Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)

- Siempre o casi siempre 0%
- A menudo 12%
- **A veces 51%**
- Nunca o casi nunca 35%

### Conflictos morales (Ítem 15 c)

- Siempre o casi siempre 0%
- A menudo 2%
- **A veces 58%**
- Nunca o casi nunca 38%

### Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

- Siempre o casi siempre 5%
- A menudo 5%
- A veces 23%
- **Nunca o casi nunca 66%**

### Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

- Siempre o casi siempre 5%
- A menudo 7%
- **A veces 58%**
- Nunca o casi nunca 28%

Las preguntas que se refieren al factor de claridad de rol mantiene respuestas positivas y se descarta un problema real, los colaboradores conocen los cometidos, procedimientos, la cantidad, calidad y tiempo de trabajo, así como su responsabilidad. En las preguntas de conflicto de rol, las respuestas en su mayoría están dentro de las opciones conflictivas, como: tareas irrealizables, procedimientos incompatibles con objetivos, conflictos morales y asignación de tareas que exceden el cometido del puesto y suponen un nivel de riesgo moderado que sin intervención puede convertirse en riesgo elevado o muy elevado.

### 4.3. CORRELACIÓN DE VARIABLES

La correlación de las variables se realizó mediante el cálculo de la prueba relacional de Pearson, que busca la correlación lineal entre las variable X=Independiente y la variable Y=Dependiente. Este resultado debe oscilar entre -1 y +1 en la media el valor 0. El coeficiente de relación se representa bajo la letra  $r$ , si su resultado es  $>0$  la correlación es positiva, es decir, cuando el valor de una variable aumenta, también aumenta el de la otra; si X disminuye, Y también disminuirá. Si el resultado es  $<0$  la correlación es negativa o inversa, si una variable aumenta la otra disminuye. De la misma manera si los valores se acercan a -1 +1 la dependencia es fuerte, si el resultado se acerca a 0 la dependencia es débil y los valores estarán más alejados de la línea de regresión.

Para desarrollar esta fórmula fue necesario que los datos de ambas variables se encuentren expresados cuantitativamente para lo que se trasladaron las apreciaciones cualitativas obtenidas en el diagnóstico de riesgos psicosociales a datos cuantitativos, manteniendo el concepto en el que 1 corresponde a la apreciación cualitativa más baja y aumentando consecuentemente de la siguiente manera:

1 = Riesgo muy elevado

2 = Riesgo elevado

3 = Riesgo moderado

4 = Situación adecuada

En base en estos datos se obtuvo la variable X (TOTAL) de la siguiente manera:

Tabla 5. Riesgos Psicosociales variable X

	TT	AU	C T	DP	VC	PS	ITC	DR	RA S	TOTA L
1	4	3	4	4	4	4	4	2	4	33
2	4	4	1	4	4	3	4	4	2	30
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33
5	4	4	3	2	4	1	4	4	4	30
6	4	4	4	3	4	2	4	4	3	32
7	4	4	4	4	4	2	4	4	4	34
8	4	3	4	1	4	1	4	3	4	28
9	4	4	1	4	4	2	2	2	3	26
10	4	4	4	4	4	1	3	4	4	32
11	4	4	4	4	4	1	4	1	3	29
12	4	4	2	1	4	1	4	4	4	28
13	4	4	4	4	4	1	4	4	4	33
14	4	4	4	4	4	2	1	3	4	30
15	4	4	4	4	4	1	4	4	4	33
16	4	2	3	3	4	1	4	4	1	26
17	4	4	4	4	4	1	2	4	4	31
18	4	4	4	4	4	2	4	2	4	32
19	4	1	4	4	3	1	4	4	4	29

Fuente: Karen Valencia Vera

En la variable desempeño, fue necesario realizar el promedio de las evaluaciones de ambos evaluadores por pregunta, en este caso se mantuvo la apreciación de la escala de Likert de satisfacción en la que 1 es la apreciación más baja y aumenta consecuentemente de la siguiente manera:

1 = Nada Satisfecho

2 = Poco Satisfecho

3 = Satisfecho

4 = Muy Satisfecho

5 = Sumamente Satisfecho

En base en estos datos se obtuvo la variable Y (TOTAL) de la siguiente manera:

Tabla 6. Desempeño Laboral variable Y

	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	TOTAL
1	3	3	3.5	3	2.5	15
2	3	3	3	2.5	4	15.5
3	3.5	3.5	3	3	3	16
4	3.5	4	3.5	3.5	2.5	17
5	3	3.5	4	3	3.5	17
6	4	3.5	4	3	3	17.5
7	3	2	3.5	4.5	4.5	17.5
8	4	3.5	3.5	3.5	3.5	18
9	3	3	3.5	4.5	4	18
10	4	3.5	3	3.5	4	18
11	4.5	4	3	3.5	4	19
12	4.5	4	3.5	4.5	4.5	21
13	4.5	4	4	4.5	4.5	21.5
14	4.5	4.5	5	4	4	22
15	4.5	4	4	4.5	5	22
16	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	22.5
17	4.5	4	5	5	4.5	23
18	5	5	4	4.5	4.5	23
19	4.5	4.5	5	5	5	24

Fuente: Karen Valencia Vera

Identificadas las variables X, Y, se realiza la matriz para desarrollar la fórmula de coeficiente de correlación de Pearson.

$$r = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(N \sum x^2 - (\sum x)^2)(N \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Tabla 7. Correlación de Pearson

N	X	Y	XY	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>
1	33	15	495	1089	225
2	30	15.5	465	900	240.25
3	36	16	576	1296	256
4	33	17	561	1089	289
5	30	17	510	900	289
6	32	17.5	560	1024	306.25
7	34	17.5	595	1156	306.25
8	28	18	504	784	324
9	26	18	468	676	324
10	32	18	576	1024	324
11	29	19	551	841	361
12	28	21	588	784	441
13	33	21.5	709.5	1089	462.25
14	30	22	660	900	484
15	33	22	726	1089	484
16	26	22.5	585	676	506.25
17	31	23	713	961	529
18	32	23	736	1024	529
19	29	24	696	841	576
<b>N =19</b>	<b>ΣX=585</b>	<b>ΣY= 367.5</b>	<b>ΣXY= 11274.5</b>	<b>ΣX<sup>2</sup>=18143</b>	<b>ΣY<sup>2</sup>=7256.25</b>

Fuente: Karen Valencia Vera

$$r = -0.2916$$

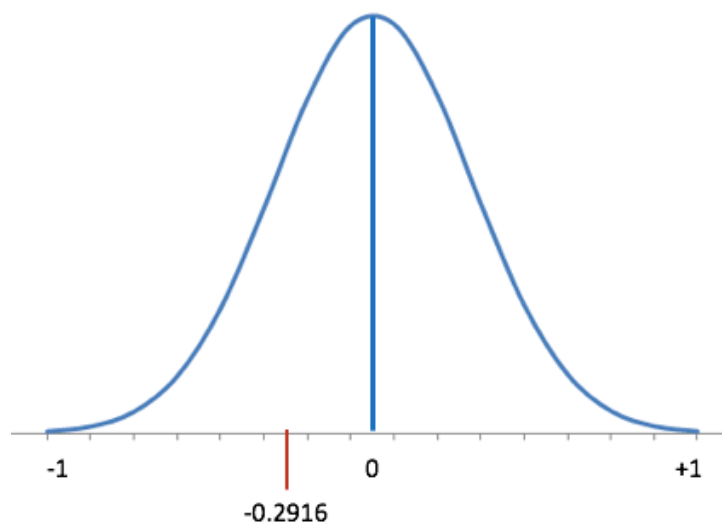


Figura 17. Resultado correlación  
Fuente: Karen Valencia Vera

#### 4.4. CONCLUSIONES DE LA CORRELACIÓN

- El resultado de la correlación fue  $r = -0.2916$  por lo que se interpreta como una correlación negativa.
- El valor se acerca más a 0 que a 1, por lo que la correlación existente entre las variables planteadas es débil.
- La correlación negativa indica que a medida que una variable aumenta, la otra disminuye; es decir, si los factores de riesgos psicosociales aumentan, disminuirá el desempeño, lo que comprueba la hipótesis planteada que afirma que: “Los factores de riesgos psicosociales presentes en la empresa, influyen negativamente en el desempeño de los trabajadores operativos de la empresa IDEPLAST CÍA LTDA”.
- Se comprueba la hipótesis, sin embargo, su dependencia es débil.

#### CONCLUSIONES

- Las condiciones en las que se presentan los riesgos psicosociales se encuentran en su mayoría en situaciones adecuadas.
- Existe un factor en específico que necesita ser intervenido cuanto antes para garantizar la calidad de la salud en el trabajo de los colaboradores, dicho factor se denomina Participación/Supervisión.
- La pregunta abierta realizada en conjunto con el diagnóstico, evidencia las preocupaciones de los colaboradores y brindan información adicional sobre los aspectos a intervenir en la organización.
- La variable dependiente debía analizarse con indicadores de desempeño que la empresa manejaba, sin embargo, debido al giro del negocio resulta complicado definir estándares de producción para evaluar objetivamente en conjunto con los indicadores de desempeño. Por lo que se realizó un cuestionario de evaluación en base a la información

disponible y el conocimiento de los colaboradores que más conocen sobre los procesos de la empresa.

- De manera general, los resultados demuestran una cosmovisión del trabajo en el área de producción de las jefaturas directas sobre los trabajadores de la misma.
- Los resultados obtenidos en la evaluación demuestran que el desempeño mantiene una media de satisfacción que puede mejorar si se definen y socializan los estándares de producción, una vez elaborados los indicadores de desempeño.
- La correlación de las variables comprobó la hipótesis de la investigación, sin embargo, la dependencia de las variables es débil y se deben analizar posibles causas adicionales a la falta de desempeño deseable.
- La empresa no ha obtenido información relevante sobre el desempeño de sus trabajadores para justificar la permanencia de pago de valores adicionales como el recargo de horas extras y suplementarias, además de bonos de producción y rendimiento, lo que genera malestar en los trabajadores.

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda elaborar programas de intervención para mantener la situación adecuada en los factores de riesgo psicosocial presentes en los colaboradores de la organización.
- El diagnóstico de riesgos psicosociales deberá realizarse periódicamente, cada año a partir del diagnóstico para comprobar el impacto que han generado las intervenciones en caso de realizarlas y las nuevas situaciones que influyen en el desarrollo de las actividades de los colaboradores.
- Realizar un diagnóstico de clima laboral y satisfacción laboral para identificar las causas que han generado las preocupaciones presentadas en la pregunta abierta, en específico la segregación de áreas en la empresa.

- Incluir a profesionales capacitados dentro del área de producción que identifiquen los indicadores de desempeño y estándares de producción, de lo contrario la empresa desconoce si su producción se encuentra acorde a su planificación estratégica.
- Realizar evaluaciones de desempeño objetivas con los datos obtenidos por los profesionales capacitados en el área y retroalimentar al personal para mejorar los niveles de desempeño.
- Planificar presupuesto anual para bonificaciones y retribuciones monetarias y no monetarias que premien la consecución de resultados por parte de los trabajadores como un motivante.
- Realizar una consultoría externa o interna que determine causas profundas sobre las situaciones que se encontraron en la pregunta abierta y representan un limitante al desarrollo organizacional.
- Realizar valoración de cargos en la empresa que permita reconocer un salario que motive y genere compromiso en los colaboradores, este valor deberá reconocer las cantidades fijas y variables que componen el salario.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Álvarez Heredia, F., & Faizal Geagea, E. (2012). *Riesgos Laborales. Cómo prevenirlos en el ambiente de trabajo*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Perú: Editorial Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo.
- Arias Galicia, F., & Heredia Espinoza, V. (2013). *Administración de recursos humanos: para el alto desempeño* (6a. ed. ed.). México D.F.: Trillas.
- Armijo, M. (23 al 27 de Noviembre de 2009). Lineamientos metodológicos para la construcción de indicadores de desempeño. *Planificación Estratégica y Construcción de Indicadores de Desempeño en el Sector Público de Costa Rica*. San José, Costa Rica.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Montecristi, Manabí, Ecuador.

- Burton, J. (2010). *Who Healthy Workplace Framework: Background and Supporting Literature and Practices*. Recuperado el 25 de Octubre de 2017, de World Health Organization:  
[http://www.who.int/occupational\\_health/healthy\\_workplace\\_framework.pdf](http://www.who.int/occupational_health/healthy_workplace_framework.pdf)
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El Capital humano de las organizaciones* (9na ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.
- Comité Mixto OIT-OMS. (1984). *Medicina del Trabajo. Identificación y control de los factores psicosociales nocivos en el trabajo*. Ginebra.
- Diaz Aznarte, M. T., Gallego Morales, Á., Márquez Prieto, A., Millán Villanueva, A. J., Monereo Pérez, J. L., Moreno Vida, M. N., . . . Viñas Armada, J. M. (2010). *Manual para la formación en prevención de riesgos laborales. Programa formativo para el desempeño de las funciones de nivel básico*. España: Lex Nova.
- Gan, F., & Triginé, J. (2012). Evaluación del desempeño individual. En *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones*. Madrid, España: Diaz de Santos.
- Gil-Monte, P. (2012). *Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional*. Recuperado el 24 de Octubre de 2017, de Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342012000200012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012&lng=es&tlng=es).
- Gutiérrez Strauss, A. M., & Viloria-Doria, J. C. (Enero-Abril de 2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Revista Científica Salud Uninorte*, 30(1).
- Ideplast Cía Ltda. (2016). *Planificación Estratégica*. Quito.
- IESS. (Enero-Marzo de 2012). Factores de riesgos psicosociales. *Seguridad y Salud en el trabajo. Revista Técnica informativa del Seguro General de Riesgos del trabajo*, 10-11.
- Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo. (2014). *Gobierno de España. Ministerio de Empleo y Seguridad Social*. Recuperado el 20 de Octubre de 2016, de Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo:  
<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.cfcbb9e77253bfa0f42feb10060961ca/?vgnnextoid=1d19bf04b6a03110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&do=Search&x=0&text=f-psico&y=0>
- ISTAS. (2003). *ISTAS*. Recuperado el 14 de Noviembre de 2016, de CoPsoQ:  
[http://www.copsoq.istas21.net/index.asp?ra\\_id=45](http://www.copsoq.istas21.net/index.asp?ra_id=45)
- Laza Rodriguez, M. A. (26 de Septiembre de 2012). *Mejorando el desempeño laboral de los trabajadores*. Recuperado el 19 de Noviembre de 2017, de Work Meter. Buen trabajo : <https://es.workmeter.com/blog/bid/225512/mejorando-el-desempe-o-laboral-de-los-trabajadores>
- Marchant R., L. (2007). *Actualizaciones para el Management y el Desarrollo Organizacional*. Viña del Mar: Universidad de Viña del Mar .
- Ministerio de Protección Social. (Julio de 2010). Bateria de instrumentos para la evaluación de riesgos psicosociales. Bogotá.
- Ministerio de Relaciones Laborales. (27 de 09 de 2013). *Factores y Riesgos Laborales. Introducción a la Evaluación*. Recuperado el 09 de 11 de 2017, de Ministerio de Trabajo: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>
- Moreno Jiménez, B., & Baez Leon, C. (Noviembre de 2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Recuperado el 13 de Noviembre de 2017, de Ministerio de Trabajo e Inmigración:  
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

- Moreno Villegas, J. (2001). Extracto del Capítulo 2. En M. A. Alles, *Selección por competencias*. Quito, Ecuador.
- Ramos Villarreal, D. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral de los transportistas de carga pesada de la empresa Ecuatranscarga Cía Ltda*. Recuperado el 19 de Noviembre de 2017, de Repositorio Digital UCE: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/12855>
- Registro Oficial. (16 de Junio de 2016). *Corte Institucional*. Recuperado el 13 de Noviembre de 2017, de Registro Oficial. Órgano del Gobierno del Ecuador: <https://www.registrooficial.gob.ec/index.php/registro-oficial-web/publicaciones/registro-oficial/item/9275-registro-oficial-no-16.html>
- Rodríguez Montenegro, A. (2015). *Los factores de riesgo psicosociales inciden en el desempeño laboral de los colaboradores en la organización Corporación de Promoción Económica Conquito*. Recuperado el 19 de Octubre de 2017, de Repositorio Digital UCE: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7551>
- Ruiz-Frutos, C., Delclós, J., Ronda, E., García, A. M., & Benavides, F. G. (2014). *Salud Laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Barcelona, España: Elsevier España.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Seguridad y Salud en el trabajo. (s.f.). *Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del Medio Ambiente del*. Recuperado el 23 de Octubre de 2017, de Ministerio del Trabajo: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf>
- Tovalín, A., & Rodríguez, M. (2011). Conceptos básicos en la evaluación del riesgo psicosocial en los centros de trabajo. (J. Pablos, Ed.) *Reflexiones teórico-conceptuales de lo psicosocial en el trabajo*, 95-112.
- Uribe Prado, J. F. (2014). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. México D.F.: El Manual Moderno .
- Vieco Gómez, G. F., & Abello Llanos, R. (Mayo-Agosto de 2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el caribe*.

**ANEXOS**

## Anexo 1. Cuestionario de evaluación de desempeño

Evaluación de desempeño personal operativo IDEPLAST CIA LTDA						
<b>Nombre:</b>		<b>Cargo:</b>				
<b>Evaluador:</b>		<b>Fecha:</b>				
<b>Instrucciones:</b> Evalúe al empleado en su cargo, marque con una X en puntaje deseado en cada pregunta teniendo en cuenta la escala de satisfacción. El cuidado y objetividad de esta evaluación determinará la utilidad de la misma para el jefe inmediato, el empleado y la empresa.		<b>Escala de satisfacción</b>				
		1 = Nada Satisfecho				
		2 = Poco Satisfecho				
		3 = Satisfecho				
		4 = Muy Satisfecho				
					5 = Sumamente Satisfecho	
Enunciado		Puntaje				
		1	2	3	4	5
<b>Conocimiento del trabajo</b>	Considera el conocimiento el empleado con la experiencia y adiestramiento especializado					
<b>Cantidad de trabajo</b>	Considere el volumen de trabajo producido en condiciones normales o cotidianas					
<b>Calidad de trabajo</b>	Considere la pulcritud y seguridad de los resultados sin considerar la cantidad					
<b>Cooperación</b>	Considere la manera de manejar las relaciones de apoyo y ayuda con su equipo de trabajo					
<b>Capacidad para aprender</b>	Considere la velocidad con que el empleado domina nuevos procedimientos y capta explicaciones					
<b>PROMEDIO</b>						/25

Escriba aquí los comentarios adicionales de carácter positivo o negativo que a su juicio no fueron incluidos:

## Anexo 2. Cuestionario de riesgos psicosociales F-PSICO



### 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.

***ES IMPRESCINDIBLE RESPONDER A TODAS LAS PREGUNTAS***



1. ¿Trabajas los sábados?

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

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

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

## 10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

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

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

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



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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

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



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

- deja que sean los implicados quienes solucionen el tema  1  
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar  2  
una solución al problema  
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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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