



Universidad del Azuay

**Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la
Educación**

Carrera de Psicología Organizacional

**“ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE LOS
RIESGOS PSICOSOCIALES DE UNA
EMPRESA DE SERVICIO Y UNA EMPRESA
DE MANUFACTURA DE LA CIUDAD DE
CUENCA Y LA PROPUESTA DE UN PLAN DE
ACCIÓN.”**

Autoras: Bacuilima Criollo Jessica; Zapata Ramírez Joselin

Director: Mgt. Carlos González

Cuenca – Ecuador

2020

DEDICATORIAS.

Mi tesis la dedico principalmente a Dios por ser la fuente de guía en mí caminar.
A mis amados padres, a mi abuelita y a mi hermano por acompañarme incondicionalmente en este caminar, que hoy he logrado cumplir una meta más gracias a ellos. A todas las personas y amigos que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Jessica Bacuilima

Mi tesis está dedicada primeramente a Dios por haberme dado la inteligencia y sabiduría para poder realizarla y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional, a mis padres y hermanos que han sido mi pilar fundamental para lograr esta meta, ya que siempre conté con su apoyo y amor incondicional y a todas las personas que siempre creyeron en mí.

Joselin Zapata

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi gratitud a Dios por todas sus bendiciones, agradecer a mis padres Blanca y Jorge por todo su amor, trabajo y sacrificio durante todos estos años y a mi familia por ser mi motor y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

Un agradecimiento especial para nuestro Tutor Mgt. Carlos González, por haberme guiado no solo en la elaboración de esta tesis sino a lo largo de mi carrera universitaria, gracias por todo su conocimiento y experiencia. Eternamente agradecida con todas las personas que me apoyaron en su momento

Jessica Bacuilima

Al haber culminado este trabajo de titulación deseo expresar mi gratitud a Dios por haberme dado la fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida, a mis padres por el amor, el esfuerzo y el apoyo incondicional que me brindaron durante estos años; a la Universidad del Azuay y docentes que contribuyeron con su enseñanza para llegar hasta donde estoy ahora; a mi director de tesis Mgt. Carlos González por su paciencia y apoyo para la realización de este proyecto y así alcanzar este sueño anhelado y a todas las personas que con su granito de arena me ayudaron para culminar esta etapa.

Joselin Zapata

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo la comparación de los riesgos psicosociales de una empresa de servicio y de una empresa de manufactura de la ciudad de Cuenca y la propuesta de un plan de acción. En esta investigación se utilizó la herramienta F-PSICO versión 3.1, la cual fue aplicada a una población de 123 trabajadores; 41 de la empresa de servicio y 82 de la empresa de manufactura. Los resultados conseguidos y el análisis comparativo entre las dos empresas muestran riesgos similares en las dimensiones de Participación/Supervisión y Tiempo de Trabajo, sin embargo, la dimensión Carga de Trabajo solo representa un riesgo en la empresa de manufactura. Los datos obtenidos de este estudio nos permitieron la elaboración de una propuesta para un plan de acción, con la finalidad de disminuir los riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores de ambas empresas.

Palabras claves: riesgos psicosociales, método F-PSICO versión 3.1, plan de acción, comparación.

ABSTRACT.

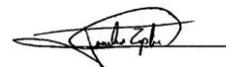
The objective of this study was to compare the psychosocial risks of a service company and a manufacturing company in the city of Cuenca and to propose an action plan. In this research, the F-PSICO version 3.1 tool was used, which was applied to a population of 123 workers: 41 from the service company and 82 from the manufacturing company. The obtained results and the comparative analysis between the two companies showed similar risks in the Participation / Supervision and Work Time dimensions; however, the Workload dimension represented a risk only to the manufacturing company. The data obtained from this study allowed us to prepare a proposal for an action plan, in order to reduce the psychosocial risks that affect the workers of both companies.

Keywords: psychosocial risks, F-PSICO method version 3.1, action plan, comparison.

Translated by



Jessica Bacuilima C.



Joselin Zapata R.



ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIAS.....	II
AGRADECIMIENTOS	III
RESUMEN.....	IV
ABSTRACT.....	V
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
ÍNDICE DE ANEXOS.....	IX
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
1. MARCO TEÓRICO.....	2
1.1. ¿Qué son los riesgos psicosociales?.....	2
1.2. Tipos de riesgos psicosociales.....	3
1.2.1. Factores organizacionales	3
1.2.1.1. Política y filosofía:.....	3
1.2.1.2. Cultura de la organización:	3
1.2.1.3. Relaciones industriales:	4
1.2.2. Factores laborales	4
1.2.2.1. Condiciones del empleo:.....	4
1.2.2.2. Diseño del puesto:	4
1.2.2.3. Calidad del trabajo:.....	4
1.2.2.4. Conflictos Laborales	4
1.2.2.5. Clima Organizacional	5
1.2.3. Grupos vulnerables	5

1.2.3.1.	LGBTI.....	5
1.2.3.2.	Violencia de género	5
1.2.3.3.	Discapacidades en el ámbito laboral.....	6
1.2.3.4.	Discriminación múltiple.....	6
1.3.	Definiciones asociadas a los riesgos psicosociales.....	7
1.4.	Consecuencias de los riesgos psicosociales	8
1.4.1.	Cognitivas:	8
1.4.2.	Emocionales:	8
1.4.3.	Conductuales:	8
1.4.3.1.	Cambios en la alimentación	8
1.4.3.2.	Trastornos del sueño	9
1.4.3.3.	Trastornos relacionados con dependencias	9
1.4.4.	Físicos:	9
1.5.	Principales riesgos psicosociales en el ámbito laboral	9
1.5.1.	El mobbing.....	10
1.5.2.	Acoso sexual	10
1.5.3.	Síndrome de burnout.....	10
1.5.4.	Síndrome de desgaste por empatía	11
1.5.5.	Síndrome de la adaptación paradójica	11
1.6.	Riesgos psicosociales en Ecuador	11
1.7.	Antecedentes de la investigación.....	12
1.8.	Factores de riesgo psicosocial según la Federación Internacional de la Cruz Roja	14
1.9.	Técnicas de medición de los riesgos psicosociales según Pickers.	15
CAPÍTULO II.....		19
2.	METODOLOGÍA.....	19
2.1.	Tipo de investigación.....	19
2.2.	Objetivos	19

2.2.1.	Objetivo General	19
2.2.2.	Objetivos Específicos	19
2.3.	Población.....	20
2.4.	Instrumento.....	20
2.4.1.	¿Cuáles son los riesgos psicosociales según el F-PSICO?	21
2.4.2.	Forma de presentación de los Resultados del test F-PSICO.....	23
2.4.2.1.	Perfil valorativo	23
2.4.2.2.	Perfil descriptivo	23
2.5.	Procedimiento.....	23
CAPÍTULO III		25
3.	ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	25
3.1.	Clasificación de la muestra según el centro de costo.....	25
3.2.	Resultados Globales de la empresa de servicio	26
3.3.	Resultados globales de la empresa de Manufactura	28
3.4.	Comparación de riesgos elevados entre las dos empresas.	31
CAPÍTULO IV		32
4.	PLAN DE ACCIÓN	32
4.1.	Estrategias propuestas para las dimensiones que presentan alto riesgo en las dos empresas	32
4.2.	Estrategias propuestas para la dimensión que solo afecta en la empresa de manufactura	33
DISCUSIÓN.....		34
CONCLUSIONES:.....		36
RECOMENDACIONES:.....		37
ANEXOS.....		42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1- Fórmula de Pickers para identificar el riesgo el riesgo.	16
Tabla 2- Probabilidad del suceso	16
Tabla 3- Frecuencia del suceso.....	17
Tabla 4- Consecuencia del suceso	17
Tabla 5- Baremo para la identificación del riesgo.....	18
Tabla 6- Niveles de Riesgo	23
Tabla 7- Clasificación de la muestra según el centro de costo en la empresa de manufactura	25
Tabla 8- Clasificación de la muestra según el centro de costo en la empresa de servicio	26
Tabla 9- Riesgos Elevados en la Empresa de Servicio según Centro de Costo	27
Tabla 10- Riesgos Elevados en la Empresa de Manufactura según Centro de Costo	28
Tabla 11- Comparación de riesgos elevados entre las dos empresas	31

ÍNDICE DE FIGURAS.

Figura 1- Resultados Globales de la empresa de Servicio	26
Figura 2- Resultados Globales de la empresa de Manufactura	28

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1- Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales F-PSICO Versión 3.1	42
--	----

INTRODUCCIÓN

Los factores psicosociales en los últimos años han cobrado importancia en el ámbito laboral por la frecuencia de ocurrencia y por las afectaciones de salud que se han encontrado en la población trabajadora. La finalidad de investigar y prevenir los posibles riesgos que pueden afectar al empleado en su lugar de trabajo, es para promover una salud integral tanto física como psicológica para cada uno de los trabajadores. El trabajador puede estar expuesto a riesgos ya sea por su actividad laboral o entorno de trabajo y este podría tener como resultado un accidente o una enfermedad profesional; hoy en día se encuentran herramientas para detectar los posibles riesgos y saber dónde trabajar para llegar a mitigar esos problemas presentes; así también, se han creado leyes a favor de la calidad de vida laboral del individuo, promovidas ante organismos nacionales como internacionales.

En la actualidad enfrentar con éxito los riesgos psicosociales lleva a una mejor productividad, ya que los trabajadores se sienten seguros y protegidos por sus empleadores lo que hace que trabajen de mejor manera.

Este trabajo pretende medir los riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los trabajadores de las empresas de servicio y manufactura de la ciudad de Cuenca con el fin de plantear un plan de acción que ayude a reducir los riesgos encontrados.

En el primer capítulo de esta investigación se expone sobre el marco teórico de los riesgos psicosociales; en el segundo capítulo sobre la metodología utilizada para evaluar qué riesgos psicosociales están afectando a las dos empresas evaluadas; el tercer capítulo presenta los resultados encontrados en cada una de las empresas y en el cuarto capítulo se incluye el plan de acción propuesto para llegar a reducir los riesgos presentados, con la finalidad de conseguir un bienestar tanto para el trabajador como para cada una de las empresas; finalmente se incluyen las conclusiones y recomendaciones de esta investigación.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. ¿Qué son los riesgos psicosociales?

Para iniciar la temática de “riesgos” psicosociales, es necesario entender que existen múltiples tipos de riesgos en el ámbito laboral, entre ellos los más comunes son: físicos, químicos, mecánicos, de altura, por gas, de origen eléctrico, de incendio, de elevación, biológicos y finalmente riesgos psicosociales como tal (Romero, 2019, pág. 10).

Su concepción es limitadamente reciente, según Beck (2006) surge ante la preocupación por accidentes y enfermedades presentes en entornos laborales; en 2013 la Organización Internacional del Trabajo, da una definición más actualizada, mencionando que “son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos (Organización Internacional del Trabajo, 2013)

Existen algunas definiciones que están correlacionadas a los procesos de gestión de riesgos psicosociales que debemos entender previo a la atención de estos efectos de tipo psicológico; esto quiere decir que existen varios factores internos o externos que responden ante una problemática individual o empresarial.

Los riesgos psicosociales en los entornos laborales son situaciones que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, ya sea de forma física, social o psicológica, “El riesgo psicosocial surge en el momento que ciertos factores pueden desencadenar hechos o situaciones con grandes probabilidades de causar efectos negativos en la salud del trabajador, lo cual finalmente tendrá repercusiones también en la organización”; estos riesgos son completamente reales y se pueden evidenciar en tres momentos: inmediatamente, a mediano plazo o a largo plazo (Camacho & Mayorga, 2017, págs. 20 - 40).

Según refiere la Asociación Chilena de Seguridad (Asociación Chilena de Seguridad, 2020, pág. 5), el riesgo psicosocial implica darle el mismo tratamiento preventivo, tal como se aplica en los aspectos higiénicos, ergonómicos o de seguridad; es necesario

identificar los riesgos que genera el ambiente laboral, medir los factores emocionales que desestabilizan una institución, priorizarlos adecuadamente para solventar las problemáticas, diseñar e implementar acciones preventivas para contrarrestar efectos secundarios con el individuo, compañeros y familias; finalmente evaluar la efectividad de las estrategias implementadas.

1.2. Tipos de riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales se dividen en varios tipos dependiendo de las características, lugar de trabajo, situación, vulnerabilidad, entre otros factores que pueden ocasionar alteraciones cardiovasculares, trastornos musculo esqueléticos, ausentismo, síndromes emocionales, psicopatologías como estrés laboral, mobbing, trastornos del sueño, trastornos relacionados con dependencia de sustancias psicoactivas, síndrome de burnout, síndrome de desgaste por empatía, homofobia y problemas sociales como acoso sexual, violencia de género, síndrome de la adaptación paradójica y ejercicio inadecuado del poder, por lo cual resulta importante la gestión de estos, ya que pueden ser producto de una deficiente organización de las actividades dentro de la empresa (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2020).

En tal virtud los riesgos psicosociales se dividen en los siguientes tipos:

1.2.1. Factores organizacionales

Todos aquellos factores que están relacionados con la institución y su forma de organizar los procesos:

1.2.1.1. Política y filosofía:

Las políticas están relacionadas al desempeño asertivo en el trabajo-familia y la gestión de los recursos humanos, política de seguridad y salud, responsabilidad social corporativa y estrategias empresariales para generar bienestar en el trabajador (Medina, 2012, pág. 1).

1.2.1.2. Cultura de la organización:

Reglamentos de relaciones laborales, información organizacional, comunicación organizacional, justicia organizacional y supervisión/liderazgo con los operativos y personal administrativo de una empresa (Camacho & Mayorga, 2017, pág. 162).

1.2.1.3. Relaciones industriales:

Reglas desde un punto de vista legal para la ejecución de las actividades, representación sindical y convenios colectivos, calidad de comunicación entre los miembros de la institución (Maldonado, 2011, pág. 26).

1.2.2. Factores laborales

Todos aquellos factores que involucran el bienestar a partir del rol y su desempeño laboral como efecto de las condiciones.

1.2.2.1. Condiciones del empleo:

Referente al tipo de contrato, salario y proyección laboral y estabilidad en su puesto (Camacho & Mayorga, 2017, pág. 162).

1.2.2.2. Diseño del puesto:

Rotación del puesto, análisis adecuado del rol y trabajo grupal (Camacho & Mayorga, 2017, pág. 162).

1.2.2.3. Calidad del trabajo:

Uso de habilidades en los entornos laborales, demandas en labores, autonomía del obrero, capacidad de control, manejo de la ira y seguridad física, apoyo psicosocial con entornos amigables y adecuadas horas de trabajo (Patlán, 2017, págs. 6-10).

1.2.2.4. Conflictos Laborales

Los conflictos laborales son la base de los riesgos psicosociales, según refiere Camacho y Mayorga citando a Gil Monte en el 2009

[...] son una tensión o choque generado en el marco del ambiente de trabajo, y que nos atrevemos a indicar que siempre se suscitará porque como en cualquier campo interpersonal se estará expuesto a tensiones, luchas, ideas e intereses distintos. Mal manejados desencadenará una serie de estrés laboral, u otros problemas, con la potencialidad de causar un daño psicológico, físico o social en los trabajadores.

Es por ello que cada individuo está formado por valores, intereses, metas, pensamientos individuales, colectivos y vivencias al momento de interactuar con otros

trabajadores, por lo tanto, es necesario lidiar con posturas contrarias; es en ese momento cuando surgen las confrontaciones, ejercicios inadecuados del poder y otros efectos de vida en el ambiente laboral (Camacho & Mayorga, 2017, pág. 164).

1.2.2.5. Clima Organizacional

El clima organizacional es aquel que genera características de igualdad de oportunidades, genera capacidades como el liderazgo fuerte y competitivo, mejora las relaciones interpersonales y un adecuado grado de compromiso en la organización, fomentando estructura de reconocimiento, incentivos y el deseo de esforzarse para generar consecuencias positivas en la empresa, las cuales van a estar definidas en cómo las personas perciben el ambiente interno y externo de la organización (Ardila, 2020, pág. 5).

1.2.3. Grupos vulnerables

Los grupos vulnerables siempre han existido, se conforman estos grupos cuando se enfrentan a discriminaciones directas e indirectas por cualquier tipo de condición diferenciada al resto de la población en la organización; según refiere la OIT esta problemática genera malestar significativo en los trabajadores/as.

1.2.3.1. LGBTI

Según la primera investigación denominada Estudios de Caso sobre las Condiciones de Vida, Inclusión Social y Derechos Humanos de la Población LGBTI (Gays, Lesbianas, Bisexuales, Transgénero, Transexuales, Travestis e Intersex) en el Ecuador se ejecutó un diagnóstico sobre las condiciones de vida, inclusión social, y cumplimiento de derechos humanos de este grupo poblacional; según este estudio se identifican altos índices de discriminación, exclusión y violencia en entornos laborales (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2019, pág. 48).

Bajo estas consideraciones el Estado garantiza amparado en la Constitución, el derecho al trabajo, y la protección para reducir efectos psicosociales en esta población.

1.2.3.2. Violencia de género

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), textualiza que la violencia laboral se trata de una cuestión de derechos humanos, afecta a las relaciones en el lugar de trabajo, al compromiso de los trabajadores, a la salud, a la productividad, a la calidad de los

servicios públicos y privados; en el caso de la violencia de género puede impedir que las mujeres se incorporen al mercado de trabajo, especialmente en los sectores y trabajos dominados por los hombres, al mismo tiempo permanecen en el mismo trabajo sin condiciones adecuadas de igualdad de condiciones y equidad entre los géneros (Observatorio Nacional de Violencia contra la Mujer, 2007, págs. 8-9).

Según refiere Esparza en el 2007, la violencia de género en espacios laborales hace referencia a la acción de abuso de poder, ejercida sobre el trabajador/a en el ámbito laboral por parte del empleador, personal jerárquico o un tercero vinculado directa o indirectamente al superior inmediato (Esparza, 2007, pág. 135).

1.2.3.3. Discapacidades en el ámbito laboral

La discapacidad y exclusión laboral son fenómenos fuertemente relacionados; muy probablemente la discapacidad podría provocar consecuencias de exclusión debido al estigma, estereotipo de incapacidad que se genera en algunos contextos laborales; los factores que explicarían las dificultades de inserción laboral para las personas en condición de discapacidad se encuentran vinculadas a factores sociales, estigmatización por parte de los dueños, etiquetas sociales y prejuicios de empleadores así como del entorno laboral (Consejo Nacional Para la Igualdad de Discapacidades, 2013).

1.2.3.4. Discriminación múltiple

La discriminación no se produce por un motivo aislado, sino debido a la concurrencia simultánea de varios motivos; una misma persona puede pertenecer simultáneamente a varios grupos vulnerables y ser considerado de doble o triple vulnerabilidad; esto puede hacer que el desempeño y el riesgo de sufrir efectos nocivos para la psique aumentan considerablemente.

Varios estudios han identificado, analizado y denominado “discriminación múltiple” o “discriminación intersecciones” a las que generen varios frentes de vulnerabilidad laboral (Jimenez, 2013, pág. 12).

1.3. Definiciones asociadas a los riesgos psicosociales

Estabilidad laboral y emocional:

Es la seguridad del trabajador en tiempo y recursos para evitar la precarización laboral, incertidumbre de futuro laboral, para prevenir la falta de motivación o descontento en el trabajo (Ministerio de Trabajo del Ecuador, 2018).

Salud auto percibida:

Percepción respecto a la salud física, psicológica o social de la persona en relación al trabajo que realiza (Asociación Española de Salud y Seguridad en el Trabajo, 2018).

Carga y ritmo de trabajo:

Conjunto de requerimientos mentales y físicos a los cuales se ve sometida una persona en su trabajo: exceso de trabajo, sobrecarga laboral, carga laboral insuficiente, tiempo y velocidad de respuesta en sus funciones (Ministerio de Trabajo del Ecuador, 2018).

Desarrollo de competencias:

Oportunidades de desarrollar capacidades, destrezas, habilidades, conocimientos, actitudes para beneficio propio o de la empresa (Ministerio de Trabajo del Ecuador, 2018)

Doble presencia:

Demandas conflictivas entre el trabajo y vida personal / familiar que afectan en el rendimiento laboral (Ministerio de Trabajo del Ecuador, 2018).

Adicción al trabajo:

Dificultad de la persona para desconectarse del trabajo, necesidad para asumir más tareas de las que le son asignadas y cumple criterios diagnósticos en dependencia (Unión General de Trabajadores de España, 2012).

Organización del trabajo:

Examina las formas de comunicación, tecnología, modalidad de distribución y designación del trabajo por parte de analistas de talento humano (Asociación Española de Salud y Seguridad en el Trabajo, 2018).

Soporte y apoyo:

Acciones y recursos formales e informales que aplican los mandos superiores y compañeros de trabajo para facilitar la solución y mediación de problemas que generen riesgos o vulnerabilidades (Ministerio de Trabajo del Ecuador, 2018).

1.4. Consecuencias de los riesgos psicosociales

Un riesgo psicosocial, es una situación donde existe máxima capacidad del personal operativo y administrativo de una institución, por ello el autocuidado, la toma de medidas para reducción de riesgos y vulnerabilidades son indispensables para precautelar la salud mental de los trabajadores.

Los riesgos psicosociales provocan un esfuerzo mental, emocional y conductual, para regular el funcionamiento cognoscitivo de respuesta, dando como resultado el estrés adaptativo, que, si se mantiene en el tiempo de manera prolongada, puede convertirse en distrés (estrés negativo) que se manifiesta ante el esfuerzo excesivo, según refiere la Cruz Roja Ecuatoriana (2018) estas activaciones laborales provocarán respuestas de los siguientes tipos:

1.4.1. Cognitivas:

Pérdida de la memoria, dificultades de concentración, preocupación constante y pensamiento negativo.

1.4.2. Emocionales:

Cambios bruscos del humor, irritabilidad, tristeza excesiva tras estar mucho tiempo con personas afectadas.

1.4.3. Conductuales:

Cambios en la alimentación, alteración del sueño, inquietud excesiva.

1.4.3.1. Cambios en la alimentación

Según un informe de la Organización Internacional del Trabajo (2005), una mala alimentación puede generar una disminución de hasta un 20% en la productividad del trabajador.

El principal factor causante de los cambios alimenticios es el estrés laboral, ya que de cierta manera altera el apetito del trabajador, teniendo como consecuencia un desequilibrio en la manera que nos alimentamos. Las enfermedades que desencadenan estos cambios de alimentación son: la obesidad, sobrepeso, enfermedades cardiovasculares, hipoglicemia o hiperglicemia, entre otras.

1.4.3.2. Trastornos del sueño

Es difícil identificar una sola situación generadora de estrés en los ambientes laborales; es por ello que los trastornos del sueño conforman una de las patologías más frecuentes en las empresas, sobre todo cuando existen cargas laborales nocturnas o tipificadas como “horarios especiales”; según refiere el Consejo de Salud General de México, los trastornos del sueño son alteraciones relacionadas con el proceso de dormir, ya sea en la etapa de sueño o vigilia (Consejo de Salubridad General, 2017, pág. 3).

1.4.3.3. Trastornos relacionados con dependencias

Existen dos grandes grupos relacionados con las dependencias; el primer grupo incluye el uso problemático de alcohol, drogas y tabaco en jornadas laborales, segundo las adicciones al trabajo; los trastornos por consumo de sustancias son comunes en el ámbito laboral, las “adicciones” actualmente están reconocidas como “trastornos adictivos” o trastornos adictivos conductuales que se manifiestan con la necesidad recurrente de una sustancia, situación o persona para generar equilibrio en el sujeto (Lazcano, 2015, págs. 96-97).

1.4.4. Físicos:

Dolores de cabeza, fatiga permanente, mareos, temblores, trastornos gastrointestinales, u otros.

1.5. Principales riesgos psicosociales en el ámbito laboral

La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2020) detectó los riesgos psicosociales más relevantes, ya que son los que mayores efectos negativos crean en la salud del trabajador:

1.5.1. El mobbing

El mobbing se definen como “ maltrato verbal y mental que recibe un trabajador por parte de uno u otros, que se comportan cruelmente con él, con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y su salida de la organización a través de diferentes procedimientos” (Ávila, Bernal, & Alzate., 2016, págs. 2,3). Toda acción de acoso de tipo laboral es considerada como un evento desencadenante de mobbing, así como el ejercicio inadecuado del poder por parte de autoridades de la organización.

Trujillo , Valderrabano , & Hernández, (2007) refieren que, en el caso del acoso laboral, se considera en la actualidad un término científico que describe un comportamiento individual o de grupo en el que se establecen relaciones de acoso y hostigamiento entre dos o más integrantes de un equipo de trabajo. Tal situación provoca un clima de hostilidad y violencia entre acosador y víctima que dificulta y puede llegar a deteriorar en forma irreversible el buen desempeño y la salud de los trabajadores.

1.5.2. Acoso sexual

El concepto de acoso sexual fue acuñado por Lin Farley en la Universidad de Cronell en 1974 y citado en la actualidad por Rivera (2018) entendiéndose como una acción a través de la cual una persona realiza de “forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”; esta denominación de acoso sexual está tipificada en la ley y es ejercida por una relación inequitativa de poder entre un violentador y la persona violentada, sin embargo también pueden presentarse casos de acoso sexual entre compañeros de la misma jerarquía.

1.5.3. Síndrome de burnout

Según refiere Maslach (1981, citado por Escardo, 2012), el síndrome de burnout o “síndrome del quemado” se describe como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico; los rasgos principales son el agotamiento emocional extremo, despersonalización y la disminución del desempeño personal.

Por otro lado, también se lo define como "una respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja

y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse agotado"; ambas definiciones coinciden en apuntar que es una inadecuada respuesta al estrés el detonante de esta patología (Escardo, 2012).

1.5.4. Síndrome de desgaste por empatía

El síndrome de desgaste por empatía es un conjunto de emociones y comportamientos que resulta como un riesgo psicosocial al personal que atiende o trabaja con personas que sufren dolor, duelo o que viven en una situación traumática en el trabajo (Salandra, 2020).

1.5.5. Síndrome de la adaptación paradójica

El síndrome de adaptación paradójica es cuando una persona naturaliza la violencia que se ejecuta sobre otra persona; es muy común cuando existen situaciones en las cuales se aplica actos de ejercicio del poder sobre otro trabajador; la violencia ejercida sobre el otro ser humano, se evidencia en actos como: la violencia de género, el acoso o el mobbing; desencadenando relaciones afectivas de "normalidad" que no miran como un problema la violencia física, psicológica o sexual, dando lugar manifestaciones de adaptación y normalización de dichos actos violentos en el ambiente laboral (Montenegro, 2001, pág. 11).

1.6. Riesgos psicosociales en Ecuador

Los ambientes laborales del Ecuador generan incertidumbre frente a sus respuestas de estrés, que conllevan las dificultades en la atención integral al personal operativo y administrativo de las empresas, al mismo tiempo exige una especial atención a las necesidades de apoyo emocional del personal; si el personal se mantiene sin riesgos psicosociales, mantiene la capacidad de cuidar a los usuarios; bajo este antecedente es necesario entender y saber gestionar las prácticas adecuadas de salud mental.

El 16 de junio de 2017 mediante Acuerdo Ministerial 82, el Ministerio del Trabajo expide la "Normativa para la Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral" en su artículo 9 señala la obligatoriedad de implementar un programa de prevención de riesgos psicosociales en todas las empresas e instituciones públicas y privadas que cuenten con más de 10 trabajadores; bajo este antecedente las instituciones han implementado diversas estrategias para cumplir con la normativa legal vigente en el Ecuador.

1.7. Antecedentes de la investigación

Los riesgos psicosociales son comprendidos como particularidades de las condiciones de trabajo y las organizaciones, que pueden llegar a afectar la salud de las personas desde lo fisiológico hasta lo psicológico (Moncada, Llorens, & Kristensen, 2002). Incluyen factores de exposición de los trabajadores ante situaciones que generan el desarrollo de patologías.

Estos riesgos son principalmente físicos y ambientales, y causan un impacto más directo a la salud. Sin embargo, Moreno (2011) manifiesta que a lo largo de los años se han contemplado dimensiones psicológicas y emocionales como parte de estos riesgos, pues llegan a causar afectaciones de igual o mayor índole que los daños físicos.

En Latinoamérica, las condiciones laborales presentan un sinnúmero de riesgos psicosociales, debido al carácter complejo y dinámico de los entornos organizacionales, la cultura y problemáticas sociales presentes en estos contextos, por lo que la presencia de enfermedades, accidentes y consecuencias psicológicas en los trabajadores se incrementan gradualmente, comprobando que las mujeres son más propensas a sufrir este tipo de riesgos (Gil Monte , 2012).

Ante estas realidades se establecen instrumentos legales para su atención, apuntando a todos los agentes de riesgo que pueden presentarse en la cotidianidad de la vida laboral, afectando la salud y atentando con la integridad de los individuos, como la Constitución del Ecuador, que dice:

Art. 331. *“Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo”* (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Así mismo en el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo: Art. 11.

En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno

como responsabilidad social y empresarial (Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2004).

Estos riesgos deterioran la salud de los colaboradores, su integridad y bienestar, con situaciones que pueden alterar su estado de salud físico, psicológico y mental. Existe una diferenciación entre los factores psicosociales y los riesgos, los primeros tienen que ver con la forma en que los factores sociales dentro de las organizaciones influyen en la conducta de los individuos, y los segundos con los aspectos negativos que existen dentro de una cultura organizacional (Moreno, 2011).

Según Correa & Ochoa. (2019) los factores de riesgo se clasifican según dimensiones psicosociales:

Conflicto trabajo-familia.

Control sobre el trabajo.

Apoyo social y calidad de liderazgo.

Compensaciones del trabajo.

Capital social.

Y dimensiones de salud como:

Enfermedades ocupacionales.

Salud mental.

Estrés.

Existen muchos instrumentos para la medición de riesgos, sin embargo, uno de los más usados es el ISTAS 21 que fue estandarizado en Chile. Este cuestionario tiene dos formas de ejecución, una más compleja que sirve para el diseño de intervenciones profundas, y otra usada más bien para investigaciones (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013).

En un estudio desarrollado por Escandón (2016), con educadores y educadoras de una institución en la ciudad de Cuenca, a través de tres instrumentos el primero un

cuestionario estructurado, el segundo el método CoPsoQ-istas21 y el tercer instrumento la escala para medir el estrés laboral de la OIT-OMS22, donde se obtuvieron resultados en los que la dimensión psicosocial es la más afectada, desde aspectos como el control de tiempos, exigencias psicológicas, conflicto de roles, posibilidades de desarrollo y apoyo social, que son en un 50% los factores de riesgo más persistentes en las instituciones.

Otro estudio realizado por Vélez (2019) en una empresa de transporte en la misma ciudad, detalla el estado de las dimensiones según la aplicación del instrumento ISTAS21, concluyendo que los aspectos psicosociales mayormente afectados y que requieren una intervención inmediata son los que tienen que ver con el ritmo de trabajo con 93%, los conflictos de roles dentro de la institución están presentes en el 56% y un 55% de inseguridad de las condiciones laborales, entre los datos más relevantes

En la investigación realizada por Abad & Gutiérrez (2016) en la empresa Induglob se evidenció por medio de un cuestionario previamente diseñado y una entrevista a profundidad, que la dimensión con mayor riesgo para los trabajadores es la física, ya que un 49.2% sufren de problemas digestivos, el 72.5% están expuestos al ruido y un 76,4% al polvo.

Cabe mencionar que el cuestionario F-PSICO versión 3.1 ha sido aplicado en la empresa automotriz FISUM Ecuador; con una población de 52 trabajadores obteniendo los resultados más elevados de las siguientes dimensiones: en demandas psicológicas (DP) se presentó un 25% en el factor de riesgo muy elevado, de igual manera la carga de trabajo (CT) con un 35% y finalmente la dimensión participación/supervisión (PS) con un 52% de riesgo muy elevado siendo quien evidencia una mayor concentración de datos; para poder mitigar estos riesgos se creó un comité que les permita levantar, organizar y plantear nuevas estrategias frente a los resultados obtenidos (Tello, 2018).

1.8. Factores de riesgo psicosocial según la Federación Internacional de la Cruz Roja

Según refiere la Federación Internacional de Cruz Roja y Media Luna Roja en su Manual de Análisis de Amenazas, Vulnerabilidades y Capacidades (Federación Internacional de la Cruz Roja, 2018), es necesario atender los riesgos psicosociales desde diferentes espacios de intervención, las concepciones más importantes son:

Vulnerabilidad:

Son los diferentes tipos de riesgos, que causan desencadenantes, afectan a la población y generan las políticas necesarias para abordarlos.

Ejemplo de vulnerabilidad psicosocial: No tener estabilidad económica.

Amenaza:

Son los factores asociados a las problemáticas psicosociales que empeoran el cuadro de vulnerabilidad.

Ejemplo de amenaza psicosocial: Que la empresa de trabajo cierre por una emergencia sanitaria.

Capacidad:

Es la preparación de actividades dirigidas a reducir la vulnerabilidad de la población ante posibles efectos psicosociales.

Ejemplo de capacidad: La persona gestiona adecuadamente sus emociones y activa su resiliencia frente a las adversidades.

1.9. Técnicas de medición de los riesgos psicosociales según Pickers.

Según refiere Pickers en el 2008 para ejecutar una evaluación de riesgos de tipo psicosocial, es necesario determinar los riesgos presentes en las condiciones de trabajo, con el fin de diseñar e implantar las medidas preventivas que permitan reducir, eliminar, disminuir pérdidas materiales y humanas; además es necesario un adecuado control y seguimiento de las medidas implementadas con un adecuado proceso de evaluación de su efectividad (Pickers, 2008).

Riesgo:

Peligro específico que pueda ser causa de un riesgo psicosocial.

Ejemplo de riesgo: Consumo problemático de sustancias

Según refiere (Pickers, 2008) existe una fórmula para determinar el nivel de riesgos psicosociales en una institución como evidencia a continuación:

Tabla 1

Fórmula de Pickers para identificar el riesgo.

Indicador	Indicador	Indicador	Total
Probabilidad (x)	Frecuencia (x)	Consecuencia (=)	Riesgo

Fuente: Pickers (2008)

Elaborado por: Bacuilima y Zapata (2020)

Probabilidad:

Supuesto de que ocurra el evento de riesgo.

Ejemplo de probabilidad: Probablemente el 5% de los trabajadores que hacen guardias nocturnas fuman para mantenerse vigiles.

El método de Pickers propone un esquema de puntuación para probabilidades del suceso con el fin de gestionar matemáticamente la fórmula de riesgo psicosocial.

Tabla 2

Probabilidad del suceso

Probabilidad	Puntuación
Ocorre frecuentemente	10
Muy posible	6
Poco usual	3
Ocurrencia rara	1
Muy poco usual	0,5
Ocurrencia virtualmente imposible	0,1

Fuente: Pickers (2008)

Elaborado por: Bacuilima y Zapata (2020).

Frecuencia:

Factor temporal que aumenta o disminuye la magnitud de ocurrencia.

Ejemplo de frecuencia: cada año existen 1000 conductores que fallecen en accidentes de tránsito.

El método de Pickers propone un esquema de puntuación para frecuencia del suceso con el fin de gestionar matemáticamente la fórmula del riesgo psicosocial.

Tabla 3

Frecuencia del suceso.

Frecuencia	Puntuación
Continua	10
Frecuente	6
Ocasional	3
Poco usual	1
Raro	0,5
Anual	0,1

Fuente: Pickers (2008)

Elaborado por: Bacuilima y Zapata (2020).

Consecuencia:

Valoración de daños posibles debido a un accidente determinado.

Ejemplo de consecuencia: los trabajadores de la salud desarrollan con facilidad síndrome de Burnout laboral producto del Covid – 19.

El método de Pickers propone un esquema de puntuación para las consecuencias del suceso con el fin de gestionar matemáticamente la fórmula del riesgo psicosocial.

Tabla 4

Consecuencia del suceso

Consecuencia	Puntuación
Catástrofe (muchos muertos), daños mayores a \$10 000 000.00 USD	100
Desastre (algunos muertos), daños mayores a \$1000 000.00 USD	40
Muy seria (muchos heridos, algún muerto), daños mayores \$100 000.00 USD	20
Seria, daños mayores a \$10 000 USD	7
Importante, daños mayores a \$1 000 USD	3
Notable, daños mayores a \$1 00 USD	1

Fuente: Pickers (2008)

Finalmente, el método de Pickers propone un esquema de puntuación para interpretar el riesgo psicosocial

Tabla 5

Baremo para la identificación del riesgo

Riesgo	Puntuación	Implicación
Muy alto	Mayor a 400	Paralización del trabajo
Alto	Entre 200 – 400	Corrección inmediata
Importante	Entre 70 – 200	Precisa corrección
Posible	Entre 20 – 70	Mantener alerta
Aceptable	Menor de 20	Mantener control periódico

Fuente: Pickers (2008)

Elaborado por: Bacuilima y Zapata (2020).

Bajo los antecedentes antes mencionados, es prioritario establecer todas las medidas para prevenir riesgos psicosociales con el talento humano y sus familias, ya sea con actividades de prevención, promoción o recuperación según el caso.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

El presente trabajo tiene un enfoque metodológico cuantitativo ya que los resultados que se obtendrán será a partir de porcentajes que nos permitirán establecer qué riesgos son los que afectan al personal de las empresas mencionadas. La herramienta que se ha elegido es el cuestionario F-PSICO versión 3.1, el cual es un instrumento de análisis psicométrico para la evaluación de factores psicosociales.

Cabe mencionar que esta investigación tiene un enfoque no experimental, ya que no manipularemos ninguna variable, sino que solo recolectaremos información base a la aplicación de la herramienta antes mencionada. Además, la investigación tiene un alcance descriptivo, ya que se presentarán los resultados de cada una de las dimensiones que conforman el cuestionario F-PSICO versión 3.1 relacionándolas con la variable de centro de costo; es de tipo transversal puesto que la investigación se realizó en un período de tiempo determinado.

2.2. Objetivos

2.2.1. Objetivo General

Comparar los riesgos psicosociales encontrados entre la empresa de servicio y manufactura.

2.2.2. Objetivos Específicos

1. Describir los principales riesgos psicosociales que pueden afectar a los trabajadores.
2. Identificar los riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores de una empresa de servicio y una de manufactura.
3. Proponer un plan de acción que permita reducir los factores de riesgos psicosociales.

2.3. Población

Para este estudio se consideró a dos empresas que forman parte del sector industrial de la ciudad de Cuenca; estas empresas pertenecen a un grupo familiar muy importante entre las empresas cuencanas. Para poder realizar esta investigación, se procedió a solicitar el permiso correspondiente en dichas empresas; sus directivos nos han solicitado guardar confidencialidad con el nombre de las mismas, razón por la cual en nuestra investigación las denominaremos sólo como la empresa de servicio” y “la empresa de manufactura”.

En primer lugar, la empresa de servicio, es un proveedor de espacios comerciales que ofrece al público una amplia posibilidad de servicios, compras y entretenimiento en un solo lugar; dispone de variados espacios que se adecuan a la demanda de sus clientes y de la ciudadanía en general, es una empresa ecuatoriana que inicia su funcionamiento en el año de 2002.

Por otro lado, la empresa de manufactura da inicio a sus actividades en el año de 1962 llegando a convertirse en una empresa líder a nivel nacional, que se encarga en elaboración y distribución de resortes para vehículos. Con una visión de crecimiento e interés por satisfacer al cliente en los sistemas de calidad y estar preparados para cubrir las mayores exigencias de la empresa actual.

La población considerada para la presente investigación estuvo conformada de la siguiente manera: de la empresa de servicio participaron 41 trabajadores que constituyen el total de la nómina de la empresa; y en la empresa de manufactura se aplicó el cuestionario a los 82 trabajadores que conforman la sucursal de la ciudad de Cuenca; cabe recalcar que esta empresa cuenta con sucursales en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca.

En sí, la población total a evaluar para el estudio es de 123 trabajadores que laboran en dichas empresas hasta septiembre del 2019.

2.4. Instrumento

La herramienta F-PSICO sirve para la evaluación de los factores de riesgos psicosociales; ha sido elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el

Trabajo de España (INSHT) en formato AIP (Aplicación Informática para la Prevención). Se trata de una herramienta que puede aplicarse de manera informática o también puede ser en papel, facilita la identificación y evaluación de los factores de riesgos psicosociales y permite un análisis psicométrico de los datos registrados.

EL F-PSICO 3.1 se compone de 44 preguntas; algunas de ellas son múltiples, de forma que el número total de ítems es de 89, agrupados en 9 factores diferenciados, los cuales son: tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad/contenido del trabajo, participación/supervisión, interés por el trabajador/compensación, desempeño de rol y relaciones y apoyo social.

2.4.1. ¿Cuáles son los riesgos psicosociales según el F-PSICO?

Según la nota técnica de prevención 926 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (2012) las dimensiones evaluadas por el F-PSICO 3.1 pueden definirse de la siguiente manera (Pérez & Nogareda, 2012)

Tiempo de trabajo (TT):

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 (AU):

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo.

Carga de trabajo (CT):

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva o emocional).

Demandas psicológicas (DP):

Las demandas psicológicas son todas aquellas que incluyen las solicitudes estratégicas y procesos psicológicos básicos del trabajador.

Hacen referencia 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.

Variedad / contenido del trabajo (VC):

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo además reconocido y apreciado, y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.

Participación/Supervisión (PS):

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

Interés por el trabajador (ITC):

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador.

Desempeño de rol (DR):

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo.

Relaciones y apoyo social (RAS):

El factor 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.

2.4.2. Forma de presentación de los Resultados del test F-PSICO.

Una vez realizado el cuestionario se introducen los datos de cada formulario en la aplicación del F-PSICO 3.1 y está nos presenta los resultados mediante dos perfiles: un perfil valorativo y un perfil descriptivo

2.4.2.1. Perfil valorativo

El perfil valorativo transforma las puntuaciones directas obtenidas de los cuestionarios en percentiles lo cual ayuda a clasificar los resultados obtenidos en 4 niveles de riesgo:

Tabla 6

Niveles de Riesgo

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

Fuente: NTP 926 (2012)

Elaborado por: Bacuilima y Zapata (2020)

2.4.2.2. Perfil descriptivo

Proporciona información detallada de cómo se posicionan los trabajadores ante cada pregunta representado en porcentajes.

2.5. Procedimiento

En primer lugar se realizó un acercamiento al área de Recursos Humanos del grupo empresarial al que pertenecen las dos empresas; posteriormente a un conversatorio para iniciar la evaluación de riesgos psicosociales, se nos explicó los valores e historia de dichas empresas y a su vez la herramienta a utilizar; después de algunos ajustes que se dio en el cuestionario, como fue la inclusión del centro de costo como variable de análisis, se procedió a aplicar el cuestionario a los 41 trabajadores de la empresa de servicio y 82 colaboradores de la empresa de manufactura de la ciudad de Cuenca; cabe mencionar que hemos tenido la ayuda de parte del área de Recursos Humanos y de los jefes inmediatos para poder alcanzar nuestros objetivos. La aplicación del cuestionario se realizó en una

parte de manera digital, y por otra, se aplicó los cuestionarios físicos, para luego digitalizar la información.

La estructura que tiene el cuestionario F-PSICO para ser respondido, ya sea de forma digital o en físico, es ir marcando con una equis (x) la alternativa de respuesta de cada pregunta que la persona que responde crea correspondiente; las alternativas de respuesta son:

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo o no tengo trato

La puntuación que se le asigna a cada una de estas respuestas es información reservada que fue determinada en la elaboración de la herramienta. La aplicación informática nos genera un informe donde nos muestra el perfil descriptivo y el perfil valorativo que se puede observar en la tabla 6.

Para la tabulación de los resultados la herramienta que se utilizó es el programa Excel. Una vez tabuladas las respuestas de todos los cuestionarios, se procedió a realizar los informes correspondientes de cada empresa.

Los resultados obtenidos se presentarán a través de informes, donde se destaquen los principales riesgos que están afectando a los trabajadores de la empresa de servicio y manufactura, para a su vez realizar una comparación general de los riesgos psicosociales entre las dos empresas evaluadas. Luego de un análisis de los resultados se propondrá un plan de acción para reducir los riesgos psicosociales encontrados.

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación, se detallarán los resultados de la aplicación del cuestionario F-PSICO relacionándolos con los centros de costo de cada una de las dos empresas y finalmente un análisis comparativo de las dos empresas.

3.1. Clasificación de la muestra según el centro de costo

Tabla 7

Clasificación de la muestra según el centro de costo en la empresa de manufactura

EMPRESA DE MANUFACTURA	
CENTRO DE COSTO	Personas
Bodega fábrica	5
Calidad	5
Conformado	9
Ensamble paquetes	5
Formación y temple	13
Granallado	4
Laminado	5
Orejera manual	4
Perforado	5
Pintura	4
Ventas lamar	7
Mano de obra directa planta	13
Bodega lamar	3
Total	82

Fuente: Test F-PSICO

Elaborado por: Bacuilima y Zapata (2020)

En la tabla 7 se describe que en la empresa de manufactura se evaluó a un total de 82 trabajadores que se encuentran distribuidos en 13 centros de costo. El centro de costo que tiene la menor cantidad de personal es Bodega Lamar, mientras los centros de costo de Formación y Temple, y Mano de Obra Directa Planta son los que cuentan con más trabajadores.

Tabla 8

Clasificación de la muestra según el centro de costo en la empresa de servicio

EMPRESA DE SERVICIO	
CENTRO DE COSTO	Personas
Administración comercial	3
Administración cámara	2
Mano de obra directa comercial	6
Cocina	11
Mano de obra directa parqueadero	3
Mano de obra directa cámara	2
Meseros	14
Total	41

Fuente: Test F-PSICO

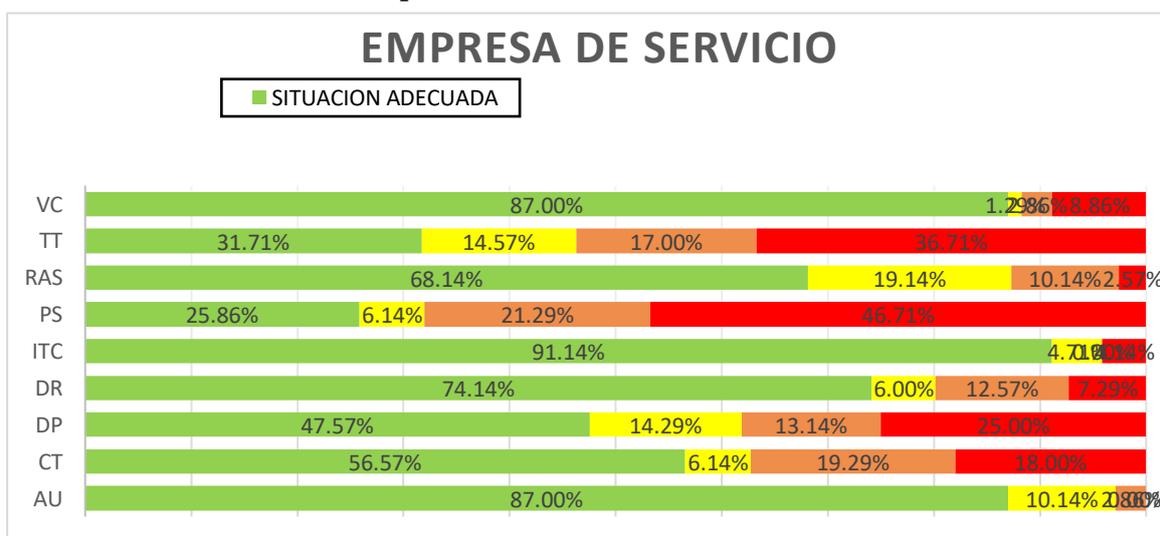
Elaborado por: Bacuilima y Zapata (2020).

La tabla 8 nos muestra que la empresa de servicio cuenta con 7 centros de costo, donde se distribuyen 41 trabajadores. Como podemos observar los centros de costo que tienen mayor demanda de empleados son Meseros y Cocina.

3.2. Resultados Globales de la empresa de servicio

Figura 1

Resultados Globales de la empresa de Servicio



Fuente: Test F-PSICO

Elaborado por: Bacuilima y Zapata (2020).

En la figura 1 se presenta de manera global los resultados encontrados en la empresa de servicio; las dimensiones en las que el factor de riesgo muy elevado sobresale son: Participación/Supervisión (PS) y Tiempo de Trabajo (TT), considerándose así las más

desfavorables para la salud del colaborador; en cambio las dimensiones que sobresalen en una situación favorable son Interés por el Trabajador (ITC), Autonomía (AU) y Variedad/Contenido de trabajo (VC).

Tabla 9

Riesgos Elevados en la Empresa de Servicio según Centro de Costo

EMPRESA DE SERVICIO				
CENTRO DE COSTO	DIMENSIÓN	ELEVADO	MUY ELEVADO	TOTAL
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL	Carga de trabajo	33,00%	67,00%	100,00%
	Demandas psicológicas	33,00%	67,00%	100,00%
	Tiempo de trabajo	33,00%	33,00%	66,00%
ADMINISTRACIÓN CÁMARA	Participación / supervisión	0,00%	50,00%	50,00%
COCINA	Participación / supervisión	36,00%	36,00%	72,00%
	Tiempo de trabajo	36,00%	18,00%	54,00%
MANO DE OBRA DIRECTA COMERCIAL	Participación / supervisión	33,00%	50,00%	83,00%
MANO DE OBRA DIRECTA PARQUEADERO	Participación / supervisión	40,00%	40,00%	80,00%
	Tiempo de trabajo	0,00%	100,00%	100,00%
MANO DE OBRA DIRECTA CÁMARA	Participación / supervisión	40,00%	40,00%	80,00%
MESEROS	Demandas psicológicas	22,00%	33,00%	55,00%
	Participación / supervisión	0,00%	78,00%	78,00%
	Tiempo de trabajo	33,00%	33,00%	66,00%

Fuente: Test F-PSICO

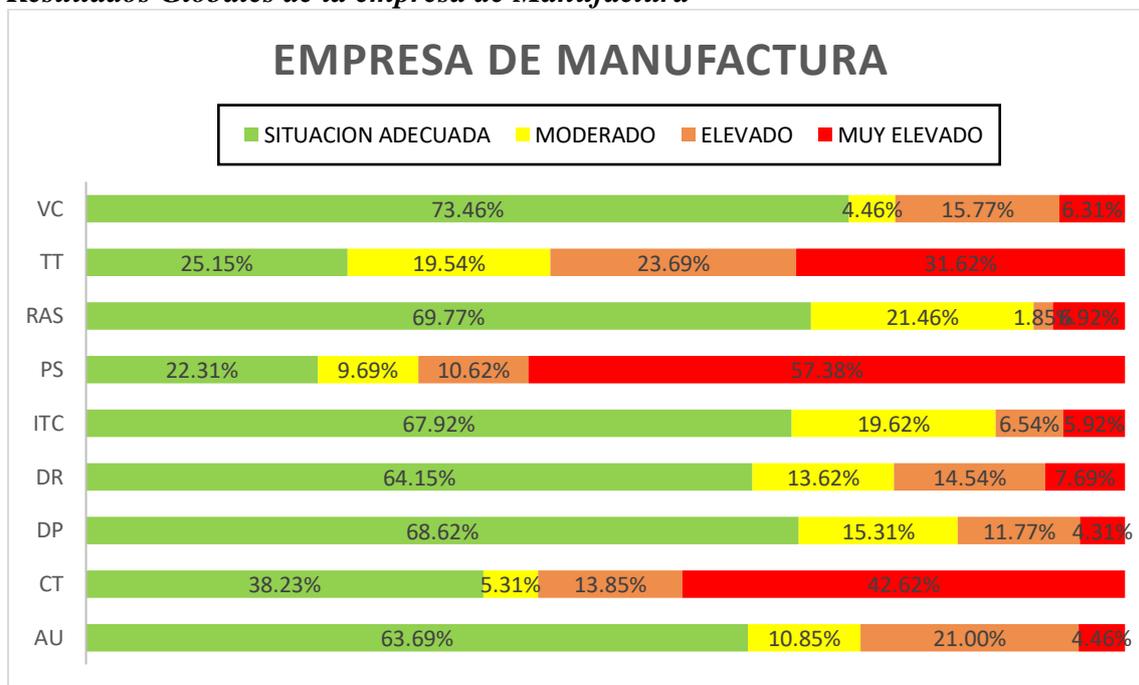
Elaborado por: Bacuilima y Zapata (2020).

En la tabla 9 se destaca que la dimensión participación/supervisión afecta a 6 de los 7 diferentes centros de costo de la empresa de servicio seguido por la dimensión tiempo de trabajo el cual afecta a 4 centros de costo.

3.3. Resultados globales de la empresa de Manufactura

Figura 2

Resultados Globales de la empresa de Manufactura



Fuente: Test F-PSICO
Elaborado por: Bacuilima y Zapata (2020).

En la figura 2 se presentan los resultados globales obtenidos en la empresa de manufactura; cómo podemos observar las dimensiones que sobresalen con una situación adecuada son Variedad de Contenido (VC), Relaciones y Apoyo Social (RAS) y Demandas Psicológicas (DP); mientras que las dimensiones en las que el factor de riesgo muy elevado presenta porcentajes preocupantes son: Participación/Supervisión (PS), Carga de Trabajo (CT) y Tiempo de Trabajo (TT), por lo que estas dimensiones deben tener una consideración prioritaria en el plan de acción.

Tabla 10

Riesgos Elevados en la Empresa de Manufactura según Centro de Costo

EMPRESA DE MANUFACTURA				
CENTRO DE COSTO	DIMENSIÓN	ELEVADO	MUY ELEVADO	TOTAL
	Carga de trabajo	60,00%	20,00%	80,00%
	Desempeño de rol	20,00%	40,00%	60,00%

BODEGA FABRICA	Participación /Supervisión	40,00%	40,00%	80,00%
	Carga de trabajo	0,00%	50,00%	50,00%
CALIDAD	Tiempo de trabajo	50%	0%	50%
	Carga de trabajo	13%	62%	75,00%
CONFORMADOS	Participación /Supervisión	0,00%	100,00%	100,00%
	Tiempo de trabajo	38,00%	25,00%	63,00%
	Autonomía	50,00%	0,00%	50,00%
ENSAMBLE DE PAQUETES	Carga de trabajo	0,00%	75,00%	75,00%
	Participación/ Supervisión	25,00%	75,00%	100,00%
	Tiempo de Trabajo	0,00%	75,00%	75,00%
FORMACIÓN Y TEMPLE	Participación/ Supervisión	17,00%	66,00%	83,00%
	Carga de trabajo	25,00%	25,00%	50,00%
	Interés por el trabajador	25%	50%	75,00%
	Participación/ Supervisión	0,00%	75,00%	75,00%
GRANALLADO	Relaciones Humanas y Apoyo Social	0,00%	50,00%	50,00%
	Tiempo de trabajo	0,00%	75,00%	75,00%
	Variedad/ Contenido de trabajo	25,00%	25,00%	50,00%
	Autonomía	50,00%	0,00%	50,00%
	Carga de trabajo	0,00%	100,00%	100,00%
	Demandas Psicológicas	100,00%	0,00%	100,00%
LAMINADO	Desempeño de rol	50,00%	0,00%	50,00%
	Participación/ Supervisión	0,00%	100,00%	100,00%
	Tiempo de trabajo	50,00%	50,00%	100,00%
	Variedad/ Contenido del trabajo	100,00%	0,00%	100,00%
MANO DE OBRA	Carga de trabajo	29,00%	43,00%	72,00%
INDIRECTA PLANTA	Participación/ Supervisión	7,00%	43,00%	50,00%
	Tiempo de trabajo	36,00%	36,00%	72,00%
	Carga de trabajo	20,00%	40,00%	60,00%
	Participación/ Supervisión	0,00%	80,00%	80,00%

OREJERA MANUAL	Tiempo de trabajo	40,00%	40,00%	80,00%
	Autonomía	100,00%	0,00%	100,00%
	Carga de trabajo	0,00%	80,00%	80,00%
PERFORADO	Participación/ Supervisión	0,00%	100,00%	100,00%
	Tiempo de trabajo	40,00%	40,00%	80,00%
	Carga de trabajo	25,00%	25,00%	50,00%
PINTURA	Participación/ Supervisión	0,00%	50,00%	50,00%
VENTAS LAMAR	Participación/ Supervisión	49,00%	17,00%	66,00%

Fuente: Test F-PSICO
Elaborado por: Bacuilima y Zapata (2020).

La tabla 10 se evidencia que la dimensión que más se encuentra presente en los centros de costo es participación/supervisión ya que se encuentra en 11 de los 13 centros de costos de la empresa de manufactura; otro factor que no se queda atrás es carga de trabajo ya que está presente en 10 centros de costo.

3.4. Comparación de riesgos elevados entre las dos empresas.

Tabla 11

Comparación de riesgos elevados entre las dos empresas

DIMENSIONES	EMPRESA DE SERVICIO				EMPRESA DE MANUFACTURA			
	SITUACION ADECUADA	MODERADO	ELEVADO	MUY ELEVADO	SITUACION ADECUADA	MODERADO	ELEVADO	MUY ELEVADO
AUTONOMÍA	87,00%	10,14%	2,86%	0,00%	63,69%	10,85%	21,00%	4,46%
CARGA DE TRABAJO	56,57%	6,14%	19,29%	18,00%	38,23%	5,31%	13,85%	42,62%
DEMANDAS PSICOLÓGICAS	47,57%	14,29%	13,14%	25,00%	68,62%	15,31%	11,77%	4,31%
DESEMPEÑO DE ROL	74,14%	6,00%	12,57%	7,29%	64,15%	13,62%	14,54%	7,69%
INTERÉS POR EL TRABAJO	91,14%	4,71%	0,00	4,14%	67,92%	19,62%	6,54%	5,92%
PARTICIPACIÓN / SUPERVISION	25,86%	6,14%	21,29%	46,71%	22,31%	9,69%	10,62%	57,38%
RELACIONES HUMANAS Y APOYO SOCIAL	68,14%	19,14%	10,14%	2,57%	69,77%	21,46%	1,85%	6,92%
TIEMPO DE TRABAJO	31,71%	14,57%	17,00%	36,71%	25,15%	19,54%	23,69%	31,62%
VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO	87,00%	1,29%	2,86%	8,86%	73,46%	4,46%	15,77%	6,31%

Fuente: Test F-PSICO
Elaborado por: Bacuilima y Zapata (2020).

En esta tabla comparativa se muestra que en las dos empresas se debe trabajar en las dimensiones participación/supervisión y tiempo de trabajo mientras que en la empresa de manufactura también se debe trabajar sobre la carga de trabajo.

CAPÍTULO IV

4. PLAN DE ACCIÓN

Una vez que se ha realizado la evaluación mediante la herramienta F-PSICO, se pudo determinar los factores de riesgo psicosocial que tienen niveles más elevados en ambas empresas, los cuales pueden provocar afectaciones en la salud y bienestar de los trabajadores.

Ante esta situación, las empresas evaluadas deberían tomar medidas de intervención para llegar a mitigar los factores de riesgo psicosocial. Con este objetivo, se ha considerado proponer un plan de acción para la reducción de los riesgos psicosociales que se encontraron en niveles elevados.

El plan de acción se ha diseñado para las dos empresas ya que existe una gran coincidencia en algunas dimensiones de riesgo; creemos oportuno que para la ejecución de la propuesta de mejora debe estar a cargo el departamento de recursos humanos. Las estrategias preventivas para este plan de acción es trabajar en dos niveles que son: el organizativo y el personal.

4.1. Estrategias propuestas para las dimensiones que presentan alto riesgo en las dos empresas

a) Participación/Supervisión:

Nivel Organizativo

-Revisar los perfiles de puestos de trabajo de manera que esté clara la responsabilidad, autoridad, formación y experiencia.

-Capacitaciones de comunicación efectiva y planes de desarrollo de liderazgo para los altos cargos: directivos, jefes, supervisores y quienes tengan subordinados.

-Gestionar ambientes laborales que generen espacios de diálogo y comunicación entre jefes y colaboradores y a su vez escuchar propuestas u observaciones.

-Proponer una evaluación de liderazgo de los superiores con la finalidad de conocer el desenvolvimiento y la guía hacia sus subalternos referente a mejoras en procesos, comunicación, dirección, liderazgo entre otros.

Nivel Personal

- Formación en autoconfianza, gestión y manejo de habilidades sociales.

b) Tiempo de Trabajo:

Nivel Organizativo

-Examinar la estructura de trabajo, la cual permita realizar pausas activas y tiempos de descanso en la jornada laboral.

-Establecer procedimiento para alcanzar metas reales en tiempos establecidos.

Nivel Personal

-Organizar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada de trabajo frente a las tareas asignadas previamente.

-Realizar las pausas activas y los tiempos de descanso en el tiempo otorgado.

4.2. Estrategias propuestas para la dimensión que solo afecta en la empresa de manufactura

a. Carga de trabajo

Nivel Organizativo

-Generar y socializar periódicamente sobre las demandas de los clientes con la finalidad de entender cuáles son las fechas en las que se requiere mayor actividad en la jornada laboral.

-Contratación de personal temporal para aquellas épocas que se tiene mayor demanda.

DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo comparar los riesgos psicosociales encontrados en una empresa de servicio y una empresa de manufactura de la ciudad de Cuenca; este es un tema que ha sido analizado en muchas organizaciones en diferentes lugares del mundo, por lo que resulta interesante contrastar los resultados obtenidos en dichas investigaciones con los resultados de esta investigación.

Así, podemos expresar que la investigación de Tello (2018), realizada en la ciudad de Quito en la empresa automotriz FISUM Ecuador, concuerda con la nuestra en que la dimensión Participación/Supervisión es uno de los factores de mayor riesgo psicosocial en las empresas de servicio.

En una investigación realizada por Vélez (2019), en una empresa de transporte, se aplicó el cuestionario ISTAS21, y se obtuvieron resultados elevados en la dimensión Ritmo de Trabajo, la cual coincide con la dimensión Tiempo de Trabajo del F-PSICO, sin embargo, cabe recalcar que también hay diferencias, ya que se identificaron problemas en la dimensión Conflictos de Roles, que concuerda con la dimensión Desempeño de Rol del cuestionario F-PSICO, la cual en la presente investigación se encuentra en una situación favorable.

Al comparar los resultados obtenidos en esta investigación en la empresa de servicio con los de Escandón (2016), realizada con educadores de una institución en la ciudad de Cuenca, se pudo observar que coinciden en que los mayores riesgos psicosociales que existen en este tipo de empresas son Tiempo de Trabajo y Participación/Supervisión, sin embargo también se presentan diferencias como que en esta institución se encontraron problemas en las dimensiones de Desempeño de Rol, Relaciones Humanas y Apoyo Social mientras que en nuestra investigación, estas dimensiones se encuentran en una situación favorable; cabe recalcar que los resultados en la investigación de Escandón fueron obtenidos a través de la aplicación de un cuestionario estructurado, la escala para medir el estrés laboral de la OIT-OMS22 y el instrumento CoPsoQ-istas21.

En cuanto a los resultados obtenidos en la empresa de manufactura de la presente investigación se puede observar que la dimensión que más se vio afectada es Participación/Supervisión, mientras que en la investigación realizada por Abad y

Gutiérrez (2016) en la empresa Induglob, la dimensión que presentó mayores niveles de riesgo fue la física; cabe mencionar que en esta última investigación se utilizó una encuesta como herramienta para levantar la información.

CONCLUSIONES:

La evaluación de los riesgos psicosociales es obligación del empleador realizarla ya que es un estudio imperativo por la norma vigente, además que ayuda a crear un mejor ambiente de trabajo entre los colaboradores y a mejorar su rendimiento laboral.

Los riesgos psicosociales pueden provocar alteraciones en la salud de los trabajadores, ya sean físicas, sociales o psicológicas, por lo cual su estudio es un tema de mucha importancia para precautelar la seguridad de los mismos.

En nuestro país la evaluación de los riesgos psicosociales ha sido un tema que en los últimos años ha sido considerado por las entidades de gobierno como el Ministerio del Trabajo, a través del establecimiento de reglamentos para su prevención y control.

En la actualidad hay muchos métodos, metodologías que han sido reconocidos por diferentes instituciones de trabajo para la evaluación de los riesgos psicosociales entre estos está el cuestionario F-PSICO que es una herramienta muy utilizada, incluso en nuestro país esta normada por el ministerio del trabajo que obliga a la aplicación de esta herramienta.

La evaluación realizada permitió cumplir con los objetivos planteados ya que se pudo conocer cuáles son los riesgos que están afectando a las empresas, los cuales son: participación/supervisión y tiempo de trabajo que están presentes en las dos empresas y también carga de trabajo que solo se evidencia en la empresa de manufactura.

RECOMENDACIONES:

Para prevenir y controlar los riesgos psicosociales encontrados se considera importante la aplicación de la propuesta del plan de acción ya que se plantea trabajar tanto desde el nivel organizativo (empresa) como personal (trabajadores); de esta manera se podrá reducir las dimensiones que presentan un riesgo elevado y de igual manera que no se genere otro tipo de riesgo.

Es recomendable que ambas empresas, luego de haber implementado el plan de acción sugerido, realicen un seguimiento con la finalidad de evaluar la efectividad del mismo.

Se recomienda la realización de este tipo de estudios periódicamente y en cualquier tipo de empresa, por cuanto los riesgos medidos por el F-PSICO pueden presentarse en cualquier tipo de cargo y en cualquier rama de negocio.

BIBLIOGRAFÍA

- Abad, M., & Guitiérrez, M. (2016). Plan de prevención de problemas psicosociales que se presentan en colaboradores de turnos rotativos en la planta de la empresa Induglob. Cuenca: Universidad del Azuay. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/5386/1/11765.pdf>
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2020). Los Riesgos Psicosociales y el Estrés en el Trabajo. Obtenido de <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Ardila, S. (2020). Plan Estratégico de Talento Humano. San Vicente. Obtenido de <file:///C:/Users/PcBeats/Downloads/Plan-estrategico-de-talento-humano-2020.pdf>
- Asociación Chilena de Seguridad. (2020). Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Santiago. Obtenido de <https://www.achs.cl/portal/Empresas/DocumentosMinsal/8-%20Factores%20Psicosociales/1-%20Presentaci%C3%B3n/Manual%20Vigilancia%20Psicosocial%202020.pdf>
- Asociación Española de Salud y Seguridad en el Trabajo. (2018). Seguridad y Salud en el Trabajo. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Obtenido de <https://www.ugt.es/sites/default/files/ficha20.pdf>
- Ávila, A., Bernal, V., & Alzate., L. (2016). ¿Cuales son las causas y consecuencias del acoso laboral o mobbing? *Psyconex*, 8. Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326991/20784214>
- Beck, U. (2006). *La sociedad del riesgo. Hacia una nueva modernidad*. Barcelona: Paidós. doi:ISBN 84-493-1892-0
- Camacho, A., & Mayorga, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales: perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos - Derechos y Valores*, DOI: <http://dx.doi.org/10.18359/prole.3047>. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.18359/prole.3047>
- Confederación de Empresarios de Málaga. (2013). *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Málaga: CEM. Obtenido de http://www.cem-malaga.es/portalcem/novedades/2013/CEM_guia_riesgos_psicosociales_interactivo.pdf
- Consejo de Salubridad General. (2017). *Diagnóstico y tratamiento de los trastornos del sueño*. IMSS-385-10. Obtenido de http://www.cenetec.salud.gob.mx/descargas/gpc/CatalogoMaestro/385_IMSS_10_Trastorno_sueno/GRR_IMSS_385_10.pdf
- Consejo Nacional Para la Igualdad de Discapacidades. (2013). *Manual de Buenas Prácticas para la Inclusión Laboral de personas con discapacidad*. Ecuador. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/12/MANUALFIN.pdf>

- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Quito: Asamblea Constituyente. Obtenido de <http://www.ug.edu.ec/talento-humano/documentos/CONSTITUCION%20DE%20LA%20REPUBLICA%20EL%20ECUADOR.pdf>
- Correa, C., & Ochoa., K. (2019). Evaluación de riesgos psicosociales en organizaciones de acción social de la ciudad. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/32879>
- Cruz Roja Ecuatoriana. (2018). Cuidado y Autocuidado del Interviniente. Quito. Obtenido de <http://volunteeringredcross.org/wp-content/uploads/2019/09/SP-Guia-de-Cuidado-y-Auto-Cuidado-al-Interviniente-CREcuadoriana.pdf>
- Escandón, P. (2016). Análisis correlacional entre la incidencia de riesgos psicosociales, estrés laboral y factores sociodemográficos en las educadoras y educadores familiares de la modalidad CNH de la Dirección Distrital de Cuenca del Ministerio de Inclusión Económica y Soci. Cuenca: Universidad del Azuay. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/6147>
- Escardo, V. (2012). Psicólogos y trabajo en Instituciones de salud, los efectos del contexto: Burnout y Síndrome del Desgaste Laboral Crónico. Buenos Aires: Editorial Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales. Obtenido de <http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/handle/123456789/2803>
- Esparza, A. (2007). Glosario de género. Instituto nacional de las mujeres. Obtenido de http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/100904.pdf
- Federación Internacional de la Cruz Roja. (2018). Manual AVC. Panama: Centro de entrenamiento regional. Obtenido de <https://www.ifrc.org/Global/Publications/disasters/vca/how-to-do-vca-sp.pdf>
- Gil Monte , P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Revista peruana de medicina experimental y salud pública. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2019). Primera Investigación (estudio de casos) sobre Condiciones de Vida, Inclusión Social y Derechos Humanos de la población LGBTI en Ecuador. Quito. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec//documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/LGBTI/Presentacion-LGBTI.pdf
- Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2004). Cartagena: Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores. Obtenido de <https://oiss.org/wp-content/uploads/2018/12/decision584.pdf>
- Jimenez, A. (2013). Personas con discapacidad y discriminación múltiple en España: situación y propuestas. Observatorio estatal de la Discapacidad, 12. Obtenido de <https://observatoriodeladiscapacidad.info/attachments/article/102/DISCRIMINACION%20MULTIPLE%20OED.pdf>
- Lazcano, P. (2015). DSM-5. Trastornos por consumo de sustancias. Cuad Med Forense. Obtenido de http://scielo.isciii.es/pdf/cmfv/v21n3-4/02_original01.pdf
- Maldonado, G. (2011). Guía técnica para el análisis de exposición a factores de riesgo ocupacional. Bogota: Imprenta Nacional de Colombia. doi:ISBN 978-958-8361-71-0

- Medina, M. (2012). Política organizacional, concepto y esquema en la empresa. Gestipolis, 1. Obtenido de <https://www.gestipolis.com/politica-organizacional-concepto-y-esquema-en-la-empresa/>
- Ministerio de Trabajo del Ecuador. (2018). Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial. Quito. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/GU%C3%8DA-PARA-LA-APLICACI%C3%93N-DEL-CUESTIONARIO-DE-EVALUACI%C3%93N-DE-RIESGO-PSICOSOCIAL.pdf>
- Moncada, S., Llorens, C., & Kristensen, T. (2002). Manual para la evaluación de riesgos psicosociales. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). Obtenido de http://istas.net/descargas/m_metodo_istas21.pdf
- Montenegro, A. (2001). Síndrome de adaptación paradójica a la violencia doméstica: una propuesta teórica (Vol. 12). Obtenido de <http://www.caminos.org.uy/sindromedeacomodacionparadojicavd.pdf>
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Medicina y Seguridad del Trabajo, 4-19. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002&lng=en&nrm=iso&tlng=en
- Observatorio Nacional de Violencia contra la Mujer. (2007). Violencia contra las mujeres en el ámbito laboral. Observatorio Nacional de Violencia contra las Mujeres. Obtenido de <https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/informeviolencialaboralbianual2017-18.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2005). Una deficiente alimentación en el trabajo afecta la salud y la productividad Nuevo informe de la OIT. Obtenido de https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_006116/lang-es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo. (2013). Género, salud y seguridad en el trabajo. Costa Rica: OIT. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf
- Patlán, J. (2017). Calidad de vida en el trabajo. México: El Manual moderno. doi:ISBN 9786074485844
- Peréz, J., & Nogareda, C. (2012). NTP 926: Factores Psicosociales: Metodología de Evaluación. España: Instituto Nacional De Seguridad e Higiene en el Trabajo. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/326879/926w.pdf/cdecdbd91-70e8-4cac-b353-9ea39340e699>
- Pickers, R. (2008). Evaluación de riesgos en el Trabajo.
- Rivera, C. (2018). Acoso sexual laboral. un problema de relaciones de poder. Unidad de Género. Obtenido de http://www.csj.gob.sv/genero/images/PDF/ACOSO_SEXUAL_LABORAL.pdf
- Romero, S. (2019). Guía Interactiva Sociolaboral I. En Riesgos Laborales (pág. 10). Obtenido de <http://portal.ugt.org/juventud/guia/cap4.pdf>
- Salandra, R. (2020). Cuidado y autocuidado del personal de salud. El salvador.

- Tello, D. (2018). Identificación y evaluación de factores de riesgo psicosocial mediante el método F-PSICO v3.1 en la empresa automotriz FISUM Ecuador. Quito: Universidad de las Américas. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/9337/1/UDLA-EC-TMDOP-2018-08.pdf>
- Trujillo , M., Valderrabano , M., & Hernández, R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. INNOVAR. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802905.pdf>
- Unión General de Trabajadores de España. (2012). Drogodependencias y adicciones: Prevención en el ámbito laboral. Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. Obtenido de http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_drogodependencias_%20adicciones/tc-manual%20drogodependencias%20y%20adicciones%202012.pdf
- Vélez, C. (2019). Riesgo psicosocial en el personal operativo del turno matutino de la empresa Car Soudvision Cía. Ltda. de la ciudad de Cuenca. Cuenca: Universidad del Azuay. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/9193/1/14837.pdf>

ANEXOS

Anexo 1- Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales F-PSICO Versión 3.1



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

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

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

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

ES IMPRESCINDIBLE RESPONDER A TODAS LAS PREGUNTAS

1. **¿Trabajas los sábados?**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

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

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

- deja que sean los implicados quienes solucionen el tema 1
- pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema 2
- tiene establecido un procedimiento formal de actuación 3
- no lo sé 4

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

33. En qué medida tu trabajo requiere:

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

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

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

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

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

36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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