



**Evaluación de riesgos psicosociales en base al método F Psico dirigido al personal administrativo que labora en la empresa Sachatechnology Multiservicios Cia Ltda para prevenir el síndrome de Burnout.**

Oleas Agualongo, Gladys Mariuxi

Departamento de Seguridad y Defensa

Carrera de Tecnología Superior en Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales

Trabajo de integración curricular, previo a la obtención del título de Tecnólogo Superior en Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales

Ing. Malavé Drouet, Sara Jeaneth

31 de julio del 2023

Latacunga

## Reporte de verificación de contenido



### TESIS COMPLETA - OLEAS GLADYS\_ID ...

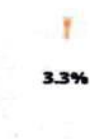
#### Scan details

Scan time:  
August 7th, 2023 at 15:33 UTC

Total Pages:  
34

Total Words:  
8297

#### Plagiarism Detection



3.3%

Types of plagiarism		Words
Identical	0.1%	11
Minor Changes	0.2%	20
Paraphrased	2.9%	239
Omitted Words	0.3%	21

#### AI Content Detection



N/A

Text coverage  
 AI text  
 Human text

#### Alerts: (1)

##### Cross Language: Same Document Language

Submitted language and cross-language text are the same language. No credits were used.

2/3 Severity



#### Plagiarism Results: (9)

**T-88896\_Nelly Pihuave Jaime.pdf** 1.6%

<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/523...>

Carmen Stephania Armendariz Piguave

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL Facultad de Ingeniería en Mecánica y Ciencias de la Producción "Evaluación de los riesgos psicosis..."

**Andrea Nataly Molina Claudio 050276036-3.pdf** 1.5%

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25726/1...>

ANDREITA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL MODALIDAD...

Ing. Malavé Drouet, Sara Jeaneth  
C.C.: 0550062764

## Reporte de verificación de contenido



## TESIS COMPLETA - OLEAS GLADYS\_ID ...

## Scan details

Scan time:  
August 7th, 2023 at 15:33 UTC

Total Pages:  
34

Total Words:  
8297

## Plagiarism Detection



## AI Content Detection



## Alerts: (1)

## Cross Language: Same Document Language

Submitted language and cross-language text are the same language. No credits were used.

## 2/5 Severity



## Plagiarism Results: (9)

**T-88896\_Nelly Pihuave Jaime.pdf** 1.6%

<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/523...>

Carmen Stephania Armendariz Piguave

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL Facultad de Ingeniería en Mecánica y Ciencias de la Producción "Evaluación de los riesgos psicosis..."

**Andrea Nataly Molina Claudio 050276036-3.pdf** 1.5%

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25726/1...>

ANDREITA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL MODALIDAD...

Ing. Malavé Drouet, Sara Jeaneth  
C.C.: 0550062764



**Departamento de Seguridad y Defensa**  
**Carrera de Tecnología Superior en Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales**

**Certificación**

Certifico que el trabajo de integración curricular: **“Evaluación de riesgos psicosociales en base al método F Psico dirigido al personal administrativo que labora en la empresa Sachatechnology Multiservicios Cia Ltda para prevenir el síndrome de Burnout.”**, fue realizado por la señorita ***Oleas Agualongo, Gladys Mariuxi***, el mismo que cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, además fue revisado y analizado en su totalidad por la herramienta de prevención y/o verificación de similitud de contenidos; razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que se lo sustente públicamente.

Latacunga, 09 de agosto del 2023

.....  
Ing. Malavé Drouet, Sara Jeaneth

C.C.: 0550062764



**Departamento de Seguridad y Defensa**  
**Carrera de Tecnología Superior en Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales**

**Responsabilidad de Autoría**

Yo, *Oleas Agualongo, Gladys Mariuxi*, con cédula de ciudadanía N° 2200373328, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de integración curricular: **“Evaluación de riesgos psicosociales en base al método F Psico dirigido al personal administrativo que labora en la empresa Sachatechnology Multiservicios Cia Ltda para prevenir el síndrome de Burnout.”**, es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Latacunga, 09 de agosto del 2023

.....  
**Oleas Agualongo, Gladys Mariuxi**  
**C.C: 2200373328**





**Departamento de Seguridad y Defensa**

**Carrera de Tecnología Superior en Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales**

**Autorización de Publicación**

Yo, Oleas Agualongo, Gladys Oleas, con cédula de ciudadanía N° 2200373328 autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el presente trabajo de integración curricular: **“Evaluación de riesgos psicosociales en base al método F Psico dirigido al personal administrativo que labora en la empresa Sachatechnology Multiservicios Cia Ltda para prevenir el síndrome de Burnout.”** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Latacunga, 09 de agosto del 2023

.....  
**Oleas Agualongo, Gladys Mariuxi**

**C.C.: 2200373328**

### **Dedicatoria**

El esfuerzo y la dedicación plasmado en este Trabajo de Integración Curricular se lo dedico con mucho cariño a mis padres Ángel Oleas y Fany Agualongo, por todo el sacrificio que realizaron día a día para apoyarme en mi formación y verme convertida en una profesional.

A mis hermanos Edison, Diego y Luis Oleas Agualongo, por motivarme a seguir siempre hacia adelante para alcanzar esta meta tan anhelada.

Oleas Agualongo, Gladys Mariuxi

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradezco a Dios por la salud y la vida, por regalarme la sabiduría necesaria durante mi formación académica.

A mis padres por ser mi inspiración y apoyarme durante todo este proceso, no fue nada fácil, pero al final es gratificante ver cumplida esta meta tan mía como suya, porque sé que sin su apoyo nada de esto hubiera sido posible.

A la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE por permitir mi formación en esta noble institución y a cada uno de sus docentes por impartir diariamente su conocimiento en beneficio de la sociedad.

Oleas Agualongo, Gladys Mariuxi



**ÍNDICE DE CONTENIDO**

<b>Carátula .....</b>	<b>1</b>
<b>Reporte de verificación de contenido.....</b>	<b>2</b>
<b>Certificación .....</b>	<b>3</b>
<b>Responsabilidad de Autoría.....</b>	<b>4</b>
<b>Autorización de Publicación .....</b>	<b>5</b>
<b>Dedicatoria .....</b>	<b>7</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>8</b>
<b>Índice de contenido .....</b>	<b>9</b>
<b>Índice de figuras .....</b>	<b>13</b>
<b>Índice de tablas.....</b>	<b>14</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>19</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>20</b>
<b>Capítulo: I Tema .....</b>	<b>21</b>
<b>Antecedentes .....</b>	<b>21</b>
<b>Planteamiento del problema .....</b>	<b>22</b>
<b>Justificación.....</b>	<b>23</b>
<b>Objetivos .....</b>	<b>24</b>
<i>Objetivo General.....</i>	<i>24</i>
<i>Objetivos Específicos .....</i>	<i>24</i>
<b>Alcance.....</b>	<b>25</b>

<b>Capítulo: II Marco Teórico .....</b>	<b>26</b>
<b>Constitución del Ecuador .....</b>	<b>26</b>
<b>Convenios Internacionales .....</b>	<b>26</b>
<b>Decretos.....</b>	<b>26</b>
<b>Normas.....</b>	<b>26</b>
<b>Marco Teórico.....</b>	<b>26</b>
<i><b>Seguridad Industrial.....</b></i>	<i><b>27</b></i>
<i><b>Salud Ocupacional.....</b></i>	<i><b>27</b></i>
<i><b>Riesgo.....</b></i>	<i><b>27</b></i>
<i><b>Riesgo Psicosocial.....</b></i>	<i><b>27</b></i>
<i><b>Factor de Riesgo.....</b></i>	<i><b>27</b></i>
<i><b>Carga de Trabajo.....</b></i>	<i><b>27</b></i>
<i><b>Evaluación de Riesgo Psicosocial.....</b></i>	<i><b>28</b></i>
<i><b>F PSICO 4.1.....</b></i>	<i><b>28</b></i>
<i><b>Tiempos de Trabajo.....</b></i>	<i><b>28</b></i>
<i><b>Autonomía.....</b></i>	<i><b>28</b></i>
<i><b>Demandas Psicológicas.....</b></i>	<i><b>28</b></i>
<i><b>Contenido del Trabajo.....</b></i>	<i><b>28</b></i>
<i><b>Participación.....</b></i>	<i><b>29</b></i>
<i><b>Desempeño de rol.....</b></i>	<i><b>29</b></i>
<i><b>Apoyo social.....</b></i>	<i><b>29</b></i>

	11
<i>Síndrome de Burnout</i> .....	29
<i>Estrés Laboral</i> .....	29
<i>Programa de Riesgo Psicosocial</i> .....	29
<b>Capítulo: III Desarrollo</b> .....	<b>30</b>
<b>Descripción de la empresa</b> .....	<b>30</b>
<b>Estructura administrativa y organizacional</b> .....	<b>32</b>
<b>Misión de la empresa Sachatechnology</b> .....	<b>33</b>
<b>Visión de la empresa Sachatechnology</b> .....	<b>33</b>
<b>Proceso productivo</b> .....	<b>34</b>
<i>Población</i> .....	<b>34</b>
<b>Metodología F PSICO</b> .....	<b>35</b>
<b>Aplicación de Cuestionario</b> .....	<b>36</b>
<i>Tiempo de trabajo</i> .....	<b>36</b>
<i>Autonomía</i> .....	<b>38</b>
<i>Carga de trabajo</i> .....	<b>42</b>
<i>Demandas psicológicas</i> .....	<b>47</b>
<i>Variedad / Contenido</i> .....	<b>52</b>
<i>Participación / Supervisión</i> .....	<b>55</b>
<i>Interés por el trabajador / Compensación</i> .....	<b>59</b>
<i>Desempeño de rol</i> .....	<b>62</b>
<i>Relaciones y apoyo social</i> .....	<b>67</b>

<b>Estandarización de Actividades Preventivas frente a los Riesgos Psicológicos ...</b>	<b>72</b>
<b>Análisis Costo-Beneficio de las actividades a realizar para la gestión .</b>	<b>74</b>
<b>Capítulo: IV Conclusiones y recomendaciones</b>	<b>75</b>
<b>Conclusiones</b>	<b>75</b>
<b>Recomendaciones</b>	<b>76</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>77</b>
<b>Anexos</b>	<b>84</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Diagrama de Ishikawa</i> .....	23
<b>Figura 2</b> <i>Ubicación de la Empresa Sachatechnology Multiservicios Cia Ltda.</i> .....	31
<b>Figura 3</b> <i>Fachada de la empresa Sachatechnology Multiservicios Cita Ltda.</i> .....	32
<b>Figura 4</b> <i>Estructura administrativa de la empresa</i> .....	32
<b>Figura 5</b> <i>Estructura operativa de la empresa Sachatechnology Multiservicio Cita Ltda</i> .....	33
<b>Figura 6</b> <i>Tabulación de edades al personal Administrativo</i> .....	35
<b>Figura 7</b> <i>Resultado del factor N° 1</i> .....	36
<b>Figura 8</b> <i>Resultados del Factor N°2</i> .....	38
<b>Figura 9</b> <i>Resultados del Factor N°3</i> .....	42
<b>Figura 10</b> <i>Resultados del Factor N°4</i> .....	47
<b>Figura 11</b> <i>Resultados del Factor N°5</i> .....	52
<b>Figura 12</b> <i>Resultados del Factor N°6</i> .....	55
<b>Figura 13</b> <i>Resultados del Factor N°7</i> .....	59
<b>Figura 14</b> <i>Resultados del Factor N°8</i> .....	62
<b>Figura 15</b> <i>Resultados del Factor N°9</i> .....	67
<b>Figura 16</b> <i>Resultados de la evaluación F PSICO 4.1</i> .....	71

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Información de la empresa</i> .....	30
<b>Tabla 2</b> <i>Distribución del personal de Sachatechnology Multiservicios Cia Ltda</i> .....	34
<b>Tabla 3</b> <i>Factores a evaluar</i> .....	35
<b>Tabla 4</b> <i>Pregunta 1 del factor N° 1</i> .....	37
<b>Tabla 5</b> <i>Pregunta 2 del factor N° 1</i> .....	37
<b>Tabla 6</b> <i>Pregunta 5 del factor N° 1</i> .....	37
<b>Tabla 7</b> <i>Pregunta 6 del factor N° 1</i> .....	38
<b>Tabla 8</b> <i>Pregunta 3 del factor N° 2</i> .....	38
<b>Tabla 9</b> <i>Pregunta 7 del factor N° 2</i> .....	39
<b>Tabla 10</b> <i>Pregunta 8 del factor N° 2</i> .....	39
<b>Tabla 11</b> <i>Pregunta 9 del factor N° 2</i> .....	39
<b>Tabla 12</b> <i>Pregunta 10a del factor N° 2</i> .....	40
<b>Tabla 13</b> <i>Pregunta 10b del factor N° 2</i> .....	40
<b>Tabla 14</b> <i>Pregunta 10c del factor N° 2</i> .....	40
<b>Tabla 15</b> <i>Pregunta 10d del factor N° 2</i> .....	41
<b>Tabla 16</b> <i>Pregunta 10e del factor N° 2</i> .....	41
<b>Tabla 17</b> <i>Pregunta 10f del factor N° 2</i> .....	41
<b>Tabla 18</b> <i>Pregunta 10g del factor N° 2</i> .....	42
<b>Tabla 19</b> <i>Pregunta 10h del factor N° 2</i> .....	42
<b>Tabla 20</b> <i>Pregunta 23 del factor N° 3</i> .....	43

<b>Tabla 21</b> <i>Pregunta 24 del factor N° 3</i> .....	43
<b>Tabla 22</b> <i>Pregunta 25 del factor N° 3</i> .....	43
<b>Tabla 23</b> <i>Pregunta 21 del factor N° 3</i> .....	44
<b>Tabla 24</b> <i>Pregunta 22 del factor N° 3</i> .....	44
<b>Tabla 25</b> <i>Pregunta 27 del factor N° 3</i> .....	44
<b>Tabla 26</b> <i>Pregunta 30 del factor N° 3</i> .....	45
<b>Tabla 27</b> <i>Pregunta 31 del factor N° 3</i> .....	45
<b>Tabla 28</b> <i>Pregunta 32 del factor N° 3</i> .....	45
<b>Tabla 29</b> <i>Pregunta 4 del factor N° 3</i> .....	46
<b>Tabla 30</b> <i>Pregunta 26 del factor N° 3</i> .....	46
<b>Tabla 31</b> <i>Pregunta 28 del factor N° 3</i> .....	46
<b>Tabla 32</b> <i>Pregunta 29 del factor N° 3</i> .....	47
<b>Tabla 33</b> <i>Pregunta 33a del factor N° 4</i> .....	48
<b>Tabla 34</b> <i>Pregunta 33b del factor N° 4</i> .....	48
<b>Tabla 35</b> <i>Pregunta 33c del factor N° 4</i> .....	48
<b>Tabla 36</b> <i>Pregunta 33d del factor N° 4</i> .....	49
<b>Tabla 37</b> <i>Pregunta 33e del factor N° 4</i> .....	49
<b>Tabla 38</b> <i>Pregunta 33f del factor N° 4</i> .....	49
<b>Tabla 39</b> <i>Pregunta 34a del factor N° 4</i> .....	50
<b>Tabla 40</b> <i>Pregunta 34b del factor N° 4</i> .....	50
<b>Tabla 41</b> <i>Pregunta 34c del factor N° 4</i> .....	50



<b>Tabla 42</b> <i>Pregunta 34d del factor N° 4</i> .....	50
<b>Tabla 43</b> <i>Pregunta 35 del factor N° 4</i> .....	51
<b>Tabla 44</b> <i>Pregunta 36 del factor N° 4</i> .....	51
<b>Tabla 45</b> <i>Pregunta 37 del factor N° 5</i> .....	52
<b>Tabla 46</b> <i>Pregunta 38 del factor N° 5</i> .....	53
<b>Tabla 47</b> <i>Pregunta 39 del factor N° 5</i> .....	53
<b>Tabla 48</b> <i>Pregunta 40a del factor N° 5</i> .....	53
<b>Tabla 49</b> <i>Pregunta 40b del factor N° 5</i> .....	54
<b>Tabla 50</b> <i>Pregunta 40c del factor N° 5</i> .....	54
<b>Tabla 51</b> <i>Pregunta 40d del factor N° 5</i> .....	54
<b>Tabla 52</b> <i>Pregunta 11a del factor N° 6</i> .....	55
<b>Tabla 53</b> <i>Pregunta 11b del factor N° 6</i> .....	56
<b>Tabla 54</b> <i>Pregunta 11c del factor N° 6</i> .....	56
<b>Tabla 55</b> <i>Pregunta 11d del factor N° 6</i> .....	56
<b>Tabla 56</b> <i>Pregunta 11e del factor N° 6</i> .....	57
<b>Tabla 57</b> <i>Pregunta 11f del factor N° 6</i> .....	57
<b>Tabla 58</b> <i>Pregunta 11g del factor N° 6</i> .....	57
<b>Tabla 59</b> <i>Pregunta 12a del factor N° 6</i> .....	58
<b>Tabla 60</b> <i>Pregunta 12b del factor N° 6</i> .....	58
<b>Tabla 61</b> <i>Pregunta 12c del factor N° 6</i> .....	58
<b>Tabla 62</b> <i>Pregunta 12d del factor N° 6</i> .....	59

<b>Tabla 63</b> <i>Pregunta 13a del factor N° 7</i> .....	60
<b>Tabla 64</b> <i>Pregunta 13b del factor N° 7</i> .....	60
<b>Tabla 65</b> <i>Pregunta 13c del factor N° 7</i> .....	60
<b>Tabla 66</b> <i>Pregunta 13d del factor N° 7</i> .....	61
<b>Tabla 67</b> <i>Pregunta 41 del factor N° 7</i> .....	61
<b>Tabla 68</b> <i>Pregunta 42 del factor N° 7</i> .....	61
<b>Tabla 69</b> <i>Pregunta 43 del factor N° 7</i> .....	62
<b>Tabla 70</b> <i>Pregunta 44 del factor N° 7</i> .....	62
<b>Tabla 71</b> <i>Pregunta 14a del factor N° 8</i> .....	63
<b>Tabla 72</b> <i>Pregunta 14b del factor N° 8</i> .....	63
<b>Tabla 73</b> <i>Pregunta 14c del factor N° 8</i> .....	63
<b>Tabla 74</b> <i>Pregunta 14d del factor N° 8</i> .....	64
<b>Tabla 75</b> <i>Pregunta 14e del factor N° 8</i> .....	64
<b>Tabla 76</b> <i>Pregunta 14f del factor N° 8</i> .....	64
<b>Tabla 77</b> <i>Pregunta 15a del factor N° 8</i> .....	65
<b>Tabla 78</b> <i>Pregunta 15b del factor N° 8</i> .....	65
<b>Tabla 79</b> <i>Pregunta 15c del factor N° 8</i> .....	65
<b>Tabla 80</b> <i>Pregunta 15d del factor N° 8</i> .....	66
<b>Tabla 81</b> <i>Pregunta 15e del factor N° 8</i> .....	66
<b>Tabla 82</b> <i>Pregunta 16a del factor N° 9</i> .....	67
<b>Tabla 83</b> <i>Pregunta 16b del factor N° 9</i> .....	68

<b>Tabla 84</b> <i>Pregunta 16c del factor N° 9</i> .....	68
<b>Tabla 85</b> <i>Pregunta 16d del factor N° 9</i> .....	68
<b>Tabla 86</b> <i>Pregunta 17 del factor N° 9</i> .....	69
<b>Tabla 87</b> <i>Pregunta 18a del factor N° 9</i> .....	69
<b>Tabla 88</b> <i>Pregunta 18b del factor N° 9</i> .....	69
<b>Tabla 89</b> <i>Pregunta 18c del factor N° 9</i> .....	70
<b>Tabla 90</b> <i>Pregunta 18d del factor N° 9</i> .....	70
<b>Tabla 91</b> <i>Pregunta 19 del factor N° 9</i> .....	70
<b>Tabla 92</b> <i>Pregunta 20 del factor N° 9</i> .....	71
<b>Tabla 93</b> Plan de acción .....	72
<b>Tabla 94</b> <i>Plan de Costo-Beneficio</i> .....	74

## Resumen

La empresa Sachatechnology Multiservicios Cia Ltda. se dedica a la prestación de múltiples servicios como limpieza de tuberías y pozos petroleros, mantenimiento de instalaciones, construcciones civiles, limpieza de derecho de vía, entre otras actividades. Como en toda empresa cuenta con personal operativo y administrativo. La parte operativa por el mismo hecho de encontrarse siempre en campo mantienen un mayor control y seguimiento de los riesgos, mientras que la parte administrativa ha sido descuidada, lo que ha generado malestar e incomodidad en los trabajadores debido a factores psicosociales como el estrés, cargas de trabajo, monotonía, conflictos intergrupales, entre otros factores. El presente estudio se realizó a 15 trabajadores bajo la metodología de evaluación de riesgos psicosociales F PSICO 4.1 propuesta por el INSST , lo que permitió identificar un nivel de riesgo muy elevado en los 9 aspectos que involucra la metodología: Tiempo de trabajo (13.40%), Carga de trabajo(40.10%), Variedad y contenido(26.70%), Participación y Supervisión(86.70%), Desempeño de rol(80%), Relaciones y apoyo social(86.70%), obteniendo un nivel promedio de riesgo muy elevado de (55.60%). Considerando los resultados de la metodología se desarrolló un plan de acción que busca mejorar las condiciones de trabajo de la empresa, entre estas acciones se encuentra: establecer horarios y jornadas de trabajo con tiempos de descanso, socialización de funciones, fortalecimiento en relacionamiento social del personal a través de buenas prácticas, pausas activas, actividades deportivas, reconocimiento al buen desempeño, onomásticos y aniversarios laborales. Es fundamental que la salud mental de los trabajadores sea íntegra para que su desempeño laboral sea óptimo y mejore considerablemente la productividad empresarial.

*Palabras clave:* carga de trabajo, estrés, método FPSICO, riesgo psicosocial.

### **Abstract**

Sachatechnology Multiservice Cia Ltda. is dedicated to the provision of multiple services such as cleaning of pipelines and oil wells, maintenance of facilities, civil constructions, cleaning of right-of-way, among other activities. As in any company, it has operational and administrative personnel. The operational part by the same fact of being always in the field maintains a greater control and monitoring of risks, while the administrative part has been neglected, which has generated discomfort and discomfort in workers due to psychosocial factors such as stress, workloads, monotony, intergroup conflicts, among other factors. The present study was carried out on 15 workers under the methodology of evaluation of psychosocial risks F PSICO 4.1 proposed by the INSST, which allowed identifying a very high level of risk in the 9 aspects involved in the methodology: Work time (13.40%), Workload (40.10%), Variety and content (26.70%), Participation and Supervision (86.70%), Role performance (80%), Relationships and social support (86.70%), obtaining an average level of very high risk (55.60%). Considering the results of the methodology, an action plan was developed that seeks to improve the company's working conditions, among these actions are: establishing work schedules and working hours with rest times, socialization of functions, strengthening of social relations of the personnel through good practices, active breaks, sports activities, recognition of good performance, onomastics and work anniversaries. It is essential that the mental health of the workers is intact so that their work performance is optimal and improves considerably the company's productivity.

*Key words:* workload, stress, FPSICO method, psychosocial risk.

## Capítulo I

### Tema

#### Antecedentes

La industrialización en el mundo provocó que las personas aceptaran con facilidad las diversas ofertas laborales en la época del desarrollo industrial sin importar las diferentes condiciones de trabajo que se ofrecían. Al pasar el tiempo las condiciones eran cada vez más deplorables lo que generó malestar en la población y al mismo tiempo impulsó a que los trabajadores exigieran un trabajo decente, donde se valore sus funciones y se respete sus derechos. (Jiménez, 2011)

Desde entonces la ONU trabajó incansablemente para declarar de forma universal los derechos, de manera especial en el Ecuador el derecho al trabajo digno se encuentra establecido en el Art. 35 de la Constitución, y a través de entidades como el Ministerio del Trabajo y el IESS se empiezan a impulsar acciones para una buena seguridad en los puestos de trabajo. (Constitución, 2008)

Por la relevancia del tema existen estudios realizados como:

Los factores de riesgos Psicosociales y el desempeño laboral: Obtenido del repositorio de la Universidad Andina Simón Bolívar con sede en Ecuador, el tema de estudio realizado por Sr. Cesar Pozo afirma que “la necesidad psicológica, imposición psicológica y el respeto son los principales que afectan la productividad y los ingresos de la Empresa Revestisa Cía. Ltda” (Pozo, 2018)

Para los trabajadores de todas las empresas a escala mundial; las empresas invierten mucho en eliminar este riesgo derivador de Síndrome de Burnout, que repercutan en la salud física y mental de los trabajadores. El objetivo de este estudio es examinar la relación entre

síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de servicios médicos Life and Hope S.A. de Quito. (Naranjo, 2021)

La evaluación de riesgos psicosociales debido a su mayor índice de riesgos en el área administrativa: Obtenido del repositorio de la Universidad Politécnica Salesiana, el tema de estudio realizado por Enriquez Diana le permitió “establecer los niveles de riesgo psicosociales que predominan en la empresa como los ITC interés por parte del trabajador y CT Carga de trabajo” (Enríquez, 2016)

Los estudios mencionados nos permitieron conocer los riesgos psicosociales presentes en las empresas, a su vez son considerados como un valioso aporte en la gestión de los riesgos psicosociales de la parte administrativa.

Por tal motivo el presente estudio pretende realizar una evaluación de riesgos psicosociales a 15 trabajadores del área administrativa que labora en la empresa Sachatechnology Multiservicios CIA Ltda. en base al método F PSICO con el fin de identificar los factores de riesgos presentes y determinar acciones preventivas que ayuden a mejorar las condiciones de los trabajadores en su puesto de trabajo.

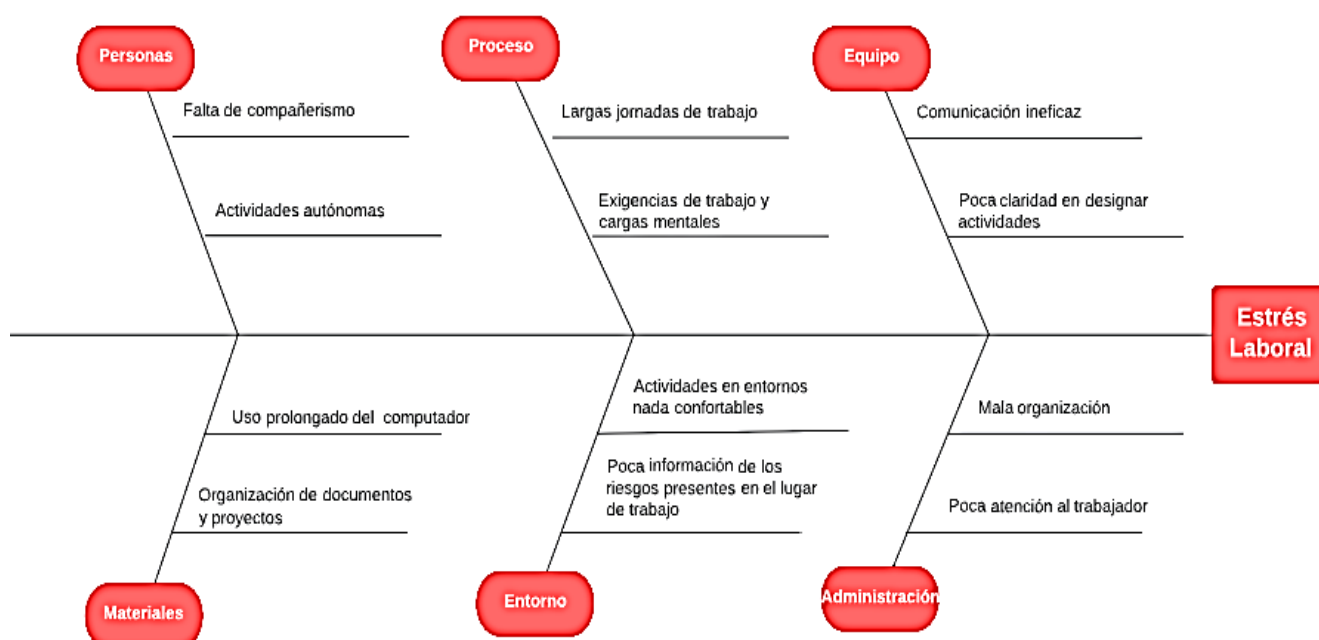
### **Planteamiento del problema**

En el transcurso del análisis de lo riesgo Psicosociales a los que están expuestos los trabajadores del área administrativa, en ámbito laboral se ha descubierto que entre los riesgos psicosociales más comunes en los trabajadores se encuentran: síndrome de Burnout, sobre carga de trabajo, estrés laboral, hábitos inadecuados, conflictos relacionados con las jornadas de trabajo, relaciones interpersonales, entre otras. Que afectan directamente en el desempeño del personal administrativo de la empresa Sachatechnology Multiservicios CIA Ltda desde hace algún tiempo atrás provocando alteraciones, enfermedades e incluso accidentes e incidentes laborales.



**Figura 1**

Diagrama de Ishikawa



*Nota.* La Figura 1 muestra las problemáticas identificadas en la parte Administrativa de la empresa Sachatechnology Multiservicios CIA Ltda.

Frente a la problemática identificada es necesario establecer acciones urgentes que permitan gestionar de forma adecuada los riesgos psicosociales con el fin de garantizar a los trabajadores un espacio laboral adecuado y confortable para el desarrollo de sus funciones.

### Justificación

La empresa Sachatechnology al ser considerada una empresa de Multiservicios por la diversidad de actividades que ejecutan, implica que el personal administrativo se centre mucho más en el desempeño riguroso de sus funciones individuales, teniendo gran incidencia los riesgos psicosociales por estrés laboral y sobrecarga mental.

Es por ello que se ha tomado la iniciativa de realizar una evaluación de riesgos psicosociales con la Metodología FPSICO 4.1 propuesta por el INSST, este consta de 44 preguntas y permite la recopilación de 9 factores: tiempo de trabajo (TT), autonomía (AU),

carga de trabajo (CT), demandas psicológicas (DP), variedad / contenido (VC), participación / supervisión (PS), interés del trabajo (ITC), desempeño de rol (DR), relaciones y apoyo social (RS). (INSST, 2022)

Cabe señalar que la realización de una evolución de psicosociales son las condiciones en la que trabajan los empleados al mismo tiempo no ayuda en el desarrollo de planes de acción preventivos, con el objetivo de mejorar las condiciones de trabajo y garantizar que sea un lugar seguro para trabajar.

Garantizar un ambiente laboral adecuado es responsabilidad del empleador por esa razón Sachatechnology se ha visto en la necesidad de adoptar acciones frente a los riesgos psicosociales, con la finalidad de establecer los factores de riesgo que afectan directamente al personal y generar acciones correctivas y preventivas.

## **Objetivos**

### ***Objetivo General***

- Evaluar los riesgos psicosociales en base al Método F Psico dirigido al personal administrativo que labora en la empresa Sachatechnology Multiservicios Cia Ltda.

### ***Objetivos Específicos***

- Identificar los factores de riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos el personal.
- Determinar el nivel de riesgo psicosocial del personal de la empresa con el Método F PSICO.
- Proponer un programa de estandarización de las actividades al personal en el podamos determinar acciones para la reducción de los riesgos a los que se encuentra el personal administrativo expuesto.

**Alcance**

El presente trabajo de integración curricular tiene como objetivo estudiar los puestos administrativos de la Empresa Sachatechnology, la misma que cuenta con un total de 45 trabajadores, 15 de ellos trabajan en el área administrativa y los demás en el área operativa, este trabajo tiene la finalidad de realizar una evaluación y establecer una propuesta de medidas preventivas frente a los riesgos psicológicos, que servirá como mejora significativa en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales en este puesto de trabajo, a la vez servirá de fuente de información y consulta para todas aquellas personas que se interesen en el tema.

## **Capítulo II**

### **Marco teórico**

#### **Constitución del Ecuador**

Artículo 326 Numeral 5: Determina como derecho principal, ejercer un trabajo en un lugar que brinde las garantías necesarias para desarrollarse en un ambiente de trabajo óptimo y adecuado donde se vele por el bienestar y la seguridad de cada uno de los trabajadores.

#### **Convenios Internacionales**

Artículo 11, Capítulo III Obligaciones del empleador Decisión 584: Establece como acción fundamental la elaboración de planes que comprendan la identificación y evaluación de todos los riesgos incluyendo los riesgos psicosociales con la finalidad de proponer acciones preventivas.

Artículo 1, Capítulo I Resolución 957: Señala como parte fundamental de la gestión de la seguridad la gestión técnica que comprende la identificación, evaluación, control y seguimiento de los diferentes riesgos encontrados en las organizaciones.

#### **Decretos**

Artículo 11, Decreto Ejecutivo 2393: Muestra que el empleador tiene la obligación de garantizar una buena gestión de la seguridad a través de diferentes acciones que se requiera en el lugar de trabajo.

#### **Normas**

NTP 926: La Norma Técnica establece la metodología que se debe seguir para realizar una correcta evaluación de riesgos psicosociales a través de la metodología F PSICO.

#### **Marco Teórico**

**Seguridad Industrial**

La Seguridad Industrial comprende todas las acciones y normativas que se cumple con la finalidad de evitar y mitigar daños en función de la actividad laboral, garantizando que las personas se desempeñen en un campo de trabajo seguro, libre de daños a su salud y su bienestar. (CETYS, 2020)

**Salud Ocupacional**

Es la encargada de promover el completo bienestar del trabajador en su puesto de trabajo, a través de una gestión coordinada de la salud, el control de riesgos y actividades preventivas, con el fin de evitar enfermedades laborales e incluso accidentes laborales.

(UNIR, 2021)

**Riesgo**

Es definido como la posibilidad que ocurra o no un suceso de manera inesperada y este pueda generar daños, pérdidas y afecciones significativas. (López, 2018)

**Riesgo Psicosocial**

Comprende aquellos factores que alteran la salud física y mental de los trabajadores en el ejercicio de sus funciones, entre ellos se encuentran las condiciones de trabajo, carga mental, jornadas de trabajo, entre otras. (UNIR, 2022)

**Factor de Riesgo**

Es todo aquel comportamiento o característica que influye de manera directa en la posibilidad que se genere un riesgo que produzca daños y alteraciones en el trabajador.

(Valles, 2021)

**Carga de Trabajo**

Se encuentra estrechamente relacionada a las condiciones propias del trabajador y al lugar de trabajo donde se desempeña un trabajador, generando exigencias físicas y mentales en el individuo. (Arroyo, 2014)

### ***Evaluación de Riesgo Psicosocial***

Corresponde a un conjunto de etapas que se sigue de manera ordenada para recopilar, analizar e interpretar la información recopilada sobre los riesgos psicosociales identificados en una empresa. (INSST, 2018)

#### ***F PSICO 4.1***

Es considera como una metodología de evaluación de riesgos psicosociales que toma en consideración 9 factores, ha sufrido una actualización significativa en el año 2022 siendo de gran utilidad en procesos de evaluación de riesgos. (INSST, 2018)

### ***Tiempos de Trabajo***

Corresponde directamente a la organización del tiempo durante el desarrollo de la actividad laboral que puede ser durante cada semana o cada día de trabajo. (NTP 926, 2012)

### ***Autonomía***

Hace referencia al trabajo o las actividades que desarrollan los trabajadores de forma individual con el fin de gestionar las tareas encomendadas y tomar decisiones importantes en su trabajo. (NTP 926, 2012)

### ***Demandas Psicológicas***

Engloba aquellas exigencias cognitivas y emocionales como la búsqueda de soluciones inmediatas, atención al público, planificación de actividades, entre otras actividades que el trabajador presenta en la ejecución de sus funciones. (NTP 926, 2012)

### ***Contenido del Trabajo***

Abarca las funciones o cargos que ejerce un trabajador y la retribución o reconocimiento que se brinda frente a su desenvolvimiento. (NTP 926, 2012)

***Participación***

Indica el grado de apertura e intervención que le permiten tener a un trabajador en la toma de decisiones institucionales. (NTP 926, 2012)

***Desempeño de rol***

Muestra los cargos y funciones que deben cumplir los trabajadores de forma rigurosa con el fin de cumplir a cabalidad las tareas encomendadas. (NTP 926, 2012)

***Apoyo social***

Refleja la ayuda que se recibe por parte del entorno laboral, desde los jefes hasta los compañeros de trabajo. (NTP 926, 2012)

***Síndrome de Burnout***

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2000 declaró el síndrome de burnout es un factor de riesgo que incide en la salud de las personas, también conocido como síndrome de sobre carga emocional, síndrome de fatiga en el trabajo, debido a su capacidad de afectar la salud mental e incluso poner en riesgo la vida de la persona que lo sufre. (Lachiner Saborío Morales, 2015)

***Estrés Laboral***

Es considerado como un riesgo psicosocial por encontrarse vinculada a las reacciones físicas y emocionales que presenta un trabajador frente a las exigencias y demandas de su trabajo. (PÉREZ, 2019)

***Programa de Riesgo Psicosocial***

Documento que abarca una serie de acciones para identificar, evaluar y plantear medidas de prevención frente a los riesgos psicosociales. (MINISTERIO DEL TRABAJO, 2012)



## Capítulo III

### Desarrollo

#### Descripción de la empresa

La empresa Sachatechnology Multiservicios Cia Ltda se encuentra ubicado en el Cantón La Joya de los Sachas provincia de Orellana, entre las calles Velasco Ibarra y Calle K, su Representante Legal en la actualidad es el Sr. Jorge García, dicha empresa cuenta con una amplia instalación dedicada a la prestación de múltiples servicios.

Entre las actividades que realizan se encuentran: limpieza de tuberías, limpieza de plataformas, mantenimiento de instalaciones, construcciones civiles, limpieza de derecho de vía, entre otras actividades. (ANEXO 3)

#### Tabla 1

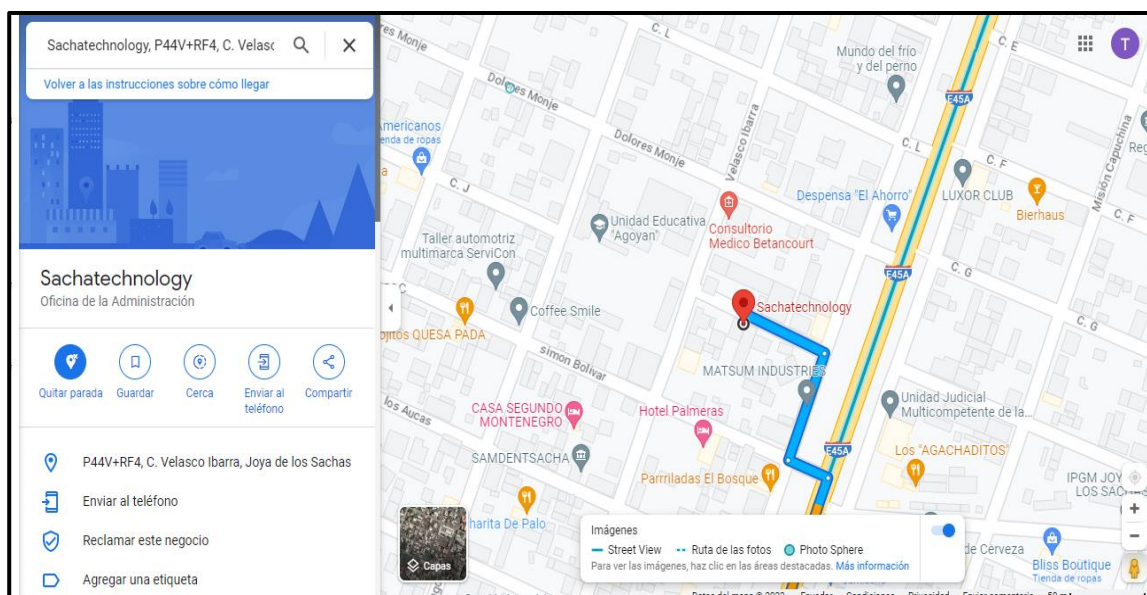
*Información de la Empresa Sachatechnology Multiservicios Cia Ltda.*

Descripción de la empresa	
Lunes a viernes	08:00 a 17:00
Sábados	No atienden
Domingo	No atienden
Correo	<a href="mailto:maria.oleas@sachatechnology.net">maria.oleas@sachatechnology.net</a>

*Nota.* La Tabla 1 muestra la Información de la Empresa Sachatechnology Multiservicios Cia Ltda.

## Figura 2

Ubicación de la Empresa Sachatechnology Multiservicios Cia Ltda.



*Nota.* La Figura 2 muestra la ubicación geográfica obtenida de Google Maps de Sachatechnology Multiservicios Cia Ltda.

Fue creada el 25 de Mayo del 2014 y en la actualidad cuentan con 15 personas en el área administrativa y tres cuadrillas de personas en la parte operativa, desde sus inicios la gestión de la seguridad en la parte administrativa ha sido muy limitada.

**Figura 3**

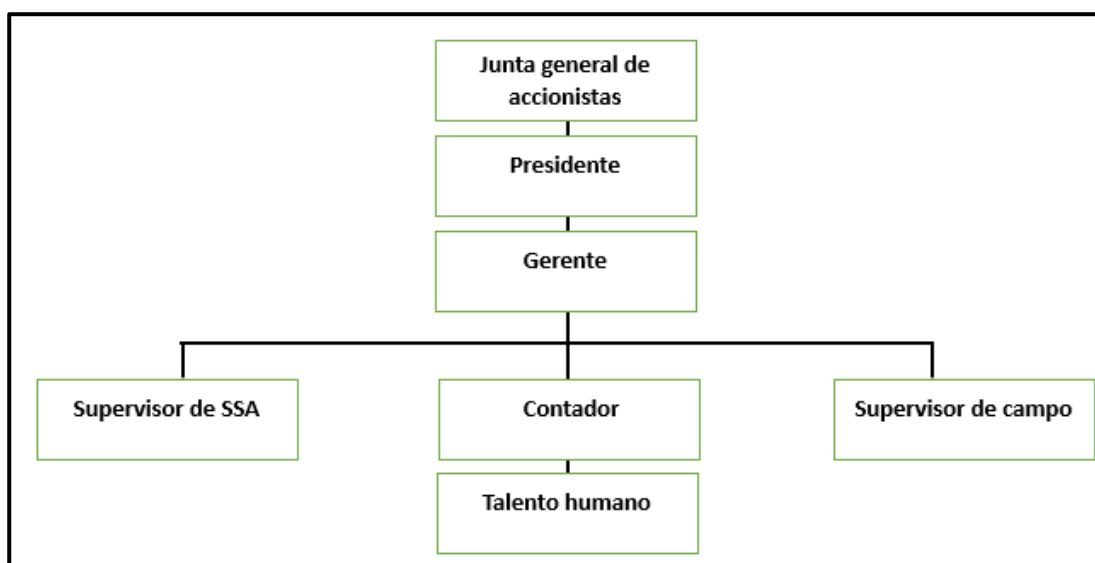
*Fachada de la empresa Sachatechnology Multiservicios Cita Ltda.*



*Nota.* La Figura 3 muestra la fachada frontal de la Empresa Sachatechnology Multiservicios Cia Ltda.

**Estructura administrativa y organizacional****Figura 4**

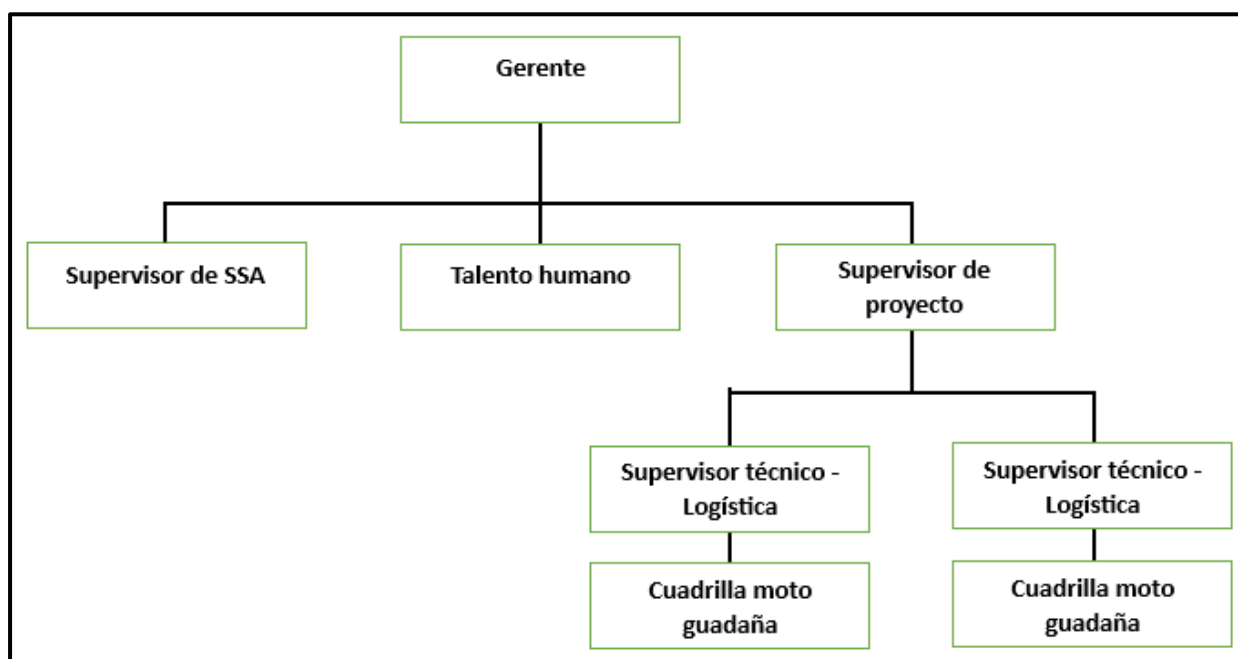
*Estructura administrativa de la empresa Sachatechnology Multiservicio Cita Ltda.*



*Nota.* La Figura 4 muestra la Estructura administrativa de Sachatechnology Multiservicios Cia Ltda.

**Figura 5**

*Estructura operativa de la empresa Sachatechnology Multiservicio Cita Ltda*



*Nota.* La Figura 5 muestra la Estructura operativa de Sachatechnology Multiservicios Cia Ltda.

### **Misión de la empresa Sachatechnology**

Proporcionar servicios garantizados a nivel local, regional y nacional, con el respaldo de nuestra experiencia con el fin de satisfacer las necesidades de nuestros clientes

### **Visión de la empresa Sachatechnology**

Consolidarnos como una empresa de reconocidos prestigios nacional, por su existencia, transparencia y calidad de la presentación de servicios con responsabilidad y eficiencia.

## Proceso productivo

### *Población*

Para el desarrollo de esta investigación se pudo contabilizar que la población a evaluar es un total de 15 personas de las cuales se tomó un total de muestra por ser un grupo minoritario.

**Tabla 2**

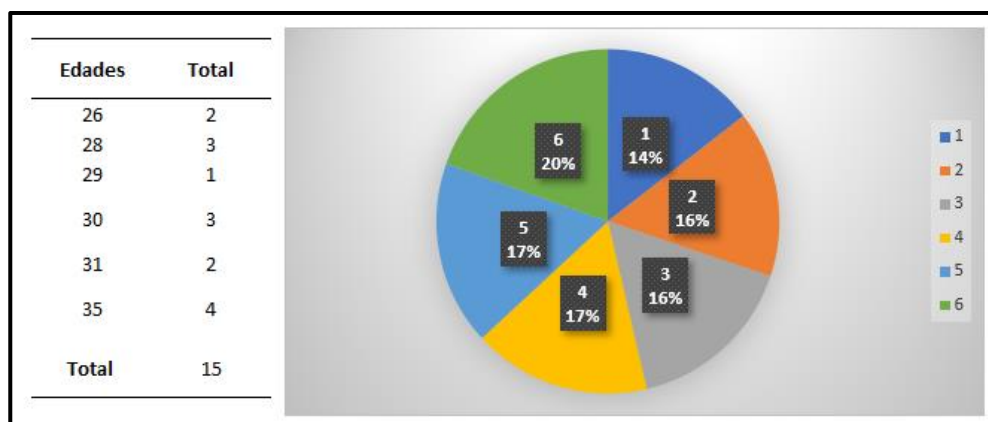
*Distribución del personal de Sachatechnology Multiservicios Cia Ltda.*

Área	Puesto de trabajo	Total, de trabajadores	Número de mujeres	Número de hombres
	Presidencia	1		1
	Gerente	1		1
	Contador	1	1	
	Talento humano	1	1	
Administración	Logística	4	1	3
	Supervisor de SSA	1	1	
	Supervisor de campo	6	1	5
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>10</b>

*Nota.* La Tabla 2 muestra la distribución del personal de Sachatechnology Multiservicios Cia Ltda.

**Figura 6**

*Tabulación de edades al personal de Sachatechnology Multiservicios Cia Ltda.*



*Nota.* La figura 6 muestra la representación de las edades del personal administrativa

### **Metodología F PSICO**

La metodología F PSICO 4. 1 del INSST es de gran utilidad para la evolución de riesgos psicosociales, consta de 89 preguntas y no permite recopilar información de 9 factores muy esenciales, como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 3**

*Factores de evaluación F PSICO 4.1*

Nº de factores	Descripción
1	Tiempo de trabajo (TT)
2	Autonomía (AU)
3	Carga de trabajo (CT)
4	Demandas psicológicas (DP)
5	Variedad / contenido (VC)
6	Participación / supervisión (PS)
7	Interés del trabajo y compensación (ITC)
8	Desempeño de rol (DR)
9	Relaciones / apoyo social

*Nota.* La Tabla 3 detalla los 9 factores que comprende la evaluación de riesgos psicosociales de la metodología F PSICO 4,1 obtenido del (INSST, 2022).

Tomando en consideración cada factor y las preguntas que comprende cada ítem de acuerdo al cuestionario de evaluación con sus opciones de respuesta:

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

Se procede a calcular un porcentaje con el total de trabajadores, con el fin de determinar la presencia de riesgo psicosocial y su incidencia.

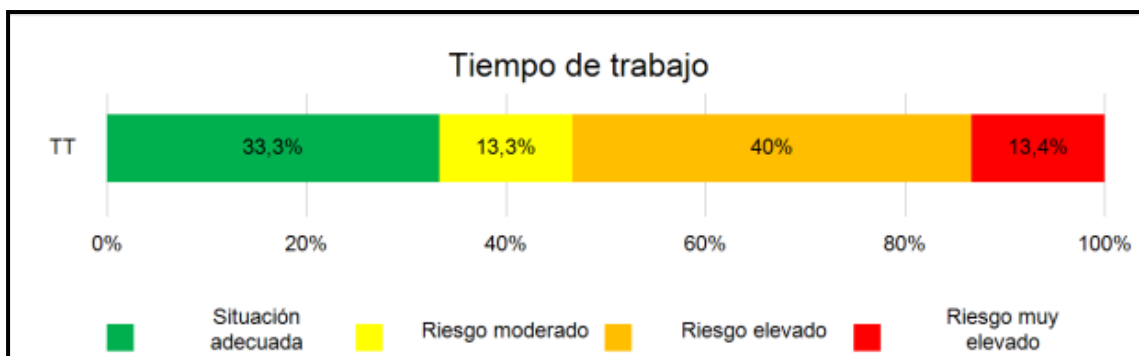
### Aplicación de Cuestionario

El resultado obtenido en encuesta realizada a 15 trabajadores del área administrativa, donde encontramos los siguientes resultados:

#### *Tiempo de trabajo*

#### Figura 7

Resultado del factor N° 1



*Nota:* La Figura 7 muestra los resultados en porcentaje del primer factor tiempos de trabajo.

**Tabla 4 Pregunta 1 del factor N° 1**

1. - ¿Trabajas los sábados?

Siempre o casi siempre	46,70%
A menudo	13,30%
A veces	6,70%
Nunca o casi nunca	33,30%

*Nota.* La Tabla 4 muestra los resultados de la pregunta N° 1 en porcentaje

**Tabla 5 Pregunta 2 del factor N° 1**

2. - ¿Trabajas los domingos y festivos?

Siempre o casi siempre	6,70%
A menudo	26,70%
A veces	40%
Nunca o casi nunca	26,60%

*Nota.* La Tabla 5 muestra los resultados de la pregunta N° 2 en porcentaje

**Tabla 6 Pregunta 5 del factor N° 1**

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

Siempre o casi siempre	20%
A menudo	26,70%
A veces	33,30%
Nunca o casi nunca	20%

*Nota.* La Tabla 6 muestra los resultados de la pregunta N° 5 en porcentaje



### Tabla 7 Pregunta 6 del factor N° 1

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?

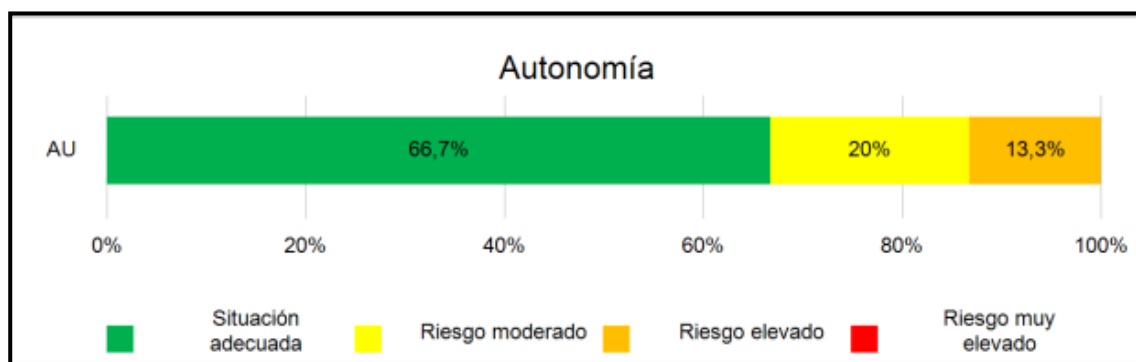
Siempre o casi siempre	20%
A menudo	26,70%
A veces	26,70%
Nunca o casi nunca	26,60%

*Nota.* La Tabla 7 muestra los resultados de la pregunta N° 6 en porcentaje

### Autonomía

#### Figura 8

Resultados del Factor N°2



*Nota.* La figura 8 muestra los resultados en porcentaje del segundo factor autonomía.

### Autonomía temporal

#### Tabla 8 Pregunta 3 del factor N° 2

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

Siempre o casi siempre	0%
A menudo	6,70%
A veces	66,70%
Nunca o casi nunca	26,60%

*Nota.* La Tabla 8 muestra los resultados de la pregunta N° 3 en porcentaje

**Tabla 9 Pregunta 7 del factor N° 2**

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

Siempre o casi siempre	13,30%
A menudo	20%
A veces	26,70%
Nunca o casi nunca	40%

*Nota.* La Tabla 9 muestra los resultados de la pregunta N° 7 en porcentaje

**Tabla 10 Pregunta 8 del factor N° 2**

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	0%
A menudo	26,70%
A veces	26,70%
Nunca o casi nunca	46,60%

*Nota.* La Tabla 10 muestra los resultados de la pregunta N° 8 en porcentaje

**Tabla 11 Pregunta 9 del factor N° 2**

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

Siempre o casi siempre	13,30%
A menudo	0%
A veces	40%
Nunca o casi nunca	46,70%

*Nota.* La Tabla 11 muestra los resultados de la pregunta N° 9 en porcentaje

## Autonomía decisional

### Tabla 12 Pregunta 10a del factor N° 2

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

Siempre o casi siempre	6,70%
A menudo	20%
A veces	33,30%
Nunca o casi nunca	40%

*Nota.* La Tabla 12 muestra los resultados de la pregunta N° 10a en porcentaje

### Tabla 13 Pregunta 10b del factor N° 2

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

Siempre o casi siempre	26,70%
A menudo	53,30%
A veces	13,30%
Nunca o casi nunca	6,70%

*Nota.* La Tabla 13 muestra los resultados de la pregunta N° 10b en porcentaje

### Tabla 14 Pregunta 10c del factor N° 2

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

Siempre o casi siempre	26,70%
A menudo	6,70%
A veces	40%
Nunca o casi nunca	26,60%

*Nota.* La Tabla 14 muestra los resultados de la pregunta N° 10c en porcentaje

**Tabla 15 Pregunta 10d del factor N° 2**

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

Siempre o casi siempre	13,30%
A menudo	6,70%
A veces	40%
Nunca o casi nunca	40%

*Nota.* La Tabla 15 muestra los resultados de la pregunta N° 10d en porcentaje

**Tabla 16 Pregunta 10e del factor N° 2**

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

Siempre o casi siempre	20%
A menudo	6,70%
A veces	26,70%
Nunca o casi nunca	46,60%

*Nota.* La Tabla 16 muestra los resultados de la pregunta N° 10e en porcentaje

**Tabla 17 Pregunta 10f del factor N° 2**

10f - ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la calidad del trabajo que realizas?

Siempre o casi siempre	20%
A menudo	26,70%
A veces	13,30%
Nunca o casi nunca	40%

*Nota.* La Tabla 17 muestra los resultados de la pregunta N° 10f en porcentaje

### Tabla 18 Pregunta 10g del factor N° 2

10g - ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo?

Siempre o casi siempre	13,30%
A menudo	46,70%
A veces	26,70%
Nunca o casi nunca	13,30%

*Nota.* La Tabla 18 muestra los resultados de la pregunta N° 10g en porcentaje

### Tabla 19 Pregunta 10h del factor N° 2

10h - ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de los turnos rotativos?

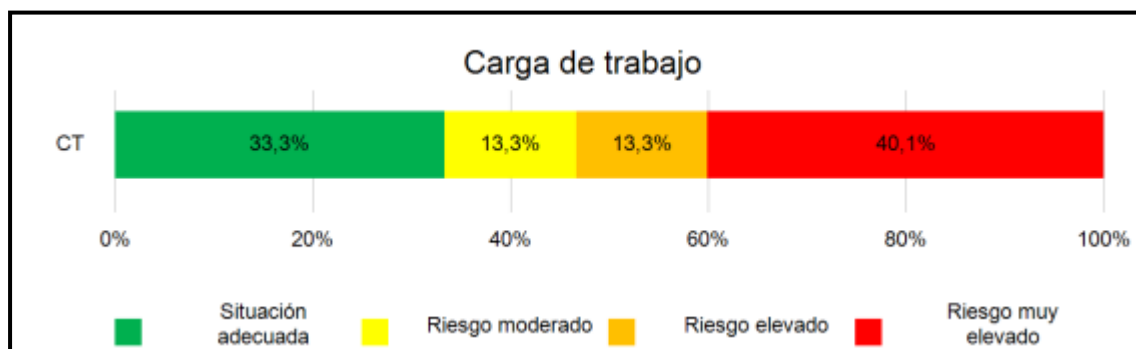
Siempre o casi siempre	6,70%
A menudo	6,70%
A veces	20%
Nunca o casi nunca	20%
No trabajo en turnos rotativos	46,60%

*Nota.* La Tabla 19 muestra los resultados de la pregunta N° 10h en porcentaje

### **Carga de trabajo**

#### Figura 9

Resultados del Factor N°3 Carga de Trabajo



*Nota.* La figura 9 muestra los resultados en porcentaje del tercer factor carga de trabajo

La evaluación de Carga de trabajo se recoge en tres grandes bloques a partir de los siguientes 13 ítems de los que se adjuntan el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

### Presiones de tiempos

#### Tabla 20 Pregunta 23 del factor N° 3

23 - ¿El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado?

Siempre o casi siempre	13,30%
A menudo	13,30%
A veces	20%
Nunca o casi nunca	53,40%

*Nota.* La Tabla 20 muestra los resultados de la pregunta N° 23 en porcentaje

#### Tabla 21 Pregunta 24 del factor N° 3

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

Siempre o casi siempre	20%
A menudo	13,30%
A veces	46,70%
Nunca o casi nunca	20%

*Nota.* La Tabla 21 muestra los resultados de la pregunta N° 24 en porcentaje

#### Tabla 22 Pregunta 25 del factor N° 3

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

Siempre o casi siempre	13,30%
A menudo	20%
A veces	26,70%
Nunca o casi nunca	40%

*Nota.* La Tabla 22 muestra los resultados de la pregunta N° 25 en porcentaje

## Esfuerzo de atención

### Tabla 23 Pregunta 21 del factor N° 3

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)? (Sólo a título descriptivo)

Siempre o casi siempre	0%
A menudo	20%
A veces	40%
Nunca o casi nunca	40%

*Nota.* La Tabla 23 muestra los resultados de la pregunta N° 21 en porcentaje

### Tabla 24 Pregunta 22 del factor N° 3

22 - En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?  
(Sólo a título descriptivo)

Muy alta	0%
Alta	0%
Media	26,70%
Baja	53,30%
Muy baja	20%

*Nota.* La Tabla 24 muestra los resultados de la pregunta N° 22 en porcentaje

### Tabla 25 Pregunta 27 del factor N° 3

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

Siempre o casi siempre	26,70%
A menudo	26,70%
A veces	13,30%
Nunca o casi nunca	33,30%

*Nota.* La Tabla 25 muestra los resultados de la pregunta N° 27 en porcentaje

**Tabla 26 Pregunta 30 del factor N° 3**

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

Siempre o casi siempre	33,30%
A menudo	26,70%
A veces	13,30%
Nunca o casi nunca	26,70%

*Nota.* La Tabla 26 muestra los resultados de la pregunta N° 30 en porcentaje

**Tabla 27 Pregunta 31 del factor N° 3**

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

Siempre o casi siempre	6,70%
A menudo	40%
A veces	40%
Nunca o casi nunca	13,30%

*Nota.* La Tabla 27 muestra los resultados de la pregunta N° 31 en porcentaje

**Tabla 28 Pregunta 32 del factor N° 3**

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

Siempre o casi siempre	33,30%
A menudo	13,30%
A veces	13,30%
Nunca o casi nunca	40,10%

*Nota.* La Tabla 28 muestra los resultados de la pregunta N° 32 en porcentaje



### Cantidad y dificultad de la tarea

#### Tabla 29 Pregunta 4 del factor N° 3

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

Siempre o casi siempre	20%
A menudo	33,30%
A veces	20%
Nunca o casi nunca	26,70%

*Nota.* La Tabla 29 muestra los resultados de la pregunta N° 4 en porcentaje

#### Tabla 30 Pregunta 26 del factor N° 3

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

Excesiva	13,30%
Elevada	6,70%
Adecuada	33,30%
Escasa	13,30%
Muy escasa	33,40%

*Nota.* La Tabla 30 muestra los resultados de la pregunta N° 26 en porcentaje

#### Tabla 31 Pregunta 28 del factor N° 3

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

Siempre o casi siempre	20%
A menudo	6,70%
A veces	46,70%
Nunca o casi nunca	26,60%

*Nota.* La Tabla 31 muestra los resultados de la pregunta N° 28 en porcentaje

### Tabla 32 Pregunta 29 del factor N° 3

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

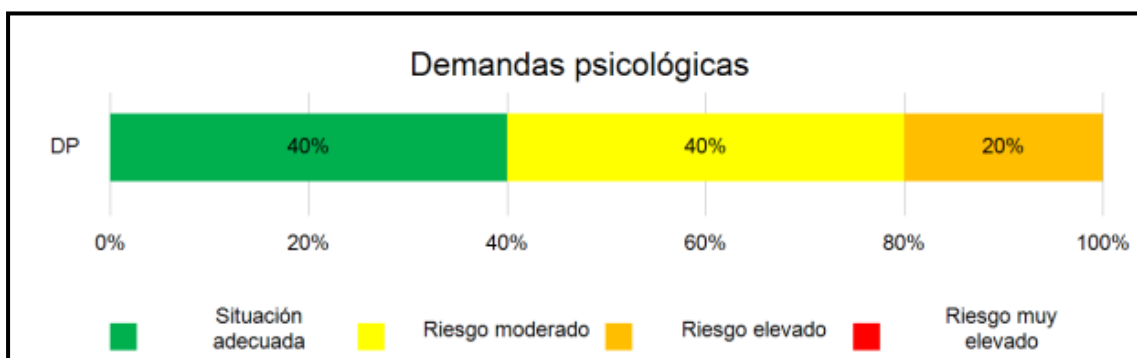
Siempre o casi siempre	13,30%
A menudo	20%
A veces	40%
Nunca o casi nunca	26,70%

*Nota.* La Tabla 32 muestra los resultados de la pregunta N° 29 en porcentaje

### ***Demandas psicológicas***

#### **Figura 10**

Resultados del Factor N°4 Demandas Psicológicas



*Nota.* La figura 10 muestra los resultados en porcentaje del cuarto factor demandas psicológicas.

La evaluación de Demandas psicológicas se recoge en dos grandes bloques a partir de los siguientes 9 ítems de los que se adjuntan el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

## Exigencias cognitivas

### Tabla 33 Pregunta 33a del factor N° 4

33a - En qué medida tu trabajo requiere: aprender cosas o métodos nuevos

Siempre o casi siempre	13,30%
A menudo	26,70%
A veces	26,70%
Nunca o casi nunca	33,30%

*Nota.* La Tabla 33 muestra los resultados de la pregunta N° 33a en porcentaje

### Tabla 34 Pregunta 33b del factor N° 4

33b - En qué medida tu trabajo requiere: adaptarse a nuevas situaciones

Siempre o casi siempre	40%
A menudo	20%
A veces	13,30%
Nunca o casi nunca	26,70%

*Nota.* La Tabla 34 muestra los resultados de la pregunta N° 33b en porcentaje

### Tabla 35 Pregunta 33c del factor N° 4

33c – En qué medida tu trabajo requiere: tomar iniciativas

Siempre o casi siempre	0%
A menudo	46,70%
A veces	33,30%
Nunca o casi nunca	20%

*Nota.* La Tabla 35 muestra los resultados de la pregunta N° 33c en porcentaje

**Tabla 36 Pregunta 33d del factor N° 4**

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

Siempre o casi siempre	26,70%
A menudo	13,30%
A veces	13,30%
Nunca o casi nunca	46,70%

*Nota.* La Tabla 36 muestra los resultados de la pregunta N° 33d en porcentaje

**Tabla 37 Pregunta 33e del factor N° 4**

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

Siempre o casi siempre	13,30%
A menudo	26,70%
A veces	46,70%
Nunca o casi nunca	13,30%

*Nota.* La Tabla 37 muestra los resultados de la pregunta N° 33e en porcentaje

**Exigencias emocionales****Tabla 38 Pregunta 33f del factor N° 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	26,70%
A menudo	33,30%
A veces	0%
Nunca o casi nunca	40%

*Nota.* La Tabla 38 muestra los resultados de la pregunta N° 33f en porcentaje

**Tabla 39 Pregunta 34a del factor N° 4**

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

Siempre o casi siempre	26,70%
A menudo	6,70%
A veces	40%
Nunca o casi nunca	13,30%
No tengo, no trato	13,30%

*Nota.* La Tabla 39 muestra los resultados de la pregunta N° 34a en porcentaje

**Tabla 40 Pregunta 34b del factor N° 4**

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

Siempre o casi siempre	20%
A menudo	26,70%
A veces	33,30%
Nunca o casi nunca	20%
No tengo, no trato	0%

*Nota.* La Tabla 40 muestra los resultados de la pregunta N° 34b en porcentaje

**Tabla 41 Pregunta 34c del factor N° 4**

34c - En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus compañeros de trabajo

Siempre o casi siempre	6,70%
A menudo	6,70%
A veces	26,70%
Nunca o casi nunca	53,30%
No tengo, no trato	6,60%

*Nota.* La Tabla 41 muestra los resultados de la pregunta N° 34c en porcentaje

**Tabla 42 Pregunta 34d del factor N° 4**

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	6,70%
A menudo	33,30%
A veces	20%
Nunca o casi nunca	40%
No tengo, no trato	0%

*Nota.* La Tabla 42 muestra los resultados de la pregunta N° 34d en porcentaje

#### **Tabla 43 Pregunta 35 del factor N° 4**

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

Siempre o casi siempre	13,30%
A menudo	46,70%
A veces	33,30%
Nunca o casi nunca	6,70%

*Nota.* La Tabla 43 muestra los resultados de la pregunta N° 35 en porcentaje

#### **Tabla 44 Pregunta 36 del factor N° 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.):

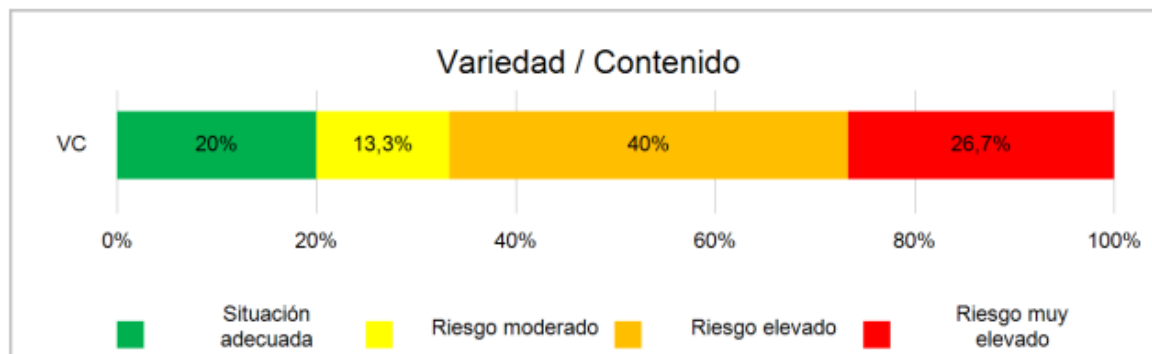
Siempre o casi siempre	13,30%
A menudo	13,30%
A veces	33,30%
Nunca o casi nunca	40,10%

*Nota.* La Tabla 44 muestra los resultados de la pregunta N° 36 en porcentaje

### **Variedad / Contenido**

**Figura 11**

Resultados del Factor N°5 Variedad y Contenido de Trabajo



*Nota.* La figura 5 muestra los resultados en porcentaje del quinto factor Variedad y Contenido de Trabajo.

La evaluación de Variedad / Contenido se hace a partir de los siguientes ítems de los que se adjunta el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

#### **Tabla 45 Pregunta 37 del factor N° 5**

37 - El trabajo que realizas, ¿te resulta rutinario?:

No	20%
A veces	33,30%
Bastante	20%
Mucho	26,70%

*Nota.* La Tabla 45 muestra los resultados de la pregunta N° 37 en porcentaje

**Tabla 46 Pregunta 38 del factor N° 5**

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

Mucho	20%
Bastante	6,70%
Poco	26,70%
Nada	46,60%

*Nota.* La Tabla 46 muestra los resultados de la pregunta N° 38 en porcentaje

**Tabla 47 Pregunta 39 del factor N° 5**

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

No es muy importante	33,30%
Es importante	13,30%
Es muy importante	20%
No lo sé	33,40%

*Nota.* La Tabla 47 muestra los resultados de la pregunta N° 39 en porcentaje

**Tabla 48 Pregunta 40a del factor N° 5**

40a - En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus superiores

Siempre o casi siempre	6,70%
A menudo	20%
A veces	13,30%
Nunca o casi nunca	26,70%
No tengo, no trato	33,30%

*Nota.* La Tabla 48 muestra los resultados de la pregunta N° 40a en porcentaje



**Tabla 49 Pregunta 40b del factor N° 5**

40b - En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus compañeros de trabajo

Siempre o casi siempre	6,70%
A menudo	20%
A veces	26,70%
Nunca o casi nunca	26,70%
No tengo, no trato	19,90%

*Nota.* La Tabla 49 muestra los resultados de la pregunta N° 40b en porcentaje

**Tabla 50 Pregunta 40c del factor N° 5**

40c - En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes... (si los hay)

Siempre o casi siempre	0%
A menudo	13,30%
A veces	40%
Nunca o casi nunca	46,70%
No tengo, no trato	0%

*Nota.* La Tabla 50 muestra los resultados de la pregunta N° 40c en porcentaje

**Tabla 51 Pregunta 40d del factor N° 5**

40d - En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tu familia y tus amistades

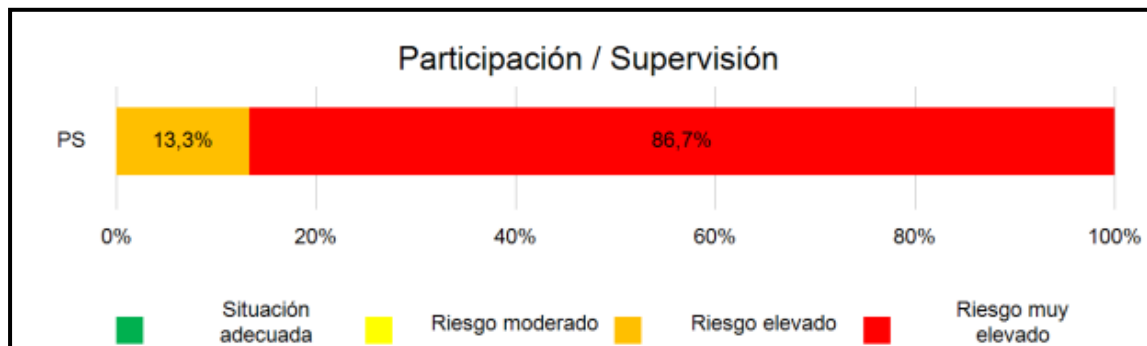
Siempre o casi siempre	13,30%
A menudo	33,30%
A veces	20%
Nunca o casi nunca	13,30%
No tengo, no trato	20,10%

*Nota.* La Tabla 51 muestra los resultados de la pregunta N° 40d en porcentaje

### **Participación / Supervisión**

**Figura 12**

Resultados del Factor N°6 Participación y Supervisión



*Nota.* La figura 12 muestra los resultados en porcentaje del sexto factor Participación y Supervisión.

La evaluación de Participación / Supervisión se hace a partir de los siguientes ítems de los que se adjunta el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

#### **Tabla 52 Pregunta 11a del factor N° 6**

11a - Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en los equipos y materiales

Puedo decidir	13,30%
Se me consulta	26,70%
Sólo recibo información	13,30%
Ninguna participación	46,70%

*Nota.* La Tabla 52 muestra los resultados de la pregunta N° 11a en porcentaje

**Tabla 53 Pregunta 11b del factor N° 6**

11b - Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en la manera de trabajar

Puedo decidir	33,30%
Se me consulta	20%
Sólo recibo información	26,70%
Ninguna participación	20%

*Nota.* La Tabla 53 muestra los resultados de la pregunta N° 11b en porcentaje

**Tabla 54 Pregunta 11c del factor N° 6**

11c - Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios

Puedo decidir	20%
Se me consulta	26,70%
Sólo recibo información	40%
Ninguna participación	13,30%

*Nota.* La Tabla 54 muestra los resultados de la pregunta N° 11c en porcentaje

**Tabla 55 Pregunta 11d del factor N° 6**

11d - Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo

Puedo decidir	40%
Se me consulta	6,70%
Sólo recibo información	20%
Ninguna participación	33,30%

*Nota.* La Tabla 55 muestra los resultados de la pregunta N° 11d en porcentaje

**Tabla 56 Pregunta 11e del factor N° 6**

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

Puedo decidir	6,70%
Se me consulta	33,30%
Sólo recibo información	33,30%
Ninguna participación	26,70%

*Nota.* La Tabla 56 muestra los resultados de la pregunta N° 11e en porcentaje

**Tabla 57 Pregunta 11f del factor N° 6**

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

Puedo decidir	6,70%
Se me consulta	46,70%
Sólo recibo información	13,30%
Ninguna participación	33,30%

*Nota.* La Tabla 57 muestra los resultados de la pregunta N° 11f en porcentaje

**Tabla 58 Pregunta 11g del factor N° 6**

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

Puedo decidir	33,30%
Se me consulta	33,30%
Sólo recibo información	20%
Ninguna participación	13,40%

*Nota.* La Tabla 58 muestra los resultados de la pregunta N° 11g en porcentaje

**Tabla 59 Pregunta 12a del factor N° 6**

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	46,70%
Insuficiente	20%
Adecuada	6,70%
Excesiva	26,60%

*Nota.* La Tabla 59 muestra los resultados de la pregunta N° 12a en porcentaje

**Tabla 60 Pregunta 12b del factor N° 6**

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

No interviene	13,30%
Insuficiente	20%
Adecuada	46,70%
Excesiva	20%

*Nota.* La Tabla 60 muestra los resultados de la pregunta N° 12b en porcentaje

**Tabla 61 Pregunta 12c del factor N° 6**

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

No interviene	0%
Insuficiente	20%
Adecuada	40%
Excesiva	40%

*Nota.* La Tabla 61 muestra los resultados de la pregunta N° 12c en porcentaje

### Tabla 62 Pregunta 12d del factor N° 6

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

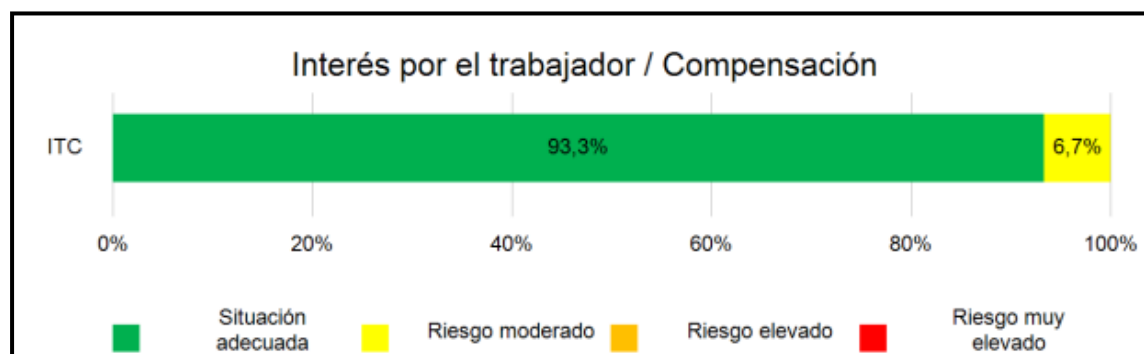
No interviene	6,70%
Insuficiente	46,70%
Adecuada	26,70%
Excesiva	19,90%

*Nota.* La Tabla 62 muestra los resultados de la pregunta N° 12d en porcentaje

### ***Interés por el trabajador / Compensación***

#### **Figura 13**

Resultados del Factor N°7 Interés por el trabajador.



*Nota.* La figura 13 muestra los resultados en porcentaje del séptimo factor Interés por el trabajador.

La evaluación de Interés por el trabajador / Compensación se hace a partir de los siguientes ítems de los que se adjunta el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

**Tabla 63 Pregunta 13a del factor N° 7**

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

No hay información	53,30%
Insuficiente	33,30%
Es adecuada	13,40%

*Nota.* La Tabla 63 muestra los resultados de la pregunta N° 13a en porcentaje

**Tabla 64 Pregunta 13b del factor N° 7**

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

No hay información	40%
Insuficiente	26,70%
Es adecuada	33,30%

*Nota.* La Tabla 64 muestra los resultados de la pregunta N° 13b en porcentaje

**Tabla 65 Pregunta 13c del factor N° 7**

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	46,70%
Insuficiente	26,70%
Es adecuada	26,60%

*Nota.* La Tabla 65 muestra los resultados de la pregunta N° 13c en porcentaje

**Tabla 66 Pregunta 13d del factor N° 7**

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	33,30%
Insuficiente	26,70%
Es adecuada	40%

*Nota.* La Tabla 66 muestra los resultados de la pregunta N° 13d en porcentaje

**Tabla 67 Pregunta 41 del factor N° 7**

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

Adecuadamente	33,30%
Regular	20%
Insuficientemente	13,30%
No existe posibilidad de desarrollo profesional	33,40%

*Nota.* La Tabla 67 muestra los resultados de la pregunta N° 41 en porcentaje

**Tabla 68 Pregunta 42 del factor N° 7**

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

Muy adecuada	33,30%
Suficiente	6,70%
Insuficiente en algunos casos	26,70%
Totalmente insuficiente	33,30%

*Nota.* La Tabla 68 muestra los resultados de la pregunta N° 42 en porcentaje



### Tabla 69 Pregunta 43 del factor N° 7

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

Muy adecuada	13,30%
Suficiente	33,30%
Insuficiente en algunos casos	40%
Totalmente insuficiente	13,40%

*Nota.* La Tabla 69 muestra los resultados de la pregunta N° 43 en porcentaje

### Tabla 70 Pregunta 44 del factor N° 7

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

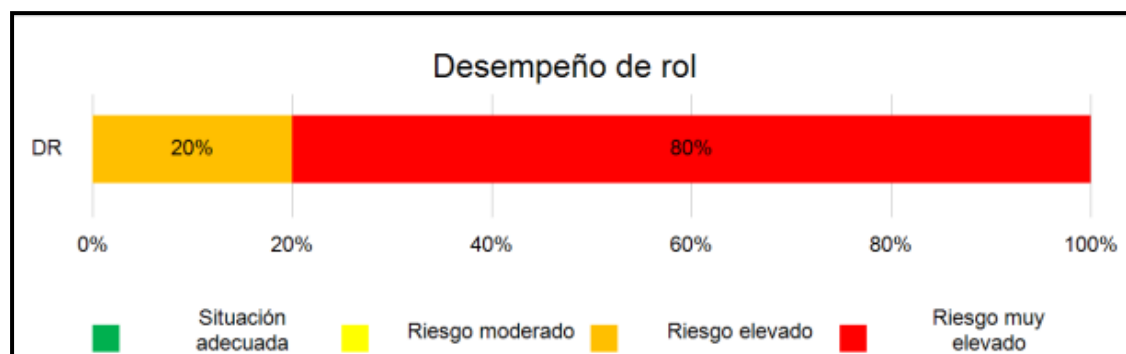
Muy satisfecho	13,30%
Satisfecho	66,70%
Insatisfecho	13,30%
Muy insatisfecho	6,70%

*Nota.* La Tabla 70 muestra los resultados de la pregunta N° 44 en porcentaje

### ***Desempeño de rol***

#### **Figura 14**

Resultados del Factor N°8 Desempeño de rol.



*Nota.* La figura 14 muestra los resultados en porcentaje del octavo factor Desempeño de rol

La evaluación de Desempeño de rol se hace a partir de los siguientes ítems de los que se adjunta el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

**Tabla 71 Pregunta 14a del factor N° 8**

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	20%
Clara	33,30%
Poco clara	20%
Nada clara	26,70%

*Nota.* La Tabla 71 muestra los resultados de la pregunta N° 14a en porcentaje

**Tabla 72 Pregunta 14b del factor N° 8**

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	26,70%
Clara	13,30%
Poco clara	26,70%
Nada clara	33,30%

*Nota.* La Tabla 72 muestra los resultados de la pregunta N° 14b en porcentaje

**Tabla 73 Pregunta 14c del factor N° 8**

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	13,30%
Clara	20%
Poco clara	53,30%
Nada clara	13,40%

*Nota.* La Tabla 73 muestra los resultados de la pregunta N° 14c en porcentaje

**Tabla 74 Pregunta 14d del factor N° 8**

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	20%
Clara	13,30%
Poco clara	13,30%
Nada clara	53,40%

*Nota.* La Tabla 74 muestra los resultados de la pregunta N° 14d en porcentaje

**Tabla 75 Pregunta 14e del factor N° 8**

14e – Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? El tiempo asignado para realizar el trabajo

Muy clara	20%
Clara	20%
Poco clara	33,30%
Nada clara	26,70%

*Nota.* La Tabla 75 muestra los resultados de la pregunta N° 14e en porcentaje

**Tabla 76 Pregunta 14f del factor N° 8**

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	13,30%
Clara	26,70%
Poco clara	26,70%
Nada clara	33,30%

*Nota.* La Tabla 76 muestra los resultados de la pregunta N° 14f en porcentaje

**Tabla 77 Pregunta 15a del factor N° 8**

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	40%
A menudo	26,70%
A veces	13,30%
Nunca o casi nunca	20%

*Nota.* La Tabla 77 muestra los resultados de la pregunta N° 15a en porcentaje

**Tabla 78 Pregunta 15b del factor N° 8**

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	46,70%
A menudo	6,70%
A veces	40%
Nunca o casi nunca	6,60%

*Nota.* La Tabla 78 muestra los resultados de la pregunta N° 15b en porcentaje

**Tabla 79 Pregunta 15c del factor N° 8**

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	6,70%
A menudo	26,70%
A veces	20%
Nunca o casi nunca	46,60%

*Nota.* La Tabla 79 muestra los resultados de la pregunta N° 15c en porcentaje

**Tabla 80 Pregunta 15d del factor N° 8**

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	0%
A menudo	46,70%
A veces	40%
Nunca o casi nunca	13,30%

*Nota.* La Tabla 80 muestra los resultados de la pregunta N° 15d en porcentaje

**Tabla 81 Pregunta 15e del factor N° 8**

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

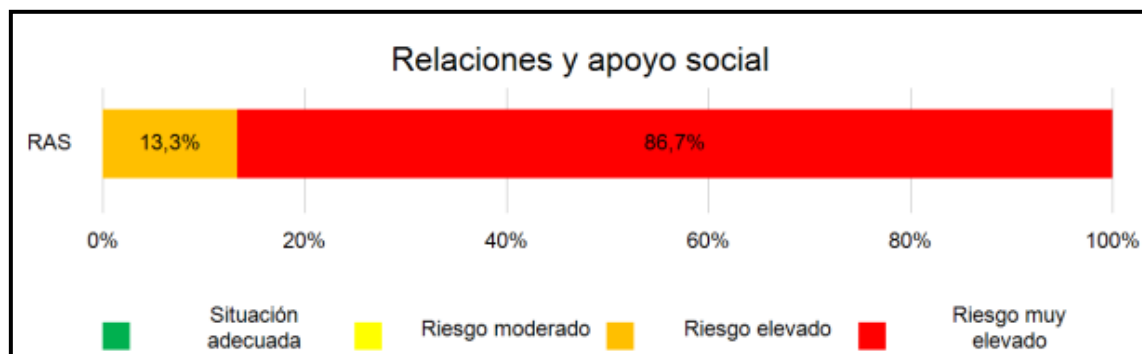
Siempre o casi siempre	33,30%
A menudo	6,70%
A veces	20%
Nunca o casi nunca	40%

*Nota.* La Tabla 81 muestra los resultados de la pregunta N° 15e en porcentaje

## Relaciones y apoyo social

**Figura 15**

Resultados del Factor N°9 Relaciones y Apoyo Social.



*Nota.* La figura 15 muestra los resultados en porcentaje del noveno factor Relaciones y Apoyo Social.

La evaluación de Relaciones y apoyo social se hace a partir de los siguientes ítems de los que se adjunta el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

### Tabla 82 Pregunta 16a del factor N° 9

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

Siempre o casi siempre	0%
A menudo	20%
A veces	6,70%
Nunca o casi nunca	33,30%
No tengo, no hay otras personas	40%

*Nota.* La Tabla 82 muestra los resultados de la pregunta N° 16a en porcentaje

**Tabla 83 Pregunta 16b del factor N° 9**

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

Siempre o casi siempre	13,30%
A menudo	13,30%
A veces	0%
Nunca o casi nunca	53,30%
No tengo, no hay otras personas	20,10%

*Nota.* La Tabla 83 muestra los resultados de la pregunta N° 16b en porcentaje

**Tabla 84 Pregunta 16c del factor N° 9**

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

Siempre o casi siempre	6,70%
A menudo	13,30%
A veces	26,70%
Nunca o casi nunca	26,70%
No tengo, no hay otras personas	26,60%

*Nota.* La Tabla 84 muestra los resultados de la pregunta N° 16c en porcentaje

**Tabla 85 Pregunta 16d del factor N° 9**

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	6,70%
A menudo	33,30%
A veces	26,70%
Nunca o casi nunca	20%
No tengo, no hay otras personas	13,30%

*Nota.* La Tabla 85 muestra los resultados de la pregunta N° 16d en porcentaje

**Tabla 86 Pregunta 17 del factor N° 9**

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

Buenas	20%
Regulares	20%
Malas	13,30%
No tengo compañeros	46,70%

*Nota.* La Tabla 86 muestra los resultados de la pregunta N° 17 en porcentaje

**Tabla 87 Pregunta 18a del factor N° 9**

18a – Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: los conflictos interpersonales

Raras veces	26,70%
Con frecuencia	46,70%
Constantemente	20%
No existen	6,60%

*Nota.* La Tabla 87 muestra los resultados de la pregunta N° 18a en porcentaje

**Tabla 88 Pregunta 18b del factor N° 9**

18b – Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia física

Raras veces	20%
Con frecuencia	6,70%
Constantemente	60%
No existen	13,30%

*Nota.* La Tabla 88 muestra los resultados de la pregunta N° 18b en porcentaje



**Tabla 89 Pregunta 18c del factor N° 9**

18c – Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)

Raras veces	33,30%
Con frecuencia	6,70%
Constantemente	20%
No existen	40%

*Nota.* La Tabla 89 muestra los resultados de la pregunta N° 18c en porcentaje

**Tabla 90 Pregunta 18d del factor N° 9**

18d – Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de acoso sexual

Raras veces	20%
Con frecuencia	13,30%
Constantemente	33,30%
No existen	33,40%

*Nota.* La Tabla 90 muestra los resultados de la pregunta N° 18d en porcentaje

**Tabla 91 Pregunta 19 del factor N° 9**

19 - Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:(Sólo a título descriptivo)

Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	40%
Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	13,30%
Tiene establecido un procedimiento formal de actuación	6,70%
No lo sé	40%

*Nota.* La Tabla 91 muestra los resultados de la pregunta N° 19 en porcentaje

### Tabla 92 Pregunta 20 del factor N° 9

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

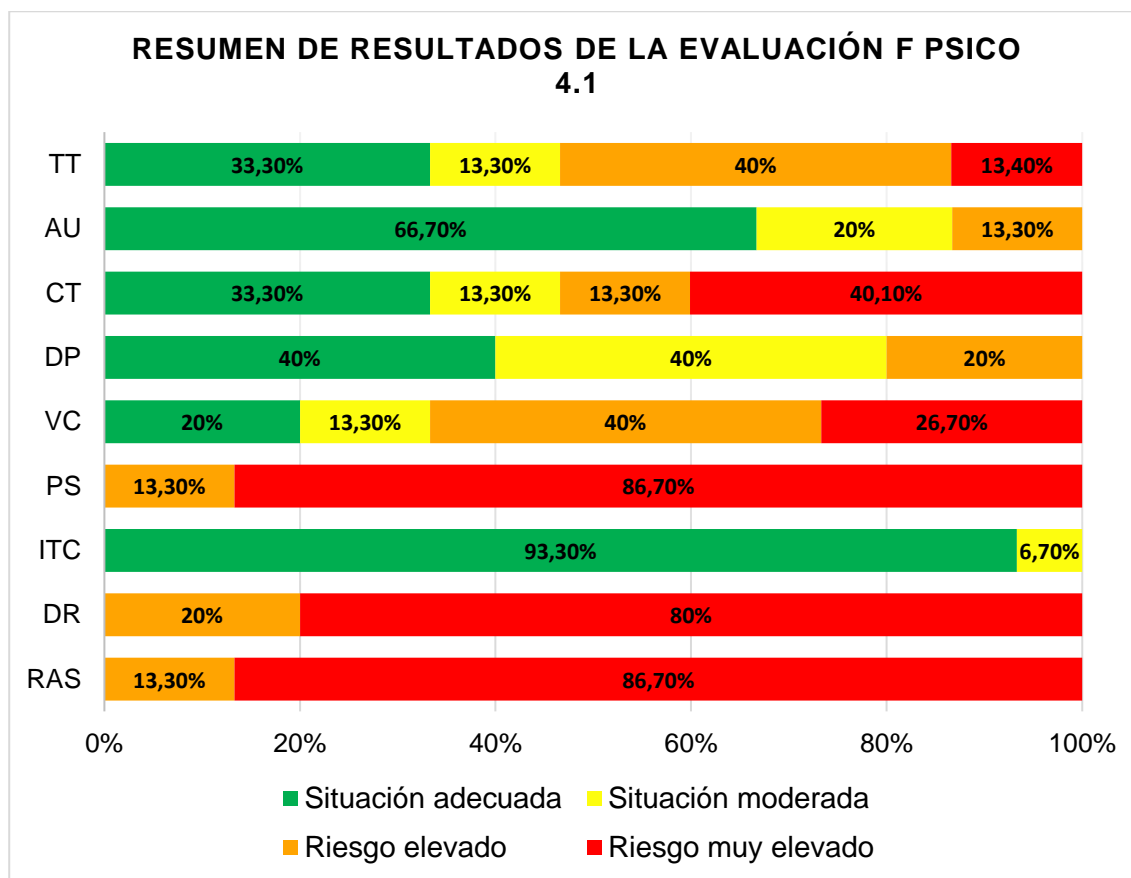
Siempre o casi siempre	20%
A menudo	20%
A veces	53,30%
Nunca	6,70%

*Nota.* La Tabla 92 muestra los resultados de la pregunta N° 20 en porcentaje

La evaluación del Método F PSICO en Físico VERSION 4.1 pertenece a la página oficial. (INSST, 2022)

### Figura 16

*Resumen de resultados de la evaluación F PSICO 4.1*



*Nota.* La figura 16 detalla el resumen de los resultados obtenidos de la evaluación F PSICO 4.1

## Estandarización de Actividades Preventivas frente a los Riesgos Psicológicos

**Tabla 93**

*Plan de Acción frente a los Riesgos Psicosociales*

PLAN DE ACCIÓN FRENTE A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES				Meses 2024											
Actividades	Destinatarios	Medios	Responsables	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
				Establecer horarios y jornadas de trabajo con tiempos de descanso.	Todos los trabajadores	Presencial	Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional								X
Socializar las funciones y actividades a desarrollar durante cada jornada.	Todos los colaboradores	Online, Presencial	Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional								X	X	X	X	X
Fortalecer el relacionamiento social a través de buenas prácticas.	Todos los colaboradores	Presencial	Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional									X		X	
Actividades deportivas	Todos los colaboradores	Presencial	Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional										X		

---

**PLAN DE ACCIÓN FRENTE A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES**


---

Actividades	Destinatarios	Medios	Responsables	Meses 2024												
				Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Pausas activas durante la jornada de trabajo	Todos los colaboradores	Presencial	Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional									X	X	X	X	X
Capacitaciones al personal administrativo para mejorar el ambiente laboral (ANEXO 1)	Todos los colaboradores	Presencial	Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional	X	X	X										
Tarjetas personalizadas para cumpleaños y aniversarios	Todos los colaboradores	Online, Presencial	Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Charlas motivacionales para fomentar la comunicación interna y el trabajo en equipo.	Todos los colaboradores	Presencial	Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional									X	X	X	X	X
Programas motivacionales	Todos los colaboradores	Presencial	Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional													X
Concurso del mejor colaborador (órdenes de compra, premios)	Todos los colaboradores	Presencial	Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional													
Premios a la antigüedad personales por 5, 10 y 15 años	Todos los colaboradores	Presencial	Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional									X	X	X	X	X

*Nota.* La Tabla 93 muestra las actividades que se pretende estandarizar frente a los riesgos psicosociales.

**Análisis Costo-Beneficio de las actividades a realizar para la gestión de la seguridad frente a los riesgos psicosociales.**

**Tabla 94**

*Plan de Costo-Beneficio*

<b>Actividades</b>	<b>Costo</b>	<b>Beneficio</b>
Charlas motivacionales para fomentar la comunicación interna y externa en el trabajo en equipo.	\$ 1.500,00	
Campaña de pausas activas con el lema "Tu salud es prioridad"	\$ 1.000,00	
Taller de evolución y retroalimentación del desempeño laboral	\$ 800,00	\$ 12.600,00
Charlas motivacionales en toda lo puestos de trabajo	\$ 950,00	
Programas motivacionales Concurso del mejor colaborador	\$ 400,00	
Reflexiones semanales para fomentar la comunicación interna	\$ 850,00	
<b>Análisis Costo- Beneficio</b>	Costo total	Costo total
	\$ 5.500,00	
<b>Beneficio</b>	\$ 7.100,00	\$ 12.600,00

*Nota.* La Tabla 94 muestra el análisis de costo y beneficio en caminados al bienestar de la empresa

## Capítulo IV

### Conclusiones y recomendaciones

#### Conclusiones

- En la empresa Sachatechnology Multiservicios Cia Ltda con el estudio realizado se logró establecer los principales factores de riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos el personal del área administrativa entre ellos se puede mencionar el los de mayor nivel riesgos como lo son: síndrome de burnout, estrés laboral, sobre carga de trabajo, actitudes y hábitos inadecuados, los mismos que afectan directamente la salud y el desempeño laboral de cada uno de los trabajadores.
- La Aplicación del Método F PSICO permitió identificar y analizar de manera directa el nivel de riesgo frente a 9 factores: Tiempo de trabajo (13.40%), Carga de trabajo (40.10%), Variedad y contenido (26.70%), Participación y Supervisión (86.70%), Desempeño de rol (80%), Relaciones y apoyo social (86.70%), obteniendo un nivel de riesgo muy elevado con un nivel promedio de (55.60%), por tal razón es fundamental establecer acciones que ayuden a disminuir el riesgo psicosocial en la empresa.
- En base a la evaluación de riesgos psicosociales F PSICO se elaboró un plan de acción donde se determina una serie de actividades a realizar que ayudan a mitigar los riesgos a los que se encuentran expuestos el personal que labora en el área administrativa de la Empresa Sachatechnology.

## Recomendaciones

- La alta dirección de la empresa Sachatechnology Multiservicios Cia Ltda debe realizar actualización de riesgos psicosociales basados en la legislación establecida, con el fin de mejorar el desempeño, la salud y la gestión de la seguridad en la empresa, a través de las actividades planteadas en el plan de acción desarrollado.
- El gerente de la Empresa Sachatechnology en conjunto con el Técnico de Seguridad deben mantener un control del nivel de riesgo, para poder realizar una mejora continua en los puestos de trabajo
- El Plan de Acción elaborado comprende actividades que requieren ser llevadas a cabo en la empresa y es fundamental que se gestione la seguridad a través del cumplimiento de dichas acciones de acuerdo al cronograma que ha sido establecido con el fin de generar ambientes positivos, de gran importancia para mejorar la productividad de la empresa en tal virtud se requiere realizar tomar en cuenta el plan operativo anual de la empresa de tal manera que designar los recursos y las acciones necesarias para atender esta problemática y mejorar significativamente el desarrollo del personal en dicha empresa.

## Bibliografía

AEPSAL. (14 de MARZO de 2016). *AEPSAL*. Obtenido de PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD: <https://www.aepsal.com/procedimientos-de-trabajo-seguro-necesarios-y-eficaces-en-la-gestion-preventiva/>

Alfredo Miguel, J. P. (mayo de 2018). *Repositorio Digital Universidad Tecnológica Equinoccial*. Recuperado el 1 de octubre de 2022, de Determinantes de riesgo físico y exposición a ruido de impacto personal operativo del grupo de operaciones especiales (GOE) Quito se usa armas de fuego de dotación en sus prácticas e incursiones reales: [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/21381/1/67723\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/21381/1/67723_1.pdf)

ALLPE. (18 de 8 de 2017). *ALLPE*. Obtenido de FUENTE DE RUIDO: <https://www.allpe.com/acustica/ingenieria-acustica/mediciones-acusticas/fuentes-de-ruido/#:~:text=Una%20fuente%20de%20ruido%20es,las%20caracter%C3%ADsticas%20geom%C3%A9tricas%20del%20mismo.>

Arroyo, O. S. (Junio de 2014). *Manual de conceptos de Riesgos y Factores de Riesgo*. Obtenido de Gestión Institucional De Recursos Humanos: <https://www.mag.go.cr/sgmag/6E60.pdf>

BAGAJE. (01 de Septiembre de 2014). *MIDE BIEN*. Obtenido de TIPOS DE RUIDO: <https://midebien.com/tipos-de-ruido/>

Cañadas Fajardo, S. R., & Jiménez Zambrano, A. R. (2016). *Repositorio Digital UTEQ*. Recuperado el 1 de octubre de 2022, de Evaluación del ruido en los puestos de trabajo del personal del área de molino y minería subterránea de la empresa Promine Cia. Ltda, basado en la norma ISO 9612:2009. Quevedo UTEQ: <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/3788>

CETYS. (22 de 12 de 2020). *Conceptos básicos de seguridad industrial*. Obtenido de CETYS UNIVERSIDAD EDUCACIÓN CONTINUA: <https://www.cetys.mx/educon/conceptos->





## PROFESIONALES U OCUPACIONALES:

[https://sart.iess.gob.ec/DSGRT/norma\\_interactiva/IESS\\_Normativa.pdf](https://sart.iess.gob.ec/DSGRT/norma_interactiva/IESS_Normativa.pdf)

IESS. (14 de 05 de 2004). *Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de Salud Ocupacional: <https://oiss.org/wp-content/uploads/2018/12/decision584.pdf>

IESS. (04 de Marzo de 2016). *Resolución No. CD 513 Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo*. Obtenido de Primer Anexo: Enfermedades profesionales causadas por la exposición a agentes:

[https://sart.iess.gob.ec/DSGRT/norma\\_interactiva/IESS\\_Normativa.pdf](https://sart.iess.gob.ec/DSGRT/norma_interactiva/IESS_Normativa.pdf)

INEC. (12 de marzo de 2022). *Creative Commons Atribución 4.0 Internacional*. Recuperado el 1 de octubre de 2022, de Medio ambiente y otras encuestas:

<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/ambiente-y-agropecuario-2/>

INEN2216. (MAYO de 2013). *INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACION*. Obtenido de

EXPLOSIVOS: <https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/2216-1.pdf>

INEN2266. (03 de 07 de 2013). *Instituto Ecuatoriano de Normalización*. Obtenido de

TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO Y MANEJO DE MATERIALES PELIGROSAS:

[https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/05/NTE-INEN-2266-](https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/05/NTE-INEN-2266-Transporte-almacenamiento-y-manejo-de-materiales-peligrosos.pdf)

[Transporte-almacenamiento-y-manejo-de-materiales-peligrosos.pdf](https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/05/NTE-INEN-2266-Transporte-almacenamiento-y-manejo-de-materiales-peligrosos.pdf)

INEN743. (15 de MAYO de 2013). *Instituto Ecuatoriano de Normalización*. Obtenido de

CLASIFICACIÓN DE LOS MATERIALES EXPLOSIVOS.:

[https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NTE-INEN-743-](https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NTE-INEN-743-PREVENCI%C3%93N-DE-INCENDIOS.-CLASIFICACI%C3%93N-DE-LOS-MATERIALES-EXPLOSIVOS.pdf?x42051)

[PREVENCI%C3%93N-DE-INCENDIOS.-CLASIFICACI%C3%93N-DE-LOS-](https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NTE-INEN-743-PREVENCI%C3%93N-DE-INCENDIOS.-CLASIFICACI%C3%93N-DE-LOS-MATERIALES-EXPLOSIVOS.pdf?x42051)

[MATERIALES-EXPLOSIVOS.pdf?x42051](https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NTE-INEN-743-PREVENCI%C3%93N-DE-INCENDIOS.-CLASIFICACI%C3%93N-DE-LOS-MATERIALES-EXPLOSIVOS.pdf?x42051)

INSHT. (1996). *INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE DEL TRABAJO*.

Obtenido de EVALUACION DE RIESGOS:

[https://www.insst.es/documents/94886/96076/Evaluacion\\_riesgos.pdf/1371c8cb-7321-](https://www.insst.es/documents/94886/96076/Evaluacion_riesgos.pdf/1371c8cb-7321-48c0-880b-611f6f380c1d)

[48c0-880b-611f6f380c1d](https://www.insst.es/documents/94886/96076/Evaluacion_riesgos.pdf/1371c8cb-7321-48c0-880b-611f6f380c1d)

- INSST. (2018). *Evaluación de riesgos psicosociales*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.: <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/evaluacion-de-riesgos-psicosociales#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20una%20evaluaci%C3%B3n%20de,incluidos%20los%20de%20car%C3%A1cter%20psicosocial>.
- INSST. (2022). *FPSICO 4.1*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo: <https://www.insst.es/documents/94886/2927460/FPSICO+4.1+Manual+de+uso.pdf/5d6ae7da-ae51-486c-c7e0-990e8d61e022?t=1664176594626>
- ISO9001. (16 de ENERO de 2016). *ISO 9001*. Obtenido de ACCIONES CORRECTIVAS: <https://www.isotools.org/2016/01/17/algunos-ejemplos-de-acciones-correctivas-en-gestion-de-calidad/>
- ISPCH. (Agosto de 2014). *METODOLOGÍAS PARA OBTENER LA DOSIS DE RUIDO DIARIA*. Obtenido de ISPCH: <https://www.ispch.cl/sites/default/files/MetdologiaDosisOK.pdf>
- Jiménez, B. M. (Abril de 2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y*. Obtenido de Scielo: <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>
- Kiligann, A. (21 de 05 de 2022). *El Blog de Seguridad del Consejo del Salvador*. Obtenido de ¿Qué es la seguridad industrial?: <https://elconsejosalvador.com/trabajo/que-son-las-normas-de-seguridad-industrial.html>
- Lachiner Saborío Morales, L. F. (2015). *SÍNDROME DE BURNOUT*. Obtenido de Scielo: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
- López, S. C. (04 de 04 de 2018). *El Concepto de Riesgo*. Obtenido de Instituto Politécnico Nacional: [https://www.cibnor.gob.mx/revista-rns/pdfs/vol4num1/03\\_CONCEPTO.pdf](https://www.cibnor.gob.mx/revista-rns/pdfs/vol4num1/03_CONCEPTO.pdf)
- MEDLINE. (10 de AGOSTO de 2021). *MEDLINE PLUS*. Obtenido de TRASTORNOS AUDITIVOS: <https://medlineplus.gov/spanish/hearingdisordersanddeafness.html>
- Merino. (17 de Agosto de 2018). *Definición de interferencia - Qué es, Significado y Concepto*. Obtenido de Definiciones: <https://definicion.de/interferencia/>

Miller, C. (2015). *childmind*. Obtenido de Discriminación auditiva:

<https://childmind.org/es/articulo/que-es-el-trastorno-del-procesamiento-auditivo/#:~:text=Discriminaci%C3%B3n%20auditiva%3A%20Es%20la%20capacidad,pata%2C%20o%20setenta%20y%20sesenta.>

MINISTERIO DEL TRABAJO. (10 de 2012). *Guía para la implementación del programa de prevención de riesgos psicosociales*. Obtenido de MINISTERIO DEL TRABAJO:

<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/GU%C3%8DA-PARA-LA-IMPLEMENTACI%C3%93N-DEL-PROGRAMA-DE-RIESGO-PSICOSOCIAL.pdf?x42051>

Muyulema Masaquiza, L. G. (27 de septiembre de 2021). *Repositorio Digital de la Universidad Internacional SEK*. Recuperado el 1 de octubre de 2022, de Evaluación del ruido laboral

producido por la unidad de remoción de sólidos (S.R.U) en los trabajadores de la plataforma perforación #2 proyecto "Pepita de Oro", en Ibarra - Imbabura - Ecuador:

<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4411/1/EVALUACI%C3%93N%20DEL%20RUIDO%20LABORAL%20Muyulema%2C%20Ligia%20Guadalupe.pdf>

Naranjo, F. S. (4 de Octubre de 2021). *Repositorio.uasb*. Obtenido de Análisis de síndrome de burnout y su relación con la satisfacción:

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8333/1/T3626-MDTH-Morales-Analisis.pdf>

NTE INEN ISO 9612. (25 de 01 de 2014). *NTE INEN-ISO 9612*. Obtenido de ACÚSTICA.

DETERMINACIÓN DE LA EXPOSICIÓN AL RUIDO EN EL TRABAJO. MÉTODO DE INGENIERIA:

[https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/nte\\_inen\\_iso\\_9612\\_extracto.pdf](https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/nte_inen_iso_9612_extracto.pdf)

NTP 638. (2003). *INSHT*. Obtenido de Estimación de la atenuación efectiva de los protectores:

[https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp\\_638.pdf/ec7cda7b-d636-48de-8d05-020cd25857a9](https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_638.pdf/ec7cda7b-d636-48de-8d05-020cd25857a9)

- NTP 926. (2012). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Obtenido de INSST:  
<https://www.insst.es/documents/94886/326879/926w.pdf/cdecdbd91-70e8-4cac-b353-9ea39340e699>
- NTP244. (21 de NOVIEMBRE de 1989). *INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE DEL TRABAJO*. Obtenido de Criterios de valoración en Higiene Industrial:  
[https://www.insst.es/documents/94886/327166/ntp\\_244.pdf/b853aaf2-955b-41d7-b021-7bd702ecdd9d#:~:text=Los%20TLV%20\(Valores%20L%C3%ADmite%20Umbral,exponerse%20sin%20sufrir%20efectos%20adversos.](https://www.insst.es/documents/94886/327166/ntp_244.pdf/b853aaf2-955b-41d7-b021-7bd702ecdd9d#:~:text=Los%20TLV%20(Valores%20L%C3%ADmite%20Umbral,exponerse%20sin%20sufrir%20efectos%20adversos.)
- OMS. (2 de marzo de 2021). Recuperado el octubre de 2 de 2022, de Sordera y pérdida de la audición: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss>
- Pérez. (10 de Junio de 2010). *Definición de concentración*. Obtenido de Qué es, Significado y Concepto.: <https://definicion.de/concentracion/>
- PÉREZ, J. P. (11 de Abril de 2019). *¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?* Obtenido de Scielo: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522019000100156](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156)
- Pozo, C. (Marzo de 2018). *Repositorio.uasb*. Obtenido de Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área:  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>
- RAE. (2013). *DEL RAE*. Obtenido de PROCEDENCIA: <https://dle.rae.es/procedencia>
- Safety. (22 de Julio de 2022). *Safetyc*. Obtenido de Tipos de Mantenimiento:  
<https://safetyculture.com/es/temas/mantenimiento-periodico/>
- Santander. (07 de Mayo de 2021). *Santander*. Obtenido de Comunicacion Verbal:  
<https://www.becas-santander.com/es/blog/comunicacion-verbal-y-no-verbal.html>
- Suter, A. H. (2018). *INSHT*. Obtenido de EL RUIDO:  
<https://www.insst.es/documents/94886/162520/Cap%C3%ADtulo+47.+Ruido>

- UNIR. (15 de 04 de 2021). *¿Qué es la salud ocupacional y cuáles son sus beneficios?* Obtenido de Universidad Internacional de La Rioja: <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/salud-ocupacional/>
- UNIR. (11 de 03 de 2021). *UNIR REVISTA*. Obtenido de Ruido y riesgo laboral: efectos sobre los trabajadores y cómo minimizarlo: <https://www.unir.net/empresa/revista/ruido-riesgo-laboral/#:~:text=El%20ruido%20laboral%20se%20define,o%20interferencias%20en%20l a%20comunicaci%C3%B3n.>
- UNIR. (21 de 03 de 2021). *Universidad Internacional de La Rioja en Ecuador*. Obtenido de *¿Qué son los riesgos laborales y qué tipos existen?*: <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/riesgos-laborales/#:~:text=Tipos%20de%20riesgos%20laborales&text=Qu%C3%ADmico%3A%20son%20producidos%20por%20s%C3%B3lidos,o%20exposici%C3%B3n%20a%20animales%20selv%C3%A1ticos.>
- UNIR. (21 de 04 de 2022). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: tipos y cómo prevenirlos*. Obtenido de Universidad Internacional de La Rioja : <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/riesgos-psicosociales-trabajo/>
- Valles, P. (29 de Noviembre de 2021). *La salud y sus factores de riesgo*. Obtenido de La Tercera: <https://www.latercera.com/laboratoriodecontenidos/noticia/la-salud-y-sus-factores-de-riesgo/HUE5MOWJIRCY3MKFV33VCGNCFA/>
- Vicente, V. G. (2021). *Repositorio Digital UADE*. Recuperado el 1 de octubre de 2022, de Evaluación de Ruido Laboral para la aplicación de técnicas de disminución de niveles de presión sonora en una industria alimenticia de Guayaquil: <https://cia.uagraria.edu.ec/Archivos/VASQUEZ%20GUERRA%20DOUGLAS%20VICENTE.pdf>

# ANEXOS