



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL

MODALIDAD PRESENCIAL

**Proyecto de Investigación o Titulación previo a la obtención del Título de
Psicólogo Industrial**

TEMA:

**“FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y DESEMPEÑO
LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
PAMBAFLOR S.A.”**

AUTOR: Carlos David Crespo Yánez

Tutor: Ing. Mg. Rommel Santiago Velastegui Hernández

AMBATO-ECUADOR

2020 - 2021

APROBACION DEL TUTOR

CERTIFICA:

Yo, Ing. Mg. Rommel Santiago Velasteguí Hernández, con C.I. 1800446918-5, en calidad de tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PAMBAFLOR S.A.”, desarrollado por el señor Carlos David Crespo Yáñez, egresado de la carrera de Psicología Industrial, de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios necesarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.



Firmado electrónicamente por:
**ROMMEL SANTIAGO
VELASTEGUI
HERNANDEZ**

.....
Ing. Mg. Rommel Santiago Velasteguí Hernández

1800446918-5

TUTOR

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Carlos David Crespo Yáñez, con CI: 050373823-9 mediante el presente trabajo de titulación con el tema: “FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PAMBAFLOR S.A.”, dejo constancia que, en la investigación la cual está basada en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisiones bibliográficas y de campo, ha obtenido las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y recomendaciones son exclusiva responsabilidad del autor.



.....
Carlos David Crespo Yáñez

C.I. 050373823-9

AUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Al Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación:

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PAMBAFLOR S.A.”, presentado por el señor Carlos David Crespo Yáñez , con C.I.: 050373823-9 egresado de la carrera de Psicología Industrial, una vez revisado el Trabajo de Graduación o Titulación, APRUEBAN el referido trabajo, en razón que reúne los requerimientos básicos tanto técnicos, como científicos y reglamentos establecidos.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo correspondiente para los trámites.

COMISIÓN



Firmado electrónicamente por:

**MARIA JOSE
MAYORGA ASES**

.....

Ing. Mg. María José Mayorga Ases

C.I: 180428974-0

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Firmado electrónicamente por:

**PAULINA
MARGARITA
RUIZ LOPEZ**

.....

Psic. Edu. Mg. Paulina Margarita Ruiz López

C.I: 180295347-9

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Dedicatoria

El presente proyecto de investigación se lo dedico a Dios y principalmente a mis padres Héctor Crespo y Elvia Yáñez, quienes han sido mi inspiración, apoyo y fortaleza incondicional durante todos los retos que se presentaron en mi vida.

A mis hermanos Diego y Eduardo quienes con su ejemplo de trabajo y perseverancia me motivaban a luchar, dar lo mejor de mí en cada momento y no rendirme hasta llegar a la meta.

A mi familia en general quienes han creído y confiando en mi para continuar y llegar a cumplir esta meta.

A mis profesores quienes durante mi vida académica han compartido sus consejos, conocimiento y experiencias para de esta manera poder culminar esta etapa de mi vida.

A mis amigos con quienes compartí muchos momentos buenos o malos, pero sin embargo estuvieron ahí para seguir y luchar juntos hasta cumplir nuestro objetivo.

Agradecimiento

Quiero agradecer a mis padres Héctor y Elvia quienes siempre me brindaron su apoyo incondicional, apoyándome en cada decisión.

A mis hermanos Diego y Eduardo quienes me brindaron su apoyo y conocimiento para saber manejar cada situación nueva de mi vida.

A Wendy quien me ha brindado su amor, paciencia, comprensión y apoyo en todos los momentos.

A mis profesores que me compartieron conocimientos consejos y experiencias que me ayudaron para forjarme como profesional.

Finalmente, a mi tutor Ing. Mg. Santiago Velastegui quien fue guía y apoyo en el desarrollo del presente proyecto de investigación.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

APROBACION DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
Índice general de contenidos	i
Índice de gráficos	iv
Índice de tablas.....	v
RESUMEN EJECUTIVO	vi
Abstract	vii
Introducción	viii
1 CAPÍTULO I	1
Marco teórico	1
1.1 Antecedentes investigativos	1
1.2 Objetivos	9
1.2.1 Objetivo general	9
1.2.2 Objetivos específicos	9
2 CAPITULO II.....	10
METODOLOGÍA	10
2.1 Materiales	10
2.2 Método.....	12
2.2.1 Enfoque de la investigación	12
2.2.2 Nivel o tipo de investigación.....	12
2.2.3 Modalidad de la investigación	13
2.3 Descripción del Modelo de Investigación	14
2.3.1 Operacionalización de variables	14
2.3.2 Población y muestra	19
2.3.3 Recolección de información.....	19
2.3.4 Plan de procesamiento de información	20
3 CAPITULO III.....	21
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	21
3.1 Análisis y discusión de resultados.....	21
3.1.1 Análisis e interpretación del cuestionario de Riesgos Psicosociales FPSICO 22	

3.1.2	Análisis de la variable dependiente mediante la Evaluación de desempeño de la empresa Pambaflor S.A.....	26
3.2	Verificación de la hipótesis	28
3.2.1	Formulación de la hipótesis de investigación	28
3.2.2	Estadígrafo de prueba para asociación de variables.....	28
3.2.3	Análisis de correlación del cálculo del Chi Cuadrado	28
3.2.4	Decisión y conclusión:	29
4	Capítulo IV	30
	Conclusiones y recomendaciones	30
4.1	Conclusiones	30
4.2	Recomendaciones	31
5	Referencias bibliográficas.....	32
6	Anexos	36
6.1	Anexo 1: Test Fpsico.....	36
6.2	Anexo 2: Evaluación de desempeño Pambaflor S.A.....	51
6.3	Anexo 3: Manual técnicas de manejo del estrés Pambaflor S.A.....	52
8	¿Qué es el estrés?.....	54
8.1	Situaciones que provocan una respuesta de estrés	54
8.2	Tipos de estrés	55
8.3	Efectos sobre la salud	55
8.4	Alteraciones de la salud relacionadas con el estrés	56
9	Riesgos psicosociales.....	57
9.1	Factores de riesgo y riesgos psicosociales	57
9.2	Dimensiones psicosociales	58
9.3	Etapas de la evaluación de riesgo psicosocial	59
10	Estrés laboral.....	61
10.1	Consecuencias del estrés laboral	61
10.2	Fases del estrés laboral	64
10.3	Cómo se puede prevenir el estrés laboral	65
11	Diagnóstico de situación psicosocial	66
11.1	Semáforo e interpretación de datos	66
	Técnicas de afrontamiento del estrés	68
11.2	Niveles de intervención	68

11.3	Técnicas de intervención	68
11.3.1	Técnicas centradas en el individuo	68
11.3.2	Técnicas centradas en el puesto de trabajo	71
11.3.3	Técnicas centradas en la organización	72
12	Bibliografía	74
12.1	Anexo 4: Artículo Académico “FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PAMBAFLOR S.A.”	76
	Referencias	82

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Concepto de Salud	2
Gráfico 2: Condiciones de trabajo	3
Gráfico 3: Factores psicosociales.....	6
Gráfico 4: Factores del desempeño humano	8
Gráfico 5: Perfil valorativo - Niveles de riesgos ACTs	21
Gráfico 6: Dimensiones con niveles de riesgos alto	22
Gráfico 7: Resultados dimensión participación/supervisión.....	23
Gráfico 8: Resultados dimensión tiempo de trabajo	24
Gráfico 9: Resultados dimensión relaciones y apoyo social.....	25
Gráfico 10: Resultados evaluación del desempeño 2020.....	26

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Factores de Riesgo Psicosocial	5
Tabla 2: Recursos de la investigación.....	11
Tabla 3: Operacionalización de variable independiente- Riesgos psicosociales	14
Tabla 4: Operacionalización de variable dependiente- Desempeño Laboral.....	18
Tabla 5: Plan de recolección de información.....	19
Tabla 6: Resultados dimensión participación/supervisión.....	23
Tabla 7: Resultados dimensión tiempo de trabajo	24
Tabla 8: Resultados dimensión relaciones y apoyo social.....	25
Tabla 9: Resultados evaluación del desempeño 2020.....	26
Tabla 10: Resultados dimensión adaptación.....	27
Tabla 11: Resultados dimensión adaptación.....	27
Tabla 12: Puntuaciones finales de las variables.....	28
Tabla 13: Valores observados calculo Chi Cuadrado	28
Tabla 14: Valores esperados cálculo Chi Cuadrado	29
Tabla 15: Cálculo de Chi Cuadrado	29

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Tema: “Factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Pambaflor S.A.”.

Autor: Carlos David Crespo Yáñez

Tutor: Ing. Mg. Santiago Velastegui

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo de investigación que se ha realizado, tiene como objetivo evaluar y analizar la influencia de los riesgos psicosociales en los trabajadores de la empresa Pambaflor S.A., con el desempeño laboral, lo que será de gran importancia puesto que los resultados obtenidos ayudaran a delinear medidas preventivas y del ser correctivas dentro de la empresa, de esta manera se podrá evitar futuras consecuencias relacionadas con enfermedades profesionales. Para el progreso de este proyecto se han analizado libros, tesis, revistas científicas y normas técnicas, que ayudan a tener un conocimientos teórico que ayudaran en la sustentación, consecutivamente se cumplió con la operacionalización de variables, en base a la variable independiente riesgos psicosociales en donde se analizó el cuestionario FPSICO que consta de 44 preguntas (89 ítems), este que fue aplicado a una poblacional de 60 personas, los datos recolectados fueron ingresados y codificados en el software, el mismo que genera su informe estadístico con su perfil valorativo, indicando los niveles de riesgo existentes. Los datos recolectados de la evaluación de riesgos psicosociales y los datos otorgados por parte de RRHH sobre la evaluación del desempeño, fueron analizados e interpretados mediante la prueba Chi Cuadrado, y de acuerdo a este método se acepta la hipótesis nula, es decir, si existe relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Pambaflor S.A.

Palabras claves: Riesgos psicosociales, desempeño laboral, gestión del talento humano, seguridad y salud ocupacional.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO

FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION

INDUSTRIAL PSYCHOLOGY CAREER

Topic: "Psychosocial risk factors and job performance in the workers of the company Pambaflor S.A.".

Author: Carlos David Crespo Yáñez

Tutor: Ing. Mg. Santiago Velastegui

ABSTRACT

The research that has been carried out aims to evaluate and analyze the influence of psychosocial risks on workers at the company Pambaflor SA with job performance, which will be of great importance since the results obtained will help to outline preventive measures and being corrective within the company, in this way it will be possible to avoid future consequences related to occupational diseases. For the progress of this project, books, theses, scientific journals and technical standards have been analyzed, which help to have a theoretical knowledge that will help in the support, consecutively the operationalization of variables was fulfilled, based on the independent variable psychosocial risks in where the FPSICO questionnaire consisting of 44 questions (89 items) was analyzed, which was applied to a population of 60 people, the data collected was entered and coded in the software, the same one that generates its statistical report with its profile evaluative, indicating the existing risk levels. The data collected from the psychosocial risk assessment and the data provided by HR on the performance evaluation were analyzed and interpreted using the Chi Square test, and according to this method the null hypothesis is accepted, that is, if it exists relationship between psychosocial risks and job performance in the workers of the company Pambaflor SA

Keywords: Psychosocial risks, job performance, human talent management, occupational health and safety.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo identificar los riesgos psicosociales y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Pambaflor S.A., mediante la adecuada aplicación de un proceso para el manejo de la información, buscando establecer medidas correctivas o preventivas con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los trabajadores y de esta manera los resultados obtenidos, esta investigación consta de cuatro capítulos desarrollados de acuerdo con las normas y lineamientos establecidos por la Universidad Técnica de Ambato y está distribuido de la siguiente manera.

Capítulo I.- En este capítulo se describen investigaciones preliminares sobre las variables que ayudara como soporte para el desarrollo de este estudio, los fundamentos que se han escogido de repositorios a nivel mundial, libros, bibliotecas virtuales, además consta de los objetivos para realizar el presente proyecto.

Capítulo II.- En este capítulo se presenta la metodología, enfoque, método y el nivel de investigación que se va a utilizar en el desarrollo del proyecto, conjuntamente también se puntualiza la población y la muestra con la cual se trabajara la operacionalización de variables, así también los instrumentos, técnicas, recursos y materiales.

Capítulo III.- En este capítulo consiste en realizar el análisis y discusión de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de investigación, estará compuesto por gráficos, tablas y análisis e interpretación de los mismos, la verificación de la hipótesis mediante métodos estadísticos necesarios.

Capítulo IV.- En este capítulo son la conclusiones y recomendaciones que se realizaron en base a los resultados obtenidos de los instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales y desempeño laboral en base a análisis estadísticos.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes investigativos

Los riesgos laborales y factores de riesgos psicosocial

Riesgo Laboral

Los riesgos siempre existirán en cualquier entorno en donde se desarrolle el ser humano, ya sea en su ámbito laboral, familiar, social, etc., debido a que el ser humano no tiene la capacidad de controlar las situaciones o factores externos a el que puede afectar o perjudicar la salud o bienestar psicosocial. Pero existe la posibilidad de reducir la probabilidad de que estos riesgos le afecten en cualquier entorno en donde se desenvuelva. (Valdez, 2018)

Los riesgos laborales comprenden todas las actividades que las personas realizan dentro del entorno laboral ya sean físicas o intelectuales derivado de una relación que existe entre la persona, el trabajo y el entorno en donde lo realiza y esto puede llegar a generar daños: físicos, mecánicos, ergonómicos, biológicos, químicos y psicosociales. (Díaz, 2015)

La evolución que se presenta en los modelos de trabajo debido al incremento de las nuevas tecnologías en la parte de producción y de servicios a obligado a considerar la salud en el trabajo de diferente manera ya que ahora también hay que tener en cuenta la parte psicológica y subjetividad que se genera por el contenido de trabajo y la salud mental, esto refuerza la idea de considerar a los riesgos psicosociales como prioridad en la actualidad. (Asociación Chilena de Seguridad, 2019)

Concepto de trabajo

En la revolución industrial conllevó grandes cambios importantes en la tecnificación para de esta manera modificar la manera en que se realizara cada trabajo, es decir las maquinas aumentaron la capacidad de producción obligando a las personas a adaptarse. Entonces se puede definir al trabajo como la transformación que se le da a un objeto a través de la participación humana que es creada por la participación e

interacción para permitir su desarrollo como nueva riqueza material y valores de cambio. (Carrillo , 2015)

En el trabajo se ve la capacidad de reacción de una persona ante una situación determinada, ya que puede desarrollar una gran cantidad de reacciones que se pueden ver reflejadas en su creatividad, iniciativa, etc., es por ello que el humano por ser un ser social necesita de una convivencia con los demás para poder relacionarse y realizar un mejor trabajo.

Concepto de salud

La salud se puede entender como el bienestar personal que se genera por factores internos y externos que permite el desarrollo adecuado de un individuo a través de los aspectos físicos, mentales y sociales

Gráfico 1: Concepto de Salud



Elaboración: Carlos David Crespo Yáñez

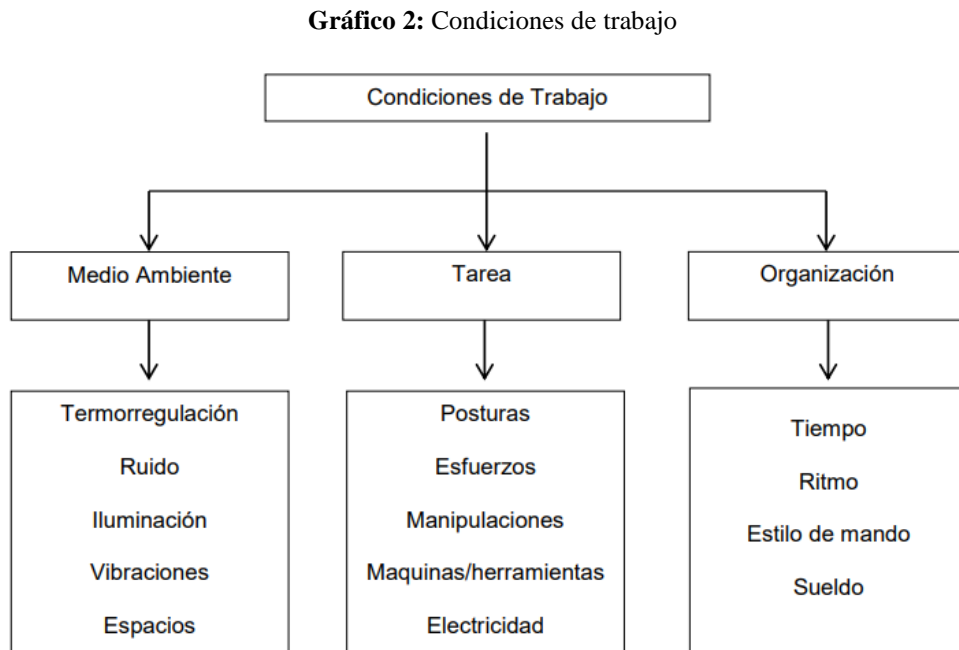
Fuente: (Carrillo , 2015)

Relación entre trabajo y salud

La relación que existe entre el trabajo y la salud se da por que el trabajo es la manera por la cual el ser humana despliega sus capacidades físicas e intelectuales para cubrir necesidades y obtener una mejor calidad de vida, pero a la vez esto genera grandes riesgos para la salud que se generan en las condiciones de trabajo que se le presentan en el área donde lo realiza.

Condiciones de trabajo

La condición de trabajo hace referencia a todos los factores o elementos fundamentales de una persona para la consecución de su trabajo en un área determinada y por ellos la condición de trabajo depende de diversos factores que se podrán visualizar en el siguiente gráfico:



Elaboración: Carlos David Crespo Yáñez

Fuente: (Carrillo , 2015)

Riesgos psicosociales

El bienestar, la calidad de vida y la salud laboral dependen de las particularidades ambientales, culturales y el entorno en donde se desarrolla el trabajo. Los riesgos psicosociales siempre han existido, lo que ha cambiado es la forma en que se los percibe, debido a los cambios sociales, las nuevas metodologías de trabajo, los cambios ocupacionales y el cambio de las relaciones profesionales favoreciendo para el crecimiento de este tipo de riesgos, hasta el punto de considerarlo un problema grave dentro de las organizaciones por la afectación que se presentan al momento de la consecución de los objetivos. (Asociación Chilena de Seguridad, 2019)

Las condiciones laborales han supuesto habitualmente una amenaza que ocasionan accidentes como también enfermedades de todo tipo, es por ello que durante las

últimas décadas el mundo se ha visto enfrentado a grandes cambios en las prácticas que rigen las medidas laborales, encontrándose en un contexto de globalización y competitividad caracterizado por la presencia de avanzada tecnología y la necesidad de obtener resultados de calidad lo más pronto posible, por tal razón los apresurados cambios en el mercado del trabajo, en las condiciones laborales y en las normas empresariales, han provocado “nuevos riesgos” que atentan contra la salud de los trabajadores.

Este pensamiento viene evolucionando trayendo avances significativos que han generado una concepción de la prevención de los riesgos y accidentes laborales. En este sentido está abierto un panorama interesante para evaluar los ambientes de trabajo ya que las empresas no deben descuidar los factores que influye directamente en la productividad del colaborador, orientando de esta manera sus esfuerzos hacia una comprensión integral de la dimensión humana, con la suposición que si el trabajador se encuentra en buenas condiciones de salud física y psicológica, habrá un impacto positivo en la producción y disminución de costos en materia de atención médica y acompañamiento. (Peiró, 2014)

Los factores de riesgos psicosociales se pueden definir como las características que se perciben dentro de ambiente de trabajo y que afecta de manera emocional, física y psicológica que va creciendo o acumulándose, por ejemplo para en un trabajador que está en un puesto donde está relacionado con constante carga mental, sobrecarga de trabajo o que tiene que soportar un trato de indiferencia por parte de sus compañeros o superiores, el riesgos está presente pero no es evidente desde los primeros momentos y se puede exponer después con un fuerte impacto anímico y emocional. (Sanchez, 2017)

El concepto de riesgos psicosociales hace referencia a situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores de forma física, social o mentalmente, son factores de estrés que pueden alterar y desequilibrar los recursos y las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo, dado que pueden originarse en cualquiera de los múltiples desequilibrios entre demandas y recursos.

Factores de riesgos psicosociales

Para (Asociación Chilena de Seguridad, 2019) los riesgos psicosociales se pueden clasificar en seis, los cuales son:

Tabla 1: Factores de Riesgo Psicosocial

Factor	Descripción
Organización y condiciones del empleo	Se refiere la seguridad y estabilidad en el trabajo; formas de comunicación y acceso a la información; relación trabajo y vida familiar; ausentismo por enfermedad; acciones de retorno al trabajo y cumplimiento de normativas de salud y bienestar en el trabajo.
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Hace referencia a las posibilidades de desarrollo en el trabajo; la influencia; el control sobre los tiempos de trabajo; la libertad para la toma de decisiones; la integración en la empresa y el sentido del trabajo.
Demandas psicológicas	Exigencias de tipo cuantitativas; emocionales; de esconder emociones; sensoriales y cognitivas.
Violencia y acoso	Existencia de situaciones de hostigamiento emocional, físico o sexual.
Relaciones al interior del trabajo	Alude a la existencia de claridad de rol; conflicto de roles; evalúa la calidad del liderazgo; la calidad de la relación con los superiores; el apoyo social de los superiores; calidad de la relación con los compañeros de trabajo y apoyo social de los mismos.
Doble presencia	Apunta a las preocupaciones que las tareas domésticas y/o del ambiente familiar producen en el trabajador(a).

Elaboración: Carlos David Crespo Yáñez

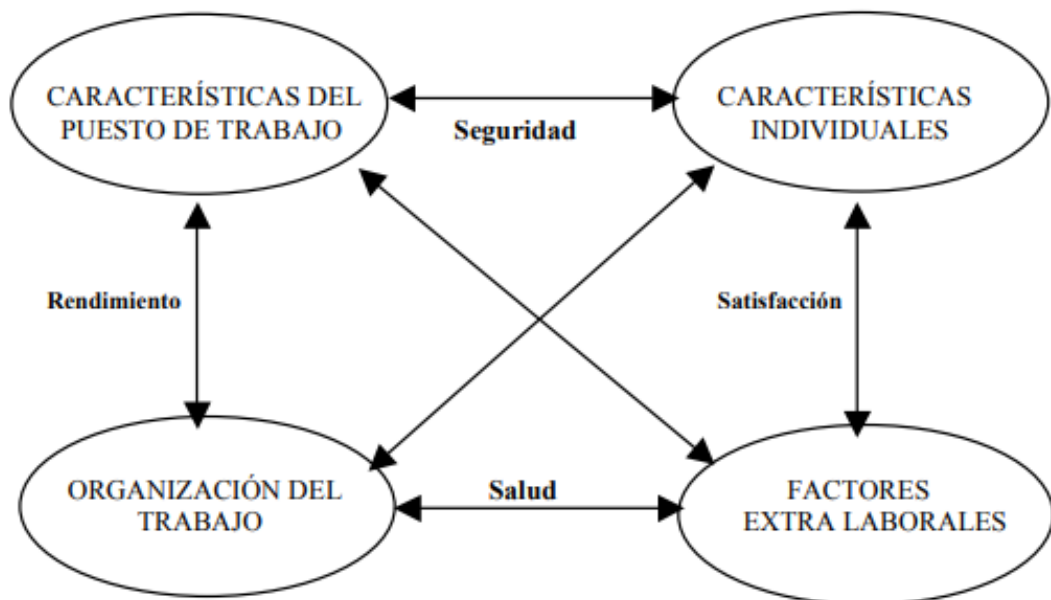
Fuente: (Asociación Chilena de Seguridad, 2019)

Para las organizaciones es importante preservar y cuidar la salud de sus colaboradores utilizando normativas vigentes en temas de seguridad y salud en el trabajo con un enfoque de prevención donde se pueda reconocer los síntomas, molestias y trastornos

relacionados con los ambientes de trabajo, de esta manera buscando los mecanismos que favorecen a la construcción de normas y políticas para lograr un trabajo cada vez más saludable. (Uribe, 2015)

Los principales síntomas que se presenta sobre una persona es el estrés, insatisfacción o desmotivación laboral, calidad y cantidad de trabajo realizado, rotación laboral o absentismo, etc., es por ello que los riesgos psicosociales no solo afectan a la parte psíquica de una persona si no puede afectar a todo un conjunto o sistema biopsicosocial, siendo de mucha importancia prevenir y cuidar la salud de los colaboradores de la organización. (Fernández, 2015)

Gráfico 3: Factores psicosociales



Elaboración: Carlos David Crespo Yáñez

Fuente: (Cortéz, 2012)

Desempeño Laboral

El desempeño en los empleados es considerado como el pilar fundamental para desarrollar el éxito y mejores oportunidades dentro de una organización, por esta razón existe un gran interés por los encargados de recursos humanos en mejorar los aspectos que puedan medir y evaluar el desempeño. En este sentido el desempeño laboral son las acciones o comportamientos que se puede observar en los empleados que ayudan a la consecución de los objetivos de la organización, estos pueden ser medidos en base

a las competencias que cada puesto requiera y su nivel de contribución. (Pedraza, Amaya, & Conde, 2016)

Los psicólogos consideraban que la capacidad cognitiva e intelectual era sinónimo de un buen desempeño laboral, si una persona era más inteligente tenía más probabilidades de realizar bien su trabajo, sin embargo, eso es solo parte de la historia ya que en la actualidad se considera a otros factores de la personalidad que esta relacionados con el desempeño laboral, estos pueden ser creatividad, liderazgo, integridad asistencia cooperación y gusto por lo que está haciendo. (Quispez, 2016)

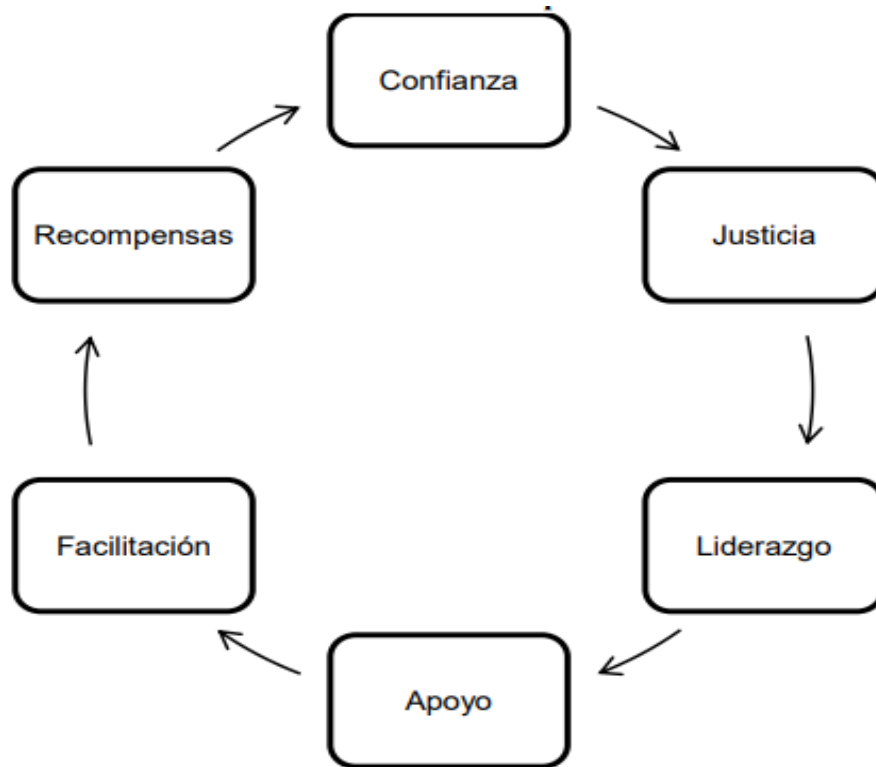
Una persona que es concienzudo (responsable, de confianza, organizado y perseverante) es característico del éxito, pero el uso de la conciencia como calificativo de un buen desempeño no es recomendable para todos los trabajos, en especial para lo trabajo que necesita creatividad, ya que el ser concienzudo ayuda a predecir el desempeño e impide en otro tipo de trabajos como la investigación en donde se requiere de innovación, creatividad y naturalidad. (Quispez, 2016)

El desempeño contextual que quiere decir hacer las cosas más allá de un simple desempeño, volviendo al trabajo en voluntario con esfuerzos propios para cooperar y ayudar a los compañeros de la organización, de esta manera favoreciendo el cumplimiento de los objetivos organizacionales y mejorando el desempeño laboral. Entonces el desempeño laboral abarca un sinnúmero de elementos que habla sobre el desarrollo y el cumplimiento de las tareas, funciones y deberes asignadas a su puesto de trabajo en donde se la calificara el rendimiento y la labor efectuada. (Carrillo , 2015)

Factores que influyen en el desempeño laboral

Se pueden mencionar varios aspectos que influyen directamente al desempeño laboral los cuales pueden ser internos y externos y se ven reflejados en el rendimiento o la labor efectuada por una persona en su lugar de trabajo al realizar sus funciones o tareas asignadas, siendo estas positivas o negativas. (Carrillo , 2015)

Gráfico 4: Factores del desempeño humano



Elaboración: Carlos David Crespo Yáñez
Fuente: (Carrillo , 2015)

El talento humano como factor influyente

La gestión de talento humano contribuye a la consecución de los objetivos y las metas planteadas mejorando la productividad dentro de las organizaciones, que se puede observar a través de como la organización libera, desarrolla y motiva las capacidades y habilidades de su personal, con el fin de una mejora sistemática y planificada al futuro de la misma.

La gestión humana en las empresas es el punto principal dentro de las empresas que maneja e impulsa a desarrollar de las competencias genéricas y específicas mediante estrategias de coordinación del trabajo y plan de capacitaciones dinámicas, interactivas e integrales para mejorar el conocimiento y poderlo explotar su máximo potencial en el cumplimiento de sus labores. (Carrillo , 2015)

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

- Analizar los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Pambaflor S.A.

Para el cumplimiento de este objetivo se realizará a través de un análisis comparativo utilizando el software estadístico SPSS validando la hipótesis.

1.2.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar los factores de riesgo psicosociales de los colaboradores en la empresa Pambaflor S.A.

Para el cumplimiento de este objetivo se aplicará el instrumento de valoración de riesgos psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España F-PSICO 4.0, el cual está conformado 44 preguntas divididas en 9 factores. tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad/contenido, participación/supervisión, interés por el trabajo/compensación, desempeño de rol y relaciones y apoyo social.

- Examinar el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Pambaflor S.A.

Para el cumplimiento de este objetivo se llevará a cabo mediante el análisis de los resultados obtenido en la última evaluación de desempeño de la empresa Pambaflor S.A.

- Plantear alternativas a la problemática identificada en los colaboradores de la empresa Pambaflor S.A.

El cumplimiento de este objetivo se lo hará en base a los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados para la medición de los riesgos psicosociales y desempeño laboral en donde se propondrá la elaboración de manuales, técnicas de coach, planificación de capacitaciones.

CAPITULO II

METODOLOGÍA

2.1 Materiales

Para realizar un proyecto de investigación es necesario contar con unos recursos que posibiliten la consecución del mismo es por ello que para (Herrera, Medina, & Naranjo, 2010) existen cuatro tipos de recursos que se pueden implementar y los cuales se mencionaran a continuación:

- **Instrumentos:** Fpsico 4.0 es un procedimiento de evaluación de riesgos psicosociales que realiza su estudio en base a una aplicación informática que desarrolla el método, diseñado por el INSST, para facilitar la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial. Consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89: autonomía (AU), carga de trabajo (CT), demandas psicológicas (DP), variedad/contenido (VC), participación/supervisión (PS), interés por el trabajador/compensación (ITC), desempeño de rol (DR), relaciones y apoyo social (RAS).

Evaluación de desempeño de la empresa Pambaflor S.A. es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. Esta evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona.

- **Recursos institucionales:** son las instituciones en donde se desarrolle la investigación y las que ayuden al investigador con la información necesaria para el desarrollo del proyecto.
- **Talentos humanos:** se considera a todas las personas que participan y son esenciales para el desarrollo y obtención de información para el trabajo de investigación, estas personas pueden ser equipo de investigadores, asesor, personal de apoyo, etc. En este caso serán los trabajadores operativos de la empresa.
- **Recursos materiales:** son los equipos tangibles y no tangibles necesarios para cumplir cada una de las actividades planteadas que puede ser: servicios, gastos administrativos, material de escritorio, etc. Esta en el índice

- **Recursos financieros:** hace referencia al dinero previsto mediante un presupuesto en donde estará detallado todo lo necesario para cubrir todo tipo de gastos que se den durante la elaboración del proyecto.

A continuación, se detallará los recursos, presupuestos y el método de financiamiento para el desarrollo de la presente investigación:

Tabla 2: Recursos de la investigación

RECURSOS		
	Detalle/Cantidad	Valor
Institucionales		
Biblioteca virtual UTA	-	-
Universidad Técnica de Ambato	-	-
Pambaflor S.A.	-	-
Base de datos Institucionales	-	-
Humanos		
Tutor de Tesis	-	-
Personal Administrativo UTA	-	-
Gerente de Recursos Humanos Pambaflor	-	-
Personal Operativo Pambaflor	-	-
Materiales		
Resmas de hojas	3	\$10
Cajas de Esferos	4	\$28
Impresiones	-	\$20
Copias	-	\$10
Software FPSICO 4.0	Libre	\$0,0
Software IBM SPSS Statistics	Libre	\$0,0
Empastado Trabajo Final	-	\$50
Económicos		
Transporte	Hacia la empresa y la UTA	\$80
Alimentación	-	\$60
Imprevistos	-	\$38.7
	Presupuesto total	\$296.7

Elaboración: Carlos David Crespo Yáñez

Fuente: Adaptada de (Herrera, Medina, & Naranjo, 2010) Tutoría de la Investigación Científica, Guía para elaborar en forma creativa y amena el trabajo de Graduación (Cuarta). Ambato

También dentro de los recursos se establece lo importante de manejar el presupuesto y las fuentes de financiamiento del proyecto, ya que esto calculo anticipado ayudara para la ejecución del proyecto. En la tabla anterior se puede observar que se necesitara de un presupuesto de USD 296.7, los mismos que serán financiados con recursos propios.

2.2 Método

Para el desarrollo de esta sección se tomará en consideración la metodología de investigación planteada según (Herrera, Medina, & Naranjo, 2010).

2.2.1 Enfoque de la investigación

Cuantitativo

La investigación es cuantitativa, ya que se busca los orígenes de los hechos a estudiar, porque su orientación es la comprobación de hipótesis y por su énfasis en el resultado final. Además, se instituye un método de trabajo de campo, con el fin de obtener porcentajes, tabulaciones, y datos descriptivos, del instrumento utilizado para la recolección de datos. Para finalmente mediante herramientas de evaluación y análisis estadístico realizar la interpretación de la base de datos medir su nivel de correlación.

2.2.2 Nivel o tipo de investigación

Exploratorio

El presente estudio es exploratorio ya que para su ejecución será necesario hacer uso de varias metodologías que facilitaran identificar la problemática a tratar, poniendo se en contacto directo de la situación por la que está atravesando la empresa Pambaflor.

Descriptivo

Es descriptiva porque ayudará a medir el alcance de los resultados y la información recolectada para después analizar e interpretarlos, al conocer la información estadística se desarrollará una descripción identificando los principales factores que afectan en las dos variables.

Correlacional

Es de investigación correlacional ya que se busca establecer la relación existente entre la variable independiente (riesgos psicosociales) con la variable dependiente (desempeño laboral).

2.2.3 Modalidad de la investigación

Investigación de campo

Se utilizará este modelo de investigación puesto que se deberá levantar la información en el lugar de los hechos dentro de la empresa, teniendo contacto directo con la realidad que se presenta en cada uno de los trabajadores, con el fin de confinar la información verídica en cada puesto de trabajo sobre los riesgos psicosociales, obteniendo una visión general en base a la observación y evaluación.

Bibliográfica – Documental

Esta modalidad de investigación facilitará la detección, ampliación y profundización en diferentes enfoques, teorías y criterios de diferentes autores sobre los temas en cuestión, basándose en buscar y recolectar informaciones existentes en diferentes libros o fuentes de consulta que permitan aclarar todo lo necesario en conceptos y el proceso que se deberá cumplir para establecer resultados reales.

2.3 Descripción del Modelo de Investigación

2.3.1 Operacionalización de variables

Tabla 3: Operacionalización de variable independiente- Riesgos psicosociales

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES VARIABLE INDEPENDIENTE					
VARIABLE INDEPENDIENTE: Riesgos Psicosociales					
Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento	
Condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador/a. (Guerrero, 2019)	Tiempo de Trabajo	Trabaja los sábados Trabaja en domingos y festivos Tiempo de descanso semanal Compatibilidad vida laboral-vida social	¿Descansa al menos 48 horas en una semana? ¿Tu horario te permite compaginar tu tiempo libre con los de tu familia y amigos?	Charla técnica Evaluación de riesgos psicosociales Método específico de Evaluación de Riesgos psicosociales F-Psico 4.0	
	Autonomía	Autonomía Temporal	Posibilidad de atender asuntos personales. Distribución de pausas reglamentarias Adopción de pausas no reglamentarias, Determinación del ritmo		¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal? ¿Puedes decidir sobre las pausas reglamentarias (comida o bocadillo)? Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas? ¿Puedes marcar tu propio ritmo a lo largo de la jornada laboral?
		Autonomía Decisional	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades y tareas. • Distribución de tareas. • Distribución del espacio de trabajo. • Métodos, procedimientos y protocolos. • Cantidad de trabajo. • Calidad del trabajo. • Resolución de incidencias • Distribución turnos 		¿Puedes tomar decisiones relativas a: Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar) La distribución de tareas a lo largo de tu jornada La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo. Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos) La cantidad de trabajo que tienes que realizar La calidad del trabajo que realizas La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo La distribución de los turnos rotativos

	Carga de Trabajo	Presiones de Tiempos	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo asignado a la tarea • Tiempo de trabajo con rapidez • Aceleración del ritmo de trabajo 	<p>El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado.</p> <p>La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?</p> <p>¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?</p>
		Esfuerzo de Atención	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de atención • Intensidad de la atención • Atención sobre múltiples tareas • Interrupciones • Efecto de las interrupciones • Previsibilidad de las tareas 	<p>¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo?</p> <p>¿Cómo consideras la atención que debes mantener en tu trabajo?</p> <p>¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?</p> <p>En el caso de interrupciones ¿alteran la ejecución de tu trabajo?</p>
		Cantidad y Dificultad de la Tarea	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de trabajo • Dificultad del trabajo • Necesidad de ayuda • Trabajo fuera del horario habitual 	<p>En qué medida tu trabajo requiere:</p> <p>Aprender cosas o métodos nuevos</p> <p>Adaptarse a nuevas situaciones</p> <p>Tomar iniciativas</p> <p>Tener buena memoria</p> <p>Ser creativo</p>
	Demandas Psicológicas	Cognitivo	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidades requeridas 	<p>En qué medida tu trabajo requiere:</p> <p>Aprender cosas o métodos nuevos</p> <p>Adaptarse a nuevas situaciones</p> <p>Tomar iniciativas</p> <p>Tener buena memoria</p>
		Ocultación	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos de trato con personas • Ocultación de emociones ante superiores • Exposición a situaciones de impacto emocional • Demandas de respuesta emocional 	<p>En qué medida tu trabajo requiere:</p> <p>Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo.</p> <p>¿Con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...?</p> <p>Tus superiores jerárquicos</p>

	Variedad/contenido de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo rutinario • Sentido del trabajo • Contribución del trabajo • Reconocimiento del trabajo por superiores • Reconocimiento del trabajo por compañeros • Reconocimiento del trabajo por clientes. • Reconocimiento del trabajo por familia. 	<p>El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:</p> <p>En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:</p> <p>¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?</p> <p>En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...?</p> <p>Tus superiores</p> <p>Tus compañeros de trabajo</p> <p>El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)</p> <p>Tu familia y tus amistades</p>	
	Participación /supervisión	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de participación • Control ejercido por el inmediato superior 	<p>Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:</p> <p>Introducción de cambios en los equipos y materiales</p> <p>Introducción de cambios en la manera de trabajar.</p> <p>Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios</p> <p>Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo</p> <p>Cambios en la dirección o entre tus superiores</p> <p>Contratación o incorporación de nuevos empleados</p> <p>Elaboración de las normas de trabajo</p> <p>¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?</p> <p>El método para realizar el trabajo</p> <p>La planificación del trabajo</p> <p>El ritmo de trabajo</p> <p>La calidad del trabajo realizado</p>	
	Interés por el trabajador/compensación	<ul style="list-style-type: none"> • Información proporcionada al trabajador • Facilidades para el desarrollo profesional • Valoración de la formación • Equilibrio entre esfuerzo y recompensas • Satisfacción con el salario 	<p>¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?</p> <p>Las posibilidades de formación</p> <p>Las posibilidades de promoción</p> <p>Los requisitos para ocupar plazas de promoción</p> <p>La situación de la empresa en el mercado</p> <p>¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera,)?</p>	

	Desempeño de rol	<ul style="list-style-type: none"> • Ambigüedad de rol • Conflicto de rol • Sobrecarga de rol 	<p>Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?</p> <p>La cantidad de trabajo que se espera que hagas</p> <p>La calidad de trabajo que se espera que hagas</p> <p>El tiempo asignado para realizar el trabajo</p> <p>La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)</p> <p>Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional</p>	
	Relaciones y apoyo social	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo social instrumental de distintas fuentes • Calidad de las relaciones • Exposición a conflictos interpersonales • Exposición a situaciones de violencia • Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto • Exposición a la discriminación 	<p>Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:</p> <p>Otras personas que trabajan en la empresa</p> <p>¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?</p> <p>Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:</p> <p>Los conflictos interpersonales</p> <p>Las situaciones de acoso sexual</p> <p>Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre colaboradores:</p> <p>En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría)</p>	

Elaboración: Carlos David Crespo Yáñez

Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Tabla 4: Operacionalización de variable dependiente- Desempeño Laboral

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES VARIABLE DEPENDIENTE				
VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño Laboral				
Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento
Es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona. La evaluación de los individuos que desempeñan roles dentro de una organización puede llevarse a cabo utilizando varios enfoques, que reciben denominaciones como evaluación del desempeño, evaluación del mérito, evaluación de los empleados, informes de progreso, evaluación de eficiencia personal, etc. (Chiavenato, 1999)	Conocimiento Habilidad y Actitud	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos • Habilidades 	Conocimiento para ejecutar el trabajo. Habilidad y destreza para realizar el trabajo. Iniciativa-Creatividad Rendimiento en las labores asignadas Calidad con la que realiza el trabajo Facilidad de aprendizaje	Método Evaluación de Desempeño de la Empresa Pambaflor S.A.
	Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad 	Puntualidad en las labores asignadas Como realiza el trabajo sin supervisión Asistencia al trabajo	
	Relaciones Interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto • Relaciones 	Espíritu de colaboración Respeto a sus compañeros Relación con su jefe Disciplina Hábitos y costumbres	
	Adaptación	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptabilidad 	Aceptación de normas políticas y procedimientos. Cumplimiento de normas de seguridad. Cumplimiento de normas de seguridad.	
	Aspectos Laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad Laboral 	Lealtad-Identificación hacia la empresa. Utilización de EPP. Cuidado de equipos, materiales y herramientas.	

Elaboración: Carlos David Crespo Yáñez

Fuente: Pambaflor S.A.

2.3.2 Población y muestra

La población para la ejecución de este estudio está conformada por el personal operativo de la empresa Pambaflor S.A., de acuerdo con la nómina existente, la población total es de 60 personas y en este sentido debido a situación que se está atravesando a nivel mundial por el Covid – 19 la población será igual a la muestra.

Criterio de exclusión

En este sentido por la situación el criterio de exclusión que se utilizara será que solo podrán participar los trabajadores que se encuentren laborando por lo menos 1 año o más dentro de la empresa.

2.3.3 Recolección de información

Tabla 5: Plan de recolección de información

Preguntas Básicas	Recolección
¿Para qué?	Para averiguar la influencia de los riesgos psicosociales y el desempeño laboral
¿De qué personas u objetos?	A los colaboradores de la empresa Pambaflor S.A.
¿Sobre qué aspectos?	Riesgos psicosociales y desempeño laboral
¿Quién?	El investigador
¿A quiénes?	A los colaboradores de la empresa Pambaflor S.A.
¿Cuándo?	Durante el periodo académico octubre 2020 – enero 2021
¿Dónde?	En la empresa Pambaflor S.A.
¿Cuántas veces?	Una vez
¿Qué técnica de recolección?	Cuestionario de evaluación de riesgo psicosociales FPSICO 4.0
¿Con que?	Cuestionario

Elaboración: Carlos David Crespo Yáñez

2.3.4 Plan de procesamiento de información

Obtención de la información

Para la obtención de información de la variable independiente se utilizará el Cuestionario de riesgos psicosociales FSICO 4.0, en donde se consideró añadir preguntas sociodemográficas y será aplicado a los 60 colaboradores de la empresa Pambaflor S.A.

Para la variable dependiente se utilizará el método Evaluación de desempeño laboral de la empresa Pambaflor S.A., que será aplicado por parte del personal de RRHH de la misma, y los datos serán brindados con la finalidad de seguir con el avance de la investigación.

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis y discusión de resultados

Para realizar el análisis e interpretación de datos se pudo contar con 60 trabajadores pertenecientes a la empresa Pambaflor S.A., lo cual se ha realizado la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO para determinaren que niveles de riesgos se encuentran, posteriormente se codifico las respuestas ingresándolas en el software en donde se puede obtener los datos descriptivos, el perfil valorativo y el informe final.

En el perfil valorativo se puede observar distinta información como son: dimensiones evaluadas, la medida y nivel de riesgo en el que se encuentra a continuación se podrá observar:

Gráfico 5: Perfil valorativo - Niveles de riesgos ACTs

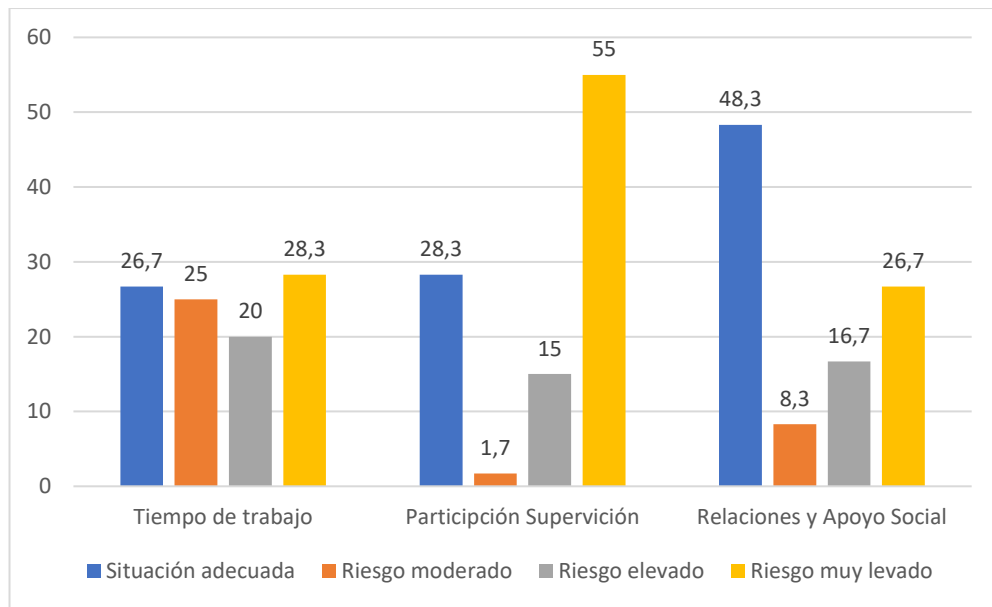


Elaboración: Carlos David Crespo Yáñez

Fuente: Pambaflor S.A.

Para esta investigación se tomará en consideración las dimensiones que presentan altos niveles de riesgo, como se pudo evidenciar en el grafico anterior y las dimensiones que se analizaran son: Tiempo de trabajo (TT), Participación y supervisión (PS) y Relaciones y apoyo social (RAS).

Gráfico 6: Dimensiones con niveles de riesgos alto



Elaboración: Carlos David Crespo Yáñez

Fuente: Pambaflor S.A.

3.1.1 Análisis e interpretación del cuestionario de Riesgos Psicosociales FPSICO

Como se puede observar en la ilustración 2, existe 3 dimensiones que presentan un porcentaje alto de riesgo. Por lo que se analizara de manera jerárquica según su ponderación y atención que requiere.

A continuación, se realizará el análisis e interpretación de cada dimensión con su respectiva grafica.

Dimensión de análisis N° 1. Participación/Supervisión

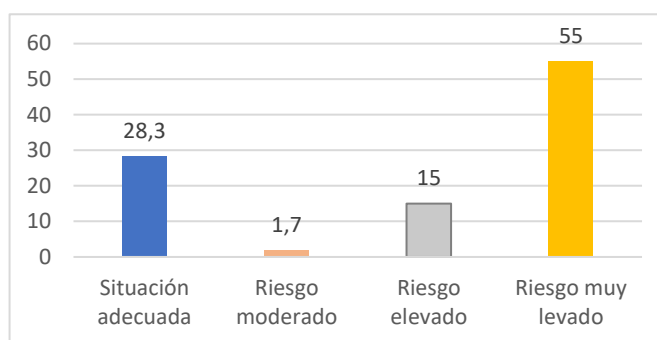
Tabla 6: Resultados dimensión participación/supervisión

Nivel de riesgo	# de Personas	Porcentaje
Riesgo muy elevado	33	55
Riesgo elevado	9	15
Riesgo moderado	1	1,7
Situación adecuada	17	28,3

Elaboración: Carlos David Crespo Yáñez

Fuente: Software FPSICO

Gráfico 7: Resultados dimensión participación/supervisión



Elaboración: Carlos David Crespo Yáñez

Fuente: Software FPSICO

Análisis.

De los 60 encuestados (100%), 33 personas (55%) se encuentran en un nivel de riesgo muy elevado, 9 personas el (15%) se hallan en un nivel de riesgo elevado, 1 persona (1,7%), están en un nivel de riesgo moderado y 17 personas (28,3%) se encuentran en una Situación Adecuada.

Interpretación.

De acuerdo con los resultados obtenidos, los trabajadores presentan un nivel de riesgo muy elevado en participación/supervisión, por el hecho que no pueden brindar ideas para cumplir con su trabajo y se debe trabajar para mantener un equilibrio en la parte jerárquica dentro de la empresa puesto que la supervisión no es la adecuada por la cantidad de trabajadores que cada supervisor de área controla, favoreciendo a desarrollar un ambiente laboral inadecuado, ya que la sobrecarga de trabajo puede generar secuelas de manera psicológica y complicaciones físicas (Molina, 2018).

Dimensión de análisis N° 2. Tiempo de Trabajo

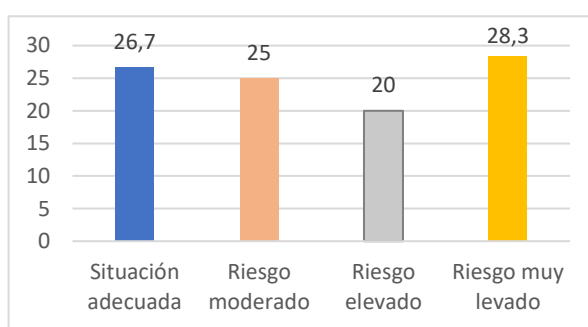
Tabla 7: Resultados dimensión tiempo de trabajo

Nivel de riesgo	# de Personas	Porcentaje
Riesgo muy elevado	17	28,3
Riesgo elevado	12	20
Riesgo moderado	15	25
Situación adecuada	16	26,7

Elaboración: Carlos David Crespo Yáñez

Fuente: Software FPSICO

Gráfico 8: Resultados dimensión tiempo de trabajo



Elaboración: Carlos David Crespo Yáñez

Fuente: Software FPSICO

Análisis.

De los 60 encuestados (100%), 17 personas (28,3%), se encuentran en un nivel de riesgo muy elevado, 12 personas el (20%) se hallan en un nivel de riesgo elevado, 15 personas (25%) están en un nivel de riesgo moderado y 16 personas (26,7%) se encuentran en situación adecuada.

Interpretación.

Respecto a los resultados una parte de los trabajadores tienen problemas con el tiempo de trabajo ya que deben cumplir las tareas asignadas y una vez finalizado esto da por culminado su día de trabajo, lo que significa que tienen un horario que inquieta y deben mantenerse en trabajo continuo con poco tiempo de reposo. Lo mencionado es congruente en base a investigaciones en donde se establece que la jornada laboral semanal no debe exceder las 40 horas de trabajo para que no presente efectos negativos sobre el sueño y vigilia y consecuentemente sobre la salud, tales como modificación de los ritmos biológicos, agilidad mental y desmotivación en el trabajo (Vargas, 2011).

Dimensión de análisis N° 3. Relaciones y Apoyo Social

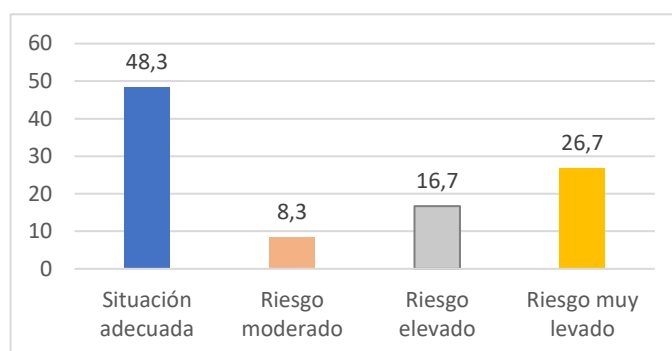
Tabla 8: Resultados dimensión relaciones y apoyo social

Nivel de riesgo	# de Personas	Porcentaje
Riesgo muy elevado	16	26,7
Riesgo elevado	10	16,7
Riesgo moderado	5	8,3
Situación adecuada	29	48,3

Elaboración: Carlos David Crespo Yáñez

Fuente: Software FPSICO

Gráfico 9: Resultados dimensión relaciones y apoyo social



Elaboración: Carlos David Crespo Yáñez

Fuente: Software FPSICO

Análisis.

De los 60 encuestados (100%), 16 personas (26,7%), se encuentran en un nivel de riesgo muy elevado, 10 personas el (16,7%) se hallan en un nivel de riesgo elevado, 5 personas (8,3%) están en un nivel de riesgo moderado y 29 personas (48,3%) se encuentran en situación adecuada. Q nomas deben ir en las diapositivas para exponer a usted ayudaranos

Interpretación.

De acuerdo con los resultados obtenidos, los trabajadores presentan un nivel de riesgo considerable relaciones y apoyo social, y se lo puede asociar a la acumulación de tareas y actividades laborales que n muchas de la veces se deben realizar en entornos alejados e individuales, esto puede generando consecuencias problemas de comunicación con sus superiores y compañeros de trabajo afectando a su sentimiento de colaboración en equipo y compañerismo (Ceballos, y otros, 2015).

3.1.2 Análisis de la variable dependiente mediante la Evaluación de desempeño de la empresa Pambaflor S.A.

Análisis e interpretación de la evaluación del desempeño

Para en análisis de la variable dependiente, se han analizado las calificaciones de la evaluación de desempeño 2020 de los trabajadores y se tomara en cuenta a quienes han permanecido en la institución más de 1 año de servicio.

Para la investigación se han considerado a las personas que constan en el listado del Departamento de Talento Humano del año 2020.

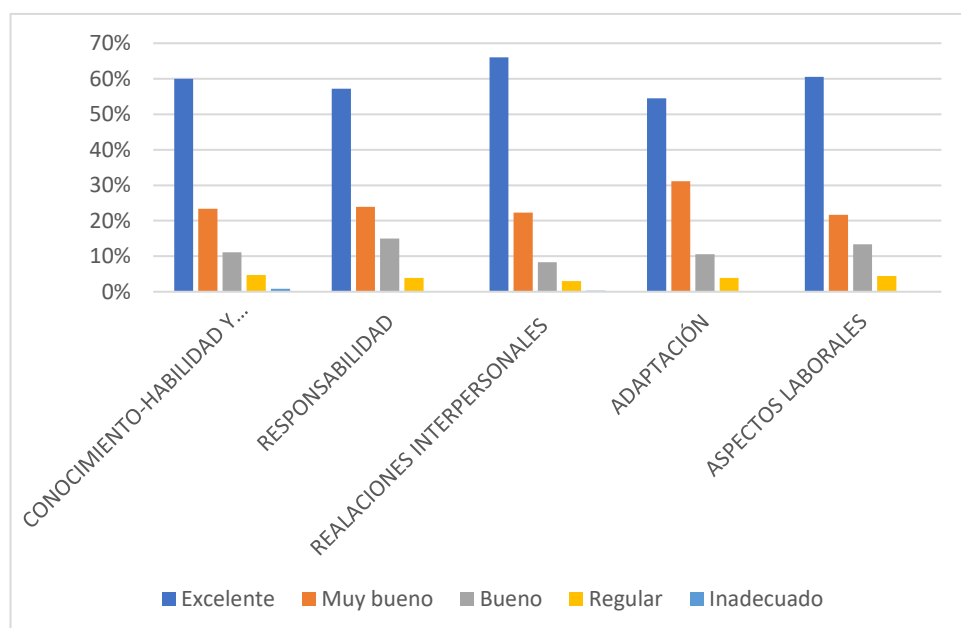
Tabla 9: Resultados evaluación del desempeño 2020

Dimensiones	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Inadecuado
Conocimiento-Habilidad y Actitud	60%	23%	11%	5%	1%
Responsabilidad	57%	24%	15%	4%	0%
Relaciones Interpersonales	66%	22%	8%	3%	0%
Adaptación	54%	31%	11%	4%	0%
Aspectos Laborales	61%	22%	13%	4%	0%

Elaboración: Carlos David Crespo Yáñez

Fuente: RRHH Pambaflor S.A.

Gráfico 10: Resultados evaluación del desempeño 2020



Elaboración: Carlos David Crespo Yáñez

Fuente: RRHH Pambaflor S.A.

Dimensión de análisis N° 1 Adaptación

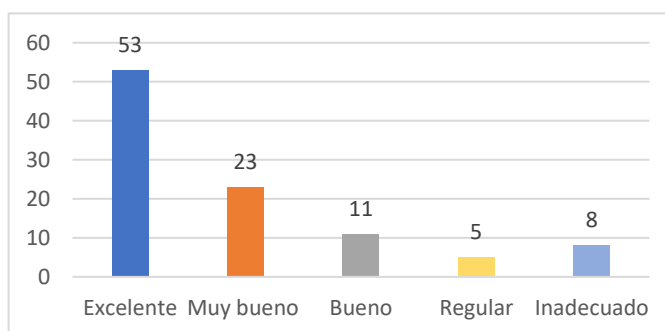
Tabla 10: Resultados dimensión adaptación

Nivel	# de Personas	Porcentaje
Excelente	32	53
Muy bueno	14	23
Bueno	6	11
Regular	3	5
Inadecuado	5	8

Elaboración: Carlos David Crespo Yáñez

Fuente: Evaluación de desempeño Pambaflor S.A.

Tabla 11: Resultados dimensión adaptación



Elaboración: Carlos David Crespo Yáñez

Fuente: Evaluación de desempeño Pambaflor S.A.

Análisis.

De 60 personas evaluadas, 32 personas que simbolizan el 53% exhiben una evaluación de desempeño excelente, 14 personas que representan el 23% presentan una evaluación de desempeño muy buena, 6 personas representan el 11% presentan una evaluación de desempeño buena, mientras que 3 personas que se hallan dentro del 5%, presentan una evaluación del desempeño regular y 5 personas que representan el 8% presentan una evaluación de desempeño inadecuado.

Interpretación.

De acuerdo con los resultados obtenidos, los trabajadores presentan un nivel de riesgo considerable en adaptación, esto se produce por las actividades que deben ejercer para cumplir con su evaluación de rendimiento diaria durante su horario de trabajo, pues estos influyen en la salud de los colaboradores generando consecuencias de manera física como dolores musculares (Ceballos, y otros, 2015).

3.2 Verificación de la hipótesis

3.2.1 Formulación de la hipótesis de investigación

Ho= No asociación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pambaflor S.A.

H1= Si hay asociación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pambaflor S.A.

Se ha escogido un nivel de significancia del 5% ($\alpha = 0,05$)

3.2.2 Estadígrafo de prueba para asociación de variables

Tabla 12: Puntuaciones finales de las variables

Variable Independiente: Demanda Psicológica		
Nivel de riesgo	# de Personas	Porcentaje
Riesgo muy levado	33	55
Riesgo elevado	9	15
Riesgo moderado	1	1,7
Situación adecuada	17	28,3
Variable Dependiente: Habilidades de Seguridad e Higiene		
Nivel de riesgo	# de Personas	Porcentaje
Excelente	32	53
Muy bueno	14	23
Bueno	6	11
Regular	3	5
Inadecuado	5	8

Elaboración: Carlos David Crespo Yáñez

Fuente: Resultados de las variables

3.2.3 Análisis de correlación del cálculo del Chi Cuadrado

Tabla 13: Valores observados calculo Chi Cuadrado

Valores Observados					
Riesgos psicosociales	33	9	1	17	60
Desempeño laboral	32	14	9	5	60
Suma	65	23	10	22	120

Elaboración: Carlos David Crespo Yáñez

Fuente: Resultados de las variables

Tabla 14: Valores esperados cálculo Chi Cuadrado

Valores Esperados					
Riesgos psicosociales	32,5	11,5	5	11	32
Desempeño laboral	32,5	11,5	5	11	32
Suma	65	23	10	22	120

Elaboración: Carlos David Crespo Yáñez

Fuente: Resultados de las variables

Tabla 15: Cálculo de Chi Cuadrado

Cálculo de Chi Cuadrado		
Grados de libertad	Chi Cuadrado Tabla	Chi Cuadrado Calculado
3	7,8147	14

Elaboración: Carlos David Crespo Yáñez

Fuente: Resultados de las variables

3.2.4 Decisión y conclusión:

Los resultados del cálculo muestran que el valor de Chi Cuadrado calculado es mayor al valor de Chi Cuadrado de la tabla, por lo tanto: “Si hay asociación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Pambaflor S.A.”.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- Según los datos obtenidos por el cálculo del chi cuadrado si existe relación entre los Riesgos psicosociales (variable independiente) y el desempeño laboral (variable dependiente), influyendo de manera directa en el cumplimiento de las tareas asignadas a los trabajadores en la empresa Pambaflor S.A., sin embargo, el número de evaluaciones con calificaciones inadecuado es 3 personas, es decir que el desempeño laboral está en un nivel aceptable.
- Con el uso de aplicación del Método FPSICO, se ha evaluado los riesgos psicosociales en los colaboradores de Pambaflor S.A., en donde se ha podido identificar las dimensiones que presentan niveles de riesgo alto dada la existencia de un problema, las cuales son: Participación y supervisión (70%) , Tiempo en el trabajo (48,3%) y Relaciones y apoyo social 43,4 y de cara a establecer sus posibles remedios, en base a algunos de los ámbitos en los que se está originando ese problema y así, orientar las posteriores acciones a emprender como el Manual de técnicas de manejo del estrés.
- Con los datos otorgados por el Departamento de RRHH de la empresa Pambaflor S.A., se concluye que el 56% indica un desempeño laboral excelente, 22% muestran un desempeño muy bueno, el 11% de los colaboradores presentan una evaluación de desempeño buena, el 5% presentan una evaluación de desempeño regular y el 5% presenta una calificación inadecuada, concurriendo a un compromiso social, un sentido de pertenencia por parte de los colaboradores hacia la empresa y esto se puede ver reflejado en los resultados de la empresa y en la satisfacción profesional y personal de cada persona.

4.2 Recomendaciones

- ✓ Se sugiere tomar medidas correctivas inmediatas sobre las tres dimensiones de riesgo psicosocial que presentan niveles elevados de riesgo, pues pueden causar enfermedades profesionales, lo que afectará en la salud de los trabajadores influyendo directamente en el desempeño laboral, representando gastos para la organización.
- ✓ Se recomienda socializar habitualmente sobre los riesgos psicosociales, a cada uno de los supervisores y que ellos sean los encargados de transmitir a los trabajadores de las diferentes áreas, para de esta manera se tome conciencia sobre la importancia de manejar un adecuado ambiente laboral.
- ✓ Atesorar el clima organizacional con condiciones favorables para motivar a todos los trabajadores en el cumplimiento de sus labores y tareas con el fin de mantener y mejorar los resultados del desempeño, en este sentido mantener capacitaciones y charlas que favorezcan tanto al éxito personal, como institucional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo. (01 de Octubre de 2011). *Riesgos Psicosociales*. Chicago, Estados Unidos: Human Resource Management,. Recuperado el 30 de Octubre de 2019, de <https://www.uv.es/uvweb/servicio-prevencion-medio-ambiente/es/salud-prevencion/unidades/unidad-ergonomia-psicosociologia-aplicada/psicosociologia/riesgos-psicosociales-1285946793511.html>
- Asociación Chilena de Seguridad. (2019). Programa de Vigilancia de Riesgos Psicosociales para Empresas. *ACHS*, 4. Obtenido de <https://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Riesgos-Psicosociales.aspx>
- Ayala, A., & Cardona, M. (2016). *EMOCIONES Y DESEMPEÑO LABORAL*. Medellín: Psyconex.
- Carrillo , M. (2015). *Realacion entre el riesgo psicosocial y desempeño laboral en una empresa de comercializacion automotriz*. Ambato: Escuela de Psicología PUCE. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1271/1/75874.pdf>
- Ceballos, P., Rolo, G., Hémandez, E., Díaz, D., Paravic, T., & Burgos, M. (2015). *Factores psicosociales y Carga mental de trabajo: una realidad percibida por enfermeras/os en Unidades Críticas*. Talca. Obtenido de https://www.scielo.br/pdf/rlae/v23n2/es_0104-1169-rlae-23-02-00315.pdf
- Chiavenato. (1999). *Entrenamiento y Desarrollo de Personal. Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw-Hill. Obtenido de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/1701/3866>
- Cortéz, J. (2012). *Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Madrid: Tebar. Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/34460/Cort%C3%A9s%20-%20La%20prevenci%C3%B3n%20de%20riesgos%20laborales%20en%20la>

s%20ense%C3%B1anzas%20universitarias%20espa%C3%B1olas%20y%20s
u%20integ....pdf?sequence=13

Díaz, P. (2015). *Prevención de Riesgos Laborales Seguridad y Salud Laboral*. Madrid: Paraninfo. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=rOk9CQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR11&dq=riesgos+laborales+&ots=JGvSwDI0UX&sig=3I6cT5ixSDvzd1_bSwF9aBJftAM#v=onepage&q=riesgos%20laborales&f=false

Fernández, R. (2015). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Alicante: Club Universitario. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>

Guerrero, J. (2019). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. UGT. Obtenido de http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_riesgospsicosocialesand/publication.pdf

Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2010). *Tutoría de la Investigación Científica Guía para elaborar en forma creativa y amena el trabajo de Graduación*. Ambato: Gráficas Corona Quito. Obtenido de https://kupdf.net/download/libro-final_5c64a88ee2b6f59b2ff3101a_pdf

Molina, R. (2018). *Los factores de riesgo psicosocial y la salud ocupacional de los Servidores Públicos de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos de la Universidad Técnica De Ambato*. Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28592/1/0503958423%20Richard%20Alexander%20Molina%20Vaca.pdf>

Moreno, B. (2011). *Medicina y Seguridad del Trabajo*. México D.C, México: McGraw Hill. Recuperado el 30 de Octubre de 2019, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002

- Neffa, J. (Febrero de 2015). *Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid, España: Hispano Europea. Recuperado el 29 de Octubre de 2019, de <https://riesgoslaborales.saludlaboral.org/portal-preventivo/riesgos-laborales/riesgos-relacionados-con-la-psicosociologia/factores-psicosociales/>
- OIT. (1984). *¿Qué son Riesgos Psicosociales?* Santiago de Chile, Chile. Recuperado el 30 de Octubre de 2019, de <https://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Riesgos-Psicosociales.aspx>
- OMS. (2015). *Riesgos Psicosociales* (Decima ed.). (G. Informativa, Ed.) México D.C, México. Recuperado el 30 de Octubre de 2019, de <http://www.ocupacionaljb.com/documentos/boletin%2010.pdf>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2016). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo de la facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. Maracaibo: Ciencias Sociales. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Peiró, J. (2014). *El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo*. Madrid, España: Ediciones Pirámide. Recuperado el 2 de Noviembre de 2019, de <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>
- Quispez, C. (2016). *Factores de Riesgo Psicosocial que Afectan al Desempeño Laboral Hospital Nacional Guillermo Almenara*. Lima: USMP. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/2594/QUISPEZ_CM.pdf;jsessionid=EEB8A826238E1800AFA74061C76D5915?sequence=1
- Sanchez, M. (2017). Manual de Prevención de Riesgos Laborales. *Papeles del Psicólogo*, 91-98. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77831095003>

Uribe, J. (2015). *Clima y Ambiente Organizacional*. México: El Manual Moderno. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11528/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-187.pdf>

Valdez, K. (2018). *Los factores de riesgos psicosociales y su relación con el desempeño laboral en la empresa Algagicorp S.A.* Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11528/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-187.pdf>

Vargas, G. (2011). *Cómo influyen los factores psicosociales en el desempeño laboral de los servidores en la Dirección de Recursos Humanos de la Contraloría General del Estado – Quito*. Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1594/1/T-UCE-0007-17.pdf>

ANEXOS

6.1 Anexo 1: Test Fpsico



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. Si hay alguna pregunta sin contestar el cuestionario no será válido.

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

ES IMPRESCINDIBLE RESPONDER A TODAS LAS PREGUNTAS



1. SEXO

MASCULINO
FEMENINO

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2

2. ESTADO CIVIL

SOLTERO
CASADO
UNIÓN LIBRE
DIVORCIADO
VIUDO

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

3. EDAD

DE 18-30
DE 30-40
DE 41-50
DE 51-64
MÁS DE 65

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

4. CARGAS FAMILIARES

NO TIENE
DE 1-3
DE 4-6
MÁS DE 7

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

5. NIVEL EDUCATIVO

EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA
BACHILLERATO
TERCER NIVEL
CUARTO NIVEL

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

6. EXPERIENCIA

MENOS DE 4 AÑOS
DE 5-10 AÑOS
DE 11-15 AÑOS
MÁS DE 16 AÑOS

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

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 type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

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

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

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

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

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

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

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

1
2
3
4

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4

10a. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4

10b. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de tareas a lo largo de tu jornada?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4

10c. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales...)?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4

10d. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4

10e. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la cantidad de trabajo que tienes que realizar?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4

11e. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: cambios en la dirección o entre tus superiores

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|---|
| Puedo decidir | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Se me consulta | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Sólo recibo información | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Ninguna participación | <input type="checkbox"/> | 4 |

11f. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: contratación o incorporación de nuevos empleados

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|---|
| Puedo decidir | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Se me consulta | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Sólo recibo información | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Ninguna participación | <input type="checkbox"/> | 4 |

11g. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: elaboración de las normas de trabajo

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|---|
| Puedo decidir | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Se me consulta | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Sólo recibo información | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Ninguna participación | <input type="checkbox"/> | 4 |

12a. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El método para realizar el trabajo

- | | | |
|---------------|--------------------------|---|
| No interviene | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Insuficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Adecuada | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Excesiva | <input type="checkbox"/> | 4 |

12b. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La planificación del trabajo

- | | | |
|---------------|--------------------------|---|
| No interviene | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Insuficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Adecuada | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Excesiva | <input type="checkbox"/> | 4 |

12c. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El ritmo de trabajo

- | | | |
|---------------|--------------------------|---|
| No interviene | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Insuficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Adecuada | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Excesiva | <input type="checkbox"/> | 4 |

12d. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La calidad del trabajo realizado

- | | | |
|---------------|--------------------------|---|
| No interviene | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Insuficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Adecuada | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Excesiva | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- No hay información 1
 Insuficiente 2
 Es adecuada 3

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

- No hay información 1
 Insuficiente 2
 Es adecuada 3

13c. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Los requisitos para ocupar plazas de promoción

- No hay información 1
 Insuficiente 2
 Es adecuada 3

13d. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? La situación de la empresa en el mercado

- No hay información 1
 Insuficiente 2
 Es adecuada 3

14a. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)

- Muy clara 1
 Clara 2
 Poco clara 3
 Nada clara 4

14b. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)

- Muy clara 1
 Clara 2
 Poco clara 3
 Nada clara 4

14c. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La cantidad de trabajo que se espera que hagas

- Muy clara 1
 Clara 2
 Poco clara 3
 Nada clara 4

- 14d. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La calidad del trabajo que se espera que hagas
- | | | |
|------------|--------------------------|---|
| Muy clara | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Clara | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Poco clara | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nada clara | <input type="checkbox"/> | 4 |
- 14e. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? El tiempo asignado para realizar el trabajo
- | | | |
|------------|--------------------------|---|
| Muy clara | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Clara | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Poco clara | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nada clara | <input type="checkbox"/> | 4 |
- 14f. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)
- | | | |
|------------|--------------------------|---|
| Muy clara | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Clara | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Poco clara | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nada clara | <input type="checkbox"/> | 4 |
- 15a. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales
- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
- 15b. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos
- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
- 15c. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...
- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

15d. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)

- 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 type="checkbox"/>	4

15e. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores

- 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 type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

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

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

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

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

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

16d. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: otras personas que trabajan en la empresa

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

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

- 17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?**
- | | | |
|---------------------|--------------------------|---|
| Buenas | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Regulares | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Malas | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No tengo compañeros | <input type="checkbox"/> | 4 |
-
- 18a. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: los conflictos interpersonales**
- | | | |
|----------------|--------------------------|---|
| Raras veces | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existen | <input type="checkbox"/> | 4 |
-
- 18b. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia física**
- | | | |
|----------------|--------------------------|---|
| Raras veces | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existen | <input type="checkbox"/> | 4 |
-
- 18c. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)**
- | | | |
|----------------|--------------------------|---|
| Raras veces | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existen | <input type="checkbox"/> | 4 |
-
- 18d. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de acoso sexual**
- | | | |
|----------------|--------------------------|---|
| Raras veces | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existen | <input type="checkbox"/> | 4 |
-
- 19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:**
- | | | |
|--|--------------------------|---|
| Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Tiene establecido un procedimiento formal de actuación | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No lo sé | <input type="checkbox"/> | 4 |
-
- 20. ¿En tu entorno laboral, te sientes discriminado/a (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría...)?**
- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca | <input type="checkbox"/> | 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 1
Elevada 2
Adecuada 3
Escasa 4
Muy escasa 5
27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?
- Siempre o casi siempre 1
A menudo 2
A veces 3
Nunca o casi nunca 4

28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?
- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 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 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4
30. En tu trabajo, ¿tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista?
- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4
31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?
- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4
32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?
- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4
- 33a. En qué medida tu trabajo requiere: aprender cosas o métodos nuevos
- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4
- 33b. En qué medida tu trabajo requiere: adaptarse a nuevas situaciones
- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4

33c. En qué medida tu trabajo requiere: tomar Iniciativas

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4

33d. En qué medida tu trabajo requiere: tener buena memoria

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4

33e. En qué medida tu trabajo requiere: ser creativo

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4

33f. En qué medida tu trabajo requiere: tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

1
2
3
4

34a. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus superiores jerárquicos

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

1
2
3
4
5

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

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

1
2
3
4
5

- 34c. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus compañeros de trabajo
- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no trato | <input type="checkbox"/> | 5 |
- 34d. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)
- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no trato | <input type="checkbox"/> | 5 |
35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto/a a situaciones que te afectan emocionalmente?
- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):
- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
37. El trabajo que realizas, ¿te resulta rutinario?:
- | | | |
|----------|--------------------------|---|
| No | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Bastante | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Mucho | <input type="checkbox"/> | 4 |
38. En general, ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:
- | | | |
|----------|--------------------------|---|
| Mucho | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Bastante | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Poco | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nada | <input type="checkbox"/> | 4 |

39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?
- | | | |
|----------------------|--------------------------|---|
| No es muy importante | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Es importante | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Es muy importante | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No lo sé | <input type="checkbox"/> | 4 |
-
- 40a. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus superiores
- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no trato | <input type="checkbox"/> | 5 |
-
- 40b. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus compañeros de trabajo
- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no trato | <input type="checkbox"/> | 5 |
-
- 40c. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes... (si los hay)
- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no trato | <input type="checkbox"/> | 5 |
-
- 40d. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tu familia y tus amistades
- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no trato | <input type="checkbox"/> | 5 |
-
41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera, etc.)?
- | | | |
|---|--------------------------|---|
| Adecuadamente | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Regular | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Insuficientemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existe posibilidad de desarrollo profesional | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

Muy adecuada

Suficiente

Insuficiente en algunos casos

Totalmente insuficiente

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

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

Muy adecuada

Suficiente

Insuficiente en algunos casos

Totalmente insuficiente

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

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

Muy satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

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

6.2 Anexo 2: Evaluación de desempeño Pambaflor S.A.

PAMBAFLOR S.A.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

NOMBRE:

FECHA DE INGRESO:

ÁREA:

EDAD:

FECHA DE EVALUACIÓN:

EVALUADOR:

CARGO:

FACTORES:	CALIFICACIÓN: PUNTUACIÓN:	EXCELENTE 5	MUY BUENO 4	BUENO 3	REGULAR 2	INADECUADO 1
CONOCIMIENTO - HABILIDAD Y ACTITUD						
1 Conocimiento para ejecutar el trabajo		-----	-----	-----	-----	-----
2 Habilidad y destreza para realizar el trabajo		-----	-----	-----	-----	-----
3 Iniciativa - Creatividad		-----	-----	-----	-----	-----
4 Rendimiento en las labores asignadas		-----	-----	-----	-----	-----
5 Calidad con que realiza el trabajo		-----	-----	-----	-----	-----
6 Facilidad de Aprendizaje		-----	-----	-----	-----	-----
RESPONSABILIDAD						
7 Puntualidad en labores asignadas		-----	-----	-----	-----	-----
8 Como realiza el trabajo sin supervisión		-----	-----	-----	-----	-----
9 Asistencia al trabajo		-----	-----	-----	-----	-----
RELACIONES INTERPERSONALES						
10 Espíritu de colaboración		-----	-----	-----	-----	-----
11 Respeto a sus compañeros		-----	-----	-----	-----	-----
12 Relación con su Jefe		-----	-----	-----	-----	-----
13 Disciplina		-----	-----	-----	-----	-----
14 Hábitos y Costumbres		-----	-----	-----	-----	-----
ADAPTACIÓN						
15 Aceptación de normas políticas y procedimientos		-----	-----	-----	-----	-----
16 Cumplimiento de normas de Seguridad y Salud		-----	-----	-----	-----	-----
17 Sociabilidad		-----	-----	-----	-----	-----
ASPECTOS LABORALES						
18 Lealtad - Identificación hacia la empresa		-----	-----	-----	-----	-----
19 Utilización de E.P.P.		-----	-----	-----	-----	-----
20 Cuidado de equipos, materiales y herramientas		-----	-----	-----	-----	-----
TOTAL		-----	-----	-----	-----	-----

PUNTAJE FINAL: -----

EQUIVALENTE A: -----

ÁREAS DE MEJORAMIENTO: _____

EVALUADOR

APROBADO

NOTA: EXCELENTE : 95-100; MUY BUENO: 85-94, BUENO: 70-84

6.3 Anexo 3: Manual técnicas de manejo del estrés Pambaflor S.A.



**MANUAL TÉCNICAS MANEJO DEL
ESTRÉS PAMBAFLOR S.A.**



Enero 2021

COTOPAXI - ECUADOR

ÍNDICE

1	¿Qué es el estrés?.....	54
1.1	Situaciones que provocan una respuesta de estrés	54
1.2	Tipos de estrés.....	55
1.3	Efectos sobre la salud	55
1.4	Alteraciones de la salud relacionadas con el estrés.....	56
2	Riesgos psicosociales	57
2.1	Factores de riesgo y riesgos psicosociales	57
2.2	Dimensiones psicosociales.....	58
2.3	Etapas de la evaluación de riesgo psicosocial.....	59
3	Estrés laboral	61
3.1	Consecuencias del estrés laboral.....	61
3.2	Fases del estrés laboral	64
3.3	Cómo se puede prevenir el estrés laboral.....	65
4	Diagnóstico del F-PSICO 4.0	66
4.1	Semáforo e interpretación de datos.....	66
5	Técnicas de afrontamiento del estrés.....	68
5.1	Niveles de intervención.....	68
5.2	Técnicas de intervención.....	68
5.2.1	Técnicas centradas en el individuo.....	68
5.2.2	Técnicas centradas en el puesto de trabajo.....	71
5.2.3	Técnicas centradas en la organización.....	72
6	Bibliografía.....	74

¿QUÉ ES EL ESTRÉS?

El estrés es un sentimiento de tensión física o emocional, puede originarse de cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso.

Una de las definiciones más recientes de estrés ha sido planteada por Bruce McEwen que considera al estrés como una amenaza real en contra de la salud física como psicológica de un individuo. La cual libera un sin número de inconvenientes que afecta al rendimiento de una persona, es decir enfermedades como dolor de cervicales, caída de pelo, problemas digestivos, alteraciones del sueño, mayor irritabilidad entre otras enfermedades que pueden llegar a ser mortales. McEwen (2000)



En general se asume que el estrés está determinado por la combinación entre situaciones estresantes y características personales importantes.

8.1 Situaciones que provocan una respuesta de estrés

- Situaciones que exigen procesar información rápidamente.
- Situaciones de amenaza.
- Alteración de las funciones fisiológicas (enfermedades, adicciones, etc.).
- Aislamiento (falta de estímulos: sensibilización)
- Presión grupal.
- Frustración / no conseguir objetivos planeados.
- Relaciones sociales complicadas o fallidas.



8.2 Tipos de estrés

Según Rodríguez (2016) el estrés puede presentarse a través de dos tipos:

Estrés positivo: es el que se genera durante un cambio importante en nuestras vidas, como casarse, encontrar un nuevo empleo o iniciar el viaje soñado. Las buenas noticias también pueden provocar estrés, pero lógicamente nuestra capacidad de adaptación en este caso será positiva.

Estrés Negativo: es un nivel de exigencia que supera nuestra capacidad de respuesta, generando situaciones de malestar y tensión a nivel físico y emocional, provocando comúnmente ansiedad, tristeza, irritabilidad y pérdida de concentración.



8.3 Efectos sobre la salud



Estar estresados continuamente también puede hacernos engordar, ya que afecta a la regulación de nuestros impulsos y emociones, haciendo que nos ensalcemos por alimentos muy apetecibles, pero con escaso valor nutritivo. Esta falta de control con frecuencia deriva en otros hábitos y conductas nocivas, como fumar o beber alcohol en exceso. También se ha observado que el estrés está relacionado con trastornos psicológicos (ansiedad, depresión, etc.)

Confiar en nuestra capacidad para afrontar las situaciones que nos afectan es un buen punto de partida para empezar a controlar el estrés. Lo siguiente es preguntarnos qué podemos hacer para reducirlo: consultar un especialista, hacer ejercicio moderado, buscar otro trabajo, realizar alguna actividad placentera al terminar el día como pasear o leer. Las alternativas son muchas y vale la pena ponerlas en práctica cuando es necesario. Regueiro (2010).



8.4 Alteraciones de la salud relacionadas con el estrés

McEwen (2000) menciona las posibles alteraciones de la salud que puede desarrollar:

Trastornos cardiovasculares	<ul style="list-style-type: none">• Presión alta de la sangre• Taponamiento de arterias• Ritmo cardíaco elevado
Dolor crónico y cefaleas	<ul style="list-style-type: none">• Dolor de cabeza• Dolor de espalda
Trastornos musculares	<ul style="list-style-type: none">• Aumento del tono muscular• Temblores y contracturas musculares
Trastornos bucodentales	<ul style="list-style-type: none">• Apretar y rechinar dientes
Trastornos sexuales	<ul style="list-style-type: none">• Impotencia• Eyaculación precoz• Coito doloroso
Trastornos dermatológicos	<ul style="list-style-type: none">• Sudoración excesiva• Enrojecimiento de la piel y picazón• Caída de cabello.
Trastornos respiratorios	<ul style="list-style-type: none">• Hiperventilación (respiración acelerada)• Sensación de opresión torácica
Trastornos inmunológicos	<ul style="list-style-type: none">• Gripe, herpes, tuberculosis
Trastornos endocrinos	<ul style="list-style-type: none">• Hipertiroidismo• Hipotiroidismo
Trastornos gastrointestinales	<ul style="list-style-type: none">• Úlcera péptica• Indigestión• Intestino irritable• Colitis ulcerosa• Estreñimiento

RIESGOS PSICOSOCIALES



El concepto de factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que tienen capacidad para afectar a la salud física y emocional del trabajador, como al desarrollo de sus tareas. Díaz (2012)

Cuando en una organización se produce el equilibrio entre los factores humanos y las condiciones de trabajo, se crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo y mejora la salud.

Las consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador que se derivan de una situación en las que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables son el estrés (con toda la problemática que lleva asociada), la insatisfacción laboral, problemas de relación, desmotivación laboral, etc. Díaz (2012).



9.1 Factores de riesgo y riesgos psicosociales

En primer lugar, es preciso aclarar los siguientes términos:

- **Factor de riesgo psicosocial:** Condición de trabajo que puede aumentar la probabilidad de sufrir un daño.
- **Riesgo psicosocial:** Capacidad potencial de que determinadas condiciones psicosociales puedan afectar negativamente.

Los riesgos psicosociales se originan de la siguiente forma: los factores con origen laboral interactúan con otros factores personales influyendo en la satisfacción, salud y rendimiento de los trabajadores/as ocasionando riesgos psicosociales que provocan daños en la salud de los trabajadores.

De esta manera Moreno (2011) menciona que los factores psicosociales se podrían clasificar en:

1. Atendiendo a las características de la empresa:	<ul style="list-style-type: none"> • La imagen que la sociedad tiene de la Empresa • Ubicación • Diseño del lugar de trabajo
2. Atendiendo a las características de los puestos de trabajo:	<ul style="list-style-type: none"> • Iluminación, ruido, temperatura • Carga de trabajo, carga mental, autonomía, contenido del trabajo, supervisión.
3. Atendiendo a las características de la estructura de la organización:	<ul style="list-style-type: none"> • Definición del Rol • Interés por el Trabajador • Relaciones Personales
4. Atendiendo a las características de los recursos humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultad de comunicación • Fatiga mental • Insomnio • Neurosis • Depresiones • Estrés

9.2 Dimensiones psicosociales

El cuestionario FPSICO 4.0 consta de 44 preguntas agrupadas en 9 factores, los cuales son:

- **Tiempo de trabajo (TT):** evalúa el impacto del tiempo de trabajo en periodos de descanso que permite la actividad.
- **Autonomía (AU):** es la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones.
- **Carga de trabajo (CT):** es el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente.
- **Demandas psicológicas (DP):** se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias (cognitiva y emocional) a las que se ha de hacer frente en el trabajo.

- **Variabilidad/contenido (VC):** comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo.
- **Participación/Supervisión (PS):** recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo.
- **Interés por el trabajador/Compensación (ITC):** es el grado en que la empresa muestra una preocupación por el trabajador.
- **Desempeño de rol (DR):** considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo.
- **Relaciones y apoyo social (RAS):** son aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas.



9.3 Etapas de la evaluación de riesgo psicosocial

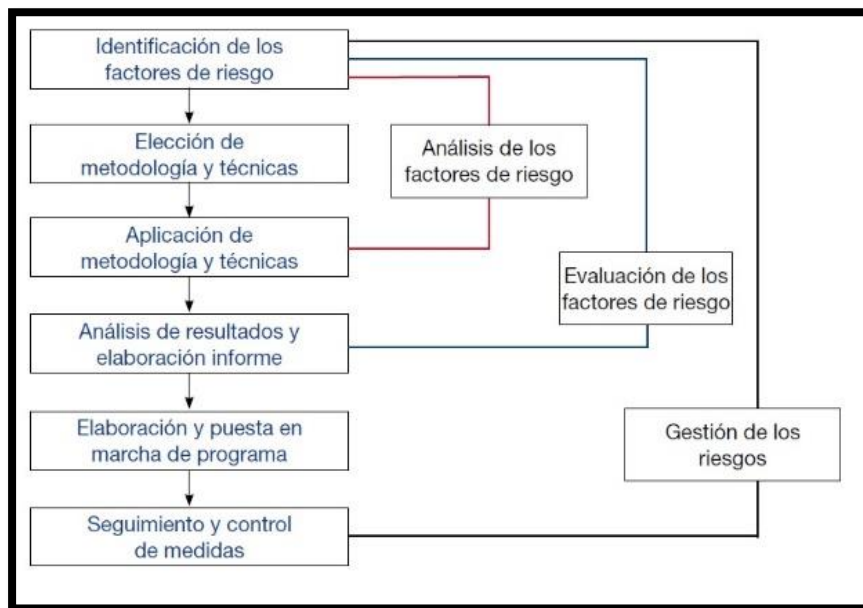
La evaluación de los factores psicosociales, como toda evaluación de riesgos, es un proceso complejo que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas sucesivas interrelacionadas. El análisis de los resultados obtenidos con la aplicación del programa de prevención de riesgos psicosociales se procura armonizar con la metodología establecida en la Nota Técnica de Prevención (NTP) número 702 editada por el INSHT (2005) que consta de tres fases y seis etapas.

La metodología del INSHT contiene las siguientes fases:

- a) Análisis de los factores de riesgo.
- b) Evaluación de los factores de riesgo.
- c) Gestión de los riesgos.

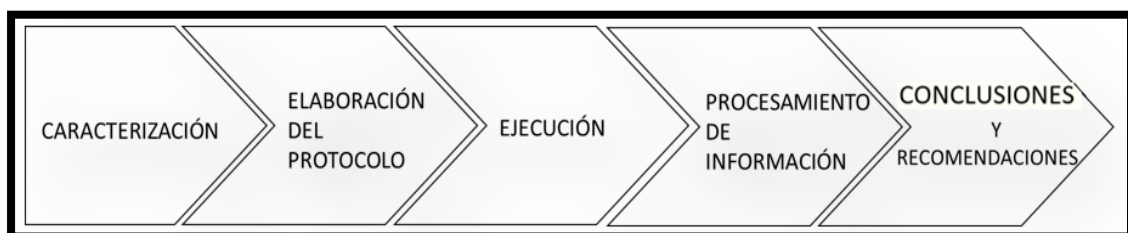
Como también se pueden distinguir las seis etapas de la metodología descritas con mayor detalle en el Método F-PSICO 4.0, el cual ha sido aplicado en la empresa:

- Identificación de los factores de riesgo.
- Elección de la metodología y técnicas de investigación que se han de aplicar.
- Aplicación de la metodología y técnicas.
- Análisis de los resultados y elaboración de un informe.
- Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención.
- Seguimiento y control de las medidas adoptadas.



Mientras que el proceso para elaborar el diagnóstico situacional para alcanzar los objetivos propuestos, consta de las siguientes actividades:

- a) Caracterización de la empresa.
- b) Elaboración del protocolo de entrevista.
- c) Ejecución de la entrevista.
- d) Procesamiento de la información.
- e) Elaboración de conclusiones y recomendaciones.



ESTRÉS LABORAL



El estrés laboral es un tipo de estrés asociado al ámbito del trabajo que puede ser positivo o negativo, aunque la mayoría de los casos responde al segundo tipo, afectando al estado psicológico (mental) y fisiológico (funciones del cuerpo). Botica (2010)

Gestionarlo o prevenirlo nos ayudará a mantener un adecuado nivel de salud.

10.1 Consecuencias del estrés laboral

Para Cano (2003) el estrés laboral puede influir negativamente por varias vías, como son:

1. Cambios cognitivos (pensamientos):

Puede afectar al individuo de manera que comience a desarrollar errores cognitivos en la interpretación de su conducta, pensamientos o situaciones, que a su vez le lleven a adquirir una serie de temores irracionales, afectar la percepción, atención, memoria, toma de decisiones, juicios, etc.) y un deterioro del rendimiento en contextos laborales.



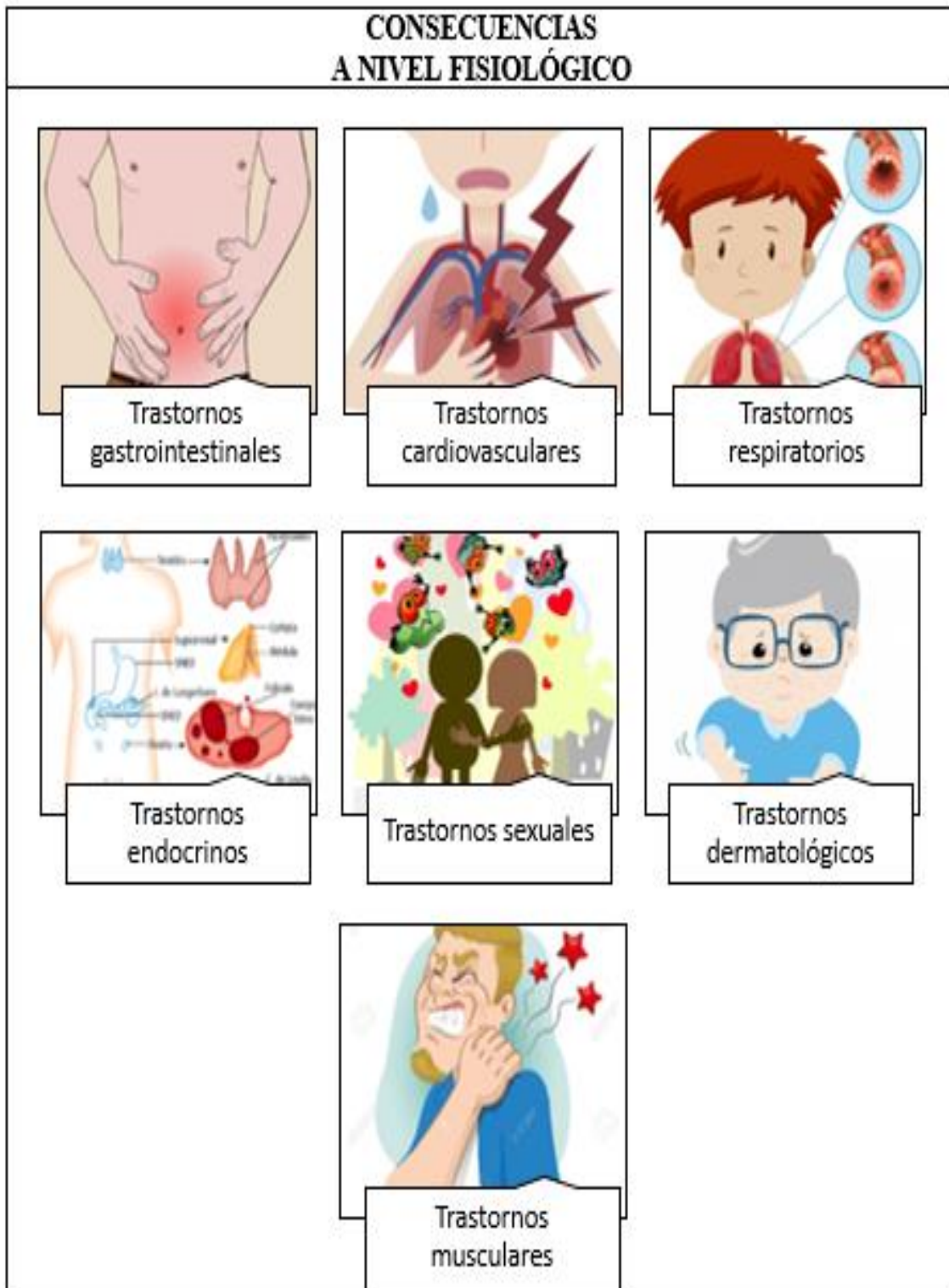
2. Cambios de hábitos relacionados con la salud:

El estrés modifica los hábitos relacionados con salud, de manera que, con las prisas, la falta de tiempo, la tensión, etc., aumentan las conductas no saludables (fumar, beber, o comer en exceso) y se reducen las conductas saludables (hacer ejercicio, dieta, dormir suficientemente, etc) Estos cambios de hábitos pueden afectar negativamente a la salud y, por supuesto, pueden desarrollarse una serie de adicciones, con consecuencias muy negativas para el individuo.



3. Alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos:

Produce una alta activación fisiológica que, mantenida en el tiempo, puede ocasionar disfunciones tales como dolores de cabeza tensionales, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, problemas sexuales, etc.



10.2 Fases del estrés laboral

De acuerdo con Collantes (2014) existe 3 fases del estrés laboral, cada una de ellas generadas en distintos episodios:

1. Fase de reacción de alarma:

Durante esta etapa aparecen los síntomas: respiración entrecortada y acelerada, aumento del ritmo cardiaco, aumento de la presión arterial, sensación de tener un nudo en la garganta o en el estómago, ansiedad, angustia.

2. Fase de resistencia:

Permite compensar los gastos de energía ocasionados por el estado de estrés y, de este modo, impedir el agotamiento del organismo. A lo largo de esta etapa, las personas afectadas adoptan conductas diferentes: algunos se preparan para afrontar el estrés, otros siguen viviendo sin preocuparse por solucionar su estado o tratando de evitar situaciones que puedan activarlo.

3. Fase de agotamiento:

Cuando el estrés es constante, la persona pierde la capacidad de afrontar la situación y se agota. La persona se colapsa y ya no puede defenderse de las situaciones de agresión. La mente y el cuerpo se agotan. En esta fase, es probable que la persona desarrolle problemas físicos y mentales.






10.3 Cómo se puede prevenir el estrés laboral



Como toda patología, es mejor prevenirla que llegar al punto de tener que sanarla. El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización, en su prevención juega un papel fundamental el servicio de prevención de la empresa.

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2016) las medidas de prevención pueden ser de dos tipos

- **Preventivas:** con el fin de evitar que se den situaciones estresantes para los trabajadores.
- **Correctivas:** aquellas que, tras producirse las situaciones de estrés, tienden a eliminarlas.

Por ese motivo, se ofrecen una serie de **consejos sencillos para prevenir el estrés**, como son:

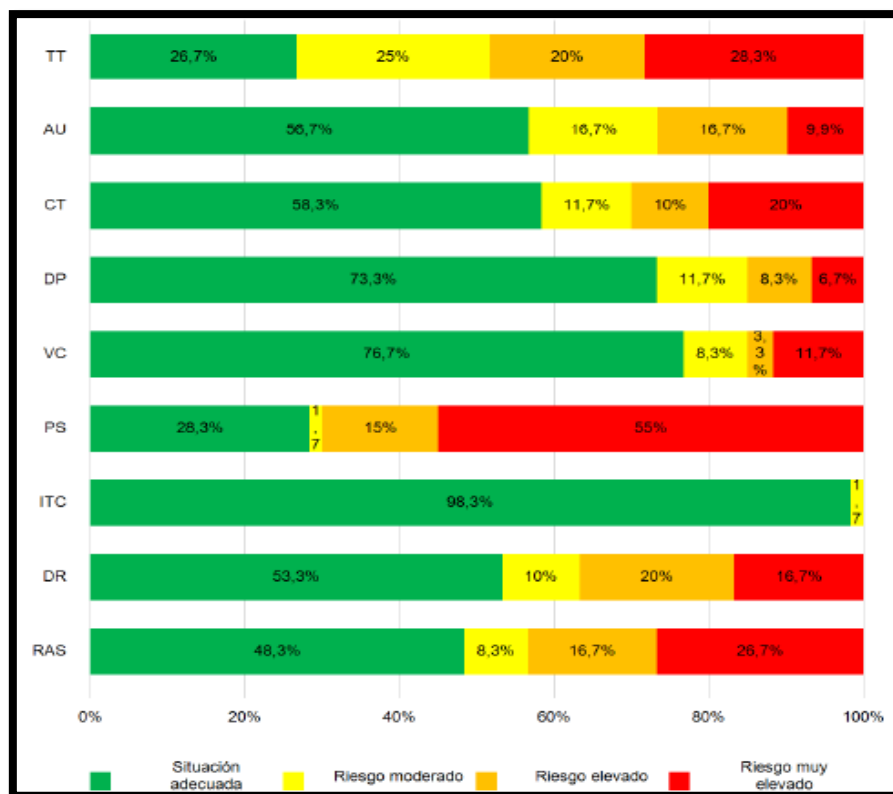
Hacer ejercicio y mantener un buen estado físico junto con una dieta equilibrada	
No trabajar más de 10 horas al día	
Dormir un mínimo de 8 horas	

Reservar uno o dos días a la semana para desconectar totalmente de las tareas rutinarias	
Discutir sobre tus problemas con gente de confianza	

DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN PSICOSOCIAL

11.1 Semáforo e interpretación de datos

Se muestra el gráfico resumen de la exposición para cada uno de los nueve factores que analiza el método F-PSICO 4.0 que han sido evaluadas en la empresa PAMBAFLOR S.A.



A continuación, se expone la interpretación de las dimensiones que presentan un riesgo elevado y muy elevado que ha sido identificado con la aplicación del método F-PSICO 4.0 en la empresa PAMBAFLOR S.A.

Participación/ Supervisión

El 28,3% muestra como resultado una situación adecuada en la participación y supervisión de la Organización, un 1,7% da como resultado una situación de riesgo moderado, el 15% da como resultado una situación de riesgo elevado y el 55% da como resultado una situación de riesgo muy elevado. Detallado de forma numérica en el riesgo elevado se encuentra a 9 colaboradores y en el riesgo muy elevado 33 colaboradores que nos da un total de 42 colaboradores los cuales manifiestan que esta dimensión es considerada como un riesgo.

Tiempo de Trabajo

El 26,7% refleja una situación adecuada en tiempo de trabajo así mismo el 25% da como resultado una situación de riesgo moderado, un 20% muestra una situación de riesgo elevado y el 28,3% da como resultado una situación de riesgo muy elevado. Detallado de forma numérica en el riesgo elevado se encuentra a 12 colaboradores y en el riesgo muy elevado 17 colaboradores que nos da un total de 29 colaboradores los cuales manifiestan que esta dimensión es considerada como un riesgo.

Relaciones y Apoyo Social

El 40,6% refleja una situación adecuada en relaciones y apoyo social así mismo el 28,1% da como resultado una situación de riesgo moderado, un 18,8% muestra una situación de riesgo elevado y el 12,5% da como resultado una situación de riesgo muy elevado. Detallado de forma numérica en el riesgo elevado se encuentra a 6 colaboradores y en el riesgo muy elevado 4 colaboradores que nos da un total de 10 colaboradores los cuales manifiestan que esta dimensión es considerada como un riesgo.

TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS

11.2 Niveles de intervención

Alpuche de la Cruz & Bernal (2015) afirman que las principales medidas de prevención orientadas a evitar o minimizar las consecuencias del estrés laboral pueden dividirse, según el nivel de intervención, en:

1. Medidas centradas en el individuo (técnicas individuales de afrontamiento del estrés), dirigidas a reducir los niveles de ansiedad, los pensamientos negativos y las relaciones sociales conflictivas. (técnicas de relajación, respiración, cognitivas y de entrenamiento en habilidades sociales)
2. Medidas de intervención sobre el puesto de trabajo, dirigidas a reducir los problemas que puedan surgir durante el desempeño del trabajo y también aumentar la eficiencia de su desarrollo (enriquecimiento del puesto de trabajo, creación de grupo autónomos.)
3. Medidas de intervención sobre la organización, Dirigidas a disminuir los problemas relacionados con factores de la organización como la comunicación y participación, las relaciones personales y el desarrollo de la carrera dentro de ésta (estilos de liderazgo, planes de evaluación, formación e incentivos.)

11.3 Técnicas de intervención

11.3.1 Técnicas centradas en el individuo

- a) **Nombre:** Ejercicios de relajación progresiva (Jacobson, 1929)

Objetivo: Conseguir niveles profundos de relajación muscular a través de distintos ejercicios de tensión/relajación para tomar conciencia de nuestro cuerpo.

Pasos:

1. Identificar los objetivos y beneficios de la realización de los ejercicios en pro del mejoramiento de la salud, calidad de vida y calidad de trabajo del colaborador.
2. Organizar la logística para dar el alcance necesario a todas las unidades que tenemos a cargo para que reciban la capacitación, realizado por el equipo de trabajo completo.
3. Identificar zonas de tensión muscular comunes o críticas por tipo de trabajo realizado o por el estrés.
4. Elaborar un programa de los ejercicios a realizar después de la identificación, y estos serían:
 - Ejercicio de movimientos laterales de tensión y relajación de músculos del cuello.
 - Ejercicios de encogimiento de hombros, de tensión y relajación de músculos de esta área.
 - Ejercicios de contracción y relajación de músculos de brazos y antebrazos.
 - Ejercicios de contracción y relajación musculo-facial.
 - Establecemos los tiempos de rutina y repeticiones.

b) Nombre: Ejercicios de respiración diafragmática

Objetivo: Aprender a tener un control correcto de la respiración a través de una de las estrategias más sencillas y potentes para hacer frente a una respuesta de estrés, ya que uno de los síntomas del estrés es la hiperventilación (respiración rápida, acelerada y superficial, arrítmica, que contribuye a aumentar los niveles de estrés).

Pasos:

1. Identificar los objetivos y beneficios de la realización de los ejercicios de respiración diafragmática en pro del mejoramiento de la salud, calidad de vida y calidad de trabajo del colaborador.
2. Organizar la logística para dar el alcance necesario a todas las unidades a cargo para que reciban la capacitación, realizado por el equipo de trabajo completo.

3. Elaborar un programa de los puntos de la capacitación a desarrollar y serían:
 - Tomar consciencia de cómo es nuestra respiración actual identificando nuestros errores más comunes, como respirar por la boca cuando se respira profundo, elevar los hombros al llenar de aire la caja torácica, o respirar superficialmente.
 - Indicar puntos de referencia para realizar una correcta respiración, indicando como se inhala por la nariz.
 - Indicar hacia dónde se dirige el aire en este caso a la parte media del cuerpo con la mano en la boca del estómago, no elevando los hombros, si no inflando como la parte media del cuerpo o diafragma.
4. Una vez establecido el programa e identificado la zona donde debe ir el aire y como se realiza la respiración haremos lo siguiente:
 - Inhalar lentamente por la nariz.
 - Tomar el aire que nosotros sintamos moderado.
 - Mantener unos 3 seg. el aire en los pulmones en la zona diafragmática.
 - Expulsar el aire con lentitud sacando todo el aire por la boca y nariz.
5. Realizar esta respiración en complemento con los ejercicios musculo esqueléticos o los ejercicios de Jacobson.

c) **Nombre:** Ejercicios musculo esqueléticos

Objetivo: Identificar la descompresión en zonas conflictivas o de acumulación de tensión por posiciones estáticas o movimientos repetitivos, todo esto mediante movimientos realizados en un período corto de tiempo, pero específicos para zonas de resentimiento muscular, además de ayudar a tener una consciencia de nuestra salud corporal integral.

Pasos:

1. Identificar los objetivos y beneficios de la realización de los ejercicios musculo esqueléticos en pro del mejoramiento de la salud, calidad de vida y calidad de trabajo del colaborador.
2. Organizar la logística para dar el alcance necesario a todas las unidades a cargo para que reciban la capacitación, realizado por el equipo de trabajo completo.

3. Identificar zonas de acumulación de resentimiento muscular o dolor, y establecer puntos de enfoque a aliviar con los ejercicios, por ejemplo, cabeza cuello, trapecios, hombros, ojos, espalda, cintura.
4. Elaborar un programa de los ejercicios a realizar después de la identificación, y estos serían:
 - Ejercicio de movimientos circulares de estiramiento y relajación de músculos del cuello
 - Ejercicios de movimientos circulares de hombros hacia delante y hacia atrás, de estiramiento y relajación de músculos de esta área.
 - Ejercicios de estiramiento de hombros y trapecios con la mano hacia atrás.
 - Ejercicios de contracción y relajación de músculos oculares con el ajuste de enfoque.
 - Establecemos los tiempos de rutina y repeticiones.
5. Empezar a realizar los ejercicios de cabeza-cuello con movimientos suaves con la cabeza hacia un lado y hacia el otro como haciendo círculos con la nariz esto durante 5 repeticiones.
6. Realizar los ejercicios de hombros realizando movimientos circulares de los hombros hacia delante 5 repeticiones de 3 segundos y luego hacia atrás de la misma forma.
7. Para liberar los hombros también debemos llevar una mano hacia la espalda y sostener con la otra mano durante 3 segundos y soltar la otra de igual forma y estirar la cabeza hacia el lado contrario del que tiramos del brazo.
8. Cerrar los ojos por 10 segundos y luego tratar de fijar la mirada en un punto lejano para luego regresar la mirada hacia algo mucho más cercano casi en frente del colaborador enfocando y desenfocando objetos, hacerlo 4 a 5 veces y cerrar los ojos nuevamente 5 seg. En caso de no ser posible lo anterior mencionado, utilizar el pulgar u otro dedo ponerlo frente al rostro a la altura de los ojos acercándolo y alejándolo del rostro al menos 5 a 6 veces.

11.3.2 Técnicas centradas en el puesto de trabajo

- a) **Nombre:** Ejercicio mental y aumento de concentración con monedas

Objetivo: Mejorar exigencias cognitivas que se definen según el grado de movilización y esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de su tarea.

Pasos:

1. Identificar un lugar donde colocar las rosas.
2. Mezclar todo tipo de rosas.
3. Sentarse con la mirada al frente, sin observar las rosas.
4. Coger una de rosa par mejorara su memoria.
5. Intente determinar la denominación únicamente con el tacto.
6. Dedicar uno minutos al día a practicar el ejercicio para mejorar nuestra capacidad de memoria y despeja nuestra mente.

11.3.3 Técnicas centradas en la organización

a) **Nombre:** Carga mental y trabajo

Objetivo: Conocer los factores que influyen en la aparición de la fatiga y de la insatisfacción laboral, generando recomendaciones para reducir sus efectos negativos.

Pasos:

1. Detectar las necesidades de la empresa.
2. Clasificar y jerarquizar esas necesidades. Es decir, se tienen que clasificar y ordenar para decidir cuáles son las más urgentes, más importantes o cuáles requieren atención inmediata y cuáles se tienen que programar a largo plazo.
3. Definir los objetivos de capacitación, es decir, motivos de llevar adelante el programa.
4. Elaborar el programa de capacitación.
 - Los subtemas a tratar son: factores que influyen en la aparición de la fatiga, la insatisfacción laboral y recomendaciones para reducir las cargas de trabajo.
5. Evaluar los resultados del programa. Esto debe hacerse antes, durante y después de ejecutarlo.

b) Nombre: Comunicación Asertiva

Objetivo: Mejorar las relaciones interpersonales grupales a través del conocimiento y la práctica de una comunicación asertiva.

Pasos:

1. Detectar las necesidades de la empresa.
2. Clasificar y jerarquizar esas necesidades. Es decir, se tienen que clasificar y ordenar para decidir cuáles son las más urgentes, más importantes o cuáles requieren atención inmediata y cuáles se tienen que programar a largo plazo.
3. Definir los objetivos de capacitación, es decir, motivos de llevar adelante el programa.
4. Elaborar el programa de capacitación.
 - Los subtemas a tratar son: ¿Qué es la comunicación asertiva?, Características, Técnicas para desarrollar el asertividad, ¿Para qué sirve la comunicación asertiva?
5. Evaluar los resultados del programa. Esto debe hacerse antes, durante y después de ejecutarlo.

BIBLIOGRAFÍA

- Alpuche de la Cruz, E., & Bernal, J. (2015). *La Institución y la Organización: un análisis centrado en el actor*. México. Recuperado el 19 de Noviembre de 2019
- Botica, F. (2010). *ESTRÉS LABORAL: NO DEJES QUE ENTRE EN TU VIDA*. Madrid. Recuperado el 12 de Noviembre de 2019
- Cano, A. (2003). *Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés*. Recuperado el 3 de Octubre de 2019, de https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/consecue.htm
- Collantes, A. (2014). *Fases del estrés: alarma, adaptación o resistencia y agotamiento*. Santiago de Chile. Recuperado el 14 de Noviembre de 2019
- Díaz, M. (2012). *PREVENCIÓN DE RIESGOS ESPECÍFICOS*. España. Recuperado el 27 de Octubre de 2019
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2016). *Estrés Laboral*. España. Recuperado el 15 de Noviembre de 2019, de https://www.paritarios.cl/consejos_estres_laboral.htm
- McEwen, B. (2000). *Administración pública y promoción de la salud*. Almería: Cajamar. Recuperado el 21 de Octubre de 2019
- Moreno, B. (2011). *Medicina y Seguridad del Trabajo*. Madrid. Recuperado el 6 de Noviembre de 2019
- Regueiro, A. (2010). *CONCEPTOS BÁSICOS: ¿QUE ES EL ESTRÉS Y CÓMO NOS AFECTA?* Malaga. Recuperado el 25 de Octubre de 2019, de <https://www.uma.es/media/files/tallerestr%C3%A9s.pdf>
- Rodríguez, I. (2016). *Estrés positivo y negativo: Cómo diferenciarlos*. Madrid. Recuperado el 21 de Octubre de 2019, de <https://www.ellahoy.es/salud/articulo/estres-positivo-y-negativo-como-diferenciarlos/266005/>



Elaborado por: Carlos Crespo
COTOPAXI - ECUADOR

12.1 Anexo 4: Artículo Académico “FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PAMBAFLOR S.A.”

“FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PAMBAFLOR S.A.”

Carlos Crespo

ccrespo8239@uta.edu.ec

Universidad Técnica de Ambato, 180207, Ambato, Ecuador.

Resumen: El trabajo realizado tiene como objetivo analizar y evaluar la influencia de los riesgos psicosociales con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Pambaflor S.A., lo que será de gran relevancia, puesto que los resultados obtenidos ayudaran a delinear medidas preventivas o correctivas dentro de la empresa y de esta manera se podrá evitar futuras consecuencias relacionadas con enfermedades del ámbito profesional. Para tener un conocimiento teórico que servirán de base en la sustentación, se cumplió con la operacionalización de variables: riesgos psicosociales y desempeño laboral, este que fue aplicado a una población de 60 personas. Los datos recolectados de la evaluación de riesgos psicosociales y los datos otorgados por parte de RRHH sobre la evaluación del desempeño, fueron analizados para de esta manera mencionar que si existe relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Pambaflor S.A.

Palabras claves: Riesgos psicosociales, desempeño laboral, gestión del talento humano, seguridad y salud ocupacional.

"PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS AND LABOR PERFORMANCE IN EMPLOYEES OF THE COMPANY PAMBAFLOR S.A."

Abstract: The objective of this article is to analyze and evaluate the influence of psychosocial risks with work performance on the employees of the company Pambaflor SA, which will be of great relevance, since the results obtained will help

to outline preventive or corrective measures within the company and in this way it will be possible to avoid future consequences related to diseases in the professional field. To have a theoretical knowledge that will serve as a basis for the support, the operationalization of variables was fulfilled: psychosocial risks and job performance, which was applied to a population of 60 people. The data collected from the psychosocial risk assessment and the data provided by HR on the performance evaluation were analyzed in order to mention that if there is a relationship between psychosocial risks and job performance in the workers of the company Pambaflor S.A.

Keywords: Psychosocial risks, job performance, human talent management, occupational health and safety.

1. Introducción

El presente trabajo de investigación se enmarca en la evaluación de los riesgos psicosociales para detectar, prevenir y/o corregir las situaciones relacionadas con estos riesgos, tomando en cuenta que trabajar en la actualidad en tiempos de Covid-19 exige un mayor esfuerzo de adaptación para proteger la salud y la seguridad de los colaboradores en el cumplimiento de las tareas de cada puesto de trabajo, (Castro, 2018)

Las múltiples actividades que cada colaborador de la empresa debe cumplir dentro de su puesto de trabajo, su vida personal y con la suma del temor, preocupación por los nuevos protocolos de prevención para evitar contagios, genera un desgaste físico y psicológico que está afectando directamente en el desempeño, (Álvarez, Soledispa, Alvarez, & Rodríguez, 2019)

El presente estudio de investigación es factible, debido a que se cuenta con el permiso correspondiente por parte del Gerente General y el Gerente de Recursos Humanos de la empresa Pambaflor S.A., mismos que suministrarán la información necesaria a fin de contribuir a la realización de la presente investigación que busca solucionar los inconvenientes generados a causa de este riesgo.

El trabajo investigativo es de importancia ya que los Factores de Riesgo Psicosocial afectan de manera negativa al recurso humano, de esta manera se busca mejorar la calidad de vida de los colaboradores, ayudando a la prevención de enfermedades producidas en el trabajo, fortaleciendo el ambiente laboral y generando una cultura organizacional de prevención, (Vera & Menendez, 2018)

Es por ello que la presente investigación permitirá establecer una propuesta que permita mejorar las condiciones de trabajo de los colaboradores de la empresa Pambaflor S.A., enfocadas a la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo psicosocial.

2. Desarrollo

El ser humano al ser un individuo con necesidades esta sometido a varias experiencias que pueden conllevar ciertos riesgos, al hablar del ámbito laboral se hace referencia al trabajo cotidiano que realiza y la interacción con factores externos que en ocasiones no pueden ser manipulados o controlados, sin embargo, el ser humano puede disminuir la probabilidad de que ciertos acontecimientos sucedan en el contexto en que se encuentre precautelando la integridad física, psíquica y social. El avance tecnológico y de trabajo han generado que el comportamiento humano influya en el desempeño laboral, es decir que cada individuo tiene distintas formas de afrontamiento de los potenciales problemas por los que pueda atravesar según a la actividad que se expongan (Graneros, 2019). Por eso es importante puntualizar sobre el concepto de trabajo, y

este se define como el conjunto de actividades que son realizadas por hombres y mujeres con el fin de generar bienes o servicios con beneficio propio y de otros. A través del tiempo ha ido cambiando, especialmente en la Revolución Industrial que fue la época en que apareció maquinaria que fue un complemento a la actividad que realizaba el ser humano, esto trajo consigo una evolución en cuanto a la tecnología más sofisticada y también la interacción entre operario – maquinaria (Gómez, 2018)

Un aspecto fundamental dentro de las variables se encuentra la conceptualización de la salud que se define como el estado de bienestar físico y psicológico, es decir que estos aspectos estén dentro del rango de normalidad y que tiene un concepto multidimensional (Piracon, 2019)

A partir de esto se pueden cohesionar dos aspectos importantes como son la salud y el trabajo que están estrechamente ligados, ya que, en el desarrollo de la labor, los colaboradores pueden estar expuestos a condiciones negativas o positivas que pueden involucrarse en la organización y ejecución del trabajo. Es por eso que se establecen normas de seguridad y salud que permitan disminuir el riesgo de sufrir lesiones o daños. Por ello un ambiente con condiciones favorables fortalece la motivación y productividad por el contrario al encontrarse en condiciones precarias afectara a la salud y rendimiento laboral lo que genera un elevado costo social (Sabastizagal & Benavides, 2020).

Para identificar si los ambientes son óptimos o precarios se debe tomar en cuenta las condiciones de trabajo que hace referencia a todos los factores o elementos fundamentales de una persona para la consecución de su trabajo en un área determinada y por ellos la condición de trabajo depende de diversos factores que se podrán visualizar en el siguiente gráfico:

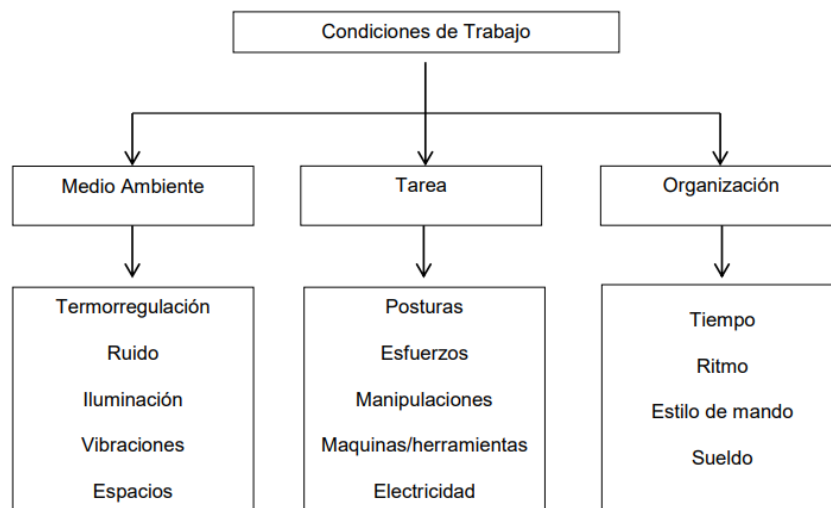


Figura 11: Condiciones de trabajo

En cuanto a los riesgos psicosociales se definen como aquellas situaciones en donde se ve afectada alguna área importante, ya sea, física, psíquica o social y que tienen la probabilidad de dañar gravemente la integridad de los individuos. Estos siempre han existido, lo que ha cambiado es la forma en que se los percibe, debido a los cambios sociales, las nuevas metodologías de trabajo, los cambios ocupacionales y el cambio de las relaciones profesionales favoreciendo para el crecimiento de este tipo de riesgos, hasta el punto de considerarlo un problema grave dentro de las organizaciones por la afectación que se presentan al momento de la consecución de los objetivos (Muñoz Rojas, Orellano, & Hernández Palma, 2018)

Para las organizaciones es importante precautelar la salud de los trabajadores con normativas de seguridad y salud desde el primer nivel preventivo donde se pueda identificar síntomas, afecciones, factores de estrés, puesto que estos son los mas representativos en el desempeño laboral.

El desempeño laboral también es un apartado esencial en la investigación, pues el desempeño en los empleados es considerado como el pilar fundamental para desarrollar el éxito y mejores

oportunidades dentro de una organización, por esta razón existe un gran interés por los encargados de recursos humanos en mejorar los aspectos que puedan medir y evaluar el desempeño. En este sentido el desempeño laboral son las acciones o comportamientos que se puede observar en los empleados que ayudan a la consecución de los objetivos de la organización, estos pueden ser medidos en base a las competencias que cada puesto requiera y su nivel de contribución. Además, en psicología se considera que el óptimo desempeño laboral es parte de la capacidad cognitiva e intelectual que permita potencializar la creatividad, liderazgo y empoderamiento dentro de la empresa (Peña Rivas & Villón Perero, 2018).

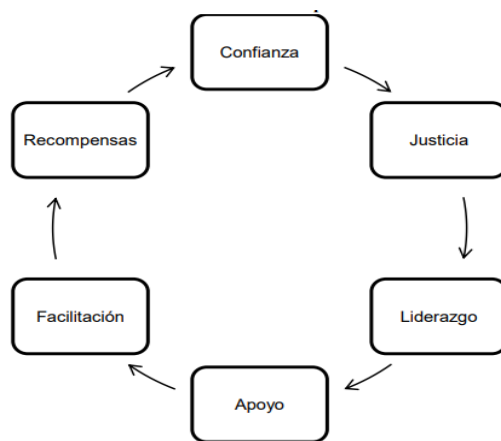


Figura 12: Factores del desempeño humano

El desempeño laboral está ligado con el talento humano porque aporta a conseguir los objetivos y metas planteadas por la organización se puede observar a través de de las capacidades y habilidades de su personal, con el objetivo de una mejora sistemática y planificada al futuro de la misma. La gestión humana en las empresas es el punto principal dentro de las organizaciones que maneja e impulsa a desarrollar de las competencias genéricas y específicas mediante estrategias de coordinación del trabajo y plan de capacitaciones dinámicas, interactivas e integrales para mejorar el conocimiento y poderlo explotar su máximo potencial en el cumplimiento de sus labores (Condori, 2017).

3. Resultados

Previo al análisis del conjunto de datos, estos se organizaron en dos subgrupos: los obtenidos de la aplicación de la encuesta de riesgo psicosocial y la evaluación de desempeño. Para conocer datos perdidos, errores y valores atípicos se realizó el análisis exploratorio de datos. Para evaluar la asociación entre variables se usó estadística no paramétrica. Los consentimientos informados fueron aplicados de forma individual a los colaboradores. Durante la socialización se dio a conocer el propósito del estudio, el manejo seguro y confidencial de los datos, así como el uso con fines académicos. Han participado un total de 60 colaboradores.

Para realizar el análisis e interpretación de datos se pudo contar con 60 trabajadores pertenecientes a la empresa Pambafflor S.A., lo cual se ha realizado la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO para determinaren que niveles de riesgos se encuentran, posteriormente se codifico las respuestas ingresándolas en el software en donde se puede obtener los datos descriptivos, el perfil valorativo y el informe final. En el perfil valorativo se puede observar distinta información como son: dimensiones evaluadas, la medida y nivel de riesgo en el que se encuentra a continuación se podrá observar en el grafico 3.

En esta investigación se tomará en consideración las dimensiones que presentan altos niveles de riesgo, como se pudo evidenciar en el grafico anterior y las dimensiones que se analizaran son: Tiempo de trabajo (TT), Participación y supervisión (PS) y Relaciones y apoyo social (RAS).

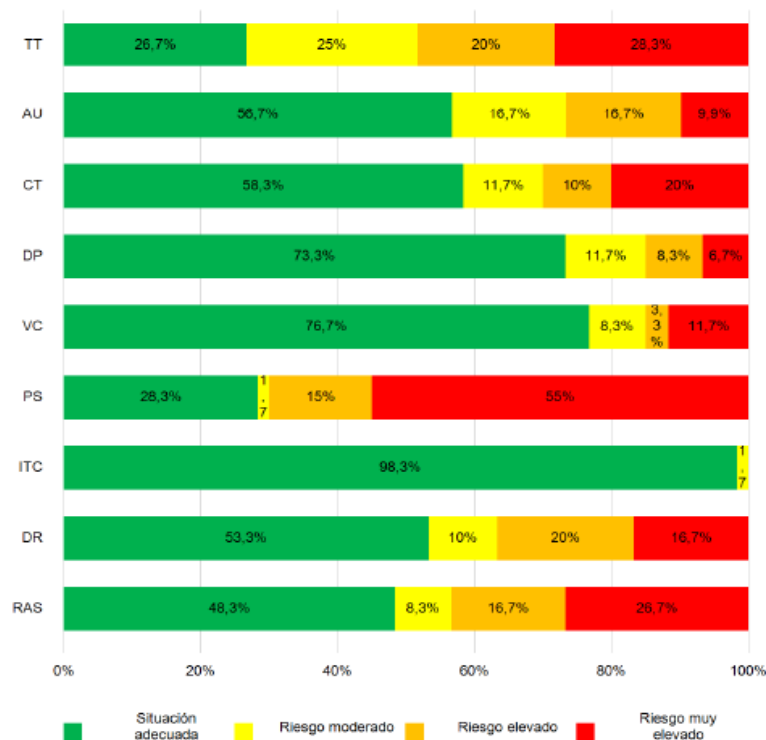


Figura 13: Perfil valorativo - Niveles de riesgos ACTS

De acuerdo con los resultados obtenidos los trabajadores presentan un nivel de riesgo muy elevado en participación/supervisión, por el hecho que no pueden brindar ideas para cumplir con su trabajo y se debe trabajar para mantener un equilibrio en la parte jerárquica dentro de la empresa puesto que la supervisión no es la adecuada por la cantidad de trabajadores que cada supervisor de área controla, favoreciendo a desarrollar un ambiente laboral inadecuado, ya que la sobrecarga de trabajo puede generar secuelas de manera psicológica y complicaciones físicas.

Así también tienen problemas con el tiempo de trabajo ya que deben cumplir las tareas asignadas y una vez finalizado esto da por culminado su día de trabajo, lo que significa que tienen un horario que inquieta y deben mantenerse en trabajo continuo con poco tiempo de reposo. Lo mencionado es congruente en base a investigaciones en donde se establece que la jornada laboral semanal no debe exceder las 40 horas de trabajo para que no presente efectos negativos sobre el sueño y vigilia y consecuentemente sobre la salud, tales como modificación de los ritmos biológicos, agilidad mental y desmotivación en el trabajo.

Y finalmente presentan un nivel de riesgo considerable en relaciones y apoyo social, y se lo puede asociar a la acumulación de tareas y actividades laborales que muchas de las veces se deben realizar en entornos alejados e individuales, esto puede generando consecuencias problemas de comunicación con sus superiores y compañeros de trabajo afectando a su sentimiento de colaboración en equipo y compañerismo

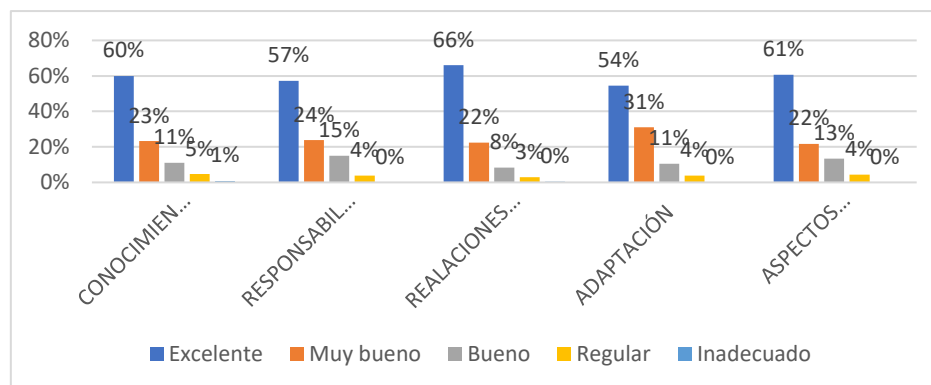
Análisis de la variable dependiente mediante la Evaluación de desempeño

Para en análisis de la variable dependiente, se han analizado las calificaciones de la evaluación de desempeño 2020 de los trabajadores y se tomara en cuenta a quienes han permanecido en la institución más de 1 año de servicio.

Para la investigación se han considerado a las personas que constan en el listado del Departamento de Talento Humano del año 2020.

Tabla 16: Resultados evaluación del desempeño 2020

Dimensiones	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Inadecuado
Conocimiento-Habilidad y Actitud	60%	23%	11%	5%	1%
Responsabilidad	57%	24%	15%	4%	0%
Relaciones Interpersonales	66%	22%	8%	3%	0%
Adaptación	54%	31%	11%	4%	0%
Aspectos Laborales	61%	22%	13%	4%	0%



De acuerdo con los resultados obtenidos, los trabajadores presentan un nivel de riesgo considerable en adaptación, esto se produce por las actividades que deben ejercer para cumplir con su evaluación de rendimiento diaria durante su horario de trabajo, pues estos influyen en la salud de los colaboradores generando consecuencias de manera física como dolores musculares.

4. Conclusiones

Según los datos obtenidos por el cálculo del chi cuadrado si existe relación entre los Riesgos psicosociales (variable independiente) y el desempeño laboral (variable dependiente), influyendo de manera directa en el cumplimiento de las tareas asignadas a los trabajadores en la empresa Pambaflor S.A., sin embargo, el número de evaluaciones con calificaciones inadecuado es 3 personas, es decir que el desempeño laboral está en un nivel aceptable.

Con el uso de aplicación del Método FPSICO, se ha evaluado los riesgos psicosociales en los colaboradores de Pambaflor S.A., en donde se ha podido identificar las dimensiones que presentan niveles de riesgo alto, las cuales son: Participación y supervisión (70%), Tiempo en el trabajo (48,3%) y Relaciones y apoyo social 43,4.

Con los datos otorgados por el Departamento de RRHH de la empresa Pambaflor S.A., se concluye, donde se ha identificado que el 56% indica un desempeño laboral excelente, 22% muestran un desempeño muy bueno, el 11% de los colaboradores presentan una evaluación de desempeño buena, el 5% presentan una evaluación de desempeño regular y el 5% presenta una calificación inadecuada.

5. Agradecimiento

El autor agradece a la Universidad Técnica de Ambato (UTA) y a la Dirección de Investigación y Desarrollo (DIDE) por su apoyo brindado para la ejecución exitosa de este trabajo a través del proyecto de investigación titulado “Factores de Riesgo Psicosociales y Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Empresa Pambaflor S.A.”

Referencias

- Álvarez, B., Soledispa, B., Álvarez, A., & Rodríguez, M. (2019). La evaluación del desempeño laboral en la Educación Superior. *Dominio de las ciencias*, 365-367. Recuperado el Enero de 2021, de <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/749/html>
- Asociación Chilena de Seguridad. (2019). Programa de Vigilancia de Riesgos Psicosociales para Empresas. *ACHS*, 4. Obtenido de <https://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Riesgos-Psicosociales.aspx>
- Carrillo, M. (2018). Realación entre el riesgo psicosocial y desempeño laboral en una empresa de comercialización automotriz. *AXIOMA*, 26-35. Recuperado el Enero de 2021, de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1271/1/75874.pdf>
- Castro, N. (2018). Riesgos Psicosociales y Salud Laboral en Centros de Salud. *Ciencia & trabajo*, 78-83. Recuperado el Enero de 2021, de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=So718-24492018000300155&lng=en&nrm=iso&tlng=en
- Ceballos, P., Rolo, G., Hémandez, E., Díaz, D., Paravic, T., & Burgos, M. (2015). *Factores psicosociales y Carga mental de trabajo: una realidad percibida por enfermeras/os en Unidades Críticas*. Talca. Obtenido de https://www.scielo.br/pdf/rlae/v23n2/es_0104-1169-rlae-23-02-00315.pdf
- Condori, M. (2017). Gestión con el desempeño laboral del personal de Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones. Peru. Recuperado el Enero de 2021, de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7907/Condori_Mamani_Miriam_Noemi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gómez, A. (2018). Encuesta sobre Seguridad y Salud en el Trabajo en Quito: siniestralidad laboral. *PODIUM*, 25-27. Recuperado el Enero de 2021, de <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/115/143>
- Graneros, J. (2019). Factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral en colaboradores de una empresa de ingeniería. 1, 1-476. Recuperado el Enero de 2021
- Molina, R. (2018). *Los factores de riesgo psicosocial y la salud ocupacional de los Servidores Públicos de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos de la Universidad Técnica De Ambato*. Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28592/1/0503958423%20Richard%20Alexander%20Molina%20Vaca.pdf>
- Muñoz Rojas, D., Orellano, N., & Hernández Palma, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente*. 532-544. Recuperado el Enero de 2021, de <https://doi.org/10.17081/psico.21.40.3090>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2016). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo de la facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. Maracaibo: Ciencias Spciales. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Peña Rivas, H., & Villón Perero, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Científica*, 177-192. Recuperado el Enero de 2021, de <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Piracon, B. (2019). APROXIMACIÓN A UNA RED DE CONOCIMIENTO EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, A TRAVÉS DEL ANÁLISIS DE REDES SOCIALES. *Revista de Saúde Coletiva da UEFs*, 87-88. Recuperado el Enero de 2021, de <http://periodicos.uefs.br/ojs/index.php/saudecoletiva/article/view/4600/3995>
- Sabastizagal, & Benavides, F. (2020). Condiciones De Trabajo Económicamente Activa Y Ocupada En Áreas Urbanas Del Perú. 32-41. Recuperado el Enero de 2021
- Vargas, G. (2011). *Cómo influyen los factores psicosociales en el desempeño laboral de los servidores en la Dirección de Recursos Humanos de la Contraloría General del Estado*

– *Quito*. Quito. Obtenido de
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1594/1/T-UCE-0007-17.pdf>

Vera, P., & Menendez, Q. (2018). DISMINUIR LOS MÚLTIPLES CASOS DE ACCIDENTES LABORALES Y ENFERMEDADES OCUPACIONALES QUE SON CAUSADOS POR VARIOS FACTORES DE RIESGO EN LA EMPRESA PIXEL HOME MEDIANTE LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL. *CORDILLERA*, 62-63. Recuperado el Enero de 2021, de <http://www.dspace.cordillera.edu.ec:8080/xmlui/handle/123456789/4394>