



FACULTAD DE POSGRADOS

IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO
PSICOSOCIAL MEDIANTE EL MÉTODO F-PSICO V3.1
EN LA EMPRESA AUTOMOTRIZ FISUM ECUADOR

Autor

Diego Fabián Tello Guerra

Año
2018



FACULTAD DE POSTGRADO

**IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO
PSICOSOCIAL MEDIANTE EL MÉTODO F-PSICO V3.1 EN LA EMPRESA
AUTOMOTRIZ FISUM ECUADOR.**

Trabajo en titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos
para optar por el título de Magister en Dirección de Operaciones y Seguridad
Industrial

Profesor Guía
César Edison Suárez Torres
Master of Business Administration

Autor
Diego Fabián Tello Guerra

**Año
2018**

DECLARACION PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido el trabajo, Identificación y evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial mediante el método F-PSICO V3.1 en la empresa automotriz Fisum Ecuador, a través de reuniones periódicas con el estudiante Diego Fabián Tello Guerra, en el semestre 2018-1, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”.

César Edison Suárez Torres
Master of Business Administration
CC. 1706478730

DECLARACION PROFESOR CORRECTOR

“Declaro haber revisado este trabajo, Identificación y evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial mediante el método F-PSICO V3.1 en la empresa automotriz Fisum Ecuador, del estudiante Diego Fabián Tello Guerra, en el semestre 2018-1, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”.

Carlos Andrés Velasco Puga
Máster en Seguridad Salud y Ambiente
CC. 1708979339

DECLARACION DE AUDITORIA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.”

Diego Fabián Tello Guerra

CC. 1718744608

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios que siempre es el camino y guía en cada uno de mis proyectos. A mi esposa Sary por brindarme siempre su mano cálida en las largas noches de academia e investigación. A mi madre por ser un pilar fundamental en este caminar. A mi hermano Andrés, que siendo el menor, me ha dado grandes lecciones para disfrutar de la vida y ser feliz.

A la empresa Fisum S.A, quien tuvo la apertura necesaria para el desarrollo de este estudio, a cada uno de sus departamentos y trabajadores quienes tomándose unos minutos de su tiempo se permitieron ser parte activa del presente trabajo investigativo.

A mi tutor César, por su motivación, apoyo, disposición y paciencia.

DEDICATORIA

Dedico el esfuerzo, constancia, desvelos, alegrías y tristezas de la ejecución de este estudio: a mi esposa, por sus palabras justas, su mirada dulce, su optimismo, su esperanza que alimentan mi espíritu y me empujan a cumplir mis objetivos.

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la empresa Fisum mediante el método F-PSICO V3.1. Este método tiene de 44 preguntas que estudian nueve variables: carga cognitiva, autonomía temporal, descripción del puesto, supervisión y participación, definición del rol, interés del trabajador y relaciones personales. Se entrega un cuestionario a cada trabajador. Responder todas las preguntas lleva entre 15 a 25 minutos. La información de los cuestionarios es tabulada e ingresada en el software propio del método para facilitar el análisis de los datos. Los Resultados son: tiempo de trabajo (TT) tiene un 8% de riesgo elevado y 8 % de riesgo muy elevado, la autonomía (AU) tiene un 2% de riesgo elevado y 2% de riesgo muy elevado, siendo estos dos un factor de riesgo menor. Por el contrario la carga de trabajo (CT) presentó 13% de riesgo elevado y 35% de riesgo muy elevado, Las demandas psicológicas (DP) presentaron un 13% de riesgo elevado y 25% de riesgo muy elevado. La variedad/contenido (VC) tuvo un 2% de riesgo elevado y 8 % de riesgo muy elevado, la participación/supervisión (PS) presentó 17% de riesgo elevado y 52% de riesgo muy elevado, es el factor con mayor presencia de riesgo y sobre este factor se elaborarán propuestas de prevención. El interés por el trabajador/compensación (ITC) presentó 12% de riesgo elevado y 17% de riesgo muy elevado. El desempeño del rol (DR) tuvo un 15% de riesgo elevado y 23% de riesgo muy elevado, Finalmente las relaciones y apoyo social (RAS) presentaron 12% de riesgo elevado y 21% de riesgo muy elevado. Todos estos datos permitieron a la empresa tomar medidas, creando un comité que permita levantar los procesos de los principales departamentos de la compañía, lo que promueve organizar de mejor manera la carga de trabajo y plantear estrategias de prevención de riesgos psicosociales.

Palabras claves: Método F-PSICO V3.1. Carga cognitiva, autonomía temporal, descripción del puesto, supervisión y participación, definición del rol, interés del trabajador y relaciones personales.

ABSTRACT

The objective of this study was to identify and evaluate the psychosocial risk factors in workers of the company Fisum through the F-PSICO V3.1 method. This method has 44 questions were implemented to study seven variables: cognitive load, temporary autonomy, job description, supervision and participation, role definition, worker interest and personal relationships. A questionnaire was given to each worker. Answering all questions takes between 15 to 25 minutes. The information in the questionnaires is tabulated and entered into the software of the method to facilitate the analysis of the data. The results are: working time (TT) has an 8% high risk and 8% very high risk, the autonomy (AU) has a 2% high risk and 2% very high risk, being these two a minor risk factor. On the other hand, the workload (TC) presented 13% of high risk and 35% of very high risk. The psychological demands (DP) presented a 13% risk elevated and 25% of very high risk. The variety / content (VC) was a 2% high risk and 8% very high risk. The participation / supervision (PS) presented 17% high risk and 52% very high risk, is the factor with the greatest presence of risk and on this factor will be developed prevention proposals. Interest for the worker / compensation (ITC) presented 12% of high risk and 17% of very high risk. Role performance (DR) had a high risk of 15% and a very high risk of 23%, Finally the relationships and social support (RAS) had 12% high risk and 21% very high risk. All these data allowed the company to take measures, creating a committee that allows to raise the processes of the main departments of the company, which promotes organizing the workload in a better way, and raise risk prevention strategies.

Keywords: Method F-PSICO V3.1. Cognitive load, temporary autonomy, job description, supervision and participation, role definition, worker interest and personal relationships.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
1. CAPÍTULO I. SITUACIÓN ACTUAL.....	3
1.1. Antecedentes	3
1.2. Planteamiento del problema.....	5
1.3. Alcance	6
1.4. Justificación.....	6
1.5. Objetivos	7
1.5.1 Objetivo General.....	7
1.5.2 Objetivos Específicos	7
1.6. Hipótesis	7
1.7. Metodología aplicada.....	8
1.7.1 Justificación Psicosométrica.....	8
1.7.2 Documentación solicitada a la empresa	9
1.7.3 Situación socio-demográfica.....	9
1.7.4 Morbilidad por diagnóstico.....	12
1.7.5 Atrasos	12
1.7.6 Anonimato y confidencialidad de la información.....	13
1.7.7 Fiabilidad	13
2. CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	14
2.1. Factores psicosociales de riesgo.....	14
2.2. Riesgo laborales psicosociales.....	17
2.3. Clasificación	21
2.3.1 Clasificación de (OIT)	21
2.3.2 Factores Psicosociales (NIOSH)	23
2.3.3 Factores Psicosociales (INSHT).....	23
2.4. Fases de evaluación	24
2.5. Metodología FPSICO Concepto.....	25
2.6. Descripción de factores de riesgo F-Psico	27
2.6.1 Tiempo de trabajo (TT).....	28
2.6.2 Autonomía (AU).....	28
2.6.3 La carga de trabajo (CT).....	28
2.6.4 Las demandas psicológicas (DP)	28
2.6.5 La variedad / contenido, (VC)	29
2.6.6 Participación/Supervisión (PS)	29
2.6.7 El interés por el trabajador / compensación, (ITC)	29
2.6.8 El desempeño de rol (DR)	30
2.6.9 Las relaciones, apoyo social (RAS).....	30

2.7. Presentación de resultados	30
2.7.1 Perfil valorativo	31
2.8. El estrés	31
2.8.1 El estrés: generalidades	31
2.8.2 Biología del estrés	32
2.8.3 Situaciones de estrés	34
3. CAPITULO III. EVALUACIÓN DE RESULTADOS.....	36
3.1. Toma de datos.....	36
3.2. Resultados de la evaluación psicosocial.....	36
3.2.1 Mayor afectación presente en los trabajadores.....	37
3.3. Análisis de Causa – Efecto.....	40
4. CAPÍTULO IV. DISEÑO DE LA PROPUESTA DE MEJORA.....	41
4.1. Acuerdo Ministerial MDT-2017-0082.....	41
4.1.1 Artículo 9, Programa de Prevención.....	41
4.1.2 Artículo 10, Sanciones.....	42
4.1.3 Registro Mrl 2017-0082	43
4.2. Plan de trabajo.....	44
4.3. Plan de prevención	49
4.3.1 Resultados del test	49
4.3.2 Objetivo	50
4.3.3 Efectos deseados	50
4.3.4 Medidas de Mejora	51
4.3.4.1 Plan de renovación de Equipos y Herramientas.....	51
4.3.4.2 Procesos	52
4.3.4.3 Nuevo Producto.....	52
4.3.4.4 Reorganización	52
4.3.4.5 Selección del gerente.....	52
4.3.4.6 Vacante interna	53
4.3.4.7 Normas de trabajo.....	53
4.3.4.8 Matriz resumen.....	53
4.4. Equipos de mejora para disminuir el riesgo.....	54
5. CAPÍTULO V. ANÁLISIS COSTO – BENEFICIO	56
5. 1. Análisis de costos por atrasos del personal.	56
5. 2. Análisis de costos por pérdida en rotación.....	58
5. 3. Análisis de costos de tratamiento clínico	66
5. 4. Análisis de ahorro	67
5. 5. Presupuesto a invertir para mitigar los riesgos.	68

5. 6. Análisis Final Pérdida vs. Inversión.....	70
6. CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL ESTUDIO.....	72
6.1. Conclusiones del estudio.....	72
6.2. Recomendaciones.....	74
REFERENCIAS	76
ANEXOS.....	82

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Número de trabajadores según género.....	9
<i>Figura 2.</i> Número de trabajadores según rango de edad.....	10
<i>Figura 3.</i> Trabajadores casados, solteros, divorciados y en unión libre.	10
<i>Figura 4.</i> Años antigüedad de trabajadores.....	11
<i>Figura 5.</i> Personal por agencia.	11
<i>Figura 6.</i> Morbilidad por diagnóstico.	12
<i>Figura 7.</i> Horas de atraso.....	13
<i>Figura 8.</i> Lista de factores de riesgo Psicosocial.	15
<i>Figura 9.</i> Modelo de los factores psicosociales de riesgo.	16
<i>Figura 10.</i> Modelo de causas y efectos.....	17
<i>Figura 11.</i> Interacciones en el trabajo	18
<i>Figura 12.</i> Factores de estrés psicosocial	21
<i>Figura 13.</i> Fases de evaluación.	24
<i>Figura 14.</i> Relación de factores.....	27
<i>Figura 15.</i> Tiempo de trabajo (TT).....	36
<i>Figura 16.</i> Participación/Supervisión (PS).....	37
<i>Figura 17.</i> Cambios en equipos y materiales (ítem 11a)	38
<i>Figura 18.</i> Participación en la introducción de métodos de trabajo (ítem 11b). 38	
<i>Figura 19.</i> Participación en el lanzamiento de nuevos productos (ítem 11c) ...	38
<i>Figura 20.</i> Participación en la reorganización de áreas de trabajo (ítem 11d) .	39
<i>Figura 21.</i> Participación en introducción de cambios en la dirección	39
<i>Figura 22.</i> Participación en contrataciones de personal (ítem 11f).....	39
<i>Figura 23.</i> Participación en la elaboración de normas de trabajo (ítem 11g) ...	40
<i>Figura 24.</i> Diagrama Causa Efecto	40
<i>Figura 25.</i> Registro del programa de prevención de riesgos psicosociales.....	43
<i>Figura 26.</i> Equipo de mejora	55
<i>Figura 27.</i> Rotación y salida de personal por año	58
<i>Figura 28.</i> Rotación y salida de personal año 2011	59
<i>Figura 29.</i> Rotación y salida de personal año 2012	59
<i>Figura 30.</i> Rotación y salida de personal año 2013.	60

<i>Figura 31.</i> Rotación y salida de personal año 2014	60
<i>Figura 32.</i> Rotación y salida de personal año 2015	61
<i>Figura 33.</i> Rotación y salida de personal año 2016	61
<i>Figura 34.</i> Rotación y salida de personal hasta junio, año 2017	62
<i>Figura 35.</i> Rotación y salida de personal por departamentos	62
<i>Figura 36.</i> Porcentaje de rotación y salida de personal 2016.....	63
<i>Figura 37.</i> Porcentaje de rotación y salida de personal 2016, por área	64
<i>Figura 38.</i> Costos de tratamiento clínico	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Efectos en el trabajo.....	22
Tabla 2. Organizacionales.....	22
Tabla 3. Factores Psicosociales (NIOSH)	23
Tabla 4 Factores relacionados con la tarea.....	23
Tabla 5. Organización jornada laboral.....	24
Tabla 6. Estructura organizativa.....	24
Tabla 7. Variables factores psicosociales	25
Tabla 8. Rol laboral	30
Tabla 9. Clasificación	31
Tabla 10. Ítems.....	37
Tabla 11. Plan de prevención.....	49
Tabla 12. Plan de prevención de factores de riesgo psicosocial.....	53
Tabla 13. Rangos de sueldos.....	56
Tabla 14. Número de horas de los trabajadores	56
Tabla 15. Pérdida por atrasos	57
Tabla 16. Pérdida en dólares por atrasos	57
Tabla 17. Costo por pérdida en entrenamiento del personal.....	64
Tabla 18. Costos por pérdida en uniformes y equipo de protección personal..	65
Tabla 19. Costos totales por pérdida en rotación y salida del personal	65
Tabla 20. Proyección de pérdida en 5 años	66
Tabla 21. Análisis de costos de tratamiento clínico.....	66
Tabla 22. Análisis de ahorro.....	68
Tabla 23. Presupuesto a invertir para mitigar los riesgos psicosociales	69
Tabla 24. Análisis Final Pérdida vs. Inversión	70
Tabla 25. Inversión.....	70
Tabla 26. Análisis final pérdida vs. Inversión	71
Tabla 27. Aspectos.....	72

INTRODUCCIÓN

El presente estudio de investigación se realizó mediante el F-PSICO V3.1 en la empresa automotriz Fisum. El método utilizado consiste en 44 preguntas para estudiar nueve variables: “Tiempo de trabajo, Autonomía, Carga de trabajo, Demandas Psicológicas, Variedad/Contenido, Participación/Supervisión, Interés por el trabajador/Compensación, Desempeño de Rol, Relaciones y apoyo social” (Pérez & Nogareda, 2012, p. 2).

Estos factores podrían afectar al desarrollo del trabajo. Por tal motivo es un estudio de suma relevancia para el investigador ya que ayudará a la empresa automotriz Fisum Ecuador a identificar y evaluar estos factores.

Se elaboraron seis capítulos, los mismos que están comprendidos de la siguiente manera:

En el Capítulo 1. Se estableció el planteamiento del problema, el alcance, la justificación, los objetivos, la hipótesis y la metodología aplicada, así como realizando un análisis de atrasos y morbilidades por diagnóstico.

En el Capítulo 2. Se desarrolló el marco teórico en base a fuentes bibliográficas relevantes; por ejemplo, se abordan temas como la clasificación de los factores psicosociales, las fases, la descripción, la metodología FPSICO así como su metodología de aplicación.

En el Capítulo 3. Se evaluó la empresa en estudio, en donde se tomaron datos y se presentan los resultados de la evaluación psicosocial en función del método detallado en el capítulo 2.

En el Capítulo 4. Se presentan las propuestas de mejora, en función de la normativa vigente en el país, así como su registro y sus sanciones por incumplimiento ante el Ministerio del Trabajo.

El Capítulo 5. Se realiza un análisis costo-beneficio. Costos por atrasos, rotación de personal, y tratamiento clínico, así como los ahorros si se ejecuta un plan de prevención.

El Capítulo 6. Aborda conclusiones y recomendaciones del estudio realizado.

De esta manera, lo que se busca conseguir es identificar factores de perjuicio mental y social mediante un método reconocido, cumpliendo simultáneamente la normativa legal el país, y planteando estrategias que permitan mitigar estos factores en los trabajadores para mejorar la rentabilidad de la empresa.

1. CAPÍTULO I. SITUACIÓN ACTUAL

1.1. Antecedentes

Antes de que la empresa Fisum sea el representante de Volkswagen en Ecuador, Intrans Ecuador S.A. tenía la representación de la marca, la cual fue legalmente constituida el 9 de septiembre del año 1995. Desarrollando la actividad de Importación y comercialización de vehículos y repuestos de la marca Volkswagen, (Sarmiento, 2008), enfocado en satisfacer las necesidades del mercado ecuatoriano.

Para el año 2008 existe el cambio de administración, con ello se plantea el objetivo de abrir puntos de venta directos en todo el país (retail) (Sarmiento, 2008).

Este mismo año fue constituida la empresa Fisum S.A., en la ciudad de Cuenca, como representante oficial de la marca VW vehículos livianos y VWN vehículos comerciales en el Ecuador.

A partir de mediados 2012 comienza la importación de la línea de buses y camiones de la marca VW desde Brasil y camiones MAN, desde Alemania, con lo que se intenta cubrir la demanda del sector de transporte pesado.

Actualmente Fisum S.A es el representante oficial de la marca como Importador, e Intrans bajo el nombre de Autobahn como concesionario oficial Volkswagen; bajo la representación del Importador se encuentran las siguientes marcas:

- Volkswagen PKW Personenkraftwagen, vehículos de pasajeros livianos
- Volkswagen Nutzfahrzeuge, vehículos comerciales
- Volkswagen Camiones y Buses
- MAN Truck & Bus

Al ser una empresa en constante evolución y crecimiento, se han planteado como empresa, nuevas y grandes reformas desarrolladas específicamente para el mercado ecuatoriano.

Es fundamental comprender la recesión económica por la que está atravesando el Ecuador, producto de factores externos como la apreciación del dólar y bajos precios del petróleo, los que han generado golpes negativos en la economía ecuatoriana, y esto ha impactado duramente a la industria ecuatoriana, que en su gran mayoría enfocaban sus esfuerzos solo en la importación de productos traídos del extranjero. Estas condiciones cambiantes del mercado, ha obligado a empresas como Fisum S.A a adaptarse y replantear sus objetivos estratégicos para cambiar de un modelo netamente importador a uno nuevo de ensamblador, y, a largo plazo, exportador de vehículos de la marca Alemana Volkswagen hacia el resto de países del continente. Estos cambios pudieron haber generado en el personal que labora en la empresa Fisum S.A. nuevos riesgos físicos, químicos, ergonómicos, y muy particularmente riesgos psicosociales.

Analizando estos riesgos psicosociales es necesaria una definición, como por ejemplo:

Aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.(Daza & Pérez, 1997, pág.15).

Se debe analizar que “Los trabajadores representan la mitad de la población mundial” (OMS, 2006, p. 1) La mayoría de estos tres mil millones de trabajadores no cuentan con las condiciones mínimas adecuadas para desarrollar sus actividades laborales. (Pérez, 2013, p. 446). De estos, 2

millones mueren cada año por causas relacionadas a su actividad laboral y 160 millones de trabajadores presentan enfermedades relacionadas con sus actividades profesionales (OIT, 2002, p. 1). Por lo anterior, los estudios relacionados con los factores de riesgo, especialmente los factores de riesgos psicosocial, toman especial relevancia como una temática a ser abordada bajo un enfoque preventivo. Los riesgos psicosociales laborales podrían afectar “la salud ocupacional del trabajador por cronicidad de la tensión emocional o estrés” (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013, p. 7).

El estrés podría tener consecuencias en la salud física y psicológica, sobre todo los relacionados a afecciones cardiovasculares, respiratorias, inmunológicas, gástricas, hormonales y musculares, incluyendo también emocionales y comportamentales (Llorens & Alós, 2010).

Se buscará evidenciar las consecuencias que estos factores podrían ocasionar, tales como: retrasos en la hora de ingreso, ausentismo, enfermedades psicosomáticas, deterioro de la salud, disminución de la motivación, renunciaciones, despidos, alta rotación y re procesos, entre otros.

Se considerará necesario entonces realizar una propuesta de prevención psicosocial mediante herramientas que permitan realizar un diagnóstico de los riesgos psicosociales y tomar medidas de promoción de la salud laboral.

1.2. Planteamiento del problema

En el espacio laboral, puede afectarse el desempeño de los trabajadores, así como la productividad, la eficacia, y el cumplimiento adecuado de procesos dentro de una empresa, etc.

La estabilidad física y psicológica de los trabajadores corresponden un eje fundamental para el cumplimiento de los objetivos empresariales, así como personales. De no existir las condiciones mínimas de estabilidad, participación,

convivencia, relaciones humanas satisfactorias, etc., podría ser un condicionante para la aparición y mantenimiento de factores de riesgo psicosociales sobre los cuales es preciso intervenir de manera oportuna y eficaz, ya que los costos podrían ser altos.

El presente estudio intenta responder la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los factores psicosociales de riesgo que ocasionan efectos como, atrasos, rotación de personal, deserción, y enfermedades en la empresa automotriz Fisum?

1.3. Alcance

Este estudio aspira ser un aporte teórico y práctico con el que la empresa Fisum matriz y sus sucursales de Quito y Guayaquil puedan identificar los principales factores de riesgo psicosociales y las consecuencias físicas, emocionales, comportamentales en sus empleados y empleadores, para aplicar de forma oportuna las estrategias de prevención.

1.4. Justificación

En el Ecuador empieza a notarse la preocupación de las autoridades con respecto a los riesgos laborales, no hace más de 5 años atrás; en cuanto al factor psicosocial se refiere, el IESS publica:

Cuando las condiciones psicosociales son adversas o desfavorables se derivan en consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador, la empresa, etc. Así tenemos: cambios en el comportamiento, alteraciones en el área cognitiva: desatención, poca o falta de: concentración, memoria (olvidos), deterioro la integridad física y mental, y poca o ninguna motivación, baja autoestima, fatiga, estados depresivos o suicidios (Sinche Silva, 2012, p. 10).

De acuerdo a un análisis bibliográfico, en la industria automotriz ecuatoriana, el estudio de factores psicosociales de riesgo, por lo general es reducido; los estudios realizados únicamente de han enfocado en riesgos físicos y químicos, ya que son los más evidentes cuando sucede un accidente laboral, sin darse cuenta que los riesgos psicosociales podrían afectar a largo plazo, y esto podría generar “ausentismo, mayor frecuencia de accidentes, pérdidas económicas en la producción y productividad laboral” (Sinche Silva, 2012, p. 10)

1.5. Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la empresa Fisum Ecuador mediante el método F-PSICO V3.1.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Identificar factores de riesgo psicosocial.
- Aplicar la metodología de evaluación seleccionada FPSICO V3.1.
- Diseñar estrategias de prevención de riesgos psicosociales.
- Facilitar los resultados del presente estudio para la implementación del plan de prevención de riesgos psicosociales.

1.6. Hipótesis

Existen riesgos psicosociales en la empresa Fisum que están afectando la salud mental y la salud física de los trabajadores, lo que provoca altos índices de atrasos y rotación de personal.

1.7. Metodología aplicada

1.7.1 Justificación Psicosométrica

El presente estudio fue realizado mediante la aplicación de la metodología F-PSICO V3.1 tomando como referencia las guías de buenas prácticas y notas técnicas de prevención NTP443 (Daza & Pérez, 1997, p. 1) y NTP92 (Pérez & Nogareda, 2012, p. 1)

Tiempo de duración: La evaluación F-PSICO V3.1 fue aplicada al personal de Fisum S.A. matriz y agencias de Guamaní y Perimetral en el mes de noviembre 2016.

Número de personas: La evaluación de riesgos psicosociales F-PSICO fue realizada a 52 trabajadores de la empresa Fisum matriz y agencias de Guamaní y Perimetral en el mes de noviembre 2016.

Lugar de evaluación: La evaluación fue entregada personalmente a cada colaborador en su lugar de trabajo.

Lugar de tabulación: La tabulación de los resultados se realizó en la ciudad de Quito.

Información sobre la metodología aplicada: La metodología y objetivo de la evaluación fue explicada personalmente a cada colaborador, se entregó una evaluación impresa a cada colaborador, la misma que una vez concluida fue depositada por los evaluados en el lugar designado para garantizar su confidencialidad. Información que llega en sobre cerrado al evaluador.

Actitud frente a la encuesta: La actitud de todo el personal fue colaborativo y participativo

1.7.2 Documentación solicitada a la empresa

A partir de las recomendaciones del INSHT contenidos en las notas técnicas de prevención, se solicitó a la empresa la siguiente información:

- Composición demográfica.
- Número de trabajadores por agencia.
- Detalle del rango de edades de los trabajadores.
- Detalle del Estado Civil de los trabajadores.
- Detalle de los años de antigüedad de los trabajadores.

1.7.3 Situación socio-demográfica

En el siguiente gráfico se detalla el número de trabajadores de acuerdo al sexo: masculino y femenino.

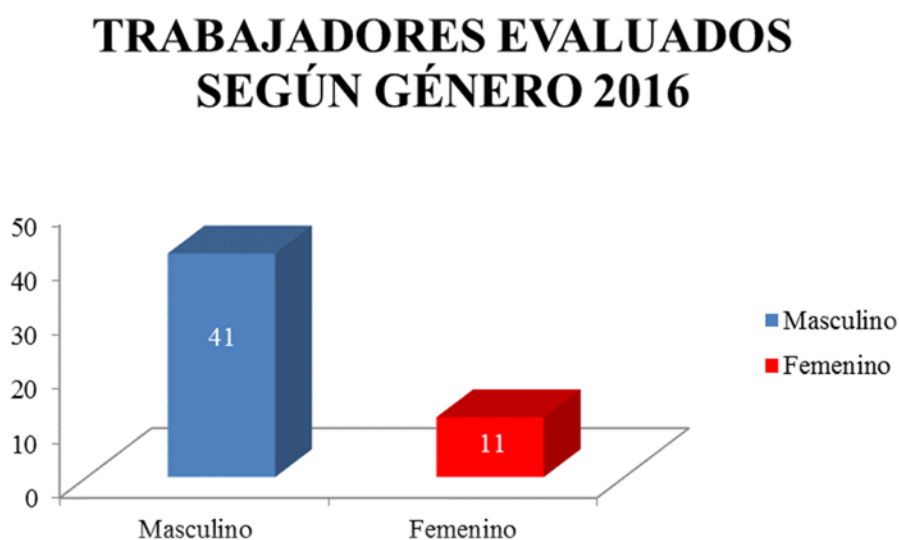


Figura 1. Número de trabajadores según género.

RANGO DE EDAD PERSONAL AÑO 2016

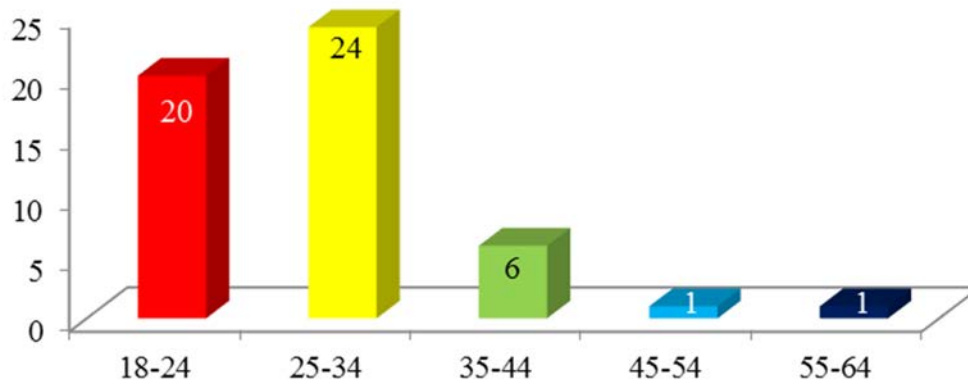


Figura 2. Número de trabajadores según rango de edad.

ESTADO CIVIL DE LOS TRABAJADORES AÑO 2016

Divorciado; 6% Unión libre; 4%

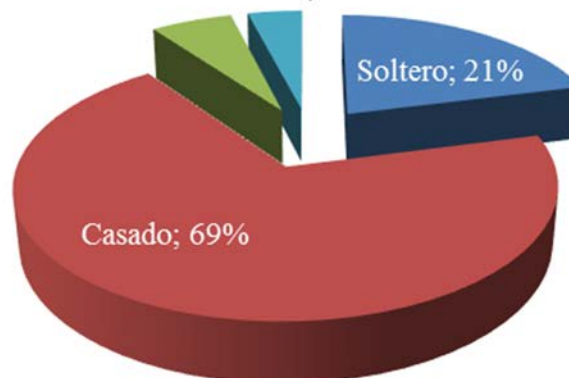


Figura 3. Trabajadores casados, solteros, divorciados y en unión libre.

AÑOS DE ANTIGÜEDAD DE LOS TRABAJADORES AÑO 2016

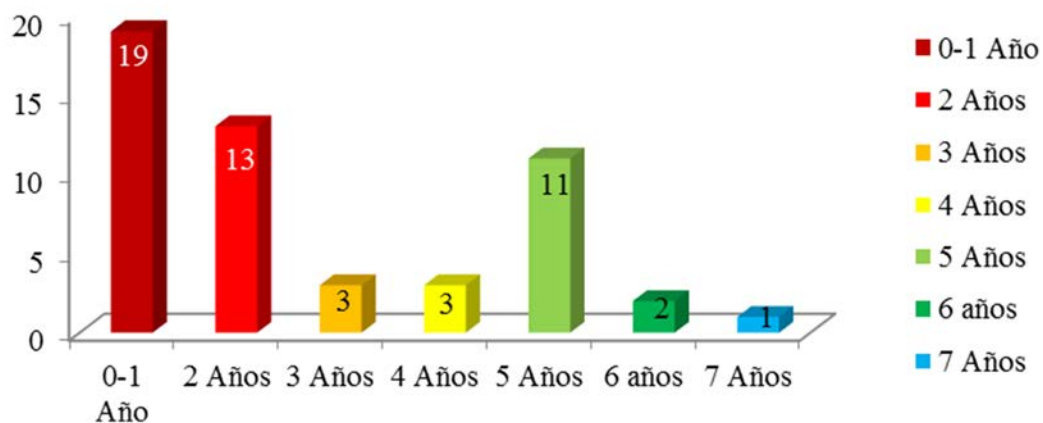


Figura 4. Años antigüedad de trabajadores.

PERSONAL POR AGENCIA AÑO 2016

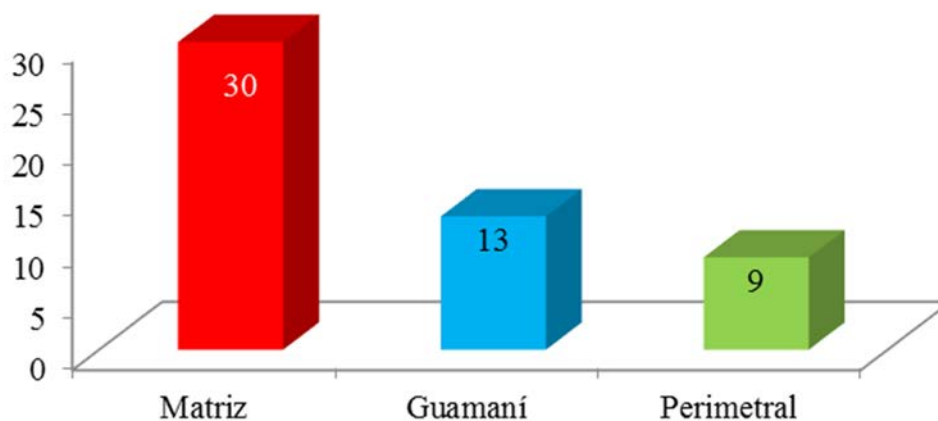


Figura 5. Personal por agencia.

1.7.4 Morbilidad por diagnóstico

De acuerdo a los registros médicos del departamento de salud y medicina ocupacional, las enfermedades con mayor incidencia en la salud de los trabajadores, son:

MORBILIDAD POR DIAGNOSTICO CASOS REGISTRADOS AÑO 2016

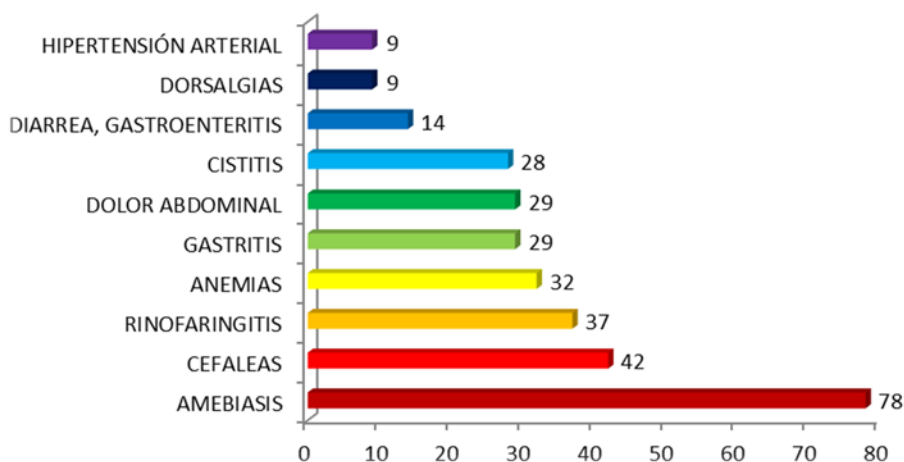


Figura 6. Morbilidad por diagnóstico.

1.7.5 Atrasos

Un empleado de tiempo completo debería trabajar un total de 160 horas mensuales cumpliendo su hora de ingreso. Considerando como un posible efecto de existencia de riesgos psicosociales se podría realizar un análisis de los atrasos de los trabajadores. Para lo cual el departamento de Recursos Humanos facilitó los datos obtenidos del biométrico año 2016. Los datos son 2128 horas de atraso, detallados a continuación:

Horas de atraso Año 2016

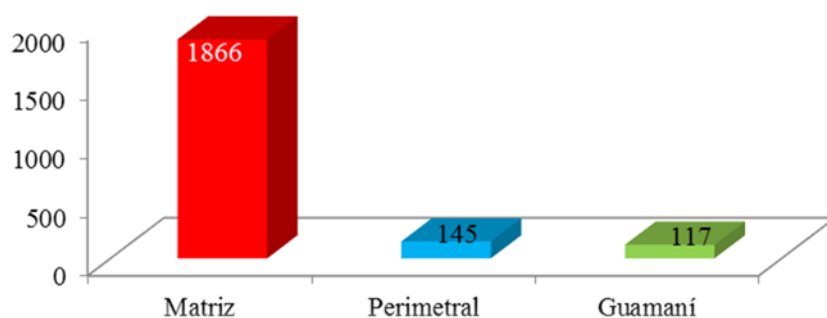


Figura 7. Horas de atraso.

1.7.6 Anonimato y confidencialidad de la información

Para obtener datos de calidad es necesario garantizar el anonimato de las personas, entonces para la realización de la encuesta por parte de los trabajadores se brindó todas las garantías necesarias para garantizar su anonimato, al momento de la entrega de la encuesta se explicó a cada persona que no debía ser colocado ningún nombre en la encuesta y que la recolección se haría de manera global lo que afirma nuevamente el carácter de confidencialidad de la encuesta.

1.7.7 Fiabilidad

La fiabilidad estadística del presente estudio es del 100%, ya que el método de evaluación seleccionado fue aplicado a la totalidad del personal, que labora en la empresa Fisum matriz y sucursales.

2. CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Factores psicosociales de riesgo

Para comprender de mejor manera el significado de la palabra Psicosocial, PSICO es una afectación de la psique = mente, y SOCIAL = sociedad, cuando se lo analiza desde una perspectiva laboral (OIT, 2013, p. 1).

Estas afectaciones son definidas como:

Aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador. Así, unas condiciones psicosociales adversas están en el origen tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desenvolvimiento laboral, como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador (INSHT, 2016, pág.2).

También son definidas como: “aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés” (OIT, 2013, p. 1).

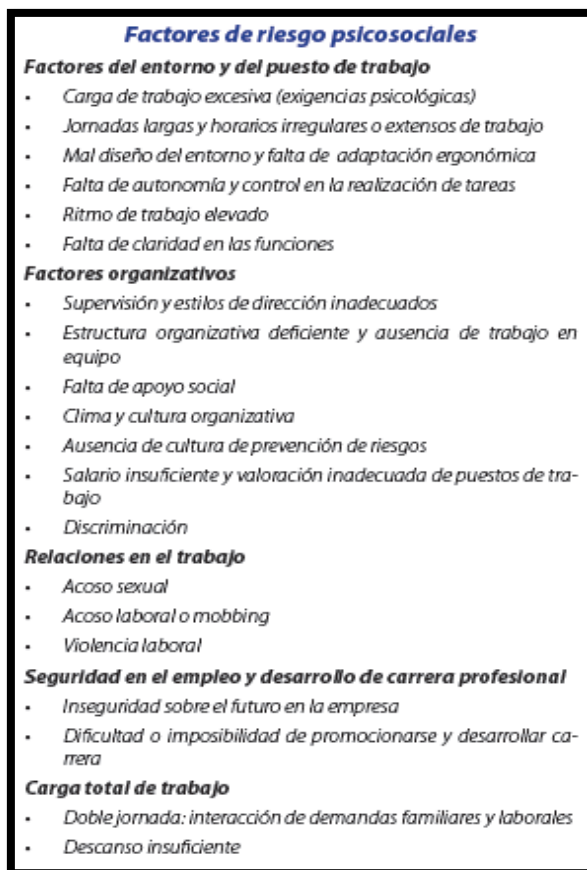


Figura 8. Lista de factores de riesgo Psicosocial.

Tomado de: (OIT, 2013, p. 2).

Los factores psicosociales de riesgo, más las características innatas del trabajador, dan como resultado afecciones en la salud. Un trabajador enfermo probablemente se ausentará del puesto de trabajo, si es un persona que se encuentra en un puesto de trabajo estratégico para la organización, al no haber un sustituto, existirán efectos sobre la empresa, que al final del día se traducen en un déficit.

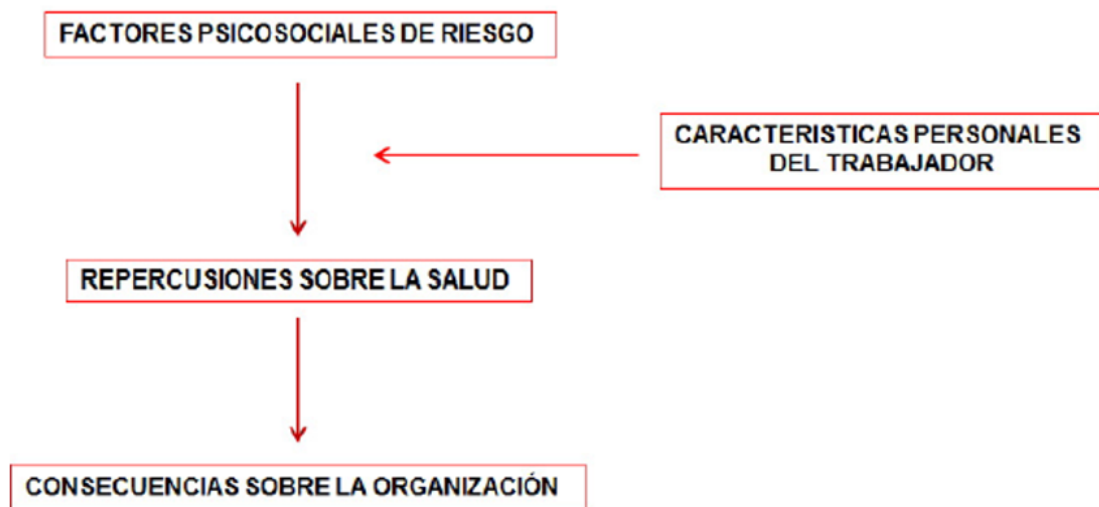


Figura 9. Modelo de los factores psicosociales de riesgo.

Tomado de: (Moreno, 2014, p. 8).

El modelo anterior presenta claramente que existen consecuencias a largo plazo, producto de riesgos laborales psicosociales.

Por ejemplo la sobrecarga de trabajo, la inseguridad laboral, horarios extendidos de trabajo, producen estrés en los trabajadores que se manifiestan con respuestas emocionales como ira, frustración, o conductuales como baja productividad.

Algunos efectos en el cuerpo humano son: trastornos músculo esqueléticos (Palliser, Firth, Feyer, & Paulin, 2005, p. 351), trastornos del sueño (Heponiemi et al., 2009, p. 365), alteraciones en la salud mental (Burr, Albertsen, Rugulies, & Hannerz, 2010, p. 59), estrés laboral según la edad (Shultz, Wang, Crimmins, & Fisher, 2010, p. 41), a todo esto se añade: hipertensión arterial, alteraciones metabólicas, incluso puede llegar a generar alcoholismo. El estrés genera además consecuencias para la empresa así como: el ausentismo laboral (Darr & Johns, 2008, p. 293), agotamiento, estrés, enfermedad y en última instancia al accidente laboral (Moreno, 2014, p. 5)

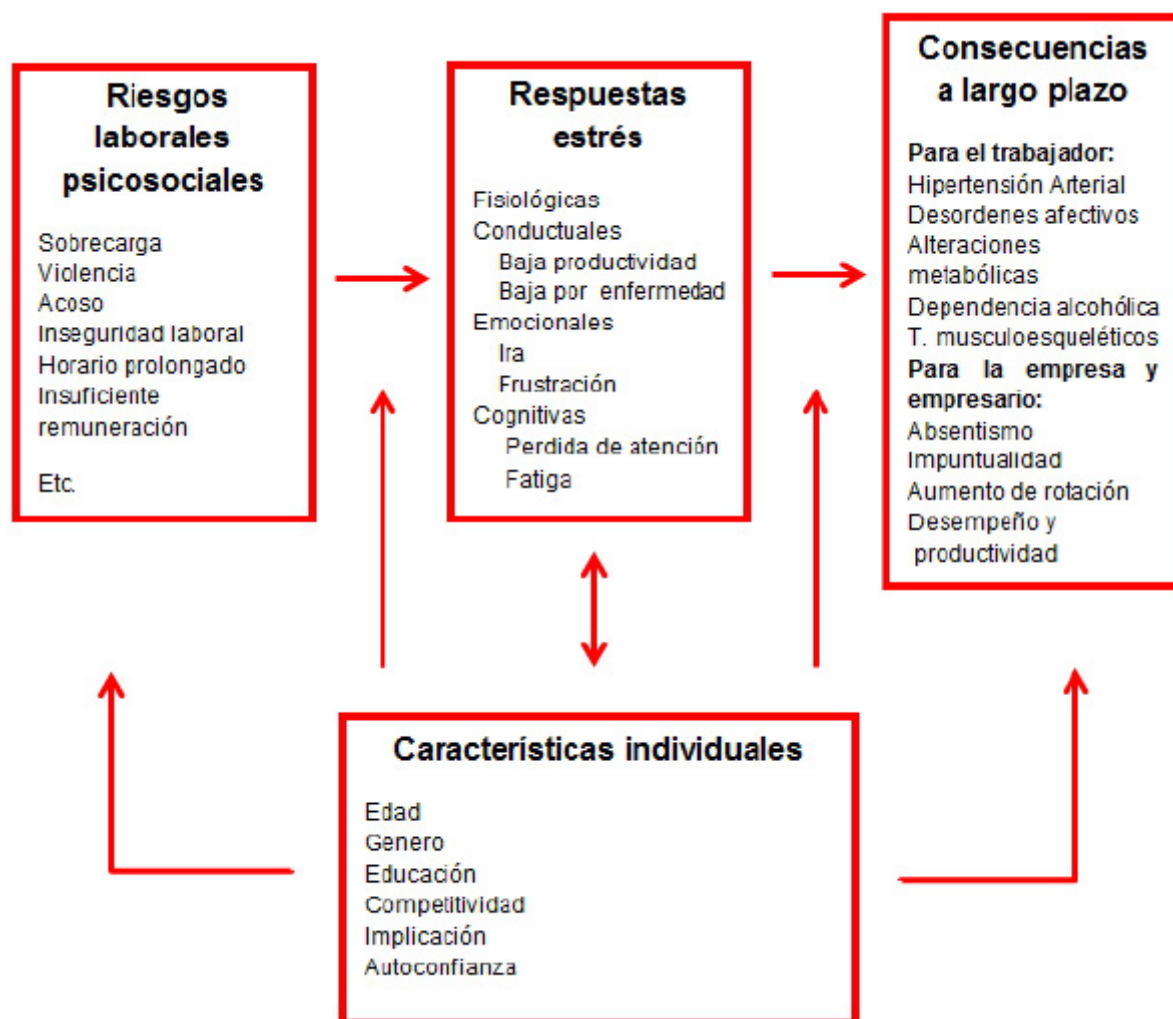


Figura 10. Modelo de causas y efectos

Tomado de: (Moreno, 2014, p. 11)

2.2. Riesgo laborales psicosociales

Actualmente los riesgos laborales psicosociales han tomado un mayor énfasis en el campo de la investigación, sin embargo, en las décadas pasadas no se trataban las causas, solo existía un enfoque en las consecuencias en la salud que se manifestaban producto de años de malas prácticas laborales. A partir del año 1984 con la Oficina Internacional del trabajo Ginebra (OIT, 1984, p. 13) es que empieza a institucionalizarse el concepto de riesgos laborales psicosociales.

Estos se podrían unificar en dos grandes grupos, en el primero encajarían todos los aspectos relacionados con el medio laboral, como por ejemplo las condiciones en las que se encuentra la empresa, el clima laboral, etc., en el otro grupo estarían los aspectos relacionados con el trabajador, sus costumbres, las capacidades, habilidades y experticia del trabajador, así como su situación personal.

Estos dos grandes grupos se juntan, si los dos grupos son compatibles o influye positivamente el uno sobre el otro, podríamos decir que el rendimiento del trabajador será el óptimo y su salud no se verá afectada. Pero si por el contrario el ambiente laboral influye negativamente sobre el ser humano, existirá un desgaste y muy probablemente enfermedades.



Figura 11. Interacciones en el trabajo

Tomado de: (OIT, 1984, p. 13)

Varios factores son los causantes del estrés Psicosocial dentro del ambiente laboral; el contenido del trabajo es un factor muy importante. Por ejemplo, un trabajo repetitivo como sucede en fábricas de la industria automotriz en la cadena de producción, a medida que van pasando los vehículos, los operarios colocan de forma repetitiva un neumático, pasa el siguiente chasis y le colocan el neumático; este proceso repetitivo y por mucho tiempo puede ocasionar en el operario cansancio y agotamiento, generando a mediano y largo plazo empleados afectados por factores de riesgo psicosocial.

La sobrecarga de trabajo sin duda alguna es un factor de estrés, así pues, en los bancos con largas filas de espera muy seguramente los cajeros llegan a sentir una sobre carga de trabajo.

Los horarios extendidos de trabajo, o el trabajo en jornadas nocturnas, podrían llegar a alterar el sistema nervioso del empleado provocándole frustración, ira, cansancio, somnolencia así como malestar emocional.

Con respecto al control que el operario tiene sobre su trabajo, puede suceder que el trabajador ejecute una tarea donde no se permita la innovación, simplemente el individuo se limita a realizar el trabajo para el que fue contratado. En este punto se podría aprovechar y potenciar las habilidades del operario ya que al ser el dueño del proceso muchas de las veces pueden tener las soluciones para los problemas que se presenten en su puesto de trabajo.

El ambiente y equipos destinados para laborar son determinantes; por ejemplo, en lugares con excesivo ruido es obligatorio utilizar protectores auditivos, ya que el ruido generado por varios motores revolucionados al máximo y al mismo tiempo podría generar malestar para el operario.

Si la cultura organizacional y la comunicación entre las áreas de una empresa no es buena, o no existe apoyo por parte del jefe inmediato, constituye una causa de estrés y de sentimientos de desmotivación y rechazo.

De igual forma, las relaciones interpersonales, los ambientes de producción donde la línea de ensamble nunca se detiene, genera que los operarios trabajen de forma aislada sin comunicarse con sus compañeros, y a la larga podría generar trabajadores aislados.

El rol en la organización es muy importante, conocer exactamente cuál es el alcance del puesto de trabajo, desde donde y hasta donde son los límites del puesto de trabajo.

En lo que respecta al crecimiento laboral, explica que: todo trabajador aspira en un tiempo prudente poder seguir creciendo dentro de la compañía, pero por ejemplo cuando un trabajador durante varios años no ha sido promovido, puede generar malestar y llegar a pensar que su trabajo no es valorado.

Es crucial analizar la relación trabajo-familia. Un trabajo que demande de mucho tiempo, o labores donde el trabajador debe ausentarse de la casa como sucede en nuestro país con técnicos de las industria petrolera, que deben permanecer varias semanas en los campos petroleros, podría generar la fragmentación del núcleo familiar.

La seguridad contractual, se refiere a que cuando se pierde la estabilidad laboral, o existían empresas terciarizadoras, como hace varios años en nuestro país, podría llegar a causar una sensación de angustia al no tener un trabajo y una remuneración fija que le permita mantener a su familia.

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

Figura 12. Factores de estrés psicosocial
Tomado de: (Jiménez & León, 2010, p. 9).

2.3. Clasificación

Una vez entendido lo que son los factores psicosociales, es necesario clasificarlos, como por ejemplo:

2.3.1 Clasificación de (OIT)

Ambiente laboral

- “Condiciones de Higiene, ambiente térmico, ruido, vibraciones y seguridad, peligro intrínseco del trabajo, ubicación de la empresa” (Meléndez, 2005, p. 2).

Tabla 1.

Efectos en el trabajo

Sobrecarga cualitativa o cuantitativa de una labor (Pueden generar regodeo en el trabajo, malestar, sensación de amenaza, pérdida de autoestima, aceleración del ritmo cardiaco, aumento del nivel de colesterol, y aumento del consumo de tóxicos
Labores rutinarias y monótonas
Iniciativa: Referida a la no limitación de la autonomía, posibilidad de elegir o modificar el método, ritmo y control sobre el proceso
Status social, consideración social que está ligada a la tarea, prestigio entre los compañeros
Identificación con el producto (ver el resultado final del trabajo)

Tomado de: (Meléndez, 2005, p. 4).

Horarios de trabajo

- Control de pausas (Meléndez, 2005, p. 3).
- Trabajo a turnos (Meléndez, 2005, p. 3).

Tabla 2

Organizacionales

Función del trabajador, ambigua y contradictoria.
Participación de los trabajadores .
Relaciones en el medio de trabajo.
Introducción de cambios en el lugar de trabajo

Tomado de: (Meléndez, 2005, p. 4).

Factores derivados de los cambios tecnológicos

- Industrialización (Meléndez, 2005, p. 3).
- Introducción de nuevas tecnologías (Meléndez, 2005, p. 3).

Otros factores

- Subempleo y desempleo (Meléndez, 2005, p. 4).
- Inestabilidad del empleo (Meléndez, 2005, p. 4).

2.3.2 Factores Psicosociales (NIOSH)

Tabla 3

Factores Psicosociales (NIOSH)

• Falta de apoyo social
• Estresores físicos
• Sobrecarga cuantitativa
• Nuevas tecnologías
• Trabajo a turnos
• Insuficiente carga cualitativa.
• Conflicto de roles.
• Falta de control sobre la situación personal.

Tomado de: (Meléndez, 2005, p. 4).

2.3.3 Factores Psicosociales (INSHT)

Tabla 4

Factores relacionados con la tarea

• Iniciativa y autonomía.
• Nivel de cualificación.
• Ritmo de trabajo.
• Monotonía y repetitividad.
• Nivel de responsabilidad.

Tomado de: (Meléndez, 2005, p. 4).

Tabla 5

Organización jornada laboral

• Pausas de trabajo.
• Horario flexible.
• Trabajo a turnos y nocturno.

Tomado de: (Meléndez, 2005, p. 4).

Tabla 6

Estructura organizativa

• Participación en la toma de decisiones.
• Estilo de mando.
• Comunicación en el trabajo.
• Definición de competencias.
• Características propias de la empresa.

Tomado de: (Meléndez, 2005, p. 4).

2.4. Fases de evaluación

Las fases son las detalladas a continuación:

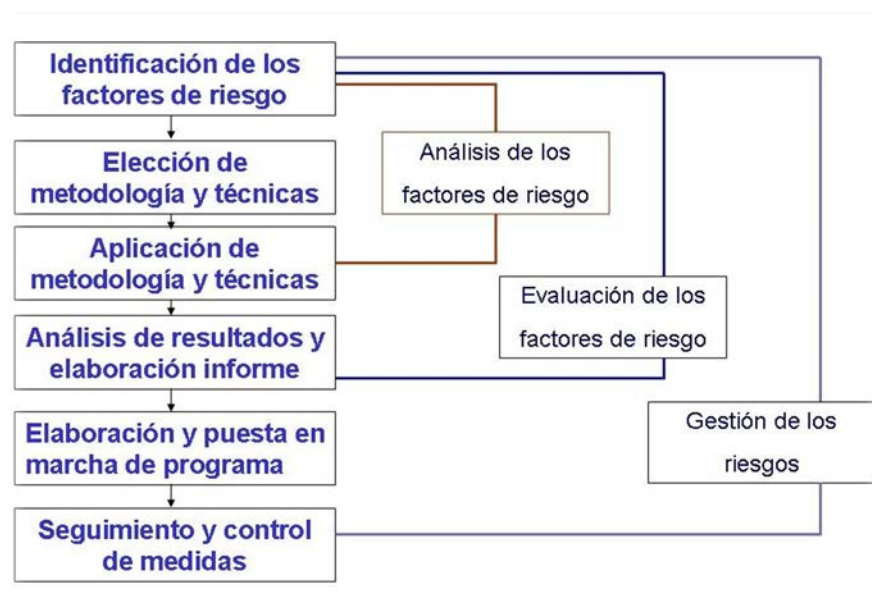


Figura 13. Fases de evaluación.

Tomado de: (INSHT, 2015, p. 9)

2.5. Metodología FPSICO Concepto

El método de evaluación F-Psico permite identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial, de una empresa (Pérez & Nogareda, 2012, p. 1)

En España, los inspectores de riesgo psicosocial, los evaluadores o ambos utilizan muchos métodos autorizados por el gobierno (validados). Los métodos dignos de mención: FPSICO-Factores psicosociales v.1, ISTAS21, WONT y FP-ISR.

FPSICO (Factores psicosociales) consiste en 44 preguntas para estudiar nueve variables:

Tabla 7

Variables factores psicosociales

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

Tomado de: (Pérez & Nogareda, 2012, p. 2)

Este cuestionario generalmente toma de 15 a 25 minutos para completarse y tiene un software de soporte para facilitar el análisis de los datos. La licencia de usuario de software es gratuita.

FPSICO es un cuestionario con un tiempo de entrevista de 15-25 minutos, que no es tan breve como el FP-ISR (dura de 10 a 20 minutos) o tan largo como el ISTAS21 (de 30 a 40 minutos).

Quizás la mejor solución es un método que combina elementos de estos dos últimos cuestionarios. Además, el FPSICO permite el análisis de los trabajadores como individuos y como grupo; por lo tanto, este método fue seleccionado (Callejón-Ferre, Montoya-García, Pérez-Alonso, & Rojas-Sola, 2015).

El FPSICO se puede utilizar para cualquier sector laboral (por ejemplo, construcción, turismo, educación, administración, servicios, agricultura). De hecho, este método ha sido la evaluación preferida de aproximadamente todas las pequeñas y medianas empresas en España hasta hace poco.

Hay tres versiones del método FPSICO desarrolladas entre 1997 y 2011. La primera se componía de 75 preguntas (cada pregunta variaba en una escala de 1 a 5) que medían siete variables. Lo mismo ocurrió con el segundo, que solo ofreció una pequeña mejora en su aplicación informática. La versión 3 del FPSICO se publicó en la página web de INSHT (2012) y se puso a disposición de los especialistas el 14 de abril de 2011.

Esta nueva versión modificó significativamente las versiones anteriores. La versión 3 está compuesta por 44 preguntas (89 si se cuentan las subpreguntas) que abordan nueve variables, dos más que las versiones anteriores.

Otras son de tipo cualitativa, calificadas como nivel "bajo" (0 a 3) como condiciones satisfactorias. Nivel "medio" (de 4 a 7) como condiciones que pueden causar incomodidad a numerosos trabajadores; sin embargo, no requieren intervención inmediata pero esta situación debe resolverse lo más pronto posible. Finalmente nivel "Alto" (7 a 10) como condiciones perjudiciales; los factores con puntajes en este rango requieren intervención lo antes posible. Se esperaría una insatisfacción fuerte del trabajador, una mayor ausencia de trabajo o un aumento de los síntomas de estrés entre los trabajadores en estas situaciones (Callejón-Ferre, Montoya-García, Pérez-Alonso, & Rojas-Sola, 2015).

La versión 3.1 del método de evaluación FPSICO permite que sea aplicada mediante una aplicación informática lo que permite que se realice de una manera mucho más rápida y eficiente.

2.6. Descripción de factores de riesgo F-Psico

El procedimiento de evaluación psicosocial del INSHT, F-Psico está compuesto por 44 preguntas, de las cuales, varias tienen múltiples repuestas y pueden llegar a 89 preguntas. Analiza 9 factores:

<p>TIEMPO DE TRABAJO (TT)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en sábados (Ítem 1) • Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2) • Tiempo de descanso semanal (Ítem 5) • Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6) <p>AUTONOMÍA (AU)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autonomía temporal <ul style="list-style-type: none"> - Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3) - Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7) - Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8) - Determinación del ritmo de trabajo (Ítem 9) • Autonomía decisional <ul style="list-style-type: none"> - Actividades y tareas (Ítem 10 a) - Distribución de tareas (Ítem 10 b) - Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c) - Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d) - Cantidad de trabajo (Ítem 10 e) - Calidad del trabajo (Ítem 10 f) - Resolución de incidencias (Ítem 10 g) - Distribución turnos (Ítem 10h) <p>CARGA DE TRABAJO (CT)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presiones de tiempos <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23) - Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24) - Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25) • Esfuerzo de atención <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de atención (Ítem 21) - Intensidad de la atención (Ítem 22) - Atención sobre múltiples tareas (Ítem 27) - Interrupciones (Ítem 30) - Efecto de las interrupciones (Ítem 31) - Previsibilidad de las tareas (Ítem 32) • Cantidad y dificultad de la tarea <ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de trabajo (Ítem 26) - Dificultad del trabajo (Ítem 28) - Necesidad de ayuda (Ítem 29) - Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4) 	<p>DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exigencias cognitivas <ul style="list-style-type: none"> - Capacidades requeridas (p 33 a- 33 e) • Exigencias emocionales <ul style="list-style-type: none"> - Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f) - Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34) - Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35) - Demandas de respuesta emocional (Ítem 36) <p>VARIEDAD/CONTENIDO (VC)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo rutinario (Ítem 37) • Sentido del trabajo (Ítem 38) • Contribución del trabajo (Ítem 39) • Reconocimiento del trabajo (Ítem 40) <p>PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN (PS)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grado de participación (Ítem 11) • Control ejercido por el inmediato superior (Ítem 12) <p>INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN (ITC)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información proporcionada al trabajador (Ítem 13) • Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41) • Valoración de la formación (Ítem 42) • Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43) • Satisfacción con el salario (Ítem 44) <p>DESEMPEÑO DE ROL (DR)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambigüedad de rol (Ítem 14) • Conflicto de rol (Ítems 15 a - 15 d) • Sobrecarga de rol (Ítem 15 e) <p>RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16) • Calidad de las relaciones (Ítem 17) • Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18a) • Exposición a situaciones de violencia (Ítems 18 b-18d) • Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) • Exposición a discriminación (Ítem 20)
---	---

Figura 14. Relación de factores
Tomado de: Pérez & Nogareda (2012)

2.6.1 Tiempo de trabajo (TT)

Este factor tiene que ver con distintos aspectos como la estructuración o la ordenación temporal del trabajo. “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” (Pérez & Nogareda, 2012, pag.71).

2.6.2 Autonomía (AU)

Este factor identifica cual es el nivel de autonomía y poder de decisión de un trabajador sobre las actividades laborales, además el método recoge los siguientes aspectos que proyectan la autonomía de dos grandes grupos según Pérez y Nogareda (2017):

- *Autonomía temporal.*
- *Autonomía decisional.*

2.6.3 La carga de trabajo (CT)

Existe una distinción entre la cantidad real de trabajo y la percepción del individuo de la carga de trabajo, también se puede clasificar como cuantitativa (la cantidad de trabajo por realizar) o cualitativa (la dificultad del trabajo).

Las cargas de trabajo pueden variar en muchas situaciones diferentes, pero la carga de trabajo es promedio, con independencia de la naturaleza (cognitiva o emocional).

2.6.4 Las demandas psicológicas (DP)

Es el esfuerzo intelectual y el grado de motivación que tiene un empleado para desempeñar las labores. “Tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del

trabajo, por ejemplo, en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.” (Pérez & Nogareda, 2012, pág.75).

2.6.5 La variedad / contenido, (VC)

La variedad / contenido buscan si una actividad tiene sentido para el trabajador.

Este factor se evalúa mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador (Pérez & Nogareda, 2012, pág.76).

2.6.6 Participación/Supervisión (PS)

La participación hace referencia a la percepción que tiene el trabajador de aportar o contribuir en las decisiones sobre el entorno laboral. La supervisión hace referencia a la presión que ejerce la empresa sobre el empleado, en base a la supervisión de las labores del empleado.

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

La “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo. (Pérez & Nogareda, 2012, pág.77).

2.6.7 El interés por el trabajador / compensación, (ITC)

Busca determinar de una manera cuantitativa el interés de la empresa por el trabajador, “así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene” (Pérez & Nogareda, 2012, pág.77).

2.6.8 El desempeño de rol (DR)

Busca determinar cuál es el papel específico que el trabajador tiene. Comprende tres aspectos fundamentales:

Tabla 8

Rol laboral

• La claridad de rol
• El conflicto de rol
• La sobrecarga de rol

Tomado de: Pérez & Nogareda (2012)

2.6.9 Las relaciones, apoyo social (RAS).

Son las condiciones laborales a partir de las interrelaciones entre los empleados.

Entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros,...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distinta frecuencia e intensidad, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (Pérez & Nogareda, 2012, pág.79).

2.7. Presentación de resultados

La obtención de resultados se realiza en función de los resultados globales y no particulares y bajo condiciones homogéneas.

2.7.1 Perfil valorativo

El resultado de las 9 variantes debe ser analizado en función de la siguiente clasificación de riesgo:

Tabla 9

Clasificación

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

Tomado de: Pérez & Nogareda (2012)

2.8. El estrés

Los factores se manifiestan como lo que conocemos como estrés; a largo plazo estos factores de riesgo psicosocial pueden provocar problemas cardiovasculares, respiratorios, problemas con el sistema inmunológico, gastrointestinales, dermatológicos, endócrinos, muscoesqueléticos, y problemas con la salud mental de los trabajadores (Portales, 2011).

2.8.1 El estrés: generalidades

El estrés está ligado desde la antigüedad al ser humano primitivo; el ataque de un animal salvaje sin duda alguna le ocasionaba niveles muy altos de lo que hoy conocemos como estrés; los efectos físicos, psicológicos y sociales provocados ante una amenaza eran notorios en la antigüedad y dichos efectos aún siguen vigentes en la actualidad.

Ya en el siglo XIV existían nociones del estrés en relación a palabras como: dureza, tensión, adversidad, o aflicción (Lazarus & Folkman, 1991) que desde ese entonces son términos que definen de manera acertada los efectos del mismo.

En la actualidad el estrés es definido por la Organización Internacional del Trabajo como:

Un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos negativos del contenido, la organización o del entorno de trabajo. Las personas experimentan estrés cuando sienten que existe un desequilibrio entre lo que se les exige y los recursos con que cuentan para satisfacer dichas exigencias.

Cuando la situación de estrés se prolonga, sin resolver de forma satisfactoria las situaciones que enfrentamos, puede dar lugar a enfermedades: cardiovasculares, respiratorias, inmunológicas, gastrointestinales, dolor de espalda y trastornos musculo esqueléticos, trastornos menores de salud mental, entre otros.(OIT, 2013).

También es definido como un conjunto de actividades entre la persona y el medio que lo rodea, siendo el medio que lo rodea quien supera a los recursos o capacidades de la persona, poniendo en peligro el bienestar emocional. (Lazarus & Folkman, 1991).

2.8.2 Biología del estrés

Numerosas publicaciones científicas, dentro de una metodología diversa de investigación, han procurado unificar criterios para relacionar los antecedentes psicosociales dentro del ambiente laboral y las consecuencias sobre la salud. En éste marco, algunos conceptos explicarán en términos fisiológicos dicha relación, centrándose en las funciones cardiovasculares, endocrinas e

inmunológicas que ciertamente se ven afectadas en presencia de altos niveles de estrés.

Los primeros aportes que vinculan reacciones orgánicas frente al estrés los hiciera Hans Selye, cuando habló sobre el conocido “Síndrome General de Adaptación, para explicar los cambios psicofisiológicos globales originados por el estrés” (Gispert, 2007).

Selye, propone tres fases:

1. Fase de alerta.- El sujeto responde a la alerta, experimenta un aumento del ritmo cardíaco y de la tensión muscular. Se activa entonces en él una inminente reacción para intentar luchar contra tal peligro.
2. Fase de resistencia.- Involucra una activación en menor grado, el individuo logra sostener el esfuerzo durante un periodo más largo, tratando de ésta forma de superar la amenaza. Inician entonces estados de irritabilidad y consecuentes cambios de humor, insomnio o hipersomnias, alteraciones digestivas, dificultades en la atención y concentración, cefaleas, entre otros síntomas físicos.
3. Fase de agotamiento.- La activación y vigilancia del individuo disminuye progresivamente, el organismo ha gastado todos sus recursos, ocurre una retirada y abandono de la lucha, se evidencia entonces síntomas más complejos como: estados depresivos, abatimiento, fatiga, hastío y extenuación, que en muchos casos se traducen en afecciones orgánicas de consideración, por ende, ausentismo laboral.

2.8.3 Situaciones de estrés

Dentro del ambiente laboral podrían nombrarse tantas situaciones estresantes como percepciones de cada individuo existente, otorgarle un valor de forma objetiva podría resultar incompleta y parcial ya que esta valoración es individual y exclusiva de la forma de percibirla de cada sujeto, en la que se manifiesta directamente sus habilidades, sus propios recursos, sus rasgos de personalidad, sus experiencias previas, la red de apoyo que tenga, etc. (Tobar, 2003).

Se conoce cuatro tipos de estresores, clasificados de acuerdo a la variable tiempo según Puente (2011):

- a) Estresores agudos.- Se caracterizan por ser intensos y producidos casi de forma instantánea al percibir una amenaza; por ejemplo, un salto de paracaídas, una intervención quirúrgica, un accidente en el trabajo, etc.
- b) Secuencias estresantes.- Conocidas como serie de acontecimientos que suscitan en un período de tiempo prolongado, como resultado de una situación desencadenante de inicio, como por ejemplo, la pérdida de empleo, reubicación del puesto de trabajo, un divorcio, fallecimiento de un familiar, etc.
- c) Estresores crónicos intermitentes.- Como pueden ser las visitas periódicas de superiores que supervisan intempestivamente un trabajo, conflictos con familiares, jefes, compañeros de trabajo con los que se mantiene una relación poco saludable, problemas sexuales, etc. Pueden ser eventos ocurridos con una periodicidad mensual, semanal o diaria.
- d) Estresores crónicos propiamente dichos.- Como una condición de discapacidad permanente, discusiones o enfrentamientos constantes

con superiores o pares o un ambiente laboral estresante, es decir se prolongan en el tiempo (pág.115).

Desde el enfoque que diera Everly en 1989, quien toma en cuenta variables personales, clasifica a los estresores en dos tipos según Puente (2011):

a) Estresores psicosociales.- Refiriéndose a estímulos o situaciones que se convierten en estresores por la interpretación cognitiva individual.

b) Biogénéticos.- Estímulos estresores que tienen capacidad propia para producir en el individuo cambios bioquímicos o eléctricos que disparan de forma automática la respuesta de estrés, independientemente de la interpretación cognitiva del sujeto sobre la situación (pág.116).

Considerando a los estresores de acuerdo a éstas dos variables, en cuanto a causas y consecuencias del estrés en el ambiente laboral se refiere, no solo se debe considerar a los agentes estresores externos como desencadenantes de reacciones poco adaptativas, sino que depende ciertamente de la interpretación que cada individuo otorgue a éstas experiencias, es por ello que no se podría hablar de eventos estresores natos, aún si fueran los antes citados biogénéticos, ya que la subjetividad y la interpretación individual de cada personal llevará a que responda de manera más o menos adaptativa o des adaptativa dentro de una situación semejante para un grupo de sujetos, es decir que se ven involucradas al menos dos variables para valorar al estrés.

3. CAPITULO III. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Toma de datos

A partir de la entrega de las evaluaciones se ha dado el plazo de 5 días laborables para la recolección de la información; dentro de este plazo se ha buscado la información referente a la empresa analizada.

3.2. Resultados de la evaluación psicosocial

La aplicación de la herramienta ha sido diseñada para obtener la situación de los trabajadores bajo condiciones semejantes en todos los casos.

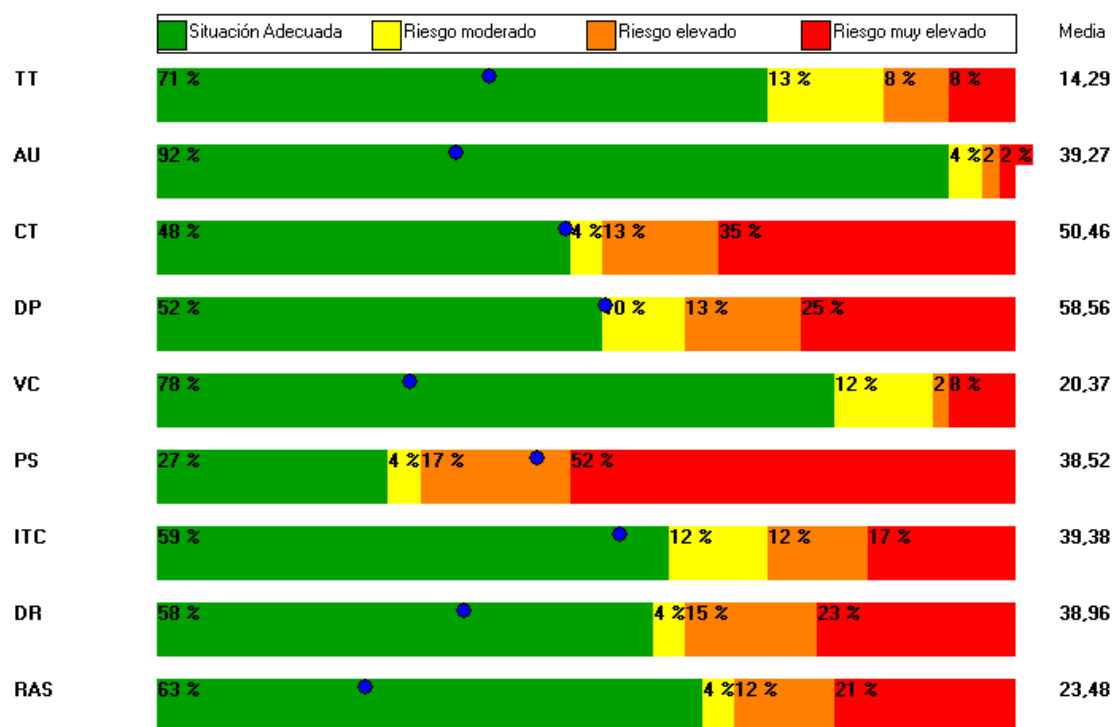


Figura 15. Tiempo de trabajo (TT)

Tabla 10

Ítems

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

Tomado de : (Pérez & Nogareda, 2012, p. 2)

3.2.1 Mayor afectación presente en los trabajadores

La situación laboral que más perjuicio representa para los trabajadores es:

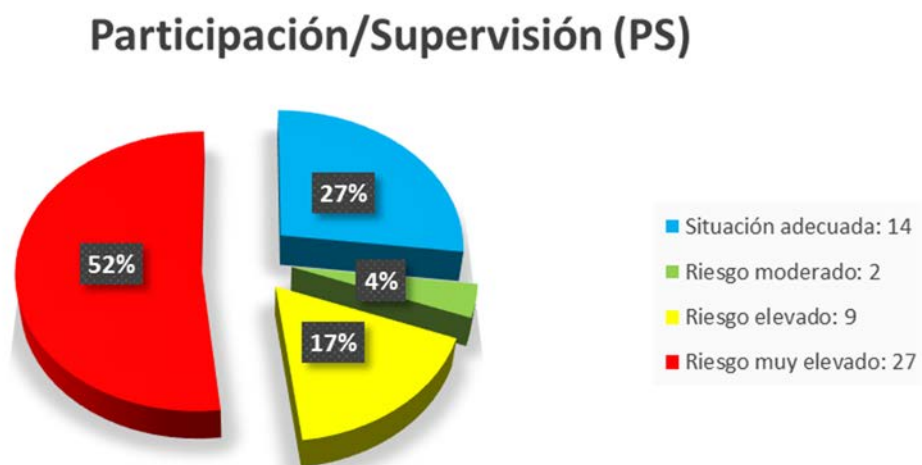


Figura 16. Participación/Supervisión (PS)

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

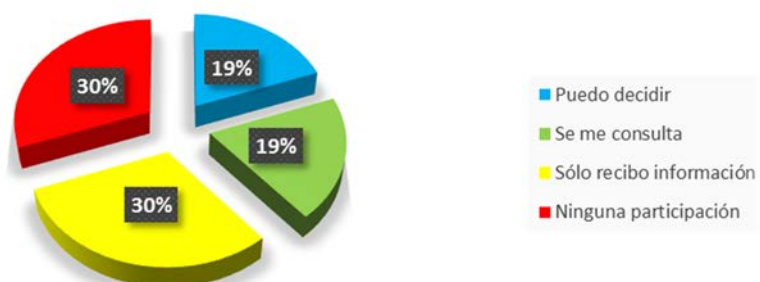


Figura 17. Cambios en equipos y materiales (ítem 11a)

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

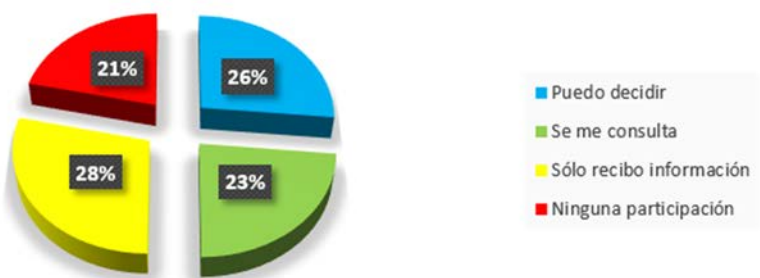


Figura 18. Participación en la introducción de métodos de trabajo (ítem 11b)

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

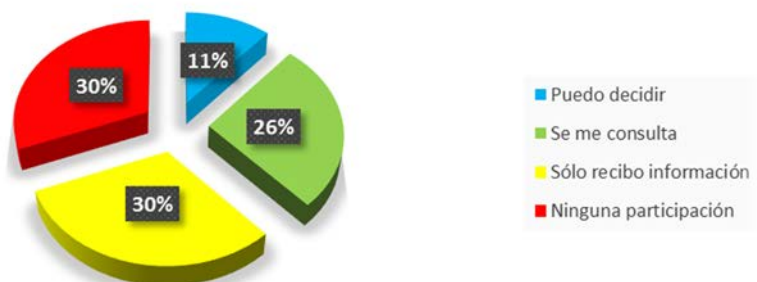


Figura 19. Participación en el lanzamiento de nuevos productos (ítem 11c)

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

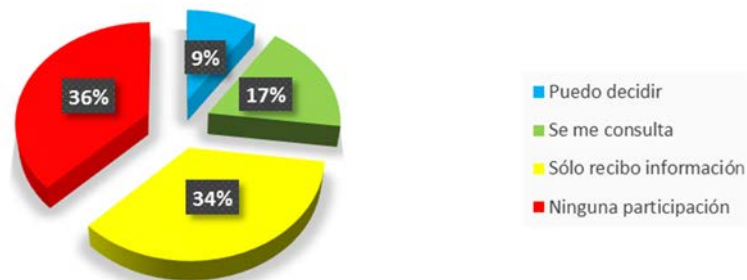


Figura 20. Participación en la reorganización de áreas de trabajo (ítem 11d)

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

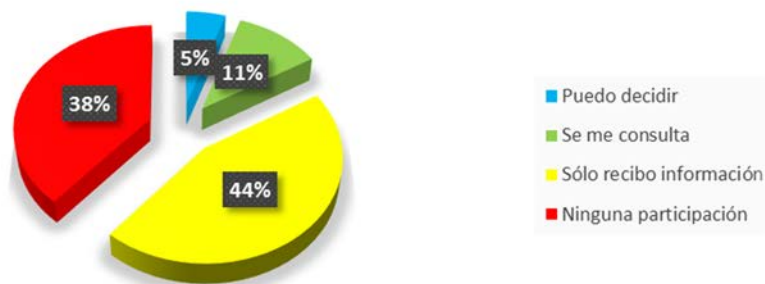


Figura 21. Participación en introducción de cambios en la dirección

Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

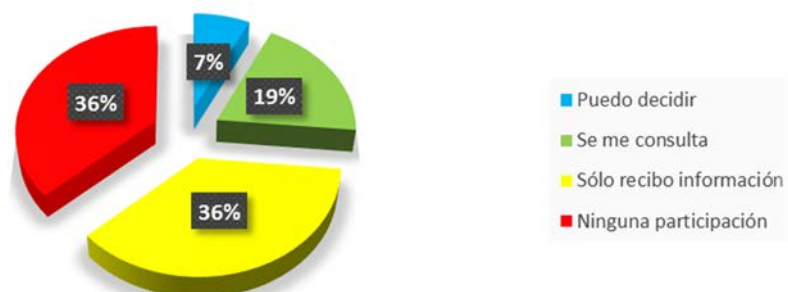


Figura 22. Participación en contrataciones de personal (ítem 11f)

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

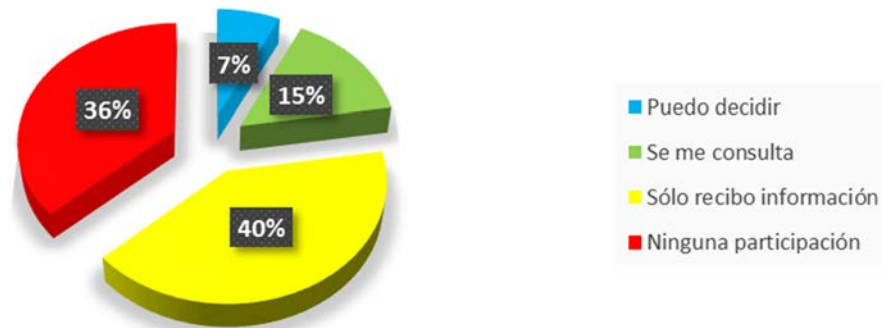


Figura 23. Participación en la elaboración de normas de trabajo (ítem 11g)

3.3. Análisis de Causa – Efecto

Con el estudio se ha determinado que el principal riesgo es la Participación / Supervisión, para lo cual se han determinado las principales causas que están originando la percepción de la falta de participación en los trabajadores.

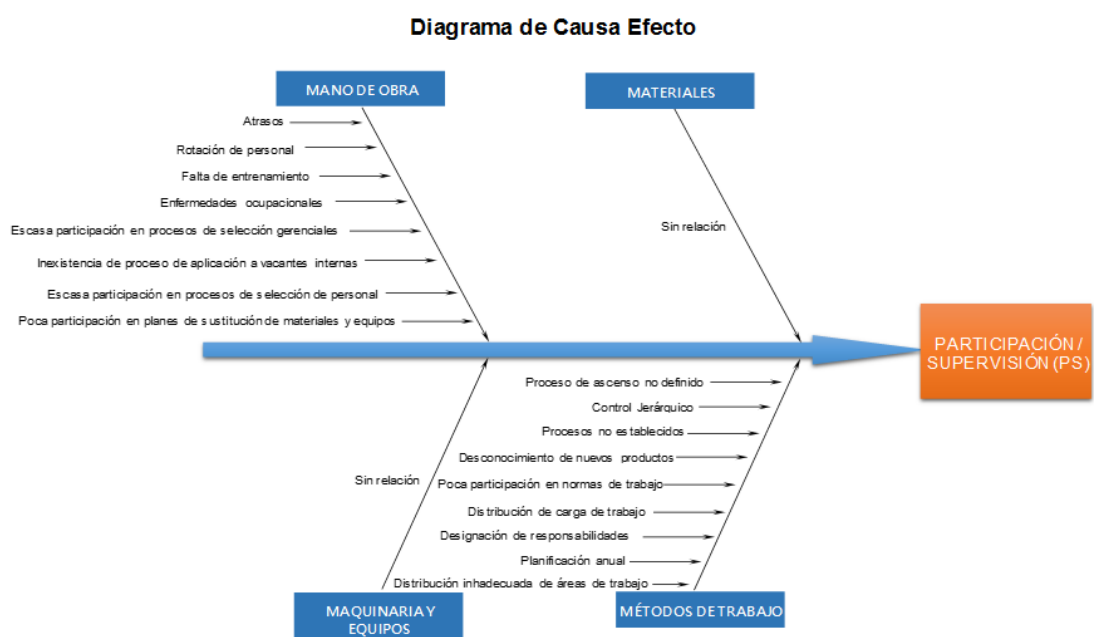


Figura 24. Diagrama Causa Efecto

4. CAPÍTULO IV. DISEÑO DE LA PROPUESTA DE MEJORA

4.1. Acuerdo Ministerial MDT-2017-0082

El acuerdo ministerial MDT2017_0082 emitido el 11 de mayo del 2017, publicado en el Registro Oficial número 16, con fecha 16 de junio 2017, busca “establecer regulaciones que permitan el acceso a los procesos de selección de personal en igualdad de condiciones, así como garantizar la igualdad y no discriminación en el ámbito laboral, estableciendo mecanismos de prevención de riesgos psicosociales” (Ministerio del Trabajo, 2017), donde el proceso de control inició el 01 de enero 2018.

4.1.1 Artículo 9, Programa de Prevención.

Uno de los puntos del acuerdo ministerial contempla:

- “En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral” (Ministerio del Trabajo, 2017, p. 6).
- Este programa “deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral” (Ministerio del Trabajo, 2017, p. 6).
- Este Programa de Prevención de riesgos Psicosociales “deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto” (Ministerio del Trabajo, 2017, p. 6).

4.1.2 Artículo 10, Sanciones

Las sanciones por incumplimiento del programa son:

- “El monto de las sanciones impuestas podrá ser desde 3 hasta 20 RBU” (Ministerio del Trabajo, 2017, p. 6). Los valores oscilarían entre \$ 1158 y \$ 7720.
- “En caso de reincidencia, se procederá a sancionar con el doble de la sanción impuesta previamente, sin superar las 20 RBU” (Ministerio del Trabajo, 2017, p. 6)
- “Las empresas e instituciones públicas y privadas que no cumplan con lo establecido en el artículo anterior, tendrán como sanción: montos pecuniarios, cierre de establecimientos o locales” (Ministerio del Trabajo, 2017, p. 6)
- La sanción también podría ser la “suspensión de actividades de conformidad a lo establecido en los Artículos 435, 436 y 628 del Código del Trabajo, y conforme a las normas que en esa materia haya emitido o emita el Ministerio rector del Trabajo” (Ministerio del Trabajo, 2017, p. 6)

4.1.3 Registro Mrl 2017-0082

La empresa en la que se desarrolló el presente estudio, cumpliendo con la normativa vigente, la presentó dentro del plazo permitido por ley ante el Ministerio del Trabajo el Registro del Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales, mostrando los siguientes resultados:



REGISTRO



REGISTRO DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Martes 19 de Diciembre de 2017

En atención al trámite Nro. PROPRS-2017-2.528 y una vez cumplido con lo establecido con el Acuerdo Ministerial MDT-2017-0082, el Ministerio del Trabajo a través de la Dirección de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos, ha procedido con el registro del programa de la empresa FISUM S.A..

Con el siguiente detalle:

Actividad	Porcentaje de Cumplimiento	
Socializar sobre el programa de prevención de riesgos psicosociales establecido por la empresa y/o institución pública o privada.	60.00	77.92
	77.00	
Sensibilizar sobre la prevención de riesgos psicosociales establecido por la empresa y/o institución pública o privada.	60.00	77.92
	77.00	
Aplicar la metodología de evaluación de riesgos psicosociales a todo el personal de la empresa o institución pública o privada.	60.00	77.92
	77.00	
Socializar los resultados finales; así como las medidas de prevención a ser implementadas conforme a los riesgos psicosociales identificados.	1.00	1.30
	77.00	
Desarrollar e implementar un plan de acción con las medidas correctivas y preventivas conforme a los riesgos psicosociales identificados en la metodología de evaluación	1.00	1.30
	77.00	
Realizar el seguimiento a las medidas de control y prevención a fin de evidenciar la eficacia de las mismas.	1.00	1.30
	77.00	
Establecer un plan de acción con un enfoque de derechos humanos para la sensibilización de los trabajadores y servidores frente a enfermedades de transmisión sexual, con énfasis en el virus de	1.00	1.30
	77.00	
Promover y ofertar la realización de la prueba de detección de VIH de manera voluntaria y confidencial a través de instituciones públicas y privadas.	1.00	1.30
	77.00	
Proveer canales de comunicación y/o asesoramiento para garantizar la igualdad de acceso a la prevención y a la atención socio-sanitaria de las personas con enfermedades de transmisión sexual, incluyendo las que	1.00	1.30
	77.00	

Firma:

Ing. Julio Pérez

Director de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos

Figura 25. Registro del programa de prevención de riesgos psicosociales

Tomado de: (Ministerio del Trabajo, 2017)

4.2. Plan de trabajo

Se considera que los factores de riesgo psicosocial son situaciones sobre las cuales se puede reaccionar con medidas preventivas y acciones específicas a nivel organizacional e individual, se propone algunas alternativas prácticas, cuya implementación y su efectiva aplicación, podrían de alguna manera disminuir los efectos en los trabajadores de la empresa FISUM.

- a) El primer paso es evaluar e identificar los peligros psicosociales presentes en una situación de trabajo, como un primer paso para eliminar o atenuar tales riesgos y establecer las medidas preventivas que resulten oportunas (Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales, 2014).

Ninguna prevención se realizaría en base a supuestos, por lo cual la ciencia nos ofrece métodos de evaluación prácticos como el FPSICO, que nos permiten estructurar un diagnóstico laboral real. Éste primer paso se ha cumplido para el Importador FISUM S.A. Ecuador, concesionarios Quito y Guayaquil, que podría replicarse para los demás concesionarios.

- b) Carga mental en el trabajo.- La carga de trabajo está en riesgo muy elevado, llegando al 35% del total de la población; para lo cual se deben considerar las estrategias preventivas en dos niveles: organizativas e individuales, con algunas recomendaciones para cada una de ellas:
 - Organizativas.- la responsabilidad de éstas estrategias recaen en el nivel gerencial y administrativo de una empresa, de cuyo cumplimiento oportuno dependerá la efectividad de las estrategias siguientes:

- Capacitación adecuada para los diferentes cargos, que permitan un desempeño satisfactorio y la percepción acertada de las funciones a desempeñar.
 - Analizar la carga de trabajo en función de las capacidades del trabajador, flexibilizando o fortaleciendo la misma lo que permitirá trazarse expectativas reales y alcanzar metas.
 - Reanalizar la distribución de trabajo, de manera que permitan realizar pausas activas y tiempos de descanso.
 - Rediseñar en la medida de lo posible el espacio de trabajo, en lo que respecta a la iluminación, distribución de espacios, ambiente sonoro, etc.
 - Capacitar a los trabajadores en las destrezas de organizar el contenido de sus labores de manera que exista movimiento mental, es decir distribuirla de tal manera que las actividades mayormente complejas o que requieran más esfuerzo mental o físico, sean realizadas a las primeras horas de la mañana, en donde la energía, vigilancia, atención, concentración, etc. son mayores.
- Personales.- reforzar la autoformación y auto entrenamiento que lleguen a fortalecer la autonomía en el trabajo.
- c) Promover la autonomía.- por exceso o defecto es un factor de riesgo psicosocial que se puede traducir en fatiga física o mental, razón por la cual corresponde un factor de importancia para intervenir con algunas estrategias preventivas como:

- Organizativas

Delegar funciones a cada trabajador de manera que tome la iniciativa pertinente que le permitan resolver problemas de acuerdo a sus competencias, lo que genera motivación y autosuficiencia.

- Evitar estilos de mando en excesos autoritarios o por el contrario paternalistas, que bloquean las posibilidades individuales de cada trabajador. Es importante siempre realizar una evaluación sobre la percepción que tiene los empleados a cerca del rol de sus líderes o inmediatos superiores.
- Evitar que las tareas se vuelvan rutinaria y repetitivas, ésta estrategia se vincula con las pausas y períodos de descanso.
- Generar espacios de diálogo y comunicación entre las diferentes áreas de trabajo, que permitan una retroalimentación permanente y la triangulación de propuestas u observaciones.
- Socializar con oportuna antelación los posibles cambios ya sean en los horarios, rotaciones, horas extras, métodos de tareas, responsables de las mismas, etc., siempre considerando llegar a acuerdos o mediaciones entre el sector administrativo y operativo.

- Personales

- Formación en autoconfianza, gestión y manejo de: habilidades sociales, niveles de frustración y estrés (Observatorio de riesgos psicosociales UGT, 2012).

d) Claridad en la definición del rol.- dentro de una organización, la clave fundamental es tener claridad sobre las funciones, metodología, tiempos, objetivos, etc. de las diferentes actividades que como ejecutivo se espera de uno o varios trabajadores, si se brinda escasa información al respecto, o existe ambigüedad en las funciones asignadas en el trabajo, podría repercutir negativamente en el cumplimiento de las metas planteadas. Por ello la importancia de prevenir éste factor de riesgo de la siguiente forma:

- Organizativa y personales

- Propiciar sistemas efectivos de comunicación que sean ágiles, accesibles, programados o de acuerdo a las necesidades de la empresa. Tanto la gerencia como los representantes del sector operativo, deben tener la libertad de sugerir reuniones de esclarecimiento de alguna actividad que se encuentre poco clara (Observatorio de riesgos psicosociales UGT, 2012).

e) Tiempo de trabajo - es quizá el factor de riesgo psicosocial que repercute directamente en la vida cotidiana del. Es importante entonces tener presente las siguientes recomendaciones:

- Organizativa

- Procurar que las tareas asignadas sean diversas y con complejidad asumible, que se encuentren acorde con el grado de capacitación y destrezas de los trabajadores; esto aumenta los niveles de satisfacción tanto del sector gerencial como de los operadores en sí. Es indispensable generar equipos multi-áreas para actividades extensas y complicadas.

- El aumento de la carga de trabajo no debe ser significar un incremento exponencial de las horas laborables, es preciso que la gerencia considere proyectos de redistribución de las tareas para alcanza los resultados deseados sin necesidad de sobresaturar a un solo trabajador.

- Otorgarle en la medida de lo posible autonomía e independencia al trabajador en su trabajo, esto crea un sentido de responsabilidad en sí mismo de los resultados obtenidos y permitirá en una posible nueva oportunidad corregir los posibles errores de la organización de su propio trabajo.

- Evite excesos en el control y la supervisión del trabajo, se debe fortalecer en el trabajador su autoeficacia y no un cumplimiento superficial por presión (Observatorio de riesgos psicosociales UGT, 2012).

4.3. Plan de prevención

4.3.1 Resultados del test

Tabla 11

Plan de prevención

PLAN DE PREVENCIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL			
FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL	SUB FACTOR	ITEMS DEL CUESTIONARIO	RESULTADOS DEL TEST
Participación / Supervisión (PS)	Grado de participación (ítem 11)	Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (ítem 11 a)	En conjunto entre los trabajadores que no tienen ninguna participación (30%) y los que solo reciben información (30%) dan el 60% de la población, que presentan escasa participación en la elección de la maquinaria y materiales que utilizan para desarrollar su trabajo.
		Participación en la introducción de métodos de trabajo (ítem 11 b)	En conjunto entre los trabajadores que no tienen ninguna participación (21%) y los que solo reciben información (28%) dan el 49% de la población, que presenta escasa participación en la introducción de métodos de trabajo, debido a varios factores entre los que se destacan la ausencia de levantamiento de procesos.
		Participación en el lanzamiento de nuevos productos (ítem 11 c)	En conjunto entre los trabajadores que no tienen ninguna participación (30%) y los que solo reciben información (30%) dan el 60% de la población, que presenta escasa participación en el lanzamiento de nuevos productos. Esencialmente la gerencia y el área de ventas tiene conocimiento de los nuevos productos que se venderán anualmente, pero esta información no es comunicada a otras áreas, por ejemplo Postventa, no puede anticiparse con entrenamiento, herramienta y repuestos.
		Participación en la reorganización de áreas de trabajo (ítem 11 d)	En conjunto entre los trabajadores que no tienen ninguna participación (38%) y los que solo reciben información (34%) dan el 70% de la población, que presenta escasa participación en la reorganización de áreas de trabajo. En las áreas que presentan mayor índice de rotación se debe aplicar test de personalidad, aptitudes y destrezas para encontrar o reasignar al personal más idóneo.
		Participación en la introducción de cambios en la dirección (ítem 11 e)	En conjunto entre los trabajadores que no tienen ninguna participación (38%) y los que solo reciben información (44%) dan el 82% de la población, que presenta escasa participación en la introducción de cambios en la dirección, es decir los niveles de mayor jerarquía dentro de la empresa, no son ofertados para mandos medios.
		Participación en contrataciones de personal (ítem 11 f)	En conjunto entre los trabajadores que no tienen ninguna participación (38%) y los que solo reciben información (38%) dan el 72% de la población, que presenta escasa participación en la contratación de personal es decir no existe un proceso claro donde las vacantes sean ofertadas en primera instancia con los propios trabajadores internos. De no existir ganador la oferta laboral se haría pública.
		Participación en la elaboración de normas de trabajo (ítem 11 g)	En conjunto entre los trabajadores que no tienen ninguna participación (38%) y los que solo reciben información (40%) dan el 78% de la población, que presenta escasa participación en la elaboración de normas de trabajo, es decir los trabajadores tienen la percepción de que no se ha consultado y socializado las normas, así como tampoco se ha consultado sobre nuevas normas que podrían implementarse.

4.3.2 Objetivo

El plan de acción se ha desarrollado posterior a la aplicación del cuestionario a los trabajadores. Fue identificado que el principal riesgo psicosocial es la percepción que estos tienen de no participar en las decisiones sobre sus actividades.

La finalidad de elaborar un plan de acción es que se puedan encontrar las medidas adecuadas que permitan a los trabajadores participar y contribuir con su experiencia, con sus comentarios y sugerencias para mejorar las condiciones de los puestos de trabajo, así como participar activamente en procesos de selección de personal. Finalmente corregido este factor de riesgo permitirá mejorar la rentabilidad de la empresa al tener trabajadores más comprometidos con los objetivos empresariales, ya que sus propias ideas han sido escuchadas y puestas en ejecución.

4.3.3 Efectos deseados

Con el análisis de los resultados obtenidos, se pudieron evidenciar múltiples variables que finalmente menoscaban la calidad final de los trabajos realizados por los empleados de la organización, siendo necesario la aplicación de medidas que permitan mejorar las condiciones laborales y de esta manera encontrar un equilibrio entre lo esperado por los trabajadores y la viabilidad en términos monetarios. De esta manera, los efectos deseados luego de la aplicación del plan de acción serán:

- 1.- Consultar al trabajador si la herramienta o el equipo es utilizable y actual.

- 2.- Optimizar los procesos y el mejoramiento de los métodos de trabajo que permitan mejorar la rentabilidad de la empresa y a los trabajadores tener procedimientos de trabajo claros y estandarizados.

3.- Incrementar la comunicación de nuevos productos o servicios a todas las áreas de la empresa, para mejorar el conocimiento y la participación de los empleados en los nuevos productos ofertados.

4.- Contribuir con la reorganización de los departamentos y los puestos de trabajo tomando en cuenta las sugerencias de los trabajadores

5.- Incentivar la participación de los trabajadores estableciendo mecanismos adecuados de participación y selección de personal cuando se realicen cambios en las jefaturas y gerencias.

6.- Presentar al departamento de recursos humanos propuestas que permitan transparentar el proceso de selección de personal.

7.- Buscar mecanismos que permitan sociabilizar las normas de trabajo vigentes con todo el personal.

4.3.4 Medidas de Mejora

La ejecución de las propuestas de mejora estará a cargo del departamento de recursos humanos, conjuntamente con el comité paritario incluido el departamento médico. Estas propuestas son:

4.3.4.1 Plan de renovación de Equipos y Herramientas

Elaborar un plan de renovación de equipos y herramienta mínima necesaria en función de la solicitud de los trabajadores aplicado a su puesto de trabajo, ya que para desarrollar las actividades propias de un taller de servicio autorizado, es necesario que los equipos y herramientas se encuentran calibrados y actualizados, debido a que cada año llegan nuevos modelos de vehículos que requieren el uso de herramienta especial.

4.3.4.2 Procesos

Solicitar a Recursos Humanos la creación de un departamento de procesos que permita levantar las principales actividades, tareas e indicadores de cada puesto de trabajo.

4.3.4.3 Nuevo Producto

Instar a la gerencia y al departamento de ventas realizar una reunión de carácter informativa con las demás áreas de la empresa, antes que un nuevo producto sea ofertado en el mercado, con el objetivo de que los otros departamentos puedan anticiparse en la capacitación, importación de herramienta y de proveerse de los repuestos necesarios para realizar los mantenimientos de las unidades de los clientes. Una vez que el producto empiece a comercializarse el área de ventas debe enviar boletines informativos con la descripción del producto.

4.3.4.4 Reorganización

Reorganizar los departamentos y puestos de trabajo que presenten índices altos de rotación, diseñando un programa en la que se evalúe la personalidad, aptitudes y destrezas. Se realizará la reasignación tomando siempre en cuenta las sugerencias de los trabajadores.

4.3.4.5 Selección del gerente

Gestionar con recursos humanos la creación de un proceso de selección de jefatura o gerencia acorde al perfil requerido para el puesto, en función de los requisitos de la marca y tomando en cuenta las sugerencias de los trabajadores. Se sugiere tomar en cuenta dentro del proceso de selección a mandos medios con el nivel de instrucción requerido en el concurso.

4.3.4.6 Vacante interna

Presentar a recursos humanos la propuesta de “Vacante Interna”, que no es otra cosa que en el momento que exista una vacante, esta sea conocida por todo el personal interno de la empresa, de manera que todos los trabajadores interesados puedan aplicar a la nueva plaza de trabajo si cumplen con el perfil requerido.

4.3.4.7 Normas de trabajo

Realizar reuniones por lo menos una vez en el año con un representante de cada área de trabajo, con el objetivo de que estos líderes conozcan y comuniquen a sus dirigidos las normas del trabajo vigentes.

4.3.4.8 Matriz resumen

Tabla 12

Plan de prevención de factores de riesgo psicosocial

PLAN DE PREVENCIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL			
DETALLE	EFECTOS DESEADOS	MEDIDAS	RECURSOS NECESARIOS
Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales	Mejorar la participación de los trabajadores en la elección de los equipos y herramientas, consultando al trabajador si la herramienta o el equipo es utilizable y actual.	Elaborar un plan de renovación de equipos y herramienta mínima necesaria para los trabajadores en función del puesto de trabajo, y a que para desarrollar las actividades propias de un taller de servicio autorizado, es necesario que los equipos y herramientas se encuentran calibrados y actualizados, debido a que cada año llegan nuevos modelos de vehículos que requieren el uso de herramienta especial.	Renovación de equipos en función del tiempo de uso. Reemplazo de herramienta dañada y antigua.
Participación en la introducción de métodos de trabajo	Optimizar procesos y métodos de trabajo que permitan mejorar la rentabilidad de la empresa y a los trabajadores tener procedimientos de trabajo claros y estandarizados.	Solicitar a Recursos Humanos la creación de un departamento de procesos que permita levantar las principales actividades, tareas e indicadores de cada puesto de trabajo.	Creación del área de Procesos.
Participación en el lanzamiento de nuevos productos	Incrementar la comunicación de nuevos productos o servicios a todas las áreas de la empresa, para mejorar el conocimiento y la participación de los empleados en los nuevos productos ofertados.	Instar a la gerencia y al departamento de ventas realizar una reunión de carácter informativa, con los demás áreas de la empresa, antes que un nuevo producto sea ofertado en el mercado, con el objetivo de que los otros departamentos puedan anticiparse en la capacitación, importación de herramienta y de proveerse de los repuestos necesarios para realizar los mantenimientos de las unidades de los clientes. Una vez que el producto empiece a comercializarse el área de ventas debe enviar boletines informativos con la descripción del producto.	Sala de reuniones Acta de reunión Registro de asistencia Boletines informativos

Participación en la reorganización de áreas de trabajo	Contribuir con la reorganización de los departamentos y los puestos de trabajo tomando en cuenta las sugerencias de los trabajadores	Reorganizar los departamentos y puestos de trabajo que presenten índices altos de rotación, diseñando un programa en la que se evalúe la personalidad, aptitudes y destrezas de los trabajadores. En función de los resultados obtenidos se realizará la reasignación tomando siempre en cuenta las sugerencias de los trabajadores.	Aplicación y tabulación de Test de personalidad, aptitud, etc
Participación en la introducción de cambios en la dirección	Incentivar la participación de los trabajadores estableciendo mecanismos adecuados de participación y selección de personal cuando se realicen cambios en las jefaturas y gerencias.	Gestionar con recursos humanos la creación de un proceso de selección de jefatura o gerencia acorde al perfil requerido para el puesto, tomando en cuenta las necesidades de la empresa, los requisitos de la marca y tomando en cuenta las sugerencias de los trabajadores. Se sugiere tomar en cuenta dentro del proceso de selección a mandos medios con el nivel de instrucción requerido en el concurso.	Proceso de selección en función del perfil requerido, tomando en cuenta a perfiles dentro de la organización.
Participación en contrataciones de personal	Presentar al departamento de recursos humanos propuestas que permitan transparentar el proceso de selección de personal.	Presentar a recursos humanos la propuesta de "Vacante Interna", que no es otra cosa que en el momento que exista una vacante, esta sea conocida por todo el personal interno de la empresa, de manera que todos los trabajadores interesados puedan aplicar a la nueva plaza de trabajo si cumplen con el perfil requerido.	Concurso de méritos abierto interno, para llenar plaza de trabajo.
Participación en la elaboración de normas de trabajo	Buscar mecanismos que permitan socializar las normas de trabajo vigentes con todo el personal.	Realizar reuniones por lo menos una vez en el año con un representante de cada área de trabajo, con el objetivo de que estos líderes conozcan y comuniquen a sus dirigidos las normas del trabajo vigentes.	Sala de reuniones Acta de reunión Registro de asistencia Boletines informativos

4.4. Equipos de mejora para disminuir el riesgo

La creación de equipos para trabajar en proyectos de mejora, con la participación de los trabajadores, tendrán la función de generar propuestas concretas y socializarlas en cada área de trabajo, con el objetivo de intervenir de forma directa en aquellas problemáticas psicosociales de mayor incidencia por área, identificadas por el propio equipo.

Para la creación de este equipo de alto desempeño se recomienda aplicar la metodología desarrollada por Bruce Wayne Tuckman llamada "Developmental Sequence in Small Groups" (Tuckman, 1965, p. 1), la cual contempla las fases de "formación, turbulencia, normalización, desempeño y disolución" (Tuckman, 1965, p. 1)

La metodología propuesta anteriormente, debería aplicarse de la siguiente manera:

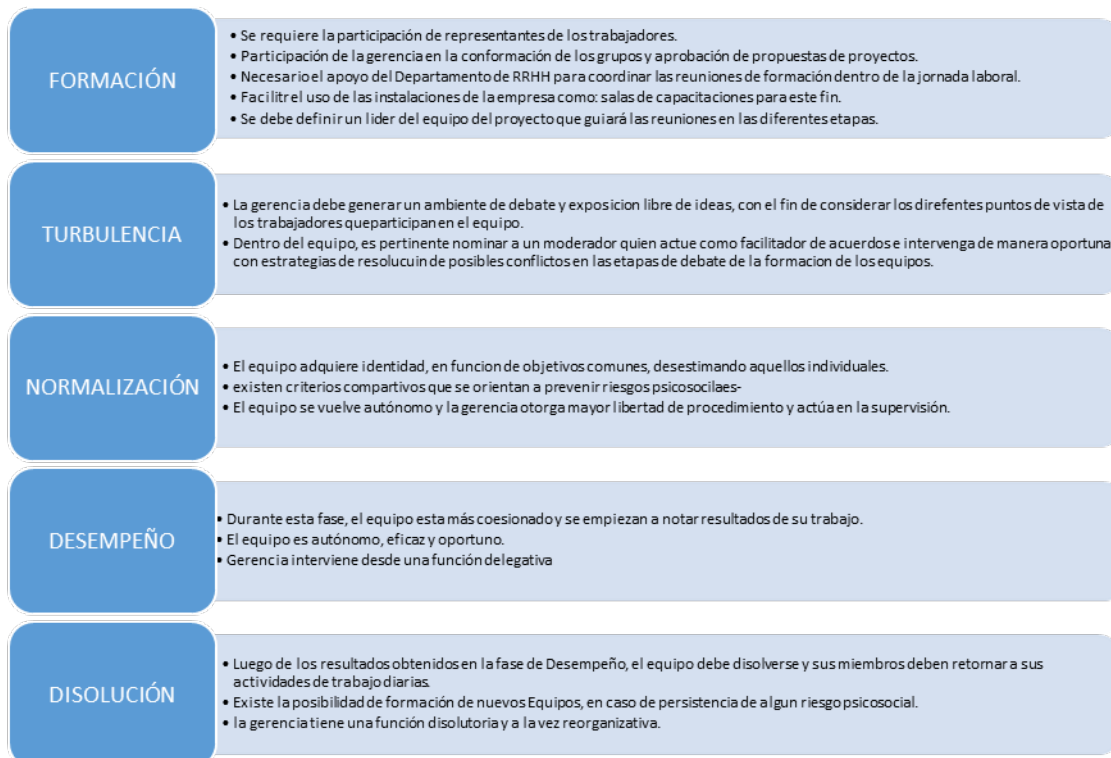


Figura 26. Equipo de mejora

5. CAPÍTULO V. ANÁLISIS COSTO – BENEFICIO

Una forma de medir las consecuencias en función de la información obtenida en el capítulo 1, es realizar un estudio sobre la pérdida económica para la empresa producto que los trabajadores no lleguen a tiempo a sus estaciones de trabajo, comúnmente llamado como atrasos.

5. 1. Análisis de costos por atrasos del personal.

La siguiente tabla muestra un análisis del costo hora de 3 rangos de sueldos, que al ser divididos para 160 horas que un trabajador realiza en el mes, da como resultado los siguientes datos:

Tabla 13

Rangos de sueldos

Sueldo (A)	mensual	Horas trabajadas 1 mes (B)	Costo de 1 hora (C = A / B)
\$	340,00	160	\$ 2,13
\$	500,00	160	\$ 3,13
\$	1.000,00	160	\$ 6,25

La siguiente tabla muestra el número de horas que los trabajadores se han retrasado según su sucursal, que al ser divididos para el número de trabajadores de cada una, se obtiene el número de horas de atraso de 1 trabajador durante 1 año.

Tabla 14

Número de horas de los trabajadores

Agencia	Número de horas atraso, año 2016 (D)	Número de Trabajadores año 2016 (E)	Número de horas de atraso de: 1 trabajador durante 1 año (F = D / E)
Matriz	1866	30	62
Perimetral	145	9	16
Guamaní	117	13	9

El número de horas de atraso de 1 trabajador durante 1 año, al multiplicarlos por el costo de 1 hora de un trabajador obtenido de la tabla de costo de hora, se obtiene un valor en dólares que representa la pérdida por atrasos de 1 trabajador.

Tabla 15

Pérdida por atrasos

Cálculo pérdida por atrasos 1 trabajador (1 año)			
Agencia	Número de horas de atraso de: 1 trabajador durante 1 año (F = D / E)	Costo de 1 hora (C = A / B)	Pérdida en dólares por atrasos de 1 trabajador (G = F x C)
Matriz	62	\$2,13	\$132,18
Perimetral	16	\$2,13	\$34,24
Guamaní	9	\$2,13	\$19,13

Finalmente, al multiplicar el número de trabajadores de cada una de las sucursales por los datos obtenidos en el cuadro anterior, que es la pérdida en dólares por atrasos de 1 trabajador, nos da como resultado un valor total de pérdida para la empresa por concepto de atrasos.

Tabla 16

Pérdida en dólares por atrasos

Cálculo pérdida por atrasos 52 trabajadores			
Agencia	Número de Trabajadores año 2016 (E)	Pérdida en dólares por atrasos de 1 trabajador (G = F x C)	Pérdida para la empresa por atrasos. (H = E x G)
Matriz	30	\$132,18	\$3.965,25
Perimetral	9	\$34,24	\$308,13
Guamaní	13	\$19,13	\$248,63
Total	52	\$185,54	\$4.522,00

5. 2. Análisis de costos por pérdida en rotación

El resultado obtenido no es más que el valor reconocido por la empresa al trabajador, sin que esté se encuentre físicamente en su lugar de trabajo, pero este no es el principal problema, ya que estas son las consecuencias palpables de que existe una causa, que está originando que los trabajadores lleguen atrasados a su trabajo.

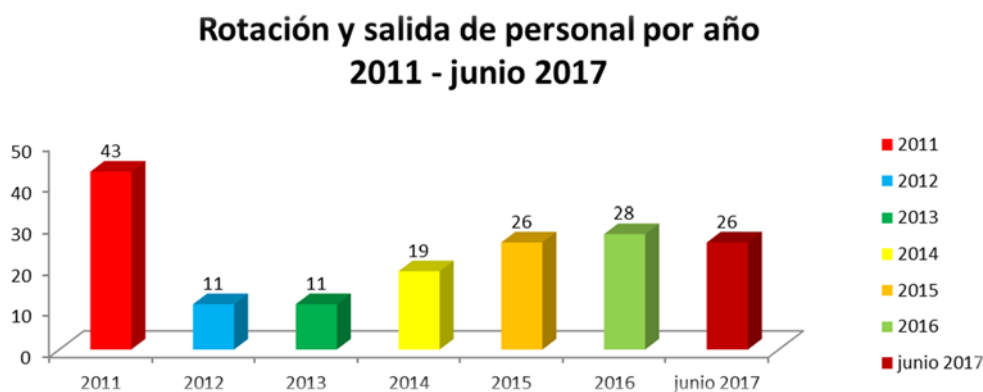


Figura 27. Rotación y salida de personal por año

El gráfico muestra la rotación del personal desde el año 2011 hasta junio 2017. El 2011 fue el año donde existió mayor cantidad de rotación debido a renuncia o cambio de área (43 empleados). En contraparte, los años 2012 y 2013 fueron años muy estables en lo que ha rotación laboral se refiere, pero ha ido aumento paulatina y constantemente. El 2016 también fue un año significativo en relación con la rotación de personal con 28 empleados, y el año 2017 pese a que solo fue tomado en cuenta el primer semestre del 2017 prácticamente ha igualado el registro del 2016, y de mantenerse la tendencia se llegaría a tener un registro similar o superior al año con mayor rotación (2011).

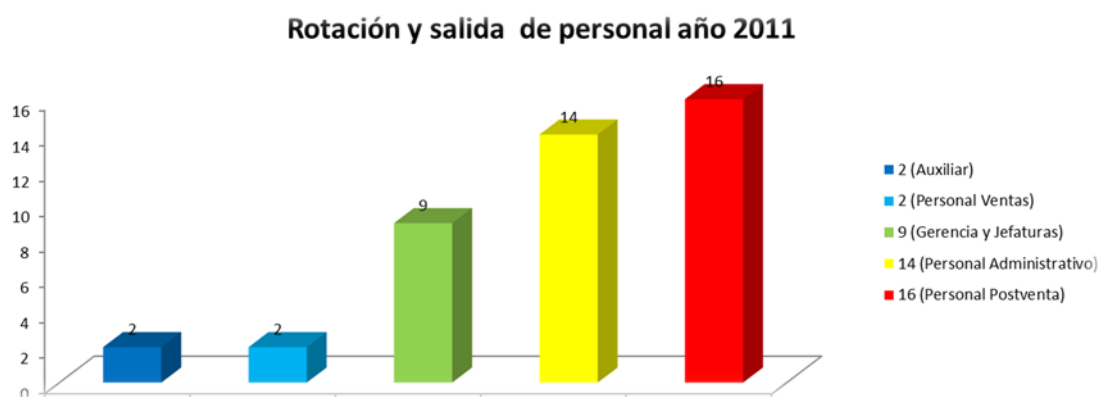


Figura 28. Rotación y salida de personal año 2011

El análisis de la rotación para el año 2011, muestra que el departamento donde más existió rotación fue el departamento de postventa con 16 empleados, seguido del personal administrativo con 14 empleados y puestos gerenciales y jefaturas con 9 empleados.

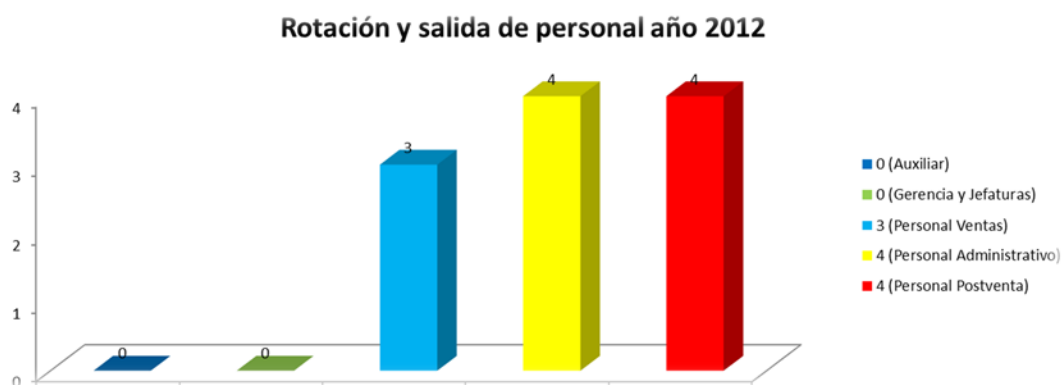


Figura 29. Rotación y salida de personal año 2012

La rotación de personal en el año 2012, fue de 4 personas en el departamento de postventa, 4 personas administrativas, y 3 personas del área de ventas. Fue el año de menor rotación de personal, conjuntamente con el 2013.

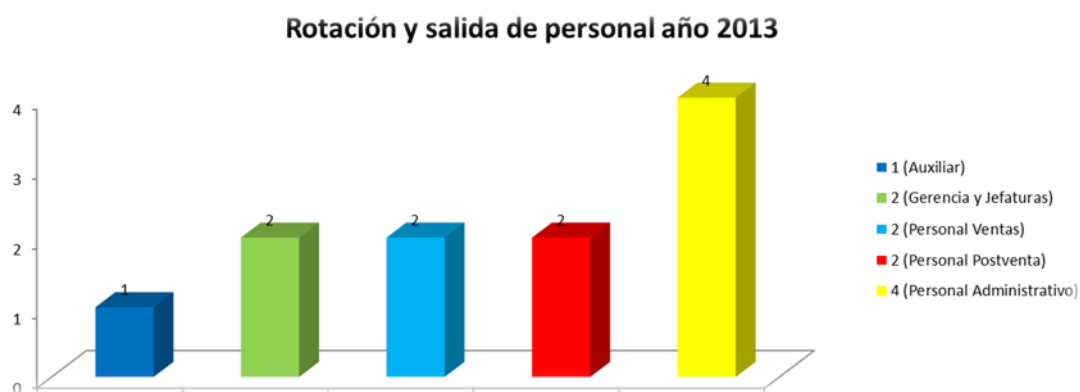


Figura 30. Rotación y salida de personal año 2013.

El año 2013 el personal administrativo fue el que rotó más con 4 empleados. Los departamentos de Postventa, Ventas y puestos gerenciales tuvieron una rotación de 2 empleados. Fue el año de menor rotación de personal, conjuntamente con el 2012.

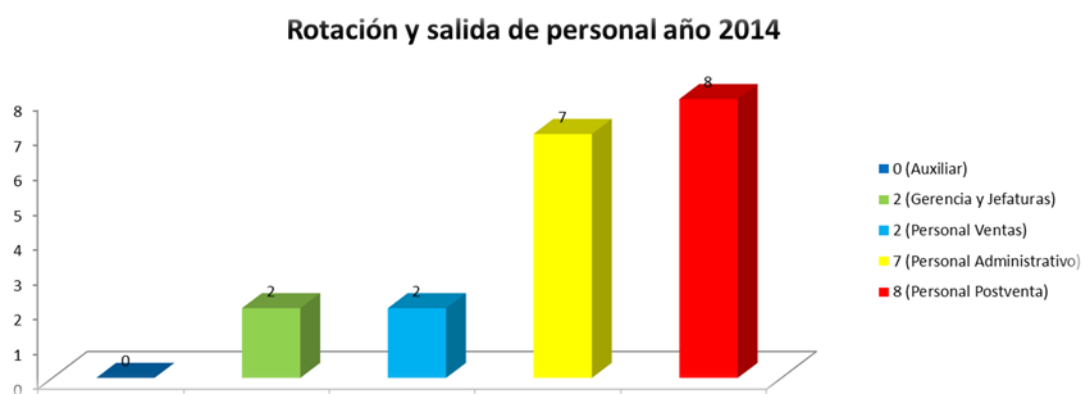


Figura 31. Rotación y salida de personal año 2014

Para el año 2014 el personal con mayor rotación fue el departamento de Postventa con 8 personas, seguido de 7 personas con cargos administrativos, las gerencias y el personal de ventas igualan con rotación de 2 empleados.

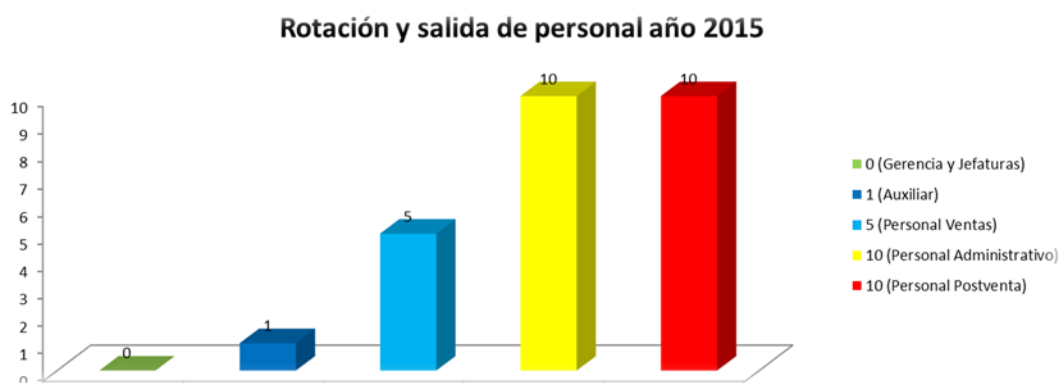


Figura 32. Rotación y salida de personal año 2015

Para el 2015 la rotación de personal del departamento de postventa tiene la mayor cantidad de rotación de personal conjuntamente con el personal administrativo con 10 personas cada uno, seguido del personal de ventas con 5 personas.

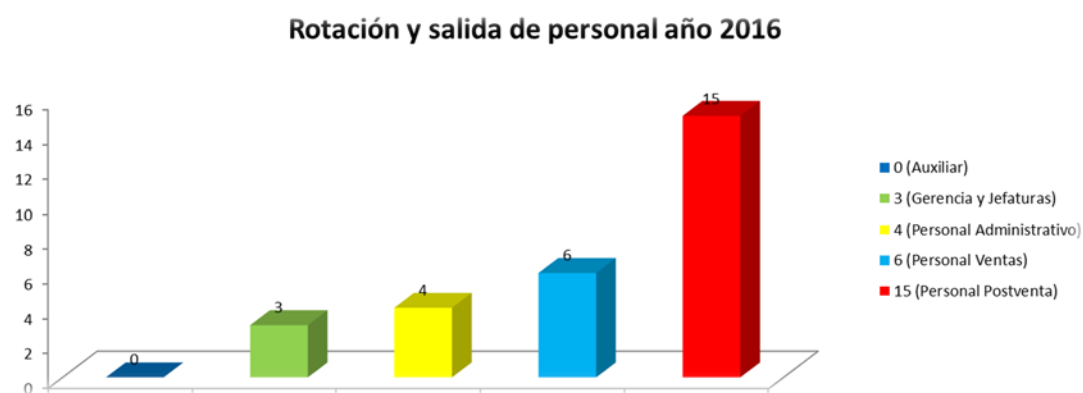


Figura 33. Rotación y salida de personal año 2016

En el año 2016 el departamento de postventa ha aumentado su rotación de personal debido a renuncia o cambio de departamento; en total 15 personas involucradas directamente con el área técnica han rotado.

Cada una de estas personas recibió durante su permanencia en la empresa capacitación técnica necesaria para la reparación de los vehículos. 6 personas han rotado del área de ventas, mientras que 4 del personal administrativo. Las gerencias y jefaturas tienen una rotación de 3 personas. No existe rotación del personal de apoyo o auxiliar.

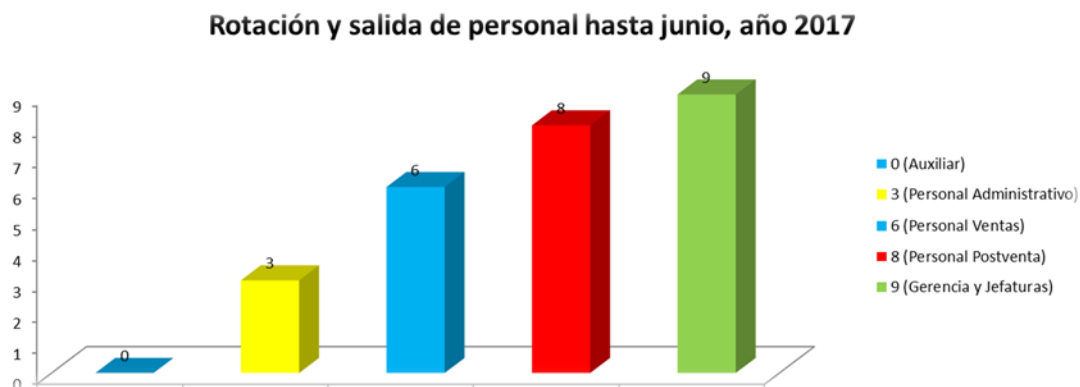


Figura 34. Rotación y salida de personal hasta junio, año 2017

La medición del 2017 fue realizada hasta el primer semestre del año, arrojando como resultado una alta rotación en las gerencias y jefaturas (9 personas) así como en el personal de Postventa (8 personas), en el área de ventas la rotación fue de 6 personas.



Figura 35. Rotación y salida de personal por departamentos

Tomando los datos citados anteriormente, y realizando el análisis de la rotación de personal desde el 2011 hasta junio del 2017, se puede observar que el departamento con la mayor rotación de personal es el departamento de Postventa; 63 personas han renunciado, han sido removidas o han cambiado de la función para la cual fueron originalmente contratadas. El personal administrativo es el segundo en rotación con 46 empleados. 26 personas del departamento de ventas fueron separadas o cambiadas a otro cargo, mientras que en casi igual número rotaron 25 gerentes o jefes. Finalmente, solo 4 personas de apoyo o auxiliares han rotado durante más de 6 años.

Porcentaje de Rotación y salida de personal 2016

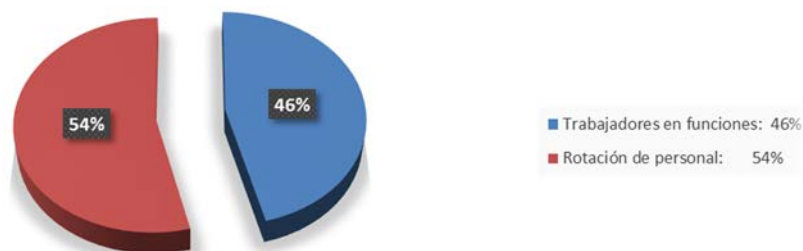


Figura 36. Porcentaje de rotación y salida de personal 2016

La gráfica muestra que en el año 2016, existió un porcentaje de rotación del 54%, lo que sugiere que en un año más de la mitad del personal total fue reemplazado; si consideramos la población estudiada de 52 trabajadores, nos estamos refiriendo con este porcentaje a un total de 28 empleados que renunciaron o cambiaron de área.

Porcentajes de Rotación y salida de personal 2016, por área

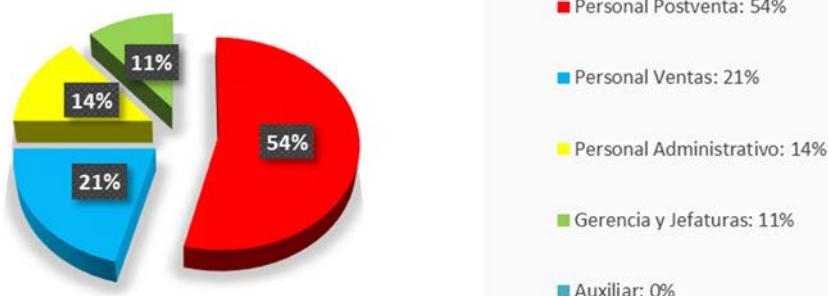


Figura 37. Porcentaje de rotación y salida de personal 2016, por área

En el gráfico se evidencia la rotación de empleados en el año 2016 por área; es así que el 54% del personal desvinculado de nómina o reubicado corresponde al área de Postventa, seguido del 21% de rotación en el área de ventas, 14% personal administrativo, y un considerable 11% en Gerencias y Jefaturas. El personal auxiliar muestra que en el año de estudio no existió rotación ni salida de personal.

Tabla 17

Costo por pérdida en entrenamiento del personal, que ha rotado o salido en el año 2016.

Áreas de trabajo	Sueldo Promedio	Horas mes trabajadas	Valor por hora de entrenamiento	Horas mensuales entrenamiento	Valor mensual entrenamiento	Meses de entrenamiento	Valor 3 meses entrenamiento	Rotación / Número de personas	Valor pérdida en entrenamiento
	(a)	(b)	(c) = a/b	(d)	(e) = (c x d)	(f)	(g) = e x f	(h)	(i) = g x h
Auxiliar:	\$ 400	160	\$ 2,50	40	\$ 100	3	\$ 300	0	\$ -
Personal Postventa:	\$ 1.000	160	\$ 6,25	40	\$ 250	3	\$ 750	15	\$ 11.250
Personal Ventas:	\$ 1.200	160	\$ 7,50	40	\$ 300	3	\$ 900	6	\$ 5.400
Personal Administrativo:	\$ 1.400	160	\$ 8,75	40	\$ 350	3	\$ 1.050	4	\$ 4.200
Gerencia y Jefaturas:	\$ 2.000	160	\$ 12,50	40	\$ 500	3	\$ 1.500	3	\$ 4.500
			\$ 37,50	200	\$ 1.500	15	\$ 4.500	28	\$ 25.350

El cuadro muestra el detalle de los valores que representan una pérdida en función del personal desvinculado o que ha rotado en el año 2016 de acuerdo al área de trabajo. Se considera un valor promedio de salarios por área, para determinar el costo de una hora de entrenamiento, la misma que determinará el costo total de pérdida en 40 horas semanales durante 3 meses, de esta forma

se evidencia pérdidas en dólares por un valor total de \$25350.00, que corresponden a las 28 personas que rotaron o salieron de la empresa.

Tabla 18

Costos por pérdida en uniformes y equipo de protección personal que ha rotado o salido en el año 2016 de acuerdo al área de trabajo

Áreas de trabajo	Rotación / Número de personas	Costo Uniformes: 1 persona	Costo Uniformes Rotación	Costo EPP: 1 persona	Costo EPP, Rotación
	(h)	(j)	(k) = h x i	(l)	(m) = h x l
Auxiliar:	0	\$ 100	\$ -	\$ 50	\$ -
Personal Postventa:	15	\$ 100	\$ 1.500	\$ 50	\$ 750
Personal Ventas:	6	\$ 100	\$ 600	\$ -	\$ -
Personal Administrativo:	4	\$ 100	\$ 400	\$ -	\$ -
Gerencia y Jefaturas:	3	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
	28	\$ 400	\$ 2.500	\$ 100	\$ 750
Costo total					\$ 3.250

Se evidencia en el cuadro que los costos por pérdida en uniformes y equipo de protección personal de los trabajadores que han rotado o se han desvinculado de la empresa ascienden a un monto total de \$3250.

Tabla 19

Costos totales por pérdida en rotación y salida del personal 2016

COSTOS TOTALES POR PÉRDIDA EN ROTACIÓN Y SALIDA DEL PERSONAL AÑO 2016	
Costo por entrenamiento (i)	\$ 25.350
Costo por uniformes (k)	\$ 2.500
Costo por EPP (m)	\$ 750
TOTAL	\$ 28.600

Se aprecia en el cuadro que el costo total por pérdida en entrenamiento, uniformes y equipo de protección personal de las personas que rotaron o salieron en el año 2016, asciende a un monto de \$28600.

Tabla 20

Proyección de pérdida en 5 años

PROYECCIÓN DE PÉRDIDA EN 5 AÑOS	
Costo rotación, 2016	\$ 28.600
Proyección en años	5
Total pérdida	\$ 143.000

El cuadro muestra la proyección de pérdida esperada dentro de cinco años; de mantenerse las condiciones actuales de rotación y salida del personal, la pérdida de la empresa podría ascender a \$143000.

5. 3. Análisis de costos de tratamiento clínico

Tabla 21

Análisis de costos de tratamiento clínico

DIAGNÓSTICOS	NUMERO DE TRABAJADORES CON DIAGNÓSTICO	COSTO DE CONSULTA MEDICA PROMEDIO	COSTO TOTAL
HIPERTENSIÓN ARTERIAL	9	\$ 40	\$ 360
DORSALGIA	9	\$ 40	\$ 360
DIARREA-GASTROENTERITIS	14	\$ 40	\$ 560
CISTITIS	28	\$ 40	\$ 1.120
DOLOR ABDOMINAL	29	\$ 40	\$ 1.160
GASTRITIS	29	\$ 40	\$ 1.160
ANEMIA	32	\$ 40	\$ 1.280
RINOFARINGITIS	37	\$ 40	\$ 1.480
CEFALEAS	42	\$ 40	\$ 1.680
AMEBIASIS	78	\$ 40	\$ 3.120
TOTAL	307 casos		\$ 12.280

Durante el 2016 se registraron un total de 307 casos con diagnóstico en el departamento médico. El costo promedio de la consulta médica privada tiene un valor de \$ 40.

El costo por tratamiento clínico en función del índice de morbilidad da como resultado la suma de \$ 12.280 en un año.

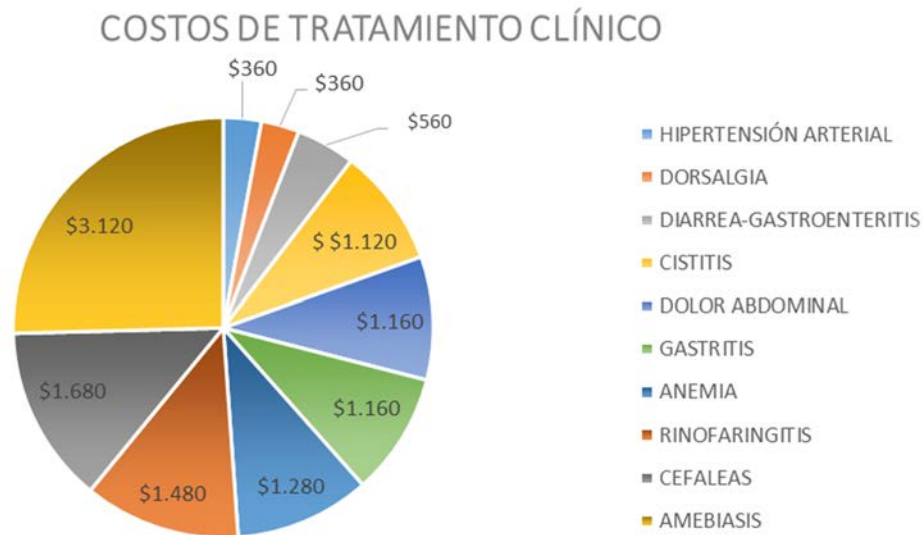


Figura 38. Costos de tratamiento clínico

La amebiasis es la enfermedad con más incidencia, (78 casos en total), por lo que resulta ser la enfermedad más costosa, por el valor de \$ 3.120.

Existieron 42 casos de cefaleas por un valor de \$ 1.680 y, finalmente, 37 casos de rinofaringitis por un valor de \$ 1480.

5. 4. Análisis de ahorro

Todas las empresas a partir de 10 trabajadores deben aplicar el acuerdo ministerial MDT2017_0082 emitido el 11 de mayo del. El no cumplimiento de este programa daría como resultado la sanción económica de hasta 20 Salarios básicos unificados, por el contrario para la empresa que cumple dentro de los tiempos establecidos por el ente regulador, significan un ahorro o dicho de otra manera estaría evitando un gasto.

De esta manera la empresa Fisum, al haber presentado dentro del plazo establecido, (en el mes de Diciembre) el Registro del Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales presenta el mencionado ahorro, ya que evitaría la sanción económica y sobre todo permite planificar y poner en marcha el programa asignando un presupuesto, un responsable, y una programación anual.

Tabla 22

Análisis de ahorro

Remuneración Básica Unificada 2018 (RBU)	\$ 386
Sanción económica por incumplimiento del Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales (20 RBU)	20
TOTAL AHORRO	\$ 7.720

5. 5. Presupuesto a invertir para mitigar los riesgos.

Los riesgos que en mayor medida se presentan en los trabajadores son:

- Carga de trabajo (CT).
- Participación/Supervisión (PS)

Se vuelve necesario realizar la mitigación de estos riesgos a los 52 trabajadores, para lo cual se realizarán capacitaciones, charlas, así como aplicar nuevamente el test de evaluación con el propósito de evidenciar en el informe que estos riesgos han sido mitigados.

Tabla 23

Presupuesto a invertir para mitigar los riesgos psicosociales identificados.

Medios de mitigación	Cantidad de trabajadores	Valor Unitario	Carga de trabajo (CT)	Participación / Supervisión (PS)
			Valor por mitigación	Valor por mitigación
Boletín interno	52	0,25	\$ 13,00	\$ 13,00
Evento	52	10	\$ 520,00	\$ 520,00
Socialización / Capacitación	52	7,55	\$ 392,60	\$ 392,60
Registro	52	0,03	\$ 1,56	\$ 1,56
Herramienta de evaluación de riesgo psicosocial	52	20	\$ 1.040,00	\$ 1.040,00
Informe de resultados	52	10	\$ 520,00	\$ 520,00
Cartelera	52	0,5	\$ 26,00	\$ 26,00
Charlas	52	15	\$ 780,00	\$ 780,00
Medios de difusión	52	1	\$ 52,00	\$ 52,00
Total			\$ 3.345,16	\$ 3.345,16
			Presupuesto a invertir para mitigación de Riesgos	\$ 6.690,32

Para lograr esta mitigación es necesario realizar una inversión de \$ 6.690,32.

Con el cumplimiento del acuerdo ministerial MDT2017_82, la empresa ahorró \$ 7720, que no se pagó por concepto de sanciones económicas. Este ahorro debería ser utilizado como presupuesto de inversión, con el propósito de mitigar los riesgos psicosociales encontrados.

El Presupuesto a invertir como estrategia de prevención de \$ 6690,32 estaría cubierto en su totalidad por el ahorro generado con la presentación obligatoria al Ministerio del trabajo del Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales.

5. 6. Análisis Final Pérdida vs. Inversión

Tabla 24

Análisis Final Pérdida vs. Inversión.

PERDIDA AÑO 2016	
Descripción	Monto
Análisis de costos por atrasos del personal.	\$ 4.522
Análisis de costos por pérdida en rotación y salida de personal	\$ 28.600
Total pérdida \$ 33.122	

El resultado final de la evaluación de los costos por pérdida incluidos atrasos y rotación y salida de personal del año 2016 es de \$ 33.122. Son valores que los podemos considerar como una pérdida silenciosa ya que cuando una persona se atrasa a veces pasa desapercibida pero, a lo largo del tiempo son valores que no serán recuperados por la empresa.

Tabla 25

Inversión

INVERSIÓN	
Descripción	Monto
Presupuesto a invertir para mitigar los riesgos psicosociales identificados.	\$ 6.690
Total Inversión \$ 6.690	

Por otra parte, la inversión necesaria para mitigar los riesgos psicosociales identificados previamente es de \$ 6690, que permitiría tener colaboradores efectivos motivados y empoderados de su trabajo, con la cual la empresa gana en el transcurso del tiempo rentabilidad.

Tabla 26

Análisis final pérdida vs. Inversión

ANÁLISIS FINAL PERDIDA VS. INVERSIÓN	
Total pérdida	\$ 33.122
Total Inversión	\$ 6.690
Total ahorro para la empresa, invirtiendo en mitigación de riesgos psicosociales	\$ 26.432

Finalmente, la cifra definitiva del total de pérdida en el año 2016 ascendió a \$ 33.122; si la empresa decidiera invertir el 20% de esta pérdida correspondiente a la suma de \$ 6.690 para disminuir los riesgos psicosociales, generaría un ahorro anual de \$ 26.432.

6. CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL ESTUDIO.

6.1. Conclusiones del estudio.

El proceso de identificación y evaluación de riesgos psicosociales llamó la atención de los 52 trabajadores evaluados, ya que varias personas luego de la aplicación del test expresaron un sentimiento de bienestar y su percepción fue que la empresa se está preocupando por su salud mental y laboral.

La aplicación de la metodología de evaluación F-Psico, ha permitido conocer cuál es la problemática en los trabajadores de la empresa Fisum en nueve aspectos que aborda el estudio:

Tabla 27

Aspectos

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

Esta evaluación ha sido un llamado de alerta para la empresa y ha motivado la preocupación de la gerencia, del responsable de seguridad y salud ocupacional, así como del médico ocupacional, ya que han solicitado conocer los resultados para poder tomar medidas correctivas lo más pronto posible.

El tiempo de trabajo (TT) presentó 8% de alto riesgo y 8 % de muy alto riesgo, siendo uno de los factores con menor riesgo, considerado por los 52 trabajadores evaluados como adecuado.

La Autonomía (AU) presentó 2% de riesgo elevado y 2% de riesgo muy elevado y es un factor de riesgo menor; se aprecia que el personal evaluado refleja autonomía en la ejecución de sus actividades laborales, lo que podría traducirse como un factor de protección.

La Carga de trabajo (CT) presentó 13% de riesgo elevado y 35% de riesgo muy elevado y corresponde a uno de los factores con mayor presencia de riesgo; los 52 trabajadores evaluados reflejan que la carga de trabajo es excesiva y mal distribuida.

Las Demandas psicológicas (DP) presentaron 13% de riesgo elevado y 25% de riesgo muy elevado; se evidencia como uno de los factores que presenta riesgo considerable para los 52 trabajadores, quienes aprecian que el trabajo exige demandas intelectuales media-alta.

La Variedad/contenido (VC) presentó 2% de riesgo elevado y 8 % de riesgo muy elevado y es un factor de menor riesgo en los trabajadores evaluados; se considera lo opuesto a un factor de riesgo, y representa el sentido y significado que el trabajo tiene para el empleado.

La Supervisión / Participación (PS) presentó 17% de riesgo elevado y 52% de riesgo muy elevado, es el factor con mayor presencia de riesgo; la población evaluada, (52 trabajadores), indica que existe una supervisión excesiva, así como un nivel bajo de participación en la toma de decisiones.

Compensación / Interés por el trabajador/ (ITC) presentó 12% de alto riesgo y 17% de riesgo muy elevado, y se evidencia como un factor de riesgo alarmante; los 52 trabajadores evaluados consideran que falta preocupación de la

empresa por aspectos del trabajador, como la promoción, formación, y desarrollo de carrera.

Desempeño de rol (DR) presentó 15% de riesgo elevado y 23% de riesgo muy elevado y es un factor de riesgo de gran consideración; para los 52 trabajadores es evidente que existe ambigüedad y conflicto de rol y funciones

Apoyo social y relaciones (RAS) presentó 12% de alto riesgo y 21% de riesgo muy elevado, y representa un riesgo elevado que se podría mejorar, fortaleciendo las relaciones entre las personas del entorno laboral, de acuerdo al criterio del personal evaluado.

La carga de trabajo ha sido uno de los factores que más alto índice de riesgo elevado y muy elevado ha presentado, lo que permitió que la empresa tome medidas, creando un comité que permita levantar los procesos de los principales departamentos de la compañía, lo que promueve organizar de mejor manera la carga de trabajo.

6.2. Recomendaciones

La evaluación de riesgos psicosociales F-Psico debería ser aplicada en el resto de agencias Volkswagen del Importador, con la variación de realizarla de manera virtual, para optimizar tiempo y recursos, utilizando la herramienta propia de la evaluación, o utilizando herramientas como: Survey monkey o formularios de Google, para obtener los datos de una manera más rápida, lo que permitiría tomar acciones preventivas y correctivas más eficientes y con mayor cobertura.

Se recomienda analizar los resultados de las estrategias de prevención implementadas con las gerencias, departamento de seguridad laboral, así como el médico ocupacional de forma periódica, para evaluar los resultados y,

si es el caso, implementar nuevas de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Es recomendable socializar los resultados de la evaluación con la población evaluada para que los trabajadores puedan aportar con ideas y sugerencias en virtud de las conclusiones y recomendaciones del presente estudio, así como también para que tengan la certeza que los datos por ellos proporcionados fueron tratados con absoluta confidencialidad y anonimato.

En una segunda etapa se recomienda analizar con mayor profundidad el tema del estrés presente en los trabajadores, aplicando metodologías como el ISTAS 21, como un proyecto complementario al estudio.

Se recomienda, para garantizar la salud laboral de los trabajadores, que evaluaciones como el F-Psico sean realizadas anualmente para comprobar que las medidas tomadas fueron efectivas o si se han generado nuevos riesgos.

Se recomienda la creación de un departamento encargado de procesos para cada actividad laboral de la institución, considerando la inexistencia de los mismos; estos puedan ser levantados, implementados o creados con sustento científico y técnico, facilitando a cada área instructivos para garantizar la efectividad del trabajador.

Se recomienda capacitar a la población laboral en cuanto a: manejo de emociones, manejo de estrés, confianza básica, autoeficacia, con el objetivo de fortalecer las estrategias de afrontamiento, autonomía, habilidades sociales, comunicación asertiva y el clima laboral, factores indispensables para un adecuado desempeño profesional y personal dentro de la empresa.

REFERENCIAS

- Burr, H., Albertsen, K., Rugulies, R., & Hannerz, H. (2010). Do dimensions from the Copenhagen Psychosocial Questionnaire predict vitality and mental health over and above the job strain and effort-reward imbalance models? *Scandinavian Journal of Public Health*, 38(3 Suppl), 59–68. <https://doi.org/10.1177/1403494809353436>
- Darr, W., & Johns, G. (2008). Work strain, health, and absenteeism: a meta-analysis. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13(4), 293–318. <https://doi.org/10.1037/a0012639>
- Daza, F. M., & Pérez. (1997). NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación. Recuperado el 19 de junio de 2016, a partir de http://cso.go.cr/normativa/notas%20tecnicas%20preventivas%20-%20i.n.s.h.t/ntp_443.pdf
- Gispert, C. (2007). *Enciclopedia de la Psicología V.4 Diccionario A-Z*. Barcelona, España: Océano.
- Heponiemi, T., Kouvonen, A., Vänskä, J., Halila, H., Sinervo, T., Kivimäki, M., & Elovainio, M. (2009). The association of distress and sleeping problems with physicians' intentions to change profession: The moderating effect of job control. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(4), 365–373. <https://doi.org/10.1037/a0015853>
- INSHT. (2015). Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo Psicosocial (edición ampliada 2015). Recuperado el 12 de agosto de 2016, a partir de

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2000/9/artFondoTextCompl.pdf

INSHT. (2016). Factores de riesgo psicosocial | Riesgos Psicosociales. Recuperado el 20 de julio de 2016, a partir de <http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/menuitem.8f4bf744850fb29681828b5c180311a0/?vgnnextoid=afeb84fbb7819410VgnVCM1000008130110aRCRD>

Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales. (2014). Guía de prevención de riesgos psicosociales. Recuperado el 29 de enero de 2017, a partir de http://www.osalan.euskadi.eus/libro/guia-de-prevencion-de-riesgos-psicosociales-dirigida-al-delegado-o-delegada-de-prevencion/s94-osa9999/es/adjuntos/guia_riesgos_psicosociales_para_delegados_y_delegadas.pdf

Jiménez, B. M., & León, C. B. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Universidad Autónoma de Madrid*. Recuperado el 13 de septiembre de 2016, a partir de http://www.ridsso.com/documentos/muro/207_1445032095_5621709f6380a.pdf

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1991). *Estrés y procesos cognitivos*. México: Roca. Recuperado el 20 de febrero de 2016, a partir de <http://cict.umcc.cu/repositorioinstitucional/Psicolog%C3%ADa/Biblioteca%20de%20Psicologia/Analisis%20Dinamico%20del%20Comportamiento/Estres%20y%20procesos%20cognitivos%202.pdf>

- Llorens, C., & Alós, R. (2010). Psychosocial risk exposures and labour management practices. An exploratory approach. *Scandinavian Journal of Public Health*, 38(3 Suppl), 125–136. <https://doi.org/10.1177/1403494809354363>
- Meléndez, A. (2005). Ambiente de trabajo y la salud de los trabajadores. En *Equidad en la mira: la salud pública en Ecuador durante las últimas décadas* (pp. 177–192). CONASA. Recuperado el 26 de marzo de 2016, a partir de <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IscScript=iah/iah.xis&src=google&base=REPIDISCA&lang=p&nextAction=Ink&exprSearch=175058&indexSearch=ID>
- Ministerio de Relaciones Laborales. (2013, septiembre 27). Factores y Riesgos Laborales. Introducción a la Evaluación. Recuperado el 21 de enero de 2018, a partir de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (2017, mayo 11). MDT-2017-0082. Ministerio del Trabajo.
- Moreno, B. (2014). Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio-económico. *ORPjournal*, 0(1), 4–18.
- Nogareda, & Almodóvar. (2005). NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales. Recuperado el 23 de abril de 2017. a partir de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_702.pdf

- Observatorio de riesgos psicosociales UGT. (2012). 1-12_fichas factores psicosociales.pdf. Recuperado el 20 de julio de 2016, a partir de http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_fichas_1_12/1-12_fichas%20factores%20psicosociales.pdf
- OIT. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*. Suiza: OIT. Recuperado el 25 de agosto de 2016, a partir de http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf
- OIT. (2002, mayo 24). Dos millones de muertes por accidentes laborales [Comunicado de prensa]. Recuperado el 20 de julio de 2016, a partir de http://www.ilo.org/global/abouttheilo/newsroom/news/WCMS_071435/lang-es/index.htm
- OIT. (2013). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. Recuperado el 15 de noviembre de 2016, a partir de http://www.ilo.org/sanjose/publicaciones/WCMS_227402/lang-es/index.htm
- OMS. (2006). *Declaration on Workers Health*. Italia: Organización Mundial de la Salud. Recuperado el 20 de diciembre de 2016, a partir de http://www.who.int/occupational_health/Declarwh.pdf?ua=1
- Oncins, M., & Molina, A. A. (1997). NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación. Recuperado el 12 de mayo de 2016, a partir de http://www.insht.es/inshtweb/contenidos/documentacion/fichastecnicas/ntp/ficheros/401a500/ntp_450.pdf
- Palliser, C. R., Firth, H. M., Feyer, A. M., & Paulin, S. M. (2005). Musculoskeletal discomfort and work-related stress in New Zealand

dentists. *Work & Stress*, 19(4), 351–359.

<https://doi.org/10.1080/02678370500421064>

Pérez, J. P. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo/Effect of burnout and work overload on the quality of work life/Efeito do burnout e a sobrecarga na qualidade de vida no trabalho. *Estudios Gerenciales*, 29(129), 445–455.

Pérez, & Nogareda. (2012). NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación. Recuperado el 17 de diciembre de 2016, a partir de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>

Portales, E. del C. (2011). Identificación y evaluación de riesgos psicosociales. Manual de la versión media del método PSQ CAT21 COPSOQ (Cuestionario psicosocial de Copenhague) adaptado. Recuperado el 22 de octubre de 2016, a partir de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/649>

Puente. (2011). *Psicología Contemporánea Básica y Aplicada*. Pirámide. Recuperado el 11 de octubre de 2016, a partir de <http://www.casadellibro.com/libro-psicologia-contemporanea-basica-y-aplicada/9788436824612/1840998>

Sarmiento. (2008, junio). *Historia VW Ecuador*. Quito.

Shultz, K. S., Wang, M., Crimmins, E. M., & Fisher, G. G. (2010). Age Differences in the Demand–Control Model of Work Stress. *Journal of applied gerontology: the official journal of the Southern Gerontological Society*, 29(1), 21–47. <https://doi.org/10.1177/0733464809334286>

Sinche Silva, R. (2012). Factores de riesgos psicosociales, 4, 10.

Tuckman, B. W. (1965). Developmental sequence in small groups. *Psychological Bulletin*, (3), 66.

Vieco Gómez, G. F., & Llanos, R. A. (2014). Factores Psicosociales De Origen Laboral, Estrés Y Morbilidad En El Mundo. *Psychosocial factors at work, stress and morbidity around the world.*, 31(2), 354–385.

ANEXOS

Cronograma de actividades 2017-2018

CRONOGRAMA DEL PLAN DE TRABAJO DE TESIS DE GRADO MAESTRIA MDO											Cód:	MDO1	
Identificación y evaluación de factores de riesgo psicosocial mediante el método F-PSICO V3.1 en la empresa automotriz Fisum Ecuador.											Mod:	22/07/2016	
DURACIÓN											Versión:	1	
8 MESES													
Capítulo	#	Actividad	Julio	Agosto	Septiem	Octubre	Noviem	Diciemb	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Cap. 1	1	SITUACION ACTUAL											
	2	Antecedentes											
	3	Planteamiento del problema											
	4	Alcance											
	5	Justificación											
	6	Objetivo General											
	7	Objetivos Específicos											
	8	Hipótesis											
	9	Metodología Aplicada											
Cap. 2	10	MARCO TEORICO											
	11	Factores Psicosociales de riesgo											
	12	Riesgos Laborales Psicosociales											
	13	El estrés generalidades											
	14	Biología del estrés											
	15	Situaciones de estrés											
	16	Estrés Laboral											
Cap. 3	17	Bornos											
	18	EVALUACION DE LA SITUACION ACTUAL DE LA EMPRESA REFERENTE AL PROBLEMA PLANTEADO											
	19	Datos para analizar (aplicación de herramienta de diagnóstico) F-PSICO											
Cap. 4	20	Análisis de datos o descripción de causas y efecto											
	21	DISEÑO DE LA PROPUESTA											
	22	Propuesta de mejora											
	23	Aplicación de herramienta Técnica											
	24	Diseño Implementación / Plan Acción Propuesta de mejora											
Cap. 5	25	Discusión de resultados											
	26	ANÁLISIS COSTO - BENEFICIO											
	27	Inversiones											
	28	Beneficios											
Cap. 6	29	Cálculo Indicador Beneficio - Costo											
	30	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES											
	31	Conclusiones											
	32	Recomendaciones											

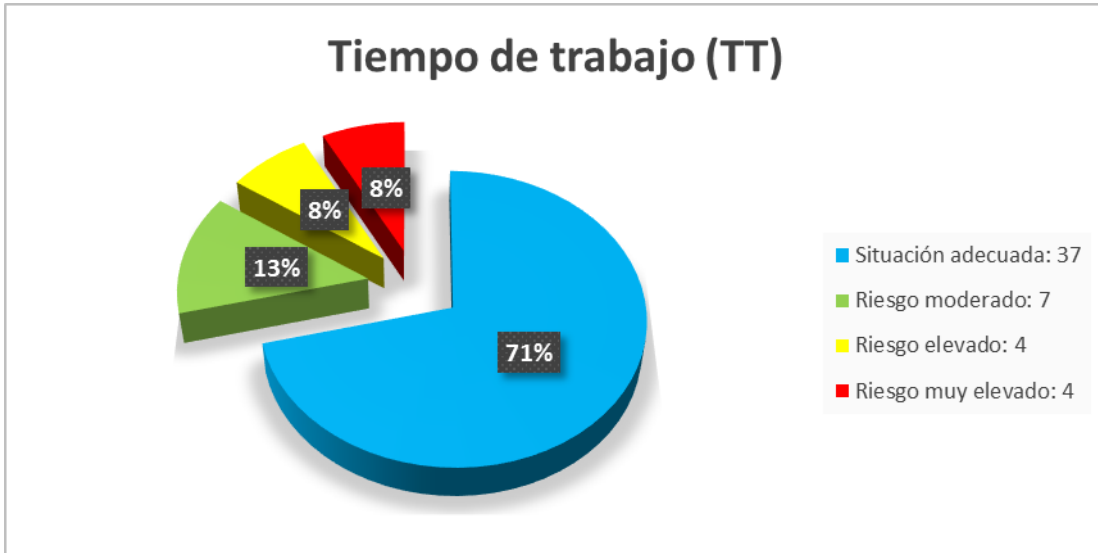
ACRÓNIMOS

- ✓ INSHT: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo
- ✓ NTP: Nota Técnica de Prevención
- ✓ OIT: Organización Internacional del Trabajo
- ✓ OMS: Organización Mundial de la Salud
- ✓ IESS: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Resultados del test F-PSICO

1. Tiempo de trabajo (TT)

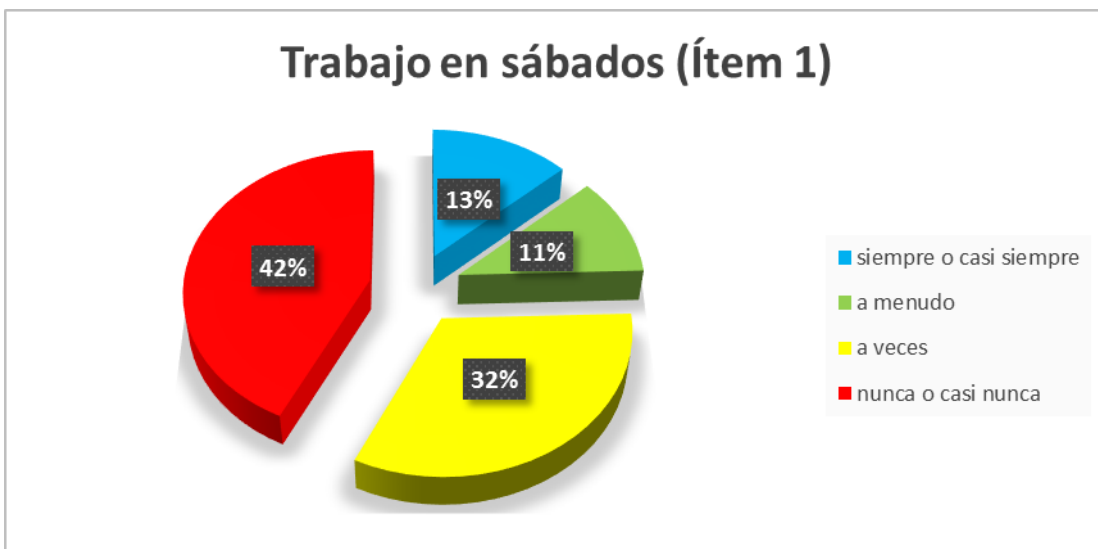
Anexo 39. Tiempo trabajo



La evaluación del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se realiza a partir de 4 ítems:

Anexo 40.

Trabajo en sábados (Ítem 1)



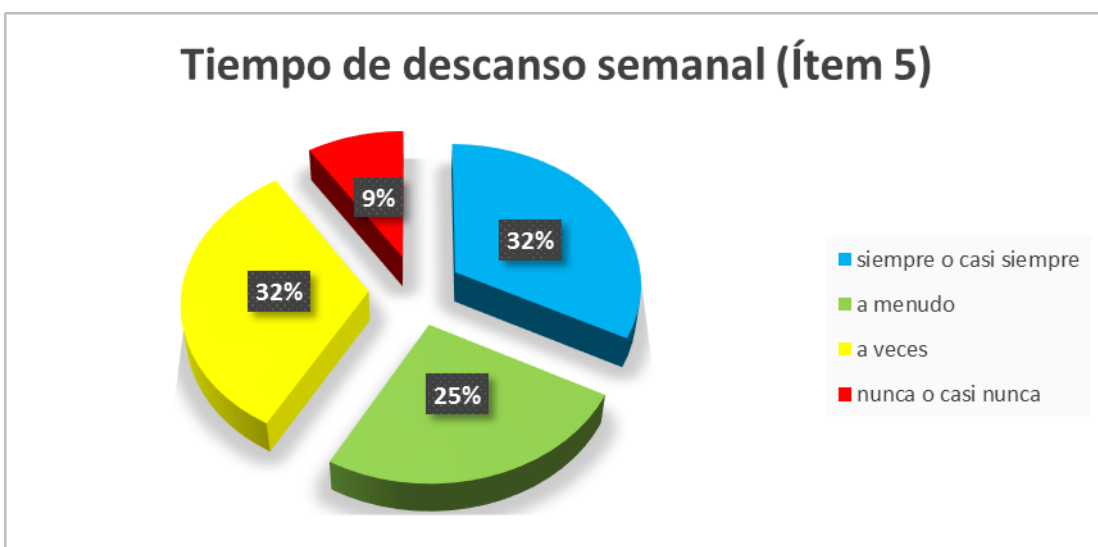
Anexo 41.

Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)



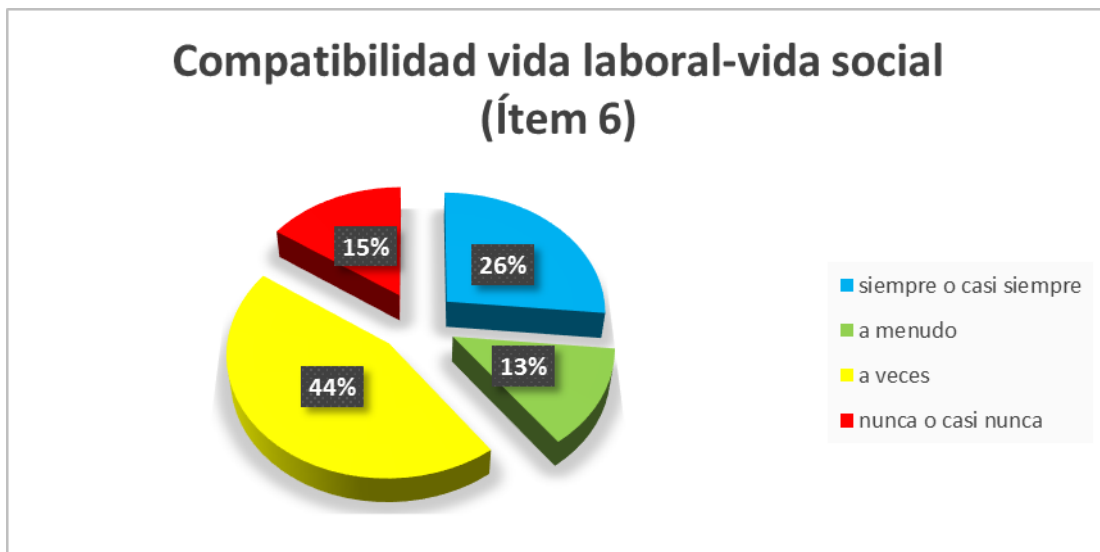
Anexo 42.

Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)



Anexo 43.

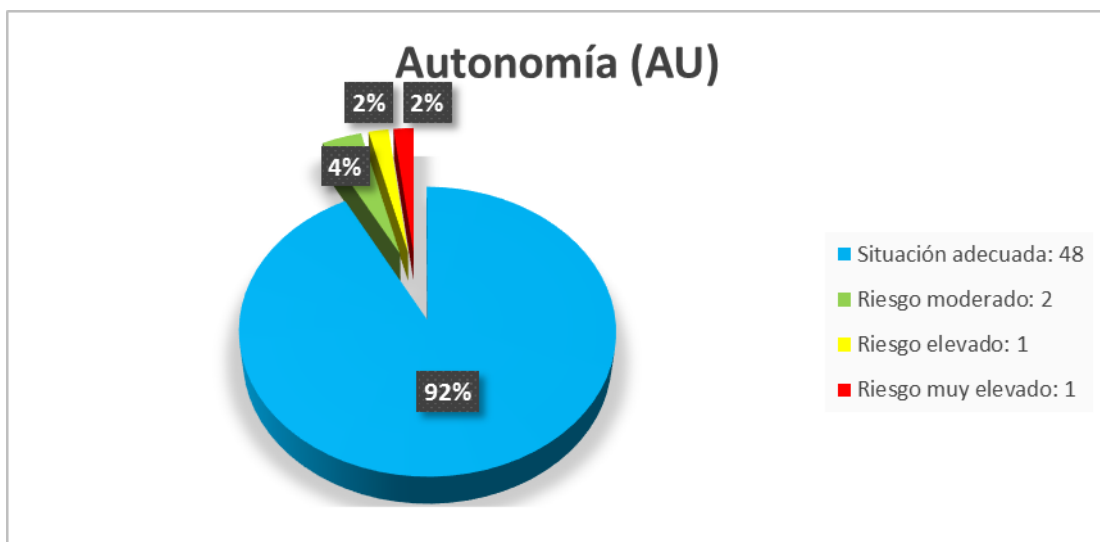
Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)



2. Autonomía (AU)

Anexo 44.

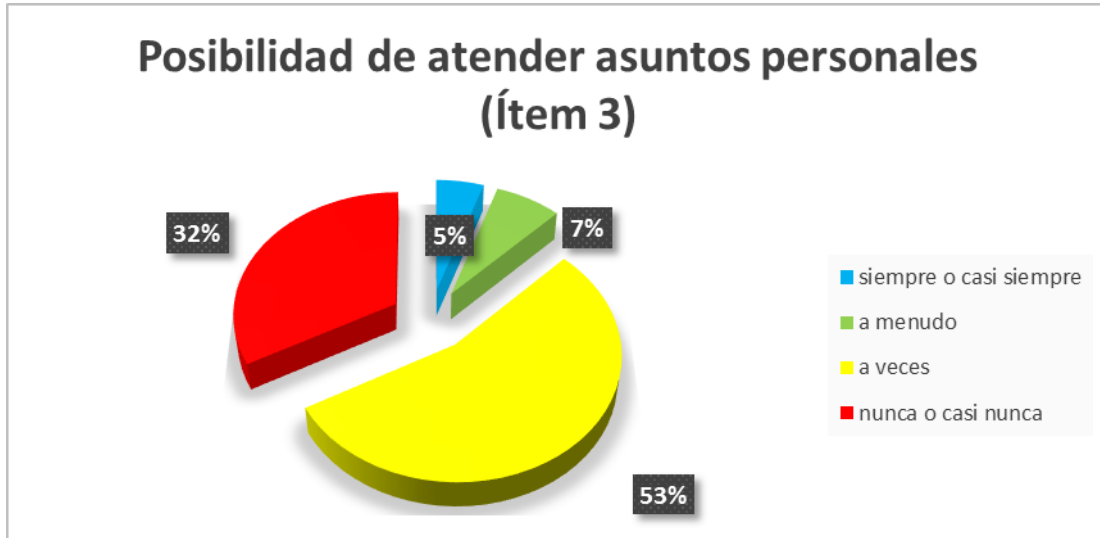
Autonomía



- Autonomía temporal.

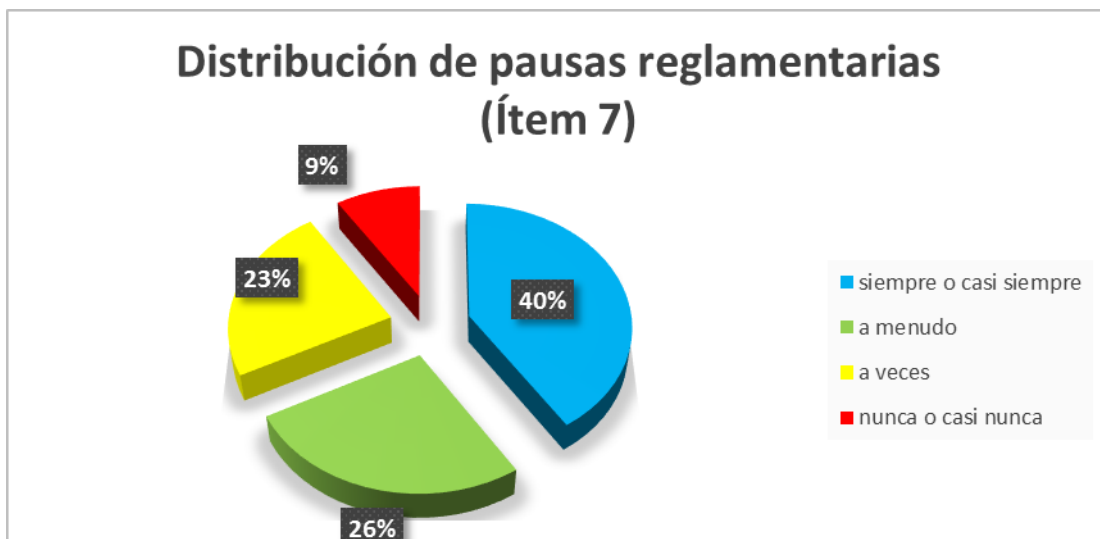
Anexo 45.

Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)



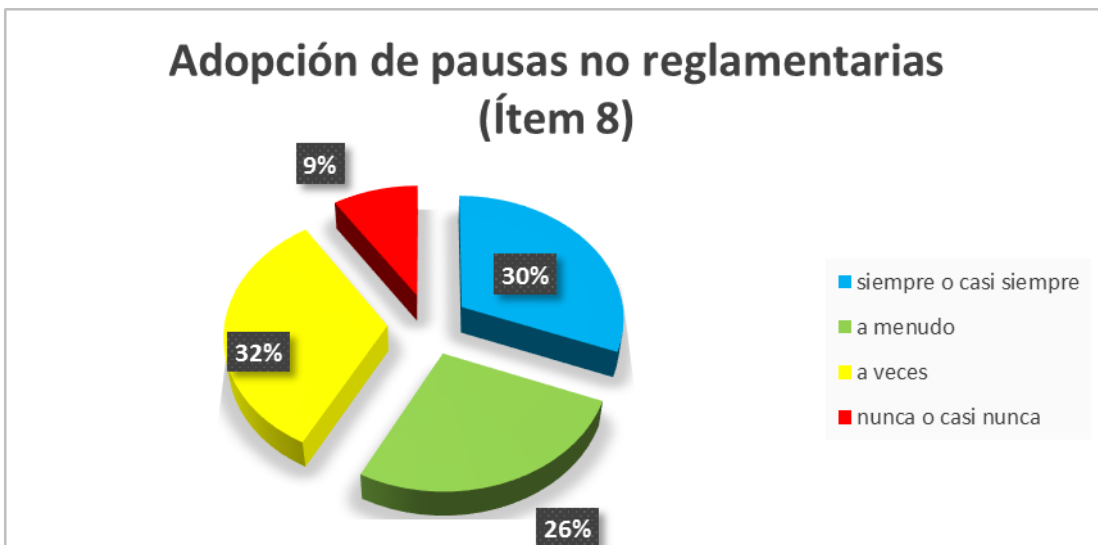
Anexo 46.

Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)



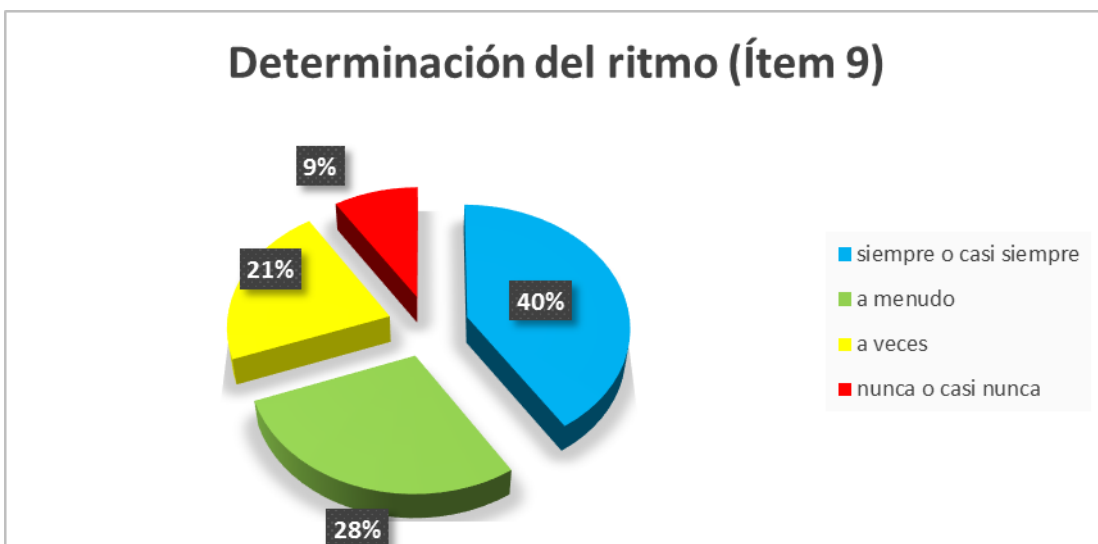
Anexo 47.

Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)



Anexo 48.

Determinación del ritmo (Ítem 9)



- Autonomía decisional.

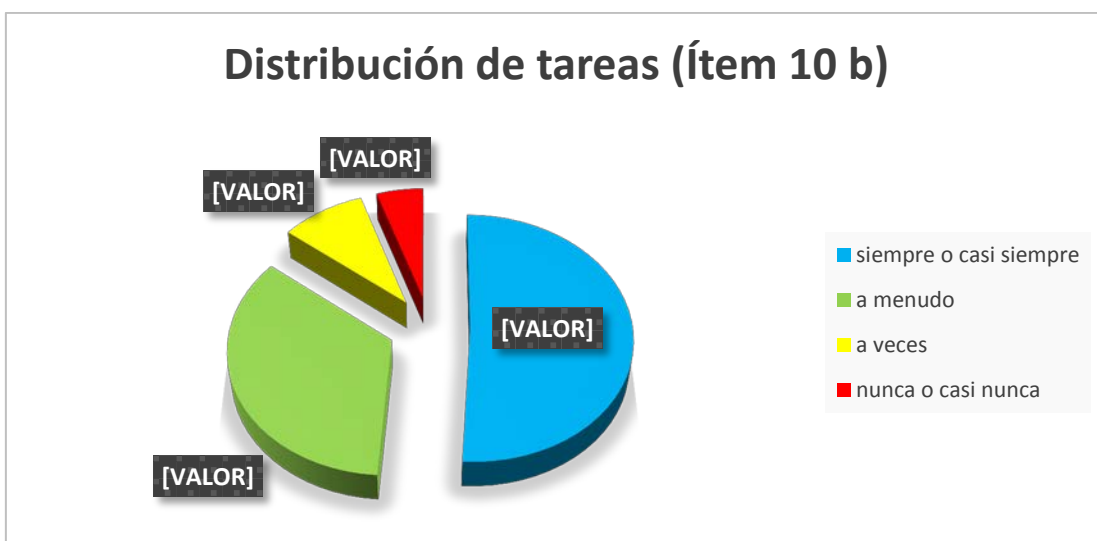
Anexo 49.

Actividades y tareas (Ítem 10 a)



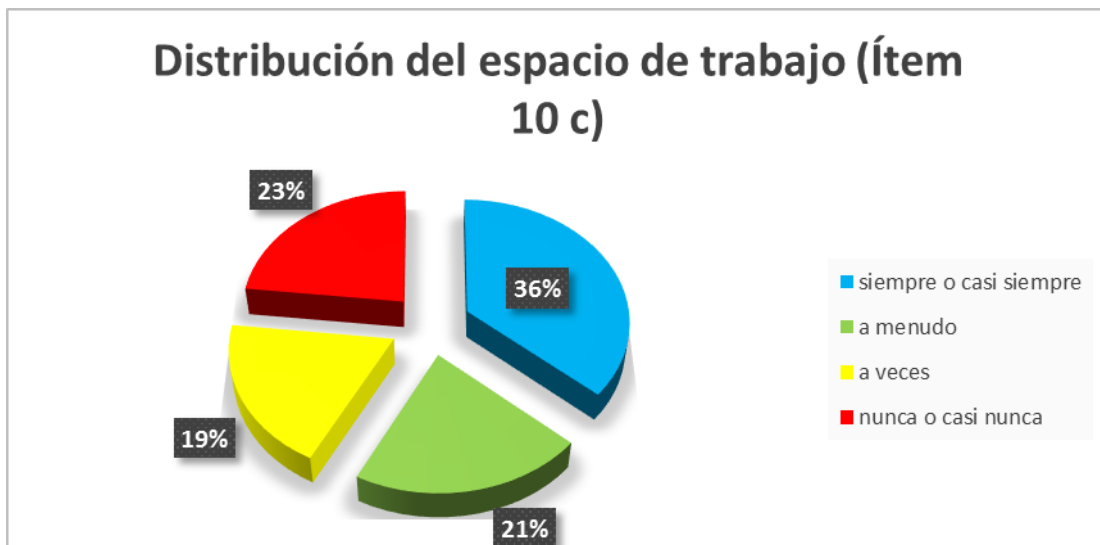
Anexo 50.

Distribución de tareas (Ítem 10 b)



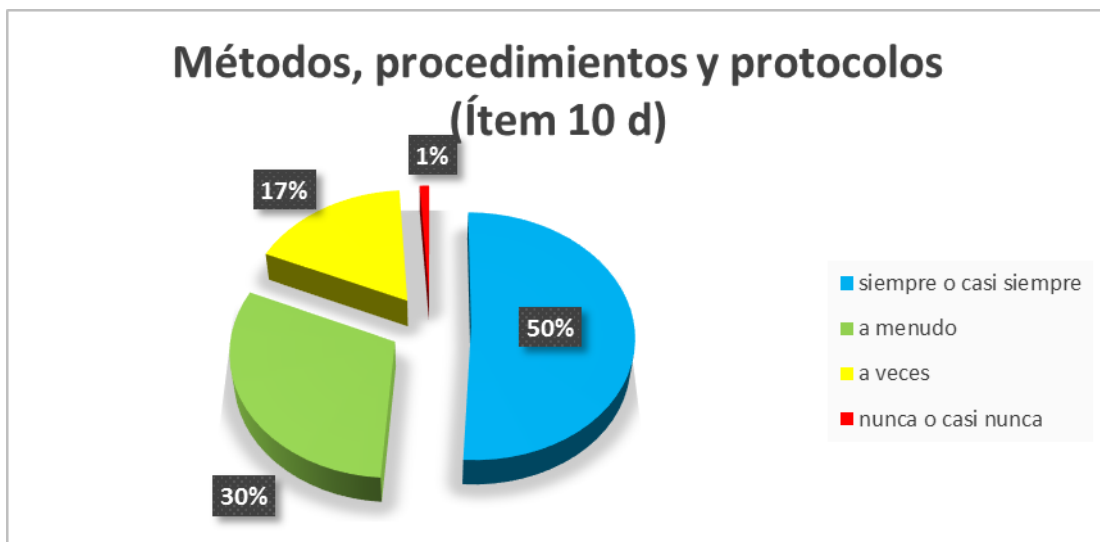
Anexo 51.

Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)



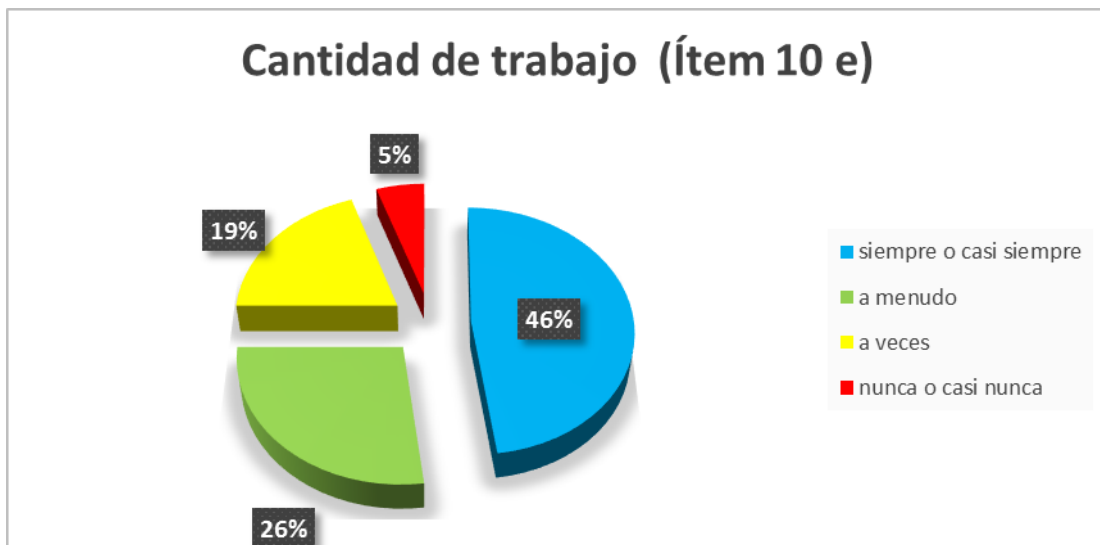
Anexo 52.

Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)



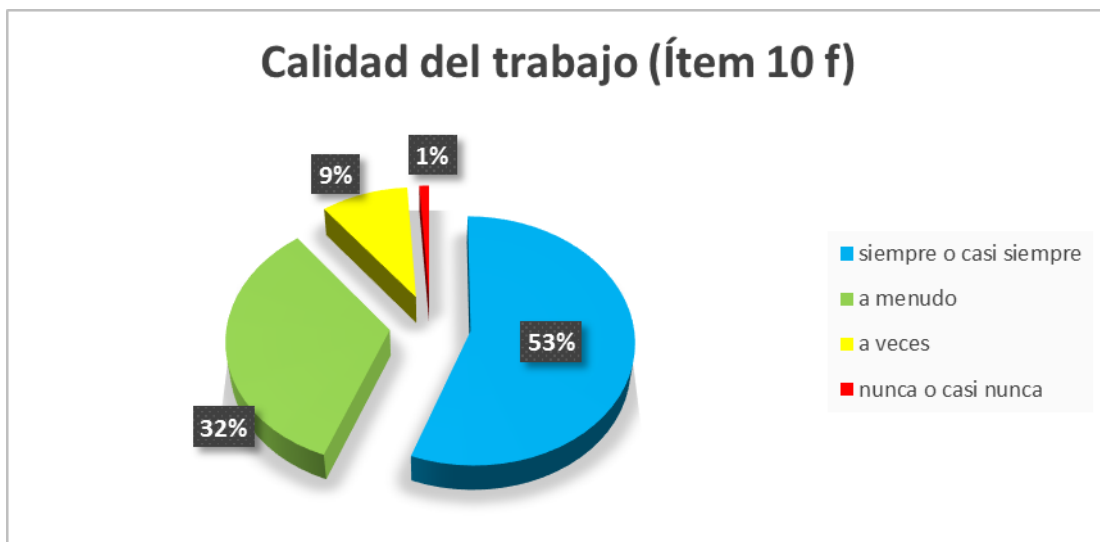
Anexo 53.

Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)

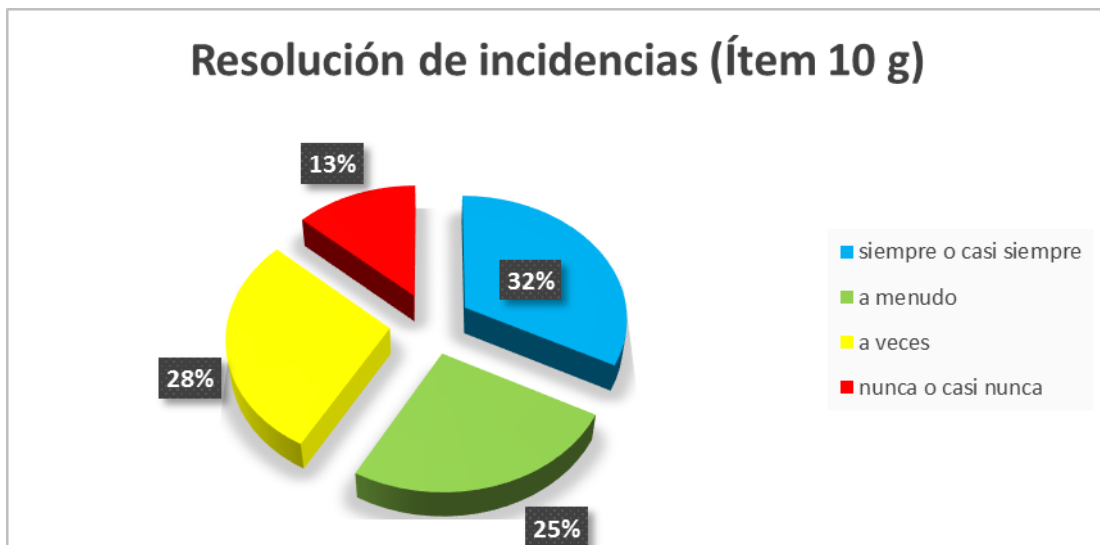


Anexo 54.

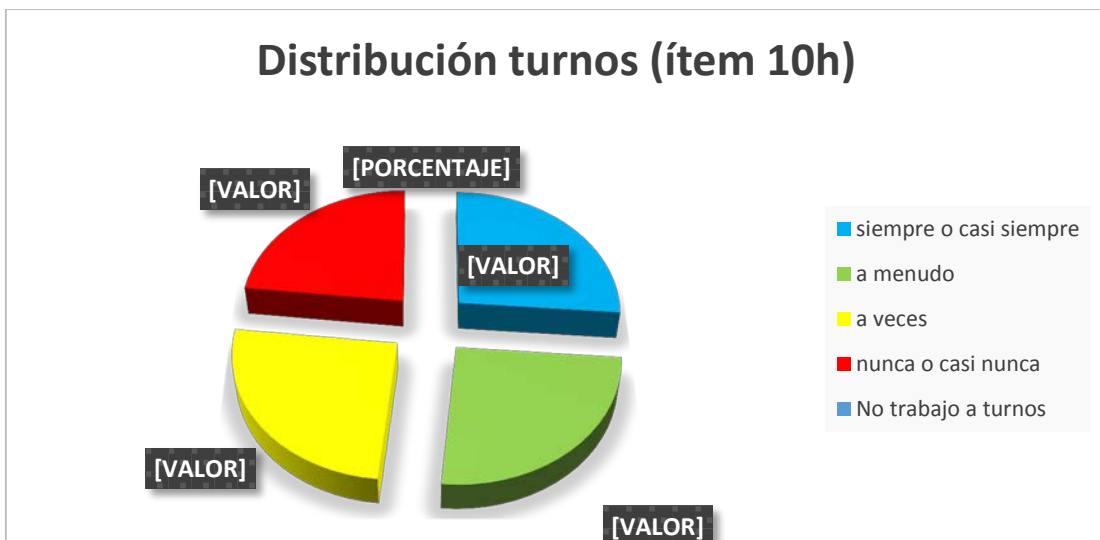
Calidad del trabajo (Ítem 10 f)



Anexo 55.
Resolución de incidencias (Ítem 10 g)



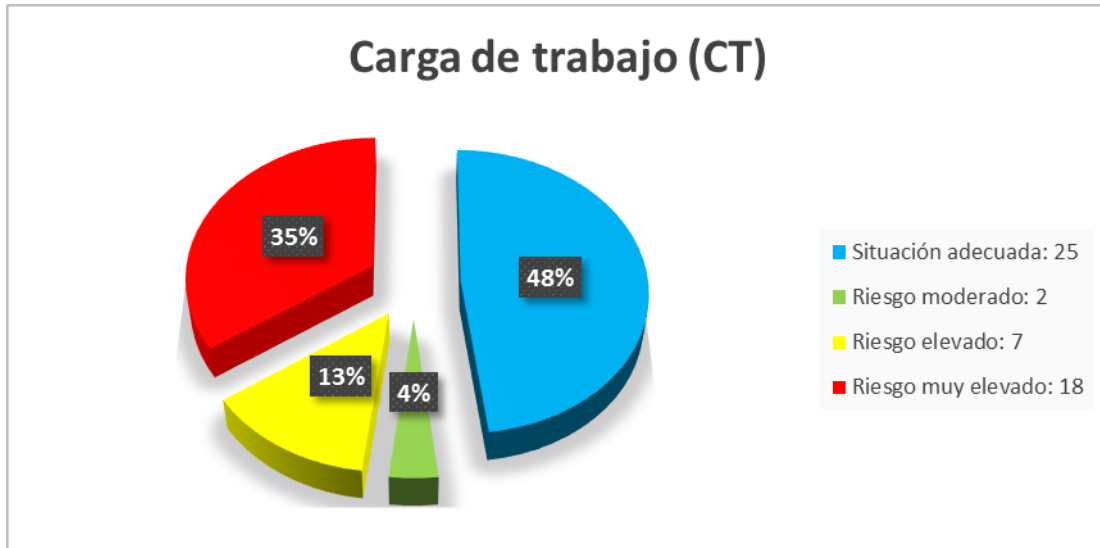
Anexo 56.
Distribución turnos (ítem 10h)



3. Carga de trabajo (CT)

Anexo 57.

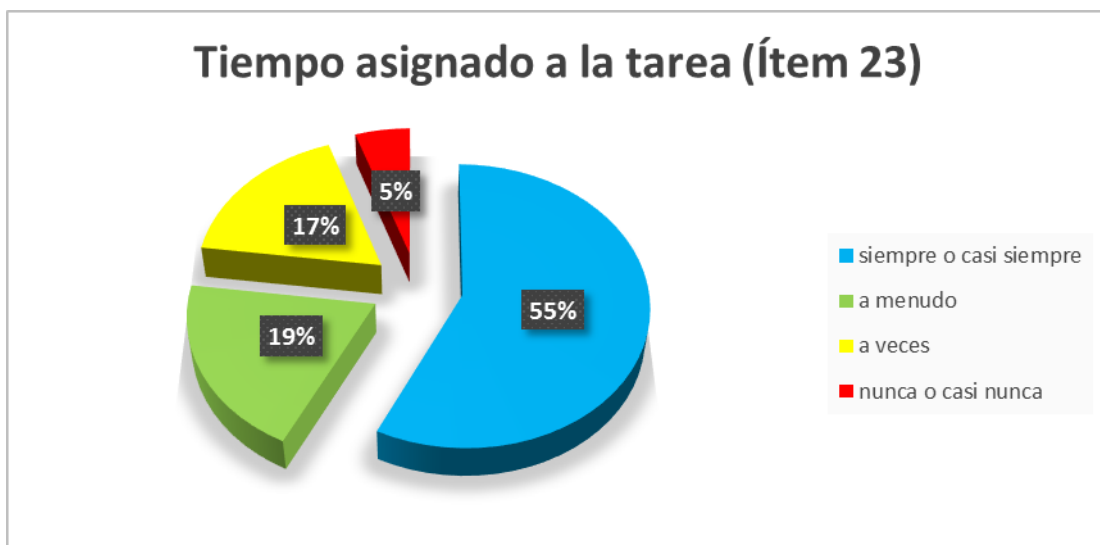
Carga de trabajo



- Presiones de tiempos.

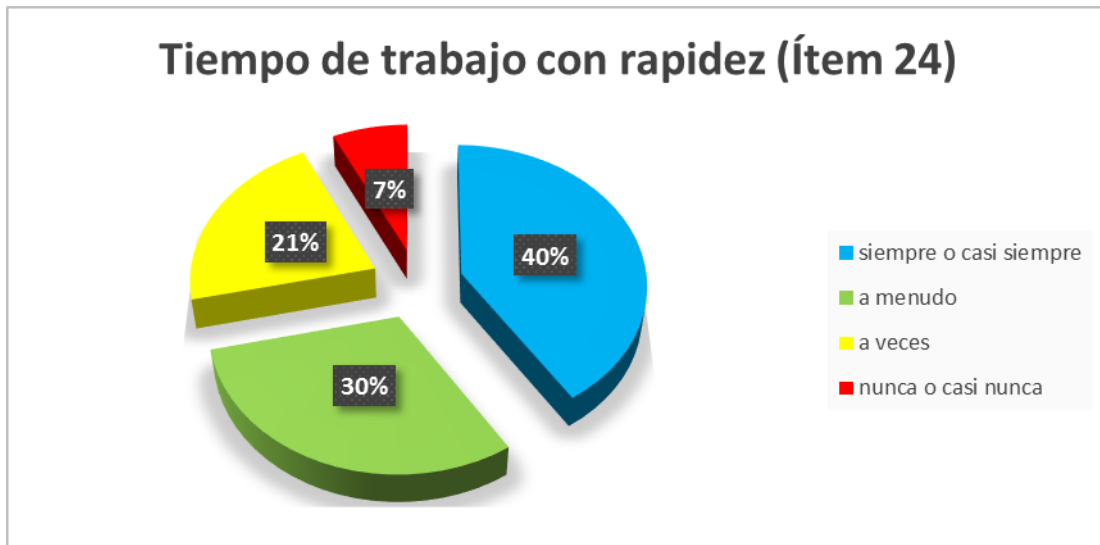
Anexo 58.

Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)



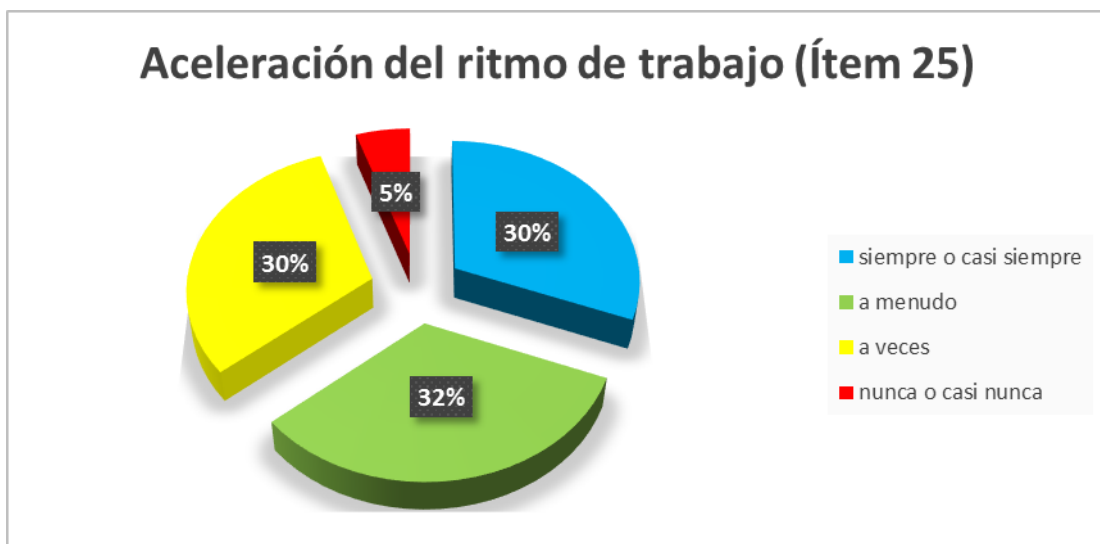
Anexo 59.

Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)



Anexo 60.

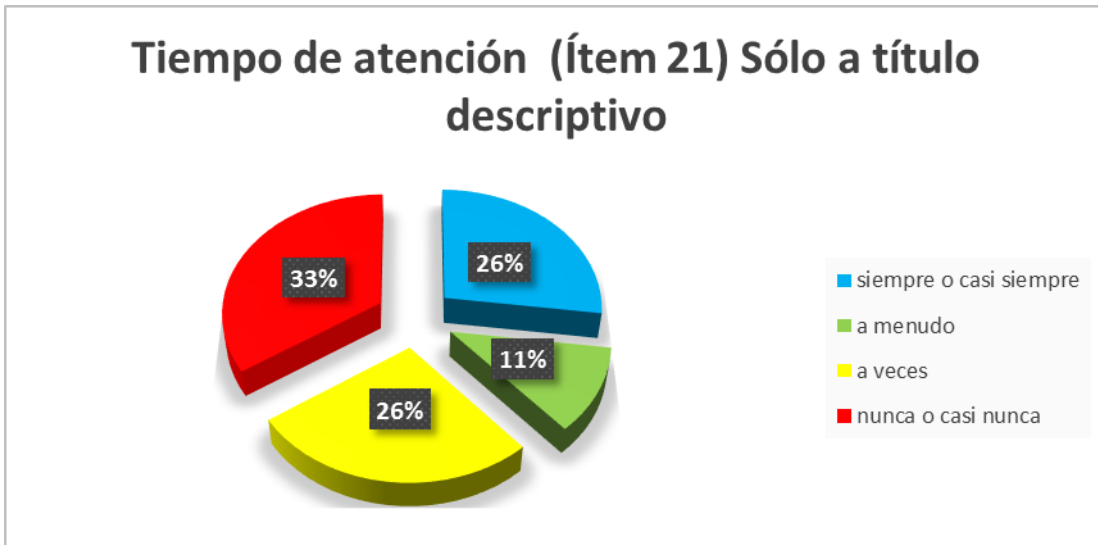
Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)



- Esfuerzo de atención.

Anexo 61.

Tiempo de atención (Ítem 21) Sólo a título descriptivo



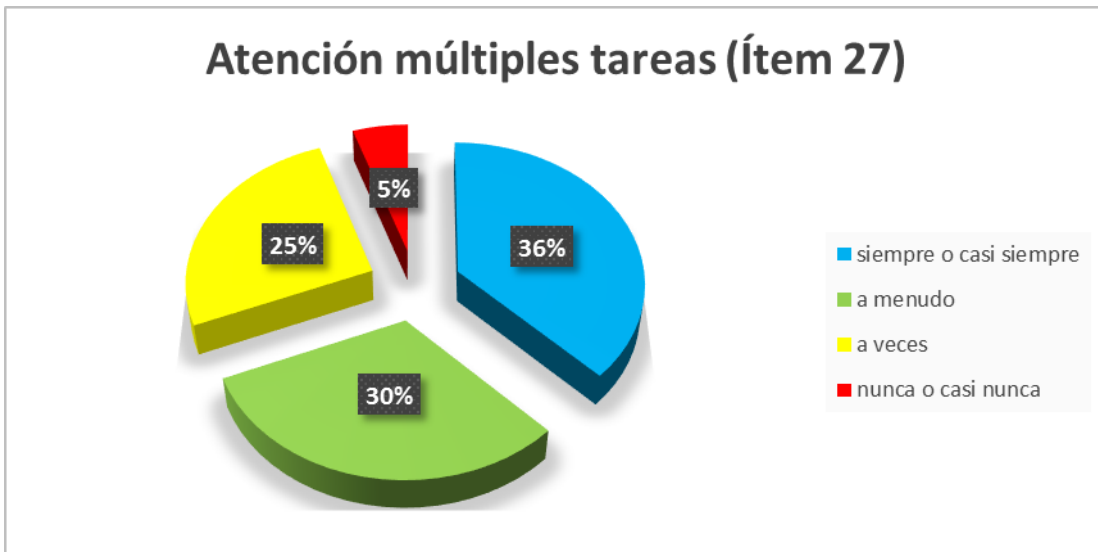
Anexo 62.

Intensidad de la atención (Ítem 22) Sólo a título descriptivo



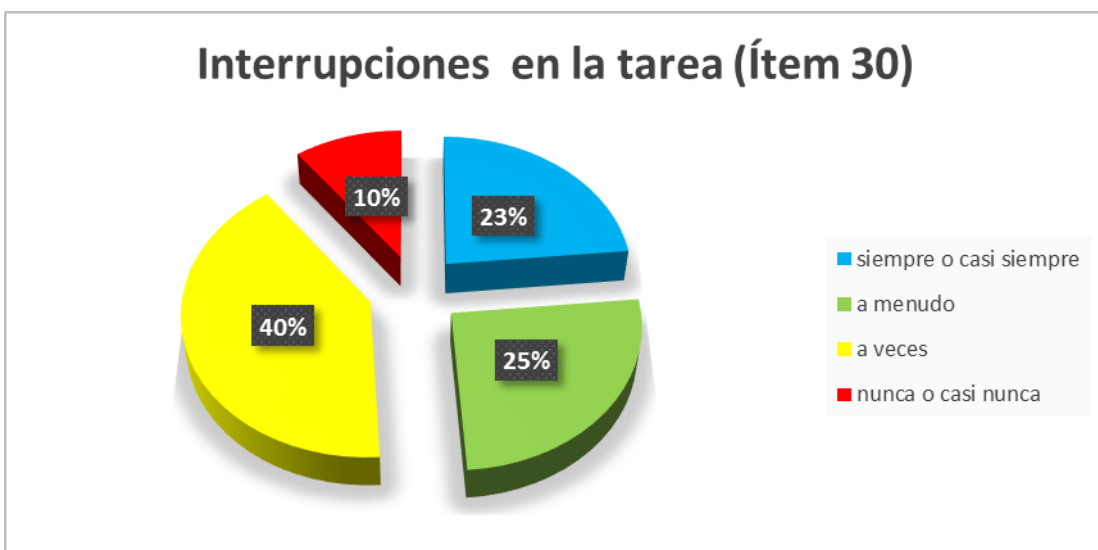
Anexo 63.

Atención múltiples tareas (Ítem 27)

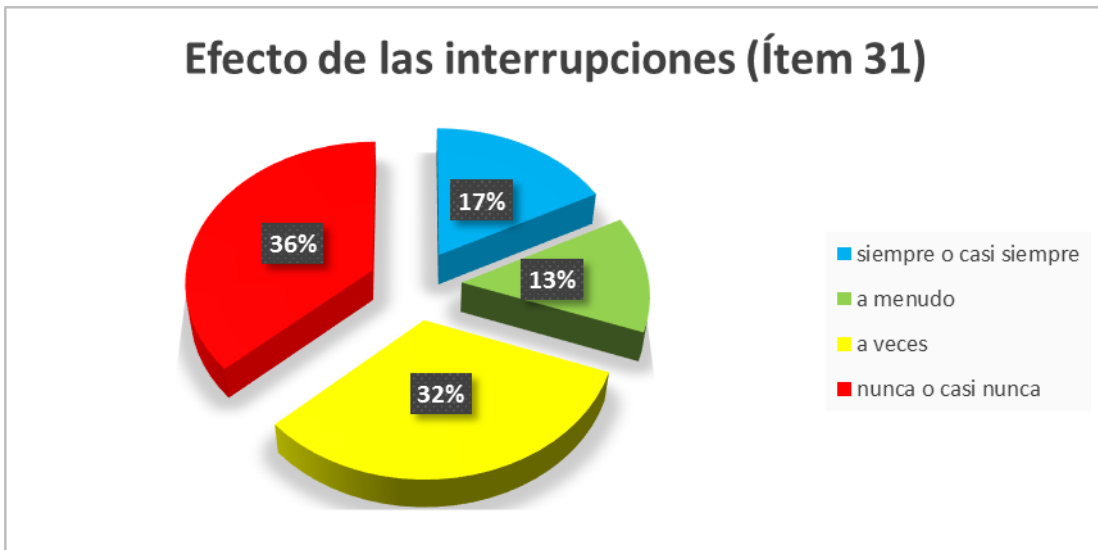


Anexo 64.

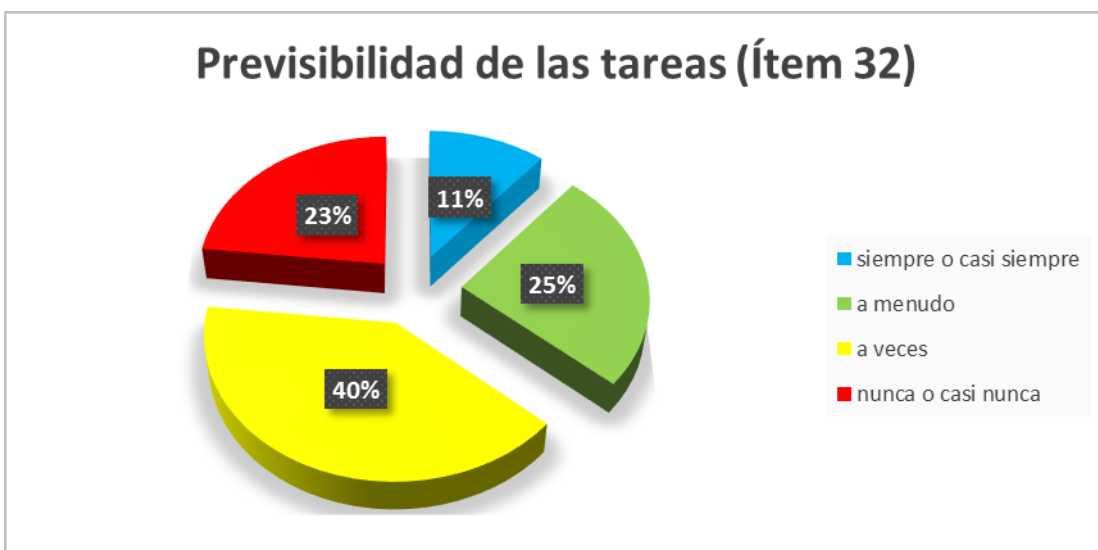
Interrupciones en la tarea (Ítem 30)



Anexo 65.
Efecto de las interrupciones (Ítem 31)



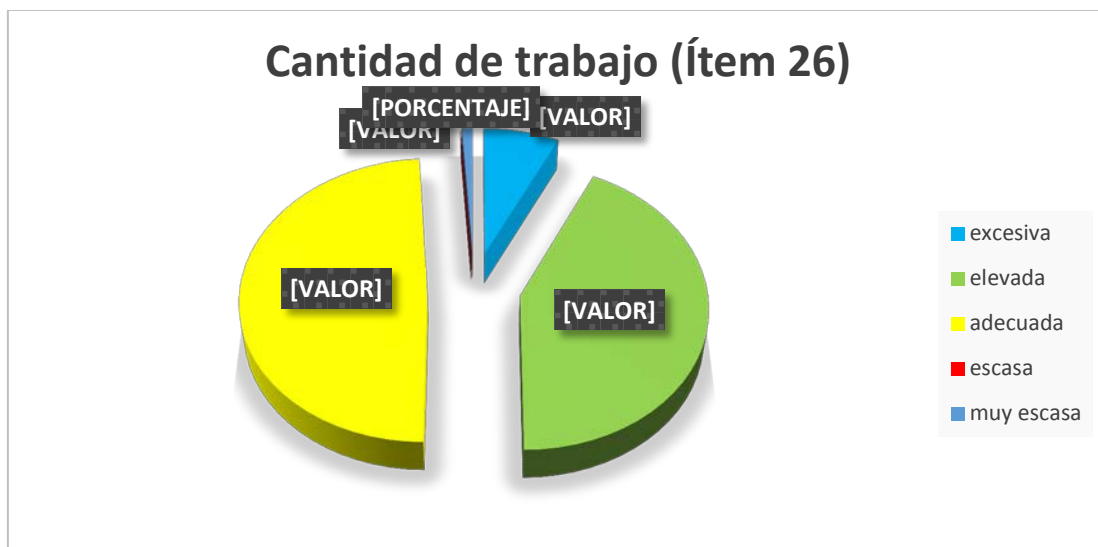
Anexo 66.
Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)



- Cantidad y dificultad de la tarea.

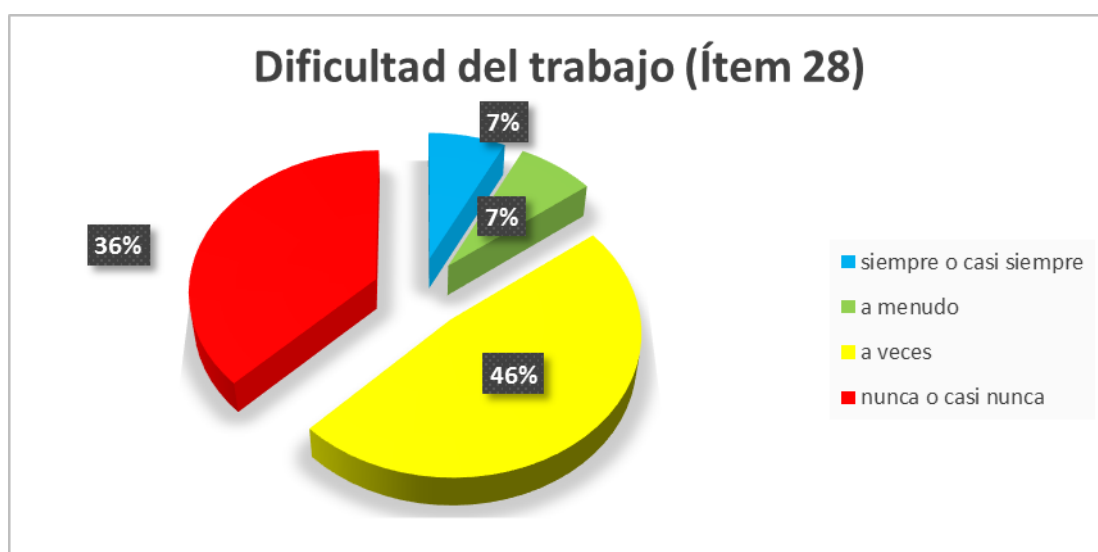
Anexo 67.

Cantidad de trabajo (Ítem 26)

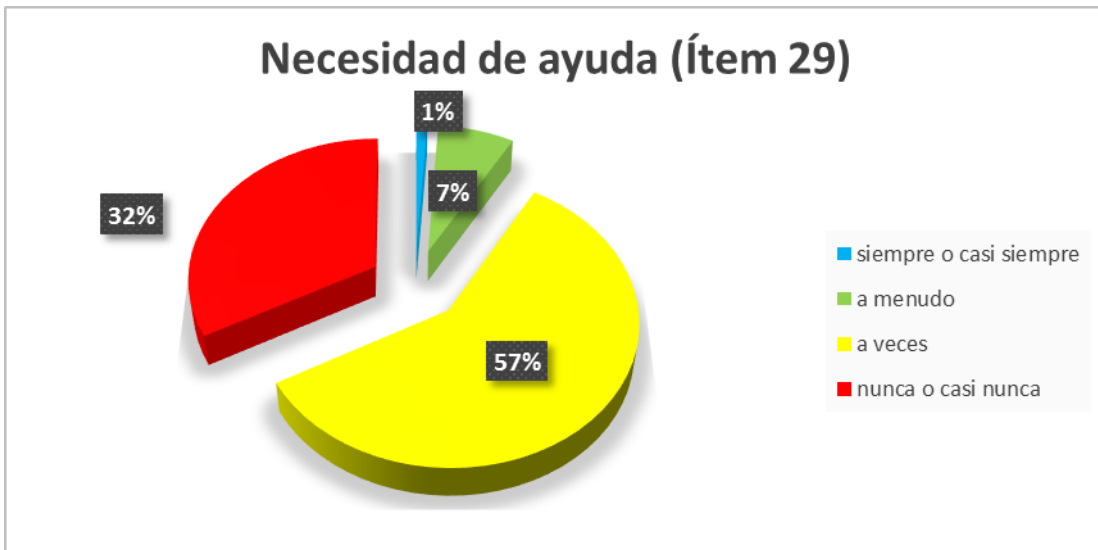


Anexo 68.

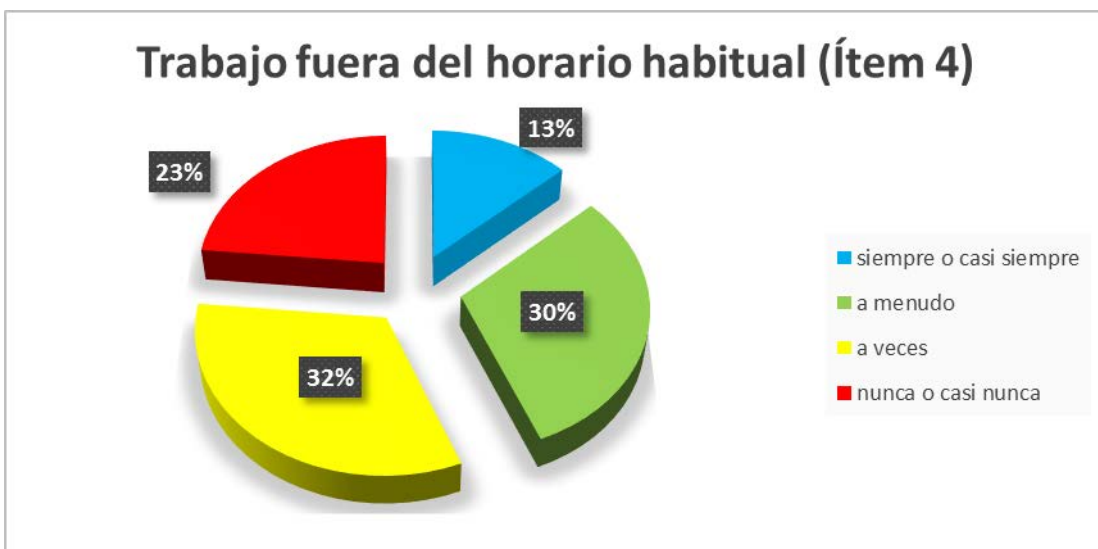
Dificultad del trabajo (Ítem 28)



Anexo 69.
Necesidad de ayuda (Ítem 29)



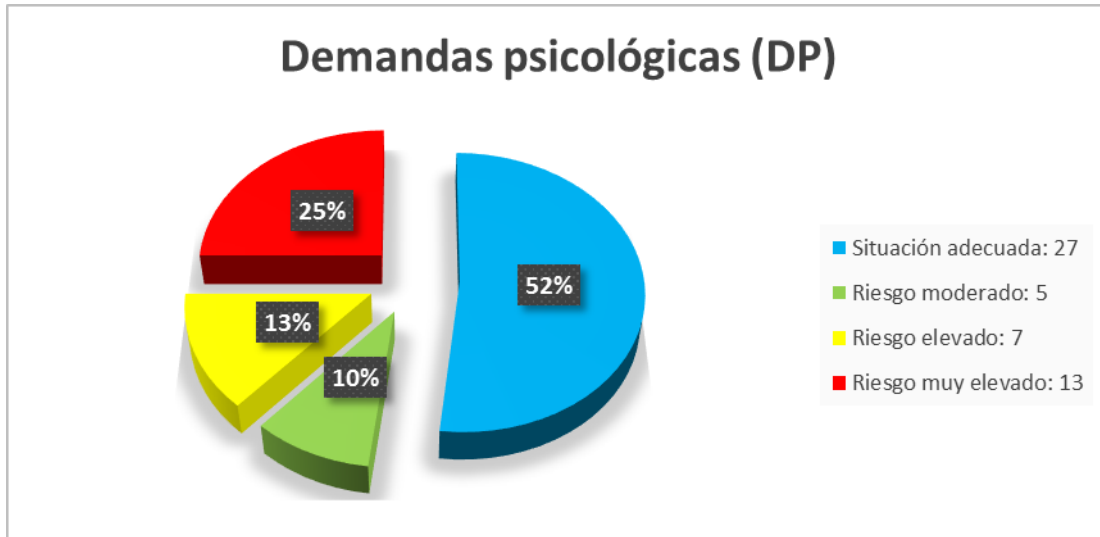
Anexo 70.
Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)



4. Demandas psicológicas (DP)

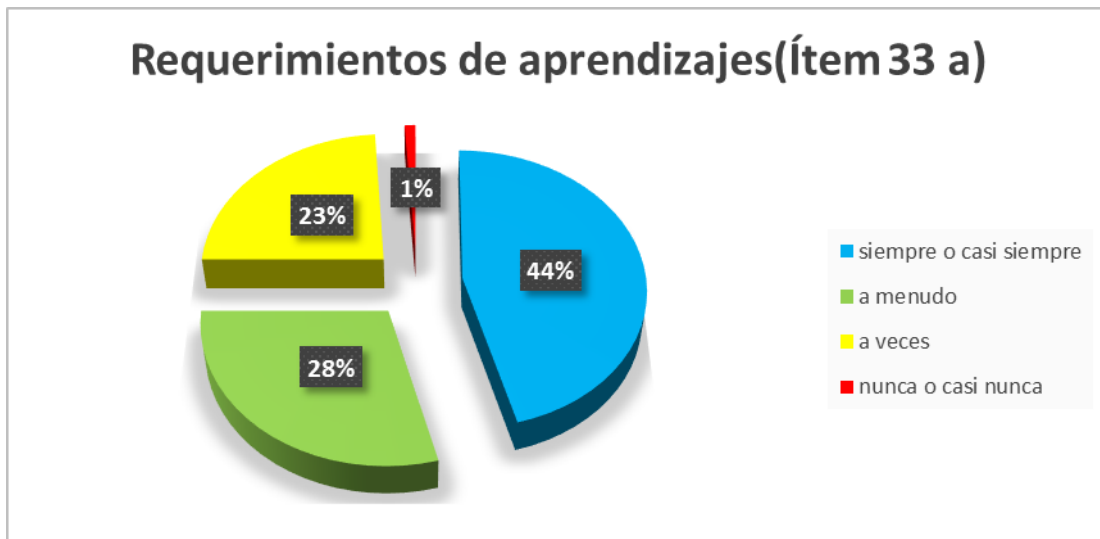
Anexo 71.

Demandas psicológicas

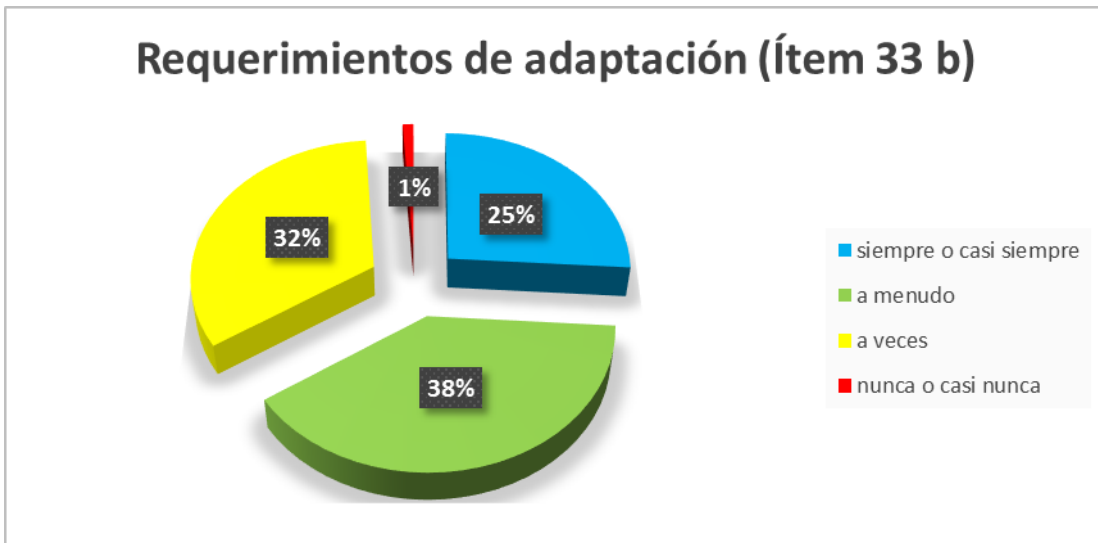


Anexo 72.

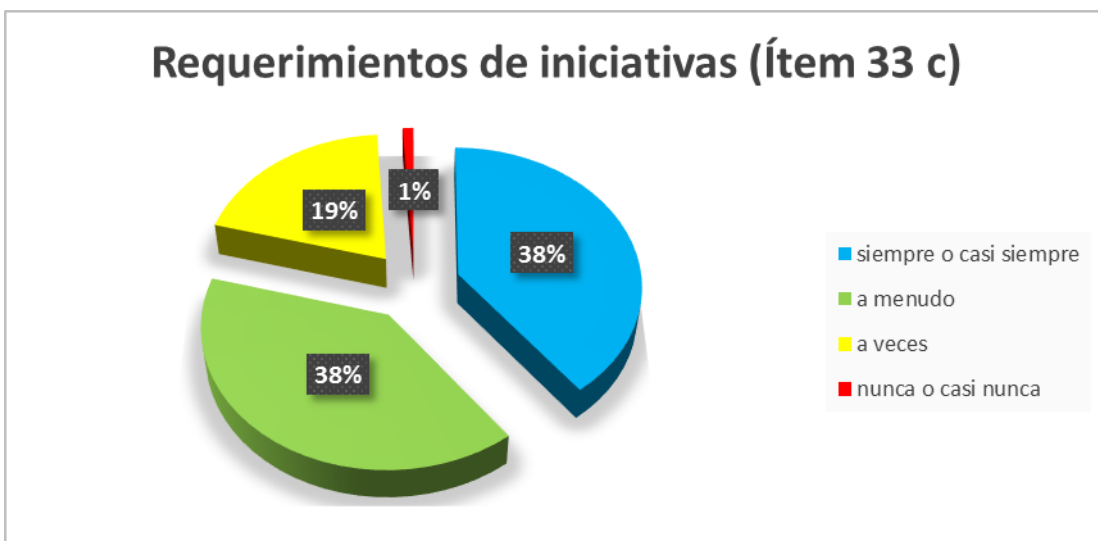
Requerimientos de aprendizajes(Ítem 33 a)



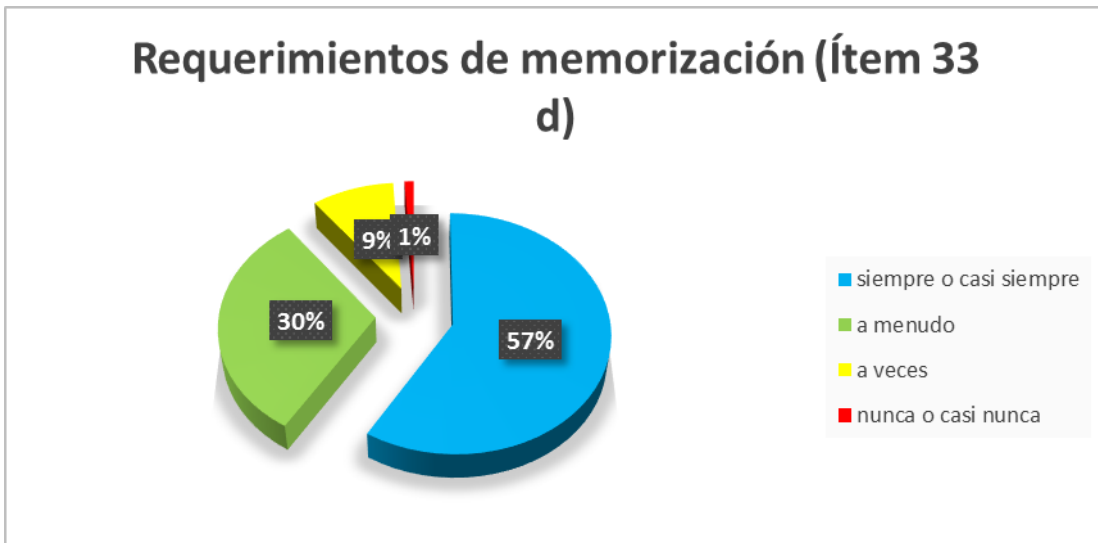
Anexo 73.
Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)



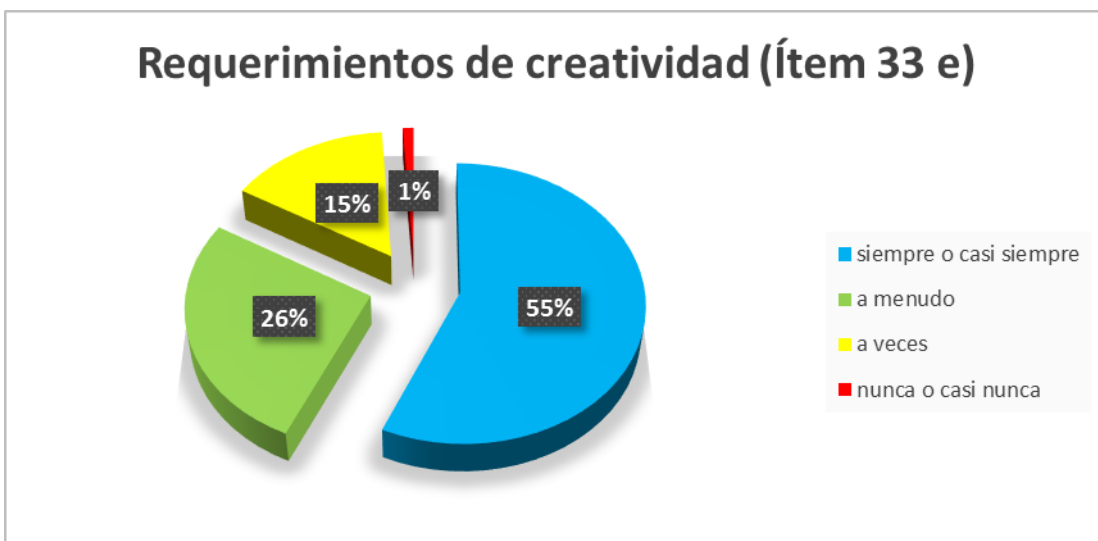
Anexo 74.
Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)



Anexo 75.
Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)

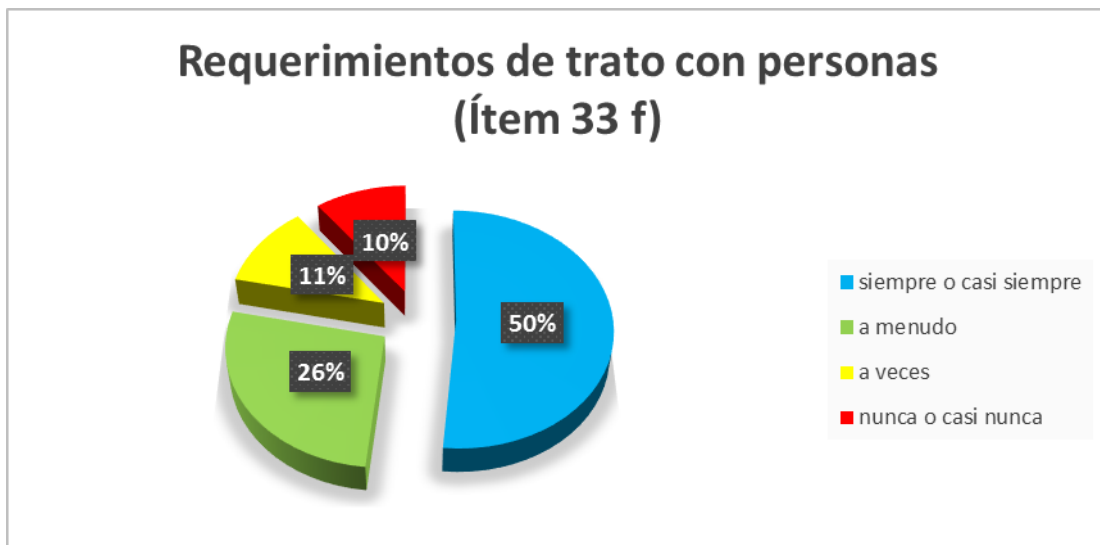


Anexo 76.
Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)



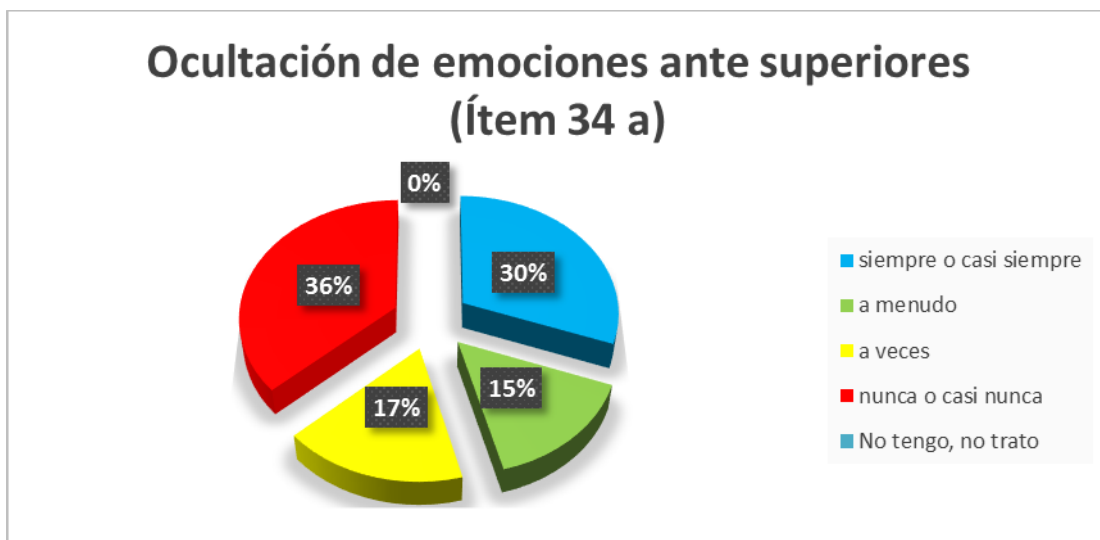
Anexo 77.

Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)



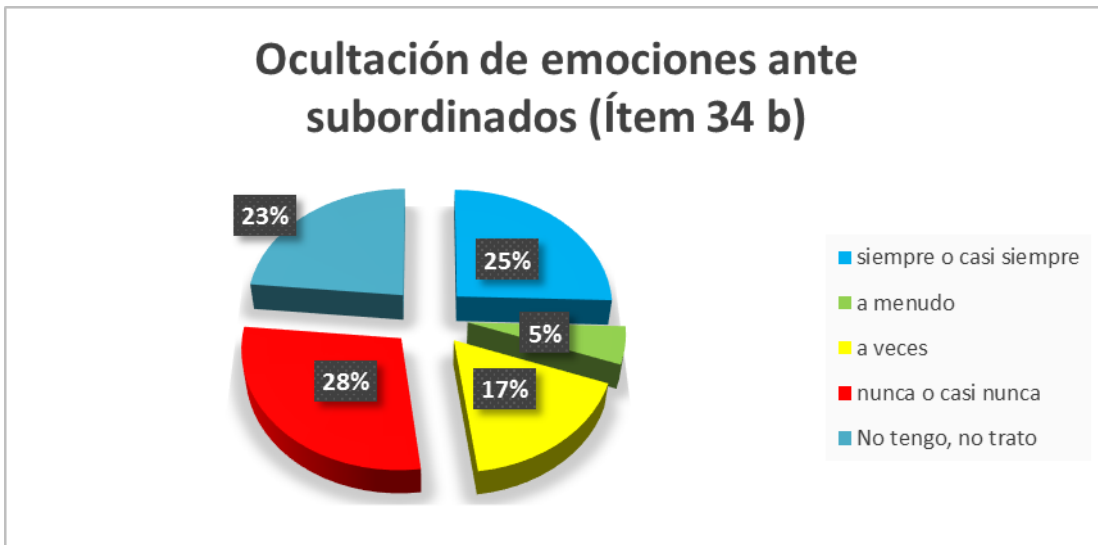
Anexo 78.

Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)



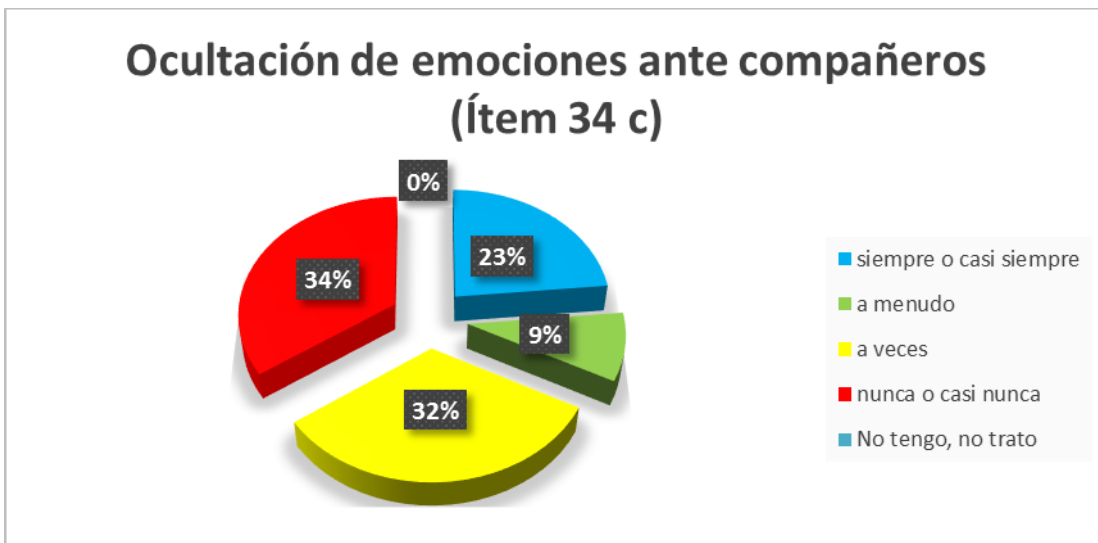
Anexo 79.

Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)



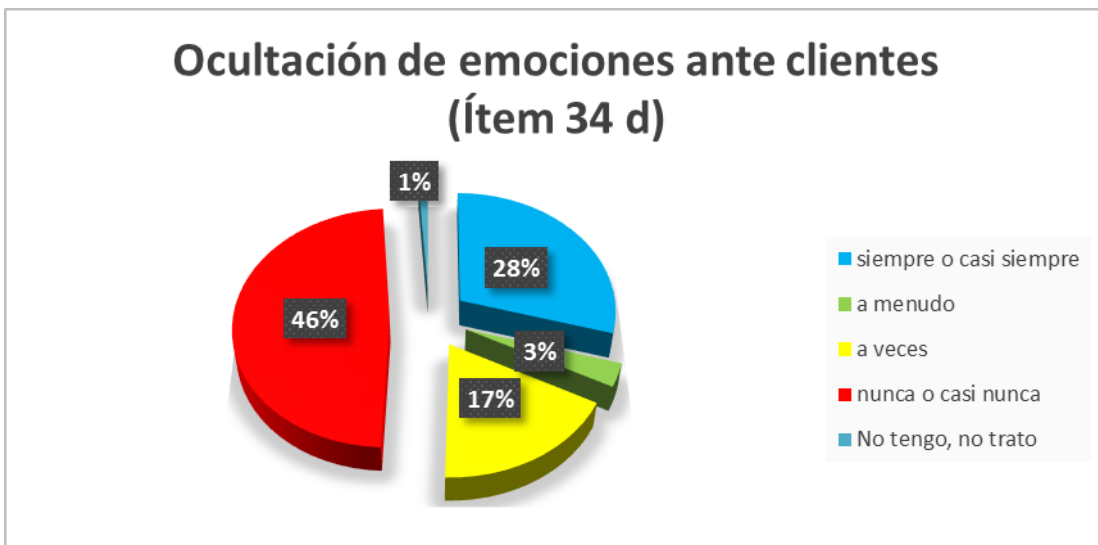
Anexo 80.

Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)



Anexo 81.

Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)



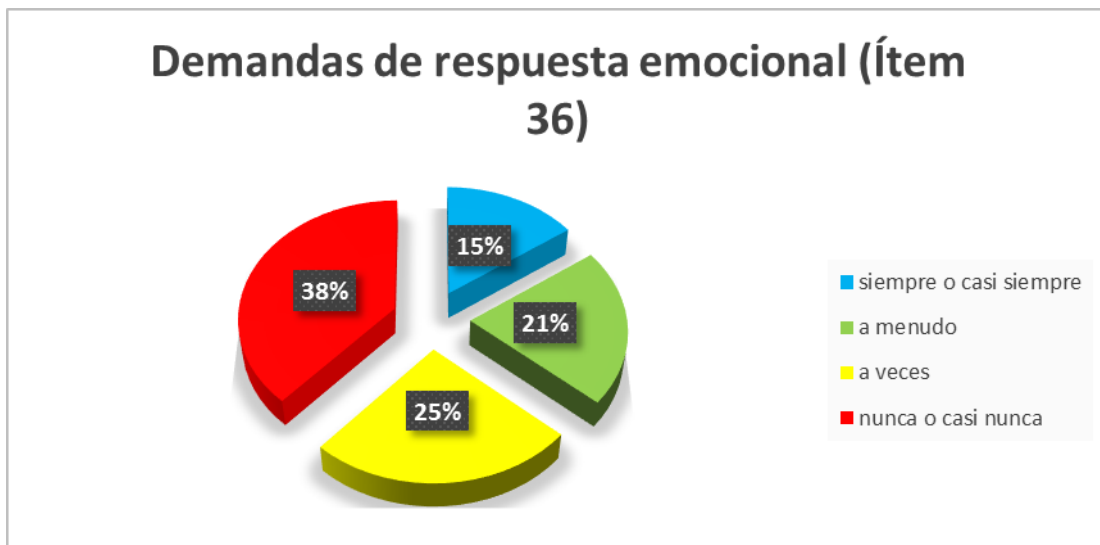
Anexo 82.

Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)



Anexo 83.

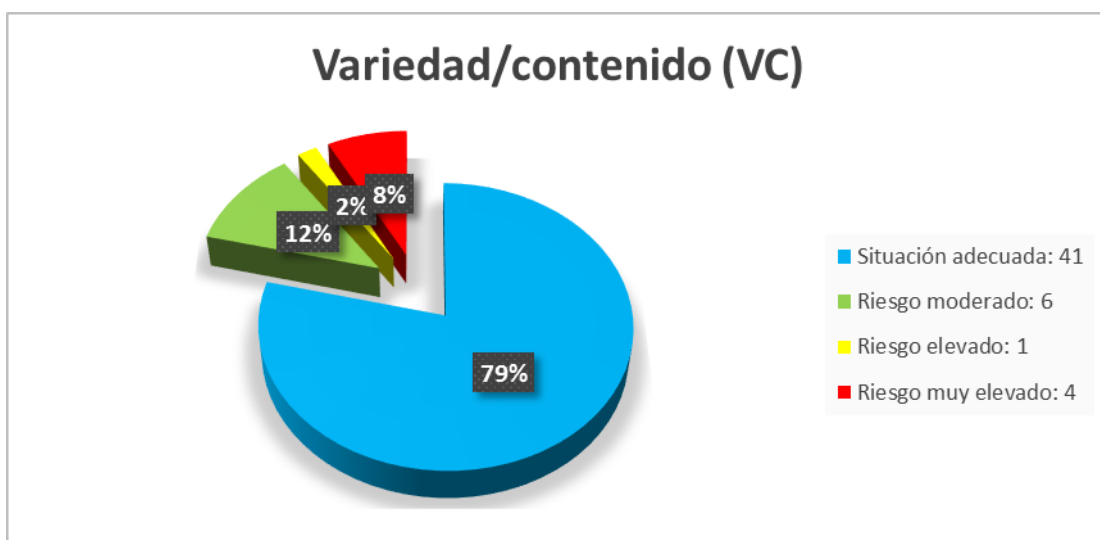
Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)



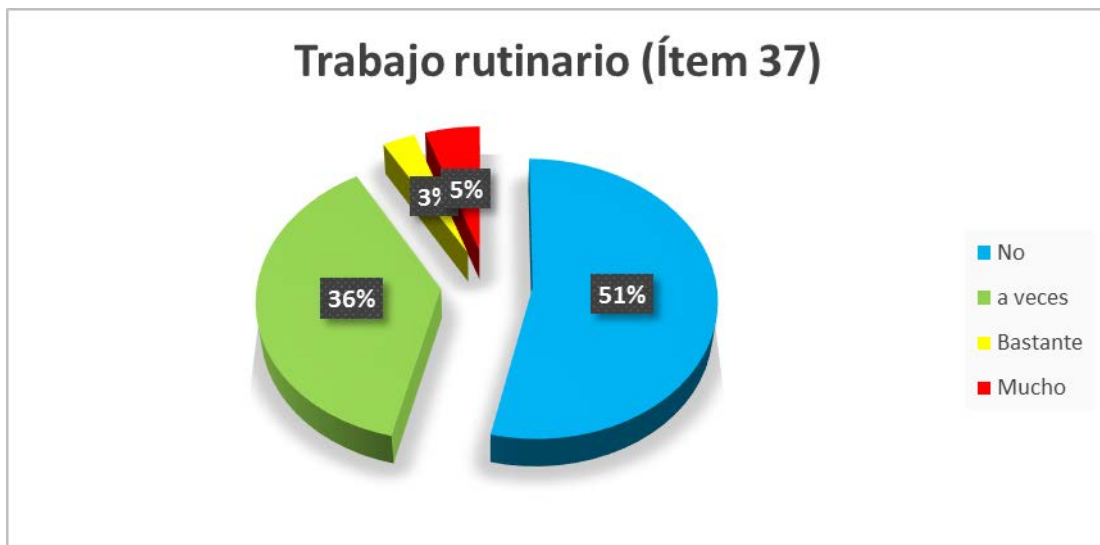
5. Variedad/contenido (VC)

Anexo 84.

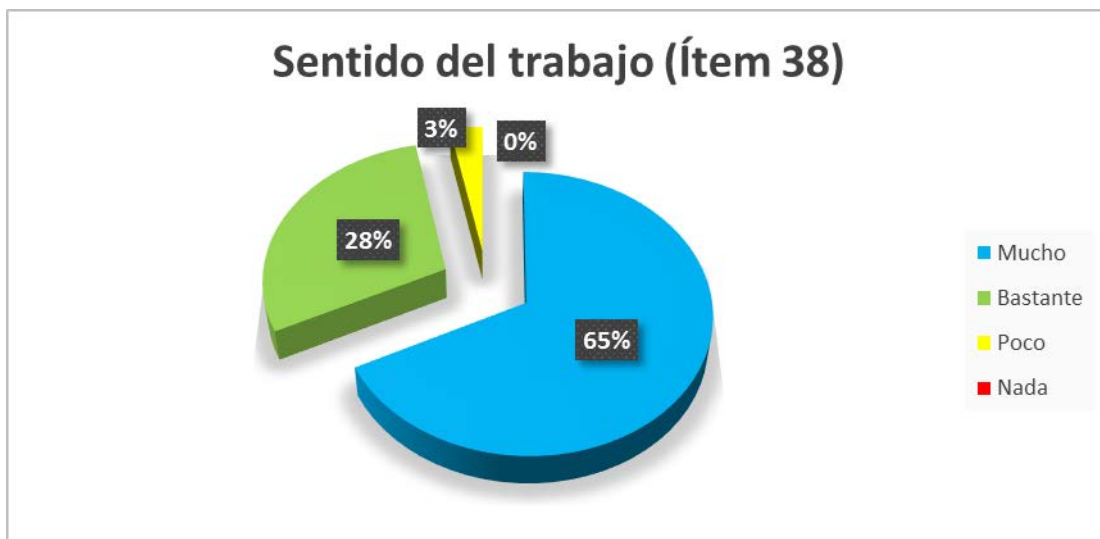
Variedad/contenido



Anexo 85.
Trabajo rutinario (Ítem 37)

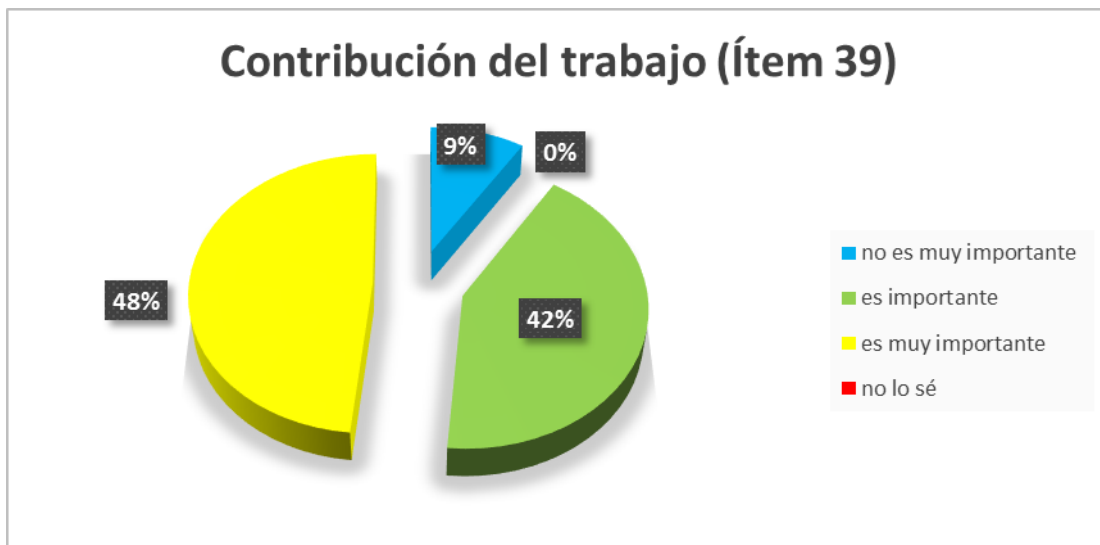


Anexo 86.
Sentido del trabajo (Ítem 38)



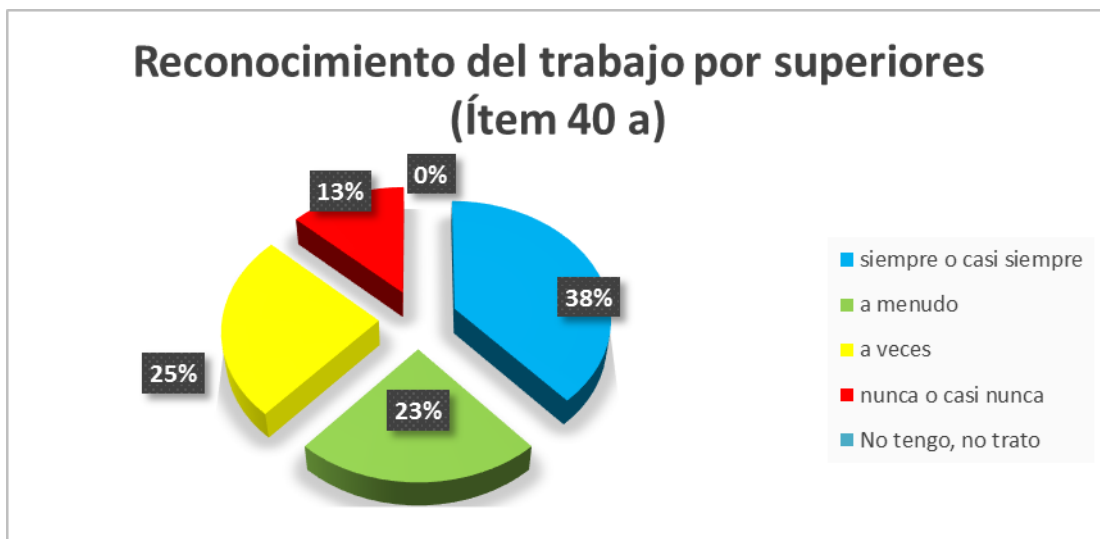
Anexo 87.

Contribución del trabajo (Ítem 39)



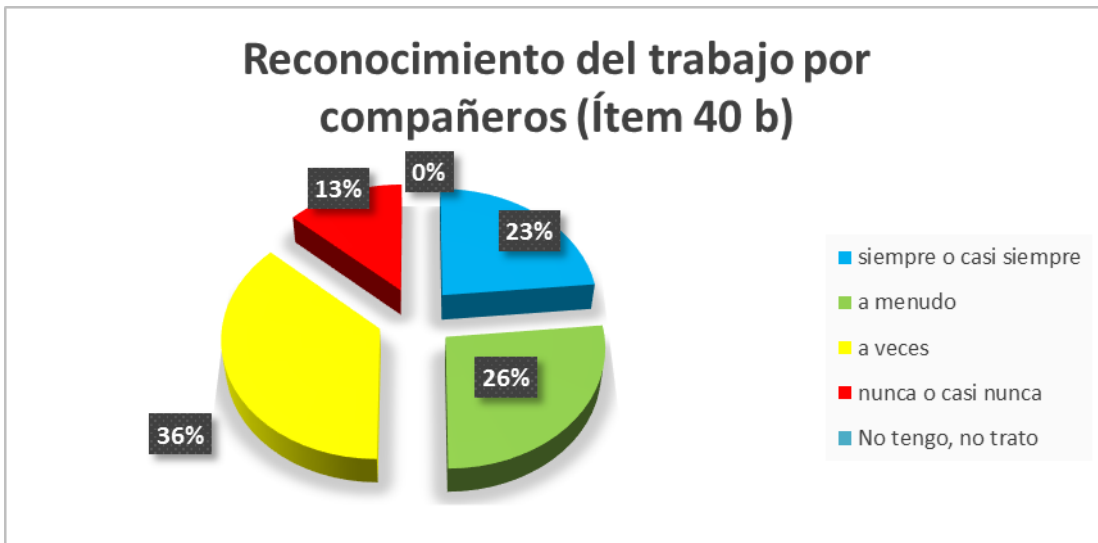
Anexo 88.

Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)



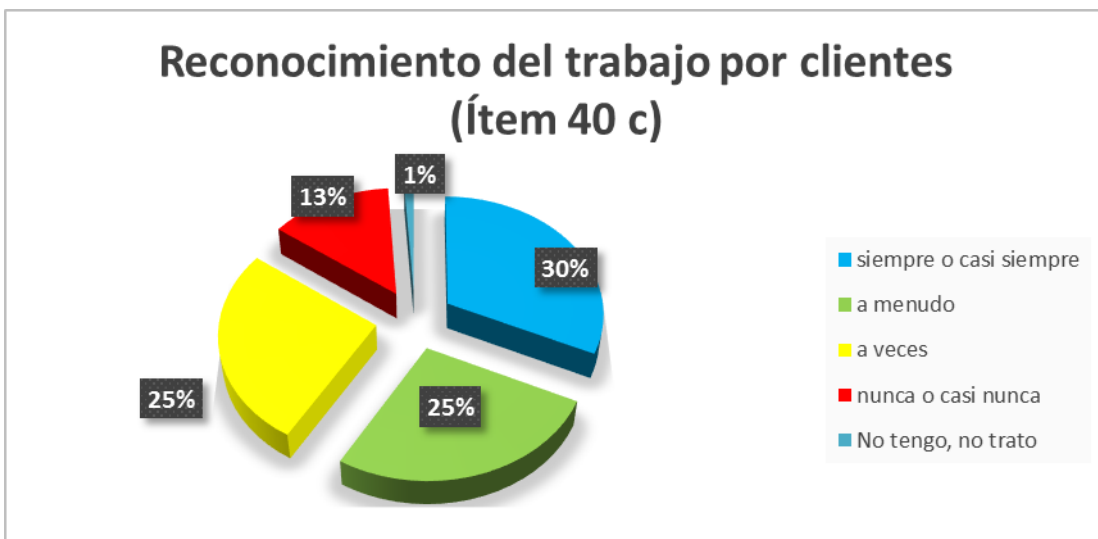
Anexo 89.

Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)



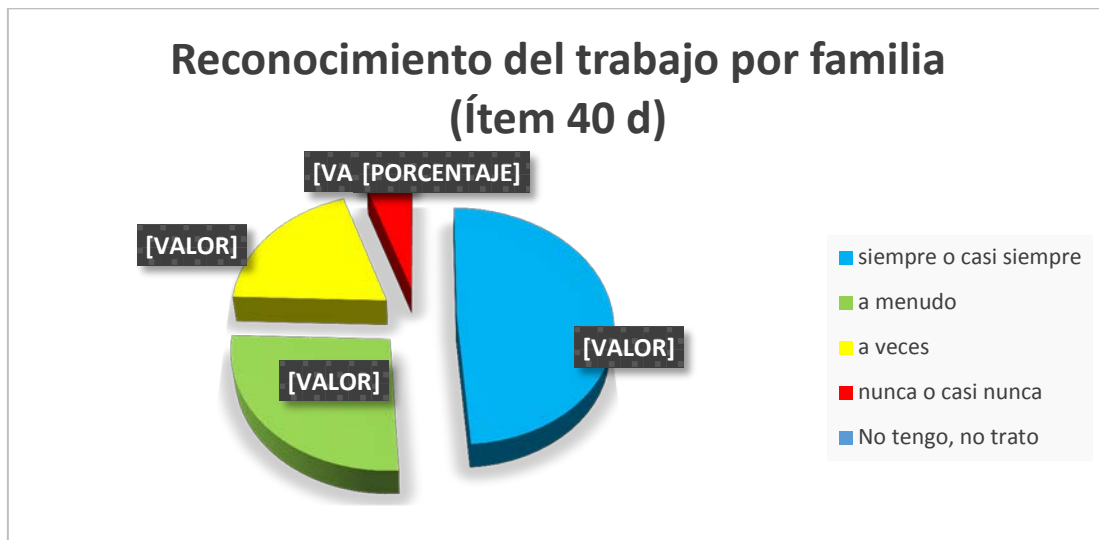
Anexo 90.

Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)



Anexo 91.

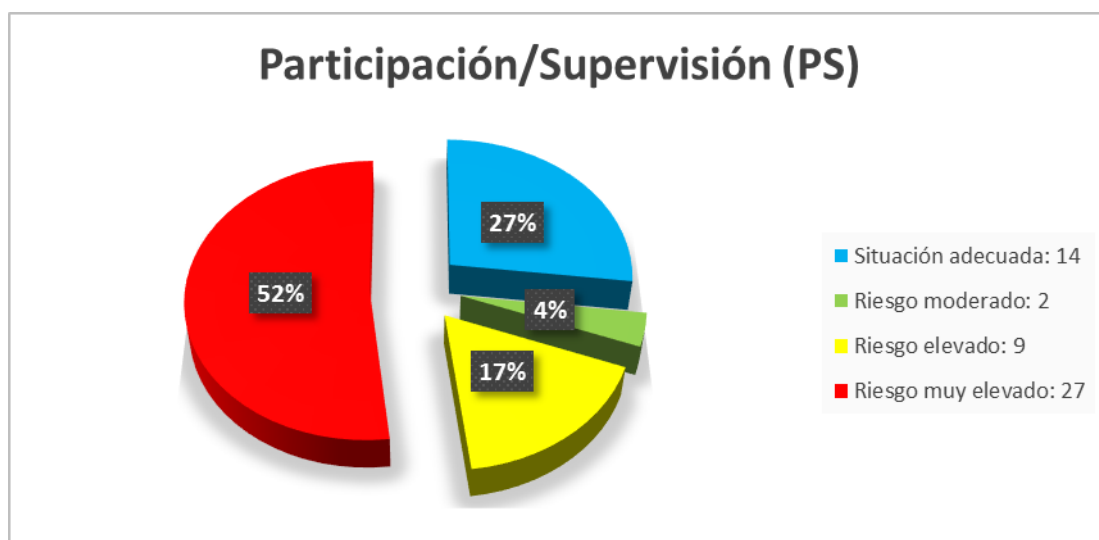
Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)



6. Participación/Supervisión (PS)

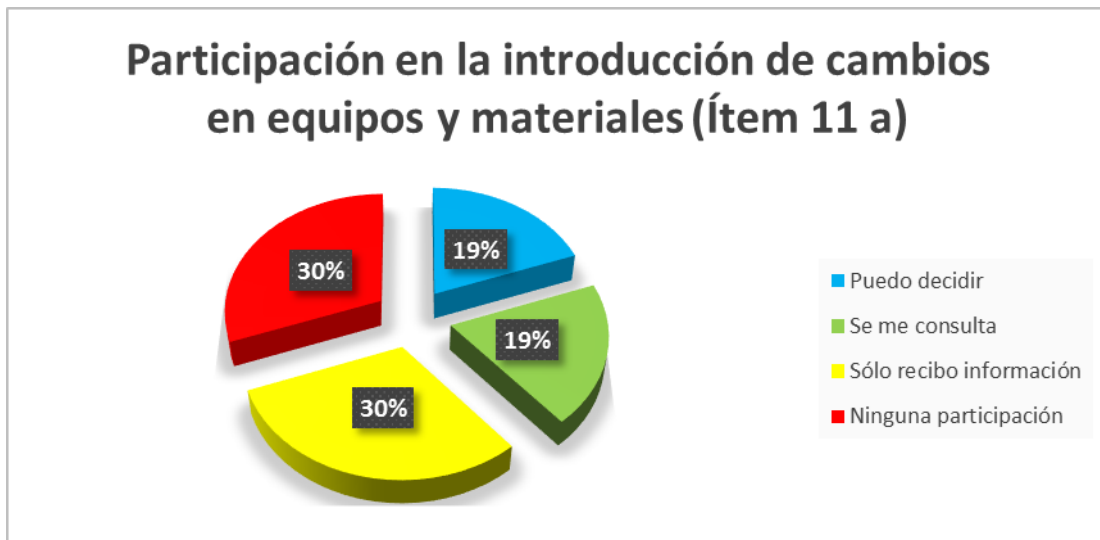
Anexo 92.

Participación/supervisión



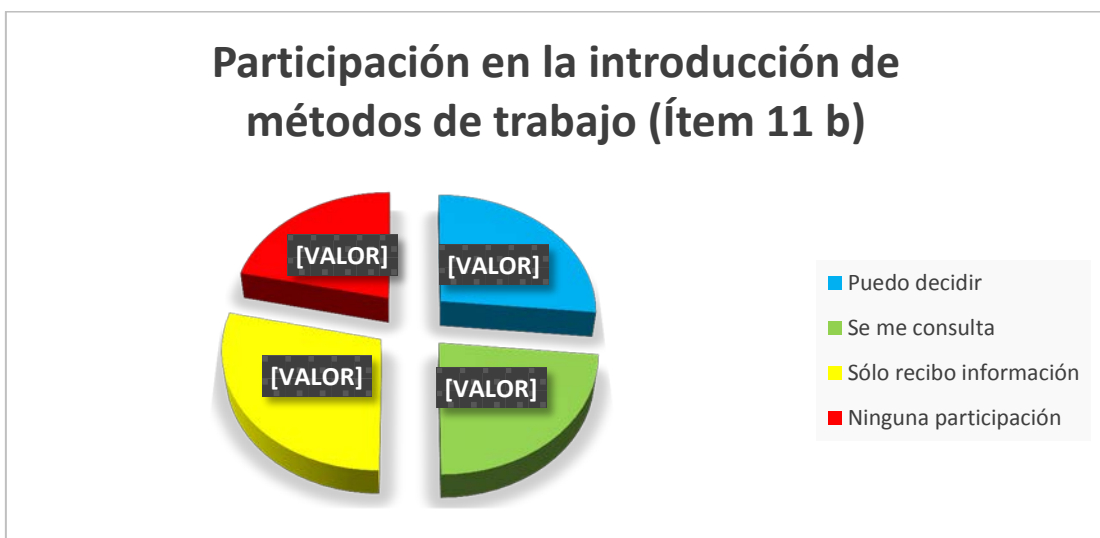
Anexo 93.

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



Anexo 94.

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



Anexo 95.

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



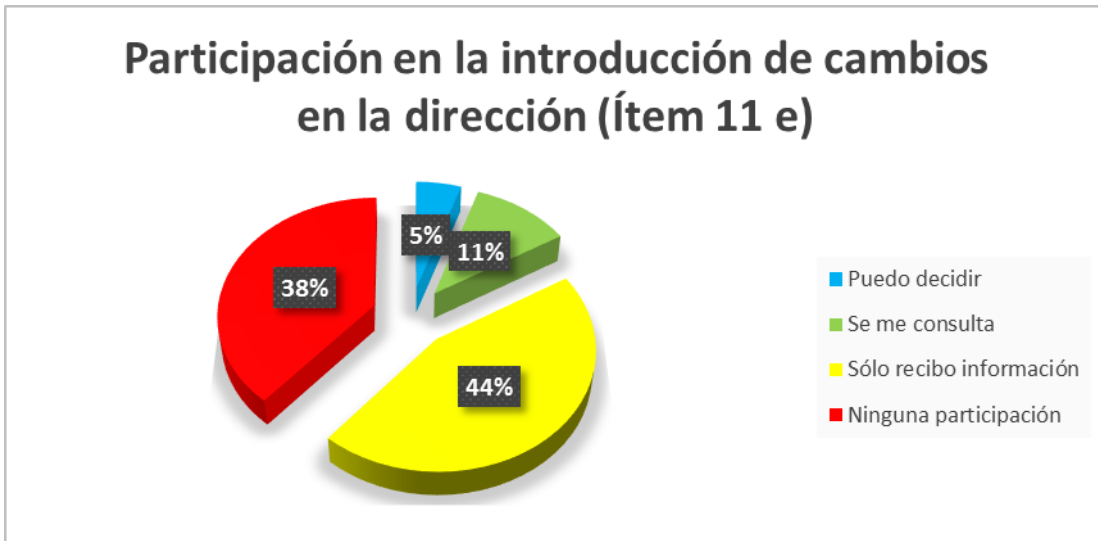
Anexo 96.

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



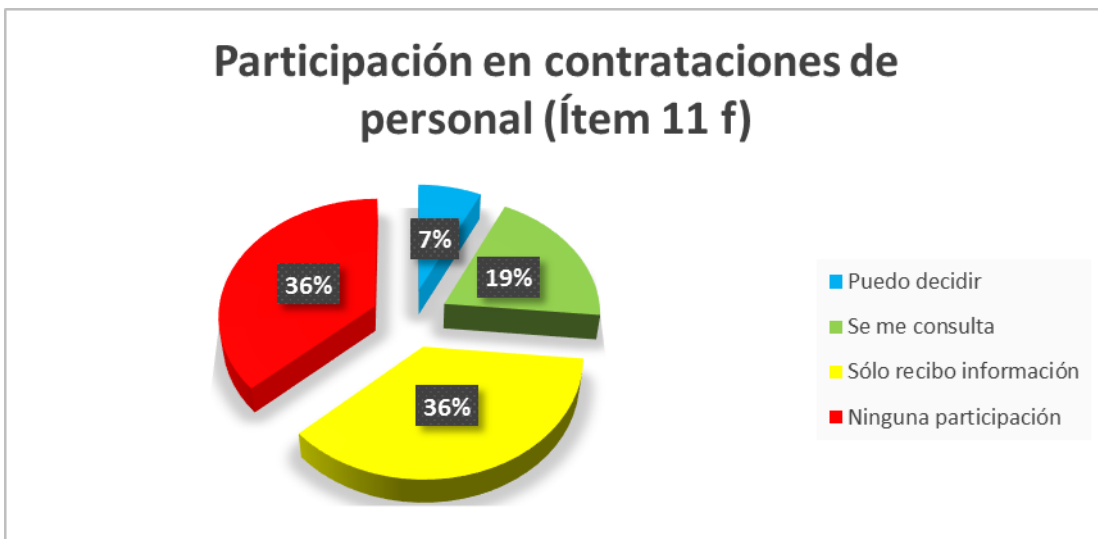
Anexo 97.

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



Anexo 98.

Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)



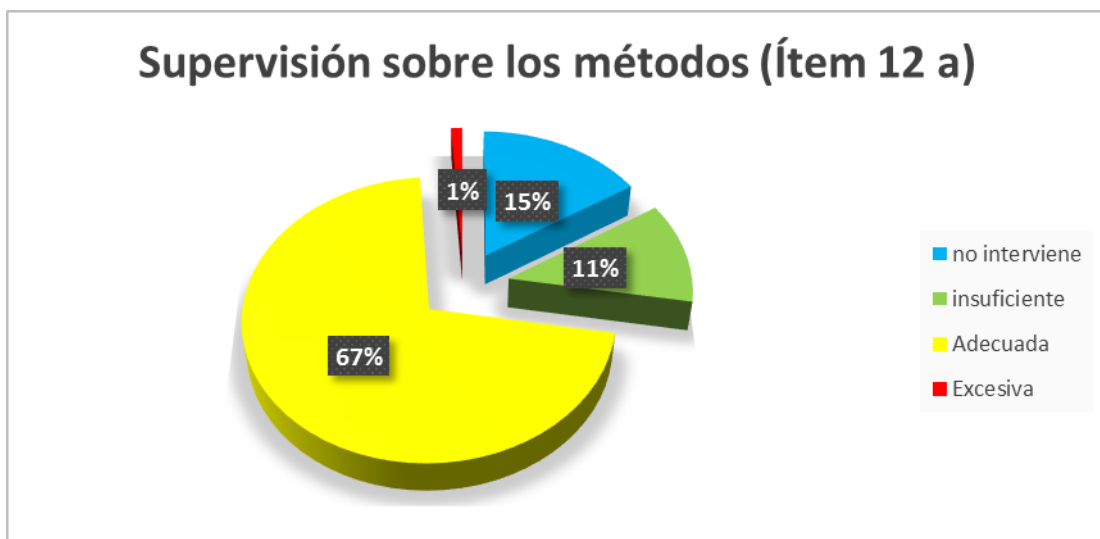
Anexo 99.

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



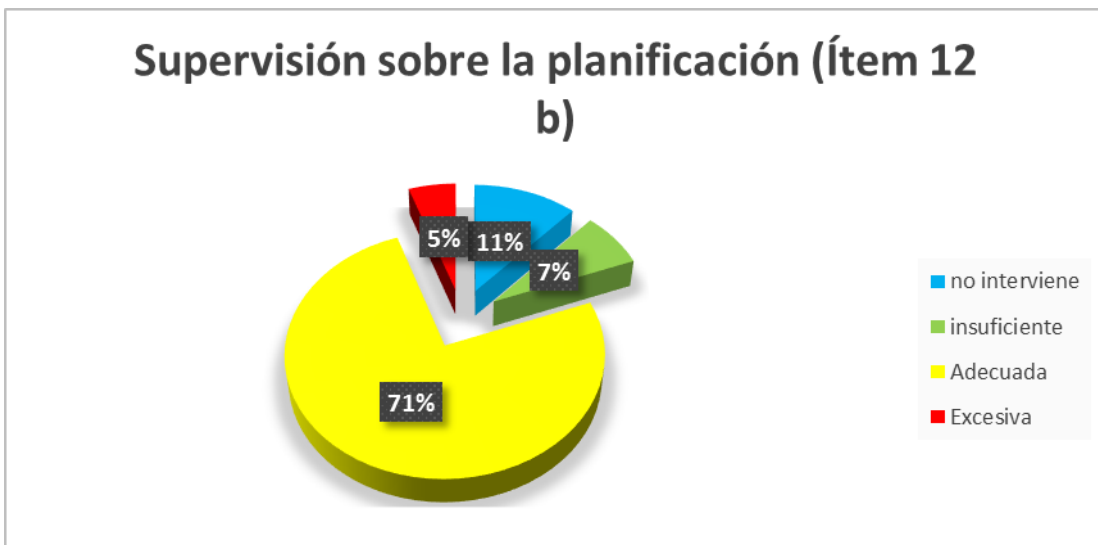
Anexo 100.

Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)



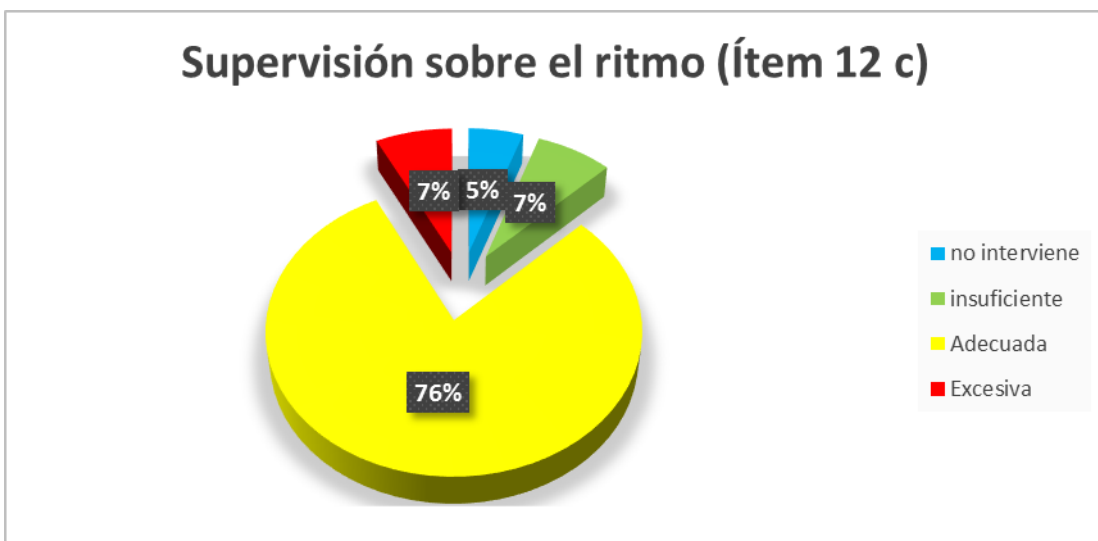
Anexo 101.

Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)



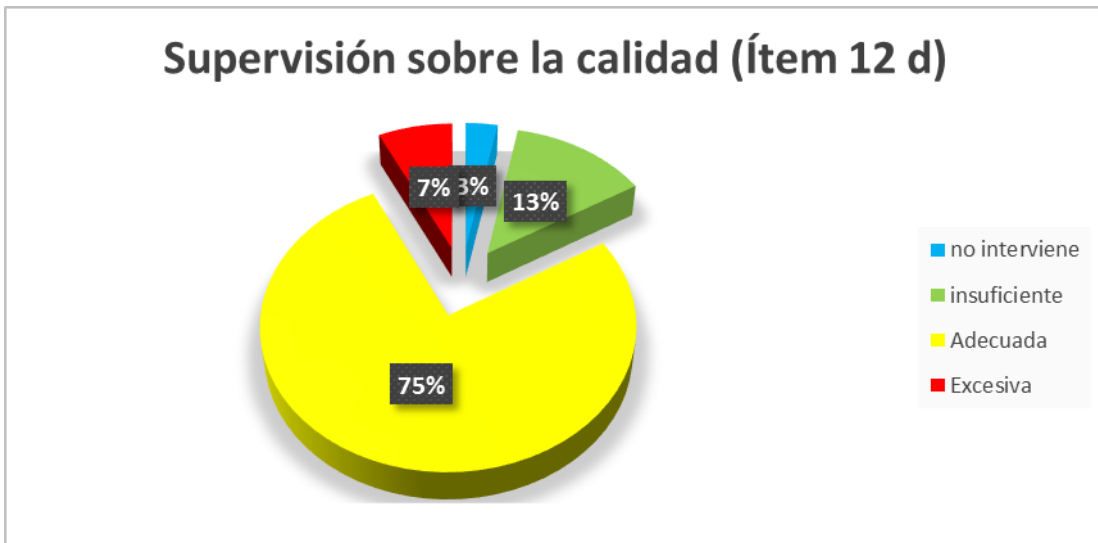
Anexo 102.

Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)



Anexo 103.

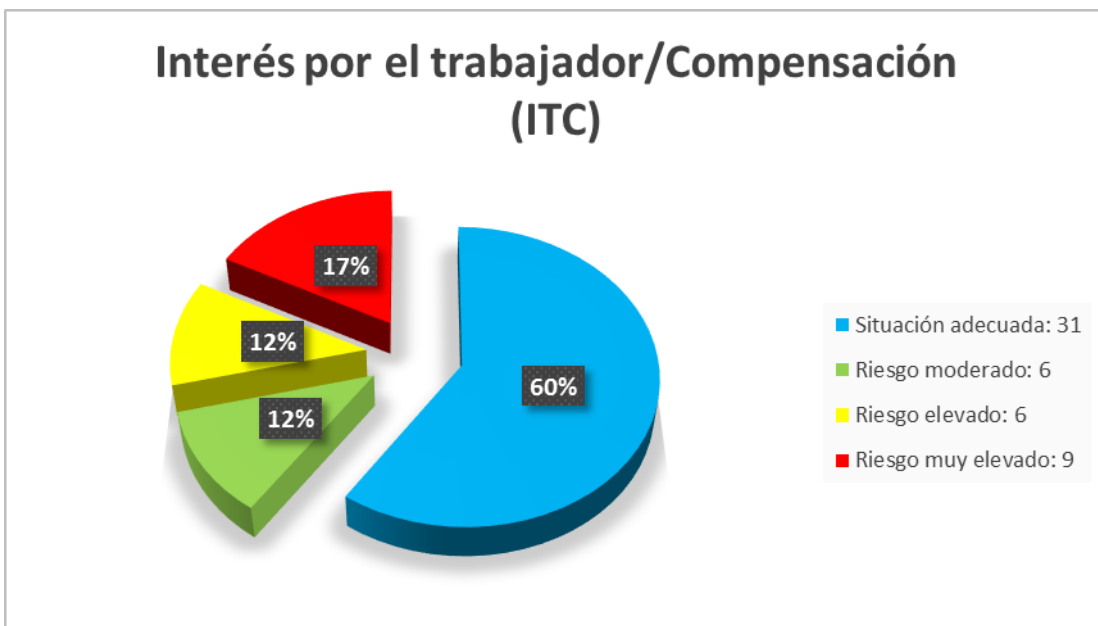
Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)



7. Interés por el trabajador/Compensación (ITC)

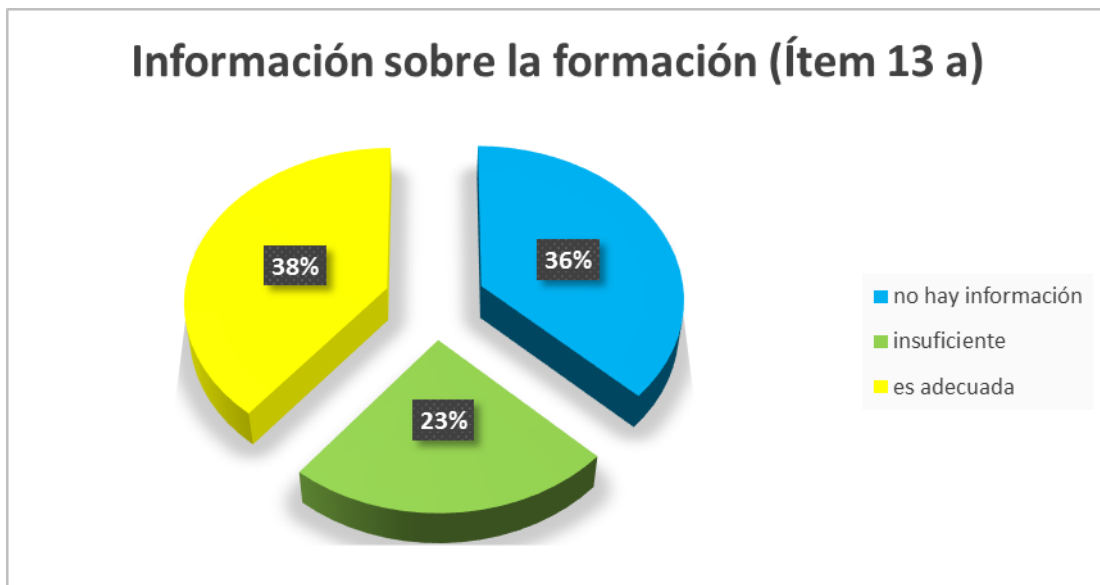
Anexo 104.

Interés por el trabajador/compensación



Anexo 105.

Información sobre la formación (Ítem 13 a)

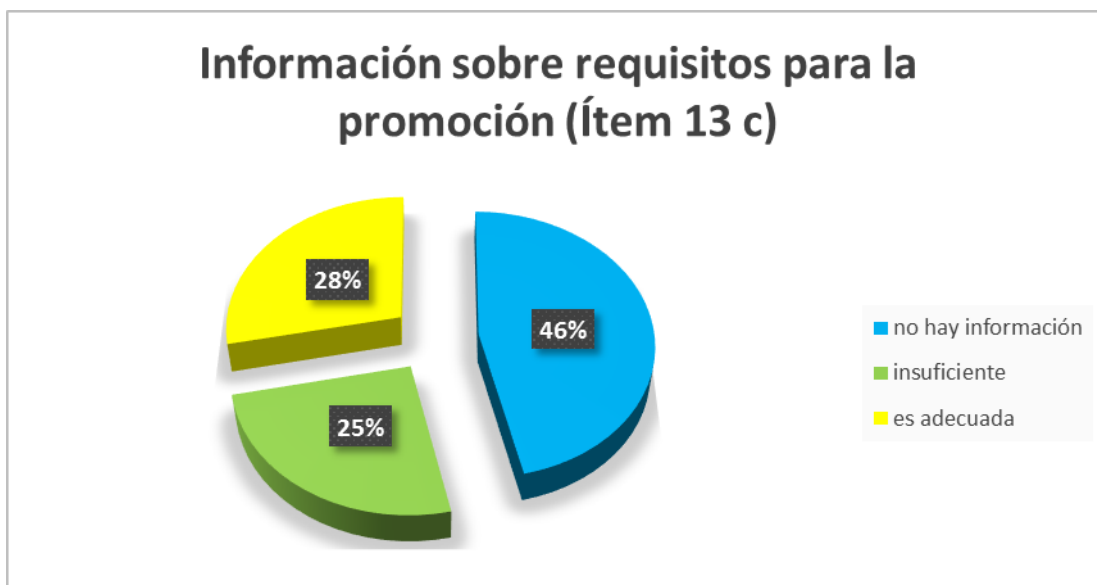


Anexo 106.

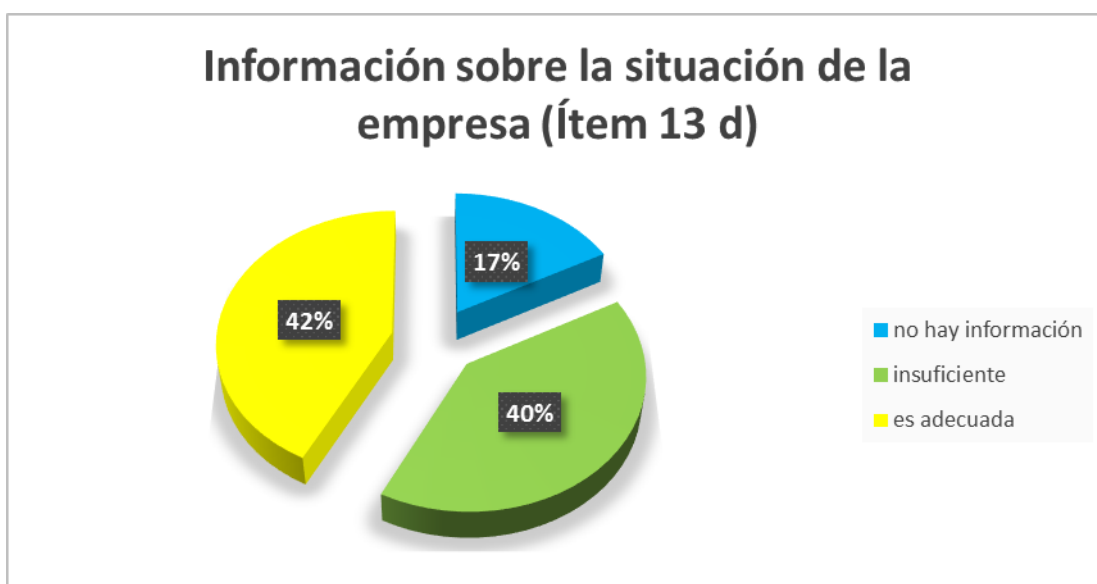
Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)



Anexo 107. Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)
Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)

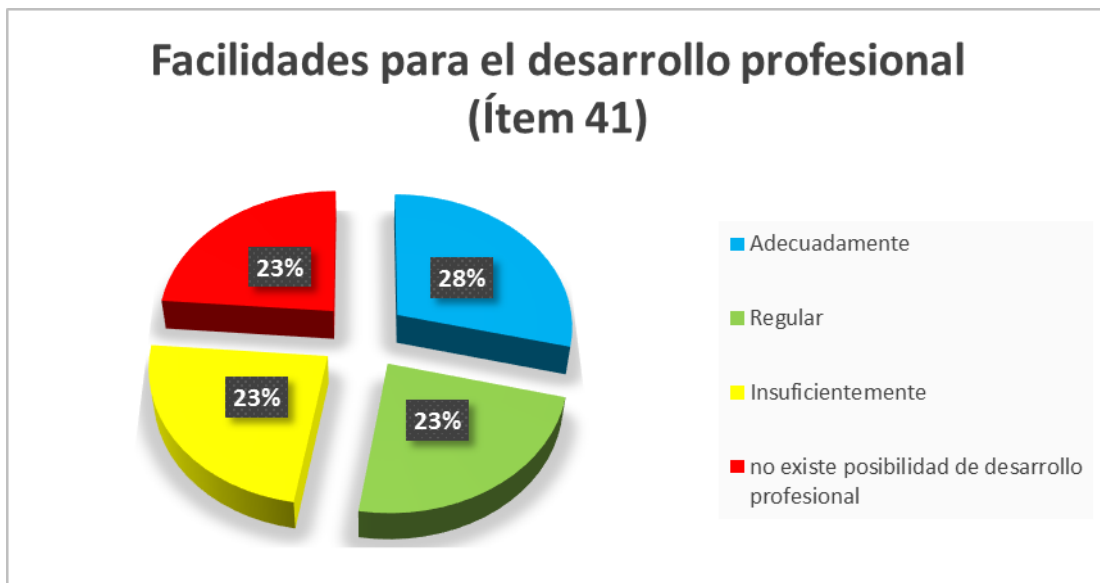


Anexo 108.
Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)



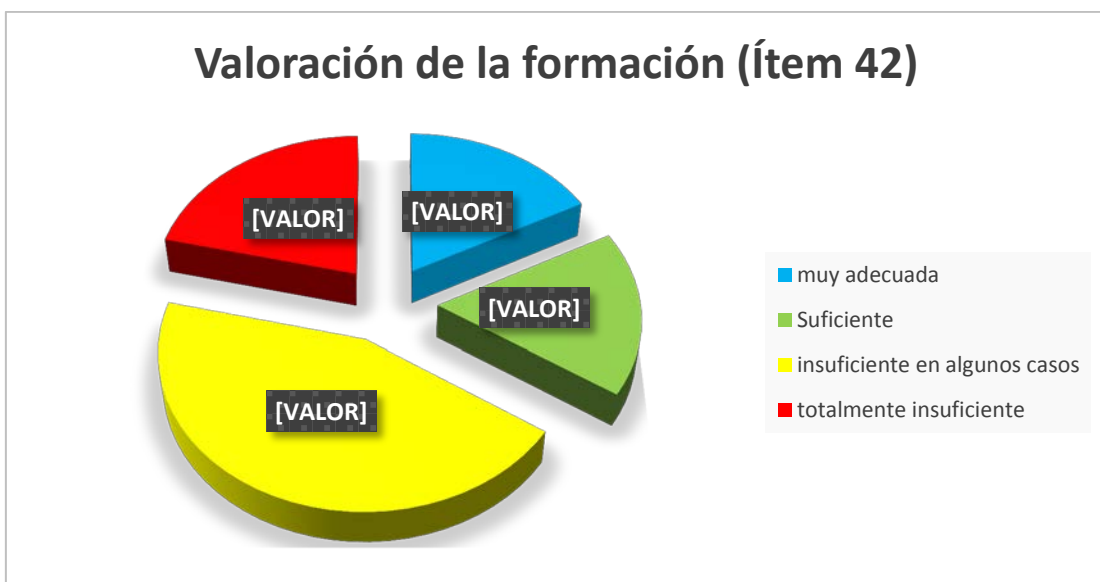
Anexo 109.

Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)



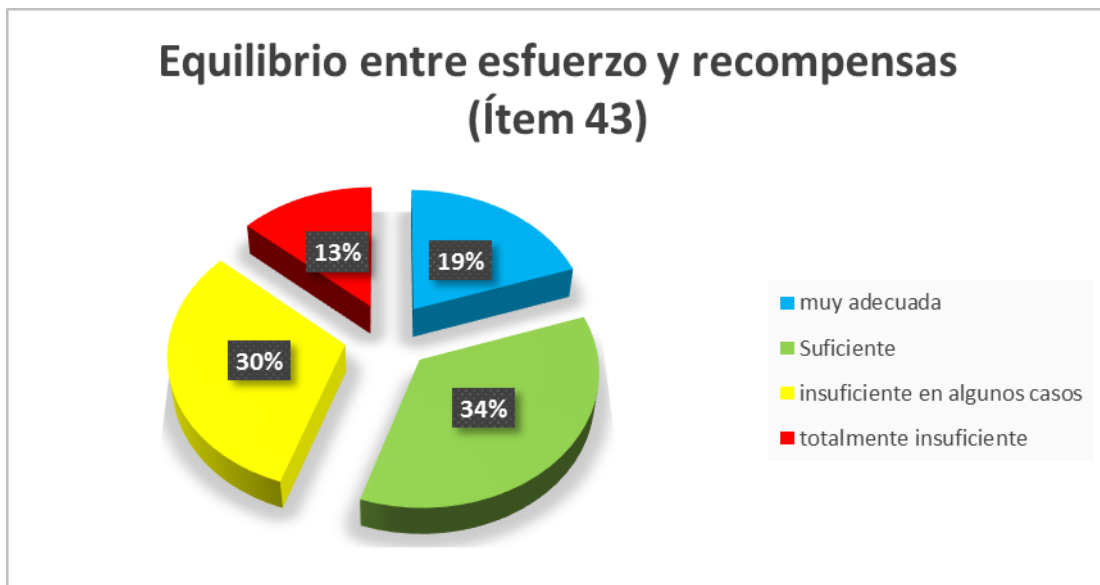
Anexo 110.

Valoración de la formación (Ítem 42)



Anexo 111.

Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)



Anexo 112. *Satisfacción con el salario (Ítem 44)*

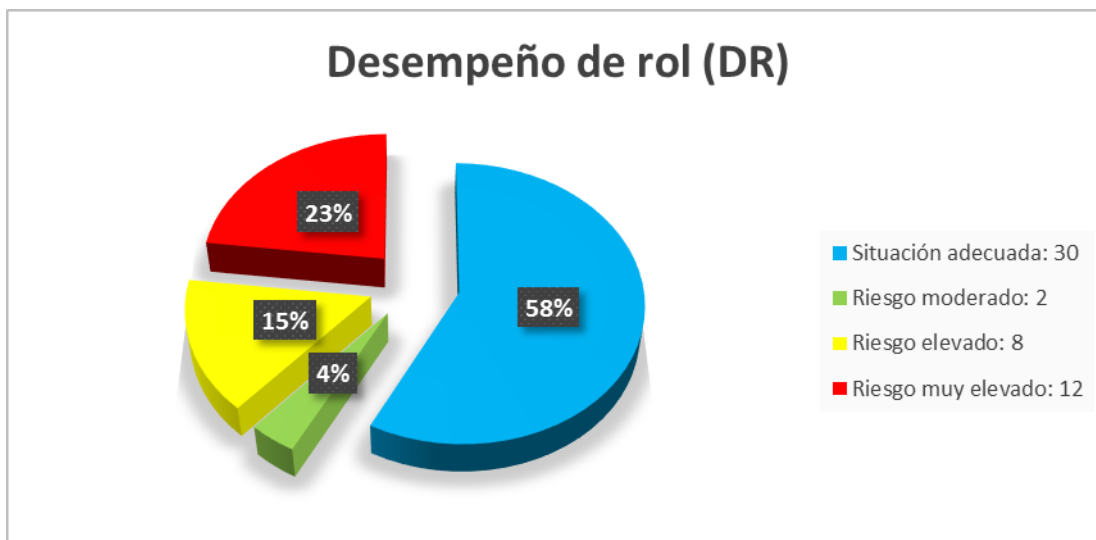
Satisfacción con el salario (Ítem 44)



8. Desempeño de rol (DR)

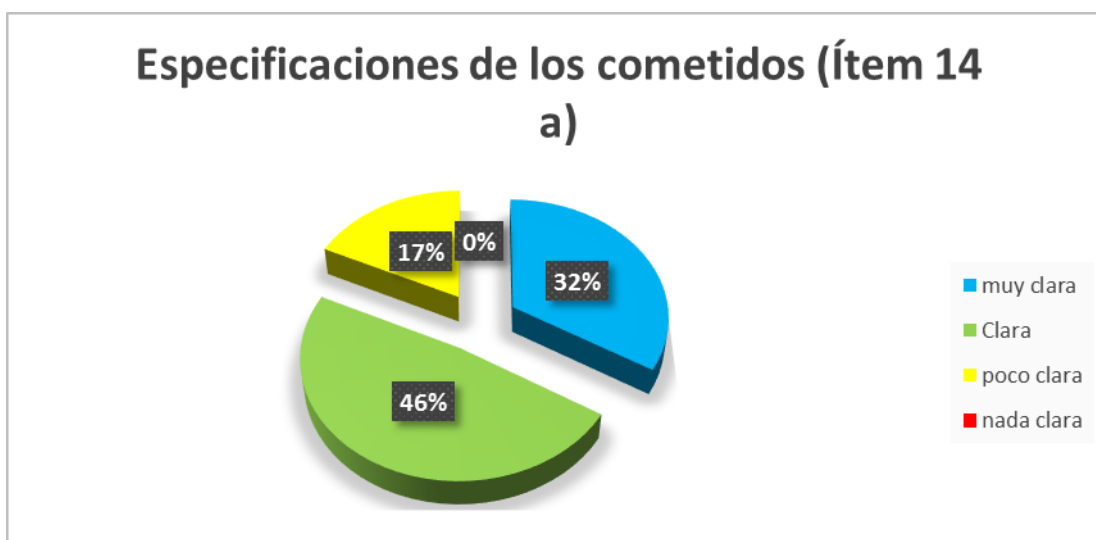
Anexo 113.

Desempeño del rol



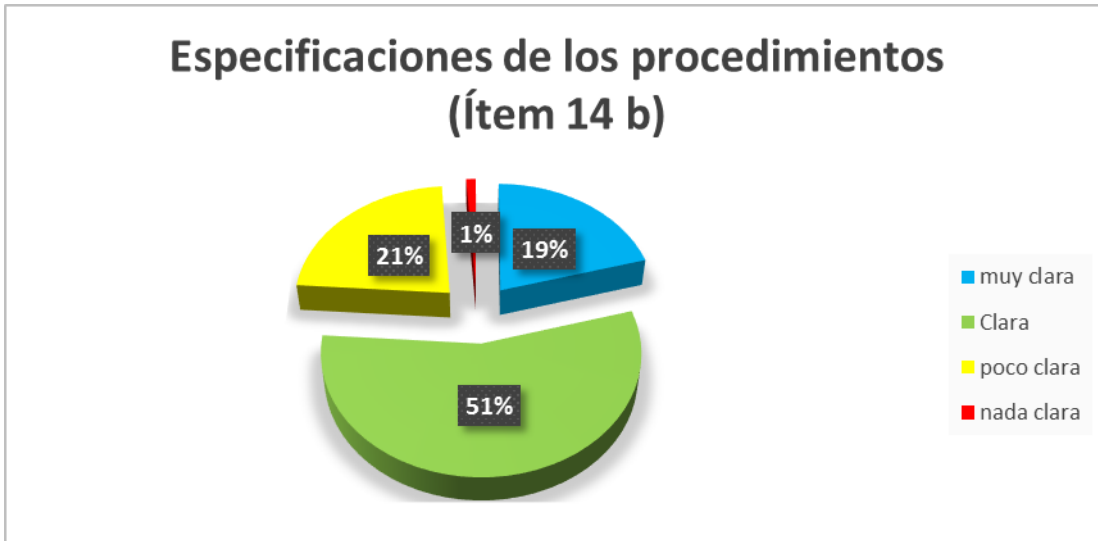
Anexo 114.

Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)



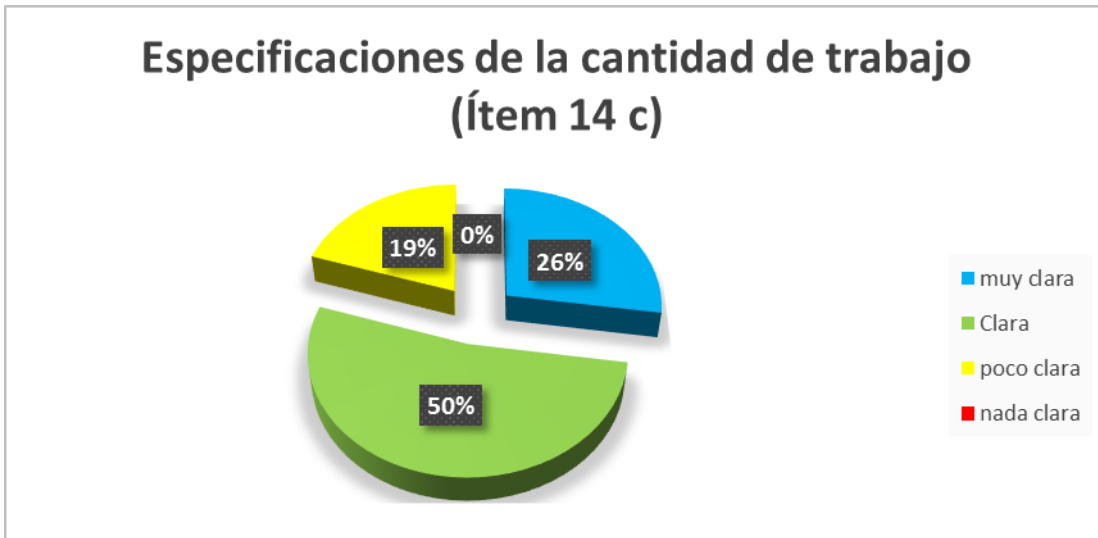
Anexo 115.

Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)



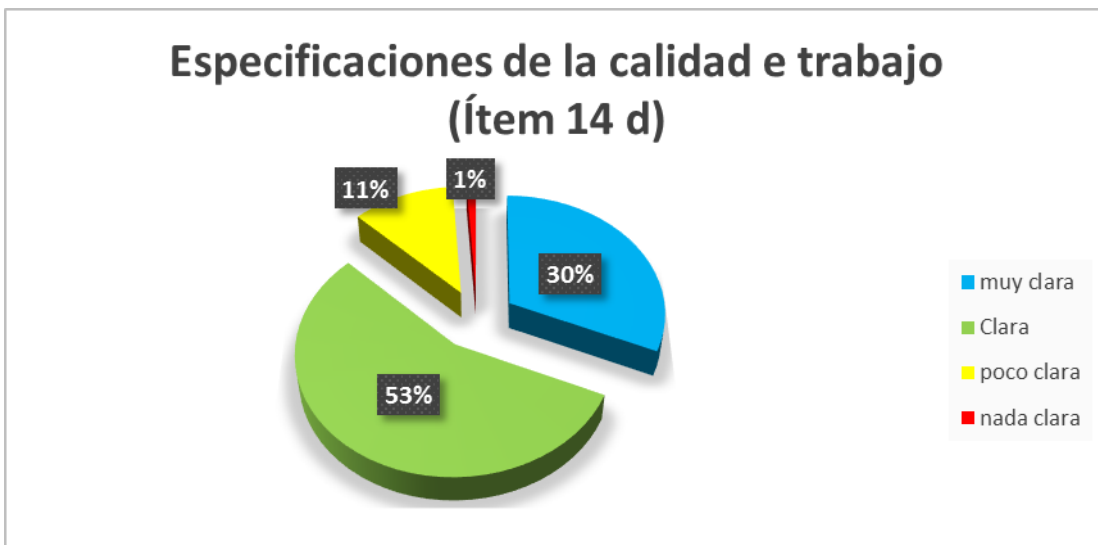
Anexo 116.

Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)



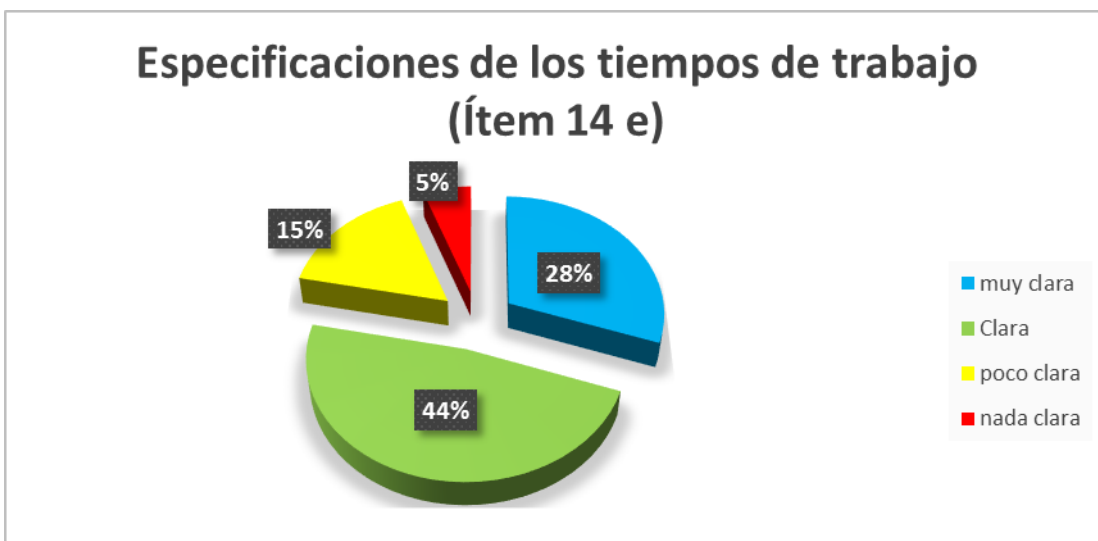
Anexo 117.

Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)



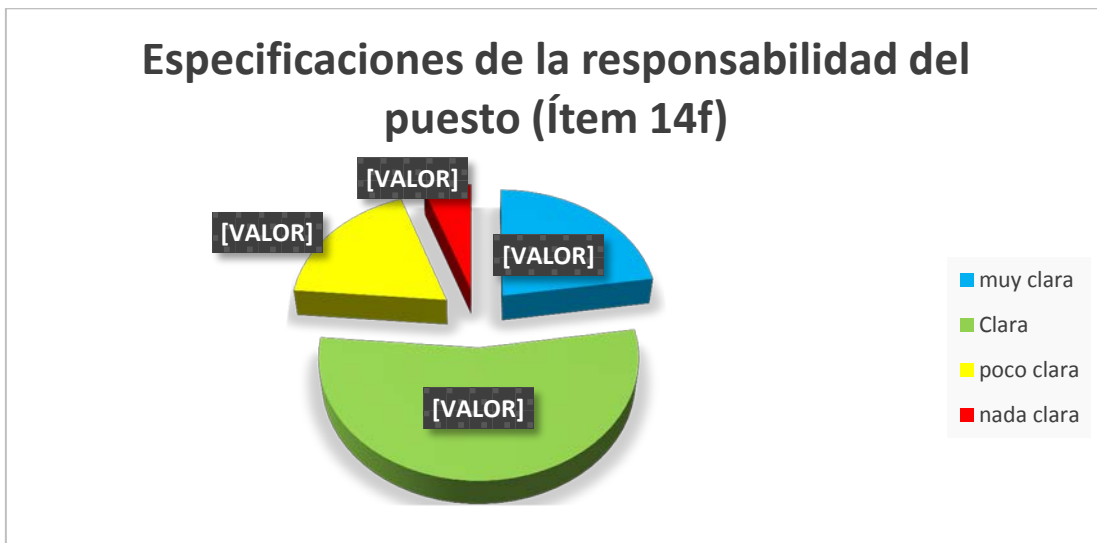
Anexo 118.

Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)



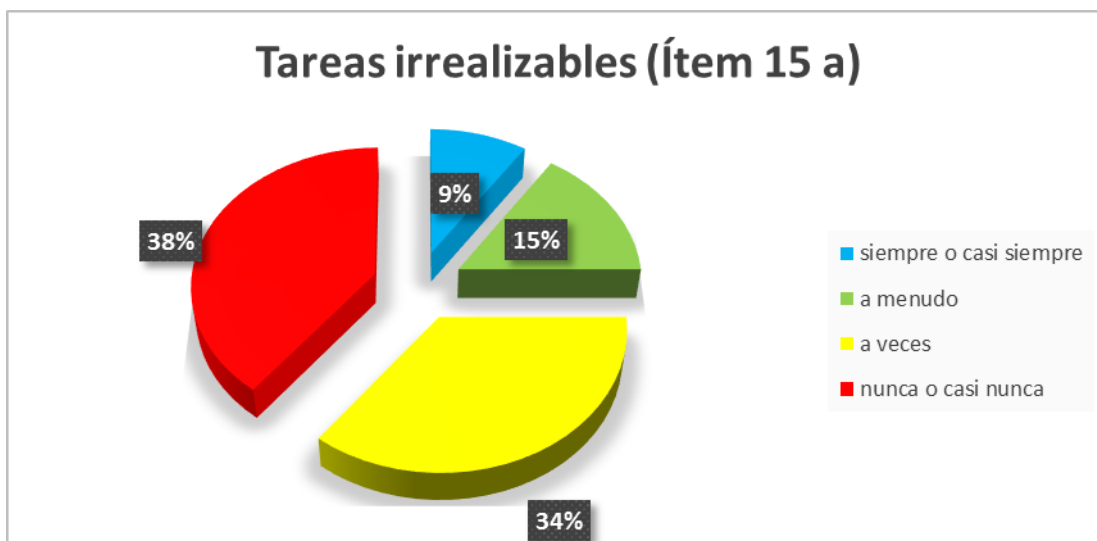
Anexo 119.

Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)



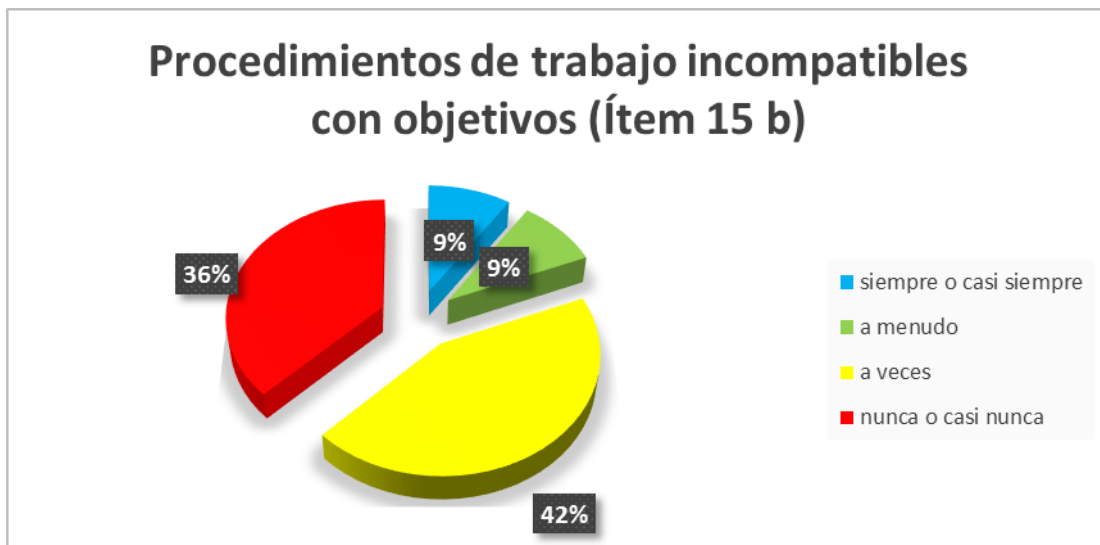
Anexo 120.

Tareas irrealizables (Ítem 15 a)



Anexo 121.

Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)



Anexo 122.

Conflictos morales (Ítem 15 c)



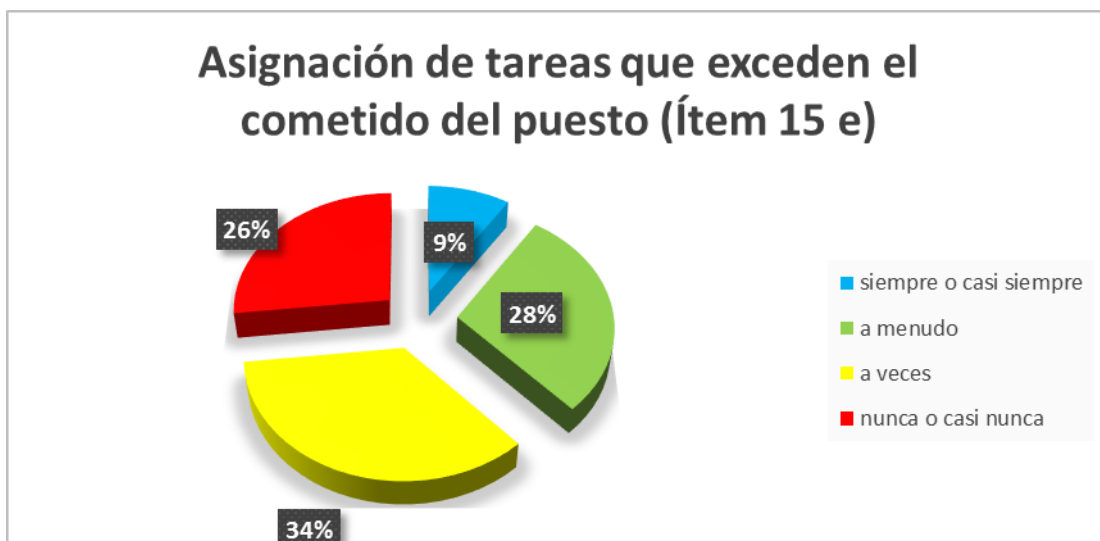
Anexo 123.

Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)



Anexo 124.

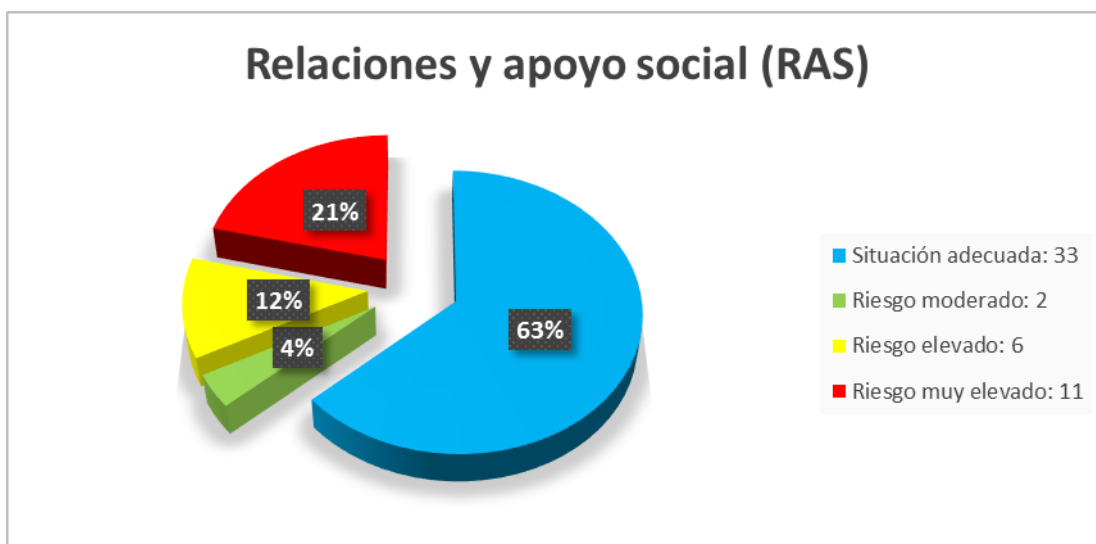
Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)



9. Relaciones y apoyo social (RAS)

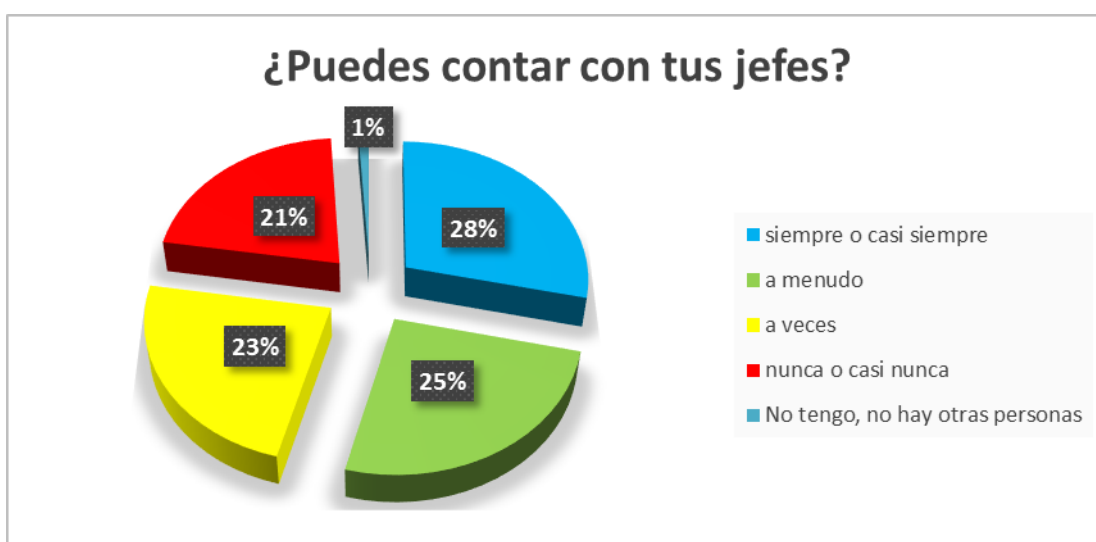
Anexo 125.

Relaciones y apoyo social



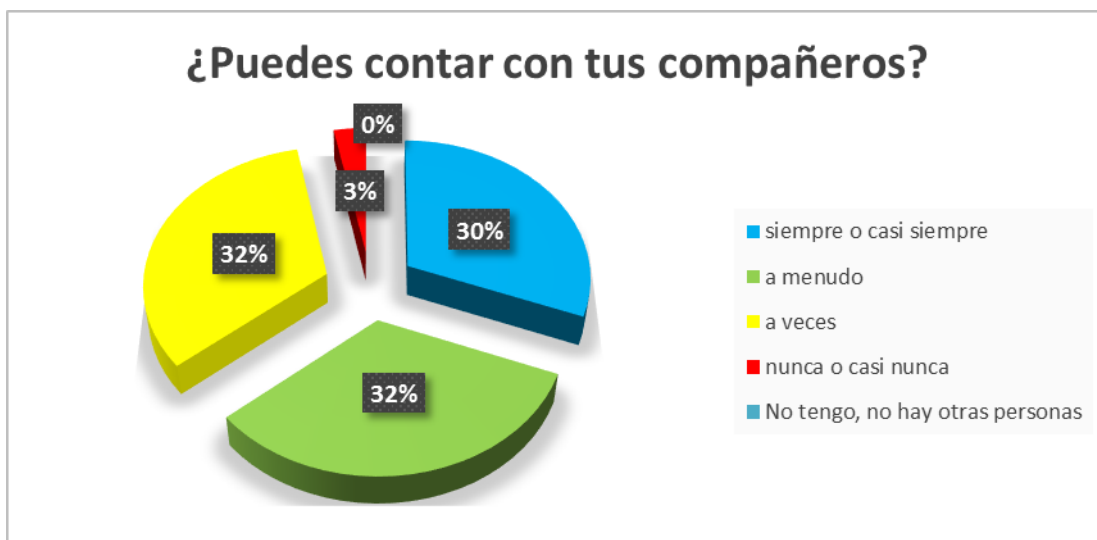
Anexo 126.

¿Puedes contar con tus jefes?



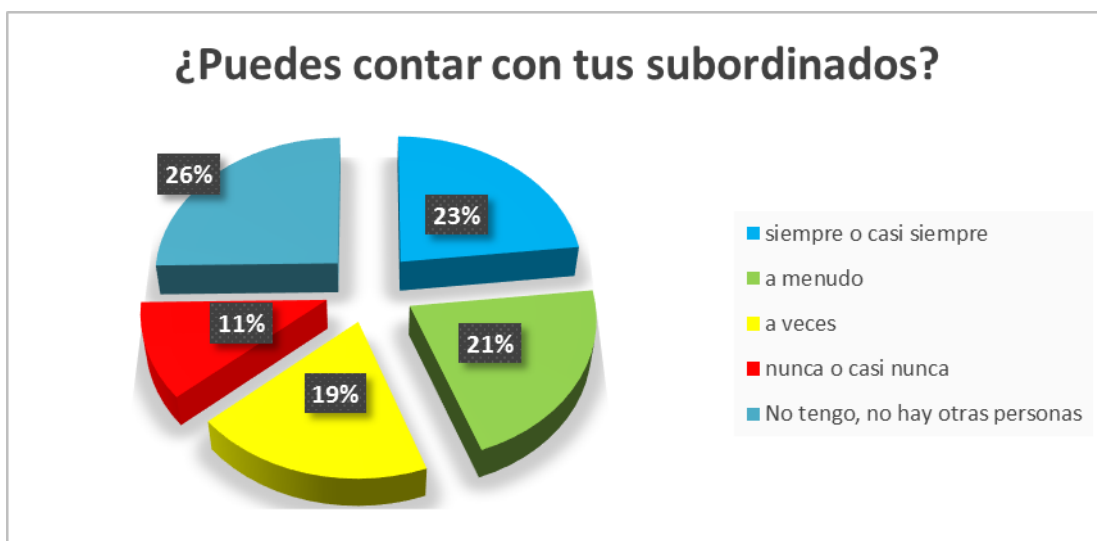
Anexo 127.

¿Puedes contar con tus compañeros?



Anexo 128.

¿Puedes contar con tus subordinados?



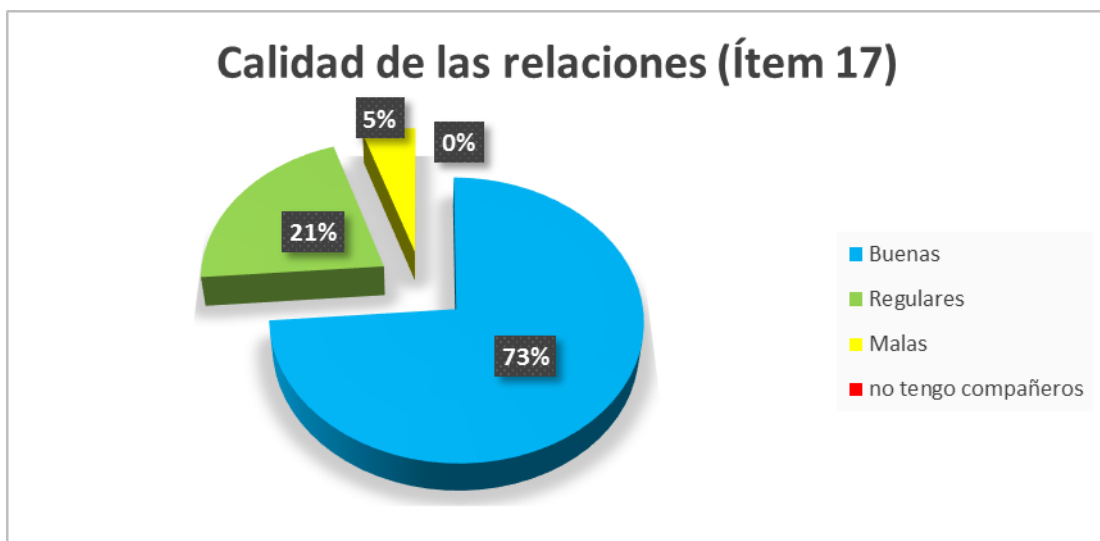
Anexo 129.

¿Puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?



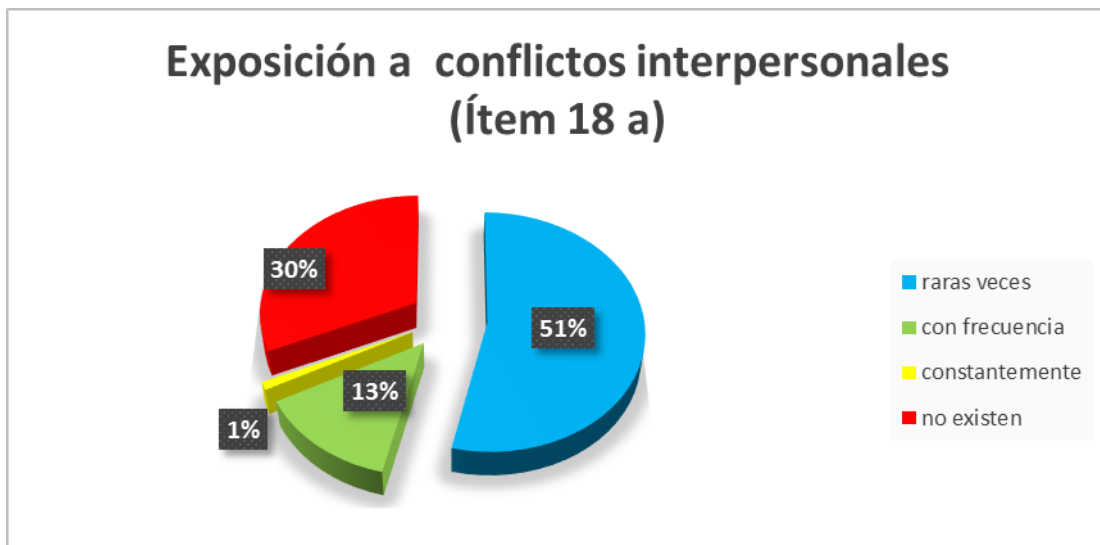
Anexo 130.

Calidad de las relaciones (Ítem 17)



Anexo 131.

Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)



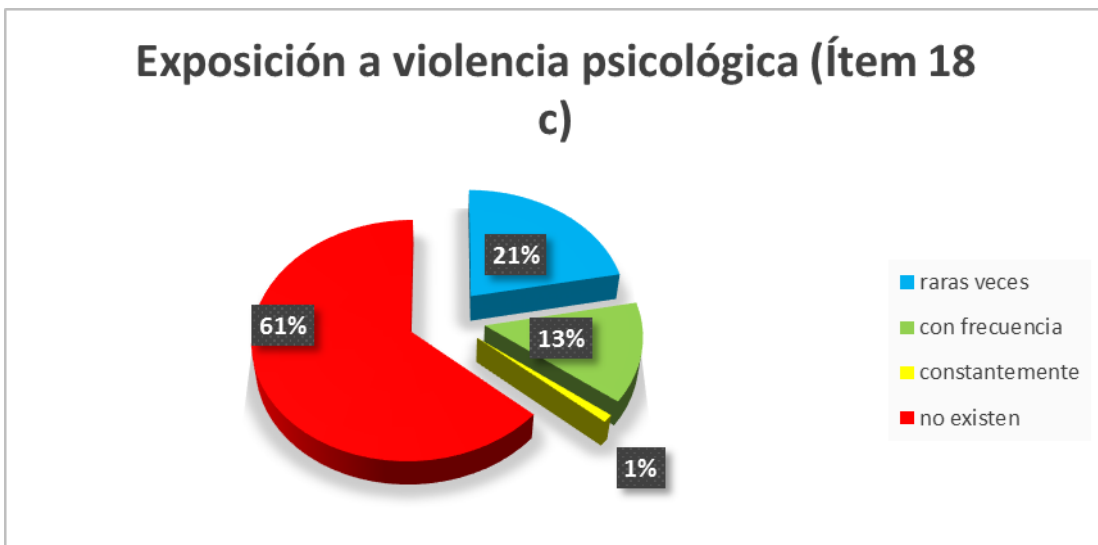
Anexo 132.

Exposición a violencia física (Ítem 18 b)



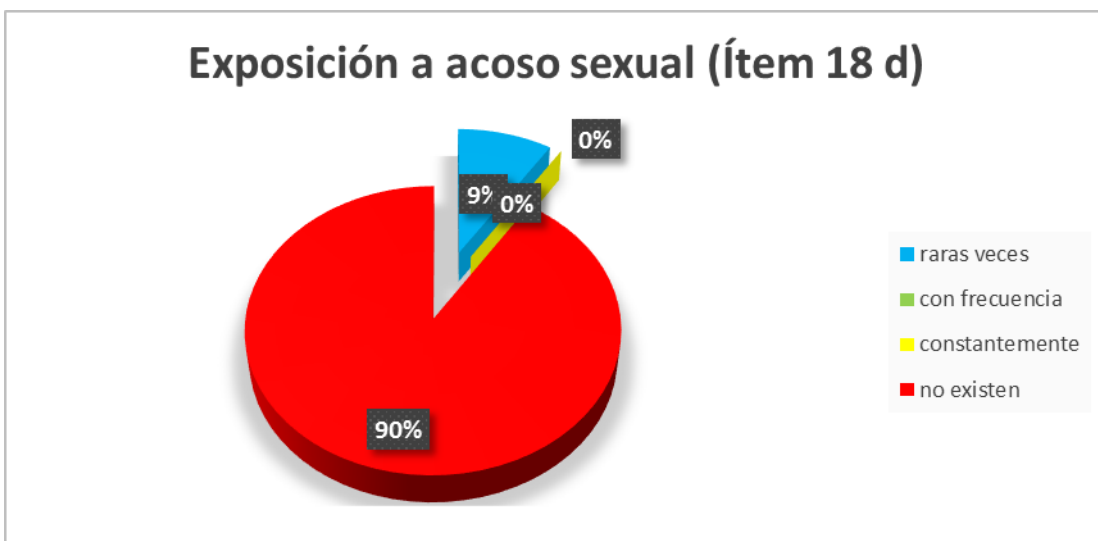
Anexo 133.

Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)



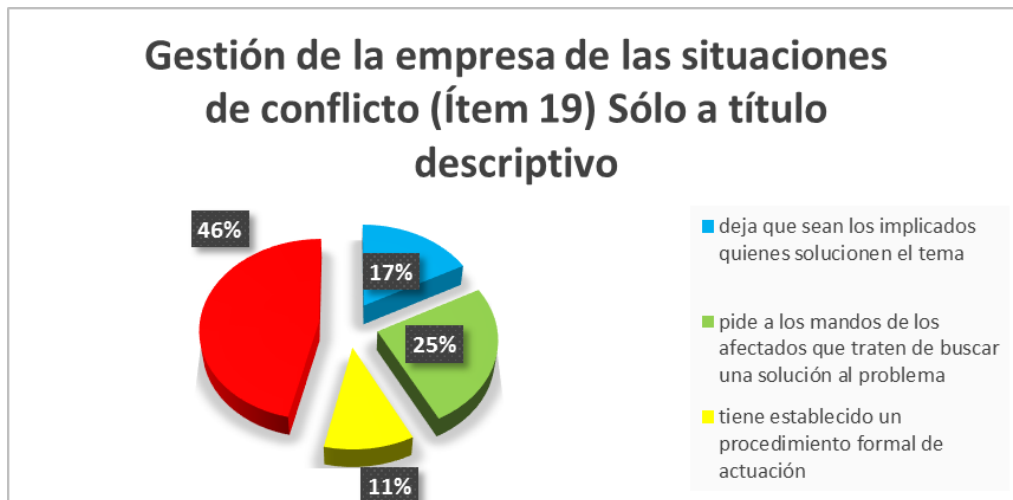
Anexo 134.

Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)



Anexo 135.

Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) Sólo a título descriptivo



Anexo 136.

Exposición a discriminación (Ítem 20)

