

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO**

**CARRERA:
PSICOLOGÍA**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:
PSICÓLOGA**

**TEMA:
EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ÁREA
ADMINISTRATIVA DEL GRUPO MB MAYFLOWER-BUFFALOS, DE
OCTUBRE 2015 A MARZO 2016**

**AUTORA:
DIANA ISABEL ENRIQUEZ PUPIALES**

**TUTOR:
GUILLERMO MARCELO PILLAJO SALCEDO**

Quito, abril del 2016

Cesión de derechos de autor

Yo Diana Isabel Enríquez Pupiales con documento de identificación N° 1719599613, manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autora del trabajo de grado/titulación intitulado: " **EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL GRUPO MB MAYFLOWER-BUFFALOS, DE OCTUBRE 2015 A MARZO 2016**, mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: **PSICÓLOGA**, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en mi condición de autora reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia, suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.



.....
Diana Isabel Enríquez Pupiales

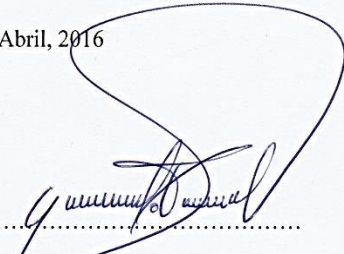
CI: 1719599613

Quito, 26 de Abril del 2016

Declaratoria de coautoría del docente tutor

Yo, declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollado el trabajo de titulación **EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL GRUPO MB MAYFLOWER-BUFFALOS, DE OCTUBRE 2015 A MARZO 2016** realizado por Diana Isabel Enríquez Pupiales, obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana para ser considerados como trabajo final de titulación.

Quito, Abril, 2016



.....

GUILLERMO MARCELO PILLAÑO SALCEDO
CI: 1710314061



Quito, 9 de marzo 2016

Autorización

Por medio del presente me dirijo a usted para informarle que la señorita Diana Isabel Enríquez Pupiales con número de cédula 1719599613, egresada de la Carrera de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana con mención Laboral, se le aprueba la elaboración de su proyecto con el tema: EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL GRUPO MB MAYFLOWER-BUFFALOS, DE OCTUBRE 2015 A MARZO 2016, así como también el uso y la publicación de la información referente al desarrollo del proyecto, el mismo que será realizado dentro de nuestra organización.

Atentamente,

MAURICIO GERMAN ARRATA MALDONADO
CI: 1706462973
Ruc: 1792003881001



MAYFLOWER



Av. Amazonas y Juan de Ascaray (Plaza de Toros)
Teléfono: 02-3944640 ext. 340-343

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme permitido culminar una etapa más de estudio en mi vida académica; a mi familia, en especial a mis padres: Edison Enríquez y Silvana Pupiales por haberme forjado como persona dándome su apoyo incondicional, finalmente a la Universidad Politécnica Salesiana por la formación profesional y por todos los conocimientos que he adquirido a través de los docentes.

Índice

Introducción	1
PARTE 1	3
1. Datos informativos del proyecto	3
2. Objetivo de la sistematización	4
3. Eje de la sistematización	5
4. Objeto de la sistematización.....	6
5. Metodología de la sistematización	7
6. Preguntas claves	11
7. Organización y procesamiento de la información.....	12
8. Análisis de la información	15
PARTE 2	30
1. Justificación.....	30
2. Caracterización de los beneficiarios.....	33
3. Interpretación	35
4. Principales logros del aprendizaje.....	37
5. Conclusiones y Recomendaciones	39
6. Referencias	41

Índice de tablas

Tabla 1 Factores de riesgo psicosociales	9
Tabla 2 Grupos Ocupacionales	13
Tabla 3 Análisis de los Percentiles y riesgo	14
Tabla 4 Carga de trabajo, información colectiva	16
Tabla 5 Interés por el trabajador / compensación, información colectiva	17
Tabla 6 Resultado por grupos ocupacionales.....	18
Tabla 7 Carga de trabajo	20
Tabla 8 Demandas psicológicas	20
Tabla 9 Interés por El Trabajador / Compensación	21
Tabla 10 Tiempo de Trabajo	22
Tabla 11 Interés por El Trabajador / Compensación	23
Tabla 12 Demandas Psicológicas.....	24
Tabla 13 Participación / Supervisión	24
Tabla 14 Interés por El Trabajador / Compensación	25
Tabla 15 Interés por el Trabajador / Compensación	26
Tabla 16 Autonomía.....	27
Tabla 17 Carga de Trabajo.....	28
Tabla 18 Interés por El Trabajador / Compensación	28

Índice de figuras

Figura 1. Localización Grupo MB	4
Figura 2. Cuadro Colectivo	15
Figura 3. Análisis por grupos ocupacionales	19
Figura 4. Perspectiva de la Salud Ocupacional	31
Figura 5. Organigrama de la empresa	34

Resumen

El objetivo de este trabajo es realizar la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el área Administrativa del GRUPO MB a fin de construir posibles medidas de acción para preservar en su medida una cultura de ambiente de trabajo agradable y armonioso.

En el presente trabajo se ha analizado los riesgos psicosociales presentes del Grupo MB a través de la aplicación del test FPSICO 3.0, mismo que mide nueve dimensiones.

TT Tiempo de trabajo	P/S Participación y Supervisión
AU Autonomía	ITC Interés por el trabajador / Compensación
CT Carga de trabajo	DR Desempeño de rol
DP Demandas psicológicas	RAS Relaciones y apoyo social
VC Variedad/Contenido del trabajo. ¹	

Para la ejecución de este diagnóstico se realizó lo siguiente:

- a) Diagnóstico de la situación existente en la organización
- b) Aceptación del proyecto por parte de gerencia del grupo MB Mayflower-Búffalos
- c) Medición de los factores a través de la herramienta.
- d) Tabulación y análisis de los resultados obtenidos.
- e) Sensibilización de los resultados.
- f) Propuesta de control y prevención de los puntos críticos.

Se procedió con la sistematización de la experiencia práctica considerando los parámetros dados por la Universidad Politécnica Salesiana. El formato contiene los pasos metodológicos que deben ser tomados en cuenta para la realización del informe de sistematización.

El trabajo permitió establecer los niveles de riesgo psicosociales entre los que predominan como indicadores de riesgo ITC interés por parte del trabajador y CT Carga de trabajo presentes en el personal de la empresa.

¹ Factores evaluados a través del test Fpsico 3.0

Abstract

The aim of this work is the evaluation of Psychosocial Risks in the Administrative area akin to build MB GROUP possible action steps to preserve their culture environment as pleasant and harmonious work.

In this paper we analyzed the psychosocial risks present in the MB Group through the application of test FPSICO 3.0, same as measures nine dimensions.

TT Working time	P / S Participation and Oversight
AU Autonomy	ITC Interest worker / Compensation
CT Workload	DR Performance Role
DP Psychological Demands	RAS Relationships and social support
VC Variety / Work content	

The analysis of results of Fpsico 3.0 method to workers grouped by occupational groups depending on their position in the company. For the execution of this diagnosis has been made the following steps:

- a) Diagnosis of the situation in the organization
- b) Acceptance of the project by the group management Mayflower MB-Buffalos
- c) Measurement of the factors through the tool.
- d) Tabulation and analysis of the results obtained.
- e) Awareness of the results.
- f) Proposal for control and prevention of critical points.

Similarly we proceeded with the systematization of practical experience considering the parameters given by the Salesian Polytechnic University format. The format contains the methodological steps that must be taken into account for the implementation of the report of systematization.

The work allowed us to establish levels of psychosocial risk among prevalent as psychosocial risk factors ITC interest by the worker in his work area and CT workload, which are present on the staff of the company.

Introducción

En la actualidad dentro del ámbito laboral se ha generado gran interés al estudio de factores de riesgo psicosocial, y se ha dejado en el pasado aquella organización que daba solo importancia al rendimiento del trabajador y tareas lineales, ahora las organizaciones son más dinámicas, buscan estándares que les permita adaptarse, tener calidad y permanencia en su giro de negocio, pues ahora la competencia cada vez es más exigente.

Es así que hoy en día las condiciones laborales exigen altos niveles de concentración, responsabilidad y resultados a corto plazo que conlleva en muchas ocasiones sobrecarga en el trabajo. “El ritmo de trabajo ha ido incrementándose, lo que ha exigido esfuerzo mental en cargos administrativos y posiblemente en fuerza muscular en cargos operativos; la existencia de factores psicosociales disfuncionales presentes en las organizaciones pueden provocar respuestas de inadaptación, lo que se convierte posteriormente en factores de estrés, por ese motivo la necesidad de conocer los factores de riesgo psicosocial que estarían afectando el desempeño del personal.” (Moreno Jimenes & Baez Leon, 2010, pág. 8)

El Grupo MB Mayflower-Buffalos es una empresa privada, su giro de negocio es la comida rápida. Dentro del área administrativa se logró evidenciar que nunca se había aplicado una herramienta que permita conocer a que nivel de riesgo al que se encontraban expuestos los trabajadores, a partir de esa necesidad se realizó el proyecto Evaluación de Riesgos Psicosociales. Se aplicó el test Fpsico 3.0, una herramienta que mide factores de riesgos psicosociales y permite conocer mediante los resultados

obtenidos información de mucha relevancia para posteriormente realizar un análisis que facilite ejecutar un plan preventivo.

Es muy importante la prevención de accidentes laborales porque se puede evitar enfermedades en la salud física o mental, un ambiente laboral adecuado proporciona seguridad para los trabajadores de la compañía.

En base a lo expuesto el presente trabajo constara de dos partes, en la primera parte se expone el plan de sistematización, aquí se hace referencia a la estructura de la sistematización como: datos informativos, objetivo de la sistematización, eje de la sistematización, objeto de la sistematización, metodología de la sistematización, procesamiento de la información y análisis de la información. La segunda parte está conformada por la experiencia de la sistematización, y refiere los siguientes aspectos: justificación, caracterización de los beneficiarios, interpretación, logros de aprendizaje, conclusiones y recomendaciones.

PARTE 1

1. Datos informativos del proyecto

a) Nombre del proyecto:

**Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Área Administrativa del Grupo MB
MAYFLOWER BUFFALOS**

b) Nombre de la institución:

Grupo MB MAYFLOWER- BUFFALOS

c) Tema que aborda la experiencia:

Riesgo Psicosocial / Laboral- Organizacional

d) Localización:

El proyecto se llevó a cabo en el presente año en el GRUPO MB, en la ciudad de Quito; en la Av. Amazonas y Juan de Ascaray, lugar donde se encuentran las oficinas del personal Administrativo.

Ubicación física Grupo MB

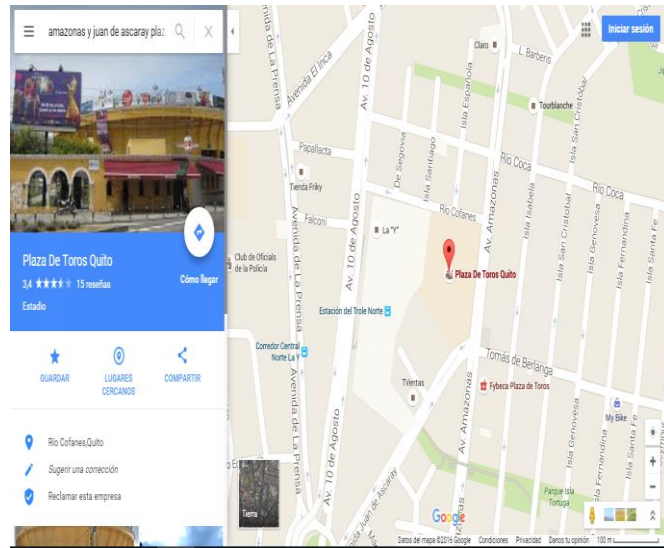


Figura 1. Localización Grupo MB

Fuente: Google Maps

2. Objetivo de la sistematización

La sistematización en este proyecto nos permitió identificar los factores de riesgo Psicosociales existentes en los puestos de trabajo del área Administrativa del Grupo MB, de esta manera se pudo evaluar aquellos factores de riesgo en los que se encontraban expuestos los trabajadores dentro jornada laboral, y posteriormente poder realizar una propuesta de control.

Por lo tanto con la sistematización no ayuda a entender los hallazgos efectuados al realizar el análisis de los factores de riesgo identificados, estableciendo criterios que facilite realizar un proceso de intervención, buscando una mejora que permita tomar las debidas medidas preventivas en donde aspectos como: diseño del puesto del trabajo,

organización, entorno social; no puedan causar daño psíquico, social o físico en la salud de los trabajadores.

Para la realización de la presente sistematización en base a lo expuesto anteriormente debemos recordar que la sistematización para Oscar Jara es “ Una interpretación crítica de experiencias que a partir de su orden y reconstrucción; explica la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí, y por qué lo han hecho de ese modo” (Jara H, 2001, pág. 2) es decir ir más allá mirando las experiencias como un proceso complejo determinado por sus actores.

Con lo expuesto el objeto de este informe que fue integrar y recopilar la información para poder transmitir a través de una interpretación crítica la experiencia lógica de un proceso vivido desde la etapa de diagnóstico, medición, análisis y plan preventivo. Y así convertirse en principal herramienta que logre estimular procesos o experiencias de proyectos que favorezcan a la organización.

3. Eje de la sistematización

El grupo MB, es una institución privada con amplia experiencia en el mercado de comida rápida, especialmente en lo que es Comida China en el Ecuador. Lo que se realizó dentro de la organización es la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el área Administrativa de la empresa.

Dentro de la experiencia, el proyecto de sistematización nace a partir de que en la organización nunca ha existido una evaluación e intervención preventiva ante el riesgo psicosocial, al mismo tiempo la importancia de poder identificar estos factores que de una u otra forma estarían afectando a la salud de los colaboradores y por consecuente el rendimiento en el puesto de trabajo.

Por esa razón es esencial saber que “Toda evaluación requiere de un procedimiento técnico que garantice que los datos recogidos/construidos y las explicaciones o interpretaciones que de ellos se deriven se aproximen a la realidad, garantizando ciertas cuotas de verdad o rigor respecto al objeto de evaluación” (D. Fernando Guerrero, 2000, pág. 14) es decir con la aplicación de una herramienta que permita tener resultados cuantitativos para que posteriormente se tomen decisiones que garanticen un proceso de mejoramiento coherente y llevadero.

Por lo tanto a partir de ver esa necesidad de realizar un diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial, se aplicó el test denominado FSICO 3.0, la aplicación del mismo fue adecuada puesto que se trata de una herramienta que nos permite medir ciertos factores psicosociales, además tener datos estadísticos concretos

4. Objeto de la sistematización

El objeto de estudio de la sistematización fue la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el área administrativa del Grupo MB Mayflower-Buffalos con el fin de establecer

medidas de acción. Se realizó en el periodo Noviembre-Marzo 2016, en un tiempo determinado de 4 meses, durante el mismo se consiguió un diagnóstico, una medición y posteriormente un plan de mejora que ayudara a tomar las debidas medidas preventivas.

El análisis de riesgos psicosociales se realizó a través de la herramienta FPSICO3.0; es un cuestionario individual que facilitó tener un diagnóstico de la situación psicosocial de cada trabajador de acuerdo a su puesto de trabajo.

Siendo el objetivo del test contribuir con información que permita la identificación de cuáles son los factores de riesgo en una situación determinada, accediendo así, a un diagnóstico psicosocial de la empresa a partir de los cuestionarios de aplicación individual.

En función de lo anterior, la herramienta se aplicó a 20 personas del Área Administrativa del Grupo MB, tomando en cuenta que la población de estudio está conformada entre hombres y mujeres entre 25 a 45 años de edad aproximadamente, en su mayoría el grado de instrucción que tienen es de tercer nivel.

5. Metodología de la sistematización

La metodología que se llevó a cabo en Evaluación de Riesgos Psicosociales y poder identificar los factores a los que el personal del Grupo MB se encontraba en un nivel de riesgo, inicio desde una observación natural “En este tipo de estudio, el investigador es un mero espectador de la situación, sin que intervenga en modo alguno en el curso de los

acontecimientos observados. Se produce dentro del contexto usual en el que surgen los fenómenos de interés para el investigador” (Marquez, pág. 10), es decir para identificar el objeto de estudio fue necesario observar la situación y de acuerdo a eso ver la necesidad que existía dentro del grupo para realizar la investigación.

A partir de esa necesidad se creyó necesaria la aplicación de una herramienta que permita obtener datos reales que posteriormente nos sirvieron para establecer medidas de mejora de acuerdo a las necesidades de la organización.

Con el fin de ayudar en el proceso de identificación de riesgos en el Grupo MB, se aplicó el cuestionario FPSICO3.0 y así se logró identificar los factores de riesgo en los puestos de trabajo. Este cuestionario permitió conocer a qué tipo de factor de riesgo está expuesto el trabajador. “Cada riesgo psicosocial, dependiendo de sus características requiere de medidas con el fin de eliminar o minimizar los daños que pudieran ocurrir sobre el trabajador, también es importante saber el cargo y así poder aplicar las medidas correctoras de diferente manera.” (Moreno Jimenes & Baez Leon, 2010, pág. 123)

El F-PSICO 3.0 del INSHT es una herramienta de fácil aplicación, los usuarios respondieron y archivaron sus respuestas de manera individual en los cuestionarios, el mismo que está compuesto por 44 preguntas con la que se obtiene información acerca de 9 factores, cada uno de los cuales es evaluado en una escala de puntuación de rango entre 0 y 5.

El método estudia los siguientes factores: carga mental, autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión-participación, definición de rol, interés por el trabajador, relaciones personales.

Los diferentes factores de riesgo que estudia son:

Tabla 1 Factores de riesgo psicosociales

<p>Tiempo de trabajo (TT)</p>	<p>Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral o a lo largo de la semana y evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde los periodos de descanso, de su cantidad, calidad y tiempo de vida social.</p>
<p>Autonomía (AU)</p>	<p>Definida como la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de su tiempo de trabajo, actividades y descansos.</p>
<p>Carga del trabajo (CT)</p>	<p>Es el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral.</p>
<p>Demandas psicológicas (DP)</p>	<p>Se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser cognitivas y emocionales.</p>

Desempeño del Rol (DR)	Considera los problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador.
Variedad / contenido de trabajo (VC)	Este factor comprende la sensación de que el trabajador tiene un significado de utilidad en sí mismo y para la sociedad en general, más allá del valor económico.
Supervisión / participación (SP)	Recoge dos formas de las posibles dimensiones de control sobre el trabajo, el que ejerce el trabajador en participación y el de la organización mediante la supervisión.
Interés por el Trabajador / compensación (ITC)	Hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador o bien si la consideración que tiene por el trabajador es de carácter instrumental y a corto plazo
Relaciones y apoyo social (RAS)	Mide la calidad de las relaciones personales de los trabajadores

Nota: Tabla de Interpretación de Factores obtenido del Software Fpsico 3.0

Dentro la sistematización el FPSICO3.0 fue empleado de la siguiente manera:

- a) Se realizó el test psicosocial a las 20 personas del área Administrativa de la organización, con el fin de tener toda la información requerida por el software Fpsico 3.0.
- b) Posteriormente se ingresó cada una de las respuestas seleccionadas por cada uno de los trabajadores al software.

Se tomó la decisión de entrelazar los diferentes aspectos tales como: edad, sexo y ocupación con el fin de obtener un mejor margen de resultados.

Es importante mencionar que la aplicación de la herramienta aportó con información relevante logrando identificar y evaluar en un contexto establecido los factores psicosociales, permitiendo realizar el diagnóstico psicosocial de la empresa y de áreas parciales de la misma. De esta manera continuar con la siguiente fase del proceso que es el plan de mejora orientando posibles medidas de intervención que se deben llevar a cabo en la organización en el ámbito psicosocial.

6. Preguntas claves

- **Preguntas de inicio**

- ¿Por qué la necesidad de realizar un estudio de Factores de Riesgo Psicosocial en la empresa?
- ¿Para realizar la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial que se tomó en cuenta?
- ¿Quiénes son la población estudio para la realización del proyecto de sistematización?

- ¿De qué forma se han involucrado los colaboradores?

- **Preguntas interpretativas**

- ¿Cómo es la relación entre jefaturas y sus subordinados?
- ¿Cómo es la comunicación entre sus pares?
- ¿Cómo es la participación entre los trabajadores
- ¿De qué manera están relacionados los involucrados con la organización?

- **Preguntas de Cierre**

- ¿Cómo respondieron los beneficiarios al proceso de intervención?
- ¿Cuál sería el impacto del proyecto en los participantes?
- ¿Qué cambio existió en los participantes sobre el proyecto?

7. Organización y procesamiento de la información

Para realizar la sistematización de este proyecto fue necesario tener una organización de acuerdo a la información que se tenía y así poder alcanzar los objetivos. Por ese motivo se realizó un cronograma de actividades que permitió cumplir con el lineamiento de los ejes planteados.

La información que se obtuvo en la sistematización de este proyecto empezó con una situación inicial, en donde se identificó el problema u oportunidad en base a la necesidad

que la organización presentaba, siendo el argumento el que nunca se había realizado una evaluación de los riesgos psicosociales, y no se tenía claro los factores de riesgo a los cuales los colaboradores podrían estar expuestos. A continuación se efectuó el lanzamiento del tema para poder así realizar el estudio, y una vez que el mismo fue aprobado se procedió a buscar una herramienta que nos permita obtener la información necesaria sobre el estudio de factores de riesgo.

Posteriormente se realizó la aplicación de la herramienta **FPSICO 3.0** al personal Administrativo de la Organización Grupo MB logrando identificar los factores a los cuales el personal de área se encontraba expuesto.

Es importante señalar que para realizar el análisis de datos y cuadros comparativos fue necesario hacerlo a través de una subdivisión de grupos ocupacionales; sabiendo que nuestra población de estudio fue 20 personas, cada colaborador pertenecía a un grupo; los grupos ocupacionales con los que se trabajó se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 2 Grupos Ocupacionales

Grupos Ocupacionales
Jefaturas
Analistas
Asistentes
Auxiliares

Profesionales (Trabajadoras Sociales)

Nota: Elaborado por D. Enríquez, 2016.

La información que se obtuvo a través de la aplicación de la herramienta fue ingresada de acuerdo al grupo ocupacional al cual cada colaborador pertenecía. Tras la obtención de los resultados mediante los siguientes percentiles:

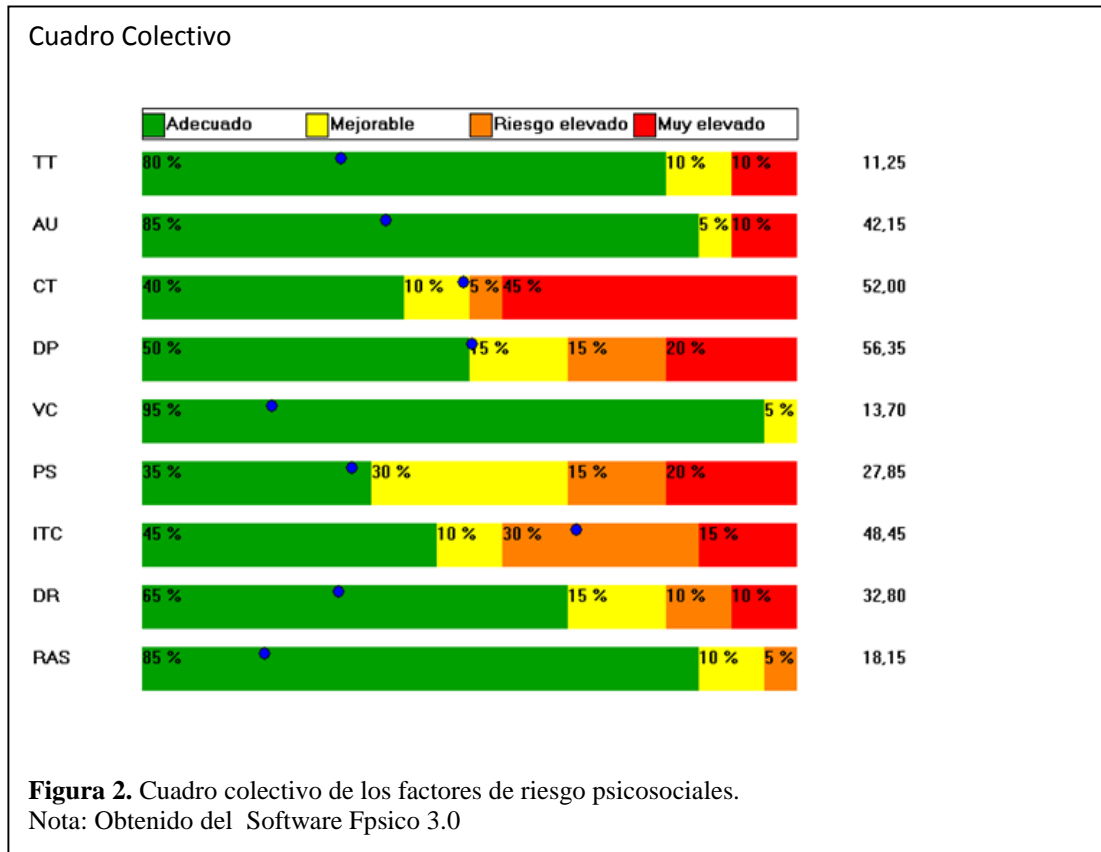
Tabla 3 Análisis de los Percentiles y riesgo

Percentil obtenido	Riesgo
Percentil $\geq P_{85}$	Muy elevado
$P_{75} \leq$ Percentil $\leq P_{85}$	Elevado
$P_{65} \leq$ Percentil $\leq P_{75}$	Moderado
Percentil $\leq P_{65}$	Situación adecuada

Nota: Tabla de Interpretación de percentiles, obtenido del Software Fpsico 3.0,

Finalmente y después de tener la interpretación de datos se realizó propuestas de control que permitirá mejorar la situación. Es importante decir que las opiniones de mejora se encuentran enfocadas en los valores donde mayor riesgo exista, de esta manera generar estrategias para su cumplimiento.

8. Análisis de la información



TT Tiempo de trabajo

P/S Participación y Supervisión

AU Autonomía

ITC Interés por el trabajador / Compensación

CT Carga de trabajo

DR Desempeño de rol

DP Demandas psicológicas

RAS Relaciones y apoyo social

VC Variedad/Contenido del trabajo²

² Factores evaluados a través del test Fpsico 3.0

En el cuadro expuesto (Figura Nro2), se puede observar el resultado a nivel colectivo, el punto azul nos indica dónde se encuentra la media para cada uno de los factores de riesgos psicosocial evaluados.

En este caso los resultados de tiempo de trabajo, se presenta en un nivel adecuado; autonomía, se establece un nivel adecuado; demandas psicológicas, se establece de igual forma en un nivel adecuado; en el factor variedad y contenido de trabajo se identifica como un nivel adecuado; en el factor participación y supervisión de igual manera se encuentra en un nivel adecuado; asimismo en el factor desempeño del rol y relaciones y en apoyo social, la mayoría de los trabajadores se sitúa en un nivel de riesgo adecuado; mientras que en carga de trabajo e interés por el trabajador tenemos 52,00% y 48,45% ubicándose en un riesgo muy elevado, como se puede visualizar en la tabla 4 y tabla 5 respectivamente.

Tabla 4 Carga de trabajo, información colectiva

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	52,00	21,09	54,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
8	2	1	9

Nota: Tabla de Interpretación de resultados de Factores del Software Fpsico 3.0

Tabla 5 Interés por el trabajador / compensación, información colectiva

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	48,45	14,05	51,50

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
9	2	6	3

Nota: Tabla de Interpretación de resultados de Factores del Software Fpsico 3.0

De acuerdo a los resultados en estos dos últimos aspectos probablemente se deba al esfuerzo que se exige para realizar las tareas en situaciones que producen interrupciones frecuentes, es decir cuando hay atención a múltiples tareas y no existe una situación predecible en las mismas, lo que en muchas ocasiones puede provocar que haya un desequilibrio entre la aportación que hace el trabajador y la compensación que consigue, causando la falta de interés en sus actividades laborales diarias.

Tabla 6 Resultado por grupos ocupacionales.

		ADECUADO	MEJORABLE	RIESGO ELEVADO	MUY ELEVADO					
GRUPOS OCUPACIONALES	INDICADORES	TT	AU	CT	DP	VC	PS	ITC	DR	RAS
	JEFATURAS	10%	26%	56%	57%	10%	20%	50%	32%	19%
	ANALISTAS	20%	48%	50%	53%	10%	32%	40%	33%	19%
	ASISTENTES	16%	40%	50%	63%	13%	34%	46%	28%	18%
	AUXILIARES	2%	40%	35%	43%	17%	25%	52%	39%	8%
	PROFESIONAL (TRABAJADORA SOCIAL)	2%	93%	70%	54%	23%	30%	55%	40%	26%

Nota: Obtenido del Software Fpsico 3.0

Resultados por grupos operacionales

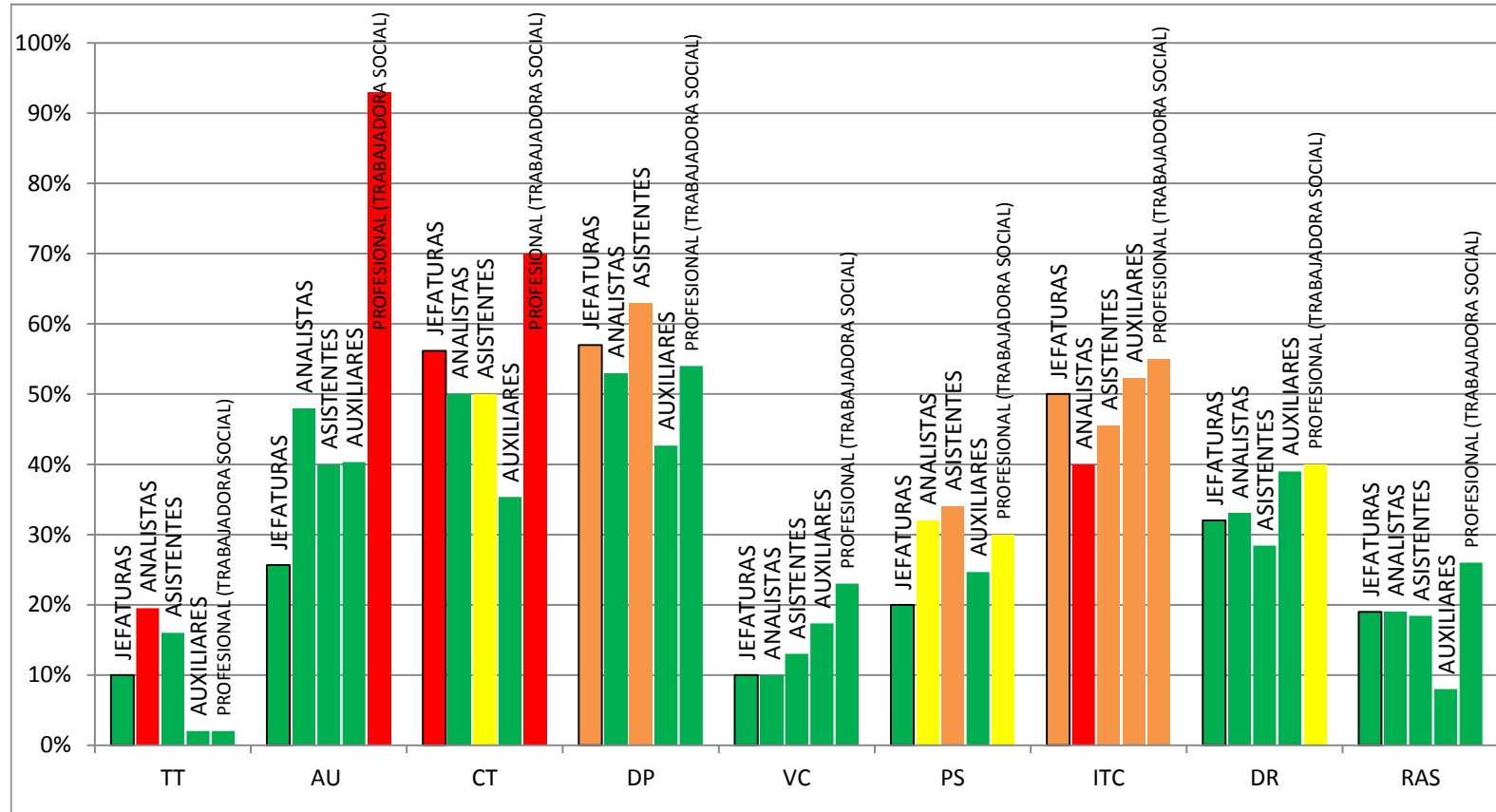


Figura 3. Análisis por grupos ocupacionales

Fuente: Elaborado por D. Enríquez, 2016.

JEFATURAS

En el grupo ocupacional Jefaturas, los factores **TT** Tiempo de trabajo, **AU** (Autonomía), **VC** Variedad/Contenido del trabajo, **P/S** Participación y Supervisión, **DR** Desempeño de rol y **RAS** Relaciones y apoyo social se encuentran de manera adecuada. Mientras que en los factores de **CT** Carga de trabajo, **DP** Demandas psicológicas e **ITC** Interés por el trabajador / Compensación tienen un porcentaje de 56,17%, 57% y 50% sobre la media, indicando que su nivel de riesgo es elevado como se puede visualizar en las tablas 7, 8 y 9 respectivamente.

Tabla 7 Carga de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	56,17	21,40	60,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
2	0	1	3

Nota: Tabla de Interpretación de resultados de Factores del Software Fpsico 3.0

Tabla 8 Demandas psicológicas

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	57,00	20,93	60,50

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
3	0	2	1

Nota: Tabla de Interpretación de resultados de Factores del Software Fpsico 3.0

Tabla 9 Interés por El Trabajador / Compensación

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	50,50	4,81	51,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
3	1	2	0

Nota: Tabla de Interpretación de resultados de Factores del Software Fpsico 3.0

De acuerdo a los resultados obtenidos, podemos deducir que los mismos se deben a las funciones de jefatura que probablemente exige mayor responsabilidad a lo establecido dentro de su perfil de cargo y a las múltiples actividades que debe realizar; además de que son exigidos a mostrar y desarrollar competencias debiendo establecer metas y objetivos, establecer una planeación, así como direccionar al grupo de trabajo para alcanzar dichos objetivos lo que implica una exposición a un esfuerzo adicional y consecuentemente generando una gran demanda psicológica sea de naturaleza cognitiva

y de naturaleza emocional provocadas por exigencias que se derivan del nivel de implicación y compromiso.

ANALISTAS

En el grupo ocupacional Analistas, los factores **AU** (Autonomía), **CT** Carga de trabajo, **DP** Demandas psicológicas, **VC** Variedad/Contenido del trabajo, **P/S** Participación y Supervisión, **DR** Desempeño de rol y **RAS** Relaciones y apoyo social se encuentran de manera adecuada.

Mientras que los factores **TT** Tiempo de trabajo e **ITC** Interés por el trabajador / Compensación tienen un porcentaje de 19,50% y 40% respectivamente indicando que su nivel de riesgo es muy elevado como se puede observar en la tabla 10 y tabla 11.

Tabla 10 Tiempo de Trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	19,50	13,44	19,50

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
1	0	0	1

Nota: Tabla de Interpretación de resultados de Factores del Software Fpsico 3.0

Tabla 11 Interés por El Trabajador / Compensación

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	40,00	31,11	40,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
1	0	0	1

Nota: Tabla de Interpretación de resultados de Factores del Software Fpsico 3.0

Los datos que nos presentan los resultados establecen un aspecto preocupante en la distribución adecuada de la carga de trabajo dentro de la jornada de 8 horas, la misma que no abastece para la ejecución de las tareas puesto que implica que los colaboradores lleven trabajo a sus domicilios después de sus horas laborables; esta situación supone un desmedro en su vida familiar y social así como afección en su periodo de recuperación del tiempo del trabajo, siendo importante procurar este tipo de situaciones con los trabajadores.

ASISTENTES

En el grupo ocupacional Asistentes, los factores **TT** Tiempo de trabajo, **AU** (Autonomía), **CT** Carga de trabajo, **VC** Variedad/Contenido del trabajo, **DR** Desempeño de rol y **RAS** Relaciones y apoyo social se encuentran de manera adecuada.

En los factores los factores **DP** Demandas psicológicas, **P/S** Participación y Supervisión e **ITC** Interés por el trabajador / Compensación tienen un porcentaje de 63,14%, 33,86% y 45,57 indicando que su nivel de riesgo es elevado como se observa en las tablas respectivas.

Tabla 12 Demandas Psicológicas

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	63,14	23,91	73,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
2	1	1	3

Nota: Tabla de Interpretación de resultados de Factores del Software Fpsico 3.0

Tabla 13 Participación / Supervisión

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	33,86	10,06	38,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
1	1	1	4

Nota: Tabla de Interpretación de resultados de Factores del Software Fpsico 3.0

Tabla 14 Interés por El Trabajador / Compensación

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	45,57	19,53	48,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
4	0	1	2

Nota: Tabla de Interpretación de resultados de Factores del Software Fpsico 3.0

De acuerdo a los resultados posiblemente se deba a que la misión del cargo de brindar soporte que se encuentra dentro de su perfil no esté bien enmarcada o entendida por parte de personal, lo que podría producir que parámetros cognitivos o psicológicos se encuentren afectados y el trabajador tenga un desempeño de manera mecánica en base a conocimientos previos sin dar pie a desarrollar la iniciativa, además la falta de participación e intervención en los diferentes aspectos del trabajo podría estimular el desinterés en sus actividades laborales.

AUXILIARES

En el grupo ocupacional Auxiliares los factores **TT** Tiempo de trabajo, **AU** (Autonomía), **CT** Carga de trabajo, **DP** Demandas psicológicas, **VC** Variedad/Contenido del trabajo, **P/S** Participación y Supervisión, **DR** Desempeño de rol y **RAS** Relaciones y apoyo social se encuentran de manera adecuada.

Mientras que el factor **ITC** Interés por el Trabajador / Compensación tiene un porcentaje de 52,33%, indicando que su nivel de riesgo es elevado, como se puede ver en la tabla 15.

Tabla 15 Interés por el Trabajador / Compensación

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	52,33	3,21	51,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
1	1	1	0

Nota: Tabla de Interpretación de resultados de Factores del Software Fpsico 3.0

De acuerdo a los resultados existiría la falta de interés en el trabajo por parte del trabajador, esto podría ser porque según el estudio realizado dentro de la organización existen parámetros como la promoción, formación al personal o plan de carrera que no se han implementado, estos aspectos podría ser la causa de que exista un elevado riesgo provocando un desequilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación obtiene.

PROFESIONALES (Trabajadoras Sociales)

En el grupo ocupacional Profesionales los factores **TT** Tiempo de trabajo, **DP** Demandas psicológicas, **VC** Variedad/Contenido del trabajo, **P/S** Participación y Supervisión, **DR** Desempeño de rol y **RAS** Relaciones y apoyo social se encuentran de manera adecuada.

Por otro lado en los factores el factores **AU** (Autonomía), **CT** Carga de trabajo e **ITC** Interés por el trabajador / Compensación tiene un porcentaje de 93%, 70% y 55% indicando que su nivel de riesgo se encuentra entre elevado y muy elevado, como se puede visualizar en las tabla 16, tabla 17 y tabla 18 respetivamente.

Tabla 16 Autonomía

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	93,00	0,00	93,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
0	0	0	2

Nota: Tabla de Interpretación de resultados de Factores del Software Fpsico 3.0

Tabla 17 Carga de Trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	70,00	0,00	70,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
0	0	0	2

Nota: Tabla de Interpretación de resultados de Factores del Software Fpsico 3.0

Tabla 18 Interés por El Trabajador / Compensación

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	55,00	0,00	55,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
0	0	2	0

Nota: Tabla de Interpretación de resultados de Factores del Software Fpsico 3.0

De acuerdo a los resultado existe un elevado riesgo en el factor de autonomía, sin embargo dentro del perfil de cargos la posición de trabajador social no hay

responsabilidades que requieran tomar decisiones. Por otro lado la existencia de carga laboral posiblemente se deba al valor requerido para solucionar lo que la actividad laboral exige, también a la intensidad de atención en múltiples tareas, por consecuente esto podría provocar que el trabajador manifieste falta de interés en su trabajo.

PARTE 2

1. Justificación

Evaluación de Riesgos Psicosociales en las organizaciones es un tema de estudio de gran interés a nivel mundial, porque busca planes de prevención y por ende de mejora, de tal manera que se prevea los riesgos laborales en el área de trabajo. La importancia que tiene el analizar factores psicosociales en los trabajadores se ha ido profundizando y cada vez existen más investigaciones relacionadas con la situación psicosocial y la salud del trabajador.

Por este motivo es importante conocer acerca de la salud ocupacional y la Organización Mundial de la Salud (OMS) consideran estos términos como:

Una actividad que implica a disciplinas científicas multidisciplinaria orientadas a la protección de la salud de los trabajadores, para lo cual basará su actividad en la prevención y el control de enfermedades y accidentes, así como en la eliminación o reducción de los factores de riesgos del trabajo que representan un peligro para la salud y seguridad de los trabajadores. El objetivo general es promover sitios y acciones seguras en el trabajo, así como buenas condiciones laborales para su realización, como un factor fundamental se refiere a la correcta organización del trabajo (Parra, 2011), es decir se debe considerar al hombre trabajador en varias perspectivas: su contexto biológico, social y psicológico en un ambiente de trabajo, como se visualiza en la figura 4.

Perspectiva de la Salud Ocupacional



Figura 4. Perspectiva de la Salud Ocupacional

Fuente: Elaborado por D. Enríquez, 2016

Continuando con lo anterior es fundamental conocer el contexto laboral y que las exigencias del trabajo estén adaptadas a las necesidades y capacidades del trabajador para poder cumplir con las tareas planteadas, buscando que los trabajadores se sientan comprometidos con rol que están realizando y con la organización en general.

Por esa razón dentro del proyecto de sistematización se identificó que el problema básicamente se presentaba debido a que nunca se ha realizado dentro de la empresa un proceso de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el área Administrativa por ese motivo realizo esta evaluación, y así se pretendió abordar de una manera práctica y objetiva la incidencia de los factores que podrían estar perjudicando o afectando las actividades de los trabajadores. Lo importante de una evaluación de riesgos

psicosociales, más allá de los resultados que se obtienen del diagnóstico serán las acciones que se deriven del análisis de resultados, es decir el plan de mejora.

El objetivo general de este proyecto es realizar la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el área Administrativa del GRUPO MB con el fin de establecer posibles medidas de acción para preservar en su medida un ambiente de trabajo armonioso.

Y a partir del objetivo planteado poder cumplir con los objetivos específicos que son:

- Identificar los factores de riesgo Psicosociales existentes en los puestos de trabajo del área Administrativa del Grupo MB
- Evaluar los factores de Riesgo Psicosocial en las actividades que realiza el trabajador del Grupo MB
- Medir la exposición de los factores de riesgo Psicosocial que tienen el personal en su jornada laboral.
- Realizar una propuesta de control y prevención de los factores de riesgos Psicosociales que se encuentran expuestos los trabajadores.

Es así que se para realizar el análisis de la evaluación de riesgos psicosociales se lo evaluó a través de la herramienta FPSICO3.0, un cuestionario individual cuyo método de evaluación permite plasmar un diagnóstico de la situación psicosocial de cada trabajador de acuerdo a su puesto de trabajo. Está elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) de España.

Es fundamental mencionar que “La gestión de seguridad y salud en los trabajadores es importantes por razones morales, legales y financieros, debe ser visualizada en forma integral desde la perspectiva sistémica, por tanto todas las organizaciones tienen el deber de asegurar que los empleados y otras personas se sientan seguros en todo momento, es un proceso de mejoras continuas.” (Salgado , Suarez, Iglesias, & Tomasina, 2011, pág. 11) Es decir se debe considerar que posibles factores no identificados a tiempo podrían poner en peligro la salud y por consiguiente el desarrollo del trabajador.

2. Caracterización de los beneficiarios

El grupo MB, nació hace 40 años, es una organización con amplia experiencia en el mercado de comida rápida. Sus inicios fueron a partir de una embarcación que llegó desde el viejo continente. En la década de los 70, llegó a Ecuador Ricardo Kong con algunos socios quienes unieron conocimientos en la preparación de la tradicional comida china. Ricardo Kong se identificó con el nombre de Mayflower por la embarcación. Más tarde su hija Delia Kong, después de terminar sus estudios llegó a Ecuador y abrió el primer local en la ciudad de Quito

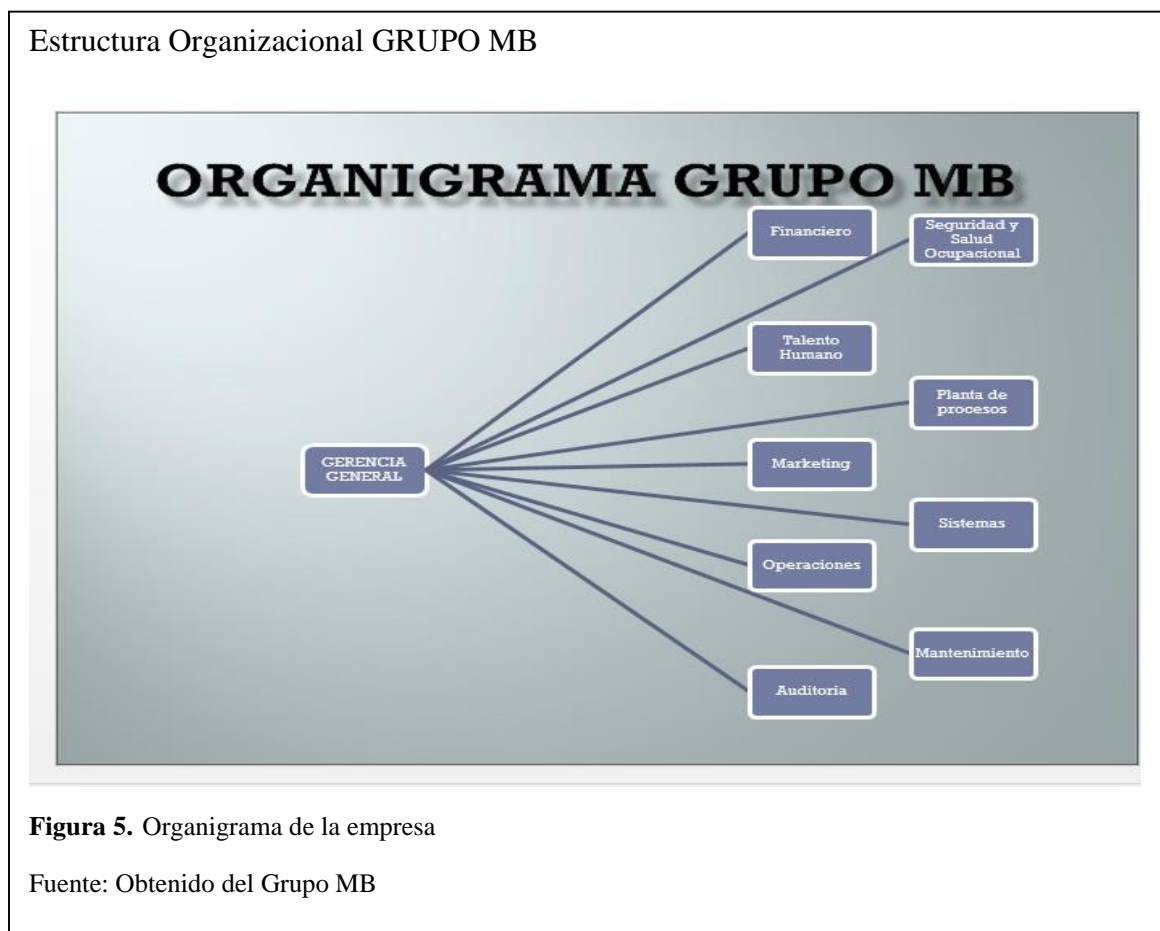
Dentro de su filosofía la empresa se maneja a través del clic que garantiza calidad, limpieza, imagen y calidez.

Su visión es contar con el personal altamente capacitado quienes garanticen la calidad en el proyecto y servicio. Con su misión que va dirigida a elaborar alimentos con los más altos estándares de calidad con las materias primas seleccionadas, aplicando

procedimientos de seguridad alimentaria que garanticen a nuestros clientes los mejores productos con calidad y excelente atención

Del mismo modo conocer la estructura de una empresa es uno de los elementos claves de una organización por lo que es importante conocer la constitución interna que existe y saber cuáles son los organismos y cargos que componen la organización.

El Grupo MB tiene la siguiente estructura organizacional.



El proyecto se ejecutó en el área administrativa de la organización, conformado por los departamentos, Financiero, Talento Humano, Seguridad y Salud Ocupacional, Sistemas Marketing, Auditoria, Mantenimiento y Sistemas.

Fue dirigido al Grupo MB Mayflower-Buffalos, especialmente al personal administrativo 12 hombres y 8 mujeres, colaboradores que se encuentran entre 22 y 45 años de edad, a fin de identificar que cargos de la empresa que se ven más afectados en los diferentes factores de riesgo psicosociales. Igualmente poder tomar acciones de mejora y prevenir posibles enfermedades provocadas por la carga laboral, tipo de actividad y los diferentes factores psicosociales.

Por ese motivo es necesario mencionar lo siguiente: La salud Ocupacional es un proceso primordial para los trabajadores, no solo limitado a prevenir y controlar los daños y patologías ocupacionales dentro y fuera de su labor, sino enfatizar en el reconocimiento y control de los agentes de riesgo en su entorno profesional. (Marin Blando & Pico Merchan , 2004, pág. 16), es decir establecer criterios que a mediano y largo plazo nos permitan establecer un procedimiento claro que forme parte de una solución y así obtener resultados positivos para la organización.

3. Interpretación

La sistematización es una construcción colectiva de conocimientos sobre la experiencia, se va desarrollando mientras el proyecto va avanzando.

Realizar el proyecto Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Grupo MB Mayflower-Buffalos, fue una experiencia gratificante. El proyecto fue el resultado de la confluencia del interés que surgió a partir de una observación y la necesidad de establecer los niveles de riesgos psicosociales a través de la aplicación de una herramienta adecuada.

Siendo los riesgos psicosociales parte de la cultura organizacional del grupo MB donde fue planteado el tema de estudio Factores de Riesgo Psicosocial. Igualmente por parte de la organización se obtuvo una respuesta positiva, la accesibilidad que nos brindó hizo que no haya tensiones, ni contradicciones.

En la ejecución del trabajo propuesto se identificó que en la evaluación psicosocial existen niveles elevados en el factor **ITC** interés por el trabajador / compensación y **CT** carga laboral, como resultado del nivel de este factor se observó que la presencia de estrés en los trabajadores es evidente.

Es importante mencionar que la carga de trabajo explica el nivel de esfuerzo al que el trabajador se encuentra expuesto, y es un factor que tiene un papel principal al momento de determinar índices rendimiento. En función de lo anterior la carga de trabajo es “conjunto de requerimientos mentales y físicos que puede ser por monotonía o causa de variedad que llegan a causar presión” (D. Fernando Guerrero, 2000, pág. 9)

Además que aspectos como formación y desarrollo fortalecen al equilibrio emocional entre lo que aporta el colaborador y la compensación que se adquiere.

Sin olvidar que el proporcionar información sobre seguridad, salud ocupacional y específicamente Riesgo psicosocial contribuyó a la sensibilización de la presencia de este tipo de riesgos en el lugar de trabajo, siendo un factor fundamental en la participación que los trabajadores tuvieron dentro de este proceso de diagnóstico.

4. Principales logros del aprendizaje

El grupo MB es una organización formada por hombres y mujeres, cada uno con cargos y actividades diferentes pero con un mismo fin que es la planificación, la organización, el control y dirección. Conocer la trayectoria histórica de cada organización es importante porque se logró identificar fortalezas y debilidades dentro de la organización; además que son aspectos que influyeron en la reflexión sobre análisis de datos.

El realizar el análisis de la experiencia vivida no solo permitió cumplir con los objetivos, sino también enfocar aspectos y relaciones existentes que sus actores consideraban relevante, de ahí lo significativo que fue comprometer y sensibilizar al personal sobre su estado psicosocial para el buen desarrollo dentro de su puesto de trabajo y la relación que día a día tiene dentro de la organización.

Por lo tanto los riesgos ocupacionales se pueden presentar en cualquier ambiente laboral, este proyecto hizo que se logre determinar las áreas críticas y de alto riesgo existentes en el personal, también contar con un registro de datos reales que en corto o mediano plazo podría servir como aporte para realizar un estudio más profundo. De igual manera poder realizar acciones correctivas y de prevención hacia el trabajador tanto al bienestar, salud y desarrollo del trabajador.

Unos de los elementos de riesgo fue la incertidumbre que existió en cuanto a la accesibilidad hacia la realización del proyecto por parte de Gerencia, también la fiabilidad en las respuestas dadas en el cuestionario por parte de cada uno de los trabajadores, y finalmente que los resultados de la Evaluación sean mal interpretados por

parte de algún trabajador provocando resistencia al plan de intervención, sin embargo se consiguió identificar los factores de riesgo que estaban exponiendo de manera negativa al personal, se obtuvo datos a través de análisis de cuadros comparativos que evaluaron de manera satisfactoria el riesgo psicosocial que tienen los trabajadores en su jornada laboral, se deja una propuesta de control y prevención, es decir considero que se logró cumplir con todos los objetivos que en un inicio se plantearon.

Como elemento innovador para la empresa fue el estudio de factores de riesgo psicosocial que nunca se ha realizado, también el haber aplicado el test FPSICO3.0, el impacto de conocer el test y saber su utilidad, que es la identificación de índices factores de riesgos psicosociales.

Finalmente considero que en cuanto a la salud mental de las personas fue optimista pues se sintieron motivadas, se obtuvo un impacto positivo y sintieron que nos preocupamos por ellos, ya que su respuesta a la aplicación de la herramienta fue favorable.

5. Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- Se pudo identificar de manera propicia los riesgos a los que están expuestos los trabajadores de Grupo MB Mayflower-Búfalos, y desarrollar la evaluación de los riesgos psicosociales dando como resultado el nivel de riesgo a los que están expuestos los trabajadores al realizar sus actividades en el diario vivir.
- Se determinó a través de la medición, que los niveles de los riesgos psicosociales más críticos dentro de la organización según los resultados, son la carga de trabajo y el interés hacia el trabajo por parte del trabajador, lo que se corrobora mediante la observación realizada, que estos factores tienen un gran peso en el buen desempeño del trabajador. Consecuentemente el aplicar una herramienta o instrumento adecuado es importante porque permite establecer una buena evaluación más objetiva sobre la presencia y el nivel de los diferentes tipos de Riesgos Psicosociales.
- Se pudo implementar acciones de sensibilización para dar a conocer sobre los factores de riesgos psicosociales de nivel críticos dentro de la organización, permitiendo al personal que conozcan y sean partícipes de toda la información que conlleva la gestión preventiva, de tal manera que se pueda evitar daños en la salud biopsicosocial del

trabajador y de esta manera se logre un correcto desarrollo dentro del puesto de trabajo a través de códigos de conducta que generen cambios organizativos.

Recomendaciones

- Se recomienda realizar estudios periódicos de riesgos psicosociales a fin de que la actividad preventiva sea validada de forma continua. Llevando un control sobre los puestos evaluados con el fin de prevenir los riesgos psicosociales.
- Cumplir con las pausas activas programadas dentro de la jornada laboral, de modo el trabajador recupere energía y disminuya el nivel de estrés.
- Elaborar un plan anual de capacitación sobre temas relacionados a salud ocupacional y factores de riesgo psicosocial, con el fin de informar a los trabajadores de este tema, propiciando una cultura de seguridad y desarrollo personal dentro la empresa.
- Realizar un evaluación periódica sobre la carga de trabajo de cada puesto, a fin de favorecer al equilibrio psíquico y psicológico del trabajador frente a la cantidad adecuada de trabajo de debe realizar.

6. Referencias



- D. Fernando Guerrero, C. H. (2000). *Guía de evaluación de Riesgos Psicosociales en la industria Papelera*. España: Aspapel.
- Jara H, O. (Abril de 2001). Dilemas y desafíos de la sistematización de experiencias. *Seminario Asocam, Agricultura sostenible campesina de montaña*. Cochabamba, Bolivia: Centro de Estudio y publicación alforja.
- Marin Blando, M. A., & Pico Merchan, M. E. (2004). *Fundamentos de Salud Ocupacional*. Manizales-Colombia: Universidad de Caldas Ciencia para la Salud.
- Marquez, E. J. (s.f.). El principio del final Observación. En E. J. Marquez, *El principio del final Observación* (pág. 10).
- Moreno Jimenes, B., & Baez Leon, C. (Noviembre de 2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid, España: Universidad Autónoma de Madrid.
- Parra, H. (7 de Julio de 2011). *Enfoque Ocupacional*. Recuperado el 15 de febrero de 2016, de Enfoque Ocupacional: <http://www.enfoqueocupacional.com/2011/07/definicion-de-salud-ocupacional-segun.html>
- Salgado, L., Suarez, O., Iglesias, L., & Tomasina, F. (Abril de 2011). Manual Básico en Salud, Seguridad y Medio Ambiente de Trabajo. *Comisión Permanente de Procesos y Condiciones de Estudio, Trabajo y Medio Ambiente Laboral de la Universidad de la República*. Uruguay: LA COMISIÓN PCET-MALUR.

Anexos

Anexo 1. Propuesta de Control para Riesgo Psicosociales

FACTOR	EJE	MEDIDAS DE CONTROL	RIESGO CONTROLADO	
			SI	EN PROCESO
Interés por el trabajador/ Compensación	Información sobre las oportunidades y posibilidades de promoción	Dar una inducción sobre las posibles oportunidades de crecimiento en la empresa		X
	Información sobre la cultura organizacional de la empresa	informar a todos los trabajadores misión, visión, objetivos estratégicos , de igual manera ciertas novedades que permitan mejoras, en la empresa		X
	Valoración de la formación académica y profesional	Permitir la capacitación profesional con cursos, charlas, carreras para mejorar el conocimiento de los empleados.		X
	Facilidades para el desarrollo	Permitir al personal que pueda culminar la carrera, que por diferentes motivos no termino		X
	Equilibrio entre esfuerzo y recompensas	Realizar un estudio de incentivos económicos, bonos y de desarrollo profesional por cumplimientos de objetivos.		X
	Satisfacción con el salario	Pagar en el tiempo estipulado, tener sueldos según sus competencias		X
Carga laboral	Especificaciones de la cantidad de trabajo	Informar al trabajador todo lo relacionado a las competencias y actividades que va a realizar en el puesto de trabajo, es decir la responsabilidad bajo su cargo		X
	Descansos durante la jornada de trabajo	Cumplir con las pausas activas programadas dentro de la jornada laboral		X
	Organización de tiempo	Organizar el trabajo de manera que se reduzca la probabilidad de aparición de fatiga y se provea una recuperación del trabajador. Conjuntamente aspectos relacionados con el ritmo de trabajo		X
Otra	Capacitación	Realizar un plan anual de capacitación sobre temas relacionados salud ocupacional y factores de riesgo psicosocial, a fin de informar a los colaboradores de este tema, propiciando una cultura de seguridad y desarrollo dentro la empresa		X

Anexo 2 Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales. Ejemplo

 MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACION  INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Jefe Auditoría Interna.

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

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

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

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

1



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

1. ¿Trabajas los sábados?

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

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

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

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

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

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



MINISTERIO
DE TRABAJO
E INMIGRACION



INSTITUTO NACIONAL
DE SEGURIDAD E HIGIENE
EN EL TRABAJO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- excesiva
- elevada
- adecuada
- escasa
- muy escasa

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input checked="" type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

33. En qué medida tu trabajo requiere:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

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

mucho
bastante
poco
nada

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

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

no es muy importante
es importante
es muy importante
no lo sé

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

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

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

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

adecuadamente
regular
insuficientemente
no existe posibilidad de desarrollo profesional

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

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

muy adecuada
suficiente
insuficiente en algunos casos
totalmente insuficiente

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

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

muy adecuada
suficiente
insuficiente en algunos casos
totalmente insuficiente

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

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

muy satisfecho
satisfecho
insatisfecho
muy insatisfecho

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