

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
SEDE QUITO**

**CARRERA: PSICOLOGÍA**

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

**TEMA:  
IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE UN PLAN DE  
CONTROL PARA LA PREVENCIÓN DE FACTORES DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA GARME S.A.**

**AUTORA:  
DANIELA REBECA CÁCERES BAZANTES**

**TUTOR:  
GUILLERMO MARCELO PILLAJO SALCEDO**

**Quito, noviembre del 2016**

#### Cesión de derechos de autor

Yo/ Nosotros DANIELA REBECA CÁCERES BAZANTES, con documento de identificación N° 1718304775, manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy/somos autor/es del trabajo de grado/titulación intitulado: "IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE UN PLAN DE CONTROL PARA LA PREVENCIÓN DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA GARME S.A." 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 autor/es me/nos reservo/reservamos 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.



Nombre: Daniela Cáceres

Cédula: 171830477-5

Fecha: NOVIEMBRE 2016

**Declaratoria de coautoría del docente tutor**

Yo declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollado el Informe de Sistematización, "IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE UN PLAN DE CONTROL PARA LA PREVENCIÓN DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA GARME S.A." realizado por DANIELA REBECA CÁCERES BAZANTES, obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana, para ser considerados como trabajo final de titulación.

Quito, noviembre 2016



Guillermo Marcelo Pillajo Salcedo

1710314061

Quito, 01 de Marzo del 2016

Pscd. María José Boada  
Directora de la Carrera de Psicología  
**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

De mi consideración.-

Yo, Eddy Gonzalo López Cisneros con cédula de identidad N° 1707327712, Gerente General de la Empresa GARME S.A. tengo pleno conocimiento que la Srta. Daniela Rebeca Cáceres Bazantes con cédula de identidad N° 1718304775, trabaja para la Empresa desde el 01 de Abril del 2014 hasta la actualidad, ocupando el cargo de ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS y autorizo a la misma el uso de información para la realización del Proyecto de Sistematización del tema "Identificación, Evaluación y Propuesta de un Plan de Control para la Prevención de Factores de Riesgos Psicosociales en la Empresa Garme S.A".

Atentamente,



Ing. Eddy Gonzalo López Cisneros  
**GERENTE GENERAL**

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de sistematización quiero dedicar a mis padres y a mi princesa Fabiana Tejada quienes han sido el pilar fundamental en mi camino y en mis noches de desvelo, sé que están felices al verme culminar esta meta que tanto deseaba se cumpla. A mis queridos hermanos Xavier, Jhonny, Victor y Cristian. A mi compañero de vida por todos los sacrificios realizados para verme hacer realidad este sueño.

## **Agradecimiento**

Quiero empezar agradeciendo a Dios por las infinitas bendiciones enviadas durante todo el proceso universitario, a mi querida familia por el apoyo incondicional, las palabras de aliento y los sacrificios realizados, de la misma manera a mi tutor del proyecto Guillermo Pillajo siendo eje fundamental para alcanzar esta meta, a mis lectores María Augusta Santillán y Myriam Arguello y de manera especial a la empresa Garne S.A. que me ha permitido crecer y desarrollarme de forma profesional.

## Índice

Introducción .....	1
Primera parte .....	3
1. Datos informativos del proyecto .....	3
2. Objetivo de la sistematización .....	4
3. Eje de la sistematización .....	4
4. Objeto de la sistematización .....	10
5. Metodología de la sistematización .....	13
6. Preguntas clave .....	16
7. Organización y procesamiento de la información .....	19
8. Análisis de la información .....	23
Segunda parte .....	36
1. Justificación .....	36
2. Caracterización de los beneficiarios .....	38
3. Interpretación .....	40
4. Principales logros del aprendizaje .....	45
Conclusiones .....	48
Recomendaciones .....	49
Referencias .....	51
Anexos .....	54

## Índice de tablas

Tabla 1. Clasificación de los factores psicosociales .....	6
Tabla 2. Selección tamaño de la muestra .....	12
Tabla 3. Muestra de la población evaluada.....	12
Tabla 4. Factores psicosociales .....	15
Tabla 5. Valoración e intervención .....	20
Tabla 6. Nivel del riesgo .....	21
Tabla 7. Índice de rotación Garme S.A.....	21
Tabla 8. Actores directos e indirectos .....	22
Tabla 9. Interpretación de resultados .....	23
Tabla 10. Causas de la rotación de personal .....	25
Tabla 11. Matriz de identificación y estimación de riesgos Dependiente de Tienda.	30
Tabla 12. Evaluación de la puntuación a nivel global .....	31
Tabla 13. Matriz de identificación y estimación de riesgos de Especialista de Categorías .....	41
Tabla 14. Matriz de identificación y estimación de riesgos de la Asistente Administrativa .....	42
Tabla 15. Matriz de identificación y estimación de riesgos del Jefe de Inventarios..	43
Tabla 16. Matriz de identificación y estimación de riesgos del Supervisor de Tienda .....	43

## Índice de figuras

Figura 1. Localización Garne S.A.....	3
Figura 2. Tabulación de resultados .....	25
Figura 3. Tabulación de resultados .....	26

## **Índice de anexos**

Anexo 1. Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales FPSICO 3.1. ....	54
Anexo 2. Plan de acción.....	63

## **Resumen**

El presente proyecto tiene como finalidad proponer un plan de control, para la prevención de factores de riesgos psicosociales en la empresa Garme S.A, dedicada a la venta al por mayor y menor de bebidas alcohólicas y no alcohólicas, alimentos y productos farmacéuticos.

Para el desarrollo del presente trabajo, se evaluó los riesgos psicosociales en Garme S.A a través de la aplicación del test FPSICO Versión 3.1 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT), que evalúa las siguientes nueve dimensiones:

(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.

Se evaluó a una muestra representativa de 83 trabajadores de la empresa, considerando para la evaluación al personal administrativo y operativo de la empresa como se observa en el anexo 1 y obteniendo resultados a nivel global con una alta exposición en los siguientes factores: Tiempo de Trabajo, Carga de Trabajo, Interés por el trabajador/Compensación, Supervisión/Participación, Demandas Psicológicas. Es por eso que se ha diseñado un plan de control, para los factores de riesgos psicosociales identificados con una alta exposición, con el fin de minimizarlos y mejorar la calidad de trabajo.

## **Abstract**

The principal objective of this project is to suggest a control plan for the prevention of psychosocial risks factors in Garme S.A - company that sells wholesale and retail for alcoholic and no alcoholic drinks, food, and pharmaceutical products.

For the develop of this work we evaluate the psychosocial risks in Garme S.A. using the Fpsico application version 3.1 of the security and hygiene national institute of work in spain, that evaluates these nine dimensions.

(TW) time of work, (AU) autonomy, (CHW) charge of work, (PSD) psychological demands, (CV) content variety, (CPS) content participation / supervision, (ICW) interest compensation for workers, (PR) perform role, (SSR) social support and relations.

Eighty three workers of the company were evaluated to represent the whole group of them, also for the evaluation were considered the administrative personal and operative workers too, obtaining this global level results a high exposition of these factors: time of work, interest compensation for workers, participation / supervision, psychological demands.

That is the reason, why we design a control plan for the psychosocial risks factors identified with a high exposition, with the purpose of minimize and improve the job's quality.

## **Introducción**

Garme S.A da inicio a su actividad económica como un proyecto Retail en el año 2015 bajo la representación legal del Señor Eddy Gonzalo López Cisneros y en el Directorio conformada por cuatro miembros, su actividad principal es la venta al por mayor y menor de bebidas alcohólicas y no alcohólicas, alimentos y productos farmacéuticos, actualmente tienen 3 Tiendas en Quito y 36 Farmacias en Quito y en la Costa.

El giro del negocio de la empresa es el Retail es decir a la comercialización de productos a través de las tiendas que ofrecen productos de consumo masivo, comida rápido, bebidas alcohólicas y no alcohólicas; mientras que en las farmacias se ofrece además de los medicamentos, productos de limpieza y cuidado personal. En el transcurso del presente año la empresa ha crecido notablemente con una nómina actual de 106 personas, con el proyecto Retail cuyo objetivo es abrir 100 farmacias y expandirse en el mercado farmacéutico. Las metas propuestas por los Directivos de la empresa, van generando frutos y a futuro la expansión a nivel nacional va tomando forma; lo importante es desarrollar estrategias debidamente estructuradas para atender las necesidades de los trabajadores en su debido momento, utilizando los medios correctos para trabajar las diversas necesidades. Al continuar en expansión la empresa, también incrementará los riesgos laborales a los que están expuestos los trabajadores; entonces es el momento adecuado para desarrollar el estudio de los factores de riesgos psicosociales, generar acciones y trabajar en el corto, mediano y largo plazo a fin de buscar la satisfacción, mejorar la productividad y desarrollar el nivel de pertenencia en la organización.

Actualmente se encuentra en construcción la misión, visión y valores de la organización, sin embargo podemos mencionar que su enfoque es ser una empresa de Retail que presta variedad de servicios a sus clientes estableciendo como uno de sus valores el buen servicio.

Bajo este contexto, es importante destacar que anteriormente el Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional elaboró la matriz de identificación de riesgos laborales, que se ejecutó de forma parcial razón por la cual surge esta necesidad de complementar el proceso de Identificación, Evaluación y control de riesgos a través de una propuesta de un Plan de Control de los Factores de Riesgos Psicosociales identificados en Garne S.A.

## Primera parte

### 1. Datos informativos del proyecto

#### a) Nombre del proyecto

Identificación, Evaluación, y Propuesta de un Plan de Control para la Prevención de Factores de Riesgos Psicosociales.

#### b) Nombre de la institución

Empresa Garme S.A.: Es la Empresa Retail, su actividad principal es la venta al por mayor y menor de bebidas alcohólicas y no alcohólicas, alimentos y productos farmacéuticos.

#### c) Tema que aborda la experiencia

Factores de Riesgos Psicosociales

#### d) Localización Quito

El proyecto de sistematización se realizó en la empresa Garme S.A, su ubicación actual es en Quito, en la Av. Eloy Alfaro y Av. Amazonas N30-387 donde funciona la oficina Matriz.



## **2. Objetivo de la sistematización**

Para precisar el objetivo de la sistematización es importante conocer la definición, tomando en consideración que “consiste en definir de manera clara y precisa el o los resultados que se esperan obtener con la sistematización en términos de productos así como la utilidad que esta tendrá para la institución y, eventualmente, fuera de ella” (Acosta L. , 2005, pág. 10).

A partir de esta conceptualización se definirá con precisión el objetivo.

La sistematización del proyecto, permitió conocer las necesidades a las que están expuestos los trabajadores en su entorno laboral, a través de herramientas que permitieron construir la realidad, llegando a la conclusión que se debe realizar la identificación, evaluación y propuesta de un plan de control, para prevenir los factores de riesgo psicosocial identificados en la empresa Garme S.A.

La realización del presente trabajo permitirá recolectar datos y reconstruirlos por medio de las experiencias profesionales y académicas generadas de la evaluación de los factores de riesgos psicosociales, el análisis y el diseño de la propuesta del plan de control preventivo, y a partir de la interpretación a la experiencia vivida, generar un mejoramiento continuo en la organización del trabajo y sobre el trabajador.

## **3. Eje de la sistematización**

En esta etapa se hará referencia al enfoque con el que se va a sistematizar la experiencia. Acosta (2005) menciona que el eje permitirá direccionar de manera adecuada aspectos centrales de la sistematización y de igual forma ayudará a desarrollar claramente la organización de la información, el análisis de la misma, para poder realizar la interpretación crítica de las experiencias vividas.

El informe de sistematización de la experiencia se realizó en la empresa Garne S.A, su actividad principal es la venta al por mayor y menor de bebidas alcohólicas y no alcohólicas, alimentos y productos farmacéuticos, inició sus actividades como proyecto Retail desde el 2015, actualmente tienen 3 Tiendas en Quito y 36 Farmacias en Quito y en la Costa.

En la empresa se realizó la Identificación, Evaluación y Propuesta de un Plan de Control para la Prevención de los Factores de Riesgos Psicosociales en el personal administrativo y operativo.

A través de la información recolectada en el Departamento de Recursos Humanos, de los altos niveles de rotación identificada, absentismo y retrasos en el horario de ingreso a las laborales, así como: ausencias, abandonos de trabajo y otras conductas observadas, es necesario iniciar acciones preventivas para reducir o atenuar dicha situación. Respecto a este problema Llana (2009) menciona que detrás del absentismo se puede conocer los conflictos internos que pueden estar presentándose en una organización, para de esta manera desarrollar y plantear acciones que eviten afectaciones en la salud de los trabajadores y de acuerdo a este análisis se revisó también la matriz de riesgos realizada en el 2015 por el Técnico de Seguridad y Salud, donde se pudo evaluar los riesgos a los que se encuentran expuestos los trabajadores entre ellos los riesgos psicosociales que señalaban un nivel de riesgo moderado.

A partir de esta necesidad en la empresa, surgió el estudio de los factores de riesgos psicosociales por lo que, es importante conocer la definición de algunos autores para tener claro el marco conceptual del presente estudio, Cortés (2007) menciona que los

factores psicosociales son los componentes internos como externos que rodean al trabajador y que son parte de la organización, los mismos que influyen negativamente en el desempeño del trabajador.

Mientras que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1984) manifiesta que los factores psicosociales son las condiciones presentes en el entorno laboral y las necesidades que tiene el trabajador o pueda estar atravesando externamente a su trabajo y que de cierta manera pueden atentar en la salud y bienestar del trabajo.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, se puede decir que las condiciones en las que se desarrollan los trabajadores en la empresa son cambiantes y van a depender del contexto en el que se desenvuelven, además de aspectos personales del trabajador que pueden afectar el desempeño en el entorno laboral. En fin, los riesgos psicosociales están presentes en el medio ambiente de trabajo y de no dar el tratamiento adecuado podrían provocar daños graves en la salud del trabajador y como consecuencia en el desempeño de las tareas, afectando así su estabilidad y la de la empresa.

Por este motivo, se debe conocer cuáles son las causas que motivan a los factores de riesgos psicosociales a estar presentes en el entorno laboral y en la **Tabla 1** se detalla la clasificación y los grupos que los originan.

**Tabla 1.**  
Clasificación de los factores psicosociales

<b>CLASIFICACION DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES</b>		
<b>Características del puesto de trabajo</b>	<b>Organización del trabajo</b>	<b>Características personales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Iniciativa/autonomía</li> <li>○ Ritmos de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Estructura de la organización</b></li> <li>○ Comunicación en el</li> </ul>	<p><b>Características individuales</b></p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Monotonía / repetitividad</li> <li>○ Nivel de cualificación exigido</li> <li>○ Nivel de responsabilidad</li> </ul>	<p style="text-align: center;">trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Estilos de mando</li> <li>○ Participación en la toma de decisiones</li> <li>○ Asignación de tareas</li> <li>● <b>Organización del tiempo y del trabajo</b></li> <li>○ Jornadas de trabajo y descanso</li> <li>○ Horarios de trabajo</li> <li>● <b>Características de la empresa</b></li> <li>○ Localización</li> <li>○ Morfología</li> <li>○ Dimensión</li> <li>○ Imagen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Personalidad</li> <li>○ Edad</li> <li>○ Motivación</li> <li>○ Formación</li> <li>○ Actitudes</li> <li>○ Aptitudes</li> </ul> <p><b>Factores extralaborales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Factores socioeconómicos</li> <li>○ Vida familiar</li> <li>○ Entorno social</li> <li>○ Ocio y tiempo libre</li> </ul>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nota: (Cortés J. , 2007).

Como se puede observar en la **Tabla 1**, los factores psicosociales se clasifican de acuerdo a las características del puesto de trabajo como la iniciativa, el ritmo del trabajo, la monotonía, el nivel de exigencia y responsabilidad, por otro lado se considera también la organización del trabajo en su estructura, la organización del tiempo y del trabajo y las características de la empresa; y por último las características personales de forma individual como los factores extralaborales.

Al identificar las causas que originan los factores de riesgos psicosociales y que se encuentran presentes en el entorno laboral, se puede mencionar además de los efectos que pueden provocar diversas reacciones en la salud del trabajador, tanto favorables como desfavorables en función de las condiciones que se desarrollen y se debe considerar de acuerdo a lo mencionado por Gonzáles (2008) en los estudios que se han realizado sobre las afectaciones que tienen en la salud los trabajadores por

consecuencia de los factores psicosociales, es importante considerar los aspectos que pueden poner en peligro la estabilidad de los trabajadores.

Conociendo la necesidad de la empresa y al identificar que están presentes los factores de riesgos psicosociales en el entorno laboral, se realizó la evaluación a través del método FPSICO Versión 3.1., que fue una herramienta fiable y que permitió tener resultados concretos de los niveles de presencia de los factores a los que se encuentran expuestos los trabajadores de la empresa, identificados por cada área. La evaluación se desarrolló adecuadamente, lo cual fue muy importante, ya que como lo que menciona Llaneza (2009) es vital evaluar los factores de riesgos psicosociales que han sido identificados en la organización y por eso el tratamiento debe ser oportuno y no puede tardar debido a las consecuencias que conlleva en la salud.

Para concluir se debe hacer hincapié en que se seleccionó el presente estudio, porque en la actualidad el tratamiento de los riesgos psicosociales no se lo realiza de forma profunda, a pesar de que se ha identificado condiciones de trabajo y de organización que han incidido en diversas conductas de los trabajadores como ausentismo, rotación, atrasos frecuentes, abandono de trabajo, entre los aspectos principales por lo que, es importante abordar el contexto psicosocial para establecer medidas preventivas y correctivas de ser el caso.

Habiendo una evaluación inicial en la que se identifican la presencia de factores de riesgo psicosociales y tomando estos datos como punto de partida se realizó una evaluación más detallada enfocada a los mismos, a través de la aplicación del test FPSICO 3.1, siendo la parte más importante del trabajo el establecimiento del grado

de incidencia de estos riesgos, así como sus efectos en el comportamiento laboral de los trabajadores de la empresa.

Además se propuso un Plan de Control de Factores de Riesgos Psicosociales identificados.

Según Velázquez (2011) manifiesta que los factores de riesgos psicosociales deberían tener igual atención así como lo tienen otros riesgos del ámbito laboral, a través de un especialista generar el tratamiento adecuado de prevención desde la identificación, evaluación hasta la elaboración de un plan preventivo que permita minimizar los factores de riesgos identificados, para posteriormente controlarlos.

Para la elaboración de las medidas de prevención se ha seleccionado actividades de acuerdo a las dimensiones identificadas de mayor riesgo como se puede observar a continuación y detallada en el anexo 2:

- Dimensión tiempo de trabajo, se diseñó las siguientes actividades, elaboración del cronograma de días de descanso y posterior a la aprobación una política, realizar estadísticas del estado civil de los trabajadores para determinar actividades de acuerdo a la segmentación realizada como por ejemplo: la realización del cine foro con una temática específica y una actividad familiar y recreacional que permita fortalecer los vínculo de la familia.
- Dimensión demandas psicológicas, se realizará talleres teórico- prácticas sobre técnicas de relajación física y autocontrol, a fin de que los trabajadores aprendan a reducir los niveles de tensión que se generan producto del trabajo diario.

- Dimensión supervisión/participación, se elaboró las siguientes actividades, como la implementación de una ruta de desarrollo de competencias dirigida a nivel de Jefaturas, con el objetivo de desarrollar las competencias identificadas, para obtener un óptimo desarrollo en el desempeño de los jefes, fortaleciendo a través de capacitaciones de Liderazgo, que permita formar directivos en estilos de liderazgo y manejo de conflictos.
- Dimensión carga de trabajo, se realizará actividades como capacitaciones enfocadas en manejo del tiempo y técnicas para controlar la respiración, facilitando un aprendizaje adecuado ante una situación de estrés.
- Dimensión interés por el trabajador/compensación, se realizará la detección de necesidades de capacitación para la realización posterior de un plan de capacitación.

#### **4. Objeto de la sistematización**

El objeto de esta sistematización es la identificación de los riesgos psicosociales presentes, su evaluación así como la elaboración de una propuesta de plan de control preventivo, la evaluación se realizó en las dependencias de la empresa Garne S.A. ubicada en la ciudad de Quito la oficina matriz en la Av. Eloy Alfaro N30-387 y Av. Amazonas, este estudio se ejecutó desde el mes de febrero hasta el mes de agosto del presente año.

Para la evaluación se aplicó el método FPSICO Versión 3.1 del (INSHT), el cuestionario consta de 44 preguntas y evalúa 9 factores de riesgos psicosociales, la tabulación se realizó en el mencionado programa informático, además se contó con la

información de entrevistas semi- estructuradas realizadas a los actores claves de la empresa.

Con los resultados se elaboró el plan de acción preventivo que contempla actividades recreacionales, elaboración de programas y políticas internas, formación, capacitación y valoración de cargos que involucran a directamente a los trabajadores.

Se delimitó la sistematización por el espacio, tiempo y a través de la selección de la muestra.

### **Delimitación del espacio (área geográfica)**

País: Ecuador

Provincia: Pichincha

Ciudad: Quito

Empresa: Garme S.A

Localización: Av. Eloy Alfaro N30-387 y Av. Amazonas.

### **Delimitación del tiempo**

El estudio se realizará desde Febrero hasta Agosto 2016.

### **Delimitación de la muestra**

La delimitación comprenderá la muestra de la población objeto de estudio, y por sugerencia de la Gerencia de Recursos Humanos el número que cubre a los trabajadores representan a todas las áreas de la empresa.

La selección de la población se realizó de acuerdo a la siguiente fórmula del tamaño muestral para una proporción en una población finita o conocida.

**Tabla 2.**

Selección tamaño de la muestra

Total de la población (N)	107
Nivel de confianza o seguridad (1- $\alpha$ )	95%
Precisión (d)	3%
Proporción (valor aproximado del parámetro que queremos medir)	5%
TAMAÑO MUESTRAL (n)	70
EL TAMAÑO MUESTRAL AJUSTADO A PÉRDIDAS	
Proporción esperada de pérdidas (R)	15%
MUESTRA AJUSTADA A LAS PÉRDIDAS	83

Nota: López, Pita, Pértega, & Seone, 2016

Como se puede observar en la **Tabla 2** el total de la población de Garme S.A. es de 107 trabajadores, este método de selección utilizado tiene un nivel de confianza del 95%, una precisión del 3% y proporción del 5%; mientras que el tamaño muestral es 70 y la proporción esperada a pérdidas contempla un 15% dando como resultado una muestra de 83, que fue la población seleccionada.

Para realizar la evaluación se tomó una muestra representativa de 83 trabajadores que representan a todas las áreas de la empresa, tal como se muestra en la **Tabla 3**.

**Tabla 3.**

Muestra de la población evaluada

ÁREA	Nº HOMBRES	Nº MUJERES	TOTAL TRABAJADORES
Administración	8	4	12
Punto de Venta - Farmacias (Sierra)	20	32	52
Punto de Venta – Farmacias	4	6	10

(Costa)			
Punto de Venta – Tienda	3	6	9
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>48</b>	<b>83</b>

Nota: Elaborado por Cáceres D., 2016

Por sugerencia de la Dirección de Recursos Humanos, la población seleccionada debe estar conformada de todas las áreas de la empresa como se puede observar en la **Tabla 3**, del área administrativa participaron 8 hombres y 4 mujeres, del punto de venta sierra participaron 2 hombres y 32 mujeres, del punto de venta costa participaron 4 hombres y 6 mujeres y de las tiendas participaron 3 hombres y 6 mujeres, cumpliendo así con la población seleccionada de 83 trabajadores.

## **5. Metodología de la sistematización**

Para la sistematización hemos hecho la reconstrucción de información por medio del análisis de la matriz de riesgos realizada por el Técnico de Seguridad y Salud, conversamos con los actores claves de la empresa, se realizó la observación directa del escenario pudiendo identificar las necesidades presentes en el entorno laboral de los trabajadores de Garma S.A.

La información que se recolectó se basó en el método descriptivo que refleja la realidad de los hechos y las características esenciales como describir, analizar e interpretar el fenómeno de estudio a fin de recolectar información y relacionar las variables existentes a través de la tabulación, resumen y análisis de las variables identificadas; y es propositivo por determinar acciones, planificar alternativas para corregir y mejorar los hechos identificados en el análisis.

Las variables identificadas se recolectaron a través de las siguientes técnicas de recolección de información:

El análisis realizado de la matriz de riesgos en el año 2015 por el Técnico de Seguridad y Salud, permitió identificar de manera general los riesgos presentes en la empresa, a partir de la cual se realizó una evaluación más específica determinando que los riesgos psicosociales están presentes en todos los puestos de trabajo en nivel moderado por lo que, necesitan ser evaluados para posteriormente generar medidas correctivas. En este sentido se va utilizar el test FPSICO 3.1 que permitirá determinar los niveles en los que se perciben la presencia de estos riesgos.

Con el apoyo de una guía de preguntas cerradas y abiertas se entrevistó con el Gerente General, Gerente de Operaciones y Gerente de Recursos Humanos, respecto a las necesidades que consideran importantes para el desarrollo óptimo de un trabajador.

Con el fin de obtener información estructurada y estandarizada se utilizó el cuestionario FPSICO 3.1 del INSHT, este método aporta información relevante de los factores de riesgos psicosociales, como se puede observar en el Anexo 2.

Según menciona el INSHT (2014) el objetivo de la herramienta informática FPSICO 3.1, es contribuir con información que permita identificar los factores de riesgo psicosociales presentes en una empresa y en cada área, por medio de la aplicación del cuestionario.

Esta herramienta nos permite recolectar datos de una situación concreta, de ciertos aspectos del trabajo considerados como amenaza para los trabajadores. El cuestionario consta de 44 preguntas y es de uso confidencial, tiene una duración de 20 minutos y puede evaluarse mediante la herramienta informática o pueden llenarla en el cuestionario impreso. La herramienta evalúa 9 factores psicosociales tal como se muestra en la **Tabla 4**.

**Tabla 4.**  
Factores psicosociales

FACTOR	DEFINICION	SUB-FACTOR
(TT) Tiempo de Trabajo	Tiene que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día. Evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad, calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.	-
(AU) Autonomía	Capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización.	Autonomía Temporal
		Autonomía Decisiva
(CT) Carga de Trabajo	Se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional).	Presiones de Tiempo
		Esfuerzo de Atención
		Cantidad y dificultad de la tarea
(DP) Demandas Psicológicas	Hace referencia a las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Las demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y emocional.	Exigencia Cognitiva
		Exigencia Emocional
(VC) Variedad/ Contenido	Comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general.	-
(PS) Participación/ Supervisión	Recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión.	-
		Supervisión
(ITC) Interés por el trabajador/ Compensación	Hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se presentan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores.	-
(DR) Desempeño de rol	Considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo.	Ambigüedad del rol
		Conflicto del rol
(RAS) Relaciones y apoyo social	Se refiere aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. El apoyo social se entiende como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con otras personas.	-

Nota: INSHT, 2016

Se puede observar en la **Tabla 4** las nueve dimensiones que evalúa el test FPSICO, como tiempo de trabajo que hace referencia a la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana, la dimensión autonomía es la capacidad individual para gestionar y tomar decisiones, la dimensión carga de trabajo se entiende al nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador hace frente, la dimensión demandas psicológicas se refiere a las distintas exigencias que debe hacer frente en el trabajo, la dimensión variedad/ contenido hace referencia al significado y utilidad que tiene el trabajo en sí mismo para el trabajador, la dimensión participación/supervisión contempla la participación del trabajador en

distintos aspectos del trabajo y la que ejerce la organización sobre el trabajador por medio de la supervisión, la dimensión interés por el trabajador/ compensación evalúa el nivel de preocupación de la empresa hacia el trabajador a largo plazo respecto a la formación y desarrollo de los trabajadores, la dimensión desempeño del rol considera los problemas que pueden derivarse de la ejecución de actividades y la última dimensión relaciones y apoyo social se refiere a los aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen en la empresa y en el entorno laboral.

## **6. Preguntas clave**

### **a) Preguntas de inicio**

- ¿Cómo surgió la necesidad de realizar el estudio de los factores de riesgos psicosociales en Garma S.A.?

Surgió la necesidad de realizar el proyecto de sistematización debido a varias situaciones que se estaban generando en el entorno laboral como: atrasos, ausencias, abandonos de trabajo por parte de los trabajadores y al análisis realizado en la matriz de riesgos elaborada por el Técnico de Seguridad y Salud en el año 2015, identificando en todos los puestos de trabajo la prevalencia de los factores de riesgos psicosociales.

- ¿Quiénes intervinieron en la Evaluación de los Factores de Riesgos Psicosociales?

Para determinar la intervención de los trabajadores en la evaluación, se procedió a seleccionar una muestra representativa de 83 trabajadores de la nómina general conformada por 106 personas, mediante la fórmula del tamaño muestral para una proporción en una población finita o conocida,

como se observó en la **Tabla 1**. En la muestra participaron trabajadores de áreas administrativas, operativas, personal de apoyo como El Médico Ocupacional, el Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional y el Investigador.

- ¿Qué beneficio obtendrán los involucrados en este proyecto?

El proyecto nos permite obtener un producto significativo para la empresa y los trabajadores siendo un plan de acción preventivo y de control de los factores de riesgos psicosociales.

**b) Preguntas interpretativas**

- ¿Cómo se organizó la participación de los beneficiarios en el proyecto?

Los beneficiarios en su gran mayoría trabajan en turnos rotativos debiendo planificar correctamente las fechas y horarios para la recolección de la información, mientras que en el área administrativa se organizó de manera inmediata las actividades planificadas.

- ¿Cómo es la comunicación entre el personal administrativo y operativo?

Los canales de comunicación actualmente no están correctamente definidos, evidenciando la falta de comunicación entre el personal de las distintas áreas.

- ¿Cuál fue el impacto de los actores claves ante la realización del proyecto de sistematización en la empresa?

Inicialmente se dio a conocer la necesidad de realizar un proyecto de sistematización y la importancia de intervenir en la empresa, construyendo y recolectando información para desarrollar el tema de estudio nos permitieron

aportar en el desarrollo personal y profesional de los trabajadores, la aceptación y el apoyo ha sido fundamental para iniciar el proyecto.

**c) Preguntas de cierre**

- ¿Qué impacto observamos en los participantes involucrados en el proyecto de sistematización?

Se produjo una buena aceptación por parte de los participantes, el propósito de sensibilizarlos para trabajar ante medidas de prevención causó curiosidad, positivismo ante nuevos retos y sobre todo el desarrollar el sentido de pertenencia con el trabajador y la empresa generó más expectativas.

- ¿Cuál sería el impacto del proyecto en la empresa?

Actualmente el mercado farmacéutico exige mantener un excelente nivel de servicio, detrás de esta competencia esta poder desarrollar a su equipo de trabajo identificando las necesidades clasificando en las que aportan positivamente y las que tienen un efecto negativo que pueden perjudicar el entorno laboral. El desarrollar un proyecto que permita mejorar continuamente es un aporte de relevancia, un plus adicional que no todas las organizaciones están dispuestas a asumir.

- ¿Qué cambios se obtendrá en los participantes con el proyecto?

Con las actividades planificadas en el plan de acción preventivo, se pretende obtener resultados que motiven a los trabajadores a comprometerse y a desarrollarse conjuntamente con el crecimiento de la empresa.

## **7. Organización y procesamiento de la información**

Para la sistematización se ha organizado la información de manera clara y ordenada, elaborando la planificación y secuencia de las actividades, la función por cada uno de los actores que intervienen en el proceso, los métodos empleados en las actividades y los medios y recursos utilizados.

Inicialmente para la recolección de datos se analizó la matriz de riesgos que fue elaborada por el Técnico de Seguridad y Salud en el 2015, como técnica de prevención de riesgos laborales, en su momento fue presentada esta herramienta más no se realizó la gestión para prevenir los riesgos, laborales, de salud, ambientales que se generaron como parte de las actividades de trabajo. De aquí surge la necesidad de continuar con la gestión preventiva.

Por lo expuesto anteriormente, se propuso realizar la identificación de los factores de riesgos psicosociales, eje del presente trabajo, en Garme S.A, debido a que se ha establecido la presencia de dichos riesgos tales como: alteraciones psicológicas, perturbaciones en la vida familiar y social, modificación del desempeño profesional, en base a la matriz de identificación de riesgos, elaborada por el área de Seguridad y Salud Ocupacional, que incluye a todo el personal administrativo y operativo de la empresa.

**Tabla 5.**  
Valoración e intervención

<b>Riesgo</b>	<b>Acción y Temporización</b>
<b>Trivial</b>	No se requiere acción específica.
<b>Tolerable</b>	No se necesita mejorar la acción preventiva. Sin embargo se deben considerar soluciones más rentables o mejoras que no supongan una carga económica importante.
	Se requieren comprobaciones periódicas para asegurar que se mantiene la eficacia de las medidas de control.
<b>Moderado</b>	Se deben hacer esfuerzos para reducir el riesgo, determinando las inversiones precisas. Las medidas para reducir el riesgo deben implantarse en un período determinado.
	Cuando el riesgo moderado esta asociado con consecuencias extremadamente dañinas, se precisará una acción posterior para establecer, con más precisión, la probabilidad de daño como base para determinar la necesidad de mejora de las medidas de control.
<b>Importante</b>	No debe comenzarse el trabajo hasta que se haya reducido el riesgo. Puede que se precisen recursos considerables para controlar el riesgo. Cuando el riesgo corresponda a un trabajo que se está realizando, debe remediarse el problema en un tiempo inferior al de los riesgos moderados.
<b>Intolerable</b>	No debe comenzar ni continuar el trabajo hasta que se reduzca el riesgo. Si no es posible reducir el riesgo, incluso con recursos ilimitados, debe prohibirse el trabajo.

Nota: Elaborado por Naranjo E., 2015

El procesamiento de la información se realizó en base a los conceptos de valoración e intervención y a los niveles del riesgo, tal como se muestra en las **Tablas 5 y 6**, que los riesgos están ubicados en el nivel moderado y deben ser considerados para tomar las medidas necesarias y evitar consecuencias dañinas.

**Tabla 6.**  
Nivel del Riesgo

Probabilidad	Ligeramente Dañino	Dañino	Extremadamente Dañino	CONSECUENCIA		
				Ligeramente dañino	Dañino	Extremadamente dañino
Baja	Riesgo trivial	Riesgo tolerable	Riesgo moderado	1	2	3
Media	Riesgo tolerable	Riesgo moderado	Riesgo importante	2	4	6
Alta	Riesgo moderado	Riesgo importante	Riesgo intolerable	3	6	9

EQUIVALENCIA NUMÉRICA



PROBABILIDAD		CONSECUENCIA		
		1	2	3
Baja	1	Riesgo trivial	Riesgo tolerable	Riesgo moderado
Media	2	Riesgo tolerable	Riesgo moderado	Riesgo importante
Alta	3	Riesgo moderado	Riesgo importante	Riesgo intolerable

Nota: Elaborado por Naranjo E., 2015

Mientras que en la **Tabla 6**, se presenta el nivel del riesgo determinando la probabilidad baja, media, alta y la valoración del daño contemplado en un nivel mínimo como ligeramente y máximo como extremadamente dañino.

Como parte de diagnóstico inicial también se utilizó la técnica de la entrevista realizada a los actores claves de la empresa, se pudo obtener información sobre los trabajadores y de las acciones que han sido parte del contexto laboral como por ejemplo; se ha podido identificar atrasos, faltas injustificadas, abandonos del trabajo siendo motivos preocupantes para indagar en la sistematización y como herramienta de apoyo se utilizó el índice de rotación y de desvinculación personal realizado de Enero a Marzo del 2016, tal como se muestra en la **Tabla 7**, el índice de rotación y desvinculación del personal.

**Tabla 7.**  
Índice de Rotación Garma S.A

MES	ÍNDICE DE ROTACIÓN				
	TOTAL INGRESOS DE PERSONAL	TOTAL DESVINCULACIONES	TOTAL TRABAJADORES HASTA 31/03/2016	ÍNDICE DE ROTACIÓN * ÍNDICE DE ROTACIÓN DE DESVINCULACIONES DE PERSONAL **	
ENERO	11	5	95	8,42	5,26
FEBRERO	9	5	99	7,07	5,05
MARZO	16	9	106	11,79	8,49
TOTAL	36	19	-	-	-

Nota: Elaborado por Cáceres D., 2016

Como se puede observar en la **Tabla 7**, el porcentaje de rotación de personal incrementa mensualmente en la empresa, en el mes de enero se obtuvo el índice de rotación de 8,42 %, el mes de febrero el 7,07 % y el mes de marzo el 11,79 %, valores identificados como altos en la rotación de personal debido a los aspectos ya mencionados se han desvinculado en su mayoría personal operativo.

Para la consecución del proyecto de sistematización, participaron los responsables del proyecto que se convierten en actores directos e indirectos en la experiencia.

**Tabla 8.**  
Actores Directos e Indirectos

<b>Actores Directos</b>	
Ing. Gonzalo López	Gerente General
Dra. Dorys Mena	Gerente de Recursos Humanos
Daniela Cáceres	Asistente de Recursos Humanos
<b>Actores Indirectos</b>	
Dr. Fabián Inca	Médico Ocupacional
Ing. Paúl Tulcanaza	Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional

Nota: Elaborado por Cáceres D., 2016

Para la realización del presente trabajo y como se puede observar en la **Tabla 8**, se obtuvo el apoyo de actores directos como el Gerente General, la Gerente de Recursos Humanos y actores indirectos quienes brindaron asesoramiento en materia de seguridad y salud ocupacional el Médico Ocupacional y el Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional.

Posteriormente se realizó la evaluación de los factores de riesgos psicosociales en base a la herramienta FPSICO Versión 3.1 del INSHT, cuestionario confidencial de consta de 44 preguntas , tuvo una duración máximo de empleo de 20 minutos, en este

caso se eligió el cuestionario físico mientras que la tabulación se realizó en el sistema informático del FPSICO 3.1. Los resultados se analizan de acuerdo a la interpretación de la **Tabla 9**.

**Tabla 9.**  
Interpretación de Resultados

Percentil obtenido	Riesgo
Percentil $\geq P_{85}$	Muy elevado
$P_{75} \leq \text{Percentil} < P_{85}$	Elevado
$P_{74} \leq \text{Percentil} < P_{65}$	Moderado
Percentil $< P_{65}$	Situación adecuada

Nota: INSHT, 2014

En la **Tabla 9**, se puede observar la interpretación de los resultados obtenidos, para determinar el riesgo y las medidas preventivas en el caso de que el riesgo sea elevado y muy elevado.

Se obtuvo los resultados y se interpretó la información de los factores de riesgo psicosociales, las dimensiones identificadas por medio del test FPSICO 3.1 como factores de alta prevalencia son las siguientes: tiempo de trabajo, carga de trabajo, supervisión/participación, interés por el trabajador/compensación y demandas psicológicas.

Finalmente con los resultados obtenidos de la evaluación se elaboró la propuesta del plan de control preventivo encaminado a los factores de riesgos psicosociales de mayor exposición en el entorno de trabajo de Garma S.A

## **8. Análisis de la Información**

Inicialmente al realizar el análisis de la matriz de riesgos realizada por el Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional, a cinco puestos de trabajo: Especialista de

Categorías, Jefe de Inventario, Asistente Administrativa, Supervisor de Tienda y Dependiente de Tienda; se pudo identificar que en el entorno laboral están presentes los siguientes riesgos psicosociales: alteraciones psicofisiológicas, perturbaciones a la vida familiar y social y modificación en el desempeño, y de no generar un tratamiento oportuno las consecuencias podrían ser fatiga mental, incremento de accidentes y estrés laboral.

Por esta razón se identificó en la **Tabla 6**, los niveles de riesgos a los que se encuentran expuestos los trabajadores, dependiendo de la probabilidad en la que puede ocurrir el peligro identificado y su gravedad. De los puestos de trabajo que se levantó la información se determinó que los riesgos identificados están en el nivel moderado, que significa que existe la probabilidad de que ocurra algún peligro relacionado y con respecto a la gravedad se consideró extremadamente dañino.

Otra técnica que permitió recolectar información, fue la entrevista dirigida a los actores claves de la empresa: Gerente General, Gerente de Operaciones y Gerente de Recursos Humanos, de esta técnica grupal se pudo recolectar información relevante y como material de apoyo se revisó el índice de rotación y desvinculación realizado de Enero a Marzo del 2016, como se pudo observar en la **Tabla 7** en los tres meses que se calculó el índice se observó ingresaron 36 personas, y se desvincularon de la empresa 19 personas, por los siguientes motivos: renuncia voluntaria y abandono de trabajo, evidenciando que los motivos de desvinculación son considerables y llegando a la conclusión con los entrevistados que deben darse un tratamiento oportuno a las causas identificadas como se muestra en la **Tabla 10**, de rotación de personal.

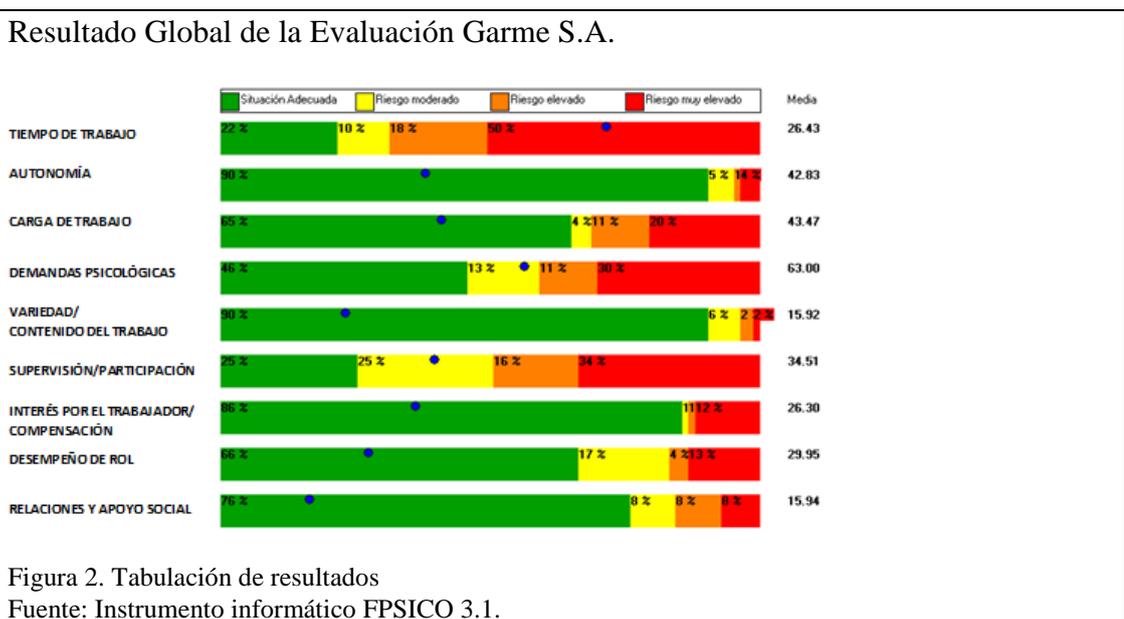
**Tabla 10.**  
Causas de la Rotación de Personal

CAUSAS DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL	Nº HOMBRES	Nº MUJERES
ASUNTOS FAMILIARES	-	1
DESCUENTOS POR INVENTARIOS	2	1
DIFICULTADES DE SUPERVISIÓN	4	3
PROBLEMAS CON EL TRANSPORTE EN LA NOCHE	3	5
<b>TOTAL: 19</b>		

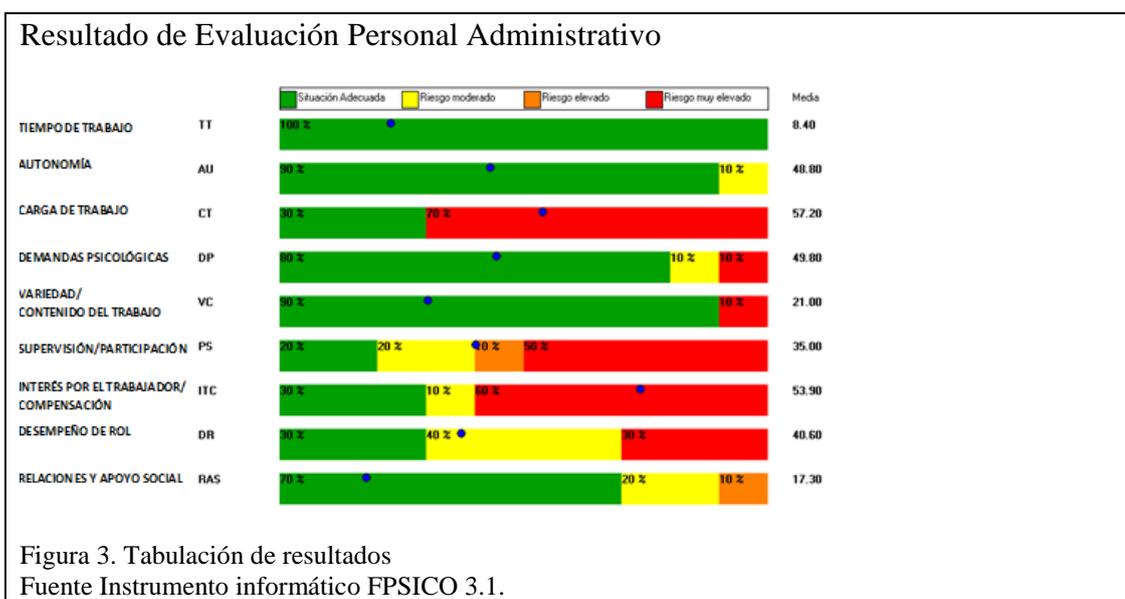
Nota: Elaborado por Cáceres D., 2016

En la **Tabla 10**, se puede observar las causas de la rotación de personal identificadas en Garme S.A, se ha desvinculado por asuntos familiares 1 trabajadora, por concepto de descuentos de inventarios se desvincularon 2 hombres y 1 mujer, por dificultades de supervisión salieron de la empresa 4 hombres y 1 mujer y por problemas con el transporte en la noche se desvincularon 3 hombres y 5 mujeres.

Los datos recolectados de los cuestionarios fueron ingresados manualmente en el Software del FPSICO 3.1, la herramienta permitió obtener información estructurada y estandarizada de los factores de riesgos psicosociales de mayor exposición de forma global y por área de la empresa, como se muestra en las figuras 2,3,4,5,6.

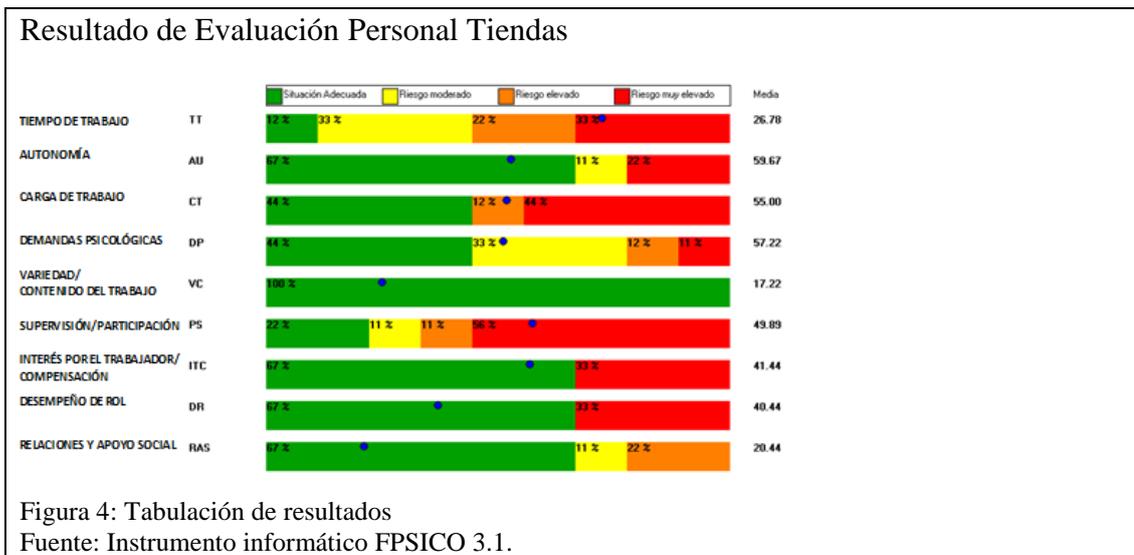


La figura 2 presenta de una forma global los resultados obtenidos en la empresa, demostrando los porcentajes de cada factor así como se detalla en autonomía con el 90%, el factor carga de trabajo refleja un porcentaje de 65%, el factor demandas psicológicas con el 46%, el factor variedad/contenido de trabajo ubicado con el 90%, el factor supervisión/participación refleja un 25% de situación adecuado y el 25% indica que es un riesgo adecuado, el factor interés por el trabajador/compensación se ubica con el 86%, en desempeño de rol se ubica el porcentaje del 66% y el factor relaciones y apoyo social está ubicado en el 76%; lo que significa que están dentro de los rangos adecuado y mejorable; mientras que la dimensiones de tiempo de trabajo obtuvo el 50% ubicándose como riesgo muy elevado y debe ser contemplado en el plan de acción preventivo.



La figura 3 presenta los resultados obtenidos en el área de administración, demostrando que el factor de tiempo de trabajo ha obtenido el porcentaje 100%, autonomía se ubica en el 90%, el factor demandas psicológicas tiene un porcentaje del 80% , variedad/contenido de trabajo refleja el 90%, desempeño de rol tiene dos porcentajes altos del 30% ubicado en situación adecuada y el 40% se identifica como

un riesgo moderado y el factor relaciones y apoyo social se ubica en el 70% indicando que los factores mencionados están dentro del rango adecuado y moderado; mientras que las dimensiones de carga de trabajo y participación/supervisión y el interés por el trabajador/compensación se ubican como riesgo elevado y muy elevado por lo que, debe contemplarse en el plan de acción preventivo.



La figura 4 indica los resultados obtenidos en el personal de las Tiendas, mostrando los factores que están en situación adecuada, como por ejemplo: el factor de autonomía tiene el 67%, demandas psicológicas presenta el 44%, variedad/contenido de trabajo se ubica con el 100%, interés por el trabajador/compensación con el 67%, desempeño de rol y relaciones - apoyo social ubicados con el 67%; mientras que la dimensiones de tiempo de trabajo ha obtenido el 33%, carga de trabajo el 44% y participación/ supervisión el 56%, los tres factores se ubican como riesgo elevado y muy elevado, para contemplarlos en el plan de acción preventivo.

## Resultados de Evaluación Personal Farmacias Sierra

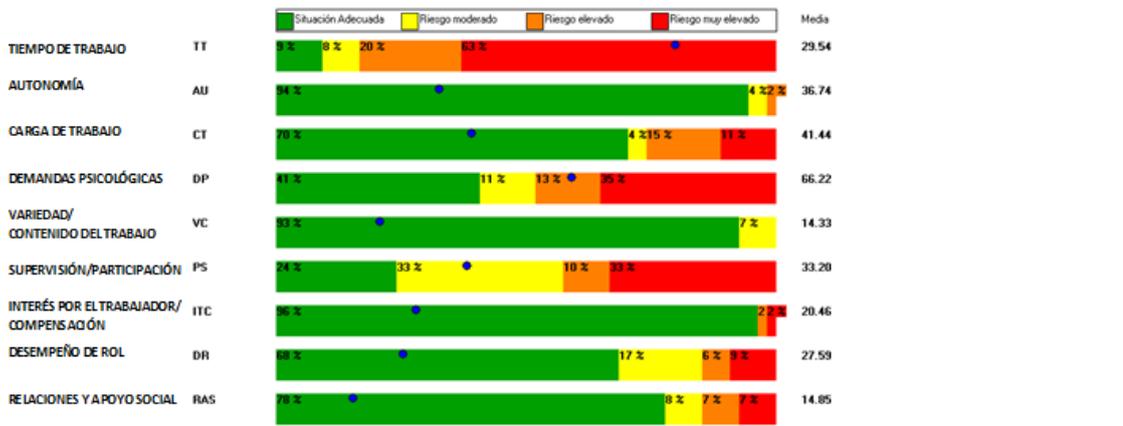


Figura 5: Tabulación de resultados  
Fuente: Instrumento informático FPSICO 3.1.

La figura 5 indica los resultados obtenidos en el personal de Farmacias Quito, detallando inicialmente los factores que se ubican en una situación adecuada como por ejemplo: el factor de autonomía con el 94%, carga de trabajo presentó el 70%, variedad/contenido de trabajo con el 93%, interés por el trabajador/compensación con el 96%, desempeño de rol se ubica con el 68%, relaciones y apoyo social se ubica con el 78%; mientras que las dimensiones de tiempo de trabajo presenta el 65% y el factor demandas psicológicas tiene el 35% lo que significa que los dos factores están identificados como riesgo elevado y muy elevado, para ser considerados en el plan de acción preventivo.

## Resultados de Evaluación Personal Farmacias Costa

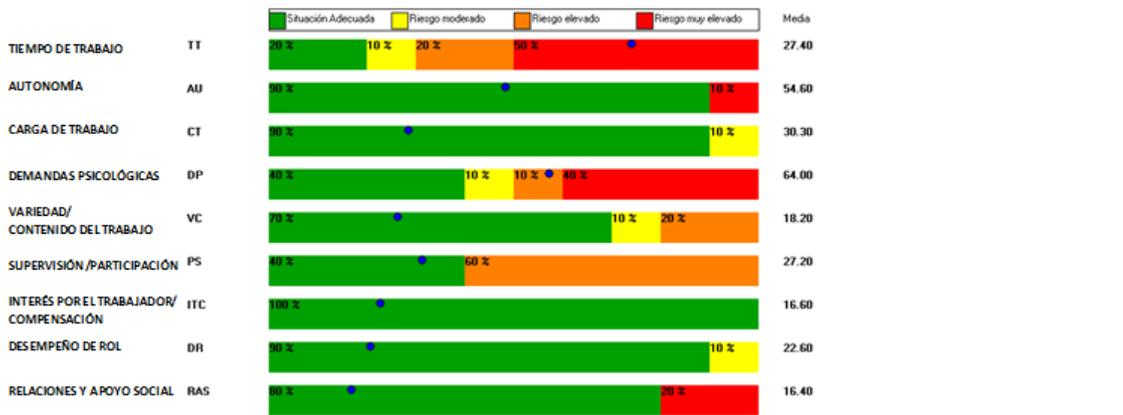


Figura 6: Tabulación de resultados  
Fuente: Instrumento informático FPSICO 3.1.

La figura 6 indica los resultados obtenidos en el personal de las Farmacias de la Costa, se puede evidenciar los factores y los porcentajes que están considerados como situación adecuada como por ejemplo: el factor autonomía ha obtenido el 90% , carga de trabajo tiene el 90%, variedad/contenido de trabajo obtuvo el 70%, interés por el trabajador/compensación ha obtenido el 100%, desempeño de rol tiene el 90%, relaciones y apoyo social obtuvo el 80%; mientras que las dimensiones de tiempo de trabajo se ubica con el 50%, demandas psicológicas obtuvo el 60% y el factor supervisión/participación tiene un 60% y se considera que son riesgos elevados y muy elevados, para contemplarlos en el plan de acción preventivo.

En la fase de diagnóstico se realizó el análisis de la matriz de riesgos y de la priorización de resultados; determinando de esta identificación que se encontraba el factor de riesgo psicosocial en el tipo de actividad que por ejemplo realiza un Dependiente de Tienda y el peligro identificado en el trabajo nocturno y en los turnos rotativos como se muestra en la **Tabla 11**.

**Tabla 11.**

**Matriz de Identificación y Estimación de Riesgos Dependiente de Tienda**

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y ESTIMACIÓN DE RIESGOS GARME S.A.														
POR:	AREA:	PUESTO:		x										
MACROPROCESO:	MANTENIMIENTO	PROCESO:		DEPENDIENTE DE TIENDA										
COD. DEL PUESTO:	008	NOMBRE DEL PUESTO:		DEPENDIENTE DE TIENDA										
IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS										ESTIMACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS GENERALES				
ACTIVIDAD / INSTALACIÓN	TIPO DE ACTIVIDAD (Rutinaria/No rutinaria/emergencia)	PELIGRO	FACTOR DE RIESGO	RIESGO	CONSECUENCIA	Nº DE EXPUES- TOS	TIEMPO DE EXPOSICIÓN (HORAS)	MÉTODO DE EVALUACIÓN GENERAL	EVALUAR CON MÉTODO	NIVEL DE DEFICIENCIA (ND)	NIVEL DE EXPOSICIÓN (NE)	PROBABILIDAD	CONSECUENCIAS	NIVEL DE RIESGO
Abrir y cerrar el local	RUTINARIA	Amenaza delictuencial	SICOSOCIAL	A Alteraciones psicofisiológicas, perturbaciones a la vida familiar y social, Modificación del desempeño profesional	Fatiga mental, incremento de riesgos de accidentes, estrés laboral	4	0,33	NO	Estudio específico de riesgo psicosocial	MEJORABLE	OCASIONAL	BAJA	Dañino	Riesgo Tolerable
Atender al Cliente	RUTINARIA	Trato con clientes	SICOSOCIAL	A Alteraciones psicofisiológicas, perturbaciones a la vida familiar y social, Modificación del desempeño profesional	Fatiga mental, incremento de riesgos de accidentes, estrés laboral	4	8,00	NO	Estudio específico de riesgo psicosocial	MEJORABLE	CONTINUADA	MEDIA	Dañino	Riesgo Moderado
Realizar las labores propias del puesto	RUTINARIA	Trabajo nocturno y en turnos rotativo	SICOSOCIAL	A Alteraciones psicofisiológicas, perturbaciones a la vida familiar y social, Modificación del desempeño profesional	Fatiga mental, incremento de riesgos de accidentes, estrés laboral	4	8,00	NO	Estudio específico de riesgo psicosocial	MEJORABLE	CONTINUADA	MEDIA	Dañino	Riesgo Moderado
Asegurar el buen estado de los productos mediante la correcta identificación y control de las etiquetas, en cuanto a lotes y fechas de caducidad.	RUTINARIA	Alta responsabilidad, Minuciosidad de la tarea, trabajo monótono.	SICOSOCIAL	A Alteraciones psicofisiológicas, perturbaciones a la vida familiar y social, Modificación del desempeño profesional	Fatiga mental, incremento de errores en el despacho de productos y etrés laboral	4	8,00	NO	Estudio específico de riesgo psicosocial	DEFICIENTE	FRECUENTE	MEDIA	Dañino	Riesgo Moderado
Realizar el cobro de productos en caja (manejo de dinero)	RUTINARIA	Amenaza delictuencial	SICOSOCIAL	Alta frecuencia de robos a caja y de mercadería	Lesiones múltiples, secuelas psicológicas, estrés laboral	4	6,00	NO	Estudio de riesgo psicosocial	DEFICIENTE	FRECUENTE	MEDIA	Extremadamente Dañino	Riesgo Importante
Cerrar el local a altas horas de la noche.	RUTINARIA	Amenaza delictuencial	SICOSOCIAL	A Alteraciones psicofisiológicas, perturbaciones a la vida familiar y social, Modificación del desempeño profesional	Fatiga mental, incremento de riesgos de accidentes, estrés laboral	4	0,50	NO	Estudio específico de riesgo psicosocial	MEJORABLE	FRECUENTE	BAJA	Dañino	Riesgo Tolerable

Nota: Elaborado por Naranjo E., 2015

Se puede observar en la **Tabla 11**, los factores de riesgo psicosociales identificados en el puesto de trabajo de Dependiente de Tienda, la valoración ha sido realizada con las actividades que ejecutan los trabajadores, para poder determinar la exposición y el nivel del riesgo por ejemplo el peligro de la amenaza delictuencial es considerado un riesgo importante que debe ser considerado en las medidas preventivas.

La evaluación de los factores de riesgo psicosociales se realizó mediante la herramienta FPSICO 3.1 y de acuerdo a los resultados obtenidos como se observa en la figura 2, el factor tiempo de trabajo obtuvo el 50% ubicándose como un riesgo muy elevado que debe intervenir y ser contemplado en el plan de acción.

Posterior se realizó la propuesta del plan preventivo, a los factores de mayor exposición identificados en el área administrativa y operativa de la empresa, los factores son tiempo de trabajo, carga de trabajo, demandas psicológicas, supervisión/participación, interés por el trabajador/compensación, tal como se muestra en la **Tabla 12**.

**Tabla 12.**  
Evaluación de la Puntuación a Nivel Global

EVALUACIÓN DE LA PUNTUACIÓN A NIVEL GLOBAL								
N°	FACTORES / SUB-FACTORES	ADECUADO	MODERADO	ELEVADO	MUY ELEVADO	EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES	ÁREA DE INTERVENCIÓN	PRIORIDAD PARA INTERVENIR
1	Tiempo de Trabajo	22%	10%	18%	50%	MUY ELEVADO	TIENDAS Y FARMACIAS	1
2	Autonomía	90%	5%	1%	4%	ADECUADO	-	-
3	Carga de Trabajo	44%	-	12%	44%	MUY ELEVADO	TIENDAS Y ADMINISTRATIVA	1
4	Demandas Psicológicas	46%	13%	11%	30%	MUY ELEVADO	TIENDAS Y FARMACIAS	1
5	Variedad/Contenido del Trabajo	90%	6%	2%	2%	ADECUADO	-	-
6	Supervisión/Participación	25%	25%	16%	34%	MUY ELEVADO	ADMINISTRATIVA, TIENDAS Y FARMACIAS	1
7	Interés por el trabajador/Compensación	30%	10%	-	60%	MUY ELEVADO	ADMINISTRATIVA	1
8	Desempeño del Rol	66%	17%	4%	13%	ADECUADO	-	-
9	Relaciones y Apoyo Social	76%	8%	8%	8%	ADECUADO	-	-

Nota: Elaborado por Cáceres D., 2016

Posterior a la evaluación se identificó los factores psicosociales de alto riesgo, como se puede observar en la **Tabla 12**, las dimensiones de exposición y para determinar en la intervención son: tiempo de trabajo, carga de trabajo, demandas psicológicas, supervisión/participación, interés por el trabajador/compensación.

De los 9 factores que evalúa el FPSICO 3.1 y de acuerdo a los resultados obtenidos se realizó el plan de acción de los 5 factores de mayor exposición identificados, detallados a continuación:

- **Tiempo de Trabajo:** Este factor se identificó en los trabajadores del área operativa de las Farmacias y las Tiendas, por la actividad de la Empresa se manejan dos turnos rotativos, un día de descanso a la semana y se ven afectados causando un desequilibrio en su vida social, laboral y familia. Es difícil cambiar horarios establecidos por las condiciones de trabajo exigentes en el mercado farmacéutico los fines de semana, feriados, etc. Así lo determina la organización: OIT/OMS (1984):

Aunque muchas investigaciones concuerdan en que el trabajo por turnos se hace menos estresante a medida que los horarios de trabajo se organizan mejor y los trabajadores reciben diferentes tipos de asistencia social, las restricciones a la participación social son una queja frecuente entre el personal que trabaja por turnos (Trabajo & Salud, 1984, pág. 17).

Para el factor tiempo de trabajo, se propuso crear un cronograma de días de descanso la misma que debe considerar las necesidades de la Empresa y con previa autorización del Jefe Inmediato deben ser planificadas y posterior de su aprobación se elaborará una política para dar cumplimiento a la misma.

Para fortalecer el vínculo familiar y social identificado, se realizará estadísticas del estado civil de los trabajadores para diseñar actividades acorde al estado civil de solteros o casados.

- **Demandas Psicológicas:** Se identificó en los trabajadores de las Farmacias de la Sierra y Costa, las exigencias cognitivas y emocionales conllevan al esfuerzo significativo en sus actividades y en ocasiones pueden reprimir sus emociones ante el cliente y sus superiores por lo que, se elaborará un

programa de comunicación para obtener mediante información organizada y estructurada una buena comunicación; además se realizará una charla motivacional que permita incentivar a los trabajadores que se desarrollen en su vida personal, laboral y social.

- **Supervisión/ Participación:** Este factor es considerado de mayor incidencia en todo el personal de la Empresa, se percibió mediante la herramienta del FPSICO 3.1 que el factor supervisión puede estar presente no sólo por la inexistencia de esta, sino también por el exceso de éste; por este motivo se realizó una ruta de desarrollo enfocada a Jefaturas y Supervisores a fin de desarrollar competencias y habilidades que permitan realizar una buena gestión con su equipo de trabajo. Respecto a la participación se realizará una campaña de comunicación cuyo objetivo será difundir el programa y que los trabajadores puedan expresar sus ideas y proyectos.

El Departamento de Recursos Humanos realizó un Assessment Center en la Empresa dirigido a cargos de Jefatura y Supervisión; de esta herramienta se pudo obtener las competencias identificadas en el Mapa de Competencias, como se puede observar en la **Tabla 13**, esta ruta de desarrollo es parte del plan de acción preventivo y el seguimiento se efectuará de acuerdo al cumplimiento de cada una de las actividades planificadas.

**Tabla 13.**  
**Mapa de Desarrollo de Competencias: Jefaturas/ Supervisor**

MAPA DE DESARROLLO DE COMPETENCIAS: JEFATURAS/ SUPERVISOR VENTAS-OPERACIONES RETAIL								
COMPETENCIAS IDENTIFICADAS - CLAVES DE	DEFINICIÓN	TEMA DE LA ACTIVIDAD	ACTIVIDADES PERSONALES	FRECUENCIA	RESULTADOS ESPERADO	LIBROS COMPLEMENTARIOS	PELICULAS COMPLEMENTARIAS	
COMPROMISO CON LA CALIDAD DEL TRABAJO	Capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia y tomar decisiones para alcanzar los objetivos organizacionales, o del área, o bien los propios del puesto de trabajo, y obtener, además, altos niveles de desempeño.	Actividad Familiar	Realizar una actividad familiar en donde se encuentre a cargo de planificar todos los detalles, crear un cronograma, establecer tiempos, coordinar y participar de lo planificado, hacer una descripción de lo realizado adjuntando material fotográfico.	1 VECES AL MES	Que la persona se preocupe por los detalles. Defina prioridades para realizar actividades. Administre el tiempo y que cumpla eficientemente con los lineamientos establecidos para alcanzar los objetivos.	La Brújula Interior (Alex Rovira Cclm)	Red Social (David Fincher, 2010)	
		Preparando la receta que más me gusta	La persona deberá preparar la receta que más le guste, definir los ingredientes, documentar la preparación, llevarlo a cabo, determinar el público objetivo, elaborar y aplicar una encuesta de satisfacción. Finalmente realizar un resumen de la actividad adjuntando material fotográfico.	2 VECES AL MES				
CONDUCCIÓN DE PERSONAS	Capacidad para dirigir un grupo de colaboradores, distribuir tareas y delegar autoridad, además de proveer oportunidades de aprendizaje y crecimiento. Implica la capacidad para desarrollar el talento y potencial de su gente.	Sesión de coaching / Conociéndose a uno mismo	Programar una sesión de coaching para que la persona realice un autoconocimiento y posterior deberá elaborar su plan de vida, en el cual conste (misión, visión, objetivos, foda personal y las estrategias a ser consideradas para concretar los objetivos planteados)	1 VEZ AL MES	Que motive a su grupo de trabajo, capaz de generar liderazgo. Que distribuya tareas en su grupo de trabajo y valore ideas de los demás.	El vendedor más grande del mundo (Og Mandino)	Gandhi (Richard Attenborough, 1982).	
		Analizando la película	Ver la película el "milagro" y realizar un resumen ejecutivo, contemplado en una carilla y media, en donde deberá exponerse la idea principal e ideas secundarias y explicar que parte de lo que le llama la atención integraría para su diario vivir.	1 VEZ AL MES				
		<i>Esta competencia será también desarrollada con la actividad "Formando un equipo" ubicada en la competencia Toma de Decisiones.</i>						
COMUNICACIÓN EFICAZ	Capacidad para escuchar y entender al otro, para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida por los demás a fin de alcanzar los objetivos organizacionales, y para mantener canales de comunicación abiertos y redes de contacto formales e informales, que abarquen los diferentes niveles de la organización.	Realizando una charla	Ver la película "El club de los poetas muertos" y realizar un taller dialéctico sobre la presentación a fin de exponer lo más importante, al final responder una serie de preguntas que se realizara a la persona.	1 VEZ AL MES	Capaz de comunicar ideas y transmitir información de manera clara y concisa. Escuche adecuadamente a otros y se asegure de haber comprendido exactamente lo que desean expresar. Que realice preguntas adecuadas a fin de obtener la información que necesita para realizar sus tareas.	Esta competencia también será desarrollada con el libro los siete hábitos de la gente altamente efectiva (Stephen Covey)	Mil palabras (Brian Robbins, 2012)	
		Entrevistando	Se le dará el rol de entrevistador a la persona en donde deberá evaluar la mayor cantidad de información a fin de dar respuesta a un cuestionario que será conformado con anterioridad con el fin de medir la capacidad de realizar preguntas que le permitirán completar el cuestionario.	1 VEZ AL MES			Amor sin escalas (Jason Reitman, 2009).	
		<i>Esta competencia será también desarrollada con la actividad "Formando un equipo" ubicada en la competencia Toma de Decisiones.</i>						
GESTIÓN Y LOGRO DE OBJETIVOS	Capacidad para orientarse al logro de los objetivos, seleccionar y formar personas, delegar, generar directrices, planificar, diseñar, analizar información, movilizar recursos organizacionales, controlar la gestión e integrar las actividades de manera que se pueda lograr la eficacia, eficiencia y calidad en el cumplimiento de la misión y funciones de la organización.	Cumpliendo objetivos	Realizar una sesión de coaching en donde la persona deberá fijar y cumplir un objetivo semanal, llevando un registro de las actividades que aporten en la consecución de objetivos, posterior realizar una entrevista para evaluar los resultados.	4 VECES AL MES	Se planteen objetivos claros para sí mismo como para el grupo de trabajo. Que busque mejorar los resultados obtenidos, planificando sus actividades y generando propuestas innovadoras cumpliendo con el tiempo establecido.	El Principio (Antonie de Sa)	Forrest Gump (Robert Zemeckis, 1994).	
		Leyendo un libro	Leer el libro "El Príncipe" de Nicolás Maquiavelo, identificar la idea principal e ideas secundarias y explicar cómo relacionaría el mensaje del libro con el logro de sus objetivos.	1 SEMANA			El padre pobre (Robert K)	Patch Adams (Tom Shadyac, 1998).
		<i>Esta competencia será también desarrollada con la actividad "Formando un equipo" ubicada en la competencia Toma de Decisiones.</i>						
TOMA DE DECISIONES	Capacidad para analizar diversas variantes u opciones, considerar las circunstancias existentes, los recursos disponibles y su impacto en el negocio, para luego seleccionar la alternativa adecuada, con el fin de lograr el mejor resultado en función de los objetivos organizacionales.	Formando un equipo	Formar y ser el capitán de un equipo sea este de fútbol, basket, voley, etc.. En donde se plantee y justifique mínimo tres estrategias para ganarle a su rival, definir las, explicar cuál fue el proceso ejecutado para poder definir las decisiones y cuál fue el resultado obtenido, una vez aplicado.	1 VECES AL MES	Que tome decisiones que permitan un óptimo aprovechamiento de los recursos existentes. Que genere más de una opción frente a cada situación a resolver. Que tome su tiempo para analizar las variables antes de decidir.	Despertando el gigante interior (Tony Robbins)	La decisión de Sophie (Alan J. Pakula, 1982).	
		Aplicando la técnica	Aplicar la técnica in basket, es decir la proporcionar un conjunto de múltiples tareas relacionadas a la toma de decisiones y así desarrollar esta competencia.	4 VECES AL MES			Siete Años (Gabriele Muccino, 2008)	
		Estudiando casos	Proporcionar una serie de casos que representen situaciones problemáticas de la vida real para que se estudien y analicen, de esta manera, se pretende entrenar a las personas en la toma de decisiones.	2 VECES AL MES			Hombres de honor (George Tillman, Jr., 2000).	
TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad para colaborar con los demás, formar parte de un grupo y trabajar con otras áreas de la organización con el propósito de alcanzar, en conjunto, la estrategia organizacional, subordinar los intereses personales a los objetivos grupales.	Analizando la película	Observar la película Apollo 13 y realizar un análisis de los siguientes elementos: Compromiso, Confianza, Coordinación de acciones, Comunicación Efectiva y trabajo en equipo.	1 FIN DE SEMANA	Que Coopere con su grupo de trabajo enfocándose en alcanzar los objetivos fijados. Que reconozca el aporte de otras personas y valore el trabajo de los demás. Que respete el criterio del grupo de trabajo aun cuando no coincida con	Cómo ganar amigos e influir sobre personas (Dale Carnegie)	Gladiador (Ridley Scott, 2000).	
		En busca del tesoro	Planificar, coordinar y ejecutar un ascenso a las antenas del pichincha con el fin de hallar el tesoro escondido, para esta actividad se les proporcionará un mapa y herramientas que serán utilizadas para el fin.	1 FIN DE SEMANA			Coach Carter (Thomas Carter, 2005).	
		<i>Esta competencia será también desarrollada con la actividad "Formando un equipo" ubicada en la competencia Toma de Decisiones.</i>						Trecientos (Zack Snyder, 2007).

Nota: Elaborado por Loza L., 2016

En la **Tabla 13** se puede observar el mapa de desarrollo de competencias, que fue realizado para los niveles de jefatura y supervisión tomando en consideración las siguientes competencias de desarrollo: compromiso con la calidad del trabajo, conducción de personas, comunicación eficaz, gestión y logro de objetivos, toma de decisiones y trabajo en equipo.

- **Carga de Trabajo:** De acuerdo a la percepción de los trabajadores en este factor se evidencia las presiones de tiempos, el esfuerzo de atención y la dificultad para ejercer las tareas. Inicialmente se dictará una charla de manejo del tiempo, además de información vía mailing, trípticos, flyers como herramientas de comunicación interna que contengan temas de la organización, técnicas de respiración y autocontrol. Se podrá evidenciar mediante los registros de recepción interna y por medio de los cambios obtenidos en la actividad cotidiana del área de Talento Humano; el salir de la rutina de trabajo permitirá generar un mejor clima laboral en la Empresa.
- **Interés por el Trabajador/ Compensación:** Se evidenció este factor en el personal administrativo que dentro de sus proyecciones se encuentra la promoción, formación, desarrollo de carrera y por el momento no se lo realiza, pero está contemplado realizar en el plan de acción preventivo la detección de las necesidades de capacitación del personal mediante el DNC, para identificar los recursos y la integración de un plan de capacitación. En el factor de compensación se realizará el proceso de valoración de cargos y el propósito será identificar y construir factores y grados de valoración y considerando la situación actual del país posiblemente se revisará el siguiente año los sueldos.

## Segunda parte

### 1. Justificación

El proyecto de sistematización de los factores de riesgos psicosociales tiene la finalidad de identificar los riesgos de mayor incidencia que están causando problemas en el entorno laboral como ausencias, atrasos y abandonos de trabajo; una vez identificados se planteó acciones de mejora continua. En efecto, posterior a la evaluación de los riesgos psicosociales, es importante analizarlos y elaborar un plan de acción preventivo con actividades encaminadas a reducir los riesgos de mayor exposición, a fin de controlarlos y recordar lo que nos dice (Moreno & Báez, 2016) que todo factor de riesgo psicosocial deberá tener un tratamiento oportuno de prevención y minimización. Las acciones de prevención van a depender de las áreas evaluadas y pueden variar por su entorno laboral, las medidas ayudarán a evitar daños que perjudiquen la salud y el desempeño de los trabajadores en la empresa.

Por esta razón, el diseño y la elaboración de las actividades deberían estar alineados a los objetivos planteados en la sistematización, los plazos propuestos, los responsables y los recursos a utilizar son importantes para proponer el plan de acción en la empresa.

Con el propósito de controlar los riesgos psicosociales se deberá contribuir con acciones correctivas adecuadas a cada área de trabajo, fomentando una cultura de prevención que nos permita mantener una correcta organización del trabajo y sus trabajadores; por eso es importante saber lo que dice Cortés (2007) acerca del proceso de intervención y la ejecución del plan de acción preventivo cuyo objetivo es dar solución a las variables identificadas por medio de las herramientas seleccionadas y de las situaciones evidenciadas.

Para justificar el proceso de sistematización, se debe cumplir con el objetivo general planteado en este proyecto, que fue plantear una propuesta de un plan preventivo para los factores de riesgos psicosociales en la empresa Garne S.A, y de esta manera minimizar los factores identificados de mayor incidencia en el entorno laboral durante el período 2016/2017.

En consecuencia, al cumplir con el objetivo general podremos lograr los objetivos específicos propuestos:

- Identificar y evaluar con minuciosidad el grado de incidencia de los factores de riesgo psicosociales encontrados en el diagnóstico realizado previamente.
- Plantear medidas preventivas frente a los factores de riesgo psicosociales identificados como de mayor prevalencia, como el tiempo de trabajo, demandas psicológicas, carga de trabajo, supervisión, participación, interés por el trabajador, compensación, para minimizar su exposición.

En el desarrollo del estudio se pudo notar una de las principales falencias en el área operacional con los Dependientes de Farmacia de la Costa, identificando bajos niveles en los procesos de formación y capacitación siendo la distancia un factor preponderante en la consecución de las actividades planificadas.

Entre las recomendaciones respecto a la formación, información y comunicación. Es por eso que (Lahera & Góngora, 2002) afirman: El proceso de formación en una organización motivará a los trabajadores, respecto al progreso en la ejecución de sus tareas, las mismas que deben estar claramente identificadas, asegurando la armonía en el puesto de trabajo y el trabajador.

El principal aporte de este proyecto fue la elaboración del plan de acción para minimizar los factores de riesgos de mayor exposición, creando estrategias de prevención enfocadas en el mejoramiento continuo realizando un control y seguimiento de las actividades que se propuso.

Los resultados que se evidenciarán cuando se implemente las actividades preventivas contribuirán en el desarrollo personal, las técnicas propuestas permitirán el desarrollo humano fortaleciendo los niveles de seguridad y autocontrol en los trabajadores, mientras que en la empresa mejorará la productividad y el compromiso organizacional, minimizando las probabilidades de enfermedades profesionales y accidentes en el trabajo mediante la cultura de prevención de los factores de riesgos psicosociales.

## **2. Caracterización de los beneficiarios**

El proyecto de intervención fue dirigido a todos los trabajadores de Garma S.A de Quito y parte de la Costa, se seleccionó la población objeto de estudio a través de la fórmula tamaño muestral para una proporción en una población finita o conocida y además por sugerencia de la Gerencia de Recursos Humanos, la población seleccionada abarcó todas las áreas de la empresa; la misma que estuvo conformada en el área administrativa por 8 mujeres y 4 hombres comprendidos en edades de 20 a 40 años, mientras que en el área operativa estuvo conformada por 44 mujeres y 27 hombres comprendidos en edades 20 a 45 años.

Los beneficiarios directos son todos los trabajadores que conforman la empresa Garma S.A, y que se encuentran estructurados de la siguiente manera en el organigrama:

## Organigrama Estructural Garme S.A.

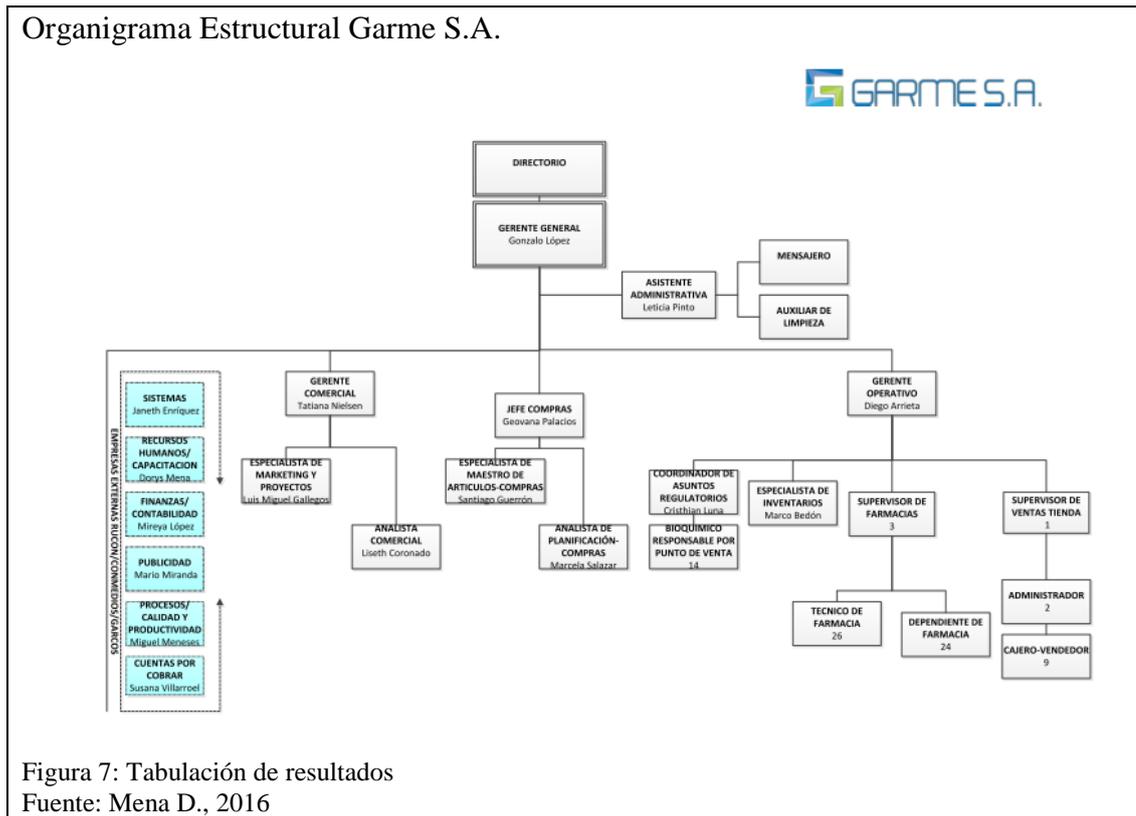


Figura 7: Tabulación de resultados  
Fuente: Mena D., 2016

Mediante la participación y el compromiso que adquirió la empresa, al iniciar este proyecto se obtuvo el apoyo al 100% desde la autorización del Gerente General el Ing. Gonzalo López, la guía de trabajo de la Dra. Dorys Mena Gerente de Recursos Humanos, el asesoramiento del Médico Ocupacional y Técnico de Seguridad y Salud, y la participación del investigador sin dejar de lado la colaboración y accesibilidad de los evaluados permitió el progreso del proyecto.

Cabe destacar que el nivel obtenido del cumplimiento de la sistematización se cumplió al 100%, al realizar la profundización de los factores de riesgos psicosociales, que implicó la identificación, evaluación y diseño del plan preventivo que busca mejorar el desempeño, la calidad de vida en el trabajo y su estabilidad laboral.

### **3. Interpretación**

Se identificó los factores de riesgos psicosociales, iniciando con el análisis de la matriz de identificación de riesgos laborales que fue realizada el año anterior por el Técnico de SSA, en la cual se establecía a este tipo de riesgos en el nivel de moderado, esta información permitió dar inicio al análisis más profundo de los factores de riesgos psicosociales a través de la aplicación del FPSICO 3.1 que mide nueve dimensiones como: tiempo de trabajo, carga de trabajo, supervisión/participación, demandas psicológicas, interés por el trabajador/compensación, la presencia de estos riesgos también fue corroborada con los datos de observaciones realizadas por el personal entrevistado, quienes informaron sobre estos aspectos presentes desde el año 2015 y que debido a una situación coyuntural de ese entonces no fueron abordados de forma adecuada.

La información mencionada se encuentra detallada en las siguientes tablas, las que nos muestra la presencia de los factores de riesgo psicosociales identificados en algunos de los puestos de la empresa, que se los ha tomado como ejemplificación de la matriz general de riesgos laborales.

**Tabla 13.**

Matriz de identificación y estimación de riesgos del Especialista de categorías

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y ESTIMACIÓN DE RIESGOS GARMIE														
IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS POR:		AREA	PUESTO		X									
MACROPROCESO:		MANTENIMIENTO		PROCESO:		-								
COD. DEL PUESTO:		-		NOMBRE DEL PUESTO:		ESPECIALISTA DE CATEGORÍAS								
IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS										ESTIMACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS GENERALES				
ACTIVIDAD/ INSTALACIÓN	TIPO DE ACTIVIDAD (Rutinario/No rutinario/emergencia)	PELIGRO	FACTOR DE RIESGO	RIESGO	CONSECUENCIA	N° DE EXPUES- TOS	TIEMPO DE EXPOSICIÓN (HORAS)	MÉTODO DE EVALUACIÓN GENERAL	EVALUAR CON MÉTODO	NIVEL DE DERIVENCIA (ND)	NIVEL DE EXPOSICIÓN (NE)	PROBABILIDAD	CONSECUENCIAS	NIVEL DE RIESGO
Dirigir las actividades del negocio logrando los objetivos del mismo en relación al mercado.	RUTINARIA	Alta responsabilidad, minuciosidad de la tarea.	SICOSOCIAL	Alteraciones psicofisiológicas, perturbaciones a la vida familiar y social, Modificación del desempeño profesional	Fatiga mental, incremento de riesgos de errores en el despacho de productos y estrés laboral	1	8,00	NO	Estudio específico de riesgo psicosocial	MEJORABLE	CONTINUADA	MEDIA	Dañino	Riesgo Moderado
Dirigir las actividades del negocio logrando los objetivos del mismo en relación al mercado.	RUTINARIA	Trabajo a presión	SICOSOCIAL	Alteraciones psicofisiológicas, perturbaciones a la vida familiar y social, Modificación del desempeño profesional	Fatiga mental, incremento de riesgos de errores en el despacho de productos y estrés laboral	1	8,00	NO	Estudio específico de riesgo psicosocial	MEJORABLE	CONTINUADA	MEDIA	Dañino	Riesgo Moderado
Determinar precios y analizar el mercado	RUTINARIA	Trato con proveedores	SICOSOCIAL	Alteraciones psicofisiológicas, perturbaciones a la vida familiar y social, Modificación del desempeño profesional	Fatiga mental, incremento de riesgos de errores en el despacho de productos y estrés laboral	1	8,00	NO	Estudio específico de riesgo psicosocial	MEJORABLE	CONTINUADA	MEDIA	Dañino	Riesgo Moderado

Nota: Elaborado por Naranjo E, 2015

En la **Tabla 13** se puede observar los factores de riesgo psicosociales, identificados en el puesto de trabajo del Especialista de categorías, tomando en consideración las funciones que desempeña el trabajador, se valoró la exposición y el nivel de riesgo es moderado.

**Tabla 14.**  
Matriz de Identificación y Estimación de Riesgos de la Asistente Administrativa

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y ESTIMACIÓN DE RIESGOS GARME																			
IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS POR:		ÁREA	PUESTO																
MACROPROCESO:		MANTENIMIENTO	PROCESO:																
COD. DEL PUESTO:		-	NOMBRE DEL PUESTO:		ASISTENTE ADMINISTRATIVA														
IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS										MÉTODO DE EVALUACIÓN DEL					ESTIMACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS GENERALES				
ACTIVIDAD / INSTALACIÓN	TIPO DE ACTIVIDAD (Rutinaria/No rutinaria/emergencia)	PELIGRO	FACTOR DE RIESGO	RIESGO	CONSECUENCIA	Nº EXPUESTOS	TIEMPO DE EXPOSICIÓN (HORAS)	MÉTODO DE EVALUACIÓN GENERAL	EVALUAR CON MÉTODO	NIVEL DE DEFICIENCIA (ND)	NIVEL DE EXPOSICIÓN (NE)	PROBABILIDAD	CONSECUENCIAS	NIVEL DE RIESGO					
Realizar actividades administrativas en oficina (control y compra de suministros)	RUTINARIA	Trato con proveedores	SICOSOCIAL	Alergias psicofisiológicas, perturbaciones a la vida familiar y social, Modificación del desempeño profesional	Fatiga mental, incremento de riesgos de accidentes, estrés laboral	1	4,00	NO	Estudio específico de riesgo psicosocial	MEJORABLE	CONTINUADA	MEDIA	Dañino	Riesgo Moderado					
Realizar actividades administrativas en oficina (Manejo de caja chica, pago de servicios públicos, )	RUTINARIA	Alta responsabilidad, minuciosidad de la tarea, trabajo a presión.	SICOSOCIAL	Alergias psicofisiológicas, perturbaciones a la vida familiar y social, Modificación del desempeño profesional	Fatiga mental, incremento de riesgos de errores en el despacho de productos y estrés laboral	1	2,00	NO	Estudio específico de riesgo psicosocial	MEJORABLE	CONTINUADA	MEDIA	Dañino	Riesgo Moderado					
Realizar actividades administrativas en oficina (Transporte de dinero al banco )	RUTINARIA	Amenaza delictual	SICOSOCIAL	Alergias psicofisiológicas, perturbaciones a la vida familiar y social, Modificación del desempeño profesional	Fatiga mental, incremento de riesgos de accidentes, estrés laboral	1	2,00	NO	Estudio específico de riesgo psicosocial	DEFICIENTE	FRECUENTE	MEDIA	Dañino	Riesgo Moderado					
Recibir facturas de proveedores, realizar el pago a proveedores y entregar documentos de retención.	RUTINARIA	Alta responsabilidad, minuciosidad de la tarea, trabajo a presión.	SICOSOCIAL	Alergias psicofisiológicas, perturbaciones a la vida familiar y social, Modificación del desempeño profesional	Fatiga mental, incremento de riesgos de errores en el despacho de productos y estrés laboral	1	4,00	NO	Estudio específico de riesgo psicosocial	MEJORABLE	CONTINUADA	MEDIA	Dañino	Riesgo Moderado					

Nota: Elaborado por Naranjo E, 2015

En la **Tabla 14** se puede observar los factores psicosociales, identificados en el puesto de trabajo de la Asistente Administrativa considerando las funciones que ejecuta la trabajadora, determinando la exposición y nivel de riesgo identificado como moderado en el trato con proveedores, la responsabilidad de las tareas, el trabajo a presión, amenaza delictual.

**Tabla 15.**

**Matriz de Identificación y Estimación de Riesgos del Jefe de Inventarios**

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y ESTIMACIÓN DE RIESGOS GARME														
IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS POR:	AREA	PUESTO		x										
MACROPROCESO:	MANTENIMIENTO			PROCESO:										
COD. DEL PUESTO:	-			NOMBRE DEL PUESTO: JEFE DE INVENTARIOS										
IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS							ESTIMACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS GENERALES							
ACTIVIDAD / INSTALACIÓN	TIPO DE ACTIVIDAD (Rutinaria/No rutinaria/emergencia)	PELIGRO	FACTOR DE RIESGO	RIESGO	CONSECUENCIA	Nº DE EXPUES- TOS	TIEMPO DE EXPOSICIÓN (HORAS)	MÉTODO DE EVALUACIÓN GENERAL	EVALUAR CON MÉTODO	NIVEL DE DEFICIENCIA (ND)	NIVEL DE EXPOSICIÓN (NE)	PROBABILIDAD	CONSECUENCIAS	NIVEL DE RIESGO
Dar seguimiento al origen del problema y coordinar solución con los departamentos relacionados respecto a diferencias de inventario.	RUTINARIA	Trato con cliente interno	SICOSOCIAL	Alerciones psicofisiológicas, perturbaciones a la vida familiar y social, Modificación del desempeño profesional.	Fatiga mental, incremento de riesgos de errores en el despacho de productos y estrés laboral	1	4.00	NO	Estudio específico de riesgo psicosocial	MEJORABLE	FRECUENTE	BAJA	Daño	Riesgo Tolerable
Ejecutar cierre mensual de inventario	RUTINARIA	Alta responsabilidad, minuciosidad de la tarea, trabajo a presión.	SICOSOCIAL	Alerciones psicofisiológicas, perturbaciones a la vida familiar y social, Modificación del desempeño	Fatiga mental, incremento de riesgos de errores en el despacho de productos y estrés laboral	1	4.00	NO	Estudio específico de riesgo psicosocial	MEJORABLE	OCASIONAL	BAJA	Daño	Riesgo Tolerable

Nota: Elaborado por Naranjo E, 2015

En la **Tabla 15** se puede observar los factores psicosociales, identificados en el puesto de trabajo del Jefe de Inventarios, la valoración fue realizada en base a las actividades que desempeña el trabajador, para determinar la exposición y el nivel del riesgo que fue considerado como tolerable respecto al trato con el cliente interno, la responsabilidad de las tareas y el trabajo a presión.

**Tabla 16.**

**Matriz de Identificación y Estimación de Riesgos del Supervisor de Tienda**

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y ESTIMACIÓN DE RIESGOS GARME														
POR:	AREA	PUESTO		x										
MACROPROCESO:	MANTENIMIENTO			PROCESO:										
COD. DEL PUESTO:	-			NOMBRE DEL PUESTO: SUPERVISOR DE TIENDA										
IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS							ESTIMACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS GENERALES							
ACTIVIDAD / INSTALACIÓN	TIPO DE ACTIVIDAD (Rutinaria/No rutinaria/emergencia)	PELIGRO	FACTOR DE RIESGO	RIESGO	CONSECUENCIA	Nº DE EXPUES- TOS	TIEMPO DE EXPOSICIÓN (HORAS)	MÉTODO DE EVALUACIÓN GENERAL	EVALUAR CON MÉTODO	NIVEL DE DEFICIENCIA (ND)	NIVEL DE EXPOSICIÓN (NE)	PROBABILIDAD	CONSECUENCIAS	NIVEL DE RIESGO
Supervisar al personal	RUTINARIA	trato con el personal	SICOSOCIAL	Alerciones psicofisiológicas, perturbaciones a la vida familiar y social, Modificación del desempeño profesional.	Fatiga mental, incremento de riesgos de accidentes, estrés laboral	1	8.00	NO	estudio de riesgo sicosocial	MEJORABLE	CONTINUADA	MEDIA	Daño	Riesgo Moderado
Atender clientes y proveedores	RUTINARIA	Trato con el cliente y proveedores	SICOSOCIAL	Alerciones psicofisiológicas, perturbaciones a la vida familiar y social, Modificación del desempeño profesional.	Fatiga mental, incremento de riesgos de accidentes, estrés laboral	1	1.00	NO	estudio de riesgo sicosocial	MEJORABLE	FRECUENTE	BAJA	Daño	Riesgo Tolerable
Supervisar el estado del producto y realizar pedidos.	RUTINARIA	Alta responsabilidad , minuciosidad de la tarea	SICOSOCIAL	Alerciones psicofisiológicas, perturbaciones a la vida familiar y social, Modificación del desempeño profesional.	Fatiga mental, incremento de riesgos de errores en el despacho de productos y	1	2.00	NO	Estudio específico de riesgo psicosocial	MEJORABLE	CONTINUADA	MEDIA	Daño	Riesgo Moderado
Recibir mercadería y supervisar el percheo	RUTINARIA	amenaza delictuencial	SICOSOCIAL	asalto, hurto, violencia, politraumatisms	Alerciones psicofisiológicas, perturbaciones a la vida familiar y social, Modificación del	1	1.00	NO	estudio de riesgo sicosocial	MEJORABLE	FRECUENTE	BAJA	Daño	Riesgo Tolerable

Nota: Elaborado por Naranjo E, 2015

En la **Tabla 16** se puede observar los factores psicosociales, identificados en el puesto de trabajo de Supervisión de Tiendas, la valoración fue realizada en base a las actividades que desempeña el trabajador, determinando la exposición y el nivel del riesgo considerados como tolerable en el trabajo con el personal, con los clientes y proveedores.

Entonces fue el momento preciso, para realizar este diagnóstico a través de la aplicación del FPSICO 3.1, sabiendo que es muy importante la identificación de este tipo de los factores de riesgos laborales, porque influyen en el trabajador directamente y en las condiciones de clima organizacional, relaciones de trabajo, motivación, productividad y ambiente laboral en general; afectando así la esfera comportamental del trabajador y deberíamos conocer que “ Cuando se dice que el trabajador no está motivado hacia la prevención debemos preguntarnos igualmente en qué medida los correspondientes departamentos de las empresas están motivados por la motivación de las personas” (Llaneza F. , 2009) por eso el propósito a partir de esta experiencia es fortalecer una cultura preventiva que pueda internalizar cada trabajador y departamentos de la empresa, este proceso ha sido parte de la sensibilización, hacia una cultura preventiva de bienestar para la salud.

La experiencia vivida al realizar el proyecto de sistematización en Garme S.A, permitió identificar los factores de riesgos psicosociales y establecer las medidas preventivas que pueden adoptarse al respecto.

Otro punto importante fue el apoyo brindado por el Gerente General, que desde el inicio del proyecto presentó gran apertura al mismo, autorizando que se coordinen los horarios para la aplicación de las evaluaciones con los Dependientes de Farmacias, lo que fue un aspecto primordial, sin embargo los complejos horarios

rotativos en el mes de Enero que maneja el área operativa, fueron una causa para que la evaluación no se la realice en los tiempos previstos, de igual forma para el mes de febrero se retardaron por esta misma causa culminando en el mes de Marzo con el total de la población seleccionada. Se obtuvo una buena aceptación de los evaluados, quienes mostraron una excelente predisposición y colaboración, lo que permitió culminar la aplicación del FPSICO 3.1.

Cabe mencionar que la realización del informe de la sistematización de este trabajo, ha sido una gran experiencia ya que ha permitido el poder profundizar el estudio de los factores de riesgos psicosociales en la empresa, así como conocer las necesidades de actividades preventivas para mejorar el contexto laboral en el que se desenvuelve el trabajador y su interacción con la organización.

#### **4. Principales logros del aprendizaje**

Como los principales logros se pueden establecer:

Realizar una profundización del estudio de los tipos de riesgos psicosociales identificados mediante la aplicación del test FPSICO 3.1, a partir del diagnóstico inicial general de los factores de riesgo laborales realizado por el Técnico de SSO.

Diseñar las actividades del plan preventivo y de control para los riesgos psicosociales como: procesos de inducción adecuados, creación de política de días de descanso, actividades de recreación, formación técnica y de desarrollo, implementación de nuevos canales de comunicación y participación, política para revisión de remuneraciones.

Establecer las causas de los factores de riesgo psicosociales que son : Organización del trabajo: Turnicidad , niveles de remuneración, estilo de supervisión, las mismas

que han generado los siguientes efectos alta rotación de personal, mayores niveles de absentismo, deterioro de las relaciones interpersonales, inconformidad con el estilo de supervisión y , altos niveles de estrés.

Otro logro importante es haber convencido a los actores claves de la empresa para el desarrollo de la experiencia así como la buena respuesta de los trabajadores y colaboradores para el desarrollo de las actividades propuestas.

Haber realizado el informe de sistematización de la experiencia del tema de los factores de riesgos psicosociales, sus consecuencias de no tratarse a tiempo y lo perjudicial que puede llegar ser en la salud del trabajador, fueron situaciones relevantes que permitieron recolectar de información para cumplir con los objetivos planteados. Las experiencias vividas y las interrelaciones con todas las áreas de la empresa permitieron identificar con mayor claridad las necesidades del personal, existiendo una buena aceptación de la propuesta. Sin embargo la estructura de los horarios rotativos del personal operativo se tornaba complicada para organizar la evaluación, pero el apoyo y la confianza depositada en este proyecto permitió controlar y cumplir con los objetivos.

Se aplicó de forma exitosa el test para evaluación de riesgos psicosociales, por lo se puede decir que se cumplió con la identificación técnica y objetiva de los factores de riesgos psicosociales identificados en el entorno laboral de Garma S.A a través del método FPSICO 3.1, que es una herramienta confiable para determinar aspectos concretos al identificar los riesgos de mayor incidencia como: tiempo de trabajo, carga de trabajo, demandas psicológicas, supervisión/participación, interés por el trabajador/compensación, y la elaboración del plan de acción preventivo que

permitirá controlar los factores identificados y desarrollará una cultura de prevención en la empresa.

Por medio de los actores claves de la empresa, se difundió a los trabajadores los resultados obtenidos de las evaluaciones de los factores de riesgos psicosociales y de manera general se dio a conocer las actividades preventivas, propuestas para el período 2016/2017, percibiendo una buena aceptación por parte de los participantes y directivos de la empresa.

El conocimiento de estos resultados por parte de los trabajadores, traerá varios para la empresa y esto generará un mejor clima laboral.

## Conclusiones

Los objetivos planteados fueron alcanzados, pudiendo identificar los factores de riesgos psicosociales de mayor incidencia en los trabajadores, evidenciando de manera global y por áreas de trabajo los factores de mayor riesgo como el tiempo de trabajo con mayor prevalencia en los trabajadores del área operativa, demandas psicológicas también con mayor incidencia en los trabajadores de la Costa debido a que en la planificación anual de la empresa no estaban consideradas las acciones referidas a la formación y capacitación en los distintos procesos productivos, otro de los factores identificados a nivel operativo es el de supervisión/participación puesto que los canales de comunicación no son los correctos.

Estos factores provocan poca participación o implicación en la empresa.

Con respecto al personal administrativo se evidenció mayor incidencia en el factor carga de trabajo, la presión de los tiempos que conlleva realizar una tarea y la organización por parte de ellos provoca niveles de tensión y estrés altos; y el último de los factores identificados es el de interés por el trabajador/ compensación, con la creación de la escuela de capacitación la empresa se enfocó netamente en los procesos de formación de los Dependientes de Farmacias Quito, dejando de lado la formación del personal administrativo.

La herramienta seleccionada para la evaluación, el cuestionario FPSICO 3.1 es un método eficaz y práctico, su aplicación puede ser informática o manual como se seleccionó; de igual manera la tabulación permite ganar tiempo y se obtiene el análisis preciso de los factores.

Algunas de las actividades planificadas en el plan de acción ya están tomando forma como por ejemplo la ruta de desarrollo dirigidas a Jefaturas y Supervisores ya está en proceso de implementación; mientras que la construcción de políticas de días de descanso y vacaciones se encuentran por obtener la aprobación.

### **Recomendaciones**

En base a la reconstrucción de la experiencia de sistematización se debe continuar con la implementación del plan de acción preventivo, toda vez que proyecto ha concluido en base a los objetivos planteados; sin embargo para Garma S.A y para el Departamento de Recursos Humanos el proyecto no culmina, las actividades de la Matriz del Plan de Acción deberán tener un control y seguimiento para cumplir con los objetivos propuestos y en un futuro no mayor de tres años realizar una nueva evaluación, considerando que la modernización trae consigo nuevos cambios que modifican el contexto laboral, social, cultural y no siempre va coincidir con los mismos factores de riesgos identificados en este estudio.

En el ámbito laboral y como Departamento de Recursos Humanos, debemos mantenernos alertas y no descuidar a los trabajadores que son la mano de obra de la empresa y aportan directamente en su crecimiento.

Se recomienda crear el plan de capacitación y formación dirigido al personal administrativo y operativo de tiendas y farmacias de la costa, creando nuevos canales de comunicación que permitan mantenerse.

Se recomienda analizar la posibilidad de potenciar la gestión de horarios alternativos, cuyo propósito es disminuir las horas extras y de esta manera sea una buena negociación tanto para el trabajador como para la Empresa.

## Referencias

- Acosta. (2005). Obtenido de <http://www.fao.org/3/a-ah474s.pdf>
- Acosta, L. (Julio de 2005). *FAO*. Obtenido de Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura: <http://www.fao.org/3/a-ah474s.pdf>
- Alban, G. (Febrero de 2015). DETERMINACION DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES DE MAYOR INCIDENCIA EN EL ENTORNO LABORAL. *Presentación de resultados del método*. Ambato, Ambato, Ecuador.
- Araujo, J., & Brunet, I. (2012). *Compromiso y competitividad en las organizaciones*. San Francisco: Publicaciones URV.
- Cortés, D. J. (2007). *Seguridad e Higiene del Trabajo. Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: Tebar S.L.
- Cortes, J. ( p.596). *Seguridad e Higiene del Trabajo*. Madrid: TEBAR.
- Cortés, J. (2007). *SEGURIDAD E HIGIENE DEL TRABAJO. Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: TEBAR S.L.
- Gonzáles, D. (2008). *Ergonomía y Psicología 5ta Edición*. Madrid: Fundación Confemetal.
- INSHT. (2014). *INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO*. Obtenido de <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e88840>

60961ca/?vgnextoid=88e2ce8d3ca16310VgnVCM1000008130110aRCRD&  
vgnextchannel=9f164a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD

Lahera, M., & Góngora, J. (2002). *FACTORES PSICOSOCIALES IDENTIFICACION DE SITUACIONES DE RIESGO*. Obtenido de <http://www.ual.es/GruposInv/Prevencion/evaluacion/procedimiento/F.%20Factores%20Psicosociales.pdf>

Lahera, y. G. (2002, p.5). *FACTORES PSICOSOCIALES IDENTIFICACION DE SITUACIONES DE RIESGO*. Obtenido de <http://www.ual.es/GruposInv/Prevencion/evaluacion/procedimiento/F.%20Factores%20Psicosociales.pdf>

Llaneza, F. (2009). *Ergonomía y Psicología aplicada. Manual para Formación del Especialista*. España: Lex Nova S.A.

Llaneza, F. (2009). *Ergonomía y Psicología aplicada. Manual para la Formación del Especialista*. España: Lex Nova S.A.

Llaneza, F. J. (2009). *Ergonomía y Psicología aplicada. Manual para la Formación del Especialista*. España: Lex Nova S.A.

López, B., Pita, S., Pértiga, S., & Seoane, T. (Noviembre de 2016). *Calculadora en Excel para calcular el tamaño muestral - Fisterra*. Obtenido de [https://www.google.com.ec/?gfe\\_rd=cr&ei=m7QqWI7wJsPCgATf1reYCg#q=Calculadora+en+Excel+para+calcular+el+tama%C3%B1o+muestral+-+Fisterra](https://www.google.com.ec/?gfe_rd=cr&ei=m7QqWI7wJsPCgATf1reYCg#q=Calculadora+en+Excel+para+calcular+el+tama%C3%B1o+muestral+-+Fisterra)

m. (s.f.). *INSHT*. Obtenido de Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.

Moreno, B., & Báez, C. (2016). *INSHT*. Obtenido de Factores y riesgos psicosociale, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

OIT, c. e. (s.f.). *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*.

Obtenido de [http://www.cem-malaga.es/portalcem/novedades/2013/CEM\\_guia\\_riesgos\\_psicosociales\\_interactivo.pdf](http://www.cem-malaga.es/portalcem/novedades/2013/CEM_guia_riesgos_psicosociales_interactivo.pdf)

OIT/OMS. (18 AL 24 de SEPTIEMBRE de 1984). *INFORME DEL COMITÉ*

*MIXTO DE LA OIT/OMS SOBRE MEDICINA DEL TRABAJO FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO: Naturaleza, incidencia y prevención.*

Obtenido de

[http://www.ergonomia.cl/eee/Noticias\\_anteriores/Entradas/2013/11/1\\_OIT\\_OMS\\_Factores\\_Psicosociales\\_en\\_el\\_Trabajo.html](http://www.ergonomia.cl/eee/Noticias_anteriores/Entradas/2013/11/1_OIT_OMS_Factores_Psicosociales_en_el_Trabajo.html)

Trabajo, O. I., & Salud, O. M. (18-24 de Septiembre de 1984). *Informe del Comité*

*Mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo. Novena Reunión.* Obtenido de

[http://www.ergonomia.cl/eee/Noticias\\_anteriores/Entradas/2013/11/1\\_OIT\\_OMS\\_Factores\\_Psicosociales\\_en\\_el\\_Trabajo.html](http://www.ergonomia.cl/eee/Noticias_anteriores/Entradas/2013/11/1_OIT_OMS_Factores_Psicosociales_en_el_Trabajo.html)

Velázquez, M. (2011). *Riesgos psicosociales en el ámbito laboral. Monografías*.

España: Lettera publicaciones SL.

## Anexos

### Anexo 1. Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales FPSICO 3.1.



Area: Operativa Dependiente Tienda

Edad: 28 años

Sexo: Masculino

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. ¿Trabajas los sábados?

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

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

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

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 llevar trabajo a casa?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

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

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

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

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

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

	Puedo decidir	Some 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cambios en la dirección o entre tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

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

	muy clara 1	clara poco 2	clara 3	nada clara 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	siempre casi siempre	amenudo	a veces	nunca casi nunca
	1	2	3	4
Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 casi nunca	no tengo, ni he otras personas
	1	2	3	4	5
Tus jefes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros	<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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otras personas que trabajan en la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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:

	rara 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, 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. ¿Al largodela jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (de forma que te impida hablar, desplazarte 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 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 checked="" type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

27. ¿Debes atender varias tareas al mismo tiempo?

- siempre o casi siempre
- amenudo
- aveces
- nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input checked="" 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
- amenudo
- aveces
- 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
- amenudo
- aveces
- 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 una tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista?

- siempre o casi siempre
- amenudo
- aveces
- 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, ¿alterarían seriamente la ejecución de tu trabajo?

- siempre o casi siempre
- amenudo
- aveces
- nunca o casi nunca

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

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

- siempre o casi siempre
- amenudo
- aveces
- nunca o casi nunca

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

**33. En qué medida tu trabajo requiere:**

	siempre o casi siempre	amenudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Aprender cosas o métodos nuevos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener buena memoria	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ser creativo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input 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 traigo
	1	2	3	4	5
Tus superiores jerárquicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

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

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

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

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

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

- mucho  1  
 bastante  2  
 poco  3  
 nada  4

39. ¿Cómo contribuyes al trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

- no es muy importante  1  
 es importante  2  
 es muy importante  3  
 no lo sé  4

40. General ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...?

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

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

- adecuadamente  1  
 regular  2  
 insuficientemente  3  
 no existe posibilidad de desarrollo profesional  4

42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte en tu empresa?

- muy adecuada  1  
 suficiente  2  
 insuficiente en algunos casos  3  
 totalmente insuficiente  4

43. General ¿la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:

- muy adecuada  1  
 suficiente  2  
 insuficiente en algunos casos  3  
 totalmente insuficiente  4

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

- muy satisfecho  1  
 satisfecho  2  
 insatisfecho  3  
 muy insatisfecho  4

## Anexo 2. Plan de acción

ETAPA INICIAL							
FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL DE MAYOR INCIDENCIA	DEFINICIÓN DEL FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL	GRUPO OBJETIVO	ACTIVIDAD PLANIFICADA	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	DESARROLLO	FRECUENCIA	RESULTADO ESPERADO
TIEMPO DE TRABAJO	Ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día. Evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde los períodos de descanso que prevén la actividad, de su cantidad, calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.	Farmacias Quito, Costa Tiendas	Croneograma de días de descanso	Recursos Humanos	Elaborar un croneograma de los días de descanso que deban tener los trabajadores en la semana.	Una vez	Por medio del croneograma dar paso a la realización de la política.
			Creación de política de días de descanso	Recursos Humanos	Realizar una política que contenga los días de descanso semanales para los trabajadores.	Una vez	Establecer días de descanso fijos en la semana de trabajo y dar cumplimiento a la política establecida.
			Creación de política de vacaciones	Recursos Humanos	Realizar una política de vacaciones.	Una vez	Una vez cumplido cada año de trabajo, los trabajadores tienen derecho a salir 15 días consecutivos. Debe colocarse un reemplazo semanales.
			Generar estadísticas de estado civil de los trabajadores	Recursos Humanos	Elaborar estadísticas respecto al estado civil de los trabajadores.	Una vez	Para determinar actividades de acuerdo a la segmentación realizada.
			Crear Foro Integración y manejo del trabajo	Recursos Humanos	Herencia metodológica que facilita y enriquece el diálogo entre el supervisor y la obra subordinada; la temática será una película como tema central "la familia" y su objetivo sea identificar aspectos que pueden estar viviendo los trabajadores en su vida familiar.	1 vez trimestralmente	Realizar un análisis escuchando los vínculos familiares, en la actividad se debe promover el trabajador y la familia.
DEMANDAS PSICOLÓGICAS	Se refiere a la naturaleza de la variedad de exigencias a las que ha de hacer frente en el trabajo. Son de naturaleza cognitiva y emocional.	Farmacias Quito, Costa Tiendas	Programa de comunicación	Recursos Humanos	Elaborar el programa creando canales de comunicación.	1 vez	Mediante información clara, ordenada y estructurada cubrir los requerimientos de los trabajadores.
			Charla Motivacional	Instructor externo	Para conocer actividades teórico - prácticas que sirven en su vida.	1 vez	Obtener pautas que permitan motivar a los trabajadores y desarrollarse en su vida laboral, social y profesional.
			Técnica de relajación física	Instructor externo	Realizar un taller práctico para intentar aprovechar la conexión directa entre el cuerpo y la mente.	1 vez	Aprender a reducir los niveles de tensión psicológica (emocional) a través de la relajación física así como pensar la situación que origina la tensión.
SUPERVISIÓN/ PARTICIPACIÓN	Este factor reconoce dos formas de control sobre el trabajo: 1) el que el trabajador ejerce a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y 2) el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus funciones.	Dependientes de tienda, Farmacias	Ruta de Desarrollo de Competencias	Recursos Humanos	Diseñado a Jefes y Supervisores	1 vez al año	Desarrollar competencia y habilidades para desarrollarse en su área de trabajo.
			Crear nuevos canales de participación	Recursos Humanos	Realizar un plan de comunicación y que los trabajadores expresen sus ideas y proyectos para ser tomados en cuenta en la organización.	1 vez	Mejorar los niveles de participación dentro de la organización.
CARGA DE TRABAJO	Se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional).	Administración Tiendas	Charla Manejo del tiempo	Recursos Humanos	Charla teórico - práctica.	1 vez	Para conocer tips para administración correctamente el tiempo.
			Talleres, Foros	Recursos Humanos	Enviar eventualmente información relevante.	3 veces al año	Sensibilizar a los trabajadores en la organización de su tiempo de trabajo.
			Webing	Recursos Humanos	Utilizar esta herramienta para dar a conocer información sobre manejo del tiempo, técnicas de control de respiración, autocontrol, relajación, etc.	1 vez al mes	Sensibilizar sobre temas de autocontrol, seguridad en sistema.
INTERÉS POR EL TRABAJADOR/ COMPENSACIÓN	Hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas preocupaciones se presentan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores.	Administración	Formación y Capacitación	Recursos Humanos	Detectar las necesidades de capacitación del personal mediante el DTC, la identificación de eventos y la integración de un plan de capacitación.	1 vez	Desarrollar acciones así como talleres y el crecimiento del personal profesional y que permita que desempeñen su trabajo con mayor eficiencia y calidad.
			Valoración de Cargos	Comité de Valoración	Previo al levantamiento de información se realizan un estudio donde se encuentran establecidas las remuneraciones desde la Gerencia General, Jefe de Área, Supervisores, Asistentes, Auxiliares y Operarios con el sistema de puntos y su equivalencia en dinero.	1 vez	Medir y conservar factores y grados de valoración.