



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

**ESTUDIO COMPARATIVO DE RIESGO PSICOSOCIAL ENTRE DOS EMPRESAS
DE PRODUCCIÓN DE CALZADO DE CAUCHO DE LA CIUDAD DE AMBATO**

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

Línea de Investigación:

Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad sostenible local
y global

Autora:

ERICKA LIZBETH SUÁREZ LLAMUCA

Director:

SEGUNDO GONZALO PAZMAY RAMOS, LIC. M. A

Ambato – Ecuador

Octubre -2021

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

**ESTUDIO COMPARATIVO DE RIESGO PSICOSOCIAL ENTRE DOS
EMPRESAS DE PRODUCCIÓN DE CALZADO DE CAUCHO DE LA CIUDAD
DE AMBATO**

Línea de Investigación:

Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad
sostenible

Autor:

Ericka Lizbeth Suárez Llamuca

Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, Lcdo. M.A.

CALIFICADOR

f.  _____

Dayamy Lima Rojas, Mg.

CALIFICADOR

f.  _____

Aitor Larzabal Fernández, Lcdo. Mg.

CALIFICADOR

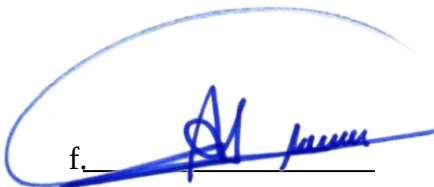
f.  _____

Varna Hernández Junco, PhD

DIRECTORA DE LA ESCUELA DE PSICOLOGIA

f.  _____

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.
SECRETARIO GENERAL PUCESA

f.  _____

Ambato – Ecuador

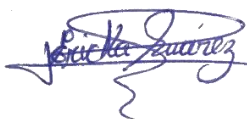
Octubre 2021

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo: **ERICKA LIZBETH SUÁREZ LLAMUCA**, con **CC. 180428950-0**, autora del trabajo de graduación intitulado: “ESTUDIO COMPARATIVO DE RIESGO PSICOSOCIAL ENTRE DOS EMPRESAS DE PRODUCCIÓN DE CALZADO DE CAUCHO DE LA CIUDAD DE AMBATO”, previa a la obtención del título profesional de **PSICOLOGA ORGANIZACIONAL**, en la escuela 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 Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad

Ambato, octubre 2021



ERICKA LIZBETH SUÁREZ LLAMUCA
CC. 180428950-0

Agradecimiento

“La educación no cambia el mundo, cambia a las personas que van a cambiar el mundo.”

Paulo Freire

Este proyecto ha sido una bendición, por consiguiente, agradezco a Dios por escucharme y darme siempre una respuesta, por guiar mi camino y hacer posible lo imposible. A la universidad donde me he formado personal y profesionalmente, gracias por ofrecer oportunidades y hacer florecer lo que siempre ha existido en el interior de cada estudiante. A mis docentes en especial a mi tutor de tesis por ser la persona que con gran paciencia y profesionalismo ha direccionado este trabajo de titulación y brindar apoyo incondicional.

Dedicatoria

El presente proyecto de investigación se lo dedico a mi familia por ser los pilares fundamentales para lograr esta meta, apoyarme a estudiar una carrera universitaria y ser una profesional. Con todo mi cariño para Edwin quien confió en mi capacidad, por brindarme sus palabras de aliento y levantarme el ánimo cuando parecía que iba a rendirme. Gracias a todas las personas que estuvieron a mi lado a lo largo de esta etapa universitaria.

Resumen

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo general comparar los factores de riesgos psicosociales presentes en empresas de producción de calzado de caucho de la ciudad de Ambato, para con los resultados de la medición de los niveles, conocer los tipos de riesgos psicosociales presentes y percibir la existencia de semejanzas y diferencias entre factores de riesgo de las empresas elegidas para la investigación. Se realizó un estudio de carácter no experimental de corte transversal, con una población total de 41 trabajadores de la empresa Millpolímeros S. A. y 46 trabajadores de Milplast Cía. Ltda., a quienes se les aplicó el instrumento de evaluación denominado Método específico de Evaluación de Factores psicosociales Fpsico versión 3.1. Los resultados obtenidos a través de la aplicación informática del Fpsico, destacan los siguientes riesgos psicosociales presentes en Millpolímeros S.A: participación y supervisión, desempeño en el rol; mientras que en Milplast Cía. Ltda., los riesgos encontrados fueron: participación y supervisión, relaciones y apoyo social. Esto permitió la comparación de los factores psicosociales de ambas empresas, se observa que existe una gran similitud en los resultados, es decir, que los trabajadores tienen una percepción semejante en los que refiere a los factores psicosociales presentes en el ámbito laboral, por lo cual, es conveniente un oportuno estudio de la existencia de los riesgos psicosociales.

Palabras claves: riesgos psicosociales, Fpsico 3.1, factores, comparación.

Abstract

The overall objective of this research project is to compare the psychosocial risk factors present in rubber footwear production companies in the city of Ambato, with the results of the measurement of the levels, know the existence of any types of psychosocial risks and be aware of the existence of similarities and differences between risk factors of the companies chosen for the research. A non-experimental cross-sectional study was carried out, with a total population of 41 Millpolímeros S. A. workers and 46 Milplast Cía. Ltda. workers. To whom the evaluation instrument called Specific Method of Evaluation of Psychosocial Factors Fpsico version 3.1 was applied. The results obtained through the Fpsico computer application highlight the following psychosocial risks present in Millpolímeros S.A: participation and supervision, role performance; while in Milplast Cía. Ltda., the found risks were: participation and supervision, relationships and social support. This allowed the comparison of the psychosocial factors of both companies, it can be observed that there is a great similarity in the results, which means that workers have a similar perception regarding the psychosocial factors present in the workplace, so which is convenient a timely study of the existence of psychosocial risks.

Keywords: psychosocial risks, Fpsico 3.1, factors, comparison.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PRELIMINARES

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA	5
1.1. Riesgo laboral	5
1.1.1. Factores de Riesgo Laboral	6
1.1.2. Tipos de Riesgos Laborales	7
1.2. Definición Riesgo Psicosocial	8
1.2.1. Factores de Riesgo Psicosocial	8
1.2.2. Clasificación de Riesgo Psicosocial	9
1.2.3. Condiciones de trabajo	10
1.2.4. Causas de riesgo psicosocial	11
1.2.5. Consecuencias Riesgo Psicosocial	11
1.3. Evaluación de Riesgo Psicosocial	15
1.3.1. Métodos de Evaluación de Riesgo Psicosocial	16
1.3.2. Herramienta de Evaluación de Riesgo Psicosocial	17
CAPITULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	19
2.1. Tipo, enfoque, alcance y población de la investigación	19
2.1.1. Tipo de investigación	19
2.1.2. Enfoque	20
2.2.3. Alcance	20
2.1.4. Población	21
2.2. Recolección, procesamiento y análisis de información	25
2.3. Procedimiento metodológico	29
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	31

3.1.	Resultados globales Millpolímeros S. A.	32
3.1.1.	Análisis de resultados Millpolimeros S. A.	32
3.2.	Resultados globales Milplast Cía. Ltda.	35
3.2.1.	Análisis de resultados Milplast Cía. Ltda.	35
3.3.	Comparación de los factores de riesgo	38
CONCLUSIONES.....		43
RECOMENDACIONES		44
BIBLIOGRAFÍA		45
ANEXOS		51
Anexo N° 1: Índice de Tablas y Gráficos		51
Anexo N° 2: Instrumento de evaluación Método específico Fpsico versión 3.1.....		53

INTRODUCCIÓN

Existen un sinnúmero de investigaciones relacionadas con el tema de riesgo psicosocial, lo cual, proporciona una amplia información teórica y metodológica para la elaboración del proyecto de titulación. A partir de 1987, en el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT) iniciaron "Las encuestas nacionales de condiciones de trabajo, y a partir de la tercera encuesta incluye elementos de análisis psicosocial referidos a los contenidos del estatus del puesto, del horario de trabajo y la participación laboral, categorías de análisis que se han mantenido con variaciones en las sucesivas ediciones" (Moreno, 2012, p. 9). Con el paso del tiempo se han modificado las encuestas de riesgo psicosocial, para que sean más abarcativas y logren medir nuevos factores que perturban al personal de las organizaciones, por ejemplo, el *mobbing* es un riesgo psicosocial poco conocido que afecta a los trabajadores y es incluido en las encuestas.

En el Ecuador existe una normativa que consta en el Acuerdo Ministerial 82 art. 9, en el cual se plantea que ciertas empresas tengan un programa de prevención de riesgos psicosociales:

En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. (p. 5)

Es una exigencia para las empresas realizar la evaluación y gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo. Una de las acciones que se implementa, es la aplicación de instrumentos de evaluación de riesgo psicosocial a todo el personal, para poder identificar y determinar qué situaciones o elementos presentes en el día a día del ambiente laboral pudiesen representar un peligro para la seguridad, la salud y bienestar del interior de una empresa.

Por otro lado, la limitación de recursos económicos de pequeñas y medianas empresas, ocasiona que personal con falta de capacitación en el área de recursos humanos lleve a cabo las

actividades propias de un psicólogo organizacional. Un caso específico son las mediciones de los niveles de riesgos psicosociales a los trabajadores, al realizarlas personas sin conocimientos previos se corre el riesgo de obtener un resultado e interpretación errónea y por consiguiente, afectar el desarrollo futuro de la empresa. Además, se ha podido observar que ciertas empresas realizan los procesos de medición de riesgos por aspectos burocráticos, debido a las exigencias que existen por parte del Ministerio del Trabajo, provoca que la falta de información con respecto a la evaluación de riesgos psicosociales genere mayores problemas, por ejemplo, inconvenientes en la salud de los trabajadores.

Por ello, se está consciente de la gestión significativa que ejerce el área de talento humano en los procesos organizativos. “Es importante que las empresas inviertan tiempo y recursos para fomentar la cultura organizacional y el clima de trabajo; mayor satisfacción laboral; disminución de la rotación de personal y aumento en la retención de talento clave” (Silva, 2019, p.20). Como podemos observar, las ventajas de contar con un profesional de talento humano prometen la obtención de mejores resultados empresariales.

Es responsabilidad de la empresa construir un buen ambiente de trabajo, de manera que promueva y fomente la productividad, desempeño y eficiencia de los trabajadores, pero más importante es que promueva el bienestar al interior de la organización. “Este derecho a unas condiciones de trabajo decente y a un medio ambiente de trabajo seguro y saludable se reafirmó en la Declaración de Filadelfia, de 1944” (Organización Internacional del Trabajo, 2009, p.1). El trabajo en una empresa de producción exige niveles elevados de concentración para evitar errores en los resultados finales. Los riesgos psicosociales laborales son situaciones que afectan habitualmente de forma grave la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente.

La investigación que se propone en este trabajo permite medir y comparar los niveles de riesgos psicosociales entre dos empresas familiares: Millpolímeros S.A. y Milplast cía. Ltda., mediante lo cual, se podrá saber cuál empresa tiene un mayor nivel de riesgos psicosociales y cuál empresa tiene la necesidad de un mayor compromiso para disminuir dichos niveles. Por tal motivo, se establecieron los siguientes objetivos:

Objetivo General

Comparar los factores de riesgos psicosociales presentes en empresas de producción de calzado de caucho.

Objetivos Específicos

1. Analizar teórica y metodológicamente sobre los riesgos psicosociales en empresas.
2. Medir los niveles de riesgo psicosociales presentes en los colaboradores de las empresas de producción de calzado de caucho.
3. Identificar los tipos de riesgos psicosociales presentes en los colaboradores de las empresas de producción de calzado de caucho.
4. Verificar la existencia de semejanzas y diferencias en los factores de riesgos psicosocial entre las empresas de producción de calzado de caucho.

El presente proyecto es de carácter no experimental, se realiza una observación de los riesgos psicosociales existentes en las empresas y sin ningún tipo de manipulación de la variable; tiene un corte transversal, es decir, implica la recolección de datos de los niveles de riesgos psicosociales en un solo corte en el tiempo o en un momento determinado a los participantes seleccionados (Calderón & Alzamora, 2010, p. 72). Después de obtener los resultados de los factores de riesgo psicosocial se procede con un estudio comparativo entre los niveles obtenidos en cada empresa de producción.

Los seres humanos dedican gran parte de su tiempo al área laboral, por lo cual, es necesario dejar de pensar que las personas son máquinas de trabajo y empezar a conocer sus necesidades y los factores de riesgo que existen en el medio laboral que llegarán a afectar la calidad de vida del personal. “Los empleados precisan estar satisfechos para que sean productivos, deben sentir que el trabajo que ejecutan es adecuado a sus habilidades y que son tratados como personas. No se olvida que parte significativa de la vida de las personas está dedicada al trabajo y que para muchos, el trabajo constituye la mayor fuente de identificación personal” (Amorim et al., 2011, p. 3). Realizar estudios en las organizaciones contribuye a mantener condiciones laborales adecuadas, y favorece al trabajador a que se siente realizado en su contexto laboral.

Existen investigaciones realizadas en la empresa Millpolímeros acerca del sobreesfuerzo físico relacionado con los trastornos musculoesqueléticos del personal de producción, en donde podemos observar los estudios ergonómicos realizados a los puestos laborales, para conocer la existencia de riesgos y posteriormente mejorar el entorno de producción de la empresa (Guerrero, 2016, p. 7). Así mismo, en la empresa Milplast realizaron un estudio sobre la contaminación acústica en la planta de producción, debido a que el personal operativo está expuesto a un elevado nivel de presión sonora, por el uso de máquinas, por esta razón, se propuso un plan de acción de prevención de riesgos, que consta de la identificación y medición de la dosis de ruido diario y la ejecución de medidas técnicas que ayude a la disminución del malestar auditivo (Lalaleo, 2017, p.5).

El presente trabajo tiene transcendencia debido a que se han encontrado diversas investigaciones aplicadas a las empresas Milplast cía. Ltda. y Millpolímeros S.A, y como se observa, los temas se centran en los riesgos físicos, deja de lado a los factores psicosociales, debido a que no se tiene consciencia de que llegarán afectar el rendimiento de los trabajadores. El beneficio que tienen las empresas al medir los riesgos psicosociales, se basa en tener conocimiento acerca de la existencia de factores de riesgos, para posteriormente encontrar soluciones efectivas que disminuyan dichos niveles.

Se ha realizado una revisión teórica de los riesgos psicosociales, la cual, se relaciona con la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo SENPLADES 2017, Objetivos Nacionales de Desarrollo, referente al eje 2 Economía al Servicio de la Sociedad, objetivo 5: “Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria”. Dicho objetivo se relaciona con el proyecto pues, la presencia de factores de riesgos psicosociales en el ámbito laboral, trae dificultades en la productividad que lleguen afectar la economía de la organización, sin embargo, al tener un conocimiento oportuno de la existencia de los riesgos psicosociales se tomarán medidas correctivas que eviten posibles consecuencias.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1.Riesgo laboral

Las personas ganan recursos económicos, aumentan las relaciones sociales y se realizan como personas, mediante un trabajo estable que le permita ampliar sus habilidades personales y laborales (Caldas, Castellanos e Hidalgo, 2014). El ser humano ha evolucionado en el ámbito laboral y paralelamente los riesgos a los que está expuesto han ido en aumento. En el área laboral se manifiestan un sinnúmero de riesgos y llega a afectar el bienestar del trabajador, a este tipo de riesgo se lo denomina riesgo laboral.

“El riesgo laboral es la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorará conjuntamente la probabilidad de que se produzca y la severidad del mismo” (Mateo, González y González, 2006, p. 21). Las personas al permanecer gran parte de su tiempo en el trabajo tienen la probabilidad de sufrir un accidente, esto es provocado al no existir un control de los riesgos laborales existentes en las empresas. “Anualmente millones de trabajadores sufren accidentes de trabajo con resultados de diferente gravedad, leves, graves (con lesiones incapacitantes o sin ellas) y mortales” (Menéndez, Fernández, Llana, Vásquez, Rodríguez y Espeso, 2009, p. 84).

Los riesgos laborales suelen ser ocasionados por diferentes causas. “Desde el punto de vista laboral son múltiples y de muy diverso origen los riesgos existentes en todas las actividades y que nacen generalmente como consecuencia del estado en que se encuentran los agentes materiales, instalaciones, equipamientos, etcétera” (Menéndez et al, 2009, p. 42). Ocasionalmente los empleadores evitan gastos de mantenimiento de los implementos necesarios para llevar a cabo las actividades laborales, lo que provoca que los trabajadores realicen sus funciones con instrumentos defectuosos.

1.1.1. Factores de Riesgo Laboral

En el área laboral existen circunstancias que ponen en peligro a los trabajadores y contribuyen a generar malestar en el diario vivir. “Los factores de riesgo son todas las condiciones de trabajo que pueden resultar peligrosas para la salud de los trabajadores” (Caldas, Castellanos, e Hidalgo, 2014, p. 24). Las probabilidades de que una persona presente un conflicto en el área laboral, va a depender de diversos contextos y circunstancias, para Cortés (2007) los factores de riesgo se clasifican en los siguientes:

- Factores o condiciones de seguridad: Se incluye en este grupo las condiciones materiales que influyen sobre la accidentalidad: pasillos y superficies de tránsito, aparatos y equipos de elevación, vehículos de transporte, máquinas, herramientas, espacios de trabajo, instalaciones eléctricas, etc. Del estudio y conocimiento se encarga la seguridad del trabajo, técnica de prevención de los accidentes de trabajo.
- Factores de origen físico, químico o biológico o condiciones medioambientales: Se incluyen en este grupo los denominados contaminantes o agentes físicos (ruido, vibraciones, iluminación, etc.). Los denominados contaminantes o agentes químicos (gases, aerosoles, polvos, etc.). Los contaminantes o agentes biológicos constituidos por microorganismos, causantes de enfermedades profesionales. Del estudio y conocimiento se encarga la higiene de trabajo, técnica de prevención de las enfermedades profesionales.
- Factores derivados de las características del trabajo: Incluyen las exigencias que la tarea impone al individuo (esfuerzos, posturas, nivel de atención, etc.). Asociadas a cada tipo de actividad y determinantes de la carga de trabajo, tanto física como mental y da lugar a la fatiga. Del estudio y conocimiento se encarga la ergonomía, estudia la adaptación de las condiciones de trabajo al hombre.
- Factores derivados de la organización del trabajo: Se incluyen en este grupo los factores debidos a la organización del trabajo (tareas que lo integran y su asignación a los trabajadores, horarios, velocidad de ejecución, etc.). Originan problemas de insatisfacción, estrés y otros, de cuyo estudio se encarga la psicología. (p. 32-33)

1.1.2. Tipos de Riesgos Laborales

Vida y Viñas (2014) clasifica los riesgos laborales en categorías de acuerdo a la naturaleza de los agentes, con sus principales causas, efectos y lesiones resultantes, como podemos observar en la siguiente tabla:

Tabla 1.

Tipos de Riesgos Laborales

Tipos de Agentes	Causas	Efectos	Lesiones Resultantes
Agentes mecánicos	Se encuentran dentro del ambiente mecánico de trabajo: espacios de trabajo y las máquinas, herramientas y demás objetos presentes durante el trabajo.	Caídas por tropiezo, aplastamiento, cizallamiento, cortes, enganches, atrapamientos, etc.	Suelen producir contusiones en cabeza, tronco y extremidades, heridas inciso-contusas, hematomas, etc.
Agentes físicos	Las causas vienen provocadas por agentes como: ruido, vibraciones, radiaciones, iluminación, electricidad, incendios.	Los efectos van a depender de las causas.	Las lesiones dependerán de las causas.
Agentes Químicos	Son sustancias constituidas de materia inerte, que están presentes en el aire en forma de gases, vapores, aerosoles o nieblas.	Corrosivos, irritantes, sensibilizantes, cancerígenos	Destrucción de los tejidos, irritación de la piel, alergia o asma, cáncer o alteraciones hereditarias.
Agente Biológico	Los organismos biológicos son microscópicos, por lo que su percepción humana resulta imposible	Los contaminantes biológicos causan enfermedades de tipo infeccioso y parasitario	Producen fiebres, gripes, tuberculosis, tétanos, carbunco, etcétera.
Factores Psicológicos y Sociales	Las personas poseen unas características individuales y sociales que les hacen responder de diferente manera a las exigencias laborales	Alteraciones en el equilibrio biológico y social: insatisfacción o estrés, de los que derivan, además, comportamientos capaces de producir accidentes laborales	Aspecto fisiológico Aspecto psicológico y social

Fuente: Elaboración propia en base a Vida y Viñas, 2014, pp. 63 - 74

Como podemos observar en la tabla 1, en todo tipo de organizaciones estarán latentes diferentes tipos de agentes que son los principales causantes de los riesgos laborales, por lo tanto, tienen efectos perjudiciales y generan lesiones para las personas que laboran. Este proyecto se centra en los riesgos causados por factores psicológicos y sociales denominados riesgos psicosociales.

1.2. Definición Riesgo Psicosocial

En el contexto laboral se encontrarán condiciones o situaciones en las que habitualmente se desempeña el trabajador, que influirán directamente en su bienestar físico y mental. Para el Departamento de Asistencia Técnicas para la Prevención de Riesgos Laborales UGT Andalucía (2009), “los riesgos psicosociales son aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador” (p. 11). Una empresa está consciente de la importancia de tener su estructura organizacional adaptada a las necesidades de los trabajadores, para que se gestionen los procesos de forma rápida y eficiente.

1.2.1. Factores de Riesgo Psicosocial

Los factores que generan malestar en las personas son denominados factores de riesgo psicosocial, la Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo los define como “todo aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como, de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores” (Citado por Fernández, 2010, p. 65). Un mal diseño del trabajo aumenta la posibilidad de presentarse factores psicosociales en los trabajadores como estrés, *burnout*, depresión, etc. que significa una desventaja global para la organización.

Existen diferentes factores que afectarán el ambiente laboral, y generar malestar al personal. Si existe deficientes condiciones de trabajo o el contenido y realización de tareas no están bien

establecidos genera inconsistencias en el trabajo y un deterioro en la salud del trabajador (Llaneza, 2007). La presencia de dichos factores llegan a afectar a los trabajadores y por ende, generan problemas a la empresa, por ejemplo, un deterioro en la salud del trabajador provoca gastos por parte del empleador y un detenimiento en el desarrollo de la organización.

1.2.2. Clasificación de Riesgo Psicosocial

Según Cortés (2007) clasifica a los factores psicosociales basado en:

- Características del puesto de trabajo. Es el conjunto de particularidades que diferencian a cada puesto de una organización, por ejemplo: iniciativa, ritmos de trabajo, monotonía, etc.
- Organización del trabajo. Es la forma en la que se encuentra constituida una empresa, como: la estructura y las características de la empresa y la organización del tiempo laboral.
- Características personales. Consiste en las diferentes características entre cada trabajador.

Para visualizar la relación entre los factores psicosociales, a continuación, se presenta el siguiente gráfico:

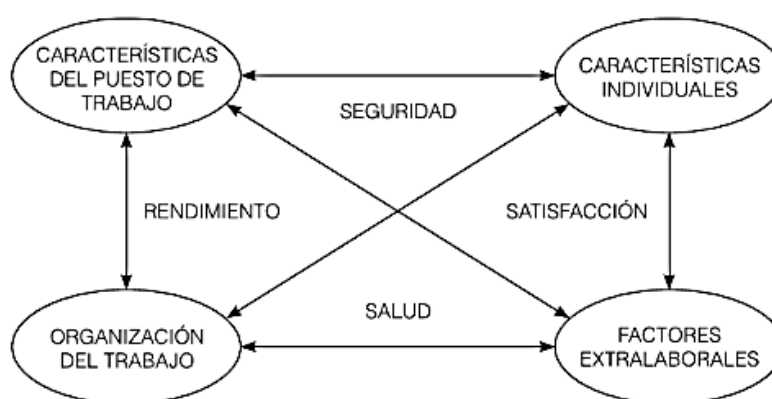


Gráfico 1. Factores Psicosociales en el Trabajo
Fuente: Información del libro de Cortés (2007).

Como podemos observar en el gráfico 1, la relación de los factores van a influir directamente en lo que se refiere a seguridad, rendimiento, salud y satisfacción del trabajador.

1.2.3. Condiciones de trabajo

Chinchilla (2002), divide a las condiciones de trabajo en los siguientes componentes principales:

- **La organización y el contenido del trabajo:** Se relaciona a la división social del trabajo dentro de las unidades productivas. El contenido de trabajo es la descripción del puesto (tarea y responsabilidades definidas).
- **La duración y configuración del tiempo de trabajo:** Es la posibilidad de disponer de tiempo libre para su descanso y recreación. Las extensas jornadas de trabajo semanal, potencializan las posibilidades de sufrir un accidente o enfermedad laboral.
- **Los sistemas de remuneración:** Tienen influencia directa e indirecta sobre la salud de los trabajadores, puesto que los pagos por rendimiento ocasionarán un sobreesfuerzo en la realización de las tareas por recibir más pago.
- **La ergonomía:** Es la necesidad de organizar las instalaciones, objetos y puestos de trabajo adaptado a las características fisiológicas y psicológicas de los trabajadores, en conclusión, influye en que cumplan con sus funciones de una manera más cómoda y segura.
- **La transferencia tecnológica:** La importación de tecnologías, equipos y maquinarias que no se adaptan a las capacidades y características de los trabajadores del país receptor.
- **El modo de gestión de la fuerza de trabajo:** Se consideran aspectos relacionados tanto con las jefaturas como con el recurso humano.
- **Los servicios sociales y asistenciales:** Son los servicios a los que el trabajador tiene acceso por parte de la unidad productiva, en consecuencia, ayudan a mejorar el nivel de remuneración y la calidad de vida de los trabajadores.
- **La participación de los trabajadores:** Posibilidad de manifestar sus capacidades, por lo que la organización brinda la oportunidad para hacerlo, pues facilita la resolución de problemas existentes.

1.2.4. Causas de riesgo psicosocial

Según una investigación realizada por Benavides (2016), “La creciente precariedad e inseguridad laboral debida a los cambios organizativos de las empresas y al proceso de globalización hace que la exposición a los riesgos psicosociales en el trabajo sea cada vez más frecuente e intensa” (p. 9). En este mundo globalizado las empresas compiten entre ellas para convertirse en una organización sólida y estable, y una parte indispensable para cumplir con su objetivo es contratar al personal idóneo para los diferentes cargos, por su parte, los trabajadores estarán al nivel que exige la empresa, la misma que facilitará los medios necesarios al trabajador, y mantendrá una organización apropiada, constituida y estructurada, caso contrario da inicio a posibles causas psicosociales que afecten el contexto laboral.

1.2.5. Consecuencias Riesgo Psicosocial

La presencia de situaciones degradables en la rutina diaria de una persona interfiere en su propicia salud, la Organización Mundial de la Salud, la señala como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (p. 1). Esta definición es reconocida a nivel mundial desde 1948 y ha sido utilizada para determinar si una persona se encuentra en situaciones de bienestar no solo como un fenómeno médico, así de una manera holística, pues analiza y evalúa la salud desde diferentes puntos de vista: físico, mental y social; de tal forma que le permita al individuo desempeñarse de forma propicia en todos los ámbitos de su vida cotidiana.

En cualquier ámbito que se desenvuelva el individuo existen riesgos y con ellos aparece la probabilidad de generar consecuencias para diversos aspectos de la vida. “Cuando los riesgos laborales se materializan aparecen sus consecuencias, los daños, que pueden ser para la salud, para la economía, para el medio ambiente, etc” (Ceballos, 2011, p.18). Las desventajas causadas por la falta de control de los riesgos en una empresa, conducen a una afectación en la vida diaria del trabajador y pérdidas económicas para el empleado, el empleador y el Estado, esto es debido a consecuencias como: absentismo, accidentes laborales, estrés, etc.

Existen fenómenos multicausales que llegan afectar la salud de las personas, dichos riesgos se presentarán debido a falta de satisfacción en el trabajo. Según Collantes y Marcos (2012), “Los daños a la salud mental de los trabajadores producen un sufrimiento individual tan negativo o más que el perjuicio en los rendimientos en el trabajo, la productividad y la competitividad de las empresas” (p. 169). Al verse deteriorada la salud mental de los trabajadores, todos los procesos que se cumplen en las organizaciones, se verán perjudicados e impedirán un adecuado rendimiento a largo plazo.

Al presentarse circunstancias deficientes en el contexto laboral, generan pérdidas tanto para el trabajador como para la empresa. Los daños a la salud de los trabajadores que los riesgos ocasionarán tienen sus consecuencias negativas, tales como la insatisfacción laboral y el absentismo (Llaneza, 2007, p. 441). Cuando los riesgos existentes en el ámbito laboral causan efectos o lesiones en los trabajadores provoca una pérdida económica para las empresas y para el estado, pues una persona que no siente gusto o ha perdido el interés al efectuar sus funciones no cumplirá con las exigencias de un determinado puesto laboral.

Los efectos que no permiten lograr un bienestar en el trabajador iniciarán por diferentes fuentes, y son clasificados en psicológicos, psicoanalíticos y psicosociales. Dichos efectos comúnmente no son presenciados con facilidad o sus causas son confundidas con problemas médicos, además, su aparición no es inmediata y las reacciones en los trabajadores dependen de los factores individuales, como se muestra en el siguiente gráfico:



Gráfico 2. Efectos de los Factores Psicosociales

Fuente: Información del libro de Cortés (2007)

Los efectos psicológicos afectan los procesos psíquicos del individuo, de tal forma que las defensas bajan y es propenso a la aparición problemas emocionales, acompañadas de alteraciones cognitivas. De igual forma los efectos psicosociales provocan problemas en el ámbito personal, familiar y laboral, las personas tienen comportamientos incorrectos. Estos trastornos de comportamiento, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), serán activos y pasivos. “Como activos destacan las situaciones de agresividad, tales como quejas, conflictos, huelgas, etcétera. Como pasivos la indiferencia, absentismo, resignación, apatía, etcétera” (citado en Vida y Viñas, 2014, p. 74). De cualquier forma, sea un comportamiento activo o pasivo, afecta a los niveles de productividad de una empresa. Por otro lado, los efectos psicosomáticos van a ser el resultado del fenómeno que se presente y la sensibilidad de cada trabajador.

De acuerdo a encuestas realizadas a trabajadores de diferentes industrias se dice que existen síntomas que se presentan con mayor frecuencia. Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2007), en la VI Encuesta de Condiciones de Trabajo en España concluye que: “las dolencias con más frecuencia en el trabajo son: el dolor de espalda, el dolor de cuello

y el estrés. En relación con la presencia de otros síntomas, el cansancio, las alteraciones del sueño y las cefaleas inciden de forma importante sobre la población trabajadora, afecta al 12,3%, 12% y 10,4%, respectivamente” (p.57). Las empresas tendrán en cuenta las molestias físicas y mentales, para encontrar y disminuir las principales causas que provocan malestar a los trabajadores, caso contrario tendrá repercusiones económicas para el personal y la empresa.

Las actuales condiciones de trabajo han provocado que los riesgos psicosociales afecten de manera más frecuente a los individuos, uno de los trabajos en el que las personas están expuestas a mayor riesgo es el estar en contacto con clientes de la organización. Según estadísticas, existe un aumento en los riesgos psicosociales que induce a problemas de salud, además, la cantidad de trabajadores que presentan niveles elevados de estrés van en aumento debido a las exigencias laborales como: adaptabilidad, flexibilidad, y sobrecarga en el trabajo. Otra causa común del estrés son las contrataciones temporales, las personas no poseen estabilidad laboral y llega a ocasionar ansiedad o depresión al no sentir seguridad en el empleo (Gil, 2009).

Unas de las principales causas que se manifiesta a consecuencia de un mal manejo en el ámbito laboral es el estrés. El Ministerio de Trabajo e Inmigración de España (2010), mediante la Encuesta sobre Calidad de Vida Laboral manifiesta que el 29,7% de personas que se encuentran en su puesto de trabajo presenta niveles altos de estrés seguidos del nivel medio con un 28,7%. Además, la diferencia entre los niveles de estrés entre hombre y mujeres no es significativa, pues representa el 5,9% y 6,0 respectivamente. Mediante estrategias laborales que disminuyan las causas del estrés y el correcto manejo del mismo, se llega a un equilibrio mental que permita un mejor estilo de vida.

Otro efecto o consecuencia que toma fuerza en los últimos tiempos es el síndrome del trabajador quemado, denominado *burnout*. Según estudios realizados, el ámbito que registra niveles más elevados de *burnout* es en el sector servicios como: sanidad y educación. (Gil, 2009). Para Moreno y Baéz (2010), el *burnout* “proviene de que el esfuerzo profesional por alcanzar unos objetivos es dificultado, de formas muy diferentes, por la misma organización que debería facilitarle su logro” (p. 72). Dicho desgaste es responsabilidad de la organización debido a que es estrictamente profesional, es decir, una empresa que dificulta o no da las herramientas

necesarias para lograr el cumplimiento de objetivos laborales, ocasiona que el trabajador desarrolle el síndrome de *burnout* a largo plazo.

1.3.Evaluación de Riesgo Psicosocial

La evaluación es una parte significativa del proceso de investigación. “En el trabajo, lo primero que hay que intentar siempre es evitar los riesgos y, si con eso no hay suficiente, a continuación, se evaluarán los que no se pueden evitar” (Ceballos, 2011, p.17). Esta parte del proceso contribuye a la valoración de los factores de riesgo que no se eliminarán del ámbito laboral, necesario para tener una idea clara de los niveles de riesgo, y de qué manera los resultados favorecen a discernir cuáles son los factores con mayor influencia en los trabajadores.

Según Fernández (2010), es indispensable realizar una evaluación de riesgos psicosociales por dos razones:

- Si las condiciones de trabajo son mejores, existe un aumento en la productividad y un apropiado clima laboral.
- Debido a la normativa legal del Programa de Prevención de Riesgos Laborales.

Para que las evaluaciones sean más provechosas y disminuyan los niveles de accidentes y enfermedades laborales es indispensable tomar en consideración a todas las áreas que forman la empresa, además, tener en cuenta que la participación de la mayoría de trabajadores es un eje importante, pues se conoce la opinión individual frente a una determinada circunstancia laboral, y permite un acercamiento a las posibles causas del problema psicosocial. Este proceso brinda a la investigación mayor validez científica (Collantes y Marcos, 2012). Al realizar preguntas al trabajador se realiza una retroalimentación de las situaciones desfavorables, de esa forma el evaluador se enriquece de información que no se constata al evaluar solo a cierto grupo de trabajadores de una empresa.

1.3.1. Métodos de Evaluación de Riesgo Psicosocial

Para Collantes y Marcos (2012), la investigación se realiza mediante una metodología cuantitativa, con datos numéricos para continuar con su respectivo análisis estadístico; por otro lado, tenemos al método cualitativo, que se basa en características del fenómeno investigado y es comúnmente utilizado por las ciencias sociales.

Metodología cuantitativa

- Metodología ISTAS21
- FPSICO (INSHT), método del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo
- Factores psicosociales. Identificación de factores de riesgo. Instituto Navarro de Salud Laboral

Metodología cualitativa

- Técnicas observacionales
- Técnicas de información mediante conducta verbal
- Análisis de documentos escritos

Sin embargo, se considera que la utilización de métodos complementarios permite tener una visión objetiva de la situación laboral, y contrarrestar los errores de varianza. Se consideran métodos complementarios a “los métodos de observación, discusión de grupo y de entrevista. La utilización de métodos complementarios permite no sólo evaluar con mayor precisión, sino discernir aspectos que una única metodología puede no apreciar suficientemente” (Moreno y Baéz, 2010, p. 84). De tal forma, se obtienen resultados globales de los riesgos psicosociales presentes en la organización, a diferencia de cuando se utiliza sólo un tipo de metodología.

Por otra parte, el método centrado en la evaluación de riesgos psicosociales consta de: “Una metodología integral, con fundamento científico, fiable, validada y estandarizada, que cumple los requisitos de calidad psicométricos y profesionales” (Collantes y Marcos, 2012, p.179). Esta favorece la calidad de la investigación, se conoce el método que se va a utilizar en la

investigación para elegir la herramienta que se adapte a las necesidades de la evaluación y encuentren el origen de los factores de riesgo.

1.3.2. Herramienta de Evaluación de Riesgo Psicosocial

Existen una gran cantidad de instrumentos para evaluar los niveles de riesgo psicosocial. Se elige de acuerdo a los objetivos de la investigación. Charria, Sarsosa y Arenas (2011), presenta algunos instrumentos utilizables para la evaluación de riesgos psicosociales presentes en los trabajadores:

Tabla 2.

Instrumentos para Evaluación de Factores Psicosociales

Nombre del Instrumento	Autor	País de Origen	Aspectos que Evalúa
Job Content Questionnaire (JCQ)	Karaek, A., Pieper, C. & Schawartz, J	Estados Unidos 1985 - 1993	Demandas psicológicas, control sobre el trabajo, apoyo social (compañeros y supervisores).
Effort Reward Imbalance Questionnaire (ERI)	Siergrist, J.	Alemania 1996	Esfuerzo, recompensa, sobrecompromiso.
Método de Evaluación de Factores Psicosociales FPSICO	Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo	España 1997	Carga mental, autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión y participación, definición de rol, interés por el trabajador, relaciones interpersonales
Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ-Istas 21)	Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca – Adaptada a España por Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)	Dinamarca 2000	Doble presencia, exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, relaciones sociales en la empresa y liderazgo, falta de compensaciones.
Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales	Instituto Navarro de Salud Laboral en España	España 2002	Participación, implicación, responsabilidad y autonomía del trabajador para tomar decisiones; formación, información y comunicación; gestión del tiempo; cohesión de grupo.

Cuestionario Multidimensional DECORE	Luceño, L., Martín, J., Miguel, J. & Jaén, M	España 2005	Demandas cognitivas /cuantitativas y cualitativas) Control (dominio sobre la tarea, lugar de trabajo, decisiones) Recompensas (salario y seguridad) Apoyo organizacional (relaciones con jefes, relaciones con compañeros)
Batería MCMutual-UB	Universidad de Barcelona- Corporación MC Mutual	España 2005-2006	Organización del tiempo de trabajo, comunicación, formación y desarrollo, efectos sociales y de grupo, participación, contenido del trabajo, exigencias de la tarea y del entorno de trabajo.
Cuestionario de condiciones de trabajo	Blanch, J. Sahagún, M. Cervantes, G.	España 2010	Organización y método, organización y entorno, organización y persona.
Bocanumet	Guillermo Bocanument	Colombia 1993	Alteraciones psíquicas y biológicas, carga metal, relaciones interpersonales, organización del trabajo, administración de personal, contenido específico del trabajo.
Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.	Ministerio de la Protección Social	Colombia 2010	Condiciones intralaborales, condiciones extralaborales, condiciones individuales.

Fuente: Obtenido de Charria, Sarsosa y Arenas, 2011, pp. 385-387

CAPITULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Tipo, enfoque, alcance y población de la investigación

2.1.1. Tipo de investigación

En el proyecto se aplica la investigación de tipo no experimental, no se manipula la variable, es decir, “se basa en la objetividad del investigador frente al hecho que investiga. El investigador es un observador externo a los problemas que analiza. No se involucra con el problema, lo analiza desde afuera, orienta el resultado y asume una realidad estable” (Galeano, 2004, p.14). Se recogen los datos pertinentes en un contexto natural, sin afectar el resultado final, para luego analizar los resultados obtenidos de los factores de riesgos psicosocial.

Este tipo de metodología se diferencia de la investigación experimental, “no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador” (Gómez, 2006, p. 102). Con la utilización de este tipo de investigación se maneja la información sin relacionarse con los intereses personales y juicios valorativos, se centra en observar los riesgos psicosociales presentes en la organización, sin intentar cambiar la realidad.

La elección del tipo de investigación va a depender de los objetivos del proyecto. Una de las ventajas de aplicar la investigación no experimental es que: “estamos más cerca de las variables hipotetizadas como reales y, en consecuencias, tenemos mayor validez externa (posibilidad de generalizar los resultados a otros individuos y situaciones cotidianas)” (Gómez, 2006, p. 106). Al realizar el estudio en situaciones naturales nos aseguramos de medir los datos reales de los factores de riesgo ya existentes en la organización.

La investigación es de corte transversal, recoge los datos necesarios en un solo tiempo. “Constituyen una especie de corte transversal en el tiempo, como una fotografía del fenómeno y de los factores y circunstancias que actúan sobre él en un momento dado” (Moya, 1989, p. 29). Mediante la aplicación de instrumentos en un determinado momento permite conocer el entorno en el que habitualmente se desenvuelve el personal y tener un acercamiento a los

diferentes factores, en este caso los factores que se requieren investigar se relacionan con los riesgos psicosociales que afectan la salud de los trabajadores.

2.1.2. Enfoque

Al mismo tiempo el estudio tiene un enfoque cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) se basa en “la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista basado en magnitudes. También se centra en puntos específicos de tales fenómenos, además, de que facilita la comparación entre estudios similares” (p. 15). El proceso de aplicación de instrumentos y recolección de datos nos da como resultado un enfoque cuantitativo que permite descubrir cuáles son los factores existentes en la organización y en qué índices afecta a la población seleccionada.

El conjunto de características del enfoque cuantitativo permite recoger datos significativos para la investigación. “ La metodología cuantitativa es aplicada para cumplir con ciertos objetivos de investigación orientados a: el comportamiento humano y las situaciones y relaciones sociales desde sus manifestaciones externas y medibles. (Galeano, 2004, p. 15). Entonces, es preciso dado que el estudio se relaciona con situaciones a las que constantemente están expuestos las personas, también, a la conducta de los trabajadores frente a los factores psicosociales.

2.2.3. Alcance

El alcance exploratorio según Hernández et al. (2014), “el propósito es comenzar a conocer una variable o un conjunto de variables, una comunidad, un contexto, un evento, una situación; además, constituyen el preámbulo de otros diseños” (p. 155). Es una investigación con alcance exploratorio porque se investigaron factores de tipo psicosocial que nunca antes se han explorado en las empresas de producción elegidas.

Este tipo de alcance nos permite tener una visión más amplia del objeto de estudio, debido a que consta de una etapa previa de investigación en donde tenemos un acercamiento al fenómeno, para luego utilizar los conocimientos obtenidos en estudios posteriores y poder realizar investigaciones más completas (Benassini, 2001).

Tiene un alcance descriptivo porque “los estudios buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández et al, 2014, p. 117). Al recoger información pertinente de cada trabajador, se conoce la distribución de los niveles de riesgos psicosociales en cada área de la organización.

La investigación descriptiva se usa como refuerzo para obtener conocimientos básicos para próximos estudios. “La investigación descriptiva no sólo puede ser autosuficiente, sino también, pueden servir como base para otros tipos de investigaciones, porque a menudo es preciso describir las características de un grupo antes de poder abordar la significatividad de cualesquiera de las diferencias observadas” (Salkind, 1998, p. 22). Para conocer las particularidades de la población investigada y describir las situaciones que se presentan en las empresas antes mencionadas.

2.1.4. Población

En consideración al tamaño de la población de colaboradores de las empresas, no se requiere la conformación de una muestra, por lo tanto, la aplicación del instrumento fue a la totalidad de la población. El universo a considerar en la empresa Millpolimeros S.A. son 41 trabajadores, mientras que en la empresa Milplast Cía. Ltda. son 46 trabajadores, se toma a consideración la edad, género y nivel de instrucción, los mismos que realizan diferentes actividades dentro de la organización, divididos en cargos: administrativos y operarios. La variable edad fue dividida según las etapas de la carrera laboral por Citrin & Smith (2005), por consiguiente, nos dice que todas las personas atraviesan la etapa de: la promesa (18 a 30 años), la del ímpetu (31 a 49 años) y la de la cosecha (50 en adelante) (Citado en Mejías, 2010). Para una mejor comprensión se muestra, a continuación, la siguiente tabla:

Tabla 3.*Distribución Población Millpolímeros S.A.*

Variable	Parámetros	Nº	Porcentaje (%)
Edad	18 – 30 años	21	51,22
	31 – 49 años	20	48,78
	50 o más años	0	0,00
Género	Masculino	33	80,49
	Femenino	8	19,51
Ocupación	Administrativo	14	34,15
	Operario	27	65,85
Nivel de Instrucción	Primaria	4	9,76
	Secundaria	19	46,34
	Universitaria	16	39,02
	Cuarto Nivel	2	4,88

Fuente: Resultados obtenidos mediante el Método F-PSICO versión 3.1

En la tabla 3, se observa que la variable edad tiene un número de participantes similar entre los parámetros comprendidos de 18 a 30 años (51,22%) y de 31 a 49 años (48,78%), mientras que no hubo participantes mayores de 50 años. En la siguiente variable existen más participantes de género masculino con el 80,49% de la población, en comparación con el 19,51% perteneciente al género femenino.

Mientras que en la variable ocupación se evidencia a las personas administrativas con un 34,15% y con más de la mitad a los operarios con el 65,85%, debido a que se trata de una empresa de producción por lo que necesita una mayor cantidad de mano de obra para el control y manejo de equipos de fabricación y para la distribución de productos elaborados. En cuanto al nivel de instrucción consta de primaria con 9,76%, secundaria con 46,34%, universitaria con 39,02% y de cuarto nivel con 4,88%, los dos últimos grupos son los encargados de los procesos administrativos que según el perfil requieren una mayor preparación académica.

Tabla 4.*Distribución Población Milplast Cía. Ltda.*

Variable	Parámetros	Nº	Porcentaje (%)
Edad	18 – 30 años	21	45,65
	31 – 49 años	21	45,65
	50 o más años	4	8,70
Género	Masculino	40	86,96
	Femenino	6	13,04
Ocupación	Administrativo	7	15,22
	Operario	39	84,78
Nivel de Instrucción	Primaria	14	30,44
	Secundaria	24	52,17
	Universitaria	8	17,39
	Cuarto Nivel	0	0,00

Fuente: Resultados obtenidos mediante el Método F-PSICO versión 3.1

En la tabla 4, se observa la población de la empresa Milplast Cía. Ltda., con respecto a la edad de 18 a 30 años y de 31 a 49 años tienen un porcentaje igual de 45,65% y con una diferencia significativa del 8,70% correspondiente a las personas con más de 50 años de edad. De igual manera, en la variable género se evidencia una diferencia entre masculino y femenino con el 86,96% y 13,04% respectivamente, debido a que requiere preferencialmente la contratación de personal masculino.

Por otra parte, en ocupación se observa un porcentaje minoritario con respecto al personal administrativo con 15,22%, frente al personal operario con 84,78%, pues al igual que la empresa Millpolímeros S. A., es una empresa de producción que necesita mayoritariamente de operarios. Finalmente, en relación con el nivel de instrucción se evidencia el 30,44% en primaria, el 52,17% de secundaria, el 17,39% de trabajadores que han terminado la universidad y no existe ningún participante con título de cuarto nivel. Como se observa entre la variable ocupación y nivel de instrucción existe una relación en cuanto a los porcentajes, pues al existir escaso personal administrativo, el porcentaje de nivel de preparación académica es menor, a diferencia del perfil operario que requieren una educación básica

Datos de la empresa Millpolímeros S.A.

Las empresas participantes pertenecen al grupo empresarial denominado Grupo Mil. Una de ellas es Millpolimeros S.A., fundada en el año 2009, en sus inicios se dedicó a la fabricación de compuestos de PVC específicamente para calzado, sin embargo, hoy en día brinda una amplia variedad de productos para la elaboración de mangueras, cables y más.

Misión

Fabricar y comercializar compuestos de PVC de la más alta calidad para diversas aplicaciones, con el objeto de satisfacer los requerimientos de nuestros actuales y futuros clientes.

Visión

Ser la empresa líder a nivel nacional e internacional en la producción de compuestos de PVC, mantener un crecimiento continuo a través de nuestra tecnología de punta, mano de obra altamente calificada y materias primas idóneas, garantiza así la calidad de todos nuestros productos.

Datos de la empresa Milplast Cía. Ltda.

Por otro lado, Milplast Cía. Ltda., se dedica principalmente a la elaboración de suelas para calzado en PVC, TR y poliuretano, para la distribución a empresas fabricantes de calzado en diferentes provincias. Fue fundada en el año 2008, debido a que la materia prima necesaria para la producción de calzado en la fábrica de Milpies era insuficiente.

Misión

Somos una empresa de comercialización de suelas para calzado: confiable, eficiente y ética; orientada a satisfacer las necesidades y aspiraciones de nuestros clientes, establecer relaciones de largo plazo. Ser un aporte positivo para la sociedad, generar empleo directo e indirecto dentro de un buen ambiente de trabajo, pagar impuestos y obtener un justo margen de utilidad.

Visión

Ser líder en la comercialización de suelas en el sector del calzado y satisfacer las necesidades de nuestros clientes, accionistas, capital humano y sociedad. Nuestro compromiso es la excelencia.

Política

MILPLAST comercializa suelas para calzado de calidad, basándose en un sistema de gestión de calidad eficaz que permite el mejoramiento continuo de sus procesos, sobre la base de un personal profesional, motivado y comprometido.

La empresa orienta su acción al crecimiento y fortalecimiento de nuestra red de distribuidores y fabricantes a nivel nacional, donde la mejora de los procesos enmarcada en el sistema de calidad es fundamental para lograr nuestro éxito comercial y de rentabilidad.

2.2. Recolección, procesamiento y análisis de información

Existen diversas técnicas de evaluación desarrolladas para la identificación de factores y situaciones laborales. Como técnica se eligió la encuesta, con el instrumento denominado “Método específico de Evaluación de Factores psicosociales F-PSICO”, elaborado por el Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo, el mismo que se basó en teorías acerca del estrés, motivación y satisfacción.

F-PSICO fue elaborado originalmente en el año de 1998 y desde entonces ha sido modificado, hasta la fecha el cuestionario consta de 44 preguntas, que constan de 89 ítems en total, los cuales, miden las siguientes dimensiones, que constan en la tabla 5:

Tabla 5.

Cuadro informativo sobre los 9 factores

Tiempo de trabajo	Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Evalúa el impacto del tiempo de trabajo
--------------------------	---

		desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.
Autonomía		Condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques: Autonomía temporal y autonomía decisional
Carga de trabajo		Nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo exige la actividad laboral. Se entiende que la carga de trabajo es elevada si hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo). A partir de las siguientes cuestiones: presiones de tiempos, esfuerzos de atención, cantidad y dificultades de la tarea.
Demandas Psicológicas		Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional. Las exigencias cognitivas se definen según el grado de movilización y de esfuerzo intelectual al que hace frente el trabajador en el desempeño de sus tareas. Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador aprecia.
Variedad/ Contenido del trabajo		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, es además, reconocido y apreciado y ofertar al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.
Supervisión/ Participación		Recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo: el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo, y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres. 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.

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

Interés por el Trabajador/Compensación	Hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador.
Desempeño de Rol	Considera los problemas que se derivan de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende tres aspectos fundamentales: La claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué hace, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto). El conflicto de rol: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador. La sobrecarga de rol: se refiere a la asignación de cometidos y responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto de trabajo pero que se añaden a ellas.
Relaciones y Apoyo Social	Se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo.

Fuente: Los conceptos fueron tomados en base a Pérez y Nogareda (2012).

La tabla 5, muestra la distribución de los ítems, pertenecientes a cada dimensión:

Tabla 6.

Distribución de ítems por dimensiones

Factores revisados del FPSICO	ÍTEMS
Tiempo de trabajo (4 ítems)	1, 2, 5 y 6
Autonomía (12 ítems)	3, 7, 8, 9, 10a-h
Carga de trabajo (11 ítems)	4, 23, 24, 25, 28, 29, 30, 31, 32,33 y 34
Demandas psicológicas (12 ítems)	35a, 35b, 35d, 35e, 35f, 35h, 36a-d, 37 y 38
Variedad/contenido del trabajo (7 ítems)	39, 40, 41, 42a-d
Participación/supervisión (11 ítems)	11a-g, 12a-d
Interés por el trabajador/compensación (8 ítems)	13a-d, 44, 45, 46 y 47
Desempeño de rol (11 ítems)	14a-f, 15a- e
Relaciones y apoyo social (10 ítems)	16a-d, 17, 18a-d y 20

Fuente: Los datos fueron tomado de Ferrer, Guilera y Peró, 2011, pp. 9-10

Posteriormente se obtiene la calificación general de riesgos psicosociales representados en percentiles, mismos que se encuentran divididos por niveles de riesgo (Pérez y Nogareda, 2012, p. 4):

- Percentil $\geq$ P85 = Muy elevado
- $P75 \leq$ Percentil $<$ P85 = Elevado
- $P65 \leq$ Percentil $<$ P75 = Moderado
- Percentil $<$ P65 = Situación adecuada

Por otro lado, la escala global del coeficiente alfa de Cronbach tiene un valor de 0,895 (n= 1108), mientras que los valores por cada factor son los siguientes:

Tabla 7.

Coeficiente de fiabilidad alfa de Cronbach

Factores del F-Psico	(alfa de Cronbach)
Tiempo de trabajo	0,697
Autonomía	0,865
Carga de trabajo	0,733
Exigencias psicológicas	0,737
Variedad / contenido	0,705
Participación / supervisión	0,732
Interés por el trabajo / compensación	0,844
Desempeño de rol	0,842
Relaciones y apoyo social	0,716

Fuente: Los datos fueron tomados de Pérez y Nogareda, 2012, p. 5

Al demostrar preocupación por los trabajadores nos acercamos a los problemas que se presentan y causan dificultad al momento de realizar las actividades laborales. El principal objetivo de la herramienta elegida es conocer la situación actual de los trabajadores en el área laboral y mediante la obtención de resultados valorar las realidades psicosociales del lugar de trabajo y promocionar los cambios necesarios para la apreciación y retención del talento humano en la organización, lo cual, ayuda a la optimización de los recursos empresariales (Bastidas, 2013, p.

7). Todo este proceso de evaluar los riesgos, conocer la percepción que tienen las personas encuestadas y actuar sobre los riesgos psicosociales, ayudan a mantener un ambiente adecuado que benefician a la organización y a sus trabajadores.

Anteriores investigaciones que comparan la percepción sobre los métodos de evaluación psicosocial, demuestran la eficiencia de FPSICO, por considerarlo como el cuestionario más útil y operativo para evaluar los factores psicosociales, se tiene una mayor acogida en las unidades organizativas profesionales debido a que los participantes tienen mayor formación en el área de Ciencias Sociales. Los resultados se obtuvieron al evaluar las opiniones de los encuestados, acerca de claridad de las instrucciones, facilidad al momento de aplicar los instrumentos, la identificación de dimensiones y la composición de los ítems. Esta investigación inició debido a la existencia de una gran cantidad de instrumentos evaluativos, que conllevan a que su elección se vuelva más complicada, dado que es preciso un instrumento que se adapte a la realidad de la organización (Torrano, Aja, y Soria, 2016).

2.3. Procedimiento metodológico

Para dar cumplimiento con lo expuesto en los objetivos se efectuó el siguiente proceso metodológico:

Como primer paso se procedió a dialogar con el encargado de las empresas seleccionadas, para conocer los posibles temas en las que se podría trabajar. Por ello, se eligieron los riesgos psicosociales, debido a que no se ha realizado ninguna indagación con anterioridad, también, como parte del plan de prevención impuesto por el gobierno.

En el siguiente paso se realizó la investigación referente al tema seleccionado con sus respectivos factores, causas y consecuencias.

Se analizaron los posibles cuestionarios que evalúen los riesgos psicosociales en el ámbito laboral para determinar cuál de ellos es el idóneo, por consiguiente, se eligió el instrumento FPSICO 31.

Después se tuvo un acercamiento a las empresas seleccionadas para reconocer la población, luego se determinó que el total del personal sería partícipe de la investigación.

Se realizó la aplicación del cuestionario denominado Método específico F-PSICO a los colaboradores de las empresas elegidas, sin ninguna dificultad.

Con los resultados obtenidos a través de la aplicación informática FPSICO 31 se efectuó el respectivo análisis de datos, luego se realizó una comparación de los niveles de riesgos psicosociales entre las empresas Millpolimeros S.A. y Milplast Cía. Ltda.

Por último, se establecieron las conclusiones y recomendaciones del proyecto.

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En el siguiente capítulo se dan a conocer los resultados referentes a los factores de riesgos psicosociales obtenidos de las empresas de producción Millpolímeros S. A. y Milplast Cía. Ltda., con la participación de 41 y 46 trabajadores respectivamente, mediante el Método específico F-PSICO, para luego realizar un análisis de la realidad de las organizaciones referentes a las nueve dimensiones.

En la siguiente tabla consta la nomenclatura utilizada en los resultados globales para precisar las dimensiones:

Tabla 8.

Nomenclatura del Perfil Valorativo.

TT	Tiempo de Trabajo
AU	Autonomía
CT	Carga de Trabajo
DP	Demandas Psicológicas
VC	Variedad en el Contenido del Trabajo
PS	Participación y Supervisión
ITC	Interés por el Trabajador/ Compensación
DR	Desempeño en el Rol
RAS	Relaciones y Apoyo Social

Fuente: Los datos fueron tomados de Pérez y Nogareda, 2012, p. 5

3.1. Resultados globales Millpolímeros S. A.

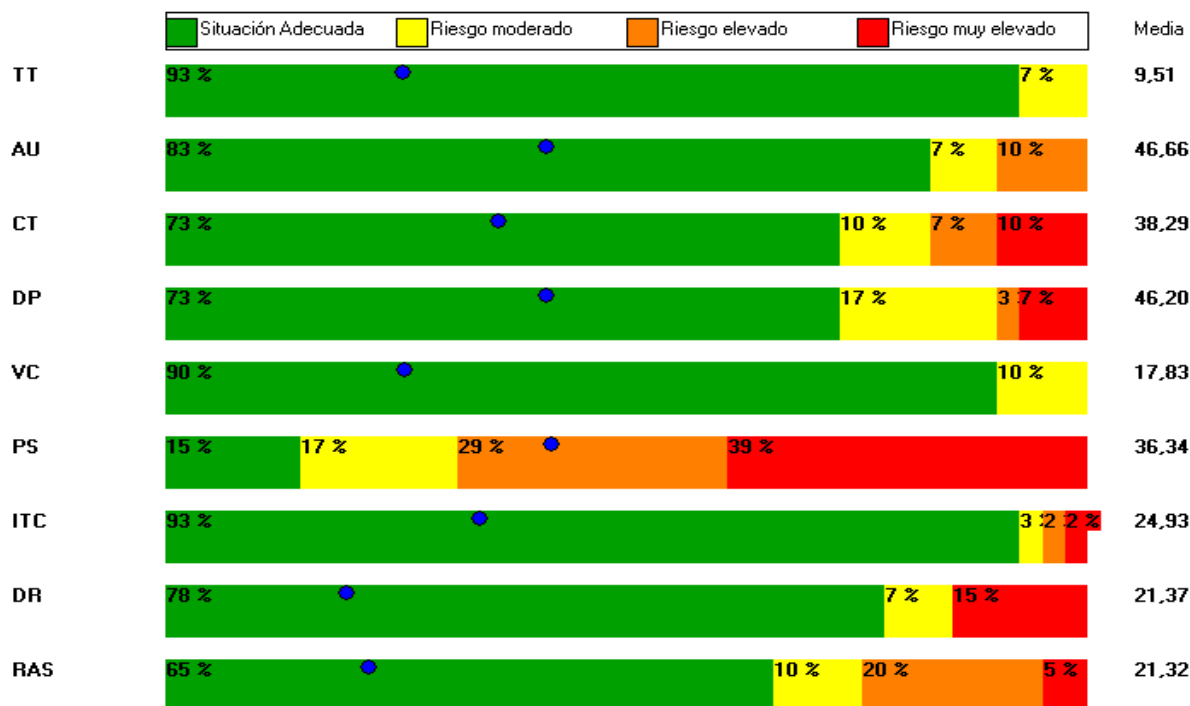


Gráfico 3. Perfil perteneciente a los empleados de la empresa Millpolímeros S. A.

Fuente: Resultados obtenidos mediante el Método F-PSICO versión 3.1.

3.1.1. Análisis de resultados Millpolimeros S. A.

El gráfico 3 corresponde al perfil valorativo obtenido tras la aplicación de encuestas al personal de la empresa Millpolímeros S. A., así pues, se muestran los resultados globales correspondientes a cada una de las dimensiones que se explicarán a continuación.

En la dimensión tiempo de trabajo se evidencia que la población presenta un 93% en situación adecuada y el 7% en riesgo moderado, por consiguiente, refleja un ambiente laboral favorable. Esto es debido a que los empleados tienen una adecuada proporción entre tiempo y tareas laborales, asimismo, tienen un descanso merecido después de una semana de actividades laborales y se respetan los días de descanso obligatorio que establece el Código de Trabajo.

La segunda dimensión de autonomía con el 83% de la población en situación adecuada, 7% en un riesgo moderado y 10% en un riesgo elevado. Dichos porcentajes denotan la posibilidad que

brinda la empresa a sus trabajadores para que lleven a cabo las tareas de forma independiente (autonomía decisional), a pesar de ello, se tomarán en consideración los niveles de riesgo moderado y elevado en lo que respecta a la posibilidad que tienen los trabajadores de atender asuntos personales o de acceder a pausas durante la jornada laboral (autonomía temporal).

La siguiente dimensión es carga de trabajo en donde un mayor porcentaje de la población se encuentra en una situación adecuada con el 73%, seguido del riesgo moderado con el 10%, riesgo elevado con el 7% y riesgo muy elevado con el 10%. En lo que refiere a tiempo o ritmo de trabajo, atención y tareas asignadas los trabajadores presentan un contexto apropiado. A pesar de obtener un alto porcentaje en situación adecuada se toma en consideración que los niveles de riesgo podrían aumentar de no tener en consideración las posibles causas que afectan a los trabajadores.

En las demandas psicológicas el 73% del personal tiene una situación adecuada, frente al 17% que se encuentra con un riesgo moderado, el 3% se localiza con un riesgo elevado, por último, el 7% con un riesgo muy elevado. Lo que se mide en esta dimensión son las exigencias cognitivas y emocionales a las que están expuestos los trabajadores, por tanto, se podría decir que la gran mayoría maneja de manera adecuada la presión laboral y el esfuerzo intelectual que implica realizar las tareas encomendadas por su superior, llega así a sentir comodidad en su zona de trabajo. Por otro lado, su trabajo no requiere trato con clientes y no están expuestos a situaciones o respuestas emocionales.

En cuanto a la dimensión variedad en el contenido de trabajo se expresa que el 90% del total de participantes tienen una situación adecuada, frente al 10% de trabajadores que se encuentran con un riesgo moderado. De esta manera se demuestra que el trabajo realizado en la empresa no es rutinario, los trabajadores estarán animados al realizar sus ocupaciones, asimismo, sienten que el trabajo y conocimiento que ofrecen es importante para la empresa, reciben un reconocimiento de las personas cercanas, ya sea, en el ámbito laboral o familiar, es decir, hace que este reconocimiento aumente la motivación, sentido de pertenencia y más beneficios para la empresa.

La dimensión que obtuvo mayor nivel de riesgo fue participación y supervisión encontrándose la minoría de trabajadores en una situación adecuada con el 15%, seguido del 17% de

trabajadores ubicados dentro de riesgo moderado, el 29% con riesgo elevado y 39% riesgo muy elevado. En base al test aplicado podemos indicar que existe una baja participación de los trabajadores en lo que respecta a temas como: la adquisición de nuevos equipos de trabajo, las técnicas laborales que aplicarán los trabajadores en sus actividades diarias, en la innovación de productos, reorganización del personal directivo, selección de nuevo personal para la empresa y la elaboración de normas de trabajo, pues la mayoría han respondido que sólo reciben información y otros han indicado que no tienen ninguna participación en dichas actividades.

La siguiente dimensión por analizar es el interés por el trabajador y compensación, a continuación, se observa que la mayoría de trabajadores se encuentran en una situación adecuada con el 93%, seguidos del 3% que representa un riesgo moderado, con el 2% riesgo elevado y riesgo muy elevado cada uno. Los trabajadores han respondido que reciben información adecuada acerca de posibilidades de formación y promoción a las que accederán, conocen la situación de la empresa, inclusive, consideran que el salario y recompensas que se les brinda es satisfactorio, de manera que, genera un ambiente de bienestar a los trabajadores.

En la dimensión de desempeño de rol manifiesta que un 78% de los trabajadores se localizan en una situación adecuada, el 7% en riesgo moderado y el 15% en un riesgo muy elevado. Es decir, los aspectos evaluados en la presente dimensión como son claridad de rol y conflicto de rol presentan niveles apropiados, pues los trabajadores consideran que tienen las especificaciones necesarias para cumplir con las funciones asignadas (claridad de rol), asimismo, no existen peticiones improcedentes o deshonestas por parte de la empresa hacia el trabajador (conflicto de rol). A pesar de tener un porcentaje del 15% de riesgo muy elevado se toma en cuenta las situaciones, en las cuales, las personas tengan un resultado o consecuencia negativa en el entorno laboral

Por último, la dimensión de relaciones y apoyo social demuestra que el 65% de trabajadores tienen una situación adecuada, el 10% presentan un riesgo moderado, el 20% con un riesgo elevado y el 5% con un riesgo muy elevado. Por tanto, un gran número de empleados tienen apoyo por parte de los jefes o compañeros, no así con el resto de personas que trabajan en la empresa, existen buena calidad en las relaciones sociales y no existe ningún tipo de violencia o discriminación hacia los trabajadores.

3.2. Resultados globales Milplast Cía. Ltda.

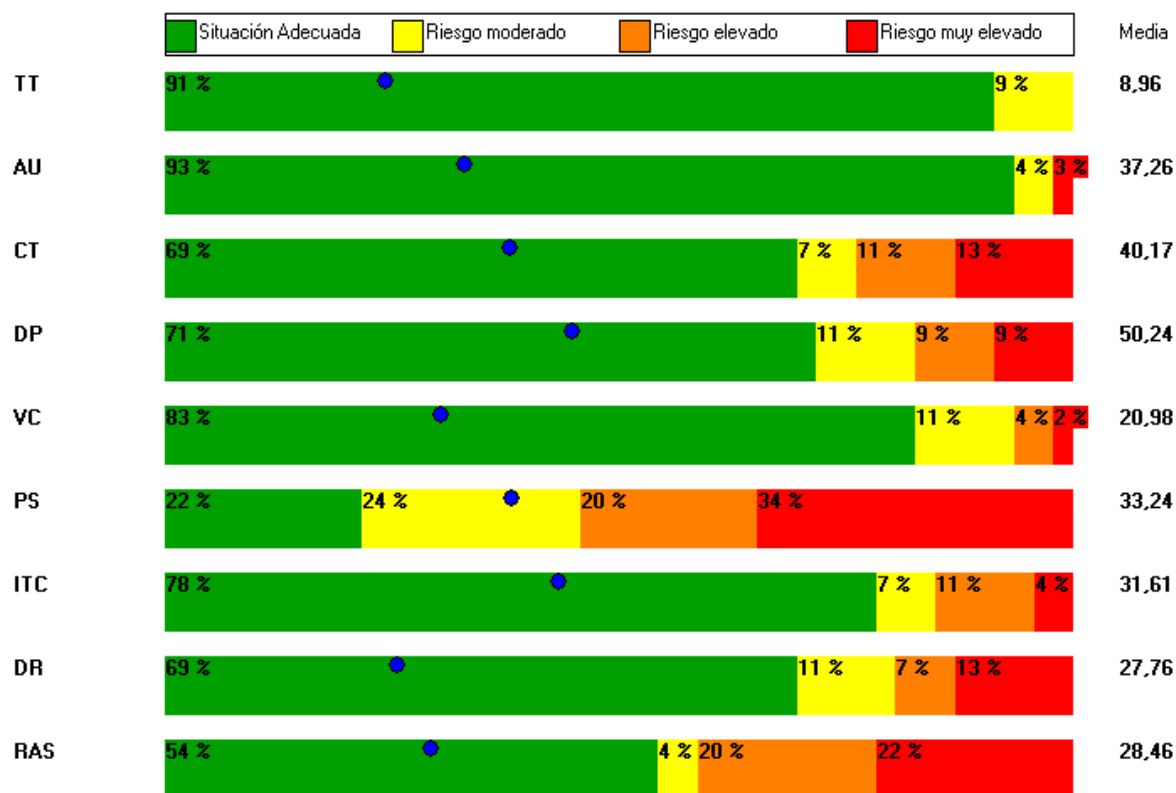


Gráfico 4. Perfil perteneciente a los empleados de la empresa Milplast Cía. Ltda.

Fuente: Resultados obtenidos mediante el Método F-PSICO versión 3.1.

3.2.1. Análisis de resultados Milplast Cía. Ltda.

El gráfico 4 corresponde a la evaluación realizada al personal de la empresa Milplast Cía. Ltda., con la participación de 46 personas, a continuación, se procede a realizar un análisis de los porcentajes obtenidos de cada dimensión:

La primera dimensión es tiempo de trabajo en donde la mayoría de trabajadores respondieron positivamente, dado que el 91% se encuentran en una situación adecuada y apenas el 9% de los trabajadores presentan riesgo moderado. Lo que se evalúa en esta dimensión es la calidad de tiempo de trabajo y tiempo de ocio, como podemos observar los trabajadores manifiestan sentirse satisfechos con el diseño de tiempo (horarios, descansos), así pues, podemos decir que

la distribución proporcional de funciones por parte de la organización, evita que los empleados tengan que asistir a su lugar de trabajo en días de descanso obligatorio.

En cuanto a la dimensión de autonomía tenemos al 93% de participantes en una situación adecuada, al 4% con un riesgo moderado y 3% con un riesgo muy elevado. Lo que significa una sensación de bienestar en lo que refiere a los aspectos evaluados como son autonomía temporal y autonomía decisional, este control que se le otorga al trabajador en cuanto a gestionar el ritmo de trabajo y tomar decisiones acerca de sus responsabilidades laborales crea un refuerzo en su autoestima y la existencia de un mayor compromiso laboral.

La dimensión de carga de trabajo presenta un nivel de situación adecuada del 69%, riesgo moderado del 7%, riesgo elevado del 11% y riesgo muy elevado del 13%. Las cuestiones que evalúa esta dimensión son las presiones de tiempo, esfuerzo de atención, cantidad y dificultad de la tarea a las que están expuestos los trabajadores. Como observamos, el personal manifiesta agrado en lo que refiere a las exigencias de la actividad laboral, no consideran que el trabajo sea excesivo o difícil de cumplir.

En la dimensión referente a demandas psicológicas el 71% indica una situación adecuada, seguido del 11% con riesgo moderado y con una semejanza del 9% para riesgo elevado y riesgo muy elevado. De igual forma, una gran parte de trabajadores indica sentirse en un entorno placentero, pues las exigencias cognitivas y emocionales no afectan los resultados esperados. Por último, podemos percibir que las situaciones o requerimientos que exige el trabajo no causan riesgos de tensión en los trabajadores, por el contrario, ayudan a mejorar el desarrollo de sus capacidades de aprendizaje.

En la siguiente dimensión se analiza la variedad en el contenido de trabajo, en donde el 83% de trabajadores se localizan en una situación adecuada, seguidos del 11% situado en riesgo moderado, 4% con riesgo elevado y 2% con riesgo muy elevado. El trabajador percibe la utilidad y el significado que posee su trabajo, lo que influye con la satisfacción laboral, por otro lado, la organización conoce las ventajas del enriquecimiento del contenido de trabajo, por lo intenta brindar variedad a las condiciones de trabajo.

Por otro lado, la dimensión de participación y supervisión indica que solo el 22% de participantes están en situación adecuada, el 24% con un nivel de riesgo moderado, el 20% riesgo elevado y 34% riesgo muy elevado. Como revelan los porcentajes, podemos constatar que los trabajadores no cuentan con los niveles necesarios en participación, en lo que refiere al tema de lanzamiento de nuevos productos, reorganización de áreas de trabajo, introducción de cambios de dirección, contrataciones de personal y elaboración de normas de trabajo la mayoría del personal sólo recibe información y en algunos casos no tienen ninguna participación. Por otro lado, los trabajadores indican que la supervisión que reciben por parte del superior es adecuada, pues existe un control en el avance de actividades para dar cumplimiento con los objetivos planteados por la empresa.

No obstante, la dimensión de interés por el trabajador y compensación revela satisfacción por parte del 78% de trabajadores, quienes se encuentran en el nivel de situación adecuada, mientras el 7% muestran un riesgo moderado, el 11% apuntan un riesgo elevado y el 4% con riesgo muy elevado. La organización demuestra preocupación por los trabajadores, para que tengan la posibilidad de desarrollarse en el ámbito laboral mediante programas de formación y promoción, asimismo, de un salario que genere satisfacción.

La dimensión desempeño en el rol manifiesta el 69% de participantes en situación adecuada, el 11% en un nivel de riesgo moderado, 7% en riesgo elevado, por último, 13% en riesgo muy elevado. El personal indica que para llevar a cabo un buen trabajo se les brinda información clara, de tal manera que no ocurre ningún conflicto en la realización de tareas, igualmente su trabajo no implica la ejecución de ocupaciones que estén por fuera de los objetivos planteados.

Posteriormente, la dimensión de relaciones y apoyo social presenta un 54% de trabajadores en situación adecuada, un 4% en riesgo moderado, 20% en riesgo elevado, seguido del 22% en riesgo muy elevado. Se destaca un mayor número de trabajadores que mantienen relaciones estables en el trabajo y reciben apoyo profesional, sin embargo, existe cierto personal que manifiesta estar expuesto a situaciones difíciles. Se considera que los indicadores que se presentan con frecuencia y constantemente, podrían aumentar de no verificar si suceden conflictos o violencia entre trabajadores que perjudique el entorno laboral, como es el caso de la violencia psicológica.

3.3. Comparación de los factores de riesgo

A continuación, se presentan los resultados de los factores de riesgo de las empresas Millpolímeros S.A. y Milplast Cía. Ltda., como parte del objetivo de la investigación, que menciona conocer la existencia de semejanzas y diferencias. En donde:

Situación Adecuada = S.A

Riesgo Moderado = R.M

Riesgo Elevado = R.E

Riesgo muy Elevado = R.M.E

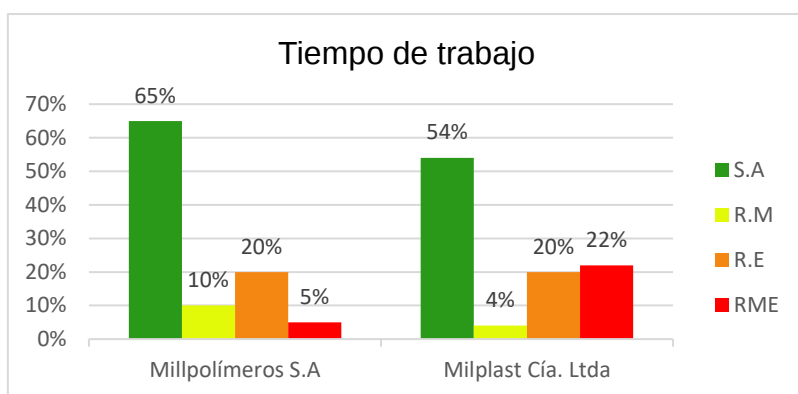


Gráfico 5. Comparación del factor tiempo de trabajo

En lo que refiere a tiempo de trabajo se observa una gran similitud, Millpolimeros tiene 93% en situación adecuada y 7% en riesgo moderado, mientras que Milplast tiene el 91% en situación adecuada y el 9% riesgo moderado. Finalmente, no existen porcentajes de riesgo elevado y muy elevado.

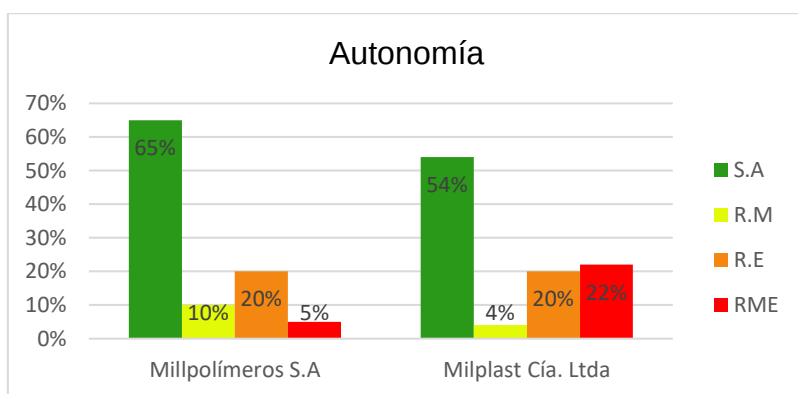


Gráfico 6. Comparación del factor autonomía

En cuanto a la autonomía que asumen los trabajadores, se muestran elevados porcentajes de situación adecuada en ambas empresas, con bajos porcentajes de riesgos. Por ello, podemos decir que las empresas no presentan dificultad en el factor mencionado.

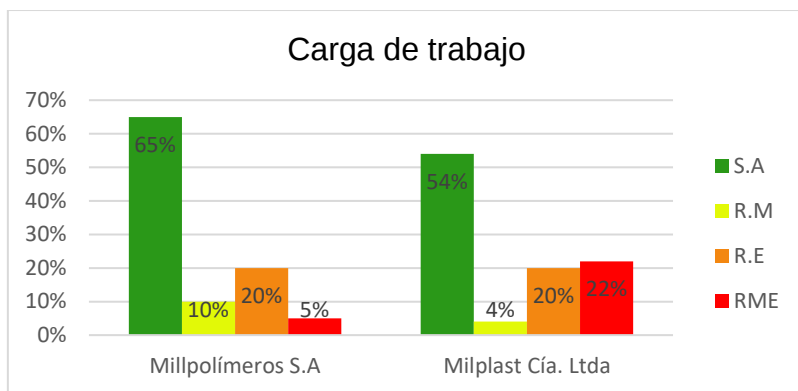


Gráfico 7. Comparación del factor carga de trabajo

La carga de trabajo a la que se ven expuestos los trabajadores tiene un mayor nivel en situación adecuada, lo que indica que el número actividades laborales va acorde con las capacidades del trabajador.

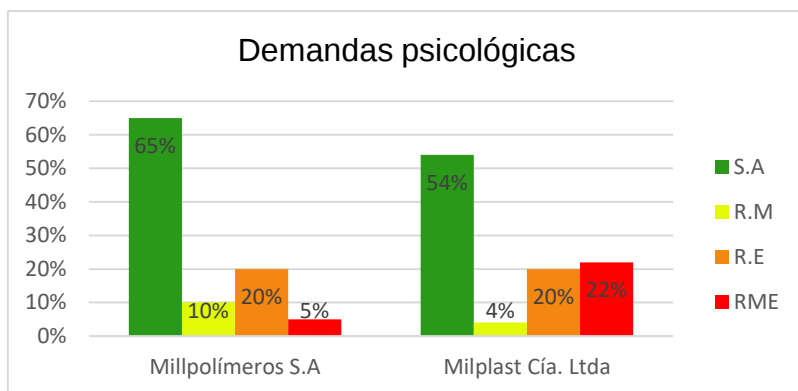


Gráfico 8. Comparación del factor demandas psicológicas

De igual manera, las demandas psicológicas no afectan el cumplimiento de actividades laborales, pues las empresas se encuentran en una situación adecuada, frente a los bajos porcentajes de riesgos.

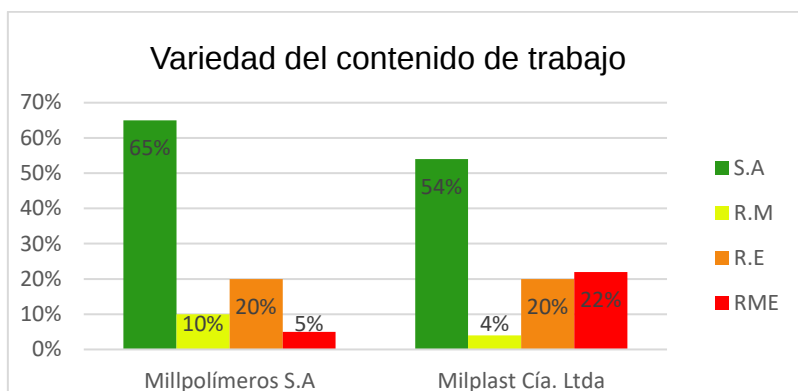


Gráfico 9. Comparación del factor variedad del contenido de trabajo

Igualmente, al comparar la variedad del contenido de trabajo se obtuvo un resultado similar, con un porcentaje elevado en situación adecuada, se considera que los empleados tienen un trabajo diverso que permite una mayor dinámica en el contexto laboral.

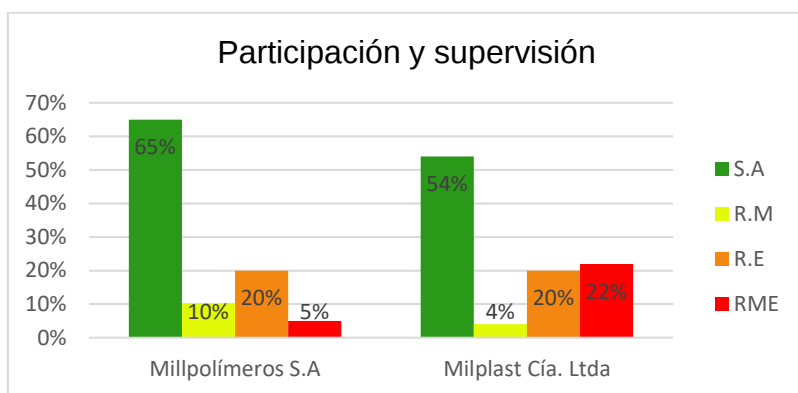


Gráfico 10. Comparación del factor participación y supervisión

Por otro lado, la participación de los empleados en ambas empresas de producción tiene niveles de riesgo muy elevado, probablemente porque en numerosas ocasiones son parte de las decisiones administrativas y no se les permite intervenir con opiniones para solucionar problemas organizacionales, lo que afecta en el reconocimiento y compromiso laboral, los trabajadores no se sienten parte de la empresa y les resulta indiferente los resultados finales del trabajo.

La participación que tendrían los trabajadores juega un papel importante por el hecho de que poseen experiencia acerca de las funciones que se cumplen a lo largo de cada procedimiento, a

diferencia del personal directivo que tiene una idea general de las actividades de los puestos laborales. Este conocimiento cercano a la realidad contribuye a mejorar el desenvolvimiento de los procesos, en definitiva, ayudar a la prevención de riesgos físicos y psicológicos.

Una técnica básica que adquiere las organizaciones afectadas por la falta de intervención de los trabajadores es aplicar un liderazgo moderno y participativo que brinde confianza al personal para que se sientan motivados y se interesen en temas que afecten el bienestar personal y empresarial, con el fin de que se conviertan en una parte activa de la empresa.

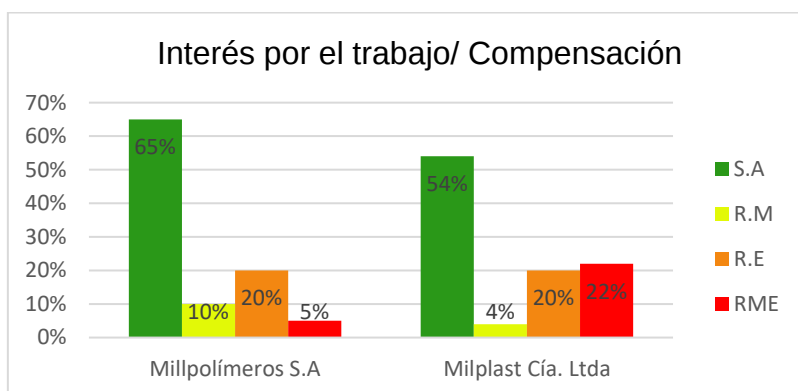


Gráfico 11. Comparación del factor Interés por el trabajador y compensación

Respecto a los niveles de interés y compensación se nota un mayor nivel de situación adecuada en la empresa Millpolimeros con el 93%, mientras que Milplast tiene el 78%, por ello se considera que la primera empresa presenta una mayor preocupación por las situaciones personales del trabajador y la compensación va acorde al esfuerzo profesional.

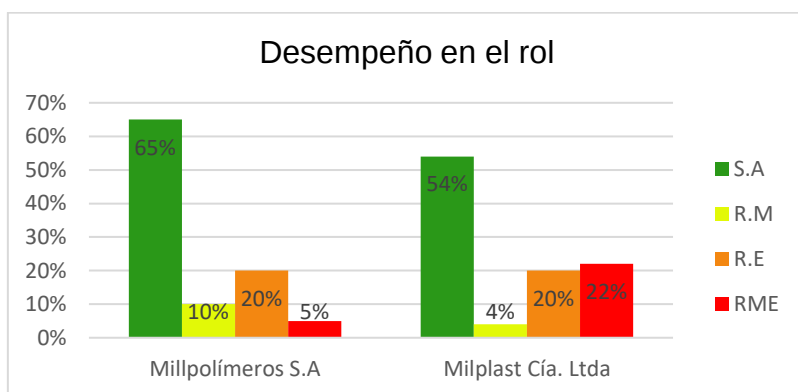


Gráfico 12. Comparación del factor desempeño en el rol

En lo que refiere al desempeño del rol de las empresas, vemos similitudes en los niveles de situación adecuada y en los diferentes tipos de riesgo, se afirma que las empresas tienen definido las funciones de cada puesto de trabajo, por consiguiente, clarifica el cumplimiento de tareas y ajusta la cantidad de trabajo.

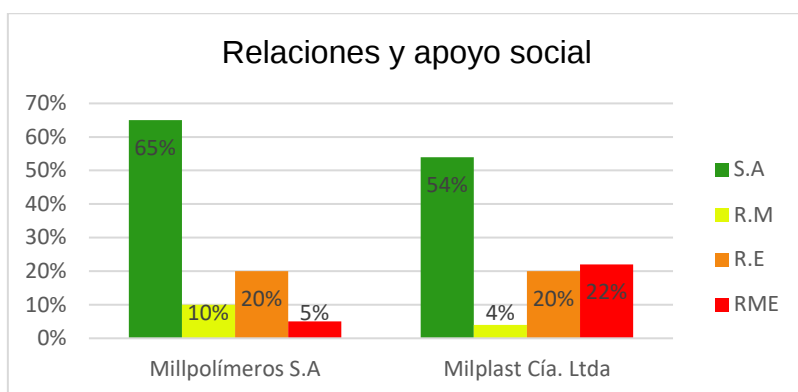


Gráfico 13. Comparación del factor relaciones y apoyo

Los niveles de relaciones y apoyo social indican que la empresa Milplast tiene un 22% de riesgo muy elevado, a diferencia de la empresa Millpolimeros que tiene apenas el 5%, por lo que se trabajaría en la calidad de las relaciones y definir el manejo de conflictos que se presenten en la empresa, para así evitar nuevas situaciones conflictivas que afecten el equilibrio laboral.

CONCLUSIONES

- El análisis teórico y metodológico sobre los riesgos psicosociales en empresas, respalda la importancia que tiene el estudio del tema de investigación dentro de las organizaciones, pues, si el ambiente laboral presenta condiciones amenazantes, existe la probabilidad de que ocurran daños derivados del trabajo como la afectación a la salud del empleado y la baja producción laboral.
- La medición de los niveles de riesgo psicosocial presentes en los colaboradores de las empresas de producción de caucho elegidas, se efectuó mediante el instrumento elaborado por el instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo denominado método de evaluación FPSICO. De acuerdo a la investigación realizada se determinó la eficacia del cuestionario, además, la aceptación del mismo por la claridad y composición de los ítems, que contribuyen a su fácil aplicación.
- La identificación de los tipos de riesgo psicosocial presentes en los colaboradores de las empresas de producción de calzado de caucho, obtuvo como resultado del personal de la empresa Millpolímeros un mayor nivel de riesgo en la dimensión de participación/ supervisión, se evidencian dificultades debido a que los trabajadores sólo reciben información de los cambios administrativos y tienen una baja participación en los eventos suscitados. Igualmente, en la empresa Milplast existen problemas en los factores de participación/ supervisión por la falta de intervención de los trabajadores con nuevas ideas que requiera la organización, también, la dimensión de relaciones y apoyo social se ven afectadas en menor porcentaje por la exposición de los trabajadores a conflictos, violencia o discriminación.
- La verificación de la existencia de semejanzas y diferencias en los factores de riesgos psicosocial entre las empresas de producción de calzado de caucho, se logró identificar los siguientes factores de semejanza: tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad en el contenido, participación/ supervisión, interés por el trabajador/ compensación, desempeño en el rol. Mientras que, el factor de relaciones y apoyo presenta un mayor nivel de riesgo en la empresa Milplast a diferencia de Millpolímeros que evidencia un bajo porcentaje de riesgo.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la elección del tema de investigación sea conforme a las necesidades de las empresas, pocas organizaciones tienen personal capacitado para realizar una correcta evaluación concerniente a temas de psicología.
- La utilización del cuestionario FPSICO para la evaluación periódica de riesgos psicosociales, de manera que, permite la identificación de dimensiones desfavorables y es el primer paso para la intervención y prevención de manifestaciones negativas en la salud de los trabajadores.
- Implementar actividades preventivas en las dimensiones que tuvieron mayores índices de riesgos elevados, con el fin lograr una mejor calidad en el ambiente empresarial, con personal satisfecho y que la empresa obtenga un trabajo de buena calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Amorima, C., Veríssimoa, M., Gomes, J., Lopes, L., Andrade, M., & Garcia Cabral Tavares, P. (2011). Gestión y ambiente de trabajo en la visión del equipo de enfermería de una maternidad, Fortaleza/Ceara, Brasil. *Enfermería Global*, 10(21). Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412011000100011&lng=es&nrm=iso&tlng=en
- Bastidas, R. (2013). (Tesis de postgrado). *Factores de Riesgo Psicosocial a través del método Fpsico en una empresa de automoción Navarra*. Universidad Pública de Navarra. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/18429106.pdf>
- Benassini, M. (2001). *Introducción a la investigación de mercados : un enfoque para América Latina*. México: Pearson Educación de México.
- Benavides, F. (2016). Las lesiones debidas a accidentes laborales se vincularían con factores de riesgo psicosocial. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*. Disponible en: <https://BENA>
- Caldas, M., Castellanos, A., & Hidalgo, M. (2014). *Prevención de riesgos laborales : FPB, Formación Profesional Básica*. España: Editex.
- Ceballos, R. (2011). *Prevención de riesgos laborales para psicólogos*. España: Formación Alcalá.
- Charrias, V., Sarsosa, K., & Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos

e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública* (29) (4).

Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/120/12021522004.pdf>

Chinchilla Sibaja, R. (2002). *Salud y seguridad en el trabajo*. Costa Rica: EUNED.

Collantes, M., & Marcos, J. (2012). *La salud mental de los trabajadores*. Madrid: Ed. La Ley

Conferencia Internacional del Trabajo, 98.a reunión. (2009). *Normas de la OIT sobre seguridad y salud en el trabajo promover la seguridad y la salud en el medio ambiente de trabajo*.

OIT. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_103489.pdf

Cortés, J. (2007). *Seguridad e higiene en el trabajo: Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales*. (9 ed.). Madrid, España: Ed. Tébar.

Departamento de Asistencia Técnicas para la Prevención de Riesgos Laborales UGT Andalucía.

(2009). *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Disponible en: http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_riesgospsicosocialesand/publication.pdf

Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. España: Ed. San Vicente: Club Universitario.

Ferrer, R., Guilera, G & Però, M. (2011). *Factores psicosociales método de evaluación versión 3.1*. Barcelona: Universidad de Barcelona.

Galeano, M. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT.

- Gil, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*, 83(2), 169–173.
Disponible en: <https://doi.org/10.1590/S1135-57272009000200003>
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica 1ª ed.* Córdoba, Argentina: Editorial Brujas. Disponible en: <https://bit.ly/2KnMchn>
- Guerrero, E. (2016). (Tesis de postgrado). *Los Sobreesfuerzos Físicos relacionados con los Trastornos Musculoesqueléticos del personal de producción de la Empresa Millpolímeros.* Universidad Técnica de Ambato. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/24582>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6ª).* México: Ed McGraw Hill Education.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2007). *VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo.* Disponible en: <http://www.insht.es/Observatorio/Contenidos/InformesPropios/Desarrollados/Ficheros/Informe VI ENCT 2007.pdf>
- Lalaleo, F. (2017). (Tesis de grado) *Evaluación de la contaminación acústica en la planta de producción de la empresa MILPLAST. CIA, LTDA.* Universidad Técnica de Ambato.
Disponible en: http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/26365/1/Tesis_1307id.pdf
- Llaneza, F. J. (2007). *Ergonomía y psicología aplicada : manual para la formación del*

especialista. España: Editorial Lex Nova.

Mateo, P., González, A., & González, D. (2006). *Manual para el técnico en prevención de riesgos laborales : nivel básico*. Madrid, España: Ed. Fundación Confemetal.

Mejías, C. (2010). *Sillón vacío: Selección y outplacement de talentos en el siglo XXI (1º)* . Buenos Aires, Argentina: Ed. Granica.

Menéndez, F., Fernández, F., Llana, F., Vázquez, I., Rodríguez, J., & Espeso, M. (2009). *Formación superior en prevención de riesgos laborales : parte obligatoria y común*. España: Editorial Lex Nova.

Ministerio de Trabajo. (2017). Normativa Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral. Disponible en: <http://www.trabajo.gob.ec>

Ministerio de Trabajo e Inmigración. (2010). *Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo*. Madrid. Disponible en: www.mtin.es

Moreno, B. (2012). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 57, 4–19. Disponible en: <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2011000500002>

Moreno, B., & Baéz, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Ed. Pirámide.

Moya, L. (1989). *Introducción a la estadística de la salud: Curso básico para estudiantes de ciencias de la salud*. San José, Costa Rica: Editorial de la Universidad de Costa Rica.

Organización Internacional del Trabajo. (1984). Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Ginebra: Oficina internacional del trabajo. Disponible en: <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OIS.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2006). *Constitución de la Organización Mundial de la Salud*. 45. Ginebra. Disponible en: https://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf

Pérez, J., & Nogareda, C. (2012). *Factores psicosociales: metodología de evaluación* -. Disponible en: <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuite>

Salkind, N. (1998). *Métodos de investigación*. Naucalpan de Juárez, México: Ed. Prentice Hall.

Sampieri, R., Collado, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF, México: Ed. 6ª McGraw-Hill.

SENPLADES. (2017). Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Toda una vida. Versión probada por el Consejo Nacional de Planificación, mediante resolución N° CNP-001-2017. Disponible en: <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/11/PLAN-NACIONAL-DE-DESARROLLO-2017-2021.compressed.pdf>

Silva, C. (01 de agosto 2019). El talento humano como elemento principal de la organizaciones. *Cátera Indoamérica* (3), p.19-20. Disponible en: http://www.uti.edu.ec/~utiweb/wp-content/uploads/2019/09/REVISTA-ADMINISTRACION-FINAL_compressed.pdf

Torrano, F., Aja, M., & Soria, M. (2016). Métodos de evaluación psicosocial: análisis comparativo FPSICO-COPSOQ. *Seguridad y Salud En El Trabajo*, 89, 14. Disponible en:

https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/imagen_id.cmd?idImagen=1103895

Vida, J. & Viñas, J. (2014). *Manual Para la Formación en Prevención de Riesgos Laborales: Programa Formativo para el Desempeño de las Funciones de Nivel Básico (7ª ed)*. Valladolid, España: Ed. Lex Nova.

ANEXOS

Anexo N° 1: Índice de Tablas y Gráficos

Tablas

Tabla 1. Tipos de Riesgos Laborales.....	7
Tabla 2. Instrumentos para Evaluación de Factores Psicosociales.....	17
Tabla 3. Distribución Población Millpolímeros S.A.	22
Tabla 4. Distribución Población Milplast Cía. Ltda.	23
Tabla 5. Cuadro informativo sobre los 9 factores	25
Tabla 6. Distribución de ítems por dimensiones	27
Tabla 7. Coeficiente de fiabilidad alfa de Cronbach	28
Tabla 8. Nomenclatura del Perfil Valorativo.....	31

Gráficos

Gráfico 1. Factores Psicosociales en el Trabajo	9
Gráfico 2. Efectos de los Factores Psicosociales.....	13
Gráfico 3. Perfil perteneciente a los empleados de la empresa Millpolímeros S. A.	32
Gráfico 4. Perfil perteneciente a los empleados de la empresa Milplast Cía. Ltda.	35
Gráfico 5. Comparación del factor tiempo de trabajo	38
Gráfico 6. Comparación del factor autonomía	38
Gráfico 7. Comparación del factor carga de trabajo.....	39
Gráfico 8. Comparación del factor demandas psicológicas	39
Gráfico 9. Comparación del factor variedad del contenido de trabajo	40
Gráfico 10. Comparación del factor participación y supervisión	40
Gráfico 11. Comparación del factor Interés por el trabajador y compensación	41
Gráfico 12. Comparación del factor desempeño en el rol	41
Gráfico 13. Comparación del factor relaciones y apoyo	42

Anexo N° 2: Instrumento de evaluación Método específico Fpsico versión 3.1



Consentimiento Informado

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato se encuentra trabajando en un proyecto de investigación para realizar un estudio comparativo de los niveles de riesgos psicosociales presentes en las empresas Millpolimeros S.A y Milplast Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato.

Solicitamos su valiosa colaboración para que conteste algunas preguntas que le llevarán aproximadamente diez minutos. Sus respuestas serán tratadas de forma **CONFIDENCIAL** y **ANÓNIMA**. Agradecemos de antemano su gentil colaboración

Información General

Edad: _____

Género: M _____ F _____

Cargo que ocupa: _____

Nivel de instrucción:

Primaria _____ Secundaria _____ Universitaria _____ Cuarto Nivel _____

Instrucciones

Las preguntas que se le presentan a continuación tienen varias opciones de respuesta y debe ser marcada la respuesta con una "X" que considera mejor de acuerdo a la situación. La respuesta a cada pregunta solo debe ser una opción.

Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales Fpsico Versión 3.1 (INSHT, 2016)

Preguntas	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
1. ¿Trabajas los sábados?				
2. ¿Trabajas los domingos y festivos				
3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?				
4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?				
5. ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?				
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?				
7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?				
8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?				
9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?				
10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:				
a) Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)				
b) La distribución de tareas a lo largo de tu jornada				
c) La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc)				
d) Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo ...)				
e) La cantidad de trabajo que tienes que realizar				
f) La calidad del trabajo que realizas				
g) La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo				
h) La distribución de los turnos rotativos				
No trabajo en turnos rotativos				

	Puedo decidir	Se me consulta	Sólo recibo información	Ninguna participación
11. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:				
a) Introducción de cambios en los equipos y materiales				
b) Introducción de cambios en la manera de trabajar				
c) Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios				
d) Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo				
e) Cambios en la dirección o entre tus superiores				
f) Contratación o incorporación de nuevos empleados				
g) Elaboración de las normas de trabajo				

	No interviene	Insuficiente	Adecuada	Excesiva
12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?				
a) El método para realizar el trabajo				
b) La planificación del trabajo				
c) El ritmo de trabajo				
d) La calidad del trabajo realizado				

13. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?	No hay información	Insuficiente	Es adecuada
a) Las posibilidades de formación			
b) Las posibilidades de promoción			
c) Los requisitos para ocupar plazas de promoción			
d) La situación de la empresa en el mercado			

14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?	Muy clara	Clara	Poco clara	Nada clara
a) Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)				
b) Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)				
c) La cantidad de trabajo que se espera que hagas				
d) La calidad de trabajo que se espera que hagas				
e) El tiempo asignado para realizar el trabajo				
f) La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)				

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
a) Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales				
b) Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos				
c) Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional ...				
d) Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)				
e) Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores				
16. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:				
a) Tus jefes				
b) Tus compañeros				
c) Tus subordinados				
d) Otras personas que trabajan en la empresa				

	Buenas	Regulares	Malas	No tengo compañeros
17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?				

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:	Raras veces	Con frecuencia	Constantemente	No existen
a) Los conflictos interpersonales				
b) Las situaciones de violencia física				
c) Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales ...)				
d) Las situaciones de acoso sexual				

	Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	Tiene establecido un procedimiento formal de actuación	No lo sé
19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores				

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca
20. En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría ...)				

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
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)				

	Muy alta	Alta	Media	Baja	Muy baja
22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?					

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado				
24. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?				
25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?				

	Excesiva	Elevada	Adecuada	Escasa	Muy escasa
26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:					

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?				
28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?				
29. ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?				
30. En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista				
31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?				
32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?				
33. En qué medida tu trabajo requiere:				
a) Aprender cosas o métodos nuevos				
b) Adaptarse a nuevas situaciones				
c) Tomar iniciativas				
d) Tener buena memoria				
e) Ser creativo				
f) Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc)				

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No tengo, no trato
34. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante ...?					
a) Tus superiores jerárquicos					
b) Tus subordinados					
c) Tus compañeros de trabajo					
d) Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc)					

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
35. Por el tiempo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?				
36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc):				

	No	A veces	Bastante	Mucho
37. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:				

	Mucho	Bastante	Poco	Nada
38. En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:				

	No es muy importante	Es importante	Bes muy importante	No lo sé
39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?				

40. En general, ¿está tu trabajo reconocido por ...?	Siempre o casi	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No tengo, no trato
a) Tus superiores					
b) Tus compañeros de trabajo					
c) El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)					
d) Tu familia y tus amistades					

	Adecuadamente	Regular	Insuficientemente	No existe posibilidad de desarrollo profesional
41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera, ...)?				

	Muy adecuada	Suficiente	Insuficiente en algunos casos	Totalmente insuficiente
42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa				
43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:				

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

¡Gracias por su colaboración!