

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO**

**CARRERA:
PSICOLOGÍA**

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

**TEMA:
SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE MEDICIÓN DE
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y PROPUESTA DE UN PLAN
MEJORA, AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE UNA
EMPRESA GENERADORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA UBICADA EN LA
CIUDAD DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA EN EL PERIODO DE
FEBRERO A NOVIEMBRE DEL 2017**

**AUTORES:
JONATHAN JAIRO CHAVISNAN NAZATE
GABRIELA PAOLA VILLARROEL GALLO**

**DOCENTE TUTOR:
CINDDY CRISTINA TAMAYO BARRENO**

Quito, enero del 2018

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Nosotros Jonathan Jairo Chavisnan Nazate con documento de identificación N° 172187448-3 y Gabriela Paola Villarroel Gallo con documento de identidad N°172171187-5 manifestamos nuestra voluntad y cedemos a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autores del trabajo de titulación intitulado: "Sistematización de la experiencia de medición de factores de riesgo psicosocial y propuesta de un plan mejora, al personal administrativo y operativo de una empresa generadora de energía eléctrica ubicada en la ciudad de Quito provincia de Pichincha en el periodo de febrero a noviembre del 2017", mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: Psicólogos 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 nuestra condición de autores nos reservamos los derechos morales de la obra antes citada.

En concordancia, suscribimos este documento en el momento que hagamos entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

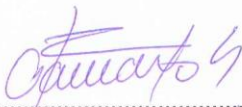
Nombre: Jonathan Jairo Chavisnan
Nazate
Cédula: 172187448-3
Fecha: Enero del 2018

Nombre: Gabriela Paola Villarroel
Gallo
Cédula: 172171187-5
Fecha: Enero del 2018

DECLARATORIA DE COAUTORÍA DEL DOCENTE TUTOR/A

Yo declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollado el proyecto de intervención con nombre "Sistematización de la experiencia de medición de factores de riesgo psicosocial y propuesta de un plan mejora, al personal administrativo y operativo de una empresa generadora de energía eléctrica ubicada en la ciudad de Quito provincia de Pichincha", en el periodo de febrero a noviembre del 2017, realizado por Jonathan Jairo Chavisnan Nazate con C.I 172187448-3 y Gabriela Paola Villarroel Gallo con C.I 172171187-5 han obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana, para ser considerados como trabajo final de titulación.

Quito, enero del 2018



.....
Cinddy Cristina Tamayo Barreno

Cédula: 171197745-2

Quito, 28 de diciembre del 2017

Señora Psicóloga

María De La Paz Guarderas Albuja

Directora de la Carrera de Psicología

Presente

De mi consideración:

En atención a sus oficios PS. Prácticas 2016-786 y 2016-787, mediante los cuales se solicitó autorización para que la Srta. Gabriela Paola Villarroel Gallo con C.I 172171187-5 y el Sr. Jonathan Jairo Chavisnan Nazate con C.I 172187448-3, estudiantes de 9no semestre de la Carrera de Psicología Laboral y Organizacional de la Universidad Politécnica Salesiana realicen su trabajo de titulación en nuestra institución, como Gerente de la Unidad, comunico que su pedido ha sido aprobado, por lo que los mencionados estudiantes, podrán hacer uso de la información necesaria para la realización de su trabajo; siempre y cuando cumplan con la políticas de confidencialidad internas establecidas en la Empresa.

Finalmente, la Unidad autoriza la publicación del trabajo final de titulación con el nombre "Sistematización de la experiencia de medición de factores de riesgo psicosocial y propuesta de un plan mejora, al personal administrativo y operativo de una empresa generadora de energía eléctrica ubicada en



la ciudad de Quito provincia de Pichincha en el periodo de febrero a noviembre del 2017.", previa revisión y visto bueno de esta Gerencia.

Atentamente,

A handwritten signature in purple ink, consisting of several overlapping loops and strokes, positioned to the left of the typed name.

Ing. Juan Carlos López
Gerente de Unidad

Dedicatoria

Queremos agradecer en primera instancia a Dios por brindarnos perseverancia y fortaleza durante este proceso académico, yo Jonathan Jairo Chavisnan Nazate quiero dedicar este trabajo a mi madre Martha y a mi hermana María José, por su amor y paciencia y por enseñarme que, aunque el camino parezca largo siempre habrá una meta y recompensa final.

Yo Gabriela Paola Villarroel Gallo, quiero dedicar este trabajo a mi pequeño compañero de vida Samy por ser mi trinchera y motivación para luchar día a día, a mis padres María Elena y Pablo, por su apoyo incondicional, a mi hermano Raúl y a mi abuelita Olimpia por ser personas ejemplares, a Paúl por su amor y paciencia durante todos estos años.

Índice

Introducción.....	1
Primera parte	2
1. Datos informativos del proyecto.....	2
2. Objetivo de la sistematización	3
3. Eje de la sistematización.....	4
4. Objeto de la sistematización	6
5. Metodología de la sistematización.....	7
5.1 Metodología mixta	7
5.2 Metodología cualitativa	8
5.3 Metodología cuantitativa.....	9
6. Preguntas clave	16
6.1. Preguntas de inicio	16
6.2. Preguntas interpretativas	16
6.3. Preguntas de cierre	17
7. Organización y procesamiento de la información	17
7.1. Descripción fase número 1	19
7.2. Descripción fase número 2	23
7.3. Descripción fase número 3	24
8. Análisis de la información	31
8.1. Resultados globales por dimensión analizada	33
8.2. Propuesta de plan de mejora.....	37
Tabla 4. Propuesta de plan de mejora	38
Segunda parte	41

1. Justificación	41
1.1. Definiciones psicosociales básicas	41
1.2. Relación, factor psicosocial, factor de riesgo psicosocial, riesgo de trabajo, consecuencias	42
2. Caracterización de los beneficiarios	45
3. Interpretación	47
4. Principales logros del aprendizaje	49
Conclusiones	52
Recomendaciones	53
Referencias	54
Anexos	57
Anexo 1. Análisis de problemas	57
Anexo 2. Matriz de involucrados	58
Anexo 3. Cuestionario F-PSICO V3.1 aplicado de manera manual	59
Anexo 4. Matriz de puntajes globales por áreas para plan de mejora	67

Índice de tablas

Tabla 1. Descripción de factores de riesgo psicosocial.....	12
Tabla 2. Fases de la sistematización	18
Tabla 3. Valoraciones del método F – PSICO V 3.1	31
Tabla 4. Propuesta de plan de mejora	38
Tabla 5. Beneficiarios directos de la empresa generadora de energía eléctrica matriz Quito.....	45

Índice de figuras

Figura 1: N es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).	14
Figura 2: Calculo directo de muestra con datos reales la cifra 120 corresponde al total de empleados a evaluar	15
Figura 3: Estadística comparativa por porcentajes de la incidencia de riesgos de trabajo más comunes en la empresa generadora de energía eléctrica	19
Figura 4: Matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas, opción 1	21
Figura 5: Matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas, opción 2	22
Figura 6: Índices de factores de riesgo psicosocial herramienta F-PSICO V 3.1 con sus respectivos sub- factores de análisis.	24
Figura 7: Índices de factores de riesgo psicosocial herramienta F-PSICO V 3.1 con sus respectivos sub- factores de análisis.	25
Figura 8: Índices de factores de riesgo psicosocial herramienta F-PSICO V 3.1 con sus respectivos sub- factores de análisis.	26
Figura 9: Resultados de la evaluación F – PSICO V 3.1 factor tiempo de trabajo. ...	27
Figura 10: Resultados de la evaluación F – PSICO V 3.1 factor autonomía.	28
Figura 11: Resultados de la evaluación F – PSICO V 3.1 factor carga de trabajo. ...	28
Figura 12: Resultados de la evaluación F – PSICO V 3.1 factor demandas psicológicas.	29
Figura 13: Resultados de la evaluación F – PSICO V 3.1 factor variedad / Contenido de trabajo.	29
Figura 14: Resultados de la evaluación F – PSICO V 3.1 factor participación / Supervisión.	29

Figura 15: Resultados de la evaluación F – PSICO V 3.1 factor interés por el trabajador / compensación.....	30
Figura 16: Resultados de la evaluación F – PSICO V 3.1 factor desempeño del rol.	30
Figura 17: Resultados de la evaluación F – PSICO V 3.1 factor Relaciones y Apoyo Social.....	30

Resumen

El presente proyecto fue desarrollado en una empresa generadora de energía eléctrica cuya matriz está situada en la ciudad de Quito provincia de Pichincha, en el periodo comprendido de febrero a noviembre del 2017, en este proceso tuvimos la participación de 120 colaboradores correspondientes a las áreas de administración, mantenimiento y operación, al ser una institución con extensa población laboral se estableció una muestra, trabajando en conjunto con el departamento de salud laboral, seguridad industrial y talento humano.

El objetivo principal del proyecto de intervención fue la medición de índices de factores de riesgo psicosocial a través de la herramienta con nombre Factores Psicosociales versión 3.1 (F-PSICO V 3.1) que tiene 44 preguntas y elaboración de un plan mejora, con el fin de promover espacios de prevención, para precautelar la salud física, psíquica y social.

La estructura de la sistematización comprendió el levantamiento de un diagnóstico inicial en torno a la exposición de riesgos de trabajo más frecuentes dentro de la empresa, así mismo se tomaron en cuenta procesos relacionados al desempeño de actividades esenciales, estableciendo de esta forma una línea base para la realización de futuros estudios.

A pesar de los cambios políticos ideológicos que el país vivió en el periodo que abarcó el proyecto, la población laboral a quien estuvo dirigido, y profesionales respondieron de manera positiva a las actividades desarrolladas, logrando de esta forma constatar el compromiso, responsabilidad y motivación por parte de los colaboradores.

Palabras clave: Factores psicosociales, factores de riesgo psicosocial, riesgo psicosocial, consecuencias de estar expuestos a riesgos psicosociales, plan de mejora.

Abstract

The present project belongs to the Labor Safety and Occupational Health field. It was developed in an Ecuadorian electric company which is located in the city of Quito, province of Pichincha, during the period of ten months going from February until November 2017. In the study process was involved the participation of 120 collaborators corresponding to administration, maintenance and operation areas. Being an institution with extensive working population a sample was established, working in conjunction with the Department of Occupational health, industrial safety and human talent.

The main target of the intervention project was to measure the rating of psychosocial risk factors from the employees through a tool called Factores Psicosociales versión 3.1(F-PSICO V 3.1), which is a test with 44 questions. In addition its results allowed to develop an improving plan, with the purpose of promoting prevention spaces to save the physical, psychic and social health from the employees.

The structure of study included an initial diagnosis about the most common exposition risks inside the company. Likewise it considers topics related to the performance, establishing the line bases for future studies.

In spite of the ideological political changes that the country has been going through during the project, the labor population for whom it was directed, and the

professionals answered in a positive way accomplishing the main goal which includes the commitment, responsibility and motivation from the collaborators

Keywords: Psycho-social factors, factors of psycho-social risk, psycho-social risk, consequences to be exposed to psycho-social risks, plan of improvement.

Introducción

La globalización y los constantes avances tecnológicos han traído consigo cambios significativos a nivel de las organizaciones, mejorando los procesos productivos y económicos, en el día a día podemos ver pequeñas, medianas y grandes empresas que reducen su dinámica laboral al campo de la actualización competitiva, al refuerzo de aspectos técnicos, a la evaluación del desempeño, etc.

Actualmente en nuestro país, entidades públicas ejecutoras como es el caso del Ministerio de Trabajo, además de velar por el buen funcionamiento de los procesos, busca promover espacios donde el bienestar psíquico, físico y social es fundamental en las instituciones, estableciendo entre sus requerimientos mediciones de aspectos psicosociales.

El proyecto surgió por la demanda de los profesionales del departamento de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO), al tomar en cuenta aspectos más subjetivos de los colaboradores, algunos puntos importantes para la realización de este proyecto fueron el diagnóstico, análisis de metodologías disponibles en el mercado, selección de herramienta acorde a la necesidad y políticas internas de la institución, ejecución, evaluación, análisis de resultados, presentación de informe final, propuesta de planes de mejora, adicional a esto el aprendizaje y adquisición de nuevos conocimientos.

Por esta razón el proyecto abarcó un estudio inicial de factores de riesgo psicosocial, al no existir análisis previos en esta materia, a pesar de contar con un departamento de SSO.

Primera parte

1. Datos informativos del proyecto

a) Nombre del proyecto

Sistematización de la experiencia de medición de factores de riesgo psicosocial y propuesta de un plan mejora, al personal administrativo y operativo de una empresa generadora de energía eléctrica ubicada en la ciudad de Quito provincia de Pichincha en el periodo de febrero a noviembre del 2017.

b) Nombre de la institución

Proyecto de intervención dirigido a una institución pública estratégica generadora energía eléctrica activa a nivel nacional, la cual trabaja con responsabilidad social y precautelando en su día a día el cuidado del medio ambiente.

c) Tema que aborda la experiencia (categoría psicosocial)

Los temas que destacaron en nuestro proyecto de intervención fueron los subsistemas de talento humano, riesgos de trabajo, factores psicosociales, factores de riesgo psicosocial, riesgo psicosocial, las distintas consecuencias de estar expuestos a dichos riesgos y como a falta de medidas preventivas estos riesgos repercuten física, psíquica y socialmente en los entornos laborales, de

igual manera se incluyó en nuestra experiencia temáticas relacionadas al marco legal y preventivo para hacer del ambiente de trabajo un espacio más saludable.

d) Localización

La empresa generadora de energía eléctrica activa se encuentra distribuida en las regiones de Costa, Sierra, Oriente y Galápagos con centrales distribuidas geográficamente, debido a su extensa población laboral, y por tratarse de un estudio inicial en este tema, se trabajó específicamente con la población laboral ubicada en la matriz de Quito provincia de Pichincha.

2. Objetivo de la sistematización

El objetivo central de nuestra sistematización es la recopilación, reconstrucción, organización y análisis de datos e información que hasta el momento se ha podido recabar, desde el proceso inicial de diagnóstico, hasta la propuesta de planes de mejora conforme a los resultados obtenidos, la sistematización según nuestro punto de vista es fundamental ya que a través de este proceso podremos percibir el impacto que tuvo la medición realizada.

La sistematización además de ser un proceso de recopilación y análisis de información fue un recurso importante de aprendizaje, investigación y adquisición de nuevas experiencias, en donde pudimos evidenciar los índices de factores de riesgo psicosocial a los cuales los colaboradores se encuentran expuestos, y proponer como futuros psicólogos en materia laboral planes de mejora pertinentes que incluyan

medidas preventivas-correctivas con el fin de precautelar la salud física, psíquica y social, de actores directos e indirectos que componen la organización.

Además de lo antes expuesto la presente sistematización tuvo como objetivo la realización de una línea base inicial para futuros estudios de índole psicosocial, e incorporar el uso de la herramienta con nombre Factores Psicosociales versión 3.1 (F-PSICO V 3.1) a un sistema tecnológico institucional, que permitirá percibir al colaborador como un ente activo participativo, donde su bienestar es un elemento fundamental de estudio.

3. Eje de la sistematización

Nuestro punto de partida para la sistematización del presente proyecto de intervención se fundamenta en el cumplimiento de las normativas legales vigentes en el Ecuador en términos de riesgos psicosociales que establecen lo siguiente:

Todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, deberán implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto.

La normativa otorga 30 días para que la autoridad laboral incluya en su página web el programa de prevención de riesgos psicosociales, así como las guías técnicas y herramientas necesarias para su cumplimiento. Dicho programa será controlado a partir del 1 de enero del 2018 (Grupo Conse, 2017).

El Ministerio de Trabajo en base a su resolución número mdt-2017-0082, establece el cumplimiento de esta nueva disposición sobre prevención de riesgos psicosociales, que será controlada a partir de enero del 2018, de no cumplirse con dicha disposición las instituciones deberán acogerse a las respectivas sanciones.

“Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacionales específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos” (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2004, pág. 8).

Vemos en este punto como el Instrumento Andino de Seguridad e Higiene en el Trabajo establece en su decisión número 584, un claro procedimiento para la identificación, evaluación y toma de medidas preventivas para factores y riesgo psicosocial. Por tal razón es fundamental que la institución optimice su dinámica laboral tomando en cuenta el análisis periódico de factores de riesgo psicosocial.

En la institución se realiza anualmente todo tipo de evaluaciones desde aquellas que abarcan el desempeño del colaborador hasta aquellas donde se necesita conocer la

percepción del sujeto en torno a su ambiente de trabajo como lo es el caso del clima y cultura organizacional. Al hablar del subsistema de capacitación se abarcan temáticas como accidentes de trabajo, enfermedades laborales, ergonomía, refuerzo de competencias técnicas, prevención para el consumo de sustancias estupefacientes entre otras.

Podemos aquí tener una clara idea de cómo se maneja la cultura de la institución, por tal razón y por algunos malestares que mostraban ciertos trabajadores los profesionales de las áreas de seguridad industrial y salud ocupacional determinaron la importancia de realizar un estudio inicial de factores de riesgo psicosocial, con el fin de mejorar las condiciones de trabajo, establecer una línea base y para realizar futuras evaluaciones a través de un software interno de la empresa, y de esta manera cumplir con lo que establece el marco legal del Ecuador:

4. Objeto de la sistematización

Nuestro objeto de sistematización comprendió tanto el proceso inicial de levantamiento de información (diagnóstico), hasta el establecimiento de planes de mejora presentados a los profesionales de seguridad industrial, salud laboral y trabajo social.

En primera instancia se levantó información inicial mediante la identificación de riesgos de trabajo más comunes a través de entrevistas con personal clave previamente identificado por el jefe de seguridad industrial, tras este proceso pudimos obtener datos estadísticos, que permitieron generar una línea base y tomar estos antecedentes como

referencia para la realización del informe final, posteriormente se presentó los resultados y algunas opciones de herramientas para medición de factores de riesgo psicosocial a la profesional de salud laboral con el fin de analizar la herramienta (F-PSICO V 3.1).

Con los datos ponderados a través de la herramienta F-PSICO V 3.1 se realizó un informe consolidado con los resultados finales y se presentó a los profesionales de seguridad laboral y seguridad industrial respectivamente, con el fin de obtener nuevos conocimientos y experiencias, para de esta forma establecer planes de acción preventivos generando estrategias innovadoras para llevar de mejor manera las dinámicas laborales.

Cabe recalcar que nuestro proyecto finaliza hasta la propuesta de planes de mejora.

5. Metodología de la sistematización

Los elementos que facilitaron la recolección de información para la presente sistematización, desde la realización del diagnóstico fue una metodología mixta abarcando técnicas cualitativas y cuantitativas, al ser viables y fáciles de utilizar.

5.1 Metodología mixta

“El enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento todo” (Ruiz, Borboa, & Rodríguez , 2013, pág. 11).

Tras revisar este concepto podemos ver que es fiable el uso de metodologías mixtas ya que combinan aspectos subjetivos y objetivos y esta combinación responde a las necesidades de lo que se busca medir. Algunos autores sobre metodología cualitativa y cuantitativa establecen lo siguiente:

5.2 Metodología cualitativa

“La frase metodología cualitativa se refiere en su más amplio sentido a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable” (Taylor & Bogdan, 2000, pág. 19).

Bajo este claro concepto se utilizó este tipo de metodología mediante el establecimiento de entrevistas semiestructuradas con actores claves a través de preguntas que abarcaron la comparación entre actividades reales que desempeñan los colaboradores, y las tres actividades esenciales establecidas en los manuales de función, esta comparación nace por el malestar psíquico expresado por los colaboradores, al manifestar que viven cambios repentinos de actividades dentro de sus puestos de trabajo. Para esto se utilizó una entrevista de orden semiestructurada, algunos manuales establecen varios conceptos entre ellos Peláez et al. Afirma que:

En el tipo de entrevista semiestructurada se determina de antemano cuál es la información relevante que se quiere conseguir. Se hacen preguntas abiertas dando oportunidad a recibir más matices de la respuesta, permite ir entrelazando temas, pero requiere de una gran atención por

parte del investigador para poder encauzar y estirar los temas (2011, pág. 3).

Por tal razón se seleccionó este tipo de entrevista con el fin de dar a los colaboradores la oportunidad de prolongar sus respuestas y de esta manera establecer una línea base de referencia para el informe final.

Tras la recolección de datos se procedió a tabularlos generando una estadística general por porcentajes donde se verificaron los riesgos de trabajo en los cuales existe mayor incidencia.

5.3 Metodología cuantitativa

Una vez conocida la problemática a estudiar se usó una metodología mixta para recolección de datos y análisis cuantitativo. Álvaro Rodríguez Pozo afirma que los métodos cuantitativos:

Se basan en cuestionarios dirigidos a un grupo significativo de trabajadores cuyas condiciones de trabajo son susceptibles de ser consideradas condiciones de riesgo.

Los cuestionarios pretenden recabar información acerca de aspectos relacionados con las exigencias de la tarea (emocionales, cognitivas, etc.), las condiciones organizativas (monotonía, presión temporal, aislamiento, etc.) y las relaciones sociales (sistema de comunicación, relaciones con compañeros o superiores, etc.). Si se cumplen los

requisitos de aplicación del método, la información debe ser recabada de forma rápida, válida, fiable y confidencial (Rodríguez, s.f., pág. 75).

La herramienta F-PSICO V 3.1, fue utilizada con previa autorización de la especialista de salud laboral de la institución, una vez cumplido el proceso de levantamiento de datos y análisis de las distintas herramientas que se ajusten a la necesidad de la empresa. Esta herramienta fue estandarizada internacionalmente por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT).

La finalidad principal del método es facilitar una herramienta para la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial. Por tanto, su objetivo es aportar información que permita el diagnóstico psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma (Bilbao & Cuixart., 2012, pág. 4).

Entre las principales ventajas que se tomaron en cuenta para la selección de esta herramienta tenemos lo siguiente:

- Tiene accesibilidad gratuita.
- Diseño de metodología para poblaciones laborales extensas a diferencia de otras herramientas.
- Estandarización internacional y previamente justificada bajo el (INSHT).
- Preguntas claramente estructuradas y entendibles, lo que facilitó la colaboración y participación de nuestros evaluados.

- Aplicación informática o manual, esta herramienta en el caso de la aplicación manual presenta un sistema de ingreso de información fácil de utilizar.
- Dicha metodología presenta un informe claro, viable y conciso generando a la vez propuestas de mejora acorde a los resultados finales.

De esta forma se seleccionó esta metodología para la identificación y valoración de índices de factores de riesgo psicosocial, a los cuales los colaboradores se encuentran expuestos.

Esta herramienta está compuesta por 44 ítems y sub-ítems establecidos por el INSHT que abarcan la percepción del individuo en torno a las siguientes dimensiones y sub-dimensiones:

Tabla 1.
Descripción de factores de riesgo psicosocial

Nombre del factor	Breve definición	Dimensión	Ítems
Tiempo de trabajo (TT).	Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.	Sin dimensión	1,2,5,6,8
Autonomía (AU).	Referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo.	1.- Autonomía temporal	3,7,8,9.
		2.- Autonomía decisional	10a,10b,10c,10d,10e.
Carga de trabajo (CT).	Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral.	1.-Presiones de tiempo	23,24,25.
		2.-Esfuerzo de atención	21,22,27,30,31,32.
		3.-Cantidad y dificultad de la tarea	26,28,29,4
Demandas Psicológicas (DP).	Se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.	1.-Exigencias cognitivas	33a, 33b, 33c, 33d,33e.
		2.-Exigencias emocionales	33f, 34a, 34b, 34c, 34d,35,36.
Variedad/contenido (VC).	Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, siendo, además, reconocido y valorado,	Sin dimensión	37,38,39, 40a, 40b, 40c, 40d.

	proporcionando al trabajador un sentido más allá de las compensaciones económicas.		
Participación/supervisión (PS).	Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.	1.- Supervisión	11a, 11b, 11c, 11d, 11e, 11f, 11g.
		2.- Participación	12a, 12b, 12c, 12d.
Interés por el trabajador/compensación (ITC).	Hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores.	Sin dimensión	13a, 13b, 13c, 13d, 41,42,43,44.
Desempeño del rol (DR).	Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo	1.-La ambigüedad del rol	14a, 14b, 14c, 14d, 14e, 14f,
		2.- El conflicto del rol	15a, 15b, 15c, 15d,15e.
Relaciones de apoyo social (RAS).	Se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo.	Sin dimensión	16a, 16b, 16c,16d, 16e,17, 18a, 18b, 18c, 18d, 19,20

Nota: Explica las nueve dimensiones existentes de la herramienta F-PSICO V3.1

Elaborado por: (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, 2014)

Es importante manifestar que esta herramienta de evaluación como lo muestra la tabla 1, abarca dimensiones y sub dimensiones relacionadas con la organización y cultura laboral, pero también contienen características y compromisos individuales, entre ellos podemos destacar la motivación y aspectos correlacionados al entorno familiar-social.

Los factores antes descritos han sido previamente analizados y verificados por profesionales pertinentes en la materia, para verificar la validez de las dimensiones, sub dimensiones y preguntas en general, a través de un estudio de justificación.

Los factores, así como la escala en su conjunto, se han obtenido con el coeficiente de Cronbach, indicador de la fiabilidad como consistencia interna del instrumento.

Al ser una institución con extensa población laboral y al tratarse de un estudio inicial en materia psicosocial se estableció una muestra que se detalla a continuación: Una fórmula muy extendida que orienta sobre el cálculo del tamaño de la muestra para datos globales es la siguiente:

Fórmula para muestreo

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$

Figura 1: N es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).
Elaborado por: Feedback Networks Technologies

k: es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos: un 95,5 % de confianza es lo mismo que decir que nos podemos equivocar con una probabilidad del 4,5%.

e: es el error muestral deseado. Hace referencia a la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos preguntando a una

muestra de la población y el que obtendríamos si preguntáramos al total de ella

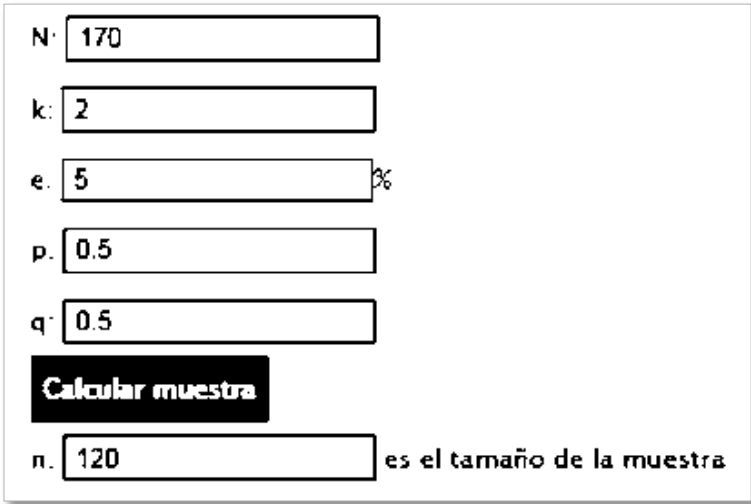
p: es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que $p=q=0.5$ que es la opción más segura.

q: es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es $1-p$.

n: es el tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer) (Feedback Networks Technologies, 2013).

Dónde:

Sistema de cálculo para muestra



N:	<input type="text" value="170"/>
k:	<input type="text" value="2"/>
e:	<input type="text" value="5"/> %
p:	<input type="text" value="0.5"/>
q:	<input type="text" value="0.5"/>
Calcular muestra	
n:	<input type="text" value="120"/> es el tamaño de la muestra

Figura 2: Calculo directo de muestra con datos reales la cifra 120 corresponde al total de empleados a evaluar.
Elaborado por:Feedback Networks Technologies

En cuanto a la asignación del personal para la muestra, se estableció que, la población ubicada en la matriz central de Quito abarca 170 colaboradores, tras la aplicación de la fórmula de muestreo ver figura 2, se obtuvo un total de 120 aplicaciones, lo que equivale al 70% del total de la población, Al tener numerosos

cargos la especialista de salud ocupacional sugirió seleccionar las unidades de análisis en base a tres áreas, administración, mantenimiento y operación, así mismo tomamos en cuenta factores relacionados a la organización interna del trabajo, para realizar una planificación adecuada.

6. Preguntas clave

6.1. Preguntas de inicio

- ¿Cuál fue la necesidad de la institución para implementar un estudio psicosocial?
- ¿Estaban preparados los colaboradores para este tipo de evaluación?, ¿Existieron estudios previos en materia de riesgos psicosociales en la institución?
- ¿Conocía la institución sobre la normativa vigente en temas relacionados con la prevención de riesgos psicosociales?

6.2. Preguntas interpretativas

- ¿Cuál fue la expectativa que tenían los profesionales de salud laboral y SSO, sobre la ejecución del proyecto?
- ¿Cómo incidieron los resultados de factores de riesgo psicosocial en la institución?
- ¿El cambio de gobierno influyó en las respuestas de los evaluados?
- ¿Mostraron interés genuino los responsables de la ejecución del proyecto?

6.3. Preguntas de cierre

- ¿Se cumplieron los objetivos del proyecto?
- ¿Adquirieron nuevos conocimientos en tema de riesgos psicosociales los colaboradores evaluados?
- ¿Influyó esta evaluación en las dinámicas laborales cotidianas?
- ¿Dotó de recursos necesarios la institución para la ejecución del proyecto de intervención?
- ¿Mostraron interés los colaboradores en la evaluación realizada?

7. Organización y procesamiento de la información

Para el presente punto tomaremos como referencia lo establecido en nuestro eje de sistematización, la importancia de haber realizado un estudio inicial de factores de riesgos psicosociales para generar una línea base y para la realización de futuras mediciones, así como el cumplimiento de la normativa legal en el Ecuador en materia de riesgos psicosociales, para esto dividiremos la organización y el procesamiento de información en tres etapas que a continuación detallamos:

Tabla 2.
Fases de la sistematización

FASE	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESULTADOS	MEDIOS DE JUSTIFICACIÓN
1.-Diagnóstico y selección de metodología	1.1-Generar a través del levantamiento de datos, el establecimiento de una línea base.	-Se realizó una matriz inicial cualitativa y cuantitativa de recogida de datos, a través de entrevistas con actores claves.	-Representantes de 39 cargos por petición del jefe de SSO en la matriz central ubicada en la ciudad de Quito.	-Matriz global de Excel. -Resultados de entrevistas semidirigidas.
	1.2.- Dejar como legado de estudiantes de la carrera de psicología la iniciativa e incorporación de la herramienta F-PSICO V3.1 a un servidor tecnológico propio de la empresa, para futuras evaluaciones.	-Presentación en power point a través de una matriz FODA, donde se mostró a la especialista de salud laboral, la existencia de las distintas metodologías para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.	-En una reunión se pudo explicar a los proveedores del software la posibilidad de incluir dicha metodología para periódicas evaluaciones. -Aceptación por parte de la gerencia, para incluir la metodología.	-Entrega de la herramienta F-PSICO V3.1 al proveedor del software.
2.- Preparación y evaluación	2.1.-Promover espacios de prevención que tengan como fin una mejor adaptación a las dinámicas laborales.	-Realización de la sensibilización en materia de riesgos psicosociales, donde se presentó los objetivos e importancia de la evaluación. -Evaluación de factores de riesgo psicosocial a los colaboradores pertenecientes a la matriz ubicada en la ciudad de Quito provincia de Pichincha.	-Participación de 120 colaboradores distribuidos en las áreas de administración, mantenimiento y operación respectivamente.	-Fotografías de la sensibilización realizada. -Listados de asistencia del personal evaluado.
3.-Ponderación y elaboración del informe final	3.1.- Verificar y analizar los índices de factores de riesgo psicosocial en una empresa generadora de energía eléctrica.	-Subida manual de datos a la herramienta con nombre F-psico V3.1 (Factores psicosociales versión 3.1). -Realización del informe final con parámetros previamente establecidos por el sistema informático	-Informe final. -Matriz de propuesta de mejora según resultados de la evaluación.	-Cuestionarios físicos pertenecientes a los colaboradores d de las áreas de administración, mantenimiento y operación.

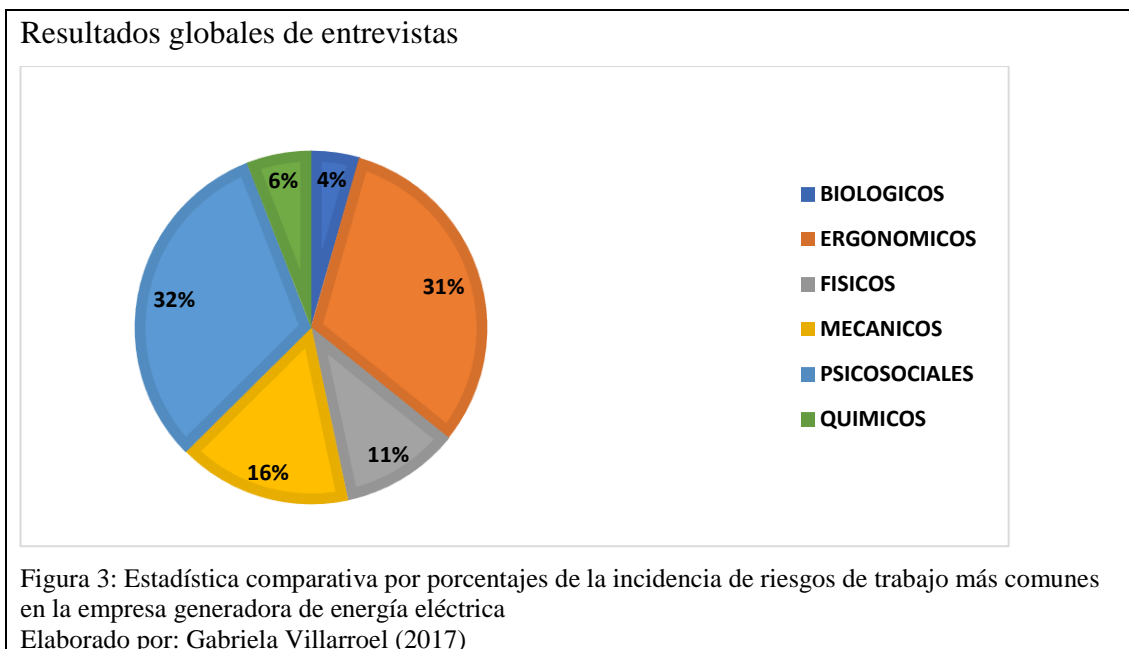
Nota: Explica paso a paso las 3 fases de la sistematización de la experiencia
Elaborado por: Gabriela Villarroel (2017)

7.1. Descripción fase número 1

El análisis realizado bajo la metodología cualitativa fue fundamental ya que se pudo confirmar la necesidad de llevar a cabo un estudio de tipo psicosocial, cumpliendo a la vez el establecimiento de la línea base que justifica la presente sistematización.

Resultados de entrevistas iniciales

A continuación, detallamos a través de un gráfico estadístico, los resultados de las entrevistas semidirigidas aplicadas a 39 personas correspondientes a diferentes cargos de las áreas de administración, mantenimiento y operación.



Para la realización de las entrevistas semidirigidas, la profesional de salud laboral seleccionó previamente a un número de colaboradores, manifestando que son personas

que presentan mayor malestar en el día a día, como lo muestra la figura 3, se realizó un análisis global de la incidencia de los posibles riesgos de trabajo presentes en el entorno laboral, mismos que fueron tomados de los manuales de función por competencias antiguos, ya que en la actualidad dicho procedimiento con última actualización febrero del 2016, no toma en cuenta el parámetro de exposición a riesgos de trabajo en su estructura.

En las entrevistas se preguntó a los colaboradores lo siguiente:

- ¿A lo largo de su trayectoria laboral siente usted que ha estado expuesto a algún riesgo de trabajo?
- ¿Algunas de sus actividades esenciales de trabajo son las siguientes...? ¿Considera usted que realiza estas actividades?, si contestaban de forma positiva la pregunta terminaba, pero cuando la respuesta era negativa se les pedía que detallen las actividades extras que realizan y observaciones adicionales, al ser entrevistas semiestructuradas, expresiones iban y venían contrastando las respuestas de los colaboradores.

Posterior a este proceso tuvimos reuniones con los profesionales para la selección de la metodología que se ajuste a las necesidades de la población, exponiendo a través de una matriz foda comparativa entre la herramienta F-PSICO V3.1 y la herramienta del Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS 21) disponibles gratuitamente en la web.

Matriz foda herramienta F-PSICO V3.1

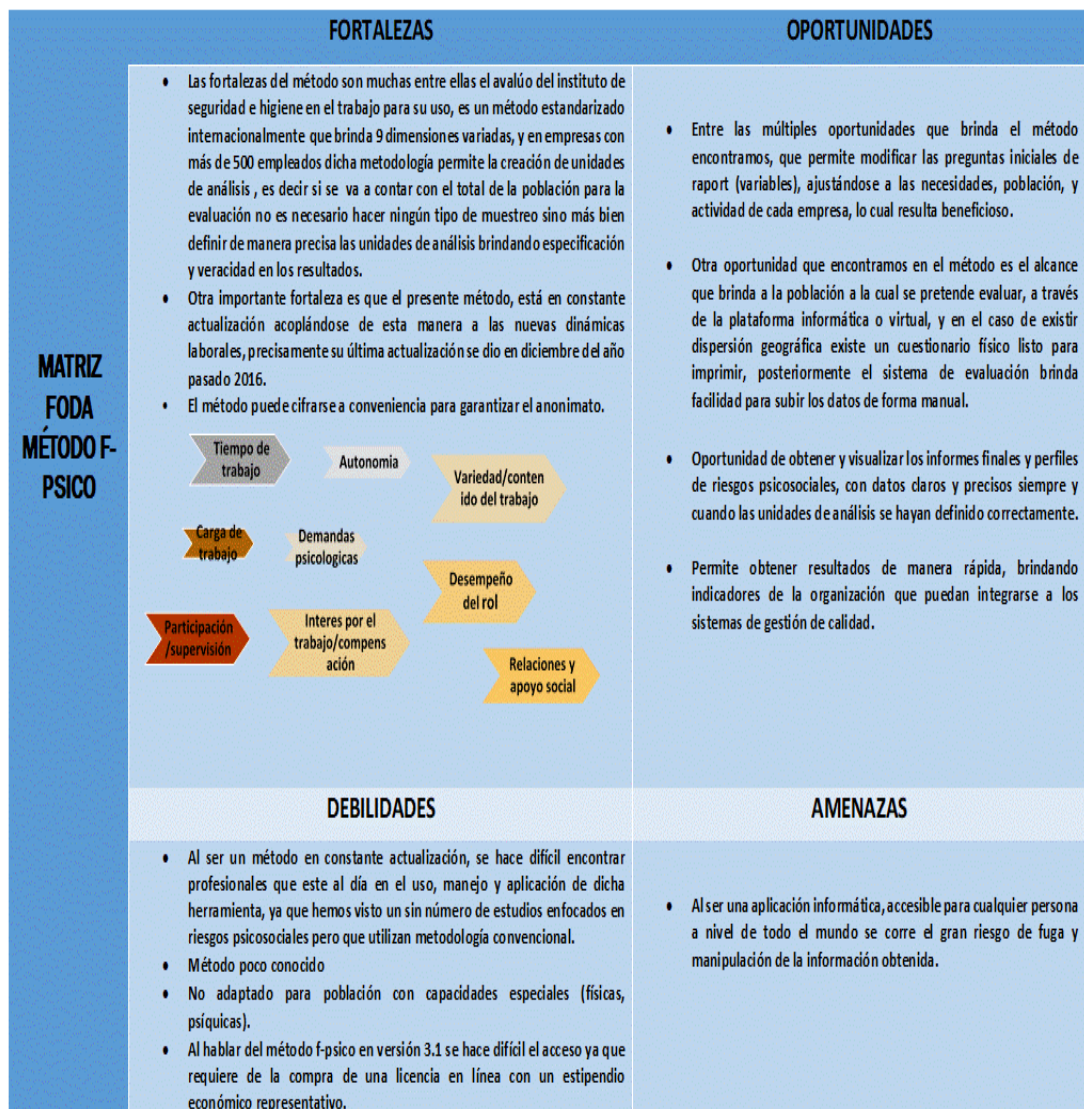


Figura 4: Matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas, opción 1

Nota. Fuente: informe diagnóstico (2017)

Elaborado por: Gabriela Villarroel (2017)

Matriz foda herramienta ISTAS 21

MATRIZ FODA MÉTODO ISTAS 21	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> • Posee más años de existencia en el mercado a comparación del método f-psico, por tal razón su ámbito de experiencia y aplicación es mucho más amplio, fue elaborada bajo el instituto sindical de trabajo ambiente y salud. • Es un método de fácil alcance (gratis), es decir cualquier persona puede utilizarlo siempre y cuando cumpla con los parámetros de uso establecidos en el manual. • Presenta dos versiones una corta y una larga acorde al número de población laboral. • Posee 5 dimensiones con sus sub-dimensiones respectivamente que evalúan los constructos psicosociales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Permite modificar aproximadamente 7 variables iniciales o preguntas de report, según las necesidades, giro de negocio, áreas, puestos, características demográficas de la población a evaluar. • Tras la evaluación el informe final se ajusta a las necesidades de los técnicos, permite seleccionar los resultados por ejemplo por áreas para un mayor orden e interpretación de resultados. • Da la oportunidad de acceso a toda la población laboral a quien va destinada al existir una versión en formato virtual y en el caso de población laboral dispersa se le entrega un cuestionario físico a los colaboradores, posteriormente la subida de datos es fácil y sencilla.
	DEBILIDADES	AMENAZAS
	<ul style="list-style-type: none"> • Al ser un método que consta de 120 preguntas puede volverse muy tedioso a la hora de ser respondido por parte de los trabajadores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proliferación de nuevos métodos de fácil alcance que abarquen más campos de análisis.

Figura 5: Matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas, opción 2

Nota. Fuente: informe diagnóstico (2017)

Elaborado por: Gabriela Villarroel (2017)

Tras la presentación de herramientas accesibles en el mercado para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, se decidió usar la herramienta correspondiente a la figura 4, al tomar en cuenta en su diseño aspectos físicos, psíquicos y sociales con relación al trabajo, así lo manifiestan las notas preventivas del INSHT:

El impacto sobre la salud debido a una situación psicosocial inadecuada puede afectar a los diversos niveles de salud: alteraciones fisiológicas (enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, afecciones cutáneas...), psicológicas (alteraciones de la conducta, de las capacidades cognitivas...) o emocionales, y pueden darse directamente o estar mediatizados por una situación de estrés o por la interacción con otros factores (por ejemplo, el entorno físico) (Bilbao & Cuixart., 2012, pág. 1).

7.2. Descripción fase número 2

Continuando con nuestra organización de la información, una vez seleccionada la metodología, se procedió a realizar un cronograma para la realización de la sensibilización y evaluación de factores de riesgo psicosocial.

La distribución del personal evaluado paso por dos revisiones, la primera por parte del departamento de talento humano y la segunda por parte de la profesional de salud laboral. Es importante mencionar que para la realización de los cronogramas de evaluación se tomaron en cuenta aspectos como: horarios de trabajo del personal, solicitudes de vacaciones, solicitudes de viáticos, otros motivos (enfermedades, reposos médicos).

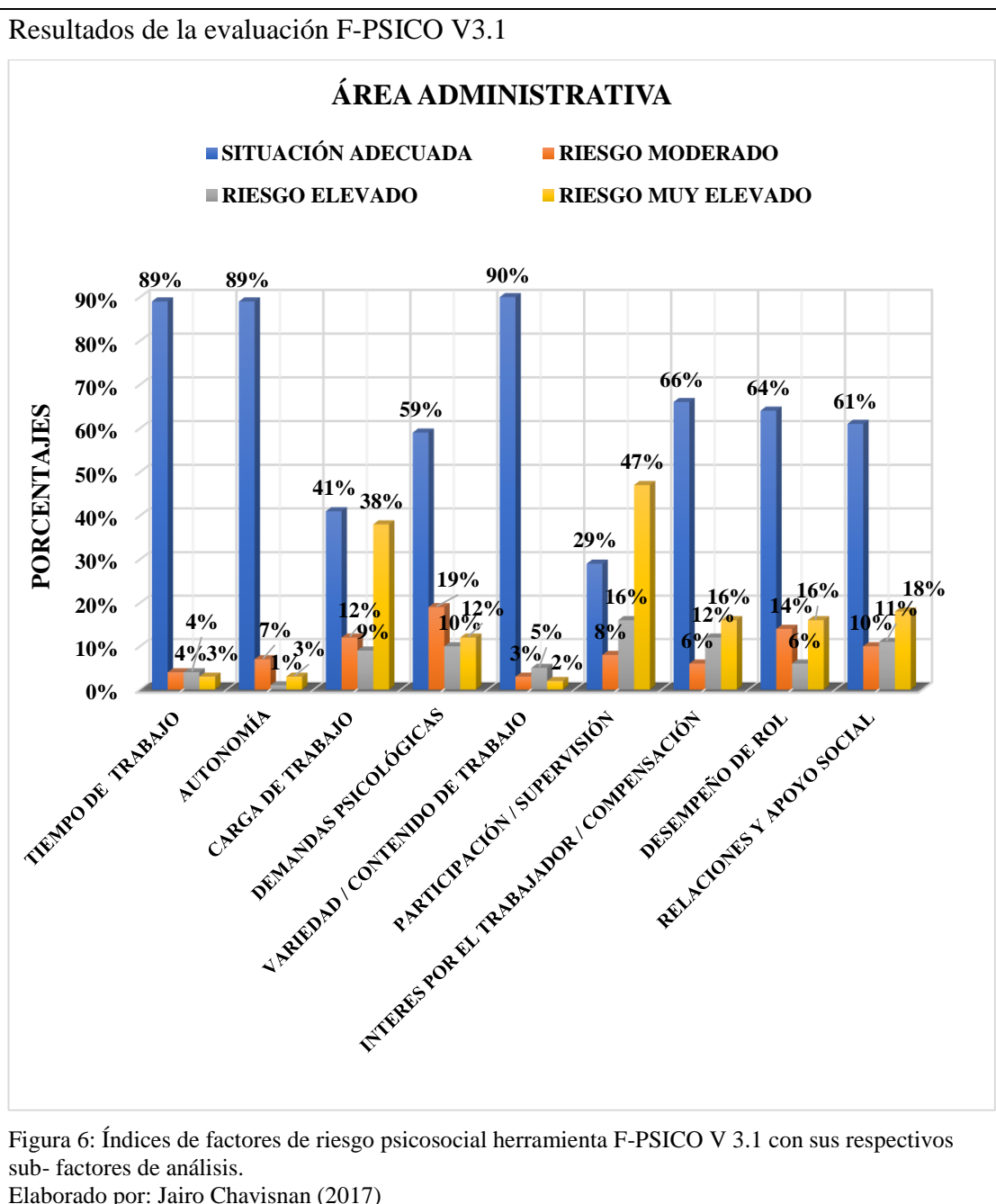
El personal evaluado fue distribuido en cuatro grupos de 30 personas por cada uno, de esta manera se llevó a cabo la sensibilización, en donde se abarcaron temáticas sobre la existencia de los diferentes factores de riesgo psicosocial, normativa legal en nuestro país, objetivos y ventajas de la evaluación, instrucciones generales y finalmente se resolvieron preguntas y dudas de los colaboradores.

Una vez realizada la sensibilización se procedió a la toma de evaluación mediante cuestionarios físicos, contando con el espacio físico adecuado y demás recursos tecnológicos que la institución nos dotó.

7.3. Descripción fase número 3

Para continuar una vez finalizada la evaluación se subió los datos manualmente al sistema informático, con el fin de garantizar la confidencialidad de la información y resultados finales obtenidos.

Resultados Área de Administración



Resultados Área de Mantenimiento

Resultados de la evaluación f-psico v 3.1

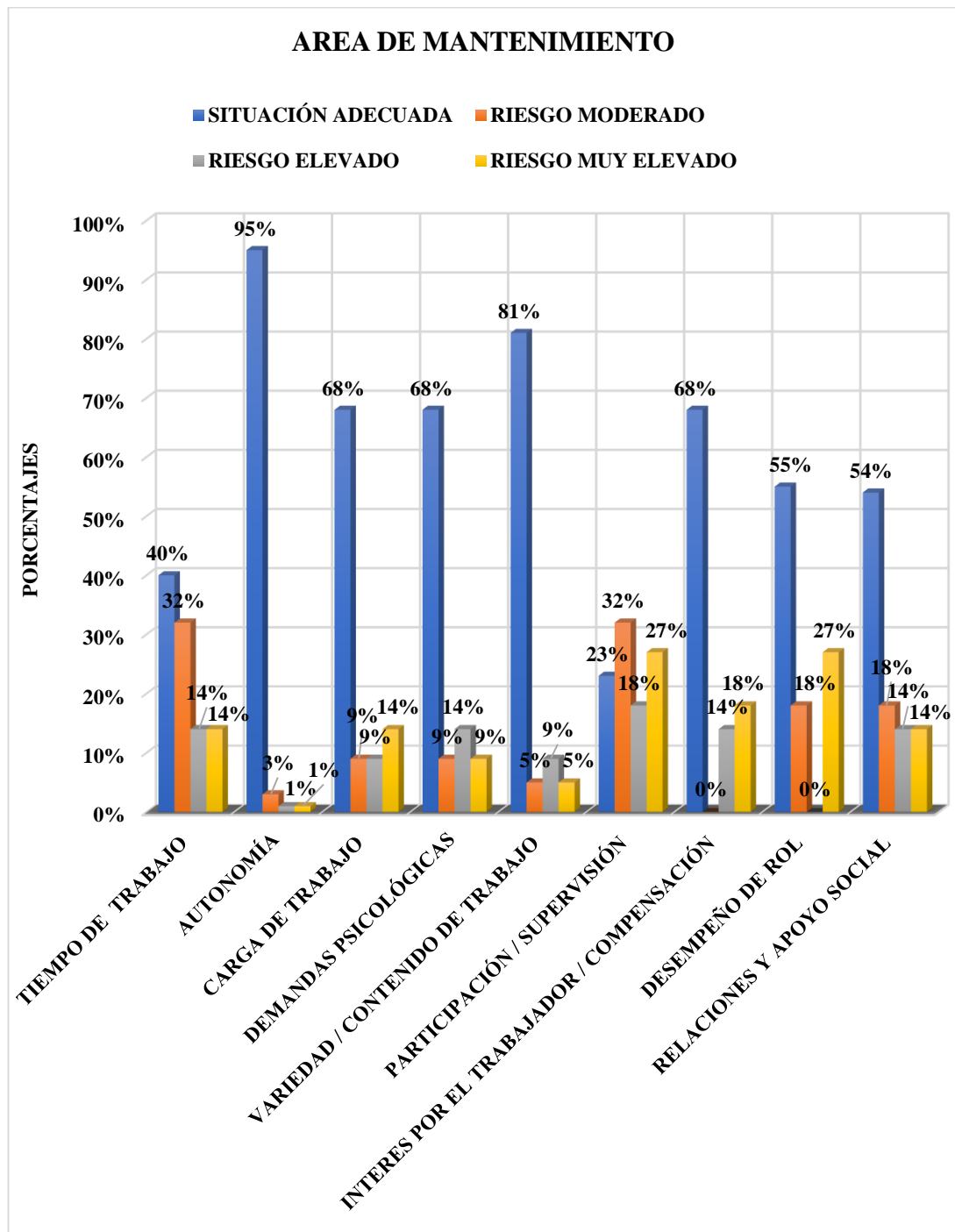


Figura 7: Índices de factores de riesgo psicosocial herramienta F-PSICO V 3.1 con sus respectivos sub- factores de análisis.

Elaborado por: Jairo Chavisnan (2017)

Resultados Área de Operación

Resultados de la evaluación F-PSICO V 3.1

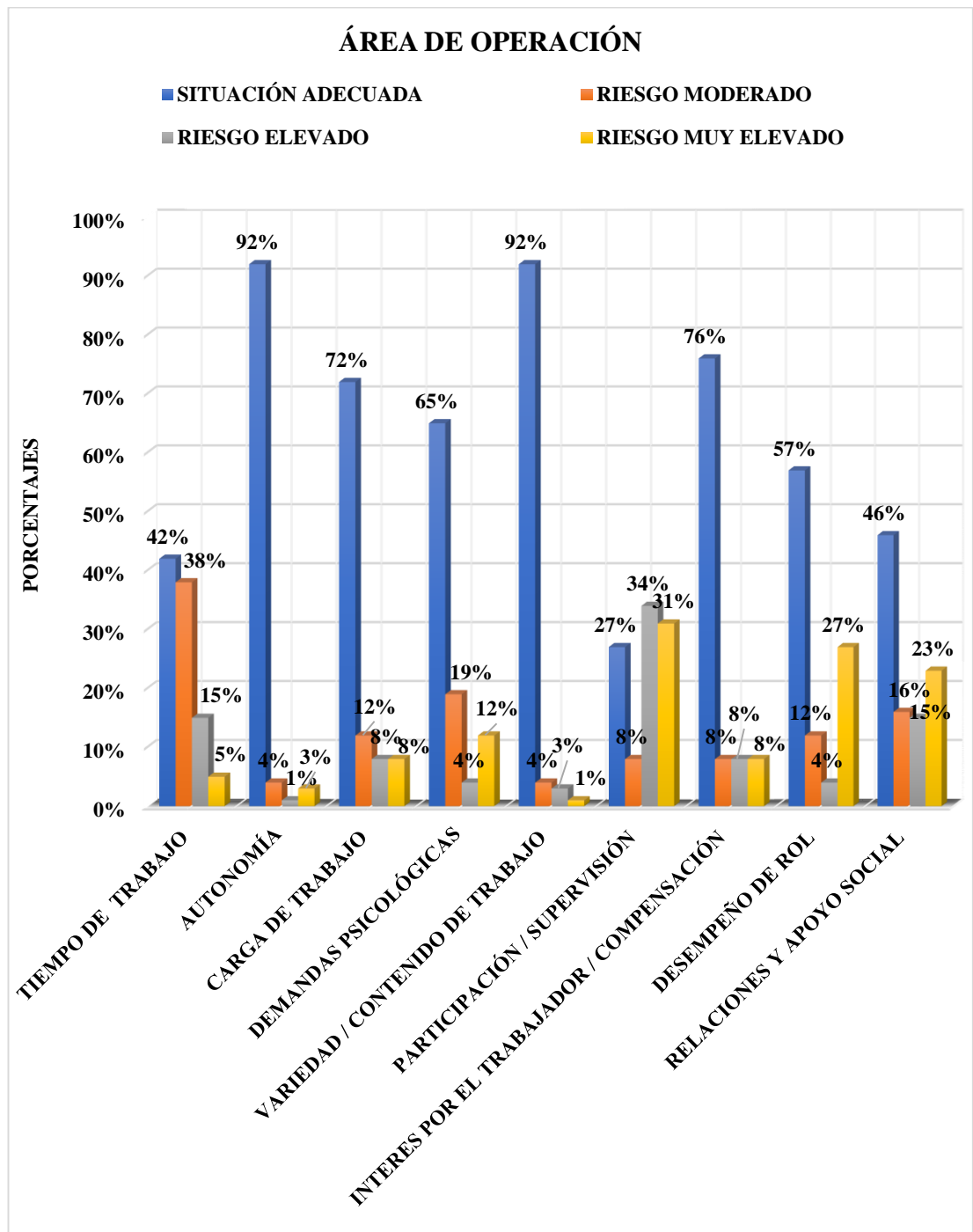


Figura 8: Índices de factores de riesgo psicosocial herramienta F-PSICO V 3.1 con sus respectivos sub-factores de análisis.

Elaborado por: Jairo Chavisnan (2017)

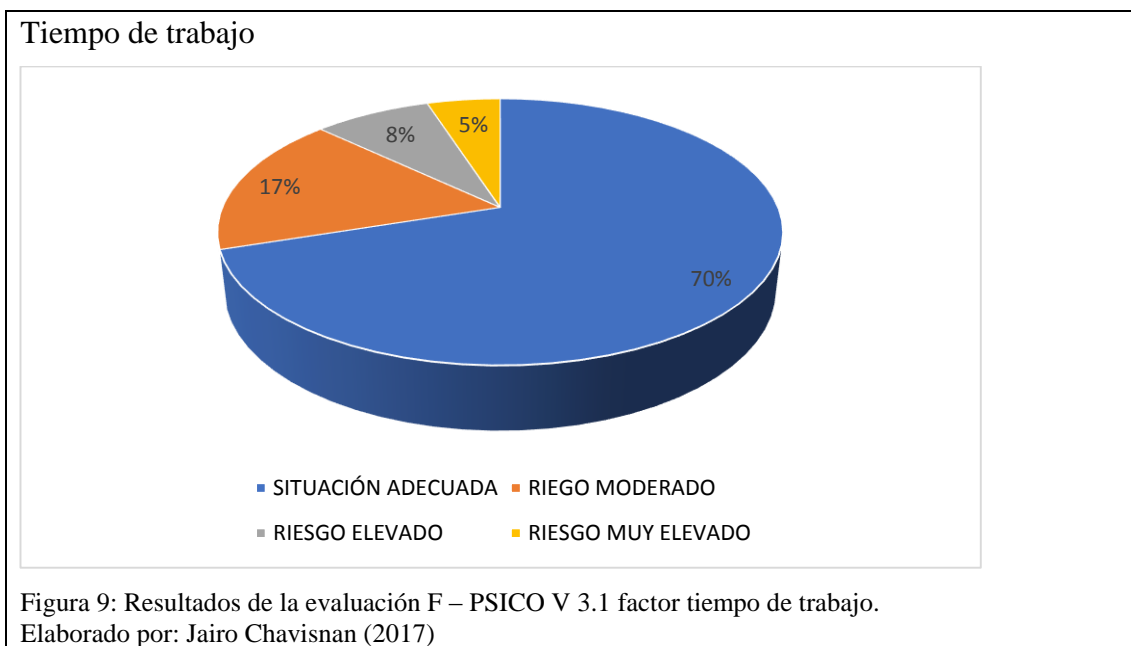
Las figuras 7, 8 y 9 detallan los índices de factores de riesgo psicosocial por porcentajes, correspondientes a las áreas de administración, mantenimiento y operación distribuidos por los nueve factores de análisis respectivamente.

El análisis de la información obtenida se lo realizó cumpliendo con los parámetros de estandarización establecidos por la metodología utilizada.

Resultados globales por factor de riesgo

A continuación, se presentan de manera gráfica los resultados globales divididos por factor de riesgo:

Índices globales



Autonomía

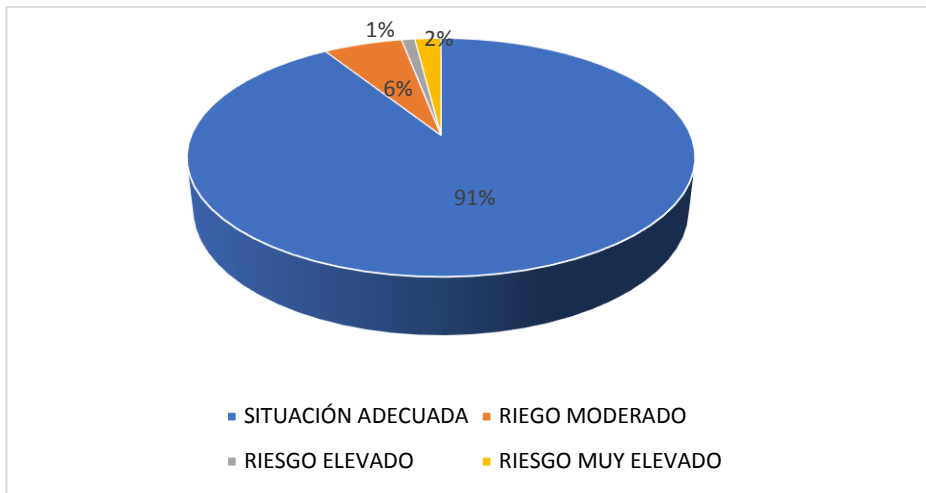


Figura 10: Resultados de la evaluación F – PSICO V 3.1 factor autonomía.
Elaborado por: Jairo Chavisnan (2017)

Carga de trabajo

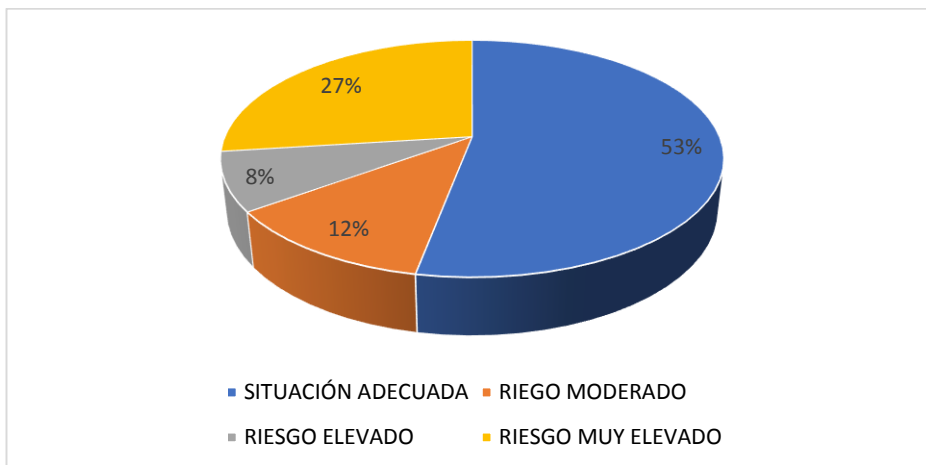


Figura 11: Resultados de la evaluación F – PSICO V 3.1 factor carga de trabajo.
Elaborado por: Jairo Chavisnan (2017)

Demandas psicológicas

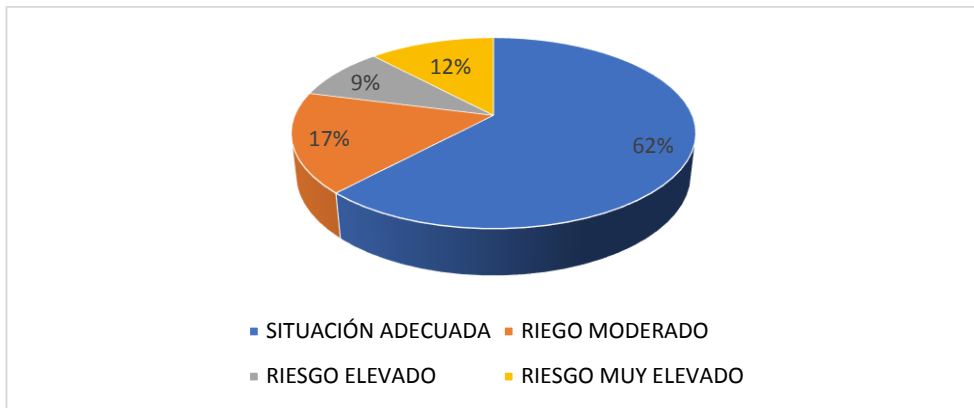


Figura 12: Resultados de la evaluación F – PSICO V 3.1 factor demandas psicológicas.
Elaborado por: Jairo Chavisnan (2017)

Variedad / contenido de trabajo

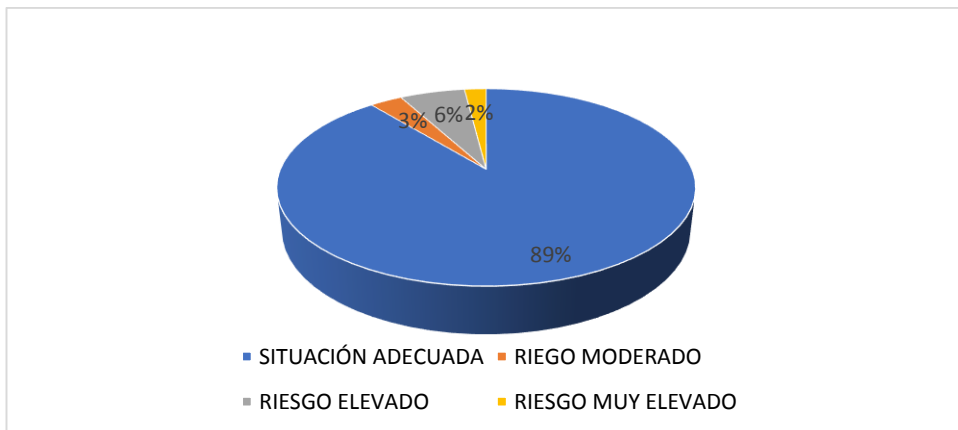


Figura 13: Resultados de la evaluación F – PSICO V 3.1 factor variedad / Contenido de trabajo.
Elaborado por: Jairo Chavisnan (2017)

Participación / supervisión

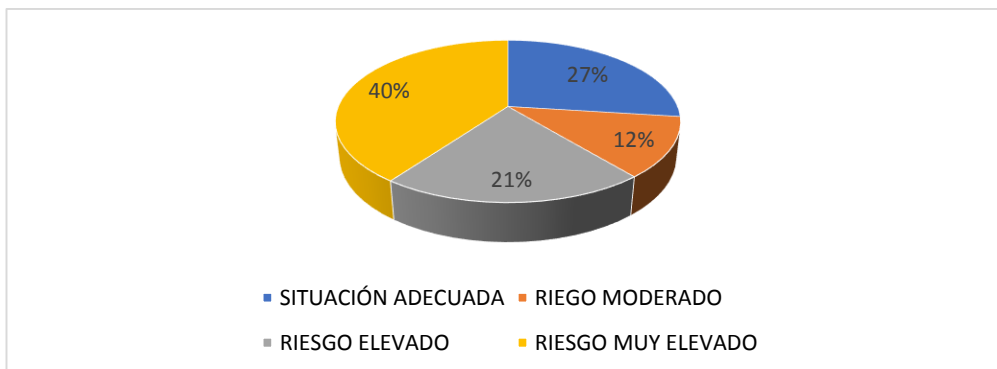


Figura 14: Resultados de la evaluación F – PSICO V 3.1 factor participación / Supervisión
Elaborado por: Jairo Chavisnan (2017)

Interés por el trabajador / compensación

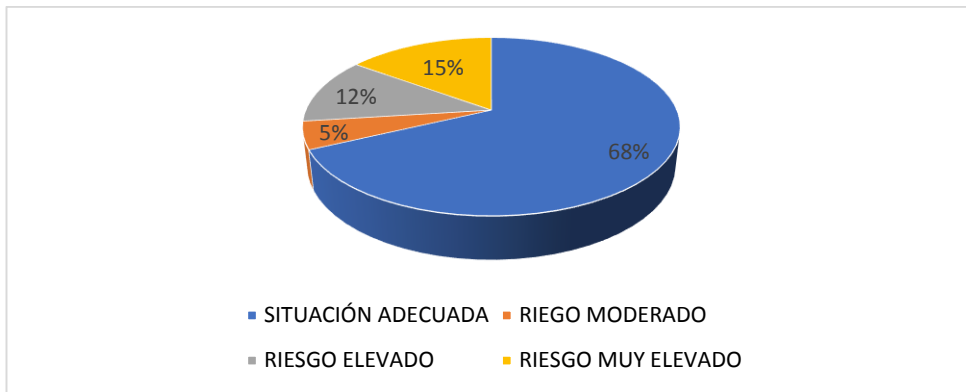


Figura 15: Resultados de la evaluación F – PSICO V 3.1 factor interés por el trabajador / compensación.

Elaborado por: Jairo Chavisnan (2017)

Desempeño de rol

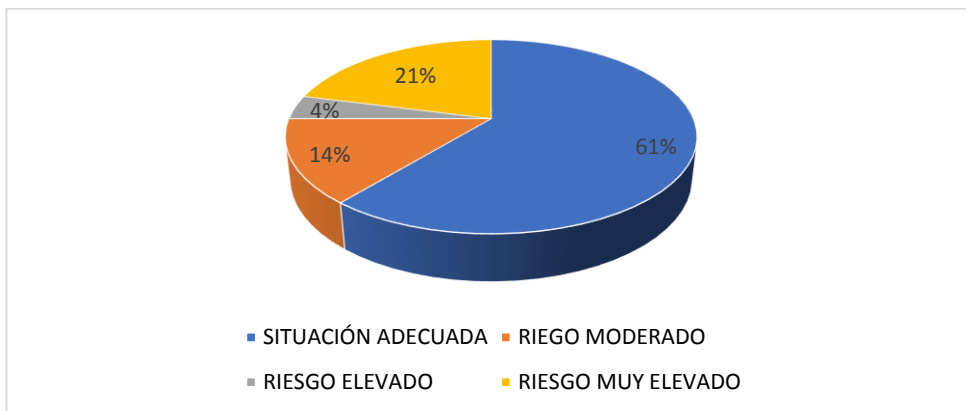


Figura 16: Resultados de la evaluación F – PSICO V 3.1 factor desempeño del rol

Elaborado por: Jairo Chavisnan (2017)

Relaciones y apoyo social

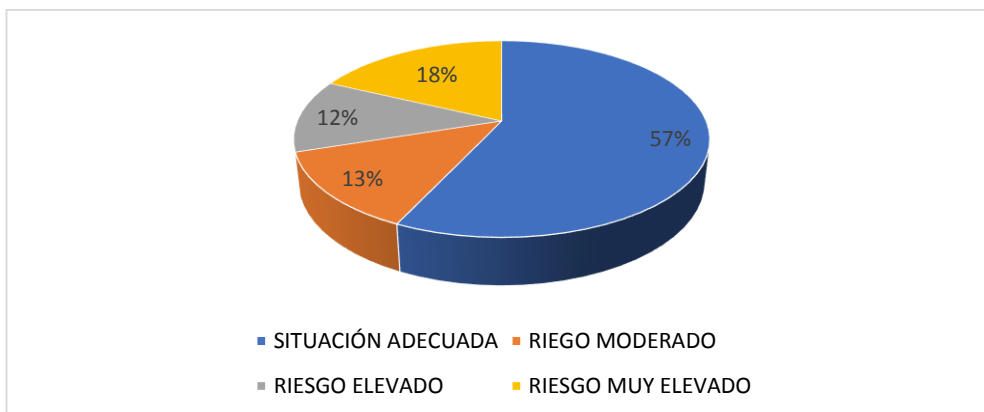


Figura 17: Resultados de la evaluación F – PSICO V 3.1 factor Relaciones y Apoyo Social

Elaborado por: Jairo Chavisnan (2017)

8. Análisis de la información

Para el análisis de información se utilizó la metodología cuantitativa y cualitativa.

El método de estudio utilizado para este caso ha sido la herramienta F – PSICO V 3.1, elaborado por el INSHT mismo que, evaluó nueve dimensiones ver tabla 1.

Esta metodología tiene estandarización internacional ya que para comprobar su fiabilidad y validez se realizó un estudio previo para brindar una herramienta confiable, una vez que las evaluaciones han sido respondidas totalmente transforma los puntajes directos en percentiles, detallando un informe claro, a través de las siguientes valoraciones:

Tabla 3.
Valoraciones del método F – PSICO V 3.1

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

Nota: Explica las escalas de valoración por percentiles para informe final

Fuente: INSHT, 2014

El análisis de los datos obtenidos es realizado en primera instancia por la herramienta F-PSICO V 3.1 mismo que genera de manera automatizada un informe de resultados divididos por factores de riesgo. Tras la obtención de dichos informes se

generaron gráficos de los resultados para una mejor comprensión de estos y al mismo tiempo poder facilitar el análisis de las áreas y dimensiones donde existe mayor riesgo.

Tras la aplicación del cuestionario delimitando el análisis al área administrativa, se puede observar como siete de las nueve dimensiones de riesgo estudiadas muestran un puntaje elevado de situación adecuada para tiempo de trabajo (89%), autonomía (89%), demandas psicológicas (59%), variedad/ contenido de trabajo (90%), interés por el trabajador (66%), desempeño del rol (64%), relaciones y apoyo social (61%); indicando desde una perspectiva general que el área administrativa se encuentra en una situación adecuada de exposición a factores de riesgo psicosocial. Las dimensiones de carga de trabajo y participación/supervisión obtuvieron puntajes de 59% y 47% a ser tomados en cuenta para el plan de intervención enfocados a evitar la multiplicidad de funciones y sobre carga de actividades.

Para el área de mantenimiento tenemos fortalezas en las dimensiones de autonomía (95%), carga de trabajo (68%), demandas psicológicas (68%), variedad/ contenido de trabajo (81%), interés por el trabajador (68%), desempeño del rol (55%), relaciones y apoyo social (54%) correspondientes a una situación adecuada.

La dimensión tiempo de trabajo con un (60%) y el factor de participación / supervisión con el (77%) sugieren un plan de mejora para su pronta intervención; esta variable puede deberse ya que de manera similar al área de operación se manejan horarios rotativos que pueden afectar en el desempeño de las actividades de los colaboradores y al mismo tiempo pueden disminuir su interacción y convivencia.

En cuanto al área de operación, las dimensiones con alto grado de satisfacción son autonomía (92%), carga de trabajo (72%), demandas psicológicas (65%), variedad/ contenido de trabajo (92%), interés por el trabajador (76%), desempeño del rol (57%).

Los índices reflejan fortalezas dentro de la organización, mostrando en su dinámica laboral, reconocimiento continuo al aspecto profesional y humano.

Las dimensiones tiempo de trabajo (58%), participación / supervisión (73%), relaciones y apoyo social (54%); muestran claramente un elevado grado de malestar. Estos puntajes sugieren una pronta intervención enfocada a mejorar la distribución de horarios ayudando a desarrollar la convivencia de los colaboradores para elevar su nivel de interacción y socialización.

8.1. Resultados globales por dimensión analizada

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de manera global descritos con sus respectivas dimensiones.

Tiempo de trabajo

Una situación adecuada representada por el 70% del puntaje total muestra que la mayor parte del personal piensa que su tiempo de trabajo está bien establecido y distribuido. Para mantener estos resultados es aconsejable generar planes donde los trabajadores puedan participar de manera más activa en la distribución y generación

de horarios, ya que un puntaje de 17% como riesgo moderado muestra que existen puntos donde se puede mejorar.

Autonomía

Para esta dimensión se establece un puntaje general de 91% denotando una situación adecuada en este apartado. Hay que mencionar que en las tres áreas de estudio los promedios obtenidos superaban el 90%, lo que expone que tanto a nivel global como por área de análisis las condiciones de autonomía son las adecuadas.

Carga de trabajo

Un puntaje global de 53% de situación adecuada y 27% de riesgo muy elevado muestran que en este factor existe un nivel de satisfacción elevado en áreas operativas y de mantenimiento y que la situación de riesgo elevado se presenta principalmente en el área administrativa. Una recomendación para evitar esta disparidad en los resultados puede ser evitar el desarrollo de actividades que puedan generar multiplicidad de funciones, definiendo claramente cuáles son las responsabilidades y funciones de cada cargo. Lo contrario sucede en las áreas operativas donde el puntaje de situación adecuada es más elevado.

Demandas psicológicas

Las tres áreas de análisis consideran que la situación de esta dimensión es adecuada con un puntaje de 62% y 17% como riesgo moderado. En las tres áreas el

riesgo muy elevado no supero el 12% para todos los casos, lo que indica posibilidades de mejora en distintos puntos. Para alcanzar un nivel óptimo de situación adecuada se pueden tomar medidas como incentivar la participación y trabajo en equipo, mejorando la comunicación interna.

Variedad/ Contenido

Para esta dimensión se obtuvo un puntaje global de 89% como resultado de una situación adecuada. Si se analizan los resultados por área de análisis el riesgo muy elevado no superó el 5% en todos los casos, tomando en cuenta que estos puntajes no son muy elevados no se hace necesaria la posibilidad de priorizar medidas correctivas, aunque si es recomendable continuar con el desarrollo de actividades que sean novedosas o impliquen un cierto nivel de reto para los trabajadores, enfocando el uso de sus habilidades y conocimientos para mejorarlos.

Participación/ Supervisión

Desde una perspectiva general esta dimensión es la que muestra mayor puntaje de riesgo ubicada en la escala muy elevada con un porcentaje de 40%, y 21% para riesgo elevado. Teniendo en cuenta estos valores el puntaje de situación adecuada se queda en 27% haciendo necesaria la pronta intervención para mejorar este apartado. Considerando el análisis por áreas se puede observar que en las tres áreas el riesgo muy elevado es el que mayor puntaje muestra. En la mayor parte de las empresas existe una participación limitada de los trabajadores con respecto a temas y actividades de

dirección, mismas que son relegadas en su mayor parte a gerencias y personal de jefaturas.

Lo importante para disminuir esta situación es generar una cultura organizacional basada en una supervisión apropiada de actividades por parte de los jefes inmediatos, donde se permita al trabajador expresar sus dudas y al mismo tiempo mantenerlo informado de todos los cambios que se produzcan en la empresa, lo que al final se puede reflejar en un mayor grado de participación en decisiones y dirección de esta.

Interés por el trabajador / Compensación

Desde una visión general la mayor parte de los trabajadores han evaluado este factor en una situación adecuada con un puntaje de 68%; limitando el análisis a cada área los puntajes muestran una media superior al 66% de situación adecuada y en ninguno de los tres casos sobrepasa del 18% de riesgo muy elevado.

Tras estos resultados se hace necesaria la ejecución de planes de mejora para alcanzar un nivel más elevado de situación adecuada, donde se puedan generar políticas que se enfoquen a mantener más informado al trabajador sobre los beneficios económicos y profesionales que la empresa le ofrece, así como la posibilidad de promociones garantizando la igualdad de oportunidades.

Desempeño del rol

Para esta dimensión la situación adecuada muestra un puntaje de 61% y un puntaje de 21% de riesgo muy elevado; considerando que el área de administración muestra un porcentaje más elevado de situación adecuada en este apartado, el riesgo muy elevado se presenta principalmente en las áreas de operación y mantenimiento.

Relaciones y apoyo social

Los valores obtenidos muestran una situación adecuada de 57% mismos que se ven reflejados en puntajes similares en todas las áreas. Esta dimensión puede considerarse bastante uniforme en la mayoría de los puestos de trabajo. Para garantizar la continuidad de estos resultados es recomendable difundir un plan de comunicación enfocado a rechazar conductas de acoso y generar procedimientos internos que ayuden a gestionar este tipo eventos en caso de que se lleguen a suscitar.

8.2. Propuesta de plan de mejora

Una vez identificados los principales factores de riesgo existentes al interior de empresa se procedió a generar una matriz de intervención enfocada a disminuir los índices de riesgo con mayores puntajes. A continuación, se presenta la matriz desarrollada en base a los datos obtenidos:

Tabla 4. Propuesta de plan de mejora

PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA							
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	DEFINICIÓN	UNIDAD DE INTERVENCIÓN	ACTIVIDADES PROPUESTAS	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	OBJETIVO DESEADO	PERIODICIDAD	RESPONSABLES
TIEMPO DE TRABAJO	HACE REFERENCIA A LAS ACTIVIDADES ENFOCADAS A LA PLANIFICACIÓN, Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN	Elaboración de horarios de trabajo conjuntamente con el personal de acuerdo a los turnos y áreas que correspondan.	Coordinar mensualmente con el área de T.H y jefes para la realización de un cronograma, donde se establezca la planificación, entrega de turnos de trabajo establecidos por fechas, instalar en talento humano un buzón para atender las sugerencias positivas y negativas por parte de los colaboradores	Mantener una buena organización del trabajo, constatando repentinos cambios como resultado de la organización de este.	Una vez por mes	TALENTO HUMANO, RESPONSABLES DE CADA AREA.
			Diseño de políticas de prevención factores de riesgo psicosocial	Reunión de las partes interesadas, para diseñar políticas de prevención de riesgos psicosociales en conjunto con los colaboradores, una vez creadas las políticas se buscará mecanismos de comunicación para la difusión y promoción interna, a través de pantallas informativas, carteleras realizadas con material reciclado, en donde se difundan las políticas de prevención.	Reducir la existencia de factores de riesgo psicosocial y motivar constantemente al personal.	Una vez	GERENCIA GENERAL, SALUD LABORAL, SEGURIDAD INDUSTRIAL, COLABORADORES BENEFICIARIOS

			Preparar talleres de integración con el personal de mantenimiento y operación abordando temáticas diferentes como los tipos de factores de riesgo psicosocial, distintos tipos de riesgos psicosociales, consecuencias de estar expuestos a estos riesgos, calidad de vida entre trabajo y familia, importancia de una buena planificación en el trabajo, trabajo a turnos.	Planificar cada 3 meses talleres enfocados en temáticas relacionadas al trabajo y entorno social-familiar, para esta actividad se puede formar subgrupos de comisiones que serán las encargadas de organizar los talleres a través del autoeducación, investigación, la comisión de riesgos psicosociales designara de 1 a dos personas para cumplir el rol de moderadores y llevar acabo los talleres programados.	El objetivo deseado es que los colaboradores logren concientizar la importancia de dedicar tiempo de calidad a su entorno laboral, social y familiar.	Cada 3 meses	SALUD LABORAL, SEGURIDAD INDUSTRIAL Y LOS COLABORADORES BENEFICIARIOS
CARGA DE TRABAJO	NIVEL DE DEMANDA DE TRABAJO A LA QUE EL COLABORADOR HA DE HACER FRENTE.	ADMINISTRACIÓN	Rotación de puestos: Los colaboradores con la respectiva autorización de sus jefes distribuirán la carga de trabajo a través de varios trabajadores con el fin de laborar equitativamente.	Las jefaturas o supervisores de cada área deberán estructurar una base con las actividades de trabajado más fuertes y dividir las para ser ejecutadas por los colaboradores de manera equitativa a través de rotación de turnos.	Reducir el esfuerzo físico o mental que se necesita para ejecutar una tarea repetitiva	Una vez por mes	SALUD LABORAL, SEGURIDAD INDUSTRIAL Y LOS COLABORADORES BENEFICIARIOS
			Diseño y aplicación de pausas activas, incluyendo ejercicios físicos y dinámicas que integren a los colaboradores	Las áreas de seguridad industrial y salud ocupacional serán las encargadas de la planificación de ejercicios y dinámicas, así como de la difusión del programa de pausas activas al área administrativa, tomando en cuenta los cargos de los colaboradores, espacio en donde se va a trabajar y recursos necesarios, las partes interesadas cuando el programa de P.A ya este establecido pueden delegar a otros colaboradores para la realización de estas actividades	Mantener la mente y cuerpo en descanso después de un tiempo prolongado de trabajo para de esta forma promover la salud, física, psíquica y social promoviendo a la vez la participación, desarrollo de competencias innatas y trabajo en equipo.	Antes de iniciar cada jornada de trabajo y antes de finalizar la jornada laboral 2 veces por semana.	SALUD LABORAL, SEGURIDAD INDUSTRIAL Y LOS COLABORADORES BENEFICIARIOS
			Enriquecimiento de tareas: Consiste en incrementar y enriquecer las actividades de los colaboradores, lo que trae consigo nuevos aprendizajes y experiencias.	Reunión de las partes interesadas para elaborar una matriz de división de actividades, como serán ejecutadas y el grado de intervención que tendrán los colaboradores al desarrollar tareas con mayor grado de responsabilidad.	Elevar el interés de los colaboradores al ejecutar actividades más importantes o variadas y evitar la monotonía	Una vez por mes	GERENCIA GENERAL, SALUD LABORAL, SEGURIDAD INDUSTRIAL, COLABORADORES BENEFICIARIOS

			Aplicación de tareas: Su objetivo central es romper con la rutina cuando el trabajo es duradero y repetitivo, a través de la interacción de un conjunto de tareas, de esta forma se busca prevenir la afectación psíquica y física.	Las partes involucradas deberán estructurar una matriz de asignación de tiempos para la ejecución de cada tarea, teniendo en cuenta la rotación de estas y los tiempos asignados según la importancia de cada una.	Disminuir el grado de monotonía al ejecutar actividades repetitivas	Una vez por mes	GERENCIA GENERAL, SALUD LABORAL, SEGURIDAD INDUSTRIAL, COLABORADORES BENEFICIARIOS
PARTICIPACIÓN SUPERVISIÓN	REPRESENTAN LA CAPACIDAD DE CONTROL DEL COLABORADOR EN TORNO A SU TRABAJO Y EL QUE EJERCE LA ORGANIZACIÓN.	ADMINISTRACIÓN, MANTENIMIENTO, OPERACIÓN	Análisis de los canales de información existentes en la empresa, e implementar otros medios de información que sean accesibles a todos los colaboradores.	Reunión de las partes interesadas para analizar el desempeño de los canales de comunicación, que puntos pueden ser optimizados y como estos factores pueden ayudar a mejorar la participación de los colaboradores al comunicar de mejor manera sus inquietudes.	Desarrollar la participación de los colaboradores al mejorar los canales de comunicación	Una vez por mes	GERENCIA GENERAL, SALUD LABORAL, SEGURIDAD INDUSTRIAL, COLABORADORES BENEFICIARIOS
			Evitar la supervisión excesiva	Definir claramente las actividades de cada colaborador e implementar el desarrollo de indicadores de gestión en el cumplimiento de objetivos para elevar el nivel de autonomía en cada puesto de trabajo	Desarrollar la autonomía de cada colaborador a través de la asignación de tareas que le generen mayor interés y le den espacio para la toma de decisiones	Una vez por mes	GERENCIA GENERAL, SALUD LABORAL, SEGURIDAD INDUSTRIAL, COLABORADORES BENEFICIARIOS
RELACIONES Y APOYO SOCIAL	HACE REFERENCIA A LAS RELACIONES SOCIALES DADAS DENTRO DEL ENTORNO DE TRABAJO, ES DECIR RELACIÓN ENTRE VIDA SOCIAL LABORAL Y CONDICIONES DE TRABAJO.	OPERACIÓN	Apoyo a los subordinados en cuanto al reconocimiento de los logros de cada uno, así como la asistencia técnica etc.	Las partes involucradas pueden generar un plan de beneficios a los trabajadores enfocado en el cumplimiento de metas asegurando el reconocimiento de cada colaborador	Elevar el nivel de compromiso de los trabajadores asignando beneficios según los logros que cada uno consiga	Una vez por mes	SALUD LABORAL, SEGURIDAD INDUSTRIAL Y LOS COLABORADORES BENEFICIARIOS
			Favorecer las relaciones personales y cooperación entre los trabajadores para hacer del entorno laboral un espacio enriquecedor tanto a nivel humano y a nivel profesional.	Las jefaturas deberán generar momentos de esparcimiento cada cierto tiempo con la finalidad de asegurar que los trabajadores puedan contar con un espacio para socializar en temas que no solo involucren aspectos laborales.	Favorecer a la integración de los trabajadores generando un ambiente de participación y cohesión grupal	Una vez por mes	GERENCIA GENERAL, SALUD LABORAL, SEGURIDAD INDUSTRIAL, COLABORADORES BENEFICIARIOS

Nota: Explica las propuestas de mejora aplicables a la cultura de la organización, desarrollo de actividades, tiempos y responsables respectivamente

Elaborado por: Jairo Chavisnan, Gabriela Villarroel (2017)

Segunda parte

1. Justificación

1.1. Definiciones psicosociales básicas

Cuando nos referimos a riesgos psicosociales estamos haciendo referencia a una serie de conceptos y componentes que se interrelacionan, por lo que es necesario partir desde tres importantes diferencias para entender la dinámica psicosocial en el entorno de trabajo:

Algunos manuales de tipo preventivo hacen referencia a los factores psicosociales como:

Aquellas condiciones que se encuentran presentes en las empresas y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad de afectar tanto al bienestar o a la salud, en cualquiera de sus tres dimensiones, del trabajador, como al desarrollo de su trabajo:

La definición de factores psicosociales expuesta al inicio del presente apartado permite distinguir dos elementos clave en el origen de riesgos derivados de estos factores.

- Las capacidades, expectativas, cultura y necesidades de los trabajadores, que pueden agruparse en los denominados factores personales.

- Los factores de la organización.

(Gonzales, Floría, & Gonzáles, 2003, págs. 148,149)

Cuando esas condiciones de trabajo a las que se ha hecho referencia en el apartado anterior están configuradas deficientemente o con un diseño inadecuado, suponen la exposición a unas condiciones de trabajo con el potencial de causar malestar y/o daño y, por tanto, se convierten en factores de riesgo psicosocial (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, 2014, pág. 60).

"Un riesgo psicosocial es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes" (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, 2014, pág. 61).

1.2. Relación, factor psicosocial, factor de riesgo psicosocial, riesgo de trabajo, consecuencias

Tras revisar la diferencia entre estos conceptos podemos ver que, los factores psicosociales están presentes en toda dinámica laboral, hacen referencia al conjunto de condiciones y característica propias que la organización ofrece a sus colaboradores para el desempeño de su trabajo, sin embargo, no todos los entornos funcionan a la perfección, cuando existen fallas en estas condiciones se presentan factores de riesgo psicosocial que ponen en peligro el bienestar del colaborador.

Los riesgos psicosociales comprenden tantos factores psicosociales y factores de riesgo psicosocial en algunos casos inclusive comprenden factores de riesgos que son de otra índole, llegando a dar como resultado la aparición de un riesgo psicosocial como tal, por ejemplo, el estrés, sabemos también que es inevitable eliminar la exposición, pero si podemos prevenirlos.

De esta forma la salud física y psicológica puede ser afectada por el desempeño del propio trabajo, o por las condiciones del lugar donde se desarrolla, es por esta razón que los trabajadores se ven sometidos a padecimientos propios de su actividad y lugar de trabajo. En este contexto se hace necesaria la correcta identificación de los riesgos existentes en la actividad laboral con el fin de garantizar bienestar y seguridad para los trabajadores en la ejecución de sus actividades. Dentro de los riesgos laborales, se encuentran los riesgos de tipo psicosocial, mismos que son sujeto de esta intervención. Por riesgos psicosociales se entiende:

Los factores psicosociales, comprenden aspectos del puesto de trabajo y del entorno de trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas (por ejemplo, su variedad, significado, alcance, carácter repetitivo, etc.). El concepto de factores psicosociales se extiende también al entorno existente fuera de la organización (por ejemplo, exigencias domésticas) y a aspectos del individuo (por ejemplo, personalidad y actitudes) que pueden influir en la aparición del estrés en el trabajo (Sauter, J., Murphy, & L., 2010, pág. 34.2).

Se tiende a pensar que la exposición a riesgos psicosociales no conlleva la generación de manifestaciones graves o muy visibles desde una perspectiva física y psicológica y que dichos riesgos solo se limitan a afectar a los trabajadores expuestos. Pero se ha comprobado de manera general que la existencia de riesgos psicosociales al interior de un ambiente laboral afecta a la satisfacción de los trabajadores, las relaciones interpersonales y a la imagen institucional.

Las afectaciones en el trabajador son varias como el deterioro de la salud, que conlleva una disminución en la cabalidad de las actividades encomendadas en su jornada laboral, desembocando en la afectación de su producción y calidad de los productos o servicios que genera.

De aquí nace la importancia de realizar el estudio y evaluación de los factores de riesgos al interior de la empresa, como un proceso que arroje datos estadísticos y comprobados para describir las variables que se mencionan en esta intervención, todo enfocado a generar un plan de prevención, que sea fácil de aplicar al interior de toda la empresa y permita la posibilidad de cambios, como método de adaptación al paso del tiempo y cambio de personal.

El giro de negocio de la empresa donde se ejecutó la presente intervención exigió un análisis extenso de los factores que pueden producir riesgos, teniendo en cuenta que la actividad de la empresa no se limita únicamente a tareas de tipo administrativa, sino que la naturaleza del trabajo obliga a segmentar las actividades laborales en ámbitos de tipo operativo y mecánico, lo que al mismo tiempo eleva la posibilidad de factores de riesgo.

El enfoque de esta intervención está direccionado a la identificación de los factores de riesgos psicosociales para poder establecer una línea base de análisis y tomar las medidas correctivas más adecuadas.

En este caso, la intervención se hace necesaria debido a que en la empresa no se han llevado estudios previos enfocados al análisis de riesgos psicosociales, lo que se traduce en una brecha donde no se han generado parámetros de intervención y por lo tanto pueden existir falencias que deben ser solucionadas, todo esto con la visión de mejorar la calidad en el ambiente de trabajo para los colaboradores y evitar la posibilidad de generar problemas más graves en el futuro.

2. Caracterización de los beneficiarios

Nuestro proyecto de intervención va dirigido a los 170 empleados de la matriz central ubicada en la ciudad de Quito provincia de Pichincha, es decir toda la población laboral de esta central son los beneficiarios directos.

Tabla 5.
Beneficiarios directos de la empresa generadora de energía eléctrica matriz Quito

BENEFICIARIOS DIRECTOS	
Total, empleados central sierra: 170	Número de personal femenino: 42 mujeres
	Número de personal masculino: 128 varones
Total, de trabajadores en la empresa Generadora de Energía matriz Quito: 170	

Nota: Detalla el número total de colaboradores beneficiarios, correspondientes a la muestra seleccionada
Elaborado por: Jairo Chavisnan, Gabriela Villarroel (2017)

A demás del personal administrativo y operativo que será beneficiario directo de la intervención hay mencionar como beneficiarios directos al personal que integra el área de seguridad y salud laboral quienes fueron los que propusieron el tema de intervención y de igual manera al área de talento humano, ya que este proyecto se llevó en conjunto con el área antes mencionada. En una primera instancia los beneficiarios directos serán únicamente los colaboradores de la central de Quito.

Las funciones, actividades y otras características inherentes a los puestos de trabajo están clasificadas a través de los manuales de función por competencias, en donde el personal administrativo corresponde a los cargos para servidores de carrera y de obreros, cargos comunes de apoyo, mientras que la población de operación y mantenimiento corresponde a la unidad de generación térmica fase de operación cargos técnicos, para poder diferenciar entre los servidores con tipo de contratación de régimen Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP) y aquellos que están bajo código del trabajo.

Al ser una extensa institución generadora de energía eléctrica, los intereses varían de colaborador a colaborador, sin embargo, hemos podido percibir a la población laboral muy participativa en la medición que llevamos a cabo así mismo en actividades desarrolladas dentro de la empresa, entre otros intereses están actividades deportivas especialmente a través de carreras de competencia interna, campeonatos de fútbol, celebraciones de navidad, fiestas de Quito etc.

Debido al giro de negocio, la población laboral, está constituida en su mayoría por hombres, sin embargo, existen áreas operativas en donde se puede ver al género femenino llevar a cabo su trabajo.

3. Interpretación

La empresa se caracteriza por tener una cultura organizacional principalmente enfocada a la prevención de riesgos físicos y ergonómicos, esto como base de una buena administración del talento humano que la conforma, preocupada por mantener un clima adecuado de trabajo para sus colaboradores. Continuando con este enfoque una de las necesidades que habían surgido era la pronta intervención en materia de prevención de riesgos psicosociales, ya que para este aspecto no se habían realizado investigaciones previas que permitan conocer cuál era la situación de la empresa en este apartado.

Una vez seleccionado el método de intervención, para este caso la herramienta F-PSICO V3.1 existieron ciertas contradicciones en cuanto a la selección para su aplicación. En primera instancia se tenía planeada una intervención que iba a ser realizada con ayuda de herramientas informáticas, donde el cuestionario sería enviado al correo de los colaboradores para su aplicación. En vista que esta herramienta no ofrecía un sistema apropiado de protección de la información recolectada se tuvo que optar por otro método de aplicación, para lo cual se decidió por una aplicación manual. Para poder aplicar el cuestionario de manera manual se necesitaba del consentimiento de la gerencia, encontrando aquí una debilidad en la espera de la aprobación de la aplicación y demorando los cronogramas ya establecidos. La jefatura de TT. HH colaboró con la eficiente gestión de los permisos para la ejecución de la aplicación,

sirviendo como punto de apoyo para el cumplimiento de actividades establecidas en los cronogramas de trabajo.

En nuestra reflexión sobre la presente sistematización diremos que, en el trabajo realizado al interior de la empresa, ha sido una experiencia positiva y enriquecedora, en donde pudimos evidenciar la organización interna del trabajo, a través de formas de discurso de los colaboradores, percepción del grado de control de jefes hacia subordinados, formas de comunicación, espacios de distracción, entre otros escenarios.

La institución a pesar de tener una estricta organización jerárquica colaboró con la muestra seleccionada participando activamente y mostrando a la vez una cultura rica en valores, motivación y buena predisposición. Cuando en las dinámicas internas se manejan mediciones enfocadas al desempeño, o a la medición de clima y cultura organizacional, los empleados muestran cierta resistencia y temor al cambio al pensar que serán despedidos o que no están lo suficientemente preparados para seguir ocupando sus puestos de trabajo.

En este caso al evaluar aspectos más subjetivos del ser humano enfocados en su bienestar físico, psíquico y social, como tesisistas tuvimos una respuesta positiva al llevar a cabo un proyecto diferente en beneficio de su salud.

En las evaluaciones realizadas se pudo ver a un personal interesado, que a través de preguntas resolvía sus dudas y a la vez iba adquiriendo nuevos conceptos en su esfera intelectual.

Es importante destacar que el tema de factores de riesgo psicosocial es un escenario vigente en nuestro país, ya que los constantes cambios a nivel de las organizaciones hacen que exista mayor exigencia a los trabajadores, trayendo consigo problemas a nivel físico, psíquico y social, el presente estudio estuvo enfocado en generar una línea base inicial y promover espacios preventivos participativos.

4. Principales logros del aprendizaje

- a) Al establecer la línea base de análisis pudimos percatarnos que existen gran variedad de factores que pueden desembocar en algún tipo de riesgo psicosocial. Desde esta perspectiva se vuelve un poco negativa la falta de estudios con respecto a este tema ya que se tiende a realizar análisis de riesgos físicos y ergonómicos con mayor énfasis por sobre los estudios de riesgos psicosociales. Otro punto negativo fueron las limitaciones que se tuvieron al respecto del manejo de la información y seguridad de esta, ya que, la herramienta F-PSICO V3.1 al ser de distribución gratuita no ofrece las garantías necesarias para establecer parámetros de seguridad en el acceso a la misma. Es por este motivo que la evaluación tuvo que ser realizada de manera manual, al igual que la subida de esta información al software de este cuestionario. Lo que se desembocó en una prolongación de los tiempos de los cronogramas establecidos. También, se solicitaron las respectivas autorizaciones con la gerencia y jefaturas para establecer un cronograma de sensibilización y aplicación del cuestionario. Entre los puntos a favor hay que resaltar la predisposición y colaboración de los trabajadores al asistir a las charlas de sensibilización y responder de forma adecuada el cuestionario

propuesto. Teniendo en cuenta esta experiencia habría que sistematizar parámetros de seguridad más concretos en conjunto con el área de sistemas, con la finalidad de precautelar la información recabada. El contacto humano que se produjo al realizar la sensibilización del proyecto es un punto que hay que conservar en la realización de un estudio de este tipo.

- b)** Los productos generados con esta intervención son: la integración de la herramienta F-PSICO V3.1 a los softwares de gestión de talento humano usados por la empresa. Con la finalidad de poder llevar a cabo nuevos estudios en un futuro, y por la adaptabilidad que estos prestan para la variedad de análisis que estos generan.
- c)** Uno de los objetivos logrados fue la implementación de la herramienta F-PSICO V3.1 y su respectivo levantamiento de información que permitió identificar los factores que producen riesgo de tipo psicosocial al interior de la empresa. Por el contrario, al no existir el tiempo necesario no se logró culminar al 100% con la automatización del cuestionario dentro de la empresa, lo cual queda en manos de los profesionales del área de salud y seguridad de la empresa.
- d)** Al tratarse de un proyecto de tipo psicosocial, el mayor riesgo latente pudo era la falta de colaboración de los trabajadores al responder el cuestionario, sin embargo, esto no sucedió ya que existió una predisposición de los trabajadores para colaborar con este estudio.
- e)** Como elementos innovadores identificados en esta experiencia encontramos la herramienta F-PSICO V3.1, misma que ofrece un aval de análisis garantizado por INSHT y ofrece también un gran nivel de adaptabilidad en estudios

enfocados a las poblaciones con más de 500 empleados y clasificarlos por unidades de análisis.

- f)** Los impactos que tiene la herramienta F-PSICO V3.1 con la población es la objetividad del análisis que se realiza y la identificación de factores. Al mismo tiempo otro impacto que tiene es la fácil adaptabilidad que tiene para realizar estudios pormenorizados en un futuro.

Conclusiones

- El estudio de riesgos psicosociales en la empresa fue una propuesta del departamento de seguridad y salud laboral en conjunto con el área de Talento Humano (TTHH) la finalidad de dicho estudio se enfocaba en la identificación de los principales factores de riesgo psicosocial al interior de la empresa, para generar un plan de intervención personalizado según cada riesgo identificado y el área donde se presenta.
- De no haberse aplicado las entrevistas a cada cargo para realizar la matriz de riesgos no se hubiera podido establecer una línea base como punto de partida para este estudio. Habiendo obtenido esta matriz como resultado del primer proceso de levantamiento de información se pudo establecer el método de evaluación de factores de riesgo psicosocial más eficaz para las necesidades de la empresa y de igual manera se implantaron parámetros de aplicación y sensibilización a los colaboradores sobre la finalidad de la aplicación y el estudio
- Una de las limitantes surgidas durante el proceso de aplicación fue la falta de seguridad que ofrece la herramienta F-PSICO V3.1 en el almacenaje de la información recabada. Esto provoca que la gestión y levantamiento de la información tenga que ser realizada implementando un servidor privado para los estudiantes donde la información obtenida no sería de acceso público, esto con el fin de proteger los informes y análisis obtenidos en cada área. Una dificultad que se muestra con este proceso es la imposibilidad de realizar un nuevo estudio de manera automatizada en el futuro.

- Habiendo identificado los principales factores que pueden producir riesgos la perspectiva a futuro es generar planes de intervención enfocados a cada área y problemática. Este proceso será continuo a pesar de no poder establecer una aplicación automática del método.

Recomendaciones

- Con el fin de seguir cumpliendo los requerimientos legales en empresas con más de 10 colaboradores en cuanto a riesgos psicosociales determinados por el Ministerio de Trabajo, sería importante que la empresa genere parámetros de automatización trabajando en conjunto con el departamento de tecnologías de la información y comunicación (TICS), para que la aplicación del método a los colaboradores sea menos intensa y se pueda obtener un levantamiento de información más segura, clara y práctica.
- Los planes de intervención al igual que la aplicación del método necesitan un adecuado proceso de sensibilización, para asegurar a los colaboradores que las medidas que se van a tomar para remediar algún riesgo identificado fueron realizadas con la finalidad de asegurar su seguridad y correcto desempeño en el trabajo.
- En cuanto a la recolección y archivado de la información es importante establecer parámetros de seguridad y protocolos de uso de la información. De igual manera asignar a una o dos personas como gestores y administradores de la información, mismos que serán los encargados de resguardar, analizar y procesar la información que se tiene y que se obtendrá en futuros estudios.

Referencias

- Bilbao, P., & Cuixart., N. (2012). *NTP 926 Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>
- Díaz, J. M. (2007). *Seguridad e Higiene en el Trabajo Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: TÉBAR. S.L.
- España, I. N.:. (2014). *F-PSICO Factores Psicosociales Método de Evaluación Versión 3.1*. Madrid .
- Feedback Networks Technologies. (2013). *Calcular la muestra correcta*. Obtenido de <https://www.feedbacknetworks.com/cas/experiencia/sol-preguntar-calculador.html>
- Gonzales, A., Floría, P., & Gonzáles, D. (2003). *Manual para la Prevención de Riesgos Laborales en las Oficinas*. Espana: Confemetal.
- Grupo Conse. (22 de julio de 2017). *Acuerdo Ministerial MDT-2017-0082*. Recuperado el Lunes de Octubre de 2017, de <https://www.programapsicosocial.com/blog/12-legislación-ecuatoriana/19-acuerdo-ministerial-mdt-2017-0082.html>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2004). *DECISIÓN 584, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de Universidad técnica de Manabí: <http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/decision584.pdf>

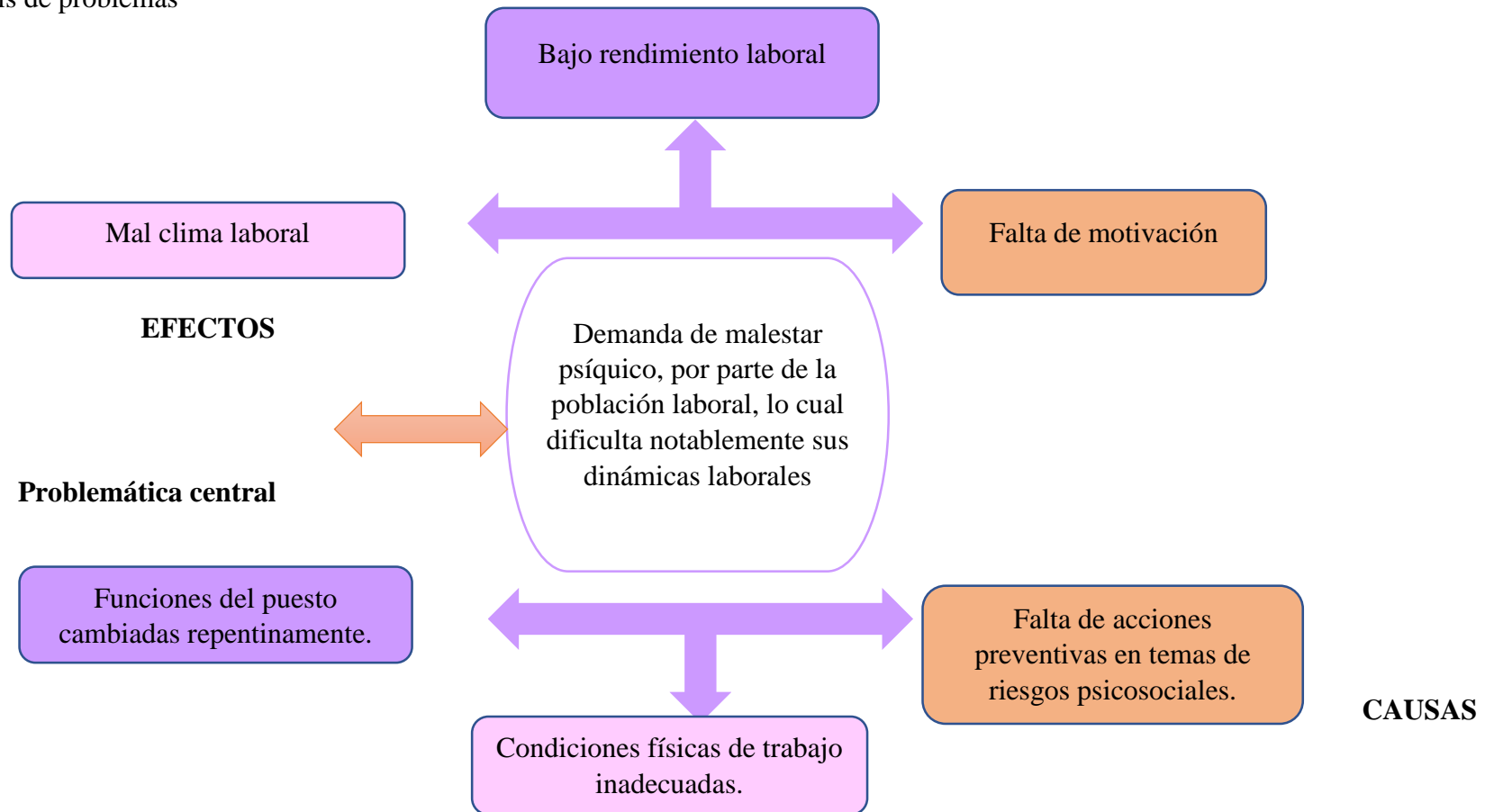
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España. (2014). F-PSICO Factores Psicosociales Método de Evaluación Versión 3.1. Madrid, España, España.
- Mars, C. (2017). *Descripción de riesgos psicosociales y medidas correctoras y de prevención*. Obtenido de Psicología Online: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/anexo9.shtml>
- Peláez, A., Rodríguez, J., Ramírez, S., Pérez, L., Vázquez, A., & González, L. (2011). *Entrevista de trabajo*. Obtenido de Universidad Autónoma de Madrid: https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/Entrevista_trabajo.pdf
- Rodríguez, A. (s.f.). *Factores psicosociales*. Obtenido de Prevención de Riesgos Ergonómicos y Psicosociales Asociados a Becarios de Investigación: <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/5403/fichero/3.+Factores+Psicosociales.pdf>
- Romero, J. C. (2005). *Manual para la Formación de Nivel Superior en Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: Ediciones Días de Santos .
- Romero, J. C. (2005). *Manual para la Formación de Nivel Superior en Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: Ediciones Días de Santos.
- Ruiz, M., Borboa, M., & Rodríguez, J. (2013). *El enfoque mixto de investigación en los estudios fiscales*. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/13/estudios-fiscales.pdf>

Sauter, S. L., J., H. J., Murphy, L. R., & L., L. (2010). *Factores psicosociales y de organización*. Obtenido de O.I.T. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Ministerio de Trabajo e Inmigración.:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/34.pdf>

Taylor, S. ..., & Bogdan, R. (2000). *Introducción a los métodos cualitativos*. Barcelona: Paidós. Obtenido de *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*: <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Anexos

Anexo 1. Análisis de problemas



Elaborado por: Gabriela Villarroel (2016)

Anexo 2. Matriz de involucrados

Grupos involucrados	Intereses respecto al proyecto	Problemas percibidos	Recursos y mandatos	Conflictos potenciales
Empresa generadora de energía ubicada a nivel nacional	La empresa tiene como fin tras la realización del proyecto la optimización de las condiciones laborales para que los colaboradores pueden enfrentar de mejor manera su trabajo.	Demanda de malestares por parte de la población laboral respecto a ciertas dinámicas internas.	-Decisión política interna de la empresa para la ejecución del proyecto. -Posee personal calificado y recursos informáticos para la ejecución de actividades. -Mandato: Trabajar en conjunto con la población laboral activa y mejorar sus condiciones laborales.	Participación escasa por parte de los beneficiarios.
Profesionales de Seguridad y Salud Ocupacional	Informarse de los problemas latentes en la institución, para poder tomar las medidas de prevención e intervención cuando sea necesario.	-Extensa población laboral. -Dispersión geográfica	Predisposición en cuanto a las actividades del proyecto.	Falta de tiempo por las actividades propias que realizan los profesionales con los cuales se trabajará.
Pasantes de la empresa generadora de energía	Poner en práctica las bases ergonómicas estudiadas en nuestra vida universitaria, y prepararnos para el porvenir laboral.	Falta de conocimiento del sistema F-PSICO.	Recursos materiales informáticos, uso de la herramienta F-PSICO, en conjunto con el departamento de tics, nuestro tutor de prácticas y los profesionales de la institución.	La falta de colaboración por parte de la población laboral en cuanto a los tiempos establecidos en el cronograma de actividades.

Elaborado por: Gabriela Villarroel (2017)

Anexo 3. Cuestionario F-PSICO V3.1 aplicado de manera manual

MINISTERIO DE TRABAJO Y EMIGRACIÓN

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

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

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

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

1

1. ¿Trabajas los sábados?

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

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

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 o casi nunca	no tengo, no hay otras personas
	1	2	3	4	5
Tus jefes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus subordinados	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otras personas que trabajan en la empresa	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	1
regulares	<input type="checkbox"/>	2
malas	<input type="checkbox"/>	3
no tengo compañeros	<input type="checkbox"/>	4

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- mucho 1
 bastante 2
 poco 3
 nada 4

39. ¿Cómo contribuye tu 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. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...?

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

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

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

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

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

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

- muy satisfecho 1
 satisfecho 2
 insatisfecho 3
 muy insatisfecho 4

Anexo 4. Matriz de puntajes globales por áreas para plan de mejora

FACTORES DE MEDICIÓN	RESULTADOS GLOBALES					UNIDAD DE ANÁLISIS	NECESIDAD DE INTERVENCIÓN	MEDIDAS PREVENTIVAS
	SITUACIÓN ADECUADA	RIESGO MODERADO	RIESGO ELEVADO	RIESGO MUY ELEVADO	PERCENTIL			
Tiempo de trabajo	N/A	32%	14%	14%	RIESGO MUY ELEVADO	Mantenimiento y operación	Pronta intervención	APLICA
Autonomía	91%	6%	1%	2%	SITUACIÓN ADECUADA	Administración, mantenimiento y operación	Fortaleza sin necesidad de intervención	NO APLICA
Carga de trabajo	N/A	12%	9%	38%	RIESGO MUY ELEVADO	Administración	Pronta intervención	APLICA
Demandas psicológicas	62%	17%	9%	12%	SITUACIÓN ADECUADA	Administración, mantenimiento y operación	Fortaleza sin necesidad de intervención	NO APLICA
Variación/Contenido del trabajo	89%	3%	6%	2%	SITUACIÓN ADECUADA	Administración, mantenimiento y operación	Fortaleza sin necesidad de intervención	NO APLICA
Participación/Supervisión	27%	12%	21%	40%	RIESGO MUY ELEVADO	Administración, mantenimiento y operación	Pronta intervención	APLICA
Interés por el trabajador/compensación	68%	5%	12%	15%	SITUACIÓN ADECUADA	Administración, mantenimiento y operación	Fortaleza sin necesidad de intervención	NO APLICA
Desempeño del rol	61%	14%	4%	21%	SITUACIÓN ADECUADA	Administración, mantenimiento y operación	Fortaleza sin necesidad de intervención	NO APLICA
Relaciones y apoyo social	N/A	16%	15%	23%	RIESGO MUY ELEVADO	Operación	Pronta intervención	APLICA

Elaborado por: Gabriela Villarroel (2017)