



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**  
**INSTITUTO DE POSGRADO**

**TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DE GRADO DE**  
**MAGISTER EN SEGURIDAD INDUSTRIAL MENCIÓN EN**  
**PREVENCIÓN DE RIESGOS Y SALUD OCUPACIONAL**

**TEMA:**

**ESTRATEGIAS PARA AFRONTAR LOS FACTORES DE RIESGO**  
**PSICOSOCIALES Y MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS**  
**TRABAJADORES DE LA EMPRESA MKP SERVICIOS PETROLEROS**

**AUTORA:**

Ing. Magali Alexandra Uvidia Vilema

**TUTOR:**

Ing. Edmundo Cabezas PhD.

**RIOBAMBA – ECUADOR**

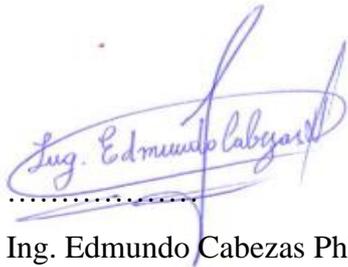
**2018**

## **CERTIFICACIÓN:**

Que el presente trabajo de investigación previo a la obtención del Grado de Magíster en SEGURIDAD INDUSTRIAL, MENCIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS Y SALUD OCUPACIONAL con el tema: **“ESTRATEGIAS PARA AFRONTAR LOS FACTORES PSICOSOCIALES Y MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MKP SERVICIOS PETROLEROS”** ha sido elaborado por MAGALI ALEXANDRA UVIDIA VILEMA , el mismo que ha sido elaborado con el asesoramiento permanente de mi persona en calidad de Tutor, por lo que certifico que se encuentra apto para su presentación y defensa respectiva.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Riobamba, mayo de 2018

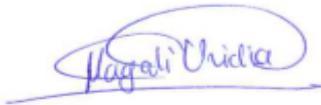
A handwritten signature in blue ink, reading "Ing. Edmundo Cabezas PhD.", written over a horizontal dotted line.

Ing. Edmundo Cabezas PhD.

Tutor

## **AUTORÍA:**

Yo, Magali Alexandra Uvidia Vilema, con cédula de identidad N° 060440852-6 soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y lineamientos alternativos realizados en la presente investigación y el patrimonio intelectual del trabajo investigativo pertenece a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Magali Alexandra Uvidia Vilema

0604408526

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer infinitamente a aquellas personas que compartieron sus conocimientos para hacer visible la culminación de esta tesis, amigos incondicionales quienes mediante palabras de apoyo levantaron mis ánimos en este largo camino de estudio. Especialmente agradezco a mi asesor Ing. Edmundo Cabezas PhD. por su asesoría siempre dispuesta aún en la distancia.

Gracias a todos.

Magali Alexandra Uvidia Vilema

## **DEDICATORIA**

A mis hijos Lionel y Suri, por ser mi mayor bendición, mis mejores maestros, a mi esposo Jefferson Verduga por su apoyo desde el inicio hasta la culminación de mis estudios de maestría.

A mis padres por su gran ejemplo de trabajo, superación que tuvieron una palabra de aliento para motivarme en culminar mis metas.

Magali Alexandra Uvidia Vilema

# INDICE GENERAL

CONTENIDO	Nº PÁGINA
CERTIFICACIÓN	ii
AUTORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE CUADROS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	xv
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>1 MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>1</b>
1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	3
1.1.1 Ubicación del sector donde se va a realizar la investigación .....	3
1.1.2 Situación Problemática .....	3
1.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	7
1.2.1 Fundamentación Filosófica.....	7
1.2.2 Fundamentación Epistemológica.....	8
1.2.3 Fundamentación Psicológica .....	9
1.2.4 Fundamentación Legal .....	9
1.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	12
1.3.1 Factores Psicosociales .....	12
1.3.1.1 Factores Psicosociales de Riesgo .....	13
1.3.1.2 Características de los factores de riesgo psicosocial .....	14
1.3.1.3 Clasificación de los Riesgos Psicosociales.....	15
1.3.1.4 Efectos de los riesgos psicosociales .....	15
1.3.1.5 Descripción del método F-PSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. ....	17

1.3.1.6	Aplicaciones del método F-PSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo .....	20
1.3.2	La gestión del talento humano.....	22
1.3.2.1	La motivación y la satisfacción laboral .....	22
1.3.2.2	Capacitación .....	22
1.3.2.3	Tipos de capacitación.....	23
1.3.2.4	La necesidad de capacitación puede manifestarse en: .....	24
1.3.2.5	Contenido de la capacitación .....	24
1.3.3	Adiestramiento.....	24
1.3.3.1	Objetivos del adiestramiento .....	24
1.3.4	Actividades de recreación.....	25
1.3.4.1	Objetivos de las actividades recreativas para empresas.....	25
1.3.4.2	Beneficios de las actividades recreativas para empresas .....	25
1.3.5	Desempeño laboral .....	25
1.3.5.1	Elementos del desempeño laboral.....	27
1.3.5.2	Evaluación del desempeño laboral .....	28
1.3.5.3	Factores que influyen en el desempeño laboral .....	29
1.3.5.4	Beneficios de la evaluación del desempeño .....	29
1.3.5.5	Métodos de evaluación del desempeño laboral .....	30
1.3.5.6	Método Eval-01 .....	31
<b>CAPÍTULO II .....</b>		<b>33</b>
<b>2</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>33</b>
2.1	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	33
2.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	33
2.3	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	33
2.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	34
2.5	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	35
2.6	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	35
2.7	HIPÓTESIS .....	36
2.7.1	Hipótesis General.....	36
2.7.2	Hipótesis de graduación específica.....	36

2.8	OPERATIVIDAD DE LA HIPÓTESIS .....	37
2.8.1	Hipótesis Específica 1 .....	37
2.8.2	Hipótesis Específica 2 .....	38
<b>CAPÍTULO III.....</b>		<b>39</b>
<b>3</b>	<b>LINEAMIENTOS ALTERNATIVOS.....</b>	<b>39</b>
3.1	TEMA .....	39
3.2	PRESENTACIÓN .....	39
3.3	OBJETIVOS .....	40
3.3.1	Objetivo general.....	40
3.3.2	Objetivos específicos .....	40
3.4	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	40
3.4.1	Capacitación.....	40
3.4.2	Adiestramiento.....	41
3.4.3	Actividades de recreación.....	42
3.5	CONTENIDO .....	43
3.6	OPERATIVIDAD.....	45
<b>CAPÍTULO IV.....</b>		<b>46</b>
<b>4</b>	<b>EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>46</b>
4.1	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS (ANTES).....	46
4.1.1	Interés por el trabajador /compensación .....	46
4.1.2	Relaciones y apoyo social.....	48
4.1.3	Desempeño Laboral .....	49
4.2	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS (DESPUÉS) .....	50
4.2.1	Interés por el trabajador /compensación .....	51
4.2.2	Relaciones y apoyo social.....	52
4.2.3	Desempeño Laboral .....	54
4.3	COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	55
4.3.1	Hipótesis Específica 1 .....	55
4.3.1.1	Nivel de significancia .....	55
4.3.1.2	Resumen de procesamiento de casos .....	55
4.3.1.3	Prueba de Chi Cuadrado .....	56
4.3.1.4	Decisión .....	56

4.3.2	Hipótesis Específica 2.....	57
4.3.2.1	Nivel de significancia .....	57
4.3.2.2	Resumen de procesamiento de casos .....	57
4.3.2.3	Prueba de Chi Cuadrado .....	57
4.3.2.4	Decisión .....	58
4.3.2.5	Desempeño laboral .....	58
4.3.3	Comprobación de la correlación de las variables método Spearman .....	60
<b>CAPÍTULO V.....</b>		<b>63</b>
<b>5</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>63</b>
5.1	CONCLUSIONES .....	63
5.2	RECOMENDACIONES.....	63
<b>ANEXOS.....</b>		<b>66</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No. 1.1	Línea base del factor interés por el trabajador / compensación.....	5
Cuadro No. 1.2	Línea base del factor relaciones y apoyo social.....	6
Cuadro No. 1.3	Línea base de desempeño laboral.....	7
Cuadro No. 1.4	Factores de estrés psicosocial.....	13
Cuadro No. 1.5	Clasificación de los riesgos psicosociales.....	15
Cuadro No. 1.6	Efectos de los riesgos psicosociales.....	16
Cuadro No. 1.7	Perfil valorativo F-PSICO.....	21
Cuadro No. 2.1	Población de estudio: trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros.....	35
Cuadro No. 2.2	Operatividad Hipótesis 1.....	37
Cuadro No. 2.3	Operatividad Hipótesis 2.....	38
Cuadro No. 3.1	Operatividad.....	45
Cuadro No. 4.1	Diagnóstico del factor interés por el trabajador /compensación.	47
Cuadro No. 4.2	Interés por el trabajador / compensación.....	47
Cuadro No. 4.3	Diagnóstico del factor relaciones y apoyo social.....	48
Cuadro No. 4.4	Relaciones y apoyo social.....	48
Cuadro No. 4.5	Desempeño laboral (ANTES).....	49
Cuadro No. 4.6	Análisis del factor interés por el trabajador /compensación.....	51
Cuadro No. 4.7	Niveles del factor interés por el trabajador/compensación.....	52
Cuadro No. 4.8	Análisis del factor relaciones y apoyo social.....	53
Cuadro No. 4.9	Niveles del factor relaciones y apoyo social.....	53
Cuadro No. 4.10	Desempeño) laboral (DESPUÉS.....	54
Cuadro No. 4.11	Resumen de procesamiento de casos factor interés por el trabajador /compensación .....	56
Cuadro No. 4.12	Prueba de Chi Cuadrado tabulado factor interés por el trabajador /compensación.....	56
Cuadro No. 4.13	Resumen del procesamiento de casos factor relaciones y apoyo social.....	57
Cuadro No. 4.14	Prueba chi cuadrado factor relaciones y apoyo social.....	58
Cuadro No. 4.15	Desempeño laboral.....	59

Cuadro No. 4.16	Correlación del factor interés por el trabajador compensación con el desempeño laboral.....	60
Cuadro No. 4.17	Correlación del factor relaciones y apoyo social con el desempeño laboral.....	60
Cuadro No. 4.18	Correlación del factor interés por el trabajador compensación con el desempeño laboral.....	61
Cuadro No. 4.19	Correlación del factor relaciones y apoyo social con el desempeño laboral.....	62

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1.1	Ubicación de la empresa MKP servicios petroleros.....	3
Gráfico No. 1.2	Perfil valorativo de los factores de riesgo psicosociales.....	4
Gráfico No. 1.3	Representación de los casos encontrados del factor interés por el trabajador /compensación.....	5
Gráfico No. 1.4	Línea base del factor relaciones y apoyo social.....	6
Gráfico No. 1.5	Línea base de desempeño laboral.....	7
Gráfico No. 4.1	Línea base de los factores psicosociales.....	46
Gráfico No. 4.2	Representación de los casos encontrados del factor interés por el trabajador /compensación.....	47
Gráfico No. 4.3	Representación de los casos encontrados del factor relaciones y apoyo social.....	49
Gráfico No. 4.4	Desempeño laboral (ANTES).....	50
Gráfico No. 4.5	Representación del factor interés por el trabajador /compensación.....	51
Gráfico No. 4.6	Representación del factor relaciones y apoyo social.....	52
Gráfico No. 4.7	Desempeño laboral (DESPUÉS).....	53
Gráfico No. 4.8	Desempeño laboral sin estrategias de capacitación (ANTES)...	54
Gráfico No. 4.9	Desempeño laboral sin estrategias de capacitación (ANTES).....	58
Gráfico No. 4.10	Desempeño laboral con la aplicación de estrategias (DESPUÉS).....	59

## **RESUMEN:**

El trabajo de investigación se basó en la identificación de los factores de riesgo psicosociales en los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, de la provincia de Orellana, teniendo como objetivo demostrar que el apoyo al interés por el trabajador /compensación, relaciones y apoyo social mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, aplicando estrategias de capacitación, adiestramiento y actividades de recreación.

El marco teórico se fundamenta en la operacionalización de las variables que contiene la hipótesis con los siguientes temas: Factores psicosociales, clasificación de riesgos psicosociales, efectos de los riesgos psicosociales, método de evaluación F-PSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, método de evaluación del desempeño laboral EVAL-01 del Ministerio de Trabajo.

La metodología de investigación es pre experimental, tipo de investigación aplicada y se empleó el método deductivo. La población de estudio corresponde a la totalidad de los trabajadores 20 de la empresa MKP servicios petroleros.

La línea base de la investigación se obtuvo a partir de la evaluación de riesgos psicosociales mediante el instrumento F-PSICO, en el cual se identificó que los factores de mayor nivel de riesgo son: interés por el trabajador /compensación, relaciones y apoyo social, partiendo de estos factores se definió las estrategias para afrontar los riesgos psicosociales mencionados.

La comprobación de la hipótesis se realizó mediante la prueba de chi-cuadrado con los datos obtenidos antes y después de la aplicación de las estrategias de capacitación, adiestramiento y actividades de recreación, además se complementó con la prueba de Spearman para demostrar la correlación de las variables interés por el trabajador /compensación, relaciones y apoyo social con el desempeño laboral. Mediante la prueba se verificó que las estrategias aplicadas mejoran el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros.

## ABSTRACT

The research work was based on the identification of psychosocial factors in workers of the MKP petroleum services company, in the province of Orellana, aimed to demonstrate that support for worker interest / compensation, relationships and social support improves the labor performance of the workers of the MKP petroleum services company, applying strategies of training, and recreation activities.

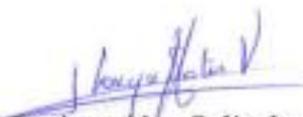
The theoretical framework is based on the operationalization of the variables in the hypothesis with the following topics: Psychosocial factors, types of psychosocial risks, effects of psychosocial risks, F-PSICO evaluation method of the National Institute of Safety and Hygiene at Work, EVAL-01 work performance evaluation method of the Labor Ministry.

Pre-experimental methodology, applicative research and the deductive method were used. Twenty people is the population that corresponds to the total number of workers of the MKP petroleum services company.

The baseline of the research was obtained from the evaluation of psychosocial risks through the F-PSICO instrument, the highest level of risk factors were identified: interest for the worker / compensation, relationships and social support, based on these factors, the strategies to deal with the aforementioned psychosocial risks were defined.

The strategies include training, and recreation activities, which were defined according to the research analysis.

The hypothesis was tested using the chi square test with the obtained data before and after the application of training strategies, and recreation activities. Through the test it was verified that the strategies improve the labor performance of the workers of the MKP petroleum services company.

  
Reviewed by: Solis, Lorena  
Language Center Teacher



## **INTRODUCCIÓN:**

Los factores de riesgo psicosociales hacen referencia a las condiciones originadas del trabajo, relacionadas con la empresa, sus actividades y el desarrollo del trabajo susceptibles de afectar el bienestar y la salud tanto física, psíquica y mental de la población laboral. (OIT/OMS, 1984)

En la actualidad, por el crecimiento de las organizaciones los factores de riesgo psicosociales se han elevado y profundizado. Los datos actuales muestran que sus efectos sobre el desempeño laboral son amplios e importantes.

La evaluación de los factores de riesgo psicosociales se ha convertido en un instrumento que permite mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, además para que las organizaciones evalúen su sistema.

Los resultados de la interacción entre el individuo y el trabajo pueden ser positivos si el individuo tiene la actitud de desarrollar sus capacidades, habilidades, mejorar su actitud, fortalecer sus destrezas a fin de evitar efectos adversos y promover sus efectos beneficiosos.

Por lo mencionado anteriormente se ha considerado realizar una evaluación de factores de riesgo psicosocial a los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, para conocer los factores de mayor nivel de riesgo, identificar las causas de su origen y proporcionar estrategias para afrontar los factores de riesgo psicosociales con el objetivo de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.

En el presente trabajo se determinará la relación entre los factores de riesgo psicosociales con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, el trabajo de investigación consta de los siguientes capítulos:

Capítulo I: contiene marco teórico, antecedentes, fundamentación científica de la investigación, cuyos conceptos se fundamentan en las estrategias para reducir los niveles de riesgo psicosociales y mejorar el desempeño laboral de los trabajadores,

considerando que la satisfacción laboral brinda oportunidades de crecimiento fortaleciendo los conocimientos.

Capítulo II: hace referencia al instrumento utilizado para la evaluación de factores de riesgo psicosociales cuestionario F-PSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo y para la evaluación del desempeño laboral el test EVAL-01 del Ministerio de trabajo, con los cuales se desarrolló la operatividad de las hipótesis.

Capítulo III: contiene los lineamientos alternativos basados en estrategias de capacitación, adiestramiento y actividades de recreación enfocados a los factores interés por el trabajador/compensación, relaciones y apoyo social, con lo cual se mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros.

Capítulo IV: contiene el análisis de resultados de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial del cuestionario F-psico, la evaluación del test de desempeño EVAL-01, exposición de resultados con la aplicación de estrategias de capacitación, adiestramiento y actividades de recreación a los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, la comprobación de hipótesis utilizando Chi-cuadrado y para la comprobación de la correlación Spearman.

Capítulo V: contiene conclusiones las cuales demuestran que las estrategias aplicadas ayudan a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros y recomendaciones para que se continúe con la aplicación de las capacitaciones y actividades de recreación que fortalecen la calidad de relaciones.

# CAPÍTULO I

## 1 MARCO TEÓRICO

### ANTECEDENTES

En el artículo “Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios”, realizado por (Sanín, 2014), analizan como la satisfacción laboral equilibra las relaciones entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral (cumplimiento de reglamentos, requisitos), siendo el desempeño laboral evaluado por los jefes. En este estudio se consideró una muestra de 731 empleados y sus correspondientes jefes de cinco empresas colombianas de los sectores industriales y de servicios. Los resultados que obtuvieron fueron a través de ecuaciones estructurales (Structural Equation Modeling, SEM), las cuales muestran que la satisfacción laboral proporciona una compensación entre apertura al cambio y desempeño extrarrol. Adicional menciona que la flexibilidad y la acogida al cambio se complementa positiva y directamente con la satisfacción laboral.

En el artículo “Modelo analítico de factores psicosociales en contextos laborales”, realizado por (Alvarez, 2010), publicado en la revista Interamericana de Psicología Ocupacional en 2010, se relaciona a las investigaciones sobre factores psicosociales en el trabajo. Adicional desarrolla un modelo integrado que propone la aparición de situaciones del trabajo con carácter psicosocial. Consideran que el desempeño y sus resultados están definidos directamente por la interacción de la accione de tres elementos; Los saberes o estructuras cognitivas desarrolladas a lo largo de la vida de las personas, las habilidades, destrezas, desarrollo del conocimiento de las que posee el individuo a la hora de actuar, los intereses, preferencias o expectativas de las personas que motivan la conducta y por tanto promueven la acción o la evitación.

En el trabajo titulado “Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación”, realizada por (Charria, 2011), examina las situaciones mínimas necesarias para la evaluación de los factores de riesgo psicosociales dentro del entorno laboral.

Hace referencia en el modelo Demanda-Control y Desequilibrio–Esfuerzo-Recompensa. Como resultado proporcionan varios instrumentos y metodologías para la identificación de riesgos psicosociales.

En el artículo “Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una empresa chilena del Área de la Minería”, (Gómez, 2014), el estudio de investigación explica la relación entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral, en una empresa chilena, para el análisis emplearon el cuestionario SUSESO-ISTAS 21, y el cuestionario de satisfacción laboral S20/23, a una muestra de 100 trabajadores. Los resultados concluyen que existe una relación significativa y negativa, en las dimensiones de trabajo activo y posibilidades del desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia, mostrando que a mayor riesgo psicosocial percibido menor es la satisfacción laboral.

El trabajo titulado “El Sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo”, realizado por (Peiro, 2004), menciona que el sistema de trabajo es la esencia de las organizaciones productivas y que define de forma directa las características de la actividad laboral y los latentes riesgos psicosociales. Los cuales puede ser controlados a las necesidades de los trabajadores. Un buen sistema de trabajo ofrece sistemas de motivación para la intervención psicosocial en la prevención de riesgos laborales. Los resultados obtenidos en esta investigación mencionan que el bienestar, la satisfacción y la calidad de vida laboral de los individuos es un derecho de los mismos que hay que garantizar y preservar, además de plantear estrategias en el análisis y la prevención de riesgos psicosociales.

En el giro de negocios del sector hidrocarburífero no existe estudio que se refiera a la temática de investigación, la misma que ha sido realizada a partir de una línea base de investigación donde se ha podido constatar que el grupo de trabajo de la empresa MKP servicios petroleros está expuesto a factores de riesgo psicosociales por lo cual se ha propuesto la aplicación de estrategias de capacitación, adiestramiento y actividades de recreación.

## 1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

### 1.1.1 Ubicación del sector donde se va a realizar la investigación

El trabajo de investigación se desarrolló en la empresa MKP servicios petroleros., ubicada en Francisco de Orellana, Km 10 vía Coca-Lago Agrio, barrio San Bartolo.

**Gráfico No. 1.1** Ubicación de la empresa MKP servicios petroleros



**Fuente:** <https://maps.google.com.ec>

**Elaborado por:** Magali Uvidia

### 1.1.2 Situación Problemática

La empresa MKP servicios petroleros es una empresa del sector hidrocarburífero que se encuentra en la provincia de Francisco de Orellana, oferta servicios de evaluación y control de pozos petroleros.

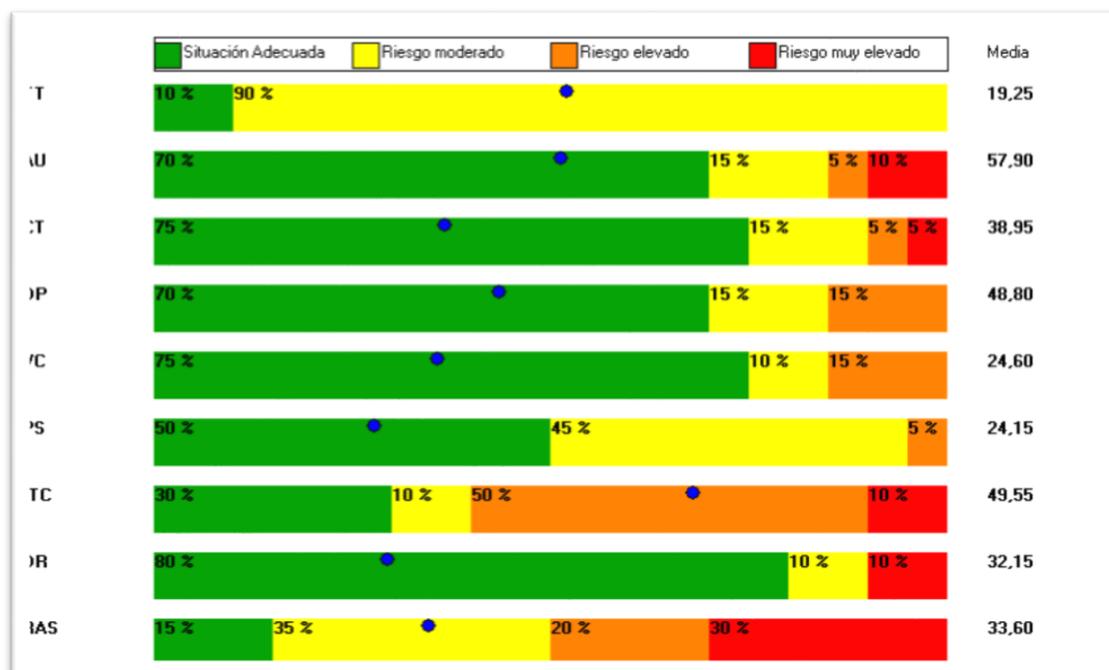
La empresa nace en el año 2007, de un grupo familiar con la finalidad de brindar servicios con altos estándares de calidad, seguridad y ambiente, con el transcurrir de los años la empresa ha tenido un rápido crecimiento, sin planificar un control de los factores de riesgo psicosociales.

Por tal razón se realiza una evaluación de factores de riesgo psicosociales y se desarrolla a partir de una línea base de investigación, mediante la aplicación de encuestas (instrumento F-PSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, que consta de nueve dimensiones), a los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros para elaborar una data ingresando los ítems de cada encuesta para el correspondiente estudio e interpretación en el instrumento F-PSICO 3.1 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo.

La evaluación muestra que los factores con un alto nivel de riesgo son: interés por el trabajador/compensación, relaciones y apoyo social los mismos que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros.

La línea base establecida permitió identificar los factores de riesgo psicosociales presentes en los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, a la vez que se verificó la evaluación de desempeño laboral con ayuda del personal de Talento Humano de la empresa MKP servicios petroleros, los datos obtenidos se muestran a en el siguiente gráfico:

**Gráfico No. 1.2** Perfil valorativo de los factores de riesgo psicosociales



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los trabajadores de MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

De acuerdo a los datos expuestos en el Gráfico No. 1.2 se puede apreciar que el factor Interés por el trabajador/compensación muestra un nivel de riesgo muy elevado del 10%, elevado del 50%, el factor relaciones y apoyo social con un nivel de riesgo muy elevado del 30% y elevado del 20%.

En el cuadro 1.1 se expone los niveles del factor interés por el trabajador /compensación.

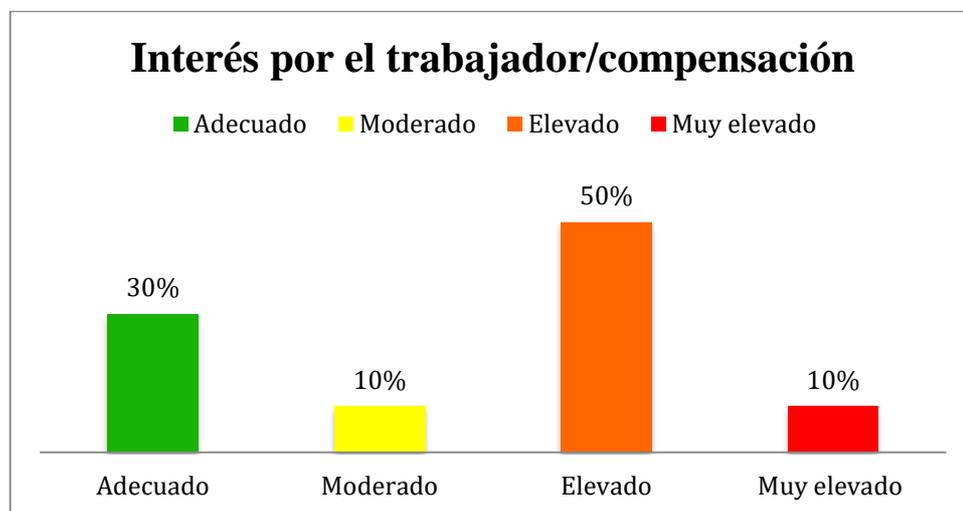
**Cuadro No. 1.1** Línea base del factor interés por el trabajador / compensación

Nivel de riesgo	Interés por el trabajador/compensación
Adecuado	6
Moderado	2
Elevado	10
Muy elevado	2

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los trabajadores de MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

**Gráfico No. 1.3** Representación de los casos encontrados del factor interés por el trabajador /compensación



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los trabajadores de MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

### **Análisis de resultados y discusión:**

El análisis muestra que el factor interés por el trabajador/compensación en los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, presenta niveles de riesgo muy

elevado de 10%, elevado 50% y moderado 10%, lo que justifica el desarrollo del trabajo de investigación.

En el cuadro 1.2 se expone los niveles de riesgo del factor relaciones y apoyo social.

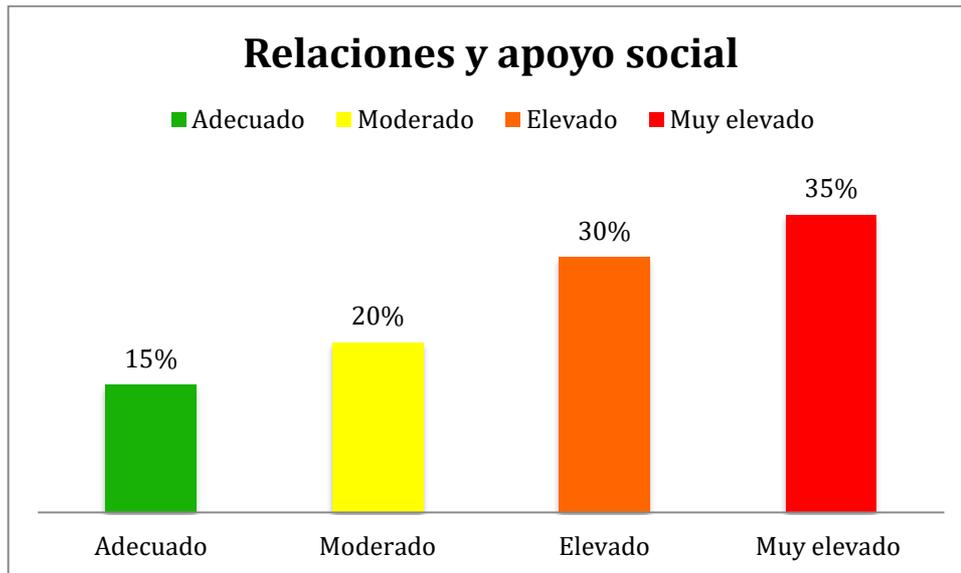
**Cuadro No. 1.2** Línea base del factor relaciones y apoyo social

Nivel de riesgo	Relaciones y apoyo social
Adecuado	3
Moderado	7
Elevado	4
Muy elevado	6

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los trabajadores de MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

**Gráfico No. 1.4** Línea base del factor relaciones y apoyo social



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los trabajadores de MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

### **Análisis de resultados y discusión:**

El análisis muestra que el factor relación y apoyo social en los trabajadores de MKP servicios petroleros, presenta niveles de riesgo muy elevado de 30%, elevado 35% y moderado 20%, por lo que justifica el desarrollo de la investigación planteada.

En el cuadro 1.3 se expone los niveles de desempeño laboral.

**Cuadro No. 1.3** Línea base de desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	14	70,0	70,0	70,0
Satisfactorio	6	30,0	30,0	30,0
Total	20	100,0	100,0	100,0

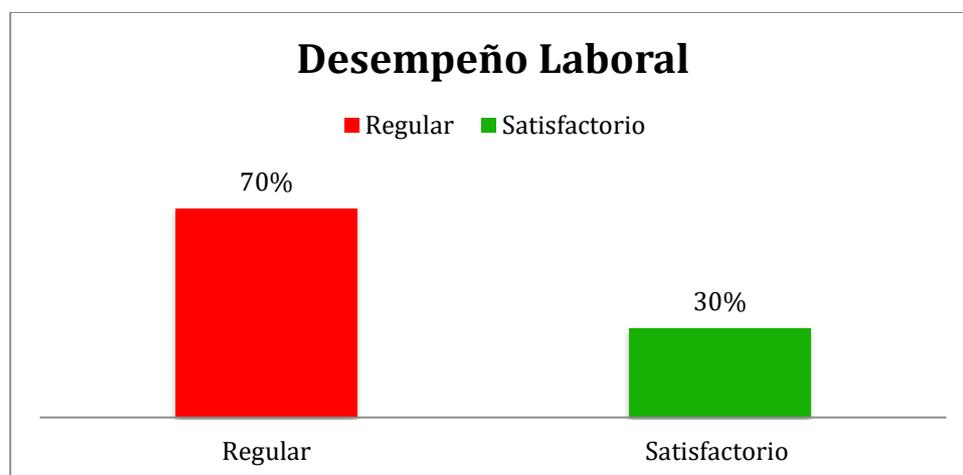
**Fuente:** Encuestas aplicadas a los trabajadores de MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

### **Análisis de resultados y discusión:**

El análisis muestra que el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, presenta un nivel regular con un 70% y satisfactorio 30%, por lo que justifica el desarrollo de la investigación planteada.

**Gráfico No. 1.5** Línea base de desempeño laboral



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los trabajadores de MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

## 1.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 1.2.1 Fundamentación Filosófica

La investigación científica incluye una narración de la realidad del pensamiento humano

que es objeto de estudio, la explicación de las causas que determinan las particularidades de su desarrollo, la aproximación predictiva del desenvolvimiento de los fenómenos estudiados, la valoración de las implicaciones ontológicas de los mismos, así como las justificaciones o no de su análisis. (Benavides, 2016)

La filosofía como disciplina está relacionada al conocimiento, se encarga del estudio de los orígenes de la ciencia, el comportamiento humano. La seguridad, tiene un origen o motivo, esta apología se hace imprescindible, es la encargada de ofrecer herramientas relacionadas con la seguridad laboral, tienen como fin establecer, si estamos actuando o no en nuestro campo de trabajo.

Por lo cual se considera una actividad creativa y edificadora de una nueva perspectiva para el investigador. Es por esta razón que para empezar con el trabajo de investigación se inicia con diferentes premisas filosóficas que ayuden a la comprensión de las actividades que se desarrollan en conjunto con los méritos, logros, potencialidades, obstáculos y riesgos.

### 1.2.2 Fundamentación Epistemológica

La epistemología es la responsable de la teoría del conocimiento y que tiene como objetivo conocer las cosas y condiciones en su esencia y las causas que lo originaron; todo ello fundamentándose en teorías y conceptos científicos que sustenten la investigación. (Jarmillo, 2003)

La relaciona de este trabajo de investigación con la fundamentación epistemológica, ya que se fundamenta en la teoría del conocimiento científico, la construcción del conocimiento científico se logra a través de la investigación cuantitativa principalmente de los factores de riesgo psicosociales y los peligros a los cuales los sujetos y elementos de estudio incluidos se encuentran relacionados con el objetivo principal de evaluar y establecer los elementos que intervienen en el desempeño de los trabajadores a fin de aplicar estrategias de capacitación, adiestramiento y actividades de recreación para mejorar.

### 1.2.3 Fundamentación Psicológica

La fundamentación psicológica se encarga del estudio del comportamiento de los individuos en sus ambientes de trabajo, relacionadas con la estructura organizacional de sus actividades desde un contexto individual, grupal y organizacional.

El objetivo de esta fundamentación es el de mejorar el desempeño de los trabajadores, así como también desarrollar las destrezas, habilidades, aptitudes, actitudes y capacidades individuales.

En el presente estudio de investigación, se demuestra la relación entre la salud psíquica y la conducta de los trabajadores con la evaluación de los factores de riesgo psicosociales.

### 1.2.4 Fundamentación Legal

Referencias del marco legal en materia de prevención de riesgos en el Ecuador:

**Art. 33.-** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido y aceptado.

**Art. 34.-** El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas. El estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento.

**Art. 326.-** Numeral 5) Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un

ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

**Art. 332.-** El Estado garantizará el respeto a los derechos reproductivos de las personas trabajadoras, lo que incluye la eliminación de riesgos laborales que afecten la salud reproductiva, el acceso y estabilidad en el empleo sin limitaciones por embarazo o número de hijas e hijos, derechos de maternidad, lactancia, y el derecho a licencia por paternidad.

### **Reglamento del Seguro General de Riesgos de Trabajo C.D. 513**

**Artículo 9.- Factores de Riesgo de las Enfermedades Profesionales u Ocupacionales.-** Se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional, y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: químico, físico, biológico, ergonómico y psicosocial.

Se considerarán enfermedades profesionales u ocupacionales las publicadas en la lista de la Organización Internacional del Trabajo, OIT y que constan en el Primer Anexo de la presente Resolución (C.D. 513), así como las establecidas en la normativa nacional; o las señaladas en instrumentos técnicos y legales de organismos internacionales, de los cuales el Ecuador sea parte.

**Artículo 53.- Principios de la Acción Preventiva.** - En materia de riesgos del trabajo la acción preventiva se fundamenta en los siguientes principios:

- a) Control de riesgos en su origen, en el medio o finalmente en el receptor.
- b) Planificación para la prevención, integrando a ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales;
- c) Identificación de peligros, medición, evaluación y control de los riesgos en los ambientes laborales;
- d) Adopción de medidas de control, que prioricen la protección colectiva a individual;
- e) Información, formación, capacitación y adiestramiento a los trabajadores en el

- desarrollo seguro de sus actividades;
- f) Asignación de las tareas en función de las capacidades de los trabajadores;
  - g) Detección de las enfermedades profesionales u ocupacionales; y,
  - h) Vigilancia de la salud de los trabajadores en relación a los factores de riesgo identificados.

## **Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo Decreto Ejecutivo 23 93**

### **Art. 11.- Obligaciones de los empleadores.**

2. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.

### **Art. 13.- Obligaciones de los empleadores.**

1. Participar en el control de desastres, prevención de riesgos y mantenimiento de la higiene en los locales de trabajo cumpliendo las normas vigentes.
2. Asistir a los cursos sobre control de desastres, prevención de riesgos, salvamento y socorrismo programados por la empresa u organismos especializados del sector público.

## **Decisión 584. Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo**

**Artículo 1.-** A los fines de esta Decisión, las expresiones que se indican a continuación tendrán los significados que para cada una de ellas se señalan:

- c) **Salud:** Es un derecho fundamental que significa no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también de los elementos y factores que afectan negativamente el estado físico o mental del trabajador y están directamente relacionados con los componentes del ambiente del trabajo.
- d) **Medidas de prevención:** Las acciones que se adoptan con el fin de evitar o

disminuir los riesgos derivados del trabajo, dirigidas a proteger la salud de los trabajadores contra aquellas condiciones de trabajo que generan daños que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el cumplimiento de sus labores, medidas cuya implementación constituye una obligación y deber de parte de los empleadores.

- s) **Salud Ocupacional:** Rama de la Salud Pública que tiene como finalidad promover y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones; prevenir todo daño a la salud causado por las condiciones de trabajo y por los factores de riesgo; y adecuar el trabajo al trabajador, atendiendo a sus aptitudes y capacidades.
- t) **Condiciones de salud:** El conjunto de variables objetivas de orden fisiológico, psicológico y sociocultural que determinan el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora.

**Artículo 11.-** En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial.

**Artículo 18.-** Todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar.

### 1.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

#### 1.3.1 Factores Psicosociales

De acuerdo con la OIT/OMS (1984) los factores de riesgo psicosociales son condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización de trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud de los trabajadores en el desarrollo del trabajo.

Los riesgos psicosociales son condiciones que experimenta el trabajador con el medio

organizacional y social, como producto del desarrollo de su trabajo, ambiente laboral y actitud de la persona, y que pueden tener en el mismos efectos perjudiciales dependiendo de las condiciones y tiempo de exposición al riesgo. (CHARRIA VICTOR, 2011)

Los factores psicosociales se derivan del modelo y la organización del trabajo, y sus contextos sociales y organizativos, que pueden causar daño psicoógico o físico”. (Leka & Cox, 2009)

Los factores psicosociales se definen como “aquellos factores psicosociales que pueden adoptar valores por exceso, por defecto o por configuración- adversos o desfavorables que pueden afectar negativamente a la salud de la población laboral, la ejecución del trabajo, entendiendo por factores psicosociales aquellas condiciones que se presentan en un entorno laboral y están estrechamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea” (p. 17) (Meliá, Nogareña, Lahera, Duro, Peiró, Salanova y Gracia, 2006).

### *1.3.1.1 Factores Psicosociales de Riesgo*

Los factores de riesgo psicosociales son varios y entre éstos se ha considerado los que originan daños en el trabajador, las cuales se exponen en el siguiente cuadro:

**Cuadro No. 1.4** Factores de estrés psicosocial

<b>FACTORES DE ESTRÉS PSICOSOCIAL</b>	
Contenido de trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa.
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.
Control	Baja interacción en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales.

Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales, falta de apoyo social.
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad, sobre personas.
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual.
Relación Trabajo-Familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera.
Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, insuficiente remuneración.

**Fuente:** CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE MÁLAGA, 2013

**Elaborado por:** Magali Uvidia

### *1.3.1.2 Características de los factores de riesgo psicosocial*

Los riesgos psicosociales tienen las siguientes características:

- Se extienden en el espacio y tiempo: la principal característica de los riesgos psicosociales es su no localización ya que son características globales de cada organización.
- Dificultad de objetivación: los factores de riesgo psicosociales no poseen una unidad de medida objetiva.
- Afectan a los otros riesgos: un mal clima laboral, una sobrecarga de trabajo o únicamente la falta de autonomía influye en otros factores de riesgo, lo que aumenta los niveles de inseguridad en el lugar de trabajo y las probabilidades de ocurrencia de accidentes y enfermedades ocupacionales.
- Escasa cobertura legal: la legislación ha establecido reglas de forma general.
- Están moderados por otros factores: los factores psicosociales dependen de las

variables personales de cada persona ya que lo afectan a través de sus propias características personales.

- Dificultad de intervención: el manejo de este tipo de riesgos suele ser a largo plazo y no siempre efectiva lo que influye en la falta de compromiso e interés en su tratamiento. (CEM, 2013)

### 1.3.1.3 Clasificación de los Riesgos Psicosociales

A continuación, se describe la clasificación de los riesgos psicosociales:

**Cuadro No. 1.5** Clasificación de los riesgos psicosociales

<b>CLASIFICACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>	
Características del puesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomía y control</li> <li>• Ritmo de trabajo</li> <li>• Monotonía y repetitividad</li> <li>• Contenido de la tarea</li> </ul>
Organización del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Estilos de mando</li> <li>• Participación en la toma de decisiones</li> <li>• Asignación de tareas</li> <li>• Jornada de trabajo y descanso</li> </ul>
Características individuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personalidad</li> <li>• Edad</li> <li>• Motivación</li> <li>• Formación</li> <li>• Aptitudes</li> <li>• Actitudes</li> </ul>
Factores extralaborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entorno socioeconómico</li> <li>• Vida personal y familiar</li> <li>• Ocio y tiempo libre</li> </ul>

**Fuente:** CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE MÁLAGA, 2013

**Elaborado por:** Magali Uvidia

### 1.3.1.4 Efectos de los riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales describen sus efectos en individuales y organizacionales como

se detallan a continuación:

**Cuadro No. 1.6** Efectos de los riesgos psicosociales

<b>Efectos de los riesgos psicosociales</b>	
<b>EFFECTOS INDIVIDUALES</b>	<b>Estrés:</b> causando problemas musculoesqueléticos, cardiovasculares y trastornos gastrointestinales como colon irritable.
	<b>Violencia:</b> presentándose daños físicos y psíquicos.
	<b>Acoso laboral:</b> como atentado a la integridad del trabajador, devaluación de sus capacidades como profesional, entre otras, que pueden ocasionar en el individuo sintomatología física y mental.
	<b>Acoso sexual:</b> su aparición está relacionada principalmente con el clima organizacional de la institución y el predominio de la cultura masculina.
	<b>Inseguridad contractual:</b> Estos de producen generalmente por la incertidumbre que sufre el trabajador acerca de su futuro laboral y el riesgo económico que representa ello para sí mismo y su familia.
	<b>Burnout:</b> Se presenta como irritación, ansiedad, depresión y frustración como producto de fallas en la organización.
<b>EFFECTOS ORGANIZACIONALES</b>	<b>Absentismo:</b> Representa pérdidas económicas para la empresa.
	<b>Accidentes y daños a terceros:</b> Son perjudiciales para el desempeño laboral y ponen en riesgo la integridad de terceros.
	<b>Conductas laborales contraproducentes:</b> Originan que el trabajador quiera tomar represalias contra la institución como consecuencia de posibles injusticias, mala organización y diversos factores más que alteran la imagen de la organización.
	<b>Conciliación trabajo-familia:</b> las relaciones familiares se ven afectadas incluso los problemas de salud se extienden al ámbito familiar.

**Fuente:** CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE MÁLAGA, 2013

**Elaborado por:** Magali Uvidia

### *1.3.1.5 Descripción del método F-PSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.*

El método F-PSICO del INSHT consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89. proporciona información sobre nueve factores:

- Tiempo de trabajo (TT)
- 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)

El método que se desarrolló en este trabajo de investigación permitió cuantificar los niveles de los factores de riesgo psicosociales presentes para definir su prioridad de corrección.

**Tiempo de trabajo.-** este factor evalúa el impacto que tienen los horarios de trabajo y la distribución del tiempo que le permite al trabajador disfrutar de su vida personal en calidad y cantidad (INSHT, 2012). Los ítems que evalúa el factor tiempo de trabajo son: 1, 2, 5 y 6.

**Autonomía.-** este factor relaciona la capacidad y posibilidad del trabajador de tomar decisiones respecto a sus actividades laborales, organización del trabajo y aspectos concernientes a la organización. Se divide en dos subfactores:

- Autonomía temporal: se refiere a la posibilidad que tiene el trabajador para distribuir su carga de trabajo, tiempo para realizar sus obligaciones y tomar un descanso. Se evalúa los ítems 3, 7, 8 y 9.

- **Autonomía decisional:** se relaciona con la capacidad del trabajador para tomar decisiones con respecto a cómo va a realizar su trabajo, métodos, distribución y tareas a realizar. Se evalúa de acuerdo al ítem 10.

**Carga de trabajo.** - referente a la demanda de trabajo que posee el trabajador, siendo esta elevada, con respecto a cantidad, o difícil respecto a cualidades. La evaluación de este factor se da mediante:

- **Presiones de tiempos:** la evaluación se realiza considerando el tiempo asignado que tiene el trabajador para cumplir con su trabajo y si tiene la necesidad de acelerar. Se evalúa los ítems 23, 24 y 25.
- **Esfuerzo de atención:** está determinado por el esfuerzo de atención necesario para procesar la información, este esfuerzo puede resultar más dificultoso si se presentan hechos u otras actividades que dificulten la concentración en una tarea específica. Se evalúa los ítems: 21, 22, 27, 30, 31, y 32.
- **Cantidad y dificultad de la tarea:** se refiere a la cantidad de trabajo que el trabajador debe hacer frente y las dificultades que puede conllevar cumplirla. Se evalúa los ítems: 4, 26,28 y 29.

**Demandas psicológicas.** - se refiere a demandas de naturaleza cognitiva o emocional. En cuanto a las exigencias de naturaleza cognitiva se refiere al esfuerzo intelectual que realiza el trabajador para tareas de memorización, razonamiento y solución de problemas.

Las demandas de naturaleza emocional explican las situaciones que debe enfrentar el trabajador y que puedan afectar sus emociones, por lo que deba reprimir sus sentimientos para cumplir con su tarea y/o frente a sus superiores y subordinados. Los ítems a evaluar son: 33, 34 y 35.

**Variedad/Contenido.** - este factor se refiere a un sentido de importancia que da el trabajo al trabajador y la sociedad. Su evaluación está determinada de acuerdo a los ítems: 37, 38, 39 y 40.

**Participación/Supervisión.-** este factor se refiere a la participación que tiene el trabajador hacia el trabajo y el control que ejerce la organización sobre el trabajador. Se evalúa los ítems: 11 y 12.

**Desempeño del rol.-** este factor hace referencia a la claridad del rol que comprende las funciones y responsabilidades asignadas. Conflicto del rol que se refiere a las incongruencia o incompatibilidades que suponen problemas de carácter ético para el trabajador. La sobrecarga del rol explica las responsabilidades del trabajador que no se relacionan con sus funciones. Los ítems a evaluar son 14 y 15.

### **Interés por el trabajador / compensación**

El factor de riesgo psicosocial interés por el trabajador/compensación enfatiza el apoyo que la empresa ofrece de forma personal y a largo plazo por el trabajador. Lo mencionado anteriormente se ve reflejado en la preocupación de la empresa por los asensos, formación especialista en su área de trabajo, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener comunicados a los trabajadores sobre los programas de apoyo en la formación, a su vez por la percepción de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.. (INSHT, 2012). Los ítems a evaluar son 13, 41, 42, 43 y 44.

Parámetros de evaluación:

- Información proporcionada al trabajador
- Facilidades para el desarrollo profesional
- Valoración de la formación
- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas
- Satisfacción con el salario

### **Relaciones y apoyo social**

El factor relaciones y apoyo social relaciona los aspectos del entorno de trabajo que se originan de las relaciones que se presentan entre los individuos.

Este factor relaciona el concepto de “apoyo social”, factor comprendido como ayuda para superar el estrés, el método F-psico, aporta para mejorar el ambiente laboral y que los trabajadores puedan realizar sus actividades de manera adecuada, con la colaboración de su equipo de trabajo.

Las relaciones entre individuos pueden ser origen, de condiciones conflictivas de diferente naturaleza, afectando a la salud física y mental de los individuos ante lo cual, las empresas pueden adoptar medidas para su control. (INSHT, 2012). Los ítems a evaluar son: 16, 17, 18, 19 y 20.

Parámetros de evaluación:

- 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 discriminación

#### *1.3.1.6 Aplicaciones del método F-PSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*

El método F-PSICO se puede aplicar para:

1. Evaluar situaciones específicas donde los resultados demuestran qué particularidades tiene cada factor de riesgo.
2. Localizar fuentes de problemas específicos y una vez identificados planificar las medidas necesarias para su control.
3. Diseñar cambios y priorizar acciones, puesto que con los resultados obtenidos se puede identificar en que factores trabajar y en qué momento realizarlos.
4. Poder comparar situaciones entre dos grupos de trabajo o un mismo grupo bajo situaciones diferentes y se puede verificar la evolución y los cambios de los factores psicosociales en el trabajador.

5. Concienciar la situación ya que puede contribuir para que la organización tome los controles necesarios para la solución de problemas. (INSHT, 2012)

### **Presentación de resultados del método F-PSICO del INSHT**

El método F-PSICO ofrece dos opciones para la presentación de los resultados: un perfil valorativo y un informe, los cuales se describen a continuación:

#### **Perfil valorativo**

El perfil valorativo explica las probabilidades de riesgo junto con la media aritmética del colectivo analizado para cada uno de los factores de riesgo.

En el perfil valorativo los resultados obtenidos se transforman a percentiles y se clasifica el riesgo en niveles, el perfil valorativo de los percentiles iguales o mayores a 85 corresponde a un riesgo elevado, los percentiles del rango menor a 85 e igual o mayor a 75 corresponde a un riesgo moderado y los percentiles del rango menor o igual a 74 y mayor a 60 corresponde a un riesgo mejorable, como se expone en el siguiente cuadro. (INSHT, 2012)

**Cuadro No. 1.7** Perfil valorativo F-PSICO

<b>Percentil obtenido</b>	<b>Riesgo</b>
Percentil $\geq 85$	Muy elevado
$P75 \leq$ Percentil $< P85$	Elevado
$P74 \leq$ Percentil $< P60$	Mejorable
Percentil $< P60$	Situación adecuada

**Fuente:** NTP 926

**Elaborado por:** Magali Uvidia

#### **Informe**

El informe del instrumento F-PSICO proporciona información detallada de cómo se ubican los trabajadores de la muestra elegida ante cada pregunta, permitiendo conocer el porcentaje de elección de cada opción de respuesta, lo cual proporciona datos acerca de aspectos concretos relativos a cada factor. Esta información permite orientar al

investigador en las acciones particulares que se han de considerar para mejorar un determinado factor. (INSHT, 2012)

### 1.3.2 La gestión del talento humano

La gestión de talento humano es un conjunto de políticas y procedimientos canalizados a mejorar el rendimiento y eficiencia de los trabajadores mediante la utilización de recursos para cumplir con los objetivos establecidos por la organización y por los trabajadores. (Ugarte, 2015)

Al hablar de talento humano es describir a los individuos, su forma de pensar, de sentir, de su mente, de su inteligencia, de su vitalidad, de acción y promoción. Una administración adecuada a las personas y las competencias humanas representan una herramienta estratégica para las empresas. (CHIAVENATO, 2009)

#### *1.3.2.1 La motivación y la satisfacción laboral*

La motivación en el ámbito laboral está relacionada con los movimientos que dispone al individuo para ejecutar diversas actividades. Es una fuerza que impulsa al hombre a actuar con el fin de alcanzar un objetivo y de satisfacer una necesidad. PIOTTE R., MICHAUD Y. (1981).

#### *1.3.2.2 Capacitación*

La capacitación es una forma de fortalecer el desempeño en el trabajo. Es el proceso en el cual se prepara a la persona para que desempeñe con eficiencia las tareas asignadas a su perfil de cargo.

Adicional es un medio que fortalece las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, para que contribuyan de mejor manera a los objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosas. (CHIAVENATO, 2009).

### *1.3.2.3 Tipos de capacitación*

#### **Por su formalidad**

- **Capacitación Informal.-** comprende el conjunto de instrucciones que la empresa ofrece de acuerdo a su organización.

Una retroalimentación ayuda a mejorar el desempeño de un trabajador de una manera más efectiva que la capacitación formal.

- **Capacitación Formal.-** se desarrollan de acuerdo a un análisis de necesidades específicas, tiene una programación establecida y está según el tipo de curso, seminario, taller, etc.

#### **Por su naturaleza**

- **Capacitación de Orientación.-** proporciona información para adaptar a un nuevo integrante en el ambiente laboral.
- **Capacitación Vestibular.-** comprende una simulación en el sitio de trabajo.
- **Capacitación en el Trabajo.-** se desarrolla en el trabajo.
- **Entrenamiento de Apéndices.-** período formal de aprendizaje de un oficio.
- **Entrenamiento Técnico.-** proporciona información técnica específica del trabajo.
- **Capacitación de Supervisores.-** preparación enfocada al desempeño de funciones gerenciales.

#### **Por su nivel ocupacional**

- Capacitación de Operarios
- Capacitación de Obreros Calificados
- Capacitación de Supervisores
- Capacitación de Jefes de Línea
- Capacitación de Gerentes

#### *1.3.2.4 La necesidad de capacitación puede manifestarse en:*

- a) Datos de selección de personal
- b) Desempeño laboral
- c) Capacidad, conocimientos y experiencia de los trabajadores
- d) Introducción de nuevos métodos de trabajo, maquinaria o equipos
- e) Planificación para vacantes o ascensos en un futuro
- f) Leyes y reglamentos que requieran entrenamiento

#### *1.3.2.5 Contenido de la capacitación*

1. Explicar y demostrar la forma correcta de realizar la tarea
2. Ayudar al personal a desempeñarse primero bajo supervisión
3. Luego permitir que el personal se desempeñe solo
4. Evaluar el desempeño laboral
5. Capacitar a los trabajadores según el resultado de la evaluación. Es posible que haya que repetir estos pasos varias veces antes de que un trabajador capte correctamente lo que debe hacer.
6. Afianzar sus conocimientos capacitando a otra persona.

#### *1.3.3 Adiestramiento*

Enseñar o instruir sobre una determinada técnica o una actividad, con una determinada finalidad o misión.

##### *1.3.3.1 Objetivos del adiestramiento*

- Incrementar la productividad.
- Promover la eficiencia del trabajador, sea obrero, empleado o funcionario.
- Proporcionar al trabajador una preparación que le permita desempeñar puesto de mayor responsabilidad.
- Ayudar a desarrollar condiciones de trabajo más satisfactorias mediante los intercambios personales surgidos con ocasión del adiestramiento.

- Contribuir a reducir los movimientos de personal, tales como: renunciaciones, destituciones y otros.

#### 1.3.4 Actividades de recreación

Las actividades recreativas para empresas son programas donde, mediante la práctica de actividades se logra un bienestar físico y psicológico en el empleado”

Se refiere a programas de actividades diseñados para trabajadores donde el gran objetivo es lograr que estos sean más felices en el trabajo utilizando un bienestar tanto físico como psicológico.

##### *1.3.4.1 Objetivos de las actividades recreativas para empresas*

- Mejorar y mantener la salud física y psicológica de los empleados.
- Promover la importancia del ejercicio físico en la salud.
- Ayudar a la integración y las relaciones interpersonales, laborales.
- Reducir el estrés laboral.
- Mejorar el clima laboral a través del ejercicio físico.
- Aliviar las tensiones laborales.
- Aumentar el rendimiento laboral

##### *1.3.4.2 Beneficios de las actividades recreativas para empresas*

- Socialización e integración entre empleados
- Desarrollo físico y psicológico
- Sana utilización del tiempo libre
- Liberación del estrés y tensiones

#### 1.3.5 Desempeño laboral

El Desempeño Laboral describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto

ocupado, con base a los resultados alcanzados. D'Vicente (1997, citado por Bohórquez 2004), define el Desempeño Laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Otra definición interesante acerca del Desempeño Laboral es la expuesta por Stoner (1994, p. 510), quien afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Chiavenato (2002, p. 236), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Drucker (2002, p. 75), al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros.

Robbins (2004, p. 564), plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles.

En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.

#### *1.3.5.1 Elementos del desempeño laboral*

En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado al Desempeño Laboral, infiriéndose que el mismo depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. Davis y Newtrons (2000), conceptualizan las siguientes capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

Al respecto, Chiavenato (2000, p. 367), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Benavides (2002, p. 72), al definir desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria”. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

Robbins (2004), afirma que otra manera de considerar y evaluar lo hecho por los

gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas. Este mismo autor cita a Katz, quien identifica tres habilidades administrativas esenciales: técnicas, humanas y conceptuales.

#### *1.3.5.2 Evaluación del desempeño laboral*

Adriana Gil et. Al. (2010) manifiestan que la evaluación del desempeño consiste en un proceso sistemático que busca la estimación cuantitativa y cualitativa de la eficiencia y efectividad de un individuo en el desarrollo de sus tareas laborales. Contempla tres pasos que son la descripción, la medición y el desarrollo. (Gil, 2010)

Menciona que la evaluación del desempeño es un proceso periódico, sistemático y cualificado que permite reconocer el desempeño del trabajador desde el punto de vista de la organización. (Reis, 2007)

Por lo tanto, la evaluación del desempeño no es más que la medición del cumplimiento de objetivos y metas de un trabajador de acuerdo a las expectativas de la organización; y de esta manera conocer si el rendimiento del trabajador ha disminuido o ha aumentado. Por estos motivos la evaluación debe ser sistemática y periódica para poder establecer los correctivos necesarios y mejorar el desempeño laboral.

La evaluación de desempeño tiene dos finalidades básicas que son uno de tipo psicosocial y otro de tipo administrativo.

El primero desde el punto de vista psicosocial, la evaluación contribuye al desarrollo individual y a la adaptación de las personas al ambiente laboral. Con este fin, la evaluación pretende conocer el rendimiento de los empleados, su conducta, sus cualidades, deficiencias, logros o su potencial de desarrollo.

El segundo desde el punto de vista administrativo, la evaluación sirve a la selección del personal más adecuado para cubrir los puestos de trabajo de la organización, a la toma de decisiones sobre incrementos salariales o la puesta en marcha de acciones formativas, entre otros propósitos. (Flores, 2007)

### *1.3.5.3 Factores que influyen en el desempeño laboral*

Los factores existentes dentro de una organización determinan, muchas veces, el desempeño del trabajador. Entre estos factores tenemos:

- Satisfacción Laboral.- es la percepción favorable o desfavorable que el trabajador tiene de su entorno laboral.
- Autoestima.- es un factor determinante que permite al trabajador hacer frente a situaciones de crisis y por consiguiente superarlas.
- Trabajo en equipo.- las labores de un trabajador se pueden ver favorecidas si éste interactúa con un equipo de trabajo o tiene contacto directo con usuarios externos.
- Capacitación del trabajador.- el que un trabajador se encuentre capacitado mejora en un 80% su efectividad en el lugar de trabajo. (Quintero, 2008)

### *1.3.5.4 Beneficios de la evaluación del desempeño*

La evaluación del desempeño representa una gran ventaja para la organización debido a que permite reconocer la necesidad implementar nuevas medidas que mejoren el desempeño de los trabajadores, implantar nuevas políticas, reforzar capacitaciones o incluir nuevas. De esta manera se puede llegar a conocer mejor a trabajador y poder ahondar en el origen del problema para aplicar las medidas necesarias y corregir las falencias. (Pérez, 2009)

Los beneficios se ven reflejados en el gerente, en el trabajador y por lo tanto para la organización. Al gerente le permite conocer de mejor manera sus subordinados y saber cuánto de los objetivos y metas propuestos se están cumpliendo. (Arias, 2016)

Por otro lado, la evaluación representa un beneficio al trabajador ya que permite a éste conocer lo que la organización espera de él y de esta manera puede representar un reto y una motivación para que el trabajador se supere diariamente. Como resultado se obtiene un beneficio para la organización ya que se podrá tomar decisiones en cuanto a cambios o reestructuraciones dentro de la institución que le permitan seguir desarrollándose adecuadamente.

#### *1.3.5.5 Métodos de evaluación del desempeño laboral*

Como bien se ha mencionado anteriormente el principal objetivo de la evaluación es conocer cómo lleva a cabo sus actividades un trabajador por lo que es preciso contar con una técnica que pueda suplir las necesidades de cada institución y que pueda demostrar resultados reales y confiables.

De este modo las evaluaciones pueden ser desarrolladas por los superiores de las instituciones quienes son los que mejor conocen las actividades de sus subordinados, así mismo pueden ser desarrolladas por sus iguales, es decir personas que se encuentran en sus mismos rangos o niveles. De igual manera se pueden considerar autoevaluaciones que pueden permitir conocer al trabajador sus errores o deficiencias y sus pros o logros que le permitan ir mejorando. (Pérez, 2009)

Técnicas para evaluación del desempeño laboral:

**Método de la escala grafica de calificaciones.-** Uno de los métodos más utilizados que lo lleva a cabo el superior y donde éste asigna un rango de valor correspondiente al desempeño del empleado de acuerdo a sus características. Al final el puntaje de cada característica es sumado para obtener el valor final.

**Método de clasificación alterna.-** este método consiste en clasificar a los empleados en orden del mejor al peor; se considera a los empleados que mejor se conoce y se deja de lado a los que no y de acuerdo a criterios específicos se va alternando quien es el mejor y quien es el peor.

**Método de la comparación por pares.-** Este método es utilizado para incrementar la confiabilidad del método de clasificación alterna. Los empleados son comparados entre sí por cada característica del aspecto laboral. Posterior se realiza una gráfica de pares con las comparaciones posibles y de cada una de las características, mediante esta grafica se elige cuál de los dos empleados es el mejor y finalmente se suma el número de veces que el empleado ha alcanzado una calificación mejor.

**Método de la distribución forzada.-** se distribuye a los empleados en proporciones establecidas de diversas categorías de desempeño con el objetivo de identificar a los empleados que más se destaquen.

**Método de los incidentes críticos.-** este es un método sistemático que permite observar, buscar y respaldar la información de los resultados positivos y/o negativos obtenidos de cada trabajador; para lo cual el inmediato superior en primer lugar, observa y hace un seguimiento del comportamiento del trabajador, como segundo paso registra los acontecimientos más importantes identificados para al fin desarrollar una investigación de las aptitudes y comportamientos del empleado. El inmediato superior va tomando registros de observaciones y entrevistas con el trabajador que finalmente serán recopilados en un formato estandarizado para toda la institución.

**Formas narrativas.-** este método consta de dos etapas en las que el inmediato superior debe dar valores por cada factor de desempeño y conjuntamente ofrecer al trabajador un plan de mejora para que el trabajador pueda comprender en que factores se encuentra bien y en cuales ha fallado.

**Escalas de estimación ancladas.-** es uno de los métodos más justos al momento de evaluar a un trabajador. Se basa en cinco pasos; el primero de ellos es generar incidentes críticos donde el trabajador expone casos que demuestren un desempeño eficaz y uno ineficaz.

El segundo paso consiste en agrupar los incidentes en números más limitados clasificados en dimensiones. Para el tercer paso se solicita a otras personas que no realizan el mismo puesto o cargo para que reubique los incidentes en las dimensiones que el considere y se realiza una escala de los incidentes donde se aproxima la conducta involucrada en el incidente. (Pérez, 2009)

#### *1.3.5.6 Método Eval-01*

Es un instrumento de valoración desarrollado por el Ministerio de Trabajo y utilizado en el país para medir el rendimiento de un trabajador, es decir, es un instrumento utilizado

para la evaluación de desempeño. Él mismo que contiene:

- **Indicadores de gestión del puesto.-** son los parámetros que evalúan la efectividad y calidad del cumplimiento de las actividades, objetivos, programas, etc., más relevantes que se han planificado.
- **Conocimientos.-** lo determina cada institución de acuerdo a sus actividades y necesidades. Se encarga de la valoración en la aplicación de conocimientos para el cumplimiento de metas, programas, actividades, etc.
- **Competencias técnicas del puesto.-** se refiere a la valoración de aplicación de las habilidades a través del comportamiento en el entorno laboral que le permitan cumplir con las actividades y programas establecidos, medidos por la relevancia y nivel de desarrollo
- **Competencias universales.-** Evalúa el nivel de aplicación de las habilidades propias a través del comportamiento en el entorno laboral relacionado con los principios de la organización que evalúan con los parámetros de importancia y continuidad de aplicación
- **Trabajo en equipo, iniciativa y liderazgo.-** El trabajo en equipo tiene que ver con el interés que pone el empleado para llevar a cabo tareas con sus colaboradores y fortalezcan la eficiencia.

La iniciativa tiene que ver con la predisposición para gestionar ideas que auto motiven con la finalidad de cumplir metas.

El liderazgo es el potencial de desarrollar destrezas de forma eficiente y responsable lo cual le permite llegar a sus colaboradores con motivación para el cumplimiento de metas en común. (Registro Oficial 303, 2008)

## CAPÍTULO II

### 2 MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo es una investigación pre-experimental por la aplicación de la encuesta F-PSICO del Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo misma que permite identificar el nivel de exposición del factor interés por el trabajador /compensación, relaciones y apoyo social, permitiendo comparar con el desempeño laboral, mismo que se evaluó mediante el test EVAL 01 del Ministerio de Trabajo.

#### 2.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

**Correlacional:** relacionó las variables factor interés por el trabajador /compensación, relaciones y apoyo social. con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros.

**Explicativa:** permitió determinar los factores interés por el trabajador /compensación, relaciones y apoyo social que afectan en el desempeño laboral de los trabajadores de MKP servicios petroleros.

**Descriptiva:** permitió recolectar la información de forma independiente para conocer los fenómenos que se presentan en los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, además permitió identificar las características y factores psicosociales que afectan a los trabajadores.

**Aplicativa:** permitió aplicar las técnicas y métodos necesarios para afrontar los problemas identificados.

#### 2.3 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

**Método deductivo.-** El método deductivo parte de conocimientos generalizados a fin de

ser sintetizados, analizados hacia el logro de un algo con particularidad, en el presente trabajo de investigación permitió identificar los factores que influyen en el desempeño laboral.

- **Aplicación:** se estructuró la propuesta, tomando como línea base lo expuesto en las hipótesis específicas, para posteriormente aplicarlas.
- **Comprensión:** se evaluó los resultados para establecer las estrategias para afrontar los factores de mayor nivel de riesgo.
- **Demostración:** se llevó a cabo las capacitaciones, adiestramiento y actividades de recreación, para la demostración.

## 2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

En el presente trabajo de investigación se empleó la técnica de la encuesta y la observación directa, por lo cual se solicitó autorización para la aplicación de cuestionarios y evaluaciones a los trabajadores de la empresa MKP Servicios Petroleros., durante el periodo junio- diciembre de 2017.

### **Técnica**

**Observación:** técnica que permitió identificar el entorno laboral, las circunstancias en las que laboran los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, para tomar información y registrarla para su análisis.

**Inspecciones:** técnica que permitió conocer la organización de la empresa, las características de las áreas de trabajo y la relación entre los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros.

### **Instrumento**

**Cuestionarios:** se aplicó cuestionarios de acuerdo a cada variable de interés los mismos que permitieron tener información para conocer las condiciones de la empresa, los niveles de riesgo psicosocial y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa

MKP servicios petroleros.

El instrumento de evaluación para medir el nivel de riesgos psicosociales fue el cuestionario F-PSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo.

Para la evaluación del desempeño laboral se empleó el instrumento Eval-01 del Ministerio de Trabajo, el cuál fue aplicado por personal de Talento Humano de la empresa MKP servicios petroleros.

## 2.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población para el desarrollo de la investigación es los trabajadores (20) de la empresa MKP servicios petroleros, debido a que la población de estudio es mínima se tomó la decisión de realizar una muestra intencional no probabilística que corresponde a la población total.

**Cuadro No. 2.1** Población de estudio: trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros

<b>Personal</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Analista de RRHH</b>	1
<b>Coordinador QHSE</b>	2
<b>Superintendente de Operaciones</b>	2
<b>Coordinador de Mantenimiento</b>	2
<b>Operador (Técnico de campo)</b>	6
<b>Ayudante de operaciones</b>	6
<b>Bodeguero</b>	1
<b>Total</b>	<b>20</b>

**Fuente:** MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

## 2.6 PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se solicitó la autorización del representante legal de MKP servicios petroleros, y se realizó de acuerdo a lo siguiente:

- Revisión de la información recolectada, la cual se obtuvo mediante observación, entrevistas personalizadas y encuestas a los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros.
- Cuantificación de acuerdo a la variable de estudio
- Manejo de información.
- Estudio para muestra de resultados.
- Representaciones gráficas
- Análisis de los resultados
- Interpretación de resultados
- Aplicación de estrategias de capacitación, adiestramiento y actividades de recreación.
- Verificación de la aplicación de estrategias, mediante una nueva evaluación
- Comprobación de la hipótesis
- Descripción de conclusiones y recomendaciones

## 2.7 HIPÓTESIS

### 2.7.1 Hipótesis General

La estrategia para afrontar los factores de riesgos psicosociales mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, periodo junio-diciembre 2017, mejorando niveles de rendimiento.

### 2.7.2 Hipótesis de graduación específica

- La estrategia de capacitaciones y adiestramiento del factor interés por el trabajador /compensación mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, periodo junio-diciembre 2017, incrementando estándares de competencias.
- La estrategia de actividades de recreación del factor relaciones y apoyo social mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, periodo junio-diciembre 2017, mejorando las relaciones entre trabajadores.

## 2.8 OPERATIVIDAD DE LA HIPÓTESIS

### 2.8.1 Hipótesis Específica 1

La estrategia de capacitaciones y adiestramiento del factor interés por el trabajador /compensación mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, periodo junio-diciembre 2017, incrementando estándares de competencias.

**Cuadro No. 2.2** Operatividad Hipótesis 1

CATEGORIA	CONCEPTO	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICA
Factor de riesgo psicosocial	El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. (Ntp 926)	<b>Variable Independiente</b> Interés por el trabajador/ compensación	Información proporcionada al trabajador  Facilidades para el desarrollo profesional	<b>Técnicas</b> • Observación • Encuestas  <b>Instrumentos</b> F-PSICO (Ntp 926)
Talento humano	El nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. (D. Vicente 1997, citado por Bohórquez 2004)	<b>Variable dependiente</b> Desempeño Laboral	Atención eficiente al cliente  Ejecución de trabajos y reportes en el tiempo establecido	<b>Técnicas</b> • Observación • Encuesta  <b>Instrumentos</b> EVAL 01 test de evaluación de D.L.

**Fuente:** Trabajadores de MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

## 2.8.2 Hipótesis Específica 2

La estrategia de actividades de recreación del factor relaciones y apoyo social mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, periodo junio-diciembre 2017, mejorando las relaciones entre trabajadores.

**Cuadro No. 2.3** Operatividad Hipótesis 2

CATEGORIA	CONCEPTO	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICA
Factor de riesgo psicosocial	El factor relaciones y apoyo social se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo. (Ntp 926)	<b>Variable Independiente</b> Relaciones y apoyo social	Calidad de las relaciones	<b>Técnicas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación</li> <li>• Encuestas</li> </ul> <b>Instrumentos</b> F-PSICO (Ntp 926)
Talento humano	El nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. (D. Vicente 1997, citado por Bohórquez 2004)	<b>Variable dependiente</b> Desempeño Laboral	Atención eficiente al cliente  Ejecución de trabajos y reportes en el tiempo establecido	<b>Técnicas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación</li> <li>• Encuesta</li> </ul> <b>Instrumentos</b> EVAL 01 test de evaluación de desempeño laboral

**Fuente:** Trabajadores de MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

## **CAPÍTULO III**

### **3 LINEAMIENTOS ALTERNATIVOS**

#### **3.1 TEMA**

Estrategias para afrontar los riesgos psicosociales y mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros.

#### **3.2 PRESENTACIÓN**

Las estrategias de capacitación, adiestramiento son instrumentos de los que se valen para contribuir a la implementación y desarrollo de las competencias de los trabajadores, es factible emplear estas estrategias continuamente considerando las competencias requeridas. Una adecuada utilización de las estrategias mejora el desempeño laboral.

Las estrategias son un recurso importante que contribuyen a disminuir el nivel de los riesgos psicosociales que afecta el desempeño laboral.

Las actividades recreativas son un apoyo especial de las organizaciones que se interesan por sus colaboradores. ¿Saben que un empleado feliz y valorado permanece más tiempo en la compañía? En las organizaciones, las actividades recreativas son un gran pilar de las estrategias y es que las actividades de recreación empresariales ayudan a conservar la salud, eliminar tensiones emocionales, minimizar el estrés y mejorar el rendimiento laboral.

Las estrategias para afrontar los riesgos psicosociales son de gran interés para la empresa ya que muestra la habilidad para satisfacer las necesidades de sus trabajadores. Se enfocan en que un trabajador satisfecho tiene un mejor desempeño laboral por lo cual es importante que los técnicos de prevención trabajen en mejorar las condiciones de su equipo de trabajo, quienes están satisfechos con su trabajo, ya sea porque se sienten remunerados, considerados, porque ascienden o aprenden y rinden más.

### 3.3 OBJETIVOS

#### 3.3.1 Objetivo general

Demostrar que la estrategia para afrontar los factores de riesgos psicosociales mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, periodo junio-diciembre 2017, mejorando niveles de rendimiento.

#### 3.3.2 Objetivos específicos

- Demostrar que la estrategia de capacitaciones y adiestramiento del factor interés por el trabajador /compensación mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, periodo junio-diciembre 2017, incrementando estándares de competencias.
- Demostrar que la estrategia de actividades de recreación del factor relaciones y apoyo social mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, periodo junio-diciembre 2017, mejorando las relaciones entre trabajadores.

### 3.4 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

#### 3.4.1 Capacitación

La capacitación es una forma de fortalecer el desempeño laboral. Es un sistema a través del cual se forma al individuo para que desarrolle con excelencia las tareas asignadas a su puesto de trabajo.

La capacitación además es una forma de proporción herramientas a las personas para que fortalezcan sus competencias, sean creativas y competentes, para que contribuyan a los objetivos organizacionales. (CHIAVENATO, 2009).

## **Objetivos de la capacitación**

Formar a los trabajadores en un corto tiempo con la finalidad de que fortalezcan sus conocimientos, desarrollen sus habilidades y talentos mediante la formación para que desarrollen sus trabajos de manera efectiva y brinden mayores beneficios al cliente, a la vez que cumplen las metas empresariales.

## **Beneficios de la capacitación**

- Forma al individuo en actitudes positivas.
- Mejora los estándares de desempeño laboral.
- Fortalece el conocimiento de los departamentos.
- Apoya a los trabajadores a identificarse con las metas empresariales.
- Mejora las relaciones laborales.
- Fomenta el crecimiento individual, grupal y empresarial.
- Aporta confianza en el trabajador.

## **Contenido de la capacitación**

1. Compartir las herramientas necesarias para realizar las tareas correctamente.
2. Adaptar al individuo a los trabajos bajo presión.
3. Brindar confianza para que el trabajador realice sus actividades de forma independiente.
4. Evaluar el desempeño laboral
5. Tener una planificación de capacitaciones de acuerdo a los resultados de la evaluación de desempeño laboral.
6. Mejorar sus habilidades compartiendo conocimientos.

### **3.4.2 Adiestramiento**

Es una forma de enseñar a los trabajadores sobre un tema o actividad en particular con un propósito especial.

### **Objetivos del adiestramiento**

- Formar en temas especiales.
- Apoyar en el desarrollo de sus destrezas.
- Dotar de herramientas que ayuden a realizar tareas complementarias.
- Fomentar mejoras en las relaciones laborales.
- Reducir el absentismo laboral.
- Dar oportunidades de crecimiento al trabajador.
- Preparar al trabajador para que dé respuesta en una emergencia.

### 3.4.3 Actividades de recreación

Las actividades recreativas para empresas son programas donde, mediante la práctica de actividades se logra un bienestar físico y psicológico en el empleado”

Se refiere a programas de actividades diseñados para trabajadores donde el gran objetivo es lograr que estos sean más felices en el trabajo utilizando un bienestar tanto físico como psicológico.

### **Objetivos de las actividades recreativas para empresas**

- Mejorar la salud física de los empleados
- Mejorar y mantener la salud psicológica de los empleados.
- Promover la importancia del ejercicio físico en la salud.
- Ayudar a la integración y las relaciones interpersonales, laborales.
- Reducir el estrés laboral.
- Aliviar las tensiones laborales.
- Aumentar el rendimiento laboral (Castañer, 2003)

### **Beneficios de las actividades recreativas para empresas**

- Socialización e integración entre empleados
- Desarrollo físico y psicológico

- Sana utilización del tiempo libre
- Liberación del estrés y tensiones

### 3.5 CONTENIDO

El Trabajo de investigación se ha desarrollado en tres etapas:

#### **Etapa 1.**

- Determinar las estrategias de capacitación, adiestramiento y actividades de recreación de acuerdo con los resultados obtenidos de la tabulación de las encuestas del F-PSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo para los factores interés por el trabajador /compensación, relaciones y apoyo social, el test de evaluación de desempeño laboral EVAL-01 del Ministerio de Trabajo, para los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros.

#### **Etapa 2.**

- Elaborar e implementar estrategias de capacitación, adiestramiento y actividades de recreación para disminuir los niveles de riesgo y mejorar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros. Mediante la selección de temas de acuerdo a los resultados de las evaluaciones.

### UNIDAD I

#### INTERÉS POR EL TRABAJADOR /COMPENSACIÓN

Tema No. 1: Factores Psicosociales

Estrategia: capacitación en identificación de factores psicosociales

Tema No. 2: Ser un miembro eficiente

Estrategia: Capacitación información proporcionada al trabajador

Tema No. 3: Comunicación efectiva

Estrategia: Capacitación

Tema No. 4: Comunicación y liderazgo

Estrategia: Capacitación información proporcionada al trabajador

Tema No. 5: Bombeo Hidráulico

Estrategia: Capacitación facilidades para desarrollo profesional

Tema No. 6: Primeros auxilios

Estrategia: Adiestramiento

## UNIDAD II

### RELACIONES Y APOYO SOCIAL

Tema No. 1: Juegos deportivos

Estrategia: Desarrollo de actividad para afianzar calidad de relaciones entre trabajadores

Tema No. 2: Pausas activas

Estrategia: Desarrollo de actividad para afianzar calidad de relaciones entre trabajadores

Tema No. 3: Celebraciones y fechas especiales

Estrategia: Desarrollo de actividad para afianzar calidad de relaciones entre trabajadores

### **Etapas 3.**

- Realizar una nueva evaluación de riesgos psicosociales, desempeño laboral para comprobar que las estrategias de capacitación, adiestramiento, actividades de recreación mejora el desempeño laboral en los trabajadores de MKP.

### 3.6 OPERATIVIDAD

**Cuadro No. 3.1** Operatividad

<b>Estrategias</b>	<b>Actividades</b>	<b>Etapas</b>	<b>Responsable</b>	<b>Indicadores</b>
Estrategias para reducir la falta de interés por el trabajador /compensación, relaciones y apoyo social para mejorar el desempeño laboral	Determinar los niveles de los factores interés por el trabajador/compensación, relaciones y apoyo social mediante la aplicación del instrumento del cuestionario F-PSICO del INSHT y el nivel de desempeño laboral mediante el test Eval-01, a los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seleccionar el instrumento</li> <li>2. Aplicar el instrumento</li> <li>3. Tabular los datos obtenidos</li> </ol>	Ing. Magali Uvidia	<p><b>Nivel de riesgo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuado</li> <li>• Moderado</li> <li>• Elevado</li> <li>• Muy elevado</li> </ul> <p><b>Nivel de desempeño:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regular</li> <li>• Satisfactorio</li> </ul>
	Elaborar e implementar estrategias de capacitación, adiestramiento y actividades de recreación para mejorar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar bibliografía</li> <li>2. Selección de estrategias de capacitación, adiestramiento, actividades de recreación</li> <li>3. Aplicación de estrategias.</li> </ol>	Ing. Magali Uvidia	Número de estrategias correctivas y/o preventivas implementadas
	Realizar una nueva evaluación para verificar que la aplicación de las estrategias de capacitación, adiestramiento y actividades de recreación mejoró el desempeño laboral de los trabajadores de MKP servicios petroleros.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplicación de Instrumento</li> <li>2. Análisis e interpretación de resultados</li> <li>3. Verificación de minimización de niveles de riesgo psicosocial y mejora del desempeño laboral.</li> </ol>	Ing. Magali Uvidia	<p><b>Nivel de riesgo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuado</li> <li>• Moderado</li> <li>• Elevado</li> <li>• Muy elevado</li> </ul> <p><b>Nivel de desempeño:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regular</li> <li>• Satisfactorio</li> </ul>

**Fuente:** Trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

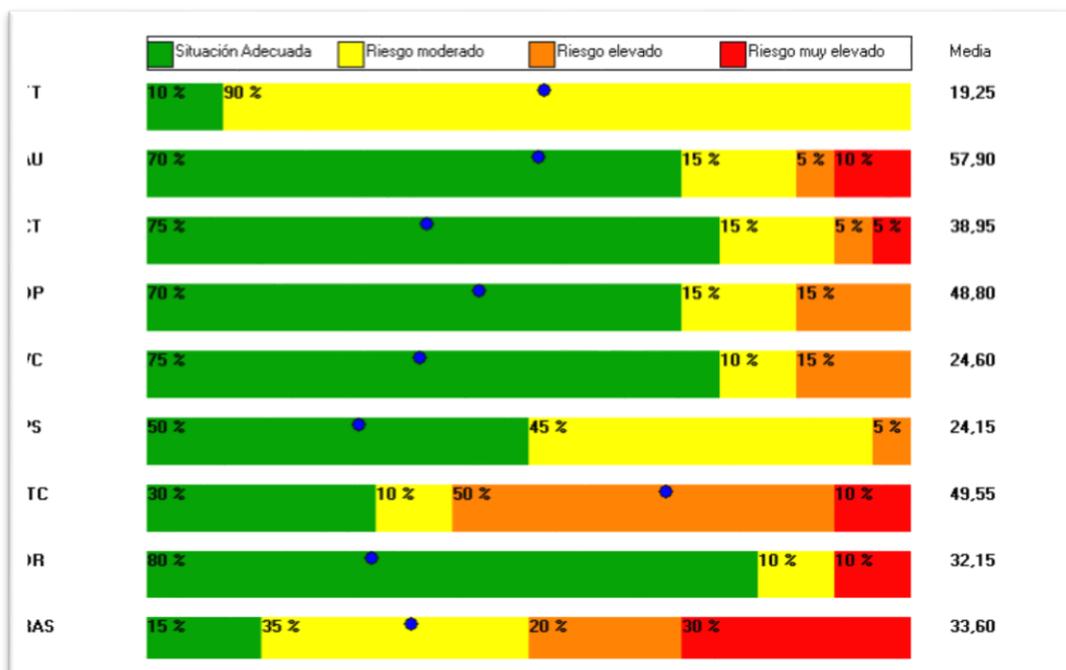
# CAPÍTULO IV

## 4 EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS (ANTES)

Se realizó un estudio de diagnóstico de cómo están los niveles de factores de riesgos a los que se encuentran expuestos los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros. Los resultados de las nueve dimensiones obtenidos con la herramienta del cuestionario F-PSICO del INSHT, se exponen a continuación:

**Gráfico No. 4.1** Línea base de los factores psicosociales



**Fuente:** Trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

Los factores de mayor nivel de riesgo son: interés por el trabajador/compensación, relaciones y apoyo social los cuales se detallan a continuación:

#### 4.1.1 Interés por el trabajador /compensación

Para determinar el nivel de riesgo del factor interés por el trabajador /compensación,

se aplicó el cuestionario del F-PSICO del INSHT, los resultados del análisis se muestran a continuación:

**Cuadro No. 4.1** Diagnóstico del factor interés por el trabajador /compensación

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	49,55	12,82	55,00
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
6	2	10	2

**Fuente:** Trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

Este factor hace énfasis en el interés que la empresa muestra al trabajador de forma personal y a largo plazo, mediante promoción, formación, desarrollo de carrera. En el cuadro 4.2 se expone los niveles del factor interés por el trabajador /compensación.

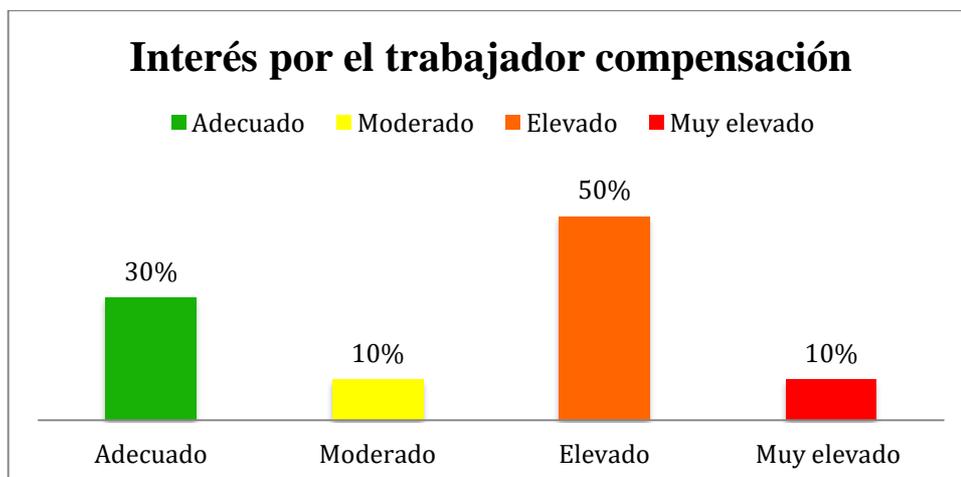
**Cuadro No. 4.2** Interés por el trabajador / compensación

Nivel de riesgo	Interés por el trabajador/compensación
Adecuado	6
Moderado	2
Elevado	10
Muy elevado	2

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

**Gráfico No. 4.2** Representación de los casos encontrados del factor interés por el trabajador /compensación



**Fuente:** Trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

## **Análisis de resultados y discusión:**

El análisis muestra que el factor interés por el trabajador /compensación en los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, presenta niveles de riesgo muy elevado de 10%, elevado 50% y moderado 10%, por lo que justifica el desarrollo de la investigación planteada.

### **4.1.2 Relaciones y apoyo social**

El factor relaciones y apoyo social se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo, para determinar el nivel de riesgo de este factor se aplicó el cuestionario del F-PSICO del INSHT, los resultados del análisis se muestran a continuación:

**Cuadro No. 4.3** Diagnóstico del factor relaciones y apoyo social

<b>Rango</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>	<b>Mediana</b>
0-97	33,60	8,83	31,00
<b>Situación adecuada</b>	<b>Riesgo moderado</b>	<b>Riesgo elevado</b>	<b>Riesgo muy elevado</b>
3	7	4	6

**Fuente:** Trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

En el cuadro 4.4 se expone los niveles del factor relaciones y apoyo social.

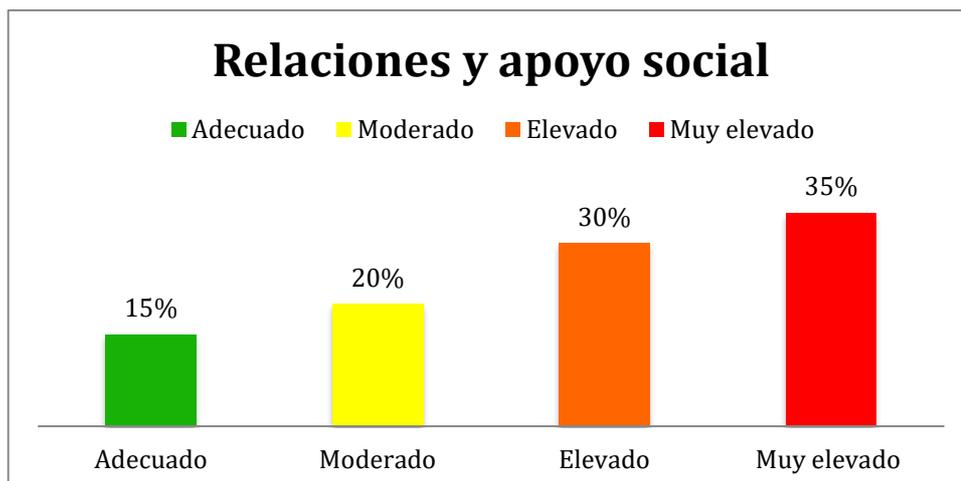
**Cuadro No. 4.4** Relaciones y apoyo social

<b>Nivel de riesgo</b>	<b>Relaciones y apoyo social</b>
<b>Adecuado</b>	3
<b>Moderado</b>	7
<b>Elevado</b>	4
<b>Muy elevado</b>	6

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

**Gráfico No. 4.3** Representación de los casos encontrados del factor relaciones y apoyo social



**Fuente:** Trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

### **Análisis de resultados y discusión:**

El análisis muestra que el factor relación y apoyo social en los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, presenta niveles de riesgo muy elevado de 30%, elevado 35% y moderado 20%, por lo que justifica el desarrollo de la investigación planteada.

#### 4.1.3 Desempeño Laboral

El desempeño laboral hace referencia al rendimiento de los trabajadores en su puesto de trabajo.

En el cuadro 4.5 se expone los niveles de desempeño laboral, evaluados a través del test EVAL 01 del Ministerio de Trabajo.

**Cuadro No. 4.5** Desempeño laboral (ANTES)

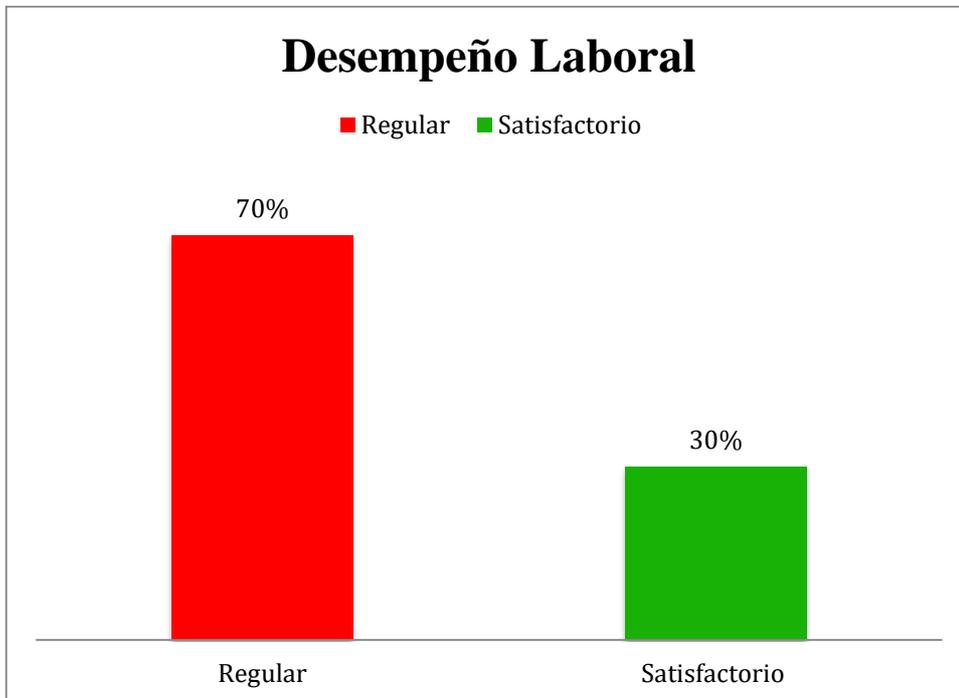
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	14	70,0	70,0	70,0
Satisfactorio	6	30,0	30,0	30,0
Total	20	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** Evaluación aplicada a los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

A continuación, se muestra la gráfica del desempeño laboral, en el cual se puede evidenciar que el 70% de la población laboral de la empresa MKP servicios petroleros se encuentra en un rango regular, lo cual es preocupante para la empresa.

**Gráfico No. 4.4** Desempeño laboral (ANTES)



**Fuente:** Trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros  
**Elaborado por:** Magali Uvidia

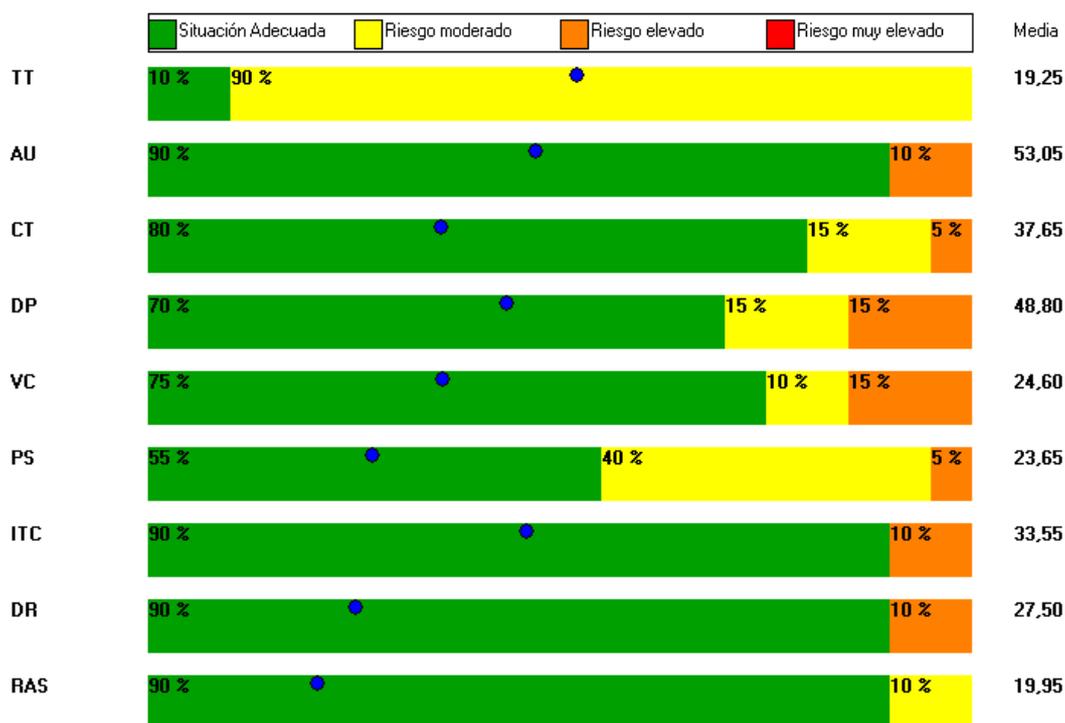
#### **Análisis de resultados y discusión:**

El análisis muestra que el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, presenta un nivel regular con un 70% y satisfactorio 30%, por lo que justifica el desarrollo de la investigación planteada.

#### **4.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS (DESPUÉS)**

Para verificar la evolución de los factores de riesgo psicosocial luego de la aplicación de las estrategias de capacitación y adiestramiento se aplicó nuevamente el instrumento F-PSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, los resultados obtenidos se muestran a continuación:

**Gráfico No. 4.5** Representación de los factores psicosociales (DESPUÉS)



**Fuente:** Trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

El gráfico 4.5 muestra la evolución de los factores de riesgo psicosociales luego de la aplicación de las estrategias de capacitación y adiestramiento a los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, las mismas que permitieron disminuir los niveles de riesgo a todos los factores psicosociales.

#### 4.2.1 Interés por el trabajador /compensación

En el cuadro 4.6 se muestra el análisis del factor interés por el trabajador /compensación, luego de la aplicación de estrategias de capacitación y adiestramiento a los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros.

**Cuadro No. 4.6** Análisis del factor interés por el trabajador /compensación

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	33,55	10,24	28,00
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
18	0	2	0

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los trabajadores de la MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

En el cuadro 4.7 se expone los niveles del factor interés por el trabajador

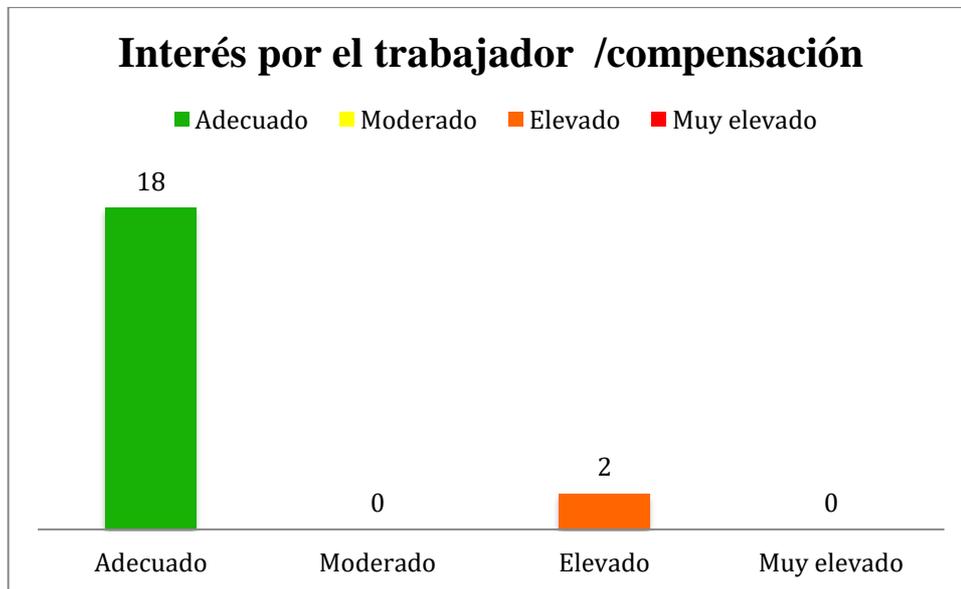
**Cuadro No. 4.7** Niveles del factor interés por el trabajador / compensación

Nivel de riesgo	Interés por el trabajador/compensación
Adecuado	18
Moderado	0
Elevado	2
Muy elevado	0

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

**Gráfico No. 4.6** Representación del factor interés por el trabajador /compensación



**Fuente:** Trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

### **Análisis de resultados y discusión:**

El análisis luego de la aplicación de las estrategias de capacitación y adiestramiento muestra que el factor interés por el trabajador /compensación en los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, presenta una situación adecuada del 90% con lo cual se verifica que los riesgos se han minimizado.

#### 4.2.2 Relaciones y apoyo social

En el cuadro 4.8 se muestra los resultados del factor relaciones y apoyo social:

**Cuadro No. 4.8** Análisis del factor relaciones y apoyo social

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	19,95	5,38	19,00
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
18	2	0	0

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

En el cuadro 4.9 se expone los niveles del factor relaciones y apoyo social.

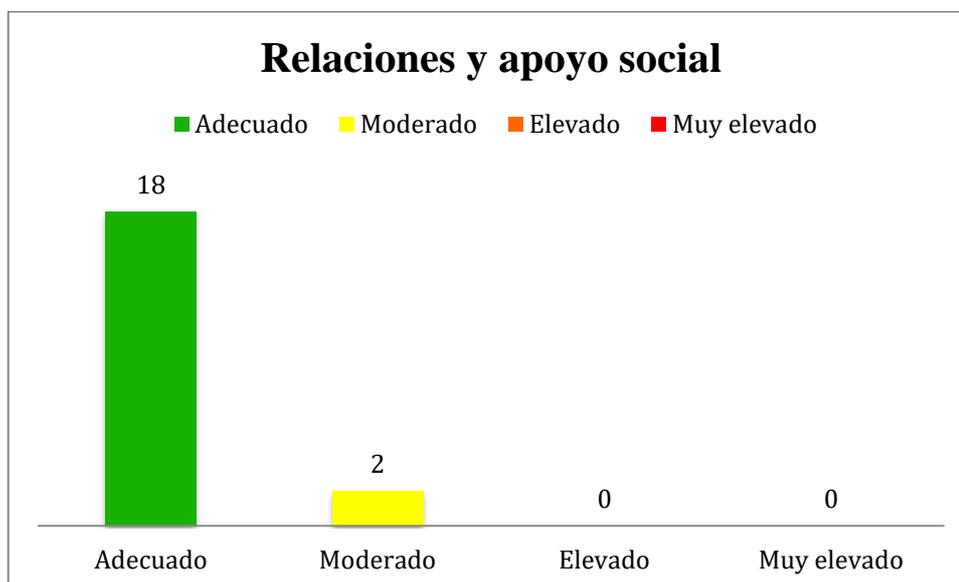
**Cuadro No. 4.9** Niveles del factor relaciones y apoyo social (DESPUÉS)

Nivel de riesgo	Relaciones y apoyo social
Adecuado	18
Moderado	2
Elevado	0
Muy elevado	0

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

**Gráfico No. 4.7** Representación del factor relaciones y apoyo social



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

### **Análisis de resultados y discusión:**

El análisis luego de la aplicación de las estrategias de actividades de recreación muestra

que el factor relaciones y apoyo social en los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, presenta una situación adecuada del 90% con lo cual se verifica que los riesgos se han minimizado y las estrategias han sido eficaces.

#### 4.2.3 Desempeño Laboral

Para verificar la evolución del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, luego de la aplicación de las estrategias de capacitación adiestramiento y actividades de recreación se realizó una nueva valoración a través del test EVAL 01 del Ministerio de Trabajo.

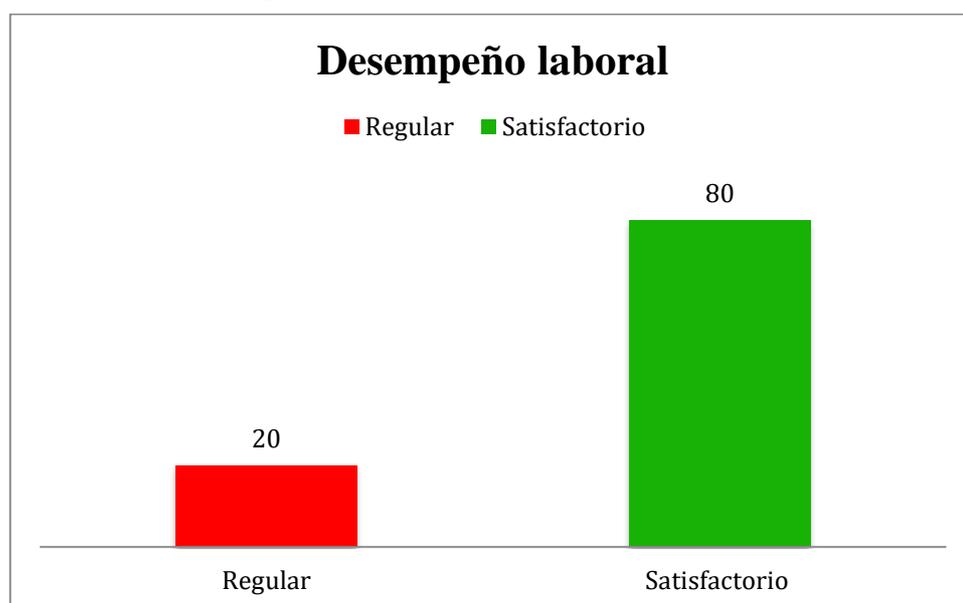
**Cuadro No. 4.10** Desempeño laboral (DESPUÉS)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	4	20,0	20,0	20,0
	Satisfactorio	16	80,0	80,0	80,0
	Total	20	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** Evaluación aplicadas a los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

**Gráfico No. 4.8** Desempeño laboral (DESPUÉS)



**Fuente:** Evaluación a los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

## **Análisis de resultados y discusión:**

La evaluación del desempeño laboral en los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, luego de la aplicación de las estrategias de capacitación, adiestramiento y actividades de recreación, se obtienen un nivel satisfactorio del 80%, muy bueno del 20%, se verifica que las estrategias son factibles.

### 4.3 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

#### 4.3.1 Hipótesis Específica 1

**Hi:** La estrategia de capacitaciones y adiestramiento del factor interés por el trabajador /compensación mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, periodo junio-diciembre 2017, incrementando estándares de competencias.

**Ho:** La estrategia de capacitaciones y adiestramiento del factor interés por el trabajador /compensación **NO** mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, periodo junio-diciembre 2017, incrementando estándares de competencias.

##### *4.3.1.1 Nivel de significancia*

El nivel de significancia es  $\alpha=0,05$

##### *4.3.1.2 Resumen de procesamiento de casos*

Con el programa estadístico SPSS se identifica que todos los datos de la valoración del factor de riesgo psicosocial interés por el trabajador /compensación obtenidos a través del instrumento F-PSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo, son válidos y no existen casos perdidos.

El cuadro 4.11 muestra el resumen de procesamiento de casos del factor interés por el trabajador /compensación:

**Cuadro No. 4.11.** Resumen de procesamiento de casos factor interés por el trabajador/compensación

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Interés por el trabajador antes * Interés por el trabajador después	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%

**Fuente:** Trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

#### 4.3.1.3 Prueba de Chi Cuadrado

En el cuadro 4.12 se muestra los resultados de la prueba chi cuadrado

**Cuadro No. 4.12** Prueba de Chi Cuadrado factor interés por el trabajador/compensación

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	29,389 <sup>a</sup>	28	,039
Razón de verosimilitud	28,624	28	,432
Asociación lineal por lineal	4,668	1	,031
N de casos válidos	20		

a. 40 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.

**Fuente:** Trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

#### 4.3.1.4 Decisión

El p-valor obtenido mediante la prueba de Chi Cuadrado es 0.039 que es menor que 0.05, esto quiere decir que rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos la hipótesis alternativa.

Al aceptar la hipótesis alternativa se concluye que las estrategias de capacitación y adiestramiento del factor interés por el trabajador /compensación mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, periodo julio - diciembre 2017.

#### 4.3.2 Hipótesis Específica 2

**Hi:** La estrategia de actividades de recreación del factor relaciones y apoyo social mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, periodo junio-diciembre 2017, mejorando las relaciones entre trabajadores.

**Ho:** La estrategia de actividades de recreación del factor relaciones y apoyo social **NO** mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, periodo junio-diciembre 2017, mejorando las relaciones entre trabajadores.

##### 4.3.2.1 Nivel de significancia

El nivel de significancia es  $\alpha=0,05$

##### 4.3.2.2 Resumen de procesamiento de casos

Con el programa estadístico SPSS se identifica que todos los datos de la valoración del factor relaciones y apoyo social evaluados por el método F-PSICO, son válidos y no existen casos perdidos. El cuadro 4.13 muestra el resumen de procesamiento de casos del factor interés por el trabajador /compensación:

**Cuadro No. 4.13** Resumen de procesamiento de casos factor relaciones y apoyo social

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Relaciones y apoyo social antes * Relaciones y apoyo social después	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%

**Fuente:** Trabajadores de MKP

**Elaborado por:** Magali Uvidia

##### 4.3.2.3 Prueba de Chi Cuadrado

En el cuadro 4.14 se muestra los resultados de la prueba chi cuadrado

**Cuadro No. 4.14** Prueba de Chi Cuadrado factor relaciones y apoyo social

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	39,750 <sup>a</sup>	40	,048
Razón de verosimilitud	38,919	40	,519
Asociación lineal por lineal	4,504	1	,034
N de casos válidos	20		

a. 54 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

**Fuente:** Trabajadores de MKP

**Elaborado por:** Magali Uvidia

#### 4.3.2.4 Decisión

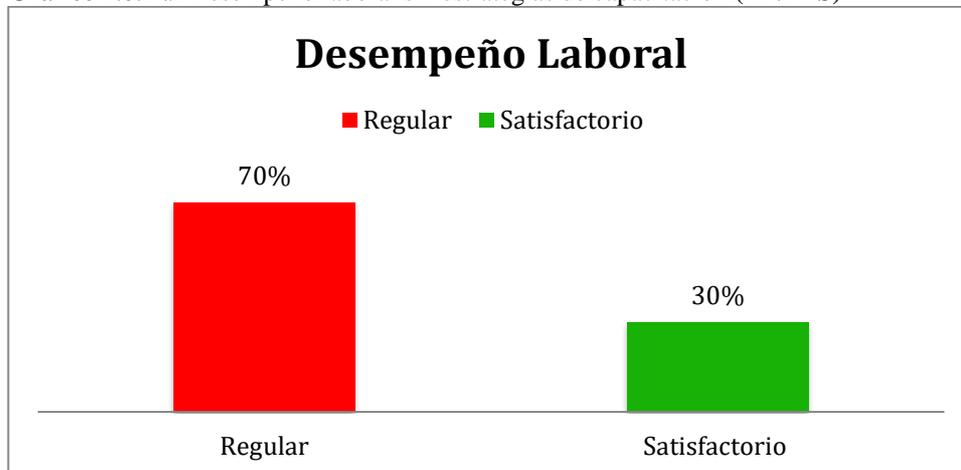
El p-valor obtenido mediante la prueba de Chi Cuadrado es 0.048 que es menor que 0.05, esto quiere decir que rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos la hipótesis alternativa.

Al aceptar la hipótesis alternativa se concluye que las estrategias de actividades de recreación del factor relaciones y apoyo social mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, en el período julio-diciembre 2017, mejorando las buenas relaciones en el personal.

#### 4.3.2.5 Desempeño laboral

La Gráfico 4.9 muestra los resultados del desempeño laboral sin las estrategias:

**Gráfico No. 4.9** Desempeño laboral sin estrategias de capacitación (ANTES)

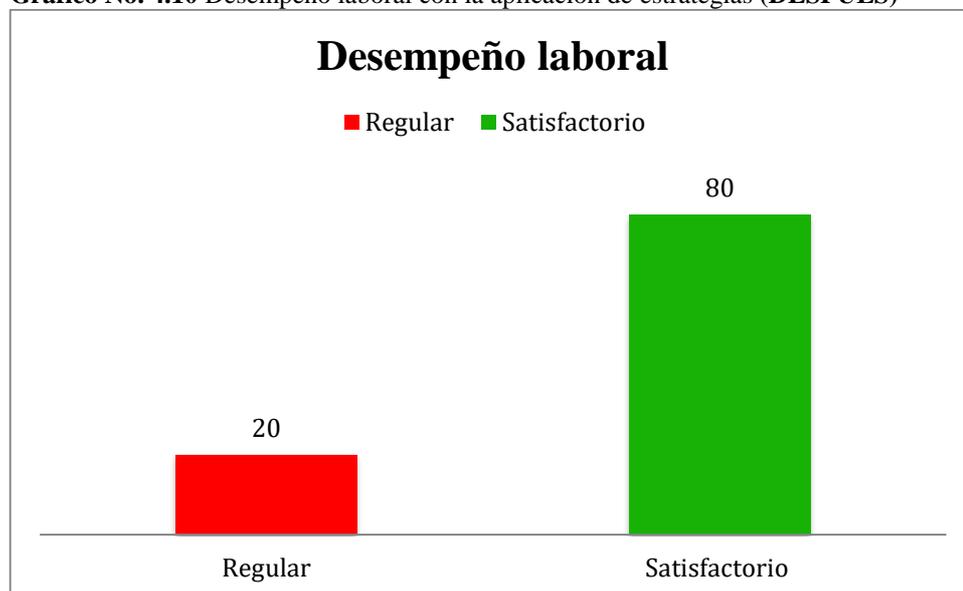


**Fuente:** Trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

La Gráfico 4.10 muestra los resultados del desempeño laboral luego de la aplicación de las estrategias de capacitación y adiestramiento.

**Gráfico No. 4.10** Desempeño laboral con la aplicación de estrategias (**DESPUÉS**)



**Fuente:** Trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

El cuadro 4.15 muestra los datos para la tabulación del chi cuadrado

**Cuadro No. 4.15.** Desempeño laboral

Hipótesis	fo	fe	fo-fe	(fo-fe) <sup>2</sup>	(fo-fe) <sup>2</sup> /fe
<b>Sin estrategias</b>	70	20	50	2500	250
<b>Con estrategias</b>	30	80	-50	2500	27.28
<b>Total</b>	100	100	100	5000	277.28

**Fuente:** Trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

Para realizar la prueba se toma los valores antes y después de la aplicación de las estrategias, en donde el valor de chi cuadrado calculado es (277.28), mayor a (30,14) que es el tabulado (considerando que el grado de libertad es n-1=19), por lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa es decir las estrategias de capacitación, adiestramiento y actividades de recreación mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros.

#### 4.3.3 Comprobación de la correlación de las variables método Spearman

En el cuadro 4.16 se muestra los datos correspondientes a la correlación del factor Interés por el trabajador/compensación y el desempeño laboral. (ANTES)

**Cuadro No. 4.16.** Correlación del factor interés por el trabajador compensación con el desempeño laboral  
**Correlación factor interés por el trabajador/compensación con desempeño laboral**

			Interés por el trabajador antes	Desempeño laboral antes
Rho de Spearman	Interés por el trabajador antes	Coeficiente de correlación	1,000	,009
		Sig. (bilateral)	.	,969
		N	20	20
	Desempeño laboral antes	Coeficiente de correlación	,009	1,000
		Sig. (bilateral)	,969	.
		N	20	20

**Fuente:** Trabajadores de MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

#### Análisis de resultados

El sig. (bilateral) es 0,969 mayor a 0,8 lo cual muestra que existe una excelente correlación entre el factor interés por el trabajador/compensación con desempeño laboral.

En el cuadro 4.17 se muestra los datos correspondientes a la correlación del factor relaciones y apoyo social con el desempeño laboral. (ANTES)

**Cuadro No. 4.17.** Correlación del factor relaciones y apoyo social con el desempeño laboral  
**Correlación factor relaciones y apoyo social con desempeño laboral**

			Relaciones y apoyo social antes	Desempeño laboral antes
Rho de Spearman	Relaciones y apoyo social antes	Coeficiente de correlación	1,000	,110
		Sig. (bilateral)	.	,645
		N	20	20
	Desempeño laboral antes	Coeficiente de correlación	,110	1,000
		Sig. (bilateral)	,645	.
		N	20	20

**Fuente:** Trabajadores de MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

## Análisis de resultados

El sig. (bilateral) es 0,645 mayor a 0,6 lo cual muestra que existe una correlación muy buena entre el relaciones y apoyo social con desempeño laboral.

En el cuadro 4.18 se muestra los datos para el análisis de correlación del factor Interés por el trabajador/compensación y el desempeño laboral. (DESPUÉS)

**Cuadro No. 4.18.** Correlación del factor interés por el trabajador/compensación con el desempeño laboral

**Correlación factor interés por el trabajador/compensación con desempeño laboral**

			Interés por el trabajador después	Desempeño laboral después
Rho de Spearman	Interés por el trabajador después	Coeficiente de correlación	1,000	,030
		Sig. (bilateral)	.	,901
		N	20	20
	Desempeño laboral después	Coeficiente de correlación	,030	1,000
		Sig. (bilateral)	,901	.
		N	20	20

**Fuente:** Trabajadores de MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

## Decisión

Como el valor de sig. (bilateral) es 0,901 mayor a 0,8 quiere decir que la correlación es excelente, entre el factor interés por el trabajador/compensación con el desempeño laboral, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; entonces de demuestra que las estrategias de capacitación y adiestramiento mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros.

En el cuadro 4.19 se muestra los datos para el análisis de correlación del factor relaciones y apoyo social con el desempeño laboral. (DEPUÉS)

**Cuadro No. 4.19.** Correlación del factor relaciones y apoyo social con el desempeño laboral  
**Correlación factor relaciones y apoyo social con desempeño laboral**

			Relaciones y apoyo social después	Desempeño laboral después
Rho de Spearman	Relaciones y apoyo social después	Coeficiente de correlación	1,000	,025
		Sig. (bilateral)	.	,917
		N	20	20
	Desempeño laboral después	Coeficiente de correlación	,025	1,000
		Sig. (bilateral)	,917	.
		N	20	20

**Fuente:** Trabajadores de MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

### Decisión

Como el valor de sig. (bilateral) es 0,917 mayor a 0,8 quiere decir que la correlación es excelente, entre el factor relaciones y apoyo social con el desempeño laboral, por lo cual se acepta la hipótesis alternativa de que las estrategias de actividades de recreación mejoran el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros.

## **CAPÍTULO V**

### **5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

- Se demostró que las estrategias aplicadas a los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros minimiza el nivel de riesgos psicosociales y mejora el desempeño laboral, brindando satisfacción a los trabajadores como a la empresa, mejorando el nivel de producción, las relaciones laborales y el trabajo en equipo.
- Las estrategias de capacitación, adiestramiento del factor interés por el trabajador compensación mejora el desempeño laboral en un 50% de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, incrementando los estándares de competencias y disminuyendo el nivel de riesgo del factor en un 60%.
- Las estrategias de actividades de recreación del factor relaciones y apoyo social implementadas en los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, mejora el desempeño laboral, mejorando la relación entre trabajadores.

#### **5.2 RECOMENDACIONES**

- Se recomienda continuar con la aplicación de estrategias de capacitación, adiestramiento, actividades de recreación, propuestas con la finalidad de fomentar, mejorar y mantener los niveles de excelencia en el desempeño laboral y minimizar los riesgos psicosociales.
- Establecer políticas tendientes a mantener e incrementar estrategias enfocadas al desarrollo de habilidades y destrezas de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros.
- Facilitar los recursos necesarios para el desarrollo de las estrategias con la finalidad de elevar los estándares de motivación, competencia y brindar apoyo al talento humano de MKP servicios petroleros., lo cual está orientado a la mejora del desempeño laboral.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, A. (2006). *Capacitación y desarrollo personal*. México, México: Limusa .
- Alvarez, F. T. (2010). MODELO ANÁLITICO DE FACTORES PSICOSOCIALES EN CONTEXTOS LABORALES . *REVISTA INTERAMERICANA DE PSICOLOGÍA OCUPACIONAL* , 29(2), 95-137.
- Arias, O. (2016). *Los factores de riesgo psicosocial y su relación con el desempeño del personal operativo del Cuerpo de Bomberos de Otavalo*. Retrieved 2017 йил 4-septiembre from Universidad Central del Ecuador : [www.dspace.uce.edu.ec:8080/handle/25000/7636](http://www.dspace.uce.edu.ec:8080/handle/25000/7636)
- Benavides, J. (2016). *Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional en la empresa Autopartes Andina S.A*. Riobamba: UNACH.
- Castañer, M. (2003). *1001 EJERCICIOS Y JUEGOS DE RECREACIÓN* (Sexta edición ed.). PAIDOTRIBO.
- Castro, F. (2003). Fundamentación psicológica del aprendizaje . *Dialnet*(332), 11-31.
- CEM. (2013). *Guia de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo* . Málaga.
- Charria, V. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación . *Facultad Nacional de Salud Pública* , 29(4).
- CHIAVENATO, I. (2009). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO* (Tercera ed.). MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Flores, J. G. (2007). La Evaluación de Competencias Laborales. 83-106.
- Gil, A. (2010). *Escuela Superior de Administración Pública*. Retrieved 2017 йил 15-Septiembre from Evaluación del desempeño: [https://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/31591202/29939697-EVALUACION-DE-DESEMPENO .pdf](https://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/31591202/29939697-EVALUACION-DE-DESEMPENO.pdf)
- Gómez, R. P. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Ciencia y Trabajo*(49).
- INSHT. (2012). *NTP 926*.
- Jarmillo, L. (2003). ¿Qué es la epistemología? *Cinta de Moebio*, 0.
- Leka , S., & Cox, T. (2009). *The European Framework for Psychococial Risk Management*. Obtenido de <http://prima-ef.org/Documents>
- OIT/OMS. (1984).
- Peiro, J. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los

- riesgos psicosociales en el trabajo . *Universitas Psychologica* .
- Pérez, A. (2009). Evaluación de desempeño laboral . *UPIICSA*, 50-51.
- Quintero, N. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. *NEGOTIUM*, 33-51.
- Registro Oficial 303. (2008). *Norma Técnica de Calificación de Servicios y Evaluación de Desempeño*.
- Reis, P. (2007). *Evaluación de desempeño*. Madrid: Dashofer Holding Ltda.
- Sanin Pozada, J. A., & Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *UNIVERSITAS PSYCHOLOGICA, PONTIFICA UNIVERSIDAD JAVERIANA*, 13(1).
- Sanín, J. A. (2014). satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universytas Psychologica*.
- Ugarte, T. (2015 йил Octubre). *La administración del talento humano*. Retrieved 2017 йил 7-Junio from Revista Caribeña de Ciencias Sociales: <http://www.eumed.net/rev/caribe/2015/10/talento-humano.html>

## **ANEXOS**

### **ANEXO 1: PROYECTO APROBADO**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN  
INSTITUTO DE POSGRADO**



**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAGISTER  
EN SEGURIDAD INDUSTRIAL MENCIÓN PREVENCIÓN DE  
RIESGOS Y SALUD OCUPACIONAL**

**TEMA:** ESTRATEGIAS PARA AFRONTAR LOS FACTORES DE RIESGO  
PSICOSOCIALES Y MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA MKP SERVICIOS PETROLEROS

**AUTORA:**

MAGALI ALEXANDRA UVIDIA VILEMA

**TUTOR:**

Ing. Edmundo Cabezas PhD.

RIOBAMBA ECUADOR

2017

## 1 TEMA

Estrategias para afrontar los factores de riesgo psicosociales y mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros.

## 2 PROBLEMATIZACIÓN

### 2.1 Ubicación del sector donde se va a realizar la investigación

La empresa MKP servicios petroleros es una empresa del sector hidrocarburífero que se encuentra en la provincia de Francisco de Orellana, Km 10 vía Coca-Lago Agrio, barrio San Bartolo. presta servicios de evaluación y control de pozos petroleros en los campos Sacha, Pañacocha, Yasuni ITT.

**Gráfico No. 2.1** Ubicación de la empresa MKP servicios petroleros



**Fuente:** <https://maps.google.com.ec>

**Elaborado por:** Magali Uvidia

### 2.2 Situación Problemática

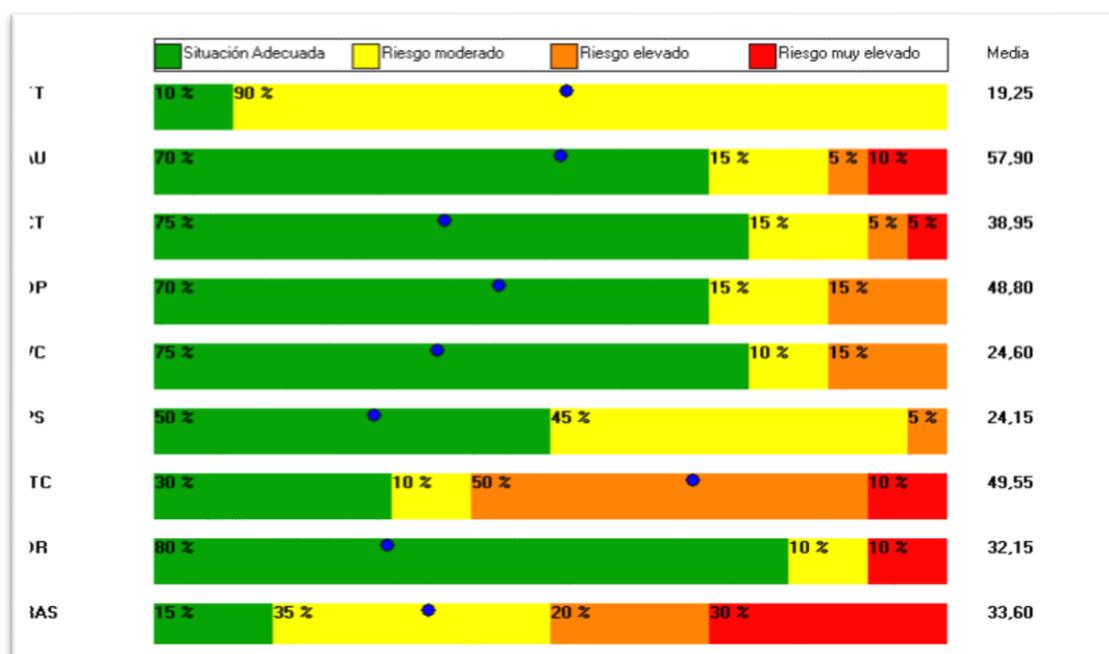
La empresa nace en el año 2007, de un grupo familiar con la finalidad de brindar servicios con altos estándares de calidad, seguridad y ambiente, con el transcurrir de

los años la empresa ha ido creciendo en el giro de negocios petrolero, sin tener un control de los factores de riesgo psicosociales. Por tal razón se realiza una evaluación de factores de riesgo psicosociales y se establece una línea base de investigación, mediante la aplicación de encuestas (instrumento F-PSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, que consta de nueve dimensiones), a los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros para elaborar una data ingresando los ítems de cada encuesta para el correspondiente estudio e interpretación en el instrumento F-PSICO 3.1 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo.

Los factores con mayor nivel de riesgo son: interés por el trabajador/compensación, relaciones y apoyo social los mismos que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros.

La línea base establecida permitió identificar los factores de riesgo psicosociales presentes en los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, a la par se verificó la evaluación de desempeño labora a cargo del área de Talento Humano de la empresa MKP servicios petroleros, los datos obtenidos se muestran a en el siguiente gráfico:

**Gráfico No. 2.2** Perfil valorativo de los factores de riesgo psicosociales



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los trabajadores de MKP servicios petroleros  
**Elaborado por:** Magali Uvidia

De acuerdo a los datos mostrados en el Gráfico No. 2.2 se puede apreciar que el factor Interés por el trabajador/compensación muestra un nivel de riesgo muy elevado del 10%, elevado del 50%, el factor relaciones y apoyo social con un nivel de riesgo muy elevado del 30% y elevado del 20%.

En el cuadro 2.1 se expone los niveles del factor interés por el trabajador /compensación.

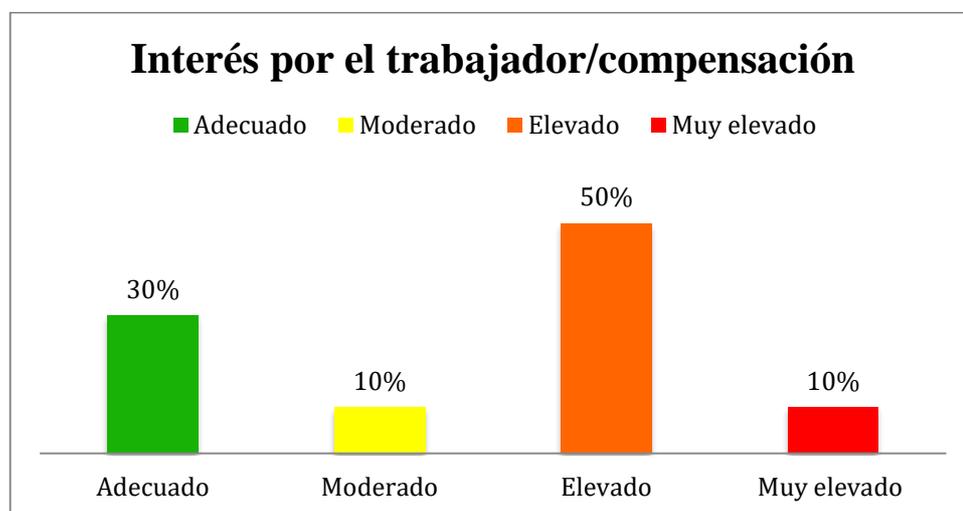
**Cuadro No. 2.1** Línea base del factor interés por el trabajador / compensación

Nivel de riesgo	Interés por el trabajador/compensación
Adecuado	6
Moderado	2
Elevado	10
Muy elevado	2

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los trabajadores de MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

**Gráfico No. 2.3** Representación de los casos encontrados del factor interés por el trabajador /compensación



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los trabajadores de MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

### **Análisis de resultados y discusión:**

El análisis muestra que el factor interés por el trabajador/compensación en los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, presenta niveles de riesgo muy

elevado de 10%, elevado 50% y moderado 10%, por lo que justifica el desarrollo de la investigación planteada.

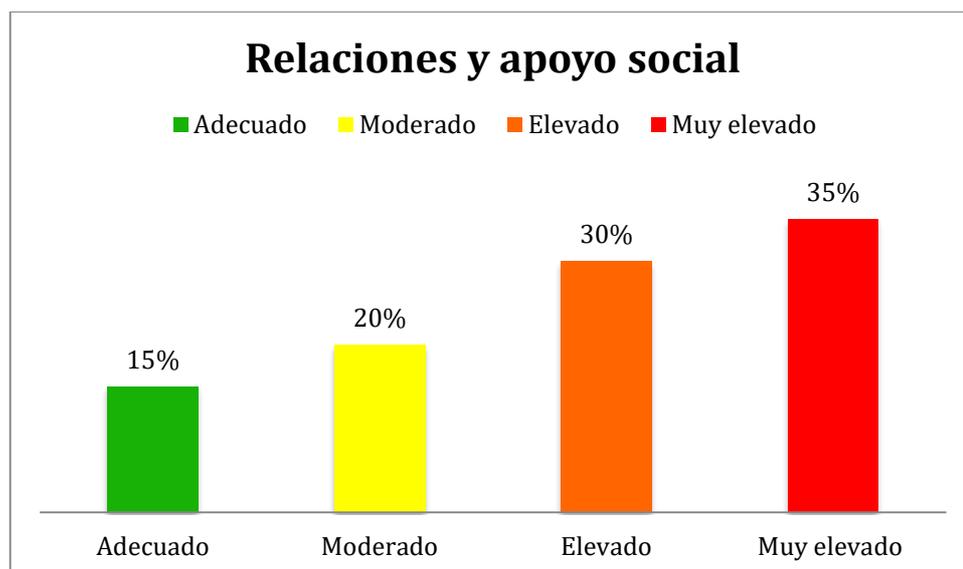
En el cuadro 2.2 se expone los niveles del factor relaciones y apoyo social.

**Cuadro No. 2.2** Línea base del factor relaciones y apoyo social

Nivel de riesgo	Relaciones y apoyo social
Adecuado	3
Moderado	7
Elevado	4
Muy elevado	6

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los trabajadores de MKP servicios petroleros  
**Elaborado por:** Magali Uvidia

**Gráfico No. 2.4** Línea base del factor relaciones y apoyo social



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los trabajadores de MKP servicios petroleros  
**Elaborado por:** Magali Uvidia

### **Análisis de resultados y discusión:**

El análisis muestra que el factor relación y apoyo social en los trabajadores de MKP servicios petroleros, presenta niveles de riesgo muy elevado de 30%, elevado 35% y moderado 20%, por lo que justifica el desarrollo de la investigación planteada.

En el cuadro 2.3 se expone los niveles de desempeño laboral.

**Cuadro No. 2.3** Línea base de desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	14	70,0	70,0	70,0
Satisfactorio	6	30,0	30,0	30,0
Total	20	100,0	100,0	100,0

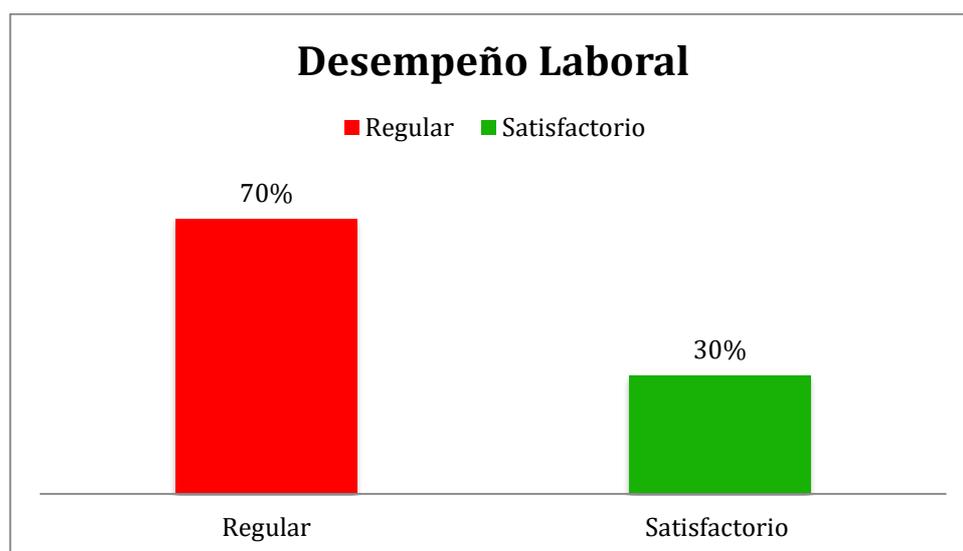
**Fuente:** Encuestas aplicadas a los trabajadores de MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

### **Análisis de resultados y discusión:**

El análisis muestra que el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, presenta un nivel regular con un 70% y satisfactorio 30%, por lo que justifica el desarrollo de la investigación planteada.

**Gráfico No. 2.5** Línea base de desempeño laboral



**Fuente:** Encuestas aplicadas a los trabajadores de MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

## **2.2 Formulación del Problema**

¿Cómo la estrategia para afrontar los factores de riesgos psicosociales mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, en el periodo junio-diciembre 2017, mejorando niveles de rendimiento?

### **2.3 Problemas derivados**

¿Cómo la estrategia de capacitaciones y adiestramiento del factor interés por el trabajador /compensación mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, periodo junio-diciembre 2017, incrementando estándares de competencias?

¿Cómo la estrategia de actividades de recreación del factor relaciones y apoyo social mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, periodo junio-diciembre 2017, mejorando las relaciones entre trabajadores?

### **3 JUSTIFICACIÓN**

Las actividades desarrolladas por los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, implican exposición a factores de riesgos psicosociales derivados de las características de cada individuo por su: conducta, comportamiento, hábitos, expresiones corporales, pensamientos, formas de ser, de sentir, por sus conceptos religiosos y la personalidad que adquieren características por identificación con las personas del medio, por lo cual es importante en la sociedad y en el entorno laboral.

Considerando que los factores psicosociales se definen como “aquellos factores que pueden adoptar valores por exceso, por defecto o por configuración- adversos o desfavorables que pueden afectar negativamente a la salud y seguridad de los trabajadores, así como al desarrollo del trabajo, entendiendo por factores psicosociales aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea” (Peiró, 2006).

De acuerdo a lo mencionado es de suma importancia contar con una evaluación de factores de riesgo psicosociales, para identificar las causas que lo originan y buscar estrategias para afrontar los factores de riesgo y minimizarlos a la vez que se mejore el rendimiento laboral.

La empresa MKP servicios petroleros, comprometida con la seguridad y salud en el trabajo, conocedora de que es un punto clave para que el trabajador fortalezca su conducta positiva, brinda el apoyo para el desarrollo del trabajo de investigación.

## **4 OBJETIVOS**

### **4.1 Objetivo general**

Demostrar que la estrategia para afrontar los factores de riesgo psicosociales mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, periodo junio-diciembre 2017, mejorando niveles de rendimiento.

### **4.2 Objetivos específicos**

- Demostrar la estrategia de capacitaciones y adiestramiento del factor interés por el trabajador /compensación mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, periodo junio-diciembre 2017, incrementando estándares de competencias.
- Demostrar la estrategia de actividades de recreación del factor relaciones y apoyo social mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, periodo junio-diciembre 2017, mejorando las relaciones entre trabajadores.

## **5 FUNDAMENTO TEÓRICO**

### **5.1 Antecedentes de investigaciones anteriores**

En el artículo “Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios”, realizado por (Sanín, 2014), analizan como la satisfacción laboral equilibra las relaciones entre el crecimiento psicológico (apertura al cambio, manejo del fracaso y flexibilidad) y el desempeño laboral (extrarrol, intrarrol y cumplimiento de normas), siendo el

desempeño laboral evaluado por los jefes.

En este estudio se consideró una muestra de 731 empleados y sus correspondientes jefes de cinco empresas colombianas de los sectores industriales y de servicios. Los resultados que obtuvieron fueron a través de ecuaciones estructurales (Structural Equation Modeling, SEM), las cuales muestran que la satisfacción laboral equilibra parcialmente la relación entre apertura al cambio y desempeño extrarrol. Adicional menciona que la flexibilidad y la apertura al cambio se asocian positiva y directamente con la satisfacción laboral general.

En el artículo “Modelo analítico de factores psicosociales en contextos laborales”, realizado por (Alvarez, 2010), publicado en la revista Interamericana de Psicología Ocupacional en 2010, hace enfoque a la literatura referente a los factores psicosociales en el trabajo. Adicional desarrolla un modelo integrado que propone la existencia de condiciones contextuales del trabajo con carácter psicosocial. Consideran que el desempeño y sus resultados están definidos directamente por la interacción de la accione de tres elementos; Los saberes o estructuras cognitivas desarrolladas a lo largo de la vida de las personas, las habilidades, aptitudes o competencias, tanto motrices como intelectuales de las que dispone la persona en el momento de la acción, los intereses, preferencias o expectativas de las personas que motivan la conducta y por tanto promueven la acción o la evitación.

En el trabajo titulado “Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación”, realizada por (Charria, 2011), analizan las condiciones básicas requeridas para la evaluación de los factores psicosociales intralaboral en contextos organizacionales. Hacen énfasis en el modelo Demanda-Control y Desequilibrio–Esfuerzo-Recompensa. Como resultado proporcionan varios instrumentos y metodologías para la identificación de riesgos psicosociales.

## **5.2 Factores Psicosociales**

De acuerdo con la OIT/OMS (1984) los factores psicosociales son aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización de trabajo susceptible de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica

o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo.

Los riesgos psicosociales son condiciones que experimenta el trabajador con el medio organizacional y social, como producto del desarrollo de su trabajo, ambiente laboral y actitud de la persona, y que pueden tener en el mismo, efectos perjudiciales dependiendo de las condiciones y tiempo de exposición al riesgo. (CHARRIA VICTOR, 2011)

Los factores psicosociales se definen como “aquellos aspectos del diseño y la organización del trabajo, y sus contextos sociales y organizativos, que pueden causar daño psicoógico o físico”. (Leka & Cox, 2009)

Los factores psicosociales se definen como “aquellos factores psicosociales que pueden adoptar valores por exceso, por defecto o por configuración- adversos o desfavorables que pueden afectar negativamente a la salud y seguridad de los trabajadores, así como al desarrollo del trabajo, entendiendo por factores psicosociales aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea” (p. 17) (Meliá, Nogareña, Lahera, Duro, Peiró, Salanova y Gracia, 2006).

### **5.2.1 Sociedad y sociología**

Aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización de trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo. RODRIGO BORJA (2007).

### **5.2.2 Psicología y conducta humana**

El término se refiere al conjunto de fenómenos que son observables o que son observables o que son factibles de ser detectados, lo cual implica la consigna metodológica de atenerse a los hechos tal cual ellos se dan, con exclusión de toda interferencia animista o vitalista. JOSÉ BLEGER (1979).

El termino psicología procede del griego “psyche” (alma) y logos (estudio). Por tanto,

desde un punto de vista etimológico se entendería como “el estudio del alma”.

### 5.2.3 La gestión del talento humano

La gestión de talento humano es un conjunto de políticas y procedimientos canalizados a mejorar el rendimiento y eficiencia de los trabajadores mediante la utilización de recursos para cumplir con los objetivos establecidos por la organización y por los trabajadores. (Ugarte, 2015)

Referirse a talento humano es hablar de individuos, de su forma de pensar, de sentir, de su mente, de su ineligencia, de su vitalidad, de acción y promoción. El administrar a las personas y las competencias humanas representan una cuestión estratégica para las empresas. (CHIAVENATO, 2009)

#### 5.2.3.1 *La motivación y la satisfacción laboral*

Etimológicamente el termino motivación precede del latín “motus” y tenía que ver con algo que moviliza o dispone al sujeto para realizar alguna actividad. Es una fuerza (o conjunto de fuerzas) que incita al hombre a actuar con el fin de alcanzar un objetivo y de satisfacer una necesidad. PIOTTE R., MICHAUD Y. (1981).

#### 5.2.3.2 *Capacitación*

Es un medio para apalancar el desempeño en el trabajo. Es el proceso mediante el cual se prepara a la persona para que desempeñe con excelencia las tareas específicas del puesto de trabajo. Además, que es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, para que contribuyan de mejor manera a los objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosas. (CHIAVENATO, 2009).

### 5.2.4 Descripción del método F-PSICO

La metodología que presentamos permite cuantificar la magnitud de los riesgos

existentes y, en consecuencia, jerarquizar racionalmente su prioridad de corrección.

El método F-PSICO consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89. Ofrece información sobre 9 factores:

- Tiempo de trabajo (TT)
- 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)

### **Tiempo de trabajo**

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

### **Autonomía**

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

- Autonomía temporal. Se refiere a la libertad concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera

necesario, la distribución de los descansos durante la jornada y el disfrute del tiempo libre para atender a cuestiones personales.

- **Autonomía decisional.** La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc.

### **Carga de trabajo**

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva o emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- **Presiones de tiempos.** La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales.
- **Esfuerzo de atención.** Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención. Ésta viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requerida para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas.
- **Cantidad y dificultad de la tarea.** La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que supone para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas.

## **Demandas psicológicas**

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

Las exigencias cognitivas se definen según el grado de movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma, el sistema cognitivo se ve comprometido, en mayor o menor medida, en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc. (INSHT, 2012)

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo, en el caso de trato con pacientes, clientes, etc. (INSHT, 2012)

El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados, etc.

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación y compromiso con las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc.).

Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aun cuando no necesariamente exista contacto con clientes.

## **Variedad / contenido del trabajo**

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.

Este factor se evalúa mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

## **Participación / supervisión**

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo: el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo, y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

- Así, la “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización.
- La “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

## **Interés por el trabajador / compensación**

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones, así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que

por ello obtiene.

### **Desempeño de rol**

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende tres aspectos fundamentales:

- La claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).
- El conflicto de rol: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.
- La sobrecarga de rol: se refiere a la asignación de cometidos y responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto de trabajo pero que se añaden a ellas.

### **Relaciones y apoyo social**

El factor relaciones y apoyo social se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo. Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreto estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros,) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distinta frecuencia e intensidad, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales,), ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación. Exposición a situaciones de violencia (Ítems 18 b-18d) • Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) • Exposición a discriminación (Ítem 20)

## **Variedad / contenido del trabajo**

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa.

## **Perfil valorativo del método F-PSICO**

En el perfil valorativo los resultados obtenidos se transforman a percentiles y se clasifica el riesgo en niveles, el perfil valorativo de los percentiles iguales o mayores a 85 corresponde a un riesgo elevado, los percentiles del rango menor a 85 e igual o mayor a 75 corresponde a un riesgo moderado y los percentiles del rango menor o igual a 74 y mayor a 60 corresponde a un riesgo mejorable, como se expone en el siguiente cuadro. (INSHT, 2012)

El siguiente cuadro muestra el perfil valorativo del método F-PSICO:

Perfil valorativo F-PSICO

<b>Percentil obtenido</b>	<b>Riesgo</b>
Percentil $\geq 85$	Muy elevado
$P75 \leq$ Percentil $< P85$	Elevado
$P74 \leq$ Percentil $< P60$	Mejorable
Percentil $< P60$	Situación adecuada

**Fuente:** NTP 926

**Elaborado por:** Magali Uvidia

## **Informe**

El informe del instrumento F-PSICO ofrece una información detallada de cómo se posicionan los trabajadores de la muestra elegida ante cada pregunta, permitiendo conocer el porcentaje de elección de cada opción de respuesta, lo cual proporciona datos acerca de aspectos concretos relativos a cada factor. Esta información permite orientar al investigador en las acciones particulares que se han de considerar para mejorar un determinado factor. (INSHT, 2012)

### **5.3 Desempeño Laboral**

Debe considerarse que el Desempeño Laboral describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados.

D'Vicente (1997, citado por Bohórquez 2004), define el Desempeño Laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Otra definición interesante acerca del Desempeño Laboral es la expuesta por Stoner (1994, p. 510), quien afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Chiavenato (2002, p. 236), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Drucker (2002, p. 75), al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros.

Robbins (2004, p. 564), plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.

**5.3.1 Elementos del desempeño laboral.-** en el área organizacional se ha estudiado lo relacionado al Desempeño Laboral, infiriéndose que el mismo depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

Davis y Newtrons (2000), conceptualizan las siguientes capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

Chiavenato (2000, p. 367), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Benavides (2002, p. 72), al definir desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias

básicas.

Robbins (2004), afirma que otra manera de considerar y evaluar lo hecho por los gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas. Este mismo autor cita a Katz, quien identifica tres habilidades administrativas esenciales: técnicas, humanas y conceptuales.

### 5.3.2 Beneficios de la evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño representa una gran ventaja para la organización debido a que permite reconocer la necesidad implementar nuevas medidas que mejoren el desempeño de los trabajadores, implantar nuevas políticas, reforzar capacitaciones o incluir nuevas. De esta manera se puede llegar a conocer mejor a trabajador y poder ahondar en el origen del problema para aplicar las medidas necesarias y corregir las falencias. (Pérez, 2009)

Los beneficios se ven reflejados en el gerente, en el trabajador y por lo tanto para la organización. Al gerente le permite conocer de mejor manera sus subordinados y saber cuánto de los objetivos y metas propuestos se están cumpliendo. (Arias, 2016)

Por otro lado la evaluación representa un beneficio al trabajador ya que permite a éste conocer lo que la organización espera de él y de esta manera puede representar un reto y una motivación para que el trabajador se supere diariamente. Como resultado se obtiene un beneficio para la organización ya que se podrá tomar decisiones en cuanto a cambios o reestructuraciones dentro de la institución que le permitan seguir desarrollándose adecuadamente.

### 5.3.3 Métodos de evaluación del desempeño laboral

Como bien se ha mencionado anteriormente el principal objetivo de la evaluación es conocer cómo lleva a cabo sus actividades un trabajador por lo que es preciso contar con una técnica que pueda suplir las necesidades de cada institución y que pueda demostrar resultados reales y confiables.

De este modo las evaluaciones pueden ser desarrolladas por los superiores de las instituciones quienes son los que mejor conocen las actividades de sus subordinados, así mismo pueden ser desarrolladas por sus iguales, es decir personas que se encuentran en sus mismos rangos o niveles. De igual manera se pueden considerar autoevaluaciones que pueden permitir conocer al trabajador sus errores o deficiencias y sus pros o logros que le permitan ir mejorando. (Pérez, 2009)

Técnicas para evaluación del desempeño laboral:

**Método de la escala grafica de calificaciones.-** Uno de los métodos más utilizados que lo lleva a cabo el superior y donde éste asigna un rango de valor correspondiente al desempeño del empleado de acuerdo a sus características. Al final el puntaje de cada característica es sumado para obtener el valor final.

**Método de clasificación alterna.-** este método consiste en clasificar a los empleados en orden del mejor al peor; se considera a los empleados que mejor se conoce y se deja de lado a los que no y de acuerdo a criterios específicos se va alternando quien es el mejor y quien es el peor.

**Método de la comparación por pares.-** Este método es utilizado para incrementar la confiabilidad del método de clasificación alterna. Los empleados son comparados entre sí por cada característica del aspecto laboral. Posterior se realiza una gráfica de pares con las comparaciones posibles y de cada una de las características, mediante esta grafica se elige cuál de los dos empleados es el mejor y finalmente se suma el número de veces que el empleado ha alcanzado una calificación mejor.

**Método de la distribución forzada.-** Se distribuye a los empleados en porcentajes determinados en varias categorías de desempeño con el objetivo de identificar a los empleados que más se destaquen.

**Método de los incidentes críticos.-** este es un método sistemático que permite observar, investigar y registrar los resultados positivos y/o negativos obtenidos de cada trabajador; para lo cual el inmediato superior en primer lugar, observa y hace un

seguimiento del comportamiento del trabajador, como segundo paso registra los hechos más destacados identificados para finalmente realizar una investigación de las aptitudes y comportamientos del empleado. El inmediato superior va tomando registros de observaciones y entrevistas con el trabajador que finalmente serán recopilados en un formato estandarizado para toda la institución.

**Formas narrativas.** - Este método consta de dos etapas en las que el inmediato superior debe calificar el desempeño por cada factor de desempeño y posteriormente muestre al empleado un plan de mejora para que el trabajador pueda comprender en que factores se encuentra bien y en cuales ha fallado.

**Escalas de estimación ancladas.**- Expertos mencionan que este es uno de los métodos más justos al momento de evaluar a un trabajador. Se basa en cinco pasos; el primero de ellos es generar incidentes críticos donde el trabajador expone casos que demuestren un desempeño eficaz y uno ineficaz.

El segundo paso consiste en agrupar los incidentes en números más limitados clasificados en dimensiones. Para el tercer paso se solicita a otras personas que no realizan el mismo puesto o cargo para que reubique los incidentes en las dimensiones que el considere y se realiza una escala de los incidentes donde se estima la conducta descrita en el incidente. (Pérez, 2009)

### **Método Eval-01**

Es un instrumento elaborado por el Ministerio de Trabajo y utilizado en el país para medir el rendimiento de un trabajador, es decir, es un instrumento utilizado para la evaluación de desempeño. Él mismo que contiene:

- **Indicadores de gestión del puesto.** - son los parámetros que evalúan la efectividad y calidad del cumplimiento de las actividades, objetivos, programas, etc., más importantes que han sido planteados.
- **Conocimientos.** - lo determina cada institución de acuerdo a sus actividades y necesidades. Evalúa la aplicación de conocimientos para el cumplimiento de planes,

programas, actividades, etc.

- **Competencias técnicas del puesto.** - evalúa el nivel de aplicación de las destrezas a través del comportamiento laboral que le permitan cumplir con las actividades y programas establecidos, medidos por la relevancia y nivel de desarrollo
- **Competencias universales.** - Evalúa el nivel de aplicación de las destrezas a través del comportamiento laboral observable que tienen que ver con valores y principios de la organización que se miden a través de la relevancia y frecuencia de aplicación
- **Trabajo en equipo, iniciativa y liderazgo.** - El trabajo en equipo tiene que ver con el interés que pone el trabajador para realizar actividades con sus compañeros y que fomenten la eficiencia.

La iniciativa tiene que ver con la predisposición para gestionar ideas que auto motiven con el fin de cumplir los objetivos.

El liderazgo es la actitud, aptitud, potencial, habilidad comunicacional, capacidad organizativa, eficiencia administrativa y responsabilidad que tiene un servidor; lo que hace que el trabajador represente un ejemplo y una motivación para su equipo. (Registro Oficial 303, 2008)

## **6 HIPÓTESIS**

### **6.1 Hipótesis de graduación general**

La estrategia para afrontar los factores de riesgos psicosociales mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, periodo junio-diciembre 2017, mejorando niveles de rendimiento.

### **1.2 Hipótesis de graduación específica**

- La estrategia de capacitaciones y adiestramiento del factor interés por el trabajador /compensación mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, periodo junio-diciembre 2017, incrementando estándares de competencias.

- La estrategia de actividades de recreación del factor relaciones y apoyo social mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, periodo junio-diciembre 2017, mejorando las relaciones entre trabajadores.

## 7 OPERACIONALIZACIÓN DE LA HIPÓTESIS

### 7.1 Operacionalización de las hipótesis de graduación específica 1

La estrategia de capacitaciones y adiestramiento del factor interés por el trabajador /compensación mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, periodo junio-diciembre 2017, incrementando estándares de competencias.

VARIABLES	CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADOR	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<b>Variable independiente:</b> Interés por el trabajador/compensación	El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. (Ntp 926)	Factor de riesgo psicosocial	Información proporcionada al trabajador  Facilidades para el desarrollo profesional	<b>Técnicas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación</li> <li>• Encuestas</li> </ul> <b>Instrumentos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• F-PSICO (Ntp 926)</li> </ul>
<b>Variable dependiente:</b> desempeño laboral	El nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. (D. Vicente 1997, citado por Bohórquez 2004)	Talento Humano	Atención eficiente al cliente  Ejecución de trabajos y reportes en el tiempo establecido	<b>Técnicas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación</li> <li>• Encuesta</li> </ul> <b>Instrumentos</b> EVAL 01 test de evaluación de desempeño laboral

**Fuente:** trabajadores de MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

## 7.2 Operacionalización de las hipótesis de graduación específica 2

La estrategia de actividades de recreación del factor relaciones y apoyo social mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, periodo junio-diciembre 2017, mejorando las relaciones entre trabajadores.

VARIABLES	CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADOR	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<b>Variable independiente:</b> Relaciones y apoyo social	El factor relaciones y apoyo social se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo. (Ntp 926)	Factor de riesgo psicosocial	Calidad de las relaciones	<b>Técnicas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación</li> <li>• Encuestas</li> </ul> <b>Instrumentos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• F-PSICO (Ntp 926)</li> </ul>
<b>Variable dependiente:</b> desempeño laboral	El nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. (D. Vicente 1997, citado por Bohórquez 2004)	Talento Humano	Atención eficiente al cliente  Ejecución de trabajos y reportes en el tiempo establecido	<b>Técnicas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación</li> <li>• Encuesta</li> </ul> <b>Instrumentos</b> EVAL 01 test de evaluación de desempeño laboral

**Fuente:** trabajadores de MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

## **8 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **8.1 Tipo de Investigación**

- **Correlacional:** relaciona las variables de desempeño laboral de los trabajadores con el interés por los trabajadores / compensación.
- **Explicativa:** se busca determinar los factores de interés por el trabajador /compensación, relaciones y apoyo social que influyen en el desempeño laboral.
- **Bibliográfica:** la investigación es bibliográfica ya que se revisa información de trabajos anteriores.
- **Aplicativa:** permitió aplicar las técnicas y métodos necesarios para afrontar los problemas identificados.

### **8.2 Diseño de la Investigación**

#### **Pre experimental**

- Por la aplicación de la encuesta del F-PSICO del Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo misma que permite identificar el nivel de riesgo del factor interés por el trabajador /compensación, relaciones y apoyo social, permitiendo comparar con el desempeño laboral.

### **8.3 Población**

La población para el desarrollo de la investigación son todos los trabajadores (20) de la compañía MKP servicios petroleros.

### **8.4 Muestra**

La muestra será toda la población laboral de la empresa MKP servicios petroleros.

## 8.5 Métodos de la investigación

- **Método deductivo:** La investigación es deductiva ya que se parte de un problema observado, para luego fundamentar teóricamente y plantear y comprobar hipótesis de acuerdo a los problemas encontrados.

## 8.6 Técnica de instrumento de recolección de datos

### Técnicas

- Observación
- Encuestas
- Bibliografía

### Instrumentos

- F-PSICO del INSHT
- Eval-01 del Ministerio de Trabajo

## 8.7 Técnica de instrumento de recolección de datos

En el análisis de resultados se realizará una selección de los mismos, identificando los datos válidos.

Los resultados se tabularán, graficarán e interpretarán mediante métodos estadísticos que permitan comprobar la hipótesis.

## RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS

RECURSOS HUMANOS	
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Tesista	1
Trabajadores de MKP servicios petroleros	20
Tutor	1
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

**Fuente:** MKP servicios petroleros

**Elaborado por:** Magali Uvidia

<b>RECURSOS FINANCIEROS</b>	
<b>DETALLE</b>	<b>VALOR</b>
<b>EGRESOS</b>	
Insumos de oficina	\$ 300,00
Internet	\$ 200,00
Transporte	\$ 250,00
Alimentación	\$ 200,00
Imprevistos (10% del total)	\$ 95,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1 045,00</b>
<b>INGRESOS</b>	
Ingreso personal	\$ 1 045,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1 045,00</b>

**Elaborado por:** Magali Uvidia

### **CRONOGRAMA**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>AÑO 2017</b>					
	<b>MES</b>	<b>MES</b>	<b>MES</b>	<b>MES</b>	<b>MES</b>	<b>MES</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
A: Investigación bibliográfica y revisión de estudios y artículos científicos sobre el tema de investigación						
B: Definición de la información primaria fichas de observación e inspección.						
C: Aplicación del método NTP 926						
D: Codificación y tabulación de resultados						
E: Elaboración de la propuesta de seguridad y salud laboral						
F: Elaboración de conclusiones y recomendaciones						
G: Presentación del trabajo de investigación en la universidad						

**Elaborado por:** Magali Uvidia

## 12. MARCO LÓGICO

### Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS
<b>Problema general:</b> ¿Cómo las estrategias para afrontar los factores de riesgos psicosociales mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, periodo junio-diciembre 2017, mejorando niveles de rendimiento?	<b>Objetivo general:</b> Demostrar las estrategias para afrontar los factores de riesgos psicosociales mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, periodo junio-diciembre 2017, mejorando niveles de rendimiento	<b>Hipótesis general:</b> Las estrategias para afrontar los factores de riesgos psicosociales mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, periodo junio-diciembre 2017, mejorando niveles de rendimiento.
<b>Problema específico 1:</b> ¿Cómo la estrategia de capacitaciones y adiestramiento del factor interés por el trabajador /compensación mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, periodo junio-diciembre 2017, incrementando estándares de competencias?	<b>Objetivo específico 1:</b> Establecer la estrategia de capacitaciones y adiestramiento del factor interés por el trabajador /compensación mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, periodo junio-diciembre 2017, incrementando estándares de competencias.	<b>Hipótesis específica 1:</b> La estrategia de capacitaciones y adiestramiento del factor interés por el trabajador /compensación mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, periodo junio-diciembre 2017, incrementando estándares de competencias.
<b>Problema específico 2:</b> ¿Cómo la estrategia de actividades de recreación del factor relaciones y apoyo social mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, periodo junio-diciembre 2017, mejorando las relaciones entre trabajadores?	<b>Objetivo específico 2:</b> Demostrar la estrategia de actividades de recreación del factor relaciones y apoyo social mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, periodo junio-diciembre 2017, mejorando las relaciones entre trabajadores.	<b>Hipótesis específica 2:</b> La estrategia de actividades de recreación del factor relaciones y apoyo social mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MKP servicios petroleros, periodo junio-diciembre 2017, mejorando las relaciones entre trabajadores.

**Elaborado por:** Magali Uvidia

## 12. BIBLIOGRAFÍA

- DUBRIN, AJ y DUANE IR, (1993). *Management & Organization*, 2<sup>nd</sup> edition, South-Western Publishing Co. College Division, Cincinnati, Ohio.
- Eva Garrosa Hernández, Isabel Carmona Cobo (2011). *Salud laboral y bienestar. Incorporación de modelos positivos a la comprensión y prevención de los riesgos psicosociales del trabajo.*
- Ford-Gilboe MC, Cohen JA. Hardiness: a model of commitment, challenge and control. In: Rice H, Ed. *Handbook of Stress, Coping and Health. Implications for Nursing Research, Theory and Practice*. Thousand Oaks, CA: Sage; 2000. p. 425–436.
- Garrosa E. Los procesos emocionales de resistencia: un afrontamiento adaptativo ante el desgaste profesional. (*The Emotional Processes of Resistance: Adaptive Coping to Professional Burnout*). Madrid: Ediciones Universidad Autónoma; 2006.
- [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev\\_INSH T/2003/25/seccionTecTextCompl1.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSH T/2003/25/seccionTecTextCompl1.pdf)
- Martínez Oropesa, C. (2015). La gestión de la seguridad basada en los comportamientos: ¿un proceso que funciona? *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 61(241), 424-435.
- Ross L. The intuitive psychologist and his shortcomings: Distortions in the attribution process. In: Berkowitz L, Ed. *Advances in experimental social psychology*. New York: Academic Press; 1977. p. 173–240.
- Toro Alvarez F. (2010). Modelo analítico de factores psicosociales en contextos laborales.

## ANEXO II: INSTRUMENTO F-PSICO



### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

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

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

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

***ES IMPRESCINDIBLE RESPONDER A TODAS LAS PREGUNTAS***

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

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

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

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

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

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

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:**

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

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? (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 | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- |          |                          |   |
|----------|--------------------------|---|
| muy alta | <input type="checkbox"/> | 1 |
| alta     | <input type="checkbox"/> | 2 |
| media    | <input type="checkbox"/> | 3 |
| baja     | <input type="checkbox"/> | 4 |
| muy baja | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| 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 |

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| 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 |

25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo 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 |

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

33. En qué medida tu trabajo requiere:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- muy satisfecho  1  
 satisfecho  2  
 insatisfecho  3  
 muy insatisfecho  4

### ANEXO III: CHI CUADRADO TABULADO

**TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado  $\chi^2$**

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8010	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7724	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,0813	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3053	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1132	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832	6,8080	6,3458
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245	8,9094	8,3305	7,8325	7,3441
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6690	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060	9,4136	8,8632	8,3428
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807	11,0971	10,4732	9,8922	9,3418
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7280	21,9200	19,6752	17,2790	15,7671	14,6314	13,7987	12,8987	12,1836	11,5298	10,9199	10,3410
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111	13,2661	12,5838	11,9463	11,3403
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9399	15,1187	14,3451	13,6356	12,9717	12,3398
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4862	18,1508	17,1169	16,2221	15,4209	14,6853	13,9961	13,3393
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217	16,4940	15,7332	15,0197	14,3389
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179	17,5646	16,7795	16,0425	15,3385
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146	20,4887	19,5110	18,6330	17,8244	17,0646	16,3382
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8082	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555	22,7895	21,6049	20,6014	19,6993	18,8679	18,0860	17,3379
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,1908	32,8523	30,1435	27,2036	25,3289	23,9004	22,7178	21,6891	20,7638	19,9102	19,1069	18,3376
20	45,3142	42,3358	39,9969	37,5663	34,1696	31,4104	28,4120	26,4976	25,0375	23,8277	22,7345	21,8265	20,9514	20,1272	19,3374
21	46,7963	43,7749	41,4009	38,9322	35,4789	32,6706	29,6151	27,6620	26,1711	24,9348	23,8576	22,8876	21,9915	21,1470	20,3372
22	48,2676	45,2041	42,7957	40,2894	36,7807	33,9245	30,8133	28,8224	27,3015	26,0393	24,9390	23,9473	23,0307	22,1663	21,3370
23	49,7276	46,6231	44,1814	41,6303	38,0756	35,1725	32,0869	29,9792	28,4288	27,1463	26,0184	25,0055	24,0689	23,1852	22,3369
24	51,1790	48,0336	45,5584	42,9798	39,3641	36,4190	33,1962	31,1325	29,5533	28,2462	27,0960	26,0625	25,1664	24,2037	23,3367
25	52,6187	49,4351	46,9280	44,3140	40,6465	37,6525	34,3816	32,2825	30,6752	29,3388	28,1719	27,1183	26,1430	25,2218	24,3366
26	54,0511	50,8291	48,2898	45,6416	41,9231	38,8851	35,5632	33,4295	31,7946	30,4346	29,2463	28,1730	27,1789	26,2395	25,3365
27	55,4751	52,2152	49,6450	46,9628	43,1945	40,1133	36,7412	34,5736	32,9117	31,5284	30,3193	29,2266	28,2141	27,2569	26,3363
28	56,8918	53,5939	50,9936	48,2782	44,4608	41,3372	37,9159	35,7150	34,0266	32,6205	31,3989	30,2791	29,2486	28,2740	27,3362
29	58,3006	54,9662	52,3355	49,5878	45,7223	42,5569	39,0875	36,8538	35,1394	33,7109	32,4612	31,3308	30,2825	29,2908	28,3361