



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

ESCUELA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Tema:

**“PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA UNA
EMPRESA FLORÍCOLA DE COTOPAXI”**

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Psicólogo Organizacional

Línea de Investigación:

Recursos humanos y salud integral

Autor:

CARLOS XAVIER LIMAICO BERRAZUETA

Director:

LIC. MG. AITOR LARZABAL FERNÁNDEZ

Ambato – Ecuador

Diciembre, 2019

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

**“PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA UNA EMPRESA
FLORÍCOLA DE COTOPAXI”**

Línea de Investigación:

Recursos humanos y salud integral

Autor:

CARLOS XAVIER LIMAICO BERRAZUETA

Aitor Larzabal Fernández, Lic. Mg.

f.

CALIFICADOR

Fernanda del Pilar Arcos, Psc. Mg.

f.

CALIFICADOR

Miguel Augusto Torres, Ing.

f.

CALIFICADOR

María Isabel Ramos Noboa, Psc. Mg.

f.

DIRECTORA DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr. Mg.

f.

SECRETARIO GENERAL PUCESA

Ambato – Ecuador

Diciembre, 2019



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador
SECRETARÍA GENERAL
PROCURADURÍA

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **CARLOS XAVIER LIMAICO BERRAZUETA** portador de la cédula de ciudadanía No. 0502352073, autor del trabajo de graduación intitulado: **"PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA UNA EMPRESA FLORÍCOLA DE COTOPAXI"**, previo la obtención del título de **PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL**, en la escuela de **PSICOLOGIA**.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador de conformidad con el articulada 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autoriza a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de su sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ambato, Diciembre 2019



Carlos Xavier Limaico Berrazueta

050235207-3



BIBLIOTECA

AGRADECIMIENTO

Al finalizar este trabajo quiero utilizar este espacio para agradecer a Dios por todas sus bendiciones, a mis Padres que han sabido darme su ejemplo de trabajo y honradez, a mis hermanas Alex, Nathalie y Ritha y a mi esposa María Victoria por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento, a mis tíos porque con sus oraciones, consejos, ayuda y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y me acompañan siempre en todos mis sueños y metas.

También quiero agradecer a la Universidad PUCESA, directivos y profesores por la organización y apoyo que me han brindado durante estos años de estudio

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a mi padre, quien me enseñó que el mejor conocimiento que se puede tener es el que se aprende por sí mismo. También está dedicado a mi madre, quien me enseñó que incluso la tarea más grande se puede lograr si se hace un paso a la vez.

A mis hijos Martín, Andrés e Isabela que han sido un apoyo incondicional y entre sonrisas y miradas me demostraron su amor y confianza y así permitieron culminar mi carrera profesional.

RESUMEN

En la presente investigación se desarrolló una evaluación sobre riesgos psicosociales en una empresa florícola de Cotopaxi, con el objetivo de diseñar un plan de prevención de riesgos psicosociales en la misma. Se realizó una investigación no experimental de corte transversal y alcance descriptivo, para la obtención de la información se utilizó como instrumento el cuestionario del Ministerio del Trabajo del Ecuador, además se realizó una investigación bibliográfica con el propósito ampliar y afianzar los conocimientos sobre el tema. La población participante incluyó 100 trabajadores del área operativa. Como resultado de la investigación se determinó que los riesgos psicosociales más comunes son: doble presencia laboral y familiar que son las demandas conflictivas entre el trabajo y vida personal, familiar y la recuperación que es el tiempo destinado para el descanso luego de realizar esfuerzo físico y/o mental relacionado al trabajo. Adicionalmente se logró realizar la primera evaluación anual de riesgos exigida por el Ministerio del Trabajo, además de elaborar un plan de acción de prevención de riesgos psicosociales que fue validado por expertos.

Palabras clave: riesgo psicosocial, investigación, Ministerio del Trabajo, prevención.

ABSTRACT

The current investigation has developed an evaluation about psychosocial risks in a Cotopaxi floricultural enterprise; the main aim is to develop a plan to prevent psychosocial risks. The investigation carried out is not experimental, it utilizes a cross-sectional method with a descriptive scope, and has attained data using the questionnaire of the Labor Ministry of Ecuador. In addition, an annotated bibliography was done, with the purpose of expanding and consolidating knowledge about the topic. The participating population included 100 workers from the area of operations. As a result of the research, it has been determined that the most common psychosocial risks are: double presence labour and familiar, which are the competing demands between the job and personal life, family and recovery which is the time needed to rest after having done a physical or mental deed related to work. Furthermore, the first annual evaluation of risks took place which is required by the Labor Ministry. Moreover, an action plan to prevent psychosocial risks was developed, which was validated by experts.

Keywords: psychosocial risk, investigation, Labor Ministry, prevention.

ÍNDICE

Contenido

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE	viii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	5
1.1 Riesgos Psicosociales	5
1.2 Historia de los riesgos psicosociales.....	11
1.3 Causas y consecuencias de los riesgos psicosociales	16
1.4 Métodos de Evaluación.....	17
1.5 Intervención de riesgos	21
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	23
2.1. Tipo de investigación, enfoque y alcance.....	23
2.2. Herramientas	25
2.3. Población y muestra.....	26
2.4. Procedimiento metodológico	31
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	34
3.1 Factores de riesgos psicosociales.....	34
3.2 Resultados del cuestionario del ministerio de trabajo de riesgos psicosociales	35
3.3 Propuesta.....	38
CONCLUSIONES	47
RECOMENDACIONES	49
BIBLIOGRAFÍA	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1 Edad de los trabajadores Arcoflor, Flores Arcoíris S.A	27
Tabla 2.2 Instrucción del trabajador Arcoflor, Flores Arcoíris S.A	28
Tabla 2.3 Antigüedad del trabajador Arcoflor, Flores Arcoíris S.A.....	29
Tabla 2.4 Género del trabajador Arcoflor, Flores Arcoíris S.A	30
Tabla 3.1 Resultado por dimensión de la evaluación de riesgo psicosocial	35
Tabla 3.2 Resultado global de la evaluación de riesgo psicosocial	36
Tabla 3.3 Pausas Activas	41
Tabla 3.4 Convivencia	42
Tabla 3.5 Vinculación.....	43
Tabla 3.6 Reconocimiento	44
Tabla 3.7 Capacitación	45

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1.1: Los factores psicosociales en el trabajo.....	14
Ilustración 2.1 Árbol de decisión dicotómica de los métodos de investigación.....	24
Ilustración 2.2 Logotipo Tessa Corp.....	27

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 2.1 Edad del trabajador Arcoflor, Flores Arcoíris S.A.....	28
Gráfico 2.2 Instrucción del trabajador Arcoflor, Flores Arcoíris S.A	29
Gráfico 2.3 Antigüedad del trabajador Arcoflor, Flores Arcoíris S.A	30
Gráfico 2.4 Género del trabajador Arcoflor, Flores Arcoíris S.A	31
Gráfico 3.1 Riesgos psicosociales – Dimensiones.....	34

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se van a analizar los Riesgos Psicosociales en una empresa Florícola de Cotopaxi, puesto que, en diversas investigaciones se ha evidenciado que los riesgos laborales afectan tanto a la salud de los individuos como a la productividad y eficiencia de las organizaciones, por lo que el plan de prevención de Riesgos Psicosociales podría mejorar e incluso prevenir dichos aspectos (Carrillo, 2015).

En la actualidad, la prevención del riesgo psicosocial se ha desarrollado como parte de una política de cumplimiento legal, cabe mencionar que desde el 16 de junio del 2017 el Ministerio de Trabajo mediante Acuerdo Ministerial 82 para (MT, 2017), obliga a las empresas a llevar a una matriz de estudio de riesgos psicosociales con los siguientes parámetros:

- Sociabilización
- Sensibilización
- Aplicación del estudio (test psicométrico)
- Plan de acción por parte de la empresa.

Esta matriz que se desarrolla en el transcurso del año de trabajo, es subida al sistema cada diciembre para cumplir con lo dispuesto en la ley, caso contrario la empresa u organización es multada, por lo que este trabajo de investigación utiliza la citada matriz para la evaluación e identificación de riesgos psicosociales.

El "Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 "Toda una Vida" de Ecuador es el principal instrumento del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa (SNDPP), y su objetivo es contribuir al cumplimiento progresivo de:

1. Los derechos constitucionales;
2. Los objetivos del régimen de desarrollo y disposiciones del régimen de desarrollo; y
3. Los programas, proyectos e intervenciones que de allí se desprenden.

El Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, tiene 9 Objetivos importantes, de estos su Objetivo 1 manifiesta: “Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas”, dentro de este está el acápite 1.7 Garantizar el acceso al trabajo digno y la seguridad social de todas las personas. Con esto se contribuye a que las empresas en base a estos objetivos sobre el trabajo digno hagan más énfasis en detectar los Riesgos Psicosociales en sus colaboradores y no se vean afectados tanto la empresa como el trabajador.

Desde hace algunos años se ha considerado que las enfermedades mentales afectan el desempeño de los trabajadores, sin embargo, investigaciones han revelado que las situaciones del entorno laboral afectan también a la Sintomatología Clínica (Villagómez y Larzabal, 2019). Se conoce por sintomatología al conjunto de síntomas que presenta una persona en un momento dado y que obedecen a la presencia de un trastorno específico de la salud, para Villagómez, (2019, p. 11), contribuyen, producen, y agravan problemas de salud mental y física.

A pesar de que el presente estudio se enfoca en el departamento de Seguridad Industrial y Física, va acompañado por la evaluación de un Psicólogo Organizacional, esto podría afectar en el colaborador, su desempeño y por sobrecarga de trabajo, se ocasiona un posible accidente laboral, es por ello que se trabaja de la mano con estas áreas.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) es un organismo especializado de las Naciones Unidas que se ocupa de los asuntos relativos al trabajo y las relaciones laborales. Fue fundada el 11 de abril de 1919, en virtud del Tratado de Versalles (Tratado Versalles, 1919), y define a los factores de riesgo psicosocial como “Aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés” (OIT, 1986, p.9).

Muchas empresas ven este trabajo como una pérdida de tiempo, pero con un estudio adecuado y un plan de acción bien estructurado, se beneficia a los colaboradores y dueños de la organización, debido a que se ha encontrado relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral, por lo tanto, para un mejor rendimiento y producción, el colaborador se

siente cómodo, la fatiga siempre produce un descenso en el rendimiento en los trabajadores, y a la vez esto provoca errores (Carrillo, 2015).

En la Empresa Arcoflor Flores Arcoiris S.A. no se contaba con un plan de riesgos psicosociales, y se partió de esta necesidad de la empresa de diagnosticar y prevenir los riesgos psicosociales en la organización, nunca antes se había evaluado. Por ende, se identificaron los Riesgos Psicosociales en sus colaboradores, y se propuso un plan de acción adecuado.

Objetivo General:

Diseñar un plan de prevención de riesgos psicosociales para la Empresa Arcoflor Flores Arcoiris S.A.

Objetivos Específicos:

1. Fundamentar los referentes teóricos y metodológicos sobre los riesgos psicosociales, bienestar laboral y estrategias para su prevención.
2. Identificar los factores de riesgo psicosociales presentes en el personal de la empresa Arcoflor Flores Arcoiris S.A.
3. Elaborar estrategias de prevención de riesgos psicosociales que contribuya a la disminución de los factores de riesgo en la empresa Arcoflor Flores Arcoiris S.A.
4. Validar el plan de prevención de riesgos psicosociales a través de expertos.

Metodología:

Se realizó una investigación no experimental de corte transversal y alcance descriptivo. Se empleó una herramienta validada por el Ministerio del Trabajo para el diagnóstico de los riesgos en los empleados de la empresa, y se creó un plan de prevención de los mismos que se validó por expertos.

A través de este plan se espera que a futuro mejore la situación de los trabajadores y la empresa. Actualmente vivimos en una época de grandes cambios, con un ritmo de vida

acelerado, mayor demanda de competencias y especialización, con continua reformulación de objetivos, metas, estrategias; entre otros aspectos; este entorno exige a las personas mayor grado de preparación, autonomía, flexibilidad de horarios, capacidad de iniciativa, seguridad en sí mismo y capacidad de moldearse a situaciones nuevas y cambiantes en las actividades que realiza. Esto genera que la población no solo se enfrente al estrés que produce la cotidianidad, sino el estrés que genera el trabajo que desempeñan (Villagómez, 2019).

El estrés se asocia con restricciones y demandas; las primeras impiden hacer lo deseado y las segundas se refieren a la carencia de algo que se quiere; se conocen varios efectos notorios dentro del trabajo cuando existe estrés, este afecta directamente la salud de la persona o incluso provocar agotamiento mental, lo que hace que el desempeño de un individuo dentro de sus labores sea menor, y por lo tanto constituye un problema de productividad para la empresa (Carrillo, 2015).

Frente a la problemática planteada, el estrés laboral y sus efectos en los empleados son una realidad innegable y conocida, el exceso del mismo trae graves consecuencias como, ausentismo laboral, disminución de la calidad del trabajo, ansiedad, depresión e inclusive la posibilidad de llegar a desarrollar Síndrome de Burnout; situaciones que, por el desconocimiento del tema, podrían agravarse y hasta no diagnosticarse (Arévalo, 2015).

Actualmente el gobierno del Ecuador ha reformado la ley laboral de seguridad social con el objetivo de garantizar a los trabajadores la disminución de riesgos laborales, y se asegura el trabajo en un ambiente estable y motivador que fomente el desarrollo de las competencias profesionales. Se considera, que el estrés tiene su incidencia en la productividad y a la vez repercute en la salud de las personas si no es tratado de forma inmediata. Esta problemática se investigó en el presente estudio y se propuso alternativas que permitan la prevención del desarrollo de estas, y de esta manera asegurar el cumplimiento de lo que dicta el Acuerdo Ministerial 82, emitido por el Ministerio del Trabajo (MT, 2017).

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1 Riesgos Psicosociales

Uno de los factores claves dentro de una organización, es el talento humano y dentro de ello el ambiente laboral y racional de los individuos colaboradores de la misma. El crecimiento y buen funcionamiento de la organización se ve reflejado directamente en el comportamiento y desempeño de sus colaboradores, es decir, la parte operativa de la misma (Báez, 2010).

Se entiende que un factor importante de la organización es el buen ambiente laboral, donde el colaborador necesita de ciertos mecanismos para poder desenvolverse mejor dentro de su área de trabajo, es por ello que la organización tiene en cuenta varios de estos puntos, los cuales son conocidos como riesgos psicosociales.

La evaluación de los riesgos psicosociales es de vital importancia si la organización desea crecer rápidamente, dichos riesgos abarcan desde las horas laborables hasta abusos jerárquicos (OIT – OMS, 1984).

Para el comité mixto OIT-OMS se define como:

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, influyen en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (OIT-OMS, 1984, p.3).

Otros autores nos definen los factores de diferentes maneras:

Para Marx, (2001) los factores psicosociales son aquellas condiciones presentes en un lugar de trabajo, relacionados directamente con la empresa u organización, los diversos factores que

afectan tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores, así como también al desarrollo del trabajo y la productividad empresarial.

Para Llaneza (2007) los riesgos psicosociales son interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte y, por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias influye en la salud y en el rendimiento y/o la satisfacción en el trabajo.

Estos factores influyen directamente en los trabajadores, son relacionados con la psicología de los mismos, y como estas se amoldan según el ambiente laboral en el cual se encuentra. Varios de estos riesgos han aparecido en los últimos años y uno de los más usuales es el llamado estrés.

Los riesgos psicosociales son factores que inciden en el rendimiento de una persona y afecta directamente en el desempeño del individuo generado por el ritmo de trabajo, duración de las jornadas laborales, turnos rotativos, (Carrillo, 2015) entre otras razones como son:

Carga laboral

Al iniciar un nuevo trabajo, las personas tienen que adaptarse al nuevo entorno, lo que incluye, adaptarse al trabajo propuesto, y al ambiente en el que se desarrolla el mismo, sin embargo, si existe una mala distribución de trabajo y se sobrecarga o infracarga del mismo a una persona, surgen problemas relacionados con el desempeño, y la adaptación al trabajo.

Para Llaneza (2009) cuando estas exigencias superan la capacidad del sujeto para responder a ellas, se habla de sobrecarga de trabajo. Esta es tanto cuantitativa (cuando hay que hacer demasiadas cosas) como cualitativa (cuando el trabajo es demasiado difícil).

Para Bracht (2015) la sobrecarga cuantitativa de trabajo suele estar asociada con aquellos puestos de trabajo en los que el trabajador no regula el ritmo y éste es elevado, o cuando se

resuelve una serie de tareas en un reducido período de tiempo. Suele aparecer en trabajos en cadena, en los trabajos a prima o a rendimiento y en los trabajos rutinarios de oficina.

Para Bracht (2015) la sobrecarga cualitativa de trabajo hace referencia a aquellas situaciones en las que la realización del trabajo exige demasiado de la persona que lo realiza, ésta se ve desbordada y no se siente capaz de realizarlo adecuadamente, usualmente nace cuando la persona a la cual se ha dado una tarea no cuenta con la formación necesaria para poder cumplirlo.

Para Laborales C. D. (2004), la infracarga laboral hace referencia a las menores cargas laborales, es decir, si en la sobrecarga laboral se encuentra un elevado número de tareas a realizar, la infracarga habla sobre una escasa asignación de tareas tanto cuantitativas y cualitativas.

Estrés laboral

El estrés laboral es un término que ha estado en un auge repentino dentro de la última década, se escucha cada vez más a los colaboradores hablar sobre ello (Meléndez, 2019). El estrés deriva en una serie de afecciones tanto al desempeño laboral y en algunos casos llega a afectar la salud, aunque según varios psicólogos, el estrés ya es considerado como un tipo de enfermedad la cual es tratada a tiempo.

Para Ribaya (2000), se define como un proceso de relación entre el sujeto y el entorno, y se produce cuando dicha relación se percibe como amenazante y desbordante de los propios recursos y pone en peligro el bienestar o la salud personal.

El estrés básicamente nace tras la sensación de impotencia intelectual o de otra índole, cuando un colaborador fue asignado con una tarea que supera los conocimientos del mismo o se sobrecarga de tareas de conocimiento del individuo. Este tipo de factor no solo afecta a personas adultas, también se ve reflejado en varios niños los cuales a sus cortas edades ya sufren de esta enfermedad (Vargas, 2017).

Estos estímulos llegan directamente al cerebro, el cual tras una serie de procesos, manda señales a los órganos productores de adrenalina para que secreten la sustancia, la cual por el momento es buena, dado que la misma acelera el ritmo cardíaco, dilata las pupilas, entre otros y es necesario en situaciones de peligro, pues al ser humano lo mantiene atento y sale de esa situación, sin embargo, cuando esto se extiende se deja de producir dopamina, y esto conlleva a varios efectos, como ejemplo: depresión, baja de defensas, entre otros que conllevan al estrés crónico (Vargas, 2017).

Relación de estrés con la personalidad

Con relación al estrés, existen estudios que mantienen la idea que el estrés viene relacionado con la personalidad del individuo, visto que, en algunos casos, existen personas que se estresan fácilmente, bajo cualquier tipo de actividad cotidiana, mientras existen personas para las que se es difícil llegar a una situación de estrés, y comúnmente lo llamamos trabajo bajo presión (Ilaja, 2014).

Para Molinera (2006) el estrés está en relación directa con la personalidad de quien lo sufre, de tal modo que, junto con los factores exógenos, se afirma que algunas personas tienen una predisposición a padecerlo. Toda persona está sometida a factores estresantes, pero si el estrés es excesivo en magnitud o en duración, ningún individuo podrá soportarlo sin alterar su conducta. Durante algún tiempo se mantuvo la creencia de que el estrés laboral afectaba prioritariamente a los directivos y los profesionales con altas dosis de responsabilidad. “Sin embargo, auditorías de estrés realizadas en algunas empresas del Reino Unido y de Estados Unidos han demostrado que la incidencia del estrés es similar en todos los niveles jerárquicos de la organización” (Molinera, 2006, p.68).

Se manifiesta que el estrés tiene una relación directa con la personalidad de cada persona, es decir, la capacidad de adaptación de cada uno para realizar actividades a presión, las cuales llegan a la saturación y bloqueo mental del individuo. No todas las personas son iguales, este es un factor de la cual a una persona le gustará trabajar bajo presión y a otra persona no le guste trabajar bajo presión, en razón de que en la actualidad las organizaciones requieren contratar

menos personal y sobrecargar de tareas a los colaboradores, con ello generan mejores ganancias que serán de beneficio únicamente de los propietarios.

Burnout (síndrome del trabajador quemado)

Este síndrome viene relacionado directamente con el estrés crónico, y suelen tenerlo personas las cuales entre sus tareas se encuentran la atención a terceros, como, por ejemplo: atención al cliente, docentes, recepcionista, personal de salud etc., además de ello se refleja como el agotamiento laboral.

Según Gil (1999) es la sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral, que surgen especialmente en aquellos que se dedican a profesiones de servicio como consecuencia del contacto diario con su trabajo.

Maslach y Jackson (1981) definen al síndrome de Burnout bajo tres elementos que son características primordiales: agotamiento emocional, despersonalización, baja realización personal.

Para Arias y Castro (2012) el burnout está constituido por una serie de síntomas, etapas, factores y niveles de intervención que surgen de este tipo de trastorno cuya repercusión se ve reflejada en la salud de los trabajadores, algunos de sus síntomas son:

- Cambio de estado de ánimo
- Agotamiento físico y mental
- Sensibilidad a la crítica

Las causas para este tipo de síndrome no son conocidas a profundidad, pero algunas de ellas se relacionan con el tiempo de la jornada laboral, remuneraciones, monotonía en el trabajo y bajo nivel de motivación por parte de superiores.

Para poder combatir este síndrome es de vital importancia diagnosticarlo a tiempo y empezar con una serie de estiramientos, este síndrome produce tensión en los músculos, los cuales serán estirados regularmente y cambiar la monotonía laboral haciéndola más dinámica con la finalidad

que todos los colaboradores salen de su rutina y lograr un desempeño óptimo en las tareas asignadas (Arévalo 2015).

Mobbing

Para Manzilla (1995) el mobbing es la situación en la que un trabajador o grupo de trabajadores ejercen, de manera sistemática (al menos una vez por semana) y deliberada, una intensa violencia psicológica durante un tiempo mayor de seis meses sobre otro trabajador en el lugar de trabajo con la complicidad o permisividad del resto de trabajadores y de la empresa.

Para Barrado y Prieto (2016) dentro de ello no hay confusión entre mobbing y bullying, son dos cosas diferentes, el bullying es la instancia mayor del mobbing, en esta se incluye ciertas características como lo es el acoso sexual y la discriminación, el mobbing hace referencia a bromas que se realiza en el ambiente laboral entre ordenes jerárquicos o de la misma índole.

El mobbing es básicamente el acoso moral laboral, y las personas que lo hacen tratan de amedrentar a personal nuevo dentro de una organización con la finalidad de destruir moralmente al individuo y lograr que huya del lugar en donde se encuentra, inicialmente se lo estudio en animales los cuales robaban comida y golpeaban a un individuo nuevo de su grupo hasta lograr que el mismo se vaya.

Para Verona y Santana (2012) dentro del mobbing se encuentran distintos tipos que son:

- Mobbing vertical: Este tipo es en relación jerárquica superior, lo cual repercute entre menores cargos, los cuales son victimas de mobbing por superiores.
- Mobbing horizontal: Este tipo hace referencia al acoso moral entre compañeros del mismo nivel jerárquico.
- Mobbing mixto: Este tipo de mobbing comienza horizontal y termina vertical.

1.2 Historia de los riesgos psicosociales

En 1950, el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT-OMS) de Medicina del Trabajo define que el objetivo de la medicina en el trabajo es:

Mantener el más elevado nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes nocivos para la salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo (OMS/OIT, 1957, p.6).

Si bien en la definición anterior se nombran las aptitudes psicológicas, no se hace referencia a los factores de riesgo psicosocial. Sin embargo, treinta y dos años después, en 1982, el Comité Mixto de la OMS/OIT hace referencia a los riesgos psicosociales a través de un estudio con la población migrante en algunas partes del mundo, sobre la incidencia de los factores psicosociales en la prevención de accidentes (OIT-OMS, 1984).

Sin embargo, sirve como preámbulo a la investigación de los factores de riesgo psicosocial que realizó el Comité Mixto el siguiente año. Siguiendo con lo anterior, y como parte de la preocupación mundial por los factores de riesgo psicosociales en el trabajo, en 1983 el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT-OMS) agrupó las investigaciones que se habían realizado sobre cómo éstos afectaban la salud de los trabajadores (OIT-OMS, 1984).

Con estos antecedentes, es en 1984 en la novena conferencia sobre Medicina del Trabajo con el nombre de: “Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención”, en donde se habla ya sobre los diferentes tipos de riesgos psicosociales que ha traído la industrialización (OIT-OMS, 1984).

El Comité Mixto define los factores psicosociales como la interacción “entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización” (OIT-OMS, 1984, p.5) además de “las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo” (OIT-OMS, 1984, p.5) que de acuerdo a la interpretación que el trabajador haga de sus experiencias, afectan su rendimiento en el trabajo.

Así mismo, el Comité también expresa que los factores psicosociales se presentan como la percepción que tiene el trabajador de su vida familiar, laboral y social, lo que hace que sea complejo entenderlo y estudiarlo, no está directamente relacionado con el ambiente laboral para que éste se vea afectado.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) de España es el órgano científico técnico especializado de la Administración General del Estado que tiene como misión el análisis y estudio de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, así como la promoción y apoyo a la mejora de las mismas para ello establecerá la cooperación necesaria con los órganos de las Comunidades Autónomas con competencias en esta materia (INSST, 1995).

Las competencias y funciones del Instituto son las previstas en el Artículo 8.1 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

Las competencias y funciones abarcan las siguientes áreas:

- Documentación
- Normativa
- Organizaciones
- Formación
- Estadísticas
- Estudios
- Homologación / Control de Calidad (Estado, 1995, p.11).

En Ecuador, el Ministerio de relaciones laborales evalúa al personal de las distintas entidades tanto públicas como privadas con el fin de lograr evitar este tipo de factores psicosociales,

debido a que los colaboradores sufren de algún tipo de problema psicológico en las condiciones de una organización y es por ello que el país ampara a los trabajadores en:

➤ **Constitución Política del Ecuador**

Art. 331

“Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo” (ACNUR, 2008, p.155).

➤ **Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Capítulo III – Artículo 11 Literal b)**

“Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos;” (Ministerio del Trabajo, 2005, p.13).

➤ **Resolución 957 Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo Art. 1 Literal b)**

“Gestión Técnica:

- Identificación de Factores de Riesgo
- Evaluación de los Factores de Riesgo
- Control de Factores de Riesgo
- Seguimiento de Medidas de Control” (Ministerio del Trabajo, 2005, p.21).

➤ **Resolución CD333 Reglamento para el sistema de Auditoría de Riesgos de Trabajo Art. 9 Numeral 2 Gestión Técnica Literal 2.2 MEDICIÓN**

- a. “Se han realizado mediciones de los factores de riesgo ocupacional a todos los puestos de trabajo con métodos de medición (cuali-cuantitativo según corresponda), se utiliza procedimientos reconocidos en el ámbito nacional o internacional a la falta de los primeros;”

- b. “La medición tiene una estrategia de muestreo definida técnicamente;” (IESS, 2010, p.12).

Básicamente los riesgos psicosociales se resumen en la siguiente figura la cual nos habla sobre donde derivan los mismos y cuáles son sus consecuencias.

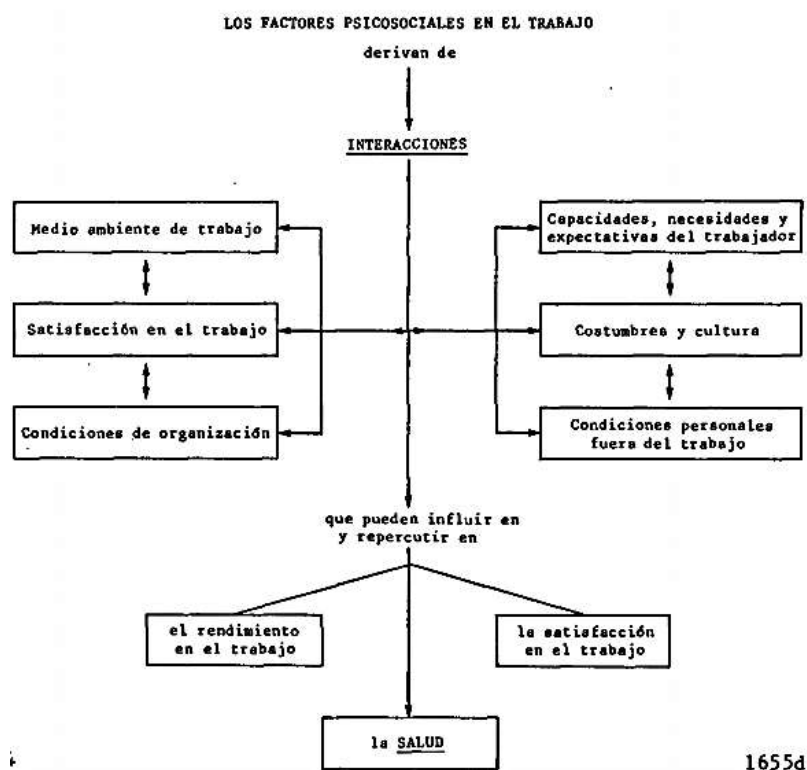


Ilustración 1.1: Los factores psicosociales en el trabajo

Elaborado por: Comité mixto OIT-OMS

Salud

Zazo (2010) considera a la Salud como el estado de bienestar físico, mental y social completo, es decir, toda la persona. Los riesgos psicosociales de un trabajador influyen directamente en su salud, la mente controla todo el cuerpo humano, y es por ello que la parte psicológica de cada individuo es importante para poder considerar que la salud influye en el

estado físico y mental en el que se encuentra un individuo para desarrollar cualquier actividad sea esta de carácter laboral o individual.

Relación Trabajo-Salud

Para Marx (2001) el trabajo es una necesidad económica, una disposición, un estímulo, un derecho que tiene el individuo para satisfacer sus necesidades y contar con una vida digna. El trabajo es un medio necesario por el cual los trabajadores ganan un recurso monetario el cual sirve para satisfacer necesidades ilimitadas con recursos limitados, cabe recalcar que a medida que el individuo obtiene mayores recursos monetarios sus necesidades aumentan en mayor proporción, es por ello que el ser humano es un ser consumista, más aún con la llegada de la globalización y las TIC's.

Sin embargo, dentro del trabajo es importante contar con una salud óptima, es decir, su capacidad física e intelectual está al cien por ciento para su desempeño y es así como, un trabajador saludable rinde más, logrando de esta manera optimizar el desempeño laboral con la finalidad de alcanzar metas y objetivos tanto organizacionales como personales.

El equilibrio entre las condiciones laborales y los factores humanos genera: Sensación de confianza, motivación, aumento en el rendimiento laboral. Se categorizan los factores psicosociales en las condiciones del individuo, las del medio laboral y las del entorno extralaboral.

Las individuales hacen referencia a:

- Las características socio demográficas.
 - Las capacidades, limitaciones, experiencia y motivación con respecto al trabajo.
- “Valores, normas y estereotipos que determinan su percepción, sus creencias y aptitudes” (Marx, 2001, p.3).

Las condiciones laborales son:

- Condiciones del trabajo.

- Tareas realizadas y las consecuencias que éstas tienen en el trabajador como la carga física y mental.
- Modalidades de la gestión y del funcionamiento de la empresa.
- Los cambios tecnológicos.

Los factores psicosociales del entorno están determinados por:

- Las consecuencias que trae el trabajo al entorno tanto familiar como social.
- La situación económica y el nivel educativo de las personas que conforman la familia.
- La situación política, económica y social del país.

1.3 Causas y consecuencias de los riesgos psicosociales

Para Gil-Monte (2009) las causas que originan los riesgos psicosociales son muchas y están mediadas por las percepciones, experiencias y personalidad del trabajador.

Algunas de ellas son:

- **Características de la tarea** (monotonía, repetitividad, excesiva o escasa responsabilidad, falta de desarrollo de aptitudes, ritmo excesivo de trabajo, etc).
- **Estructura de la organización** (falta de definición o conflicto de competencias, comunicación e información escasa o distorsionada, pocas o conflictivas relaciones personales, estilo de mando autoritario, etc).
- **Características del empleo** (mal diseño del puesto, funciones o tareas del puesto o cargo, falta de la seguridad o higiene, salario inadecuado, etc).

Consecuencias

Según Gil-Monte (2009) los efectos de la exposición a los riesgos psicosociales son diversos y se ven modulados por las características personales. Algunos de los efectos más documentados son:

- Problemas y enfermedades cardiovasculares.
- Depresión, ansiedad y otros trastornos de la salud mental,
- El dolor de espalda y otros trastornos músculo esqueléticos,
- Trastornos médicos de diverso tipo (respiratorios, gastrointestinales, etc).
- Conductas sociales y relacionadas con la salud (hábito de fumar, consumo de drogas, sedentarismo, falta de participación social, etc).
- Absentismo laboral.

1.4 Métodos de Evaluación

La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) establece, como una obligación del empresario, planificar la actividad preventiva a partir de una evaluación inicial de los riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores.

La evaluación de riesgos psicosociales, se realiza con la utilización de métodos que apunten al origen de los problemas (principio de prevención en el origen), es decir, a las características de la organización del trabajo. Hay que comprobar que el método se centra en los cuatro grandes grupos de riesgos psicosociales: exigencias, influencia y posibilidades de desarrollo, apoyo social y calidad de liderazgo y compensaciones.

El método de evaluación ha de plantear procedimientos concretos de participación del empresario y sus representantes y de los trabajadores y sus representantes en todo el proceso de intervención preventiva, por ejemplo, un grupo de trabajo específico que participe en todas estas fases del proceso de intervención.

De esta manera, el conocimiento técnico se complementa con el derivado de la experiencia de los protagonistas. Actualmente se cuenta con distintos métodos de evaluación, se logra de tal modo elegir el más adecuado respecto a las características y necesidades de cada organización.

➤ **Método Istas 21**

Según Díaz (2010) la versión corta del Cuestionario de Evaluación de riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS 21, que es la adaptación para el Estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). De ISTAS21 existen tres versiones: una larga, diseñada para investigación; una media, diseñada para la evaluación de riesgos en medianas (25 o más trabajadores) y grandes empresas; y otra corta, diseñada para iniciar la evaluación de riesgos en empresas pequeñas, con menos de 25 trabajadores. También, se utiliza esta versión corta para valorar, individualmente, la exposición psicosocial en cualquier puesto de trabajo.

Este instrumento conceptualiza las cuatro grandes dimensiones psicosociales (exigencias psicológicas en el trabajo, control o influencia, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo y compensaciones) de las que forman parte un total de 20 subdimensiones, a la que se añadió la dimensión de doble presencia.

Estas 21 dimensiones psicosociales tratan de cubrir la mayoría de los riesgos psicosociales que existen en el mundo laboral. Es un método de utilización pública y gratuita.

➤ **Método de evaluación FPSICO. INSHT**

Este método fue elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, es aplicado por cualquier empresa independientemente de su tamaño o actividad, se vale de la aplicación de un cuestionario a los trabajadores, por departamentos, categorías, etc (INSHT, 2010).

Fue diseñado para sugerir cambios de organización y de gestión en una empresa, que ayuden a mejorar el clima psicosocial, además detecta condiciones desfavorables en el marco laboral y permite obtener información, a partir de las percepciones de los trabajadores sobre las condiciones psicosociales su trabajo.

El cuestionario está compuesto por 75 preguntas que responden a una distribución en siete factores.

- Carga mental
- Autonomía temporal
- Contenido del trabajo
- Supervisión-participación
- Definición de rol
- Interés por el trabajador
- Relaciones personales

El método ha sido concebido para obtener valoraciones grupales de trabajadores en situaciones relativamente homogéneas. El tiempo estimado para su realización es de 20 a 30 minutos, este método dispone de aplicación informática.

➤ **Método Inermap**

En el instituto de Ergonomía MAPFRE se diseñó una metodología de evaluación de riesgos psicosociales con la finalidad de poder evaluar fácil y objetivamente los riesgos derivados de los factores psicosociales en los centros de trabajo (MAPFRE,2010). Existen distintas versiones del método, en función del sector de actividad que se pretenda evaluar:

- PSICOMAP, para riesgos psicosociales en industria. Incluye trastornos del sueño derivados del trabajo a turnos.
- EDUMAP, sector educativo.
- SANIMAP, sanitario.
- OFIMAP, trabajos administrativos o de oficina.
- TELEMAT, teleoperadores.

➤ **Método de evaluación del Ministerio del Trabajo**

Con el acuerdo ministerial 82 en su artículo 9, el Ministerio de Trabajo (MT) expide la normativa para erradicar la discriminación laboral en organizaciones con un número mayor a 10 empleados.

Dentro de este plan se exponen distintas formas y mecanismos para lograr una armonía laboral en el cual los colaboradores se sientan a gusto desarrollando sus actividades asignadas.

El cuestionario elaborado en conjunto con la academia ecuatoriana sirve para todo tipo de institución ya sea esta pública o privada, además conlleva a un sinnúmero de preguntas las cuales arrojarán un resultado acerca de los factores psicosociales de la entidad (MT, 2018).

En Ecuador, con el fin de proporcionar una herramienta que promueva el cumplimiento del programa de prevención de riesgo psicosocial se desarrolló una propuesta de cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial. El cuestionario permite evaluar factores de riesgo psicosocial es decir situaciones que producen daño a la salud del trabajador/servidor proporciona un diagnóstico inicial desde el punto de vista psicosocial y constituye un punto de partida para evaluaciones más específicas en aquellas áreas que presenten deficiencias (MT, 2018).

Algunos de los campos que abarca la evaluación mediante este método son:

- Carga y ritmo de trabajo
- Desarrollo de competencias
- Liderazgo
- Margen de acción y control
- Organización del trabajo Otros puntos importantes (MT, 2018).

Para comenzar a aplicar dicho método la entidad a evaluar requiere de:

- Técnico o Responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Médico ocupacional.
- Responsable de Talento Humano.
- Trabajadora social (Aplica sólo para aquellas empresas o instituciones que por el número de trabajadores requieren la contratación del profesional) (MT, 2018).

Para posteriormente comenzar a informar al personal sobre la evaluación y tener en cuenta que la información recopilada es de absoluta anonimidad por lo que la persona a cargo de la evaluación no podrá hacer públicos los nombres de los participantes.

1.5 Intervención de riesgos

Para OIT-OMS (1984) la intervención de riesgos psicosociales tiene que ver directamente con la situación económica de la organización que desea intervenir en dichos factores, una intervención de esta magnitud significa un bajo costo que cubrirá la organización y es por ello que es necesario realizarlo, con ello se obtienen grandes resultados.

Incluso desde una perspectiva rigurosamente economicista, la intervención sobre los riesgos psicosociales parece necesaria debido a sus costes. Cooper, Liukkonen y Cartwright (1996) y Quick, Quick, Nelson y Hurrell (1997) han analizado algunos de los costes financieros del estrés laboral con la conclusión de la estricta conveniencia económica de intervenir disminuyéndolo.

LaMontagne, Sanderson, y Cocker (2010) han mostrado recientemente las ventajas económicas de intervenir sobre el estrés laboral. Todos los datos indican los altos costes que tienen los problemas de salud laboral (Zwetsloot y Pot, 2004).

Existen diversos tipos de criterios los cuales son usados para la intervención de riesgos psicosociales los cuales han sido agrupados en: la intervención primaria de riesgos psicosociales alude a aquellas intervenciones dirigidas a toda la Organización con la idea de modificar o eliminar las fuentes de estrés y así disminuir el impacto negativo sobre los individuos (Cooper y Cartwright, 1997). La intervención secundaria se relaciona con la detección precoz especialmente sobre grupos de riesgo (Tetrick y Quick, 2003), con la idea de limitar el deterioro y las consecuencias de los riesgos psicosociales, es una intervención a nivel individual y grupal se considera al trabajador como parte de un grupo de trabajo (Sutherland y Cooper, 2000). Consiste en formar a los trabajadores y proporcionarles recursos para reducir el impacto de los riesgos psicosociales sobre su salud y bienestar. La intervención terciaria incluye estrategias dirigidas a minimizar los efectos de los problemas que tienen lugar en la organización y sus

trabajadores, como el tratamiento de los síntomas de la enfermedad laboral (Lamontagne et al., 2007).

Para (OIT-OMS, 1984) una buena intervención se basa en la creación de grupos de control y más que todo basarse en la teoría y la práctica basada en evidencia, sin embargo, existe una serie de dificultades las cuales se previenen con el uso adecuado de la teoría y la elaboración de herramientas fáciles de usar.

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Tipo de investigación, enfoque y alcance

Las ciencias se clasifican en función del objeto de estudio (disciplina o área del conocimiento):

***Ciencias formales:** Se ocupan de ideas, hechos abstractos, no objetivables, y, por lo tanto, sus conclusiones se fundamentan en razonamientos lógicos teóricos, y lo que puede ser verdad para una teoría puede no serlo para otra. Su verdad es relativa. Ejemplos de ciencias formales son, por ejemplo, la matemática y la lógica.*

***Ciencias fácticas:** Se basan en hechos objetivables, verificables por observación o medición en la realidad. Para este tipo de ciencias no basta con una coherencia teórica de las ideas, sino que requiere experiencias verificables “en el terreno”, dentro del campo de los apreciable por los sentidos, y las consecuencias que de estas observaciones o mediciones se deriven. Ejemplos de estas ciencias son la física, la química, la medicina, la biología, etc (Gómez, 2006, p.14-15).*

El presente trabajo se incluye dentro de las ciencias fácticas,, se planea medir la realidad situacional de la empresa Arcoflor S.A.

Para Gómez (2006) “Una variable es un aspecto o característica de un fenómeno que se desea estudiar, y que toma dos o más grados, estados o valores. Siendo redundantes, es una propiedad del fenómeno en estudio, que puede variar” (p.19-20).

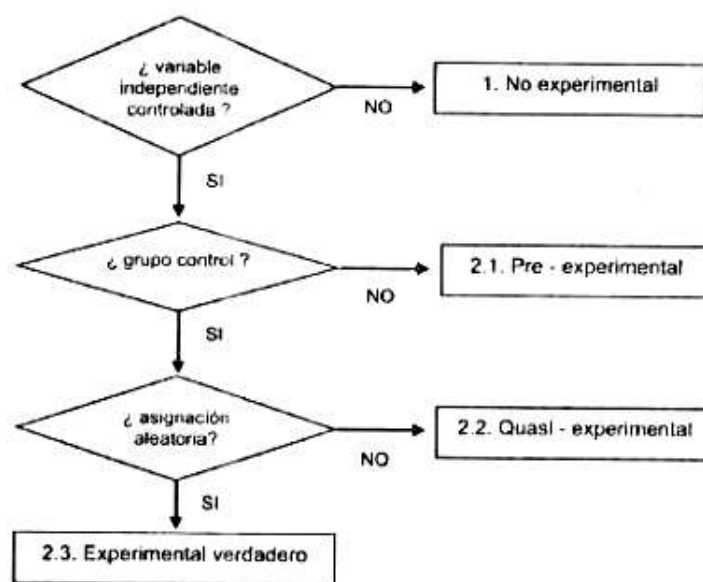


Ilustración 2.1 Árbol de decisión dicotómica de los métodos de investigación

Elaborado por: Gómez (2006)

Según la figura 2 presentada por Gómez, nos habla sobre como poder elegir el tipo de investigación a seguir, depende de las pautas que necesitamos incorporar a los lineamientos investigativos, así como el tipo de variables a utilizar, por lo que se llega a una investigación no experimental la cual se ajusta a las necesidades del presente trabajo.

Según Gómez (2006) luego de mediados del siglo XX y luego de pasar por una serie de corrientes del pensamiento tales como el Materialismo Dialéctico o el Positivismo, se agrupan todos los postulados tratados en dos grandes enfoques: Enfoque cuantitativo y enfoque cualitativo. “Cuando hablamos de enfoque de una investigación, nos referimos a la adopción de un punto de vista, a asumir una postura epistemológica, que orientará la investigación” (Gómez, 2006, p.32).

El presente trabajo se lo realizó bajo el enfoque cuantitativo, este, utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo, y en el uso de la estadística para intentar establecer con exactitud patrones en una población (Gómez, 2006, p.33).

Mientras el alcance de una investigación hace referencia al punto más lejano a donde se quiere llegar a investigar, es decir cuáles son los límites de dicha investigación.

El alcance está determinado, en general, por el estado del arte en el conocimiento del fenómeno a investigar, que quedará claro luego de la construcción del marco teórico. Es decir, los límites de dicha investigación se propondrán siempre, o bien, dar un paso adelante y avanzar un poco en el conocimiento que existe hasta ahora sobre el tema, o bien seguir investigando sobre lo que ya se conoce, pero en un contexto o situación diferente a las ya investigadas (Gómez, 2006, p. 35).

La investigación descriptiva es la base fundamental y el lineamiento al cual se rige para poder alcanzar los objetivos planteados., con este tipo de investigación se describe los hechos relevantes sobre el fenómeno a investigar.

2.2. Herramientas

El tipo de herramientas utilizadas dentro de la investigación varían, depende de cada uno de los puntos tratados anteriormente, como: enfoque, alcance, tipo de investigación, variable. Una vez analizados los factores anteriores se decidió utilizar la herramienta de encuestas, debido a que esta sirvió para levantar información cuantitativa.

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. Depende del enfoque que se dé a nuestra investigación, estas preguntas se podrán usar en una encuesta, una entrevista, u otro instrumento de recolección de datos (Gómez, 2006, p.62).

Existen diversos métodos desarrollados por entes tanto nacionales como internacionales, los cuales elaboraron varios caminos para lograr evaluar los diferentes tipos de riesgos psicosociales que aparecen dentro de una organización.

Según las normas ecuatorianas está dispuesto utilizar para toda institución, tanto pública como privada, el modelo elaborado por el Ministerio del Trabajo, el cual facilita un programa tabulador, en el que solo se ingresa la información requerida y los comandos automáticamente evalúan acorde a las respuestas el nivel de riesgo que maneja la entidad.

La encuesta diseñada por el Ministerio de Trabajo de Ecuador, incluye un total de 58 preguntas cerradas, las cuales nos ayudarán a medir los diferentes tipos de riesgos psicosociales

de la empresa “Arcoflor” Flores Arcoíris S.A. La encuesta se divide en 8 dimensiones, las cuales abarcan diversos tipos de riesgos psicosociales que afectan a la salud de sus colaboradores, dentro de estas dimensiones podemos encontrar subdimensiones.

Sus dimensiones son: Carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, liderazgo, margen de acción y control, organización del trabajo, recuperación, soporte y apoyo, otros puntos importantes; esta última dimensión se divide en varias subdimensiones las cuales hablan sobre el acoso laboral, sexual, adicción al trabajo entre otros puntos relevantes en el levantamiento de la información.

Esta encuesta diseñada por el Ministerio de Trabajo de Ecuador es de dominio público y cualquier entidad tanto pública como privada la utiliza, siempre y cuando, se alinee a los requerimientos de uso, que han sido explicados en el anterior capítulo.

2.3. Población y muestra

Historia de la empresa

Arcoflor, Flores Arcoíris S.A. es una empresa ecuatoriana, que fue fundada el 28 de octubre de 1996, forma parte de Tessa Corporation, se encuentran ubicados en la provincia de Cotopaxi en Pujilí, a unos 110 kilómetros al sur occidente de Quito, a una altura de 2.847 metros sobre el nivel del mar lo cual les proporciona condiciones únicas de agua, suelo, iluminación y altitud que les brindan la capacidad de producir y exportar flores. Cuenta actualmente con 17 hectáreas, y cultivan 31 variedades de flores caracterizadas por su excelente follaje, clara definición de colores y buen tamaño de botón.

Con más de más de 20 años en la industria, Arcoflor como parte de Tessa Corporation ha dominado el arte de cultivar las mejores rosas en Ecuador y se ha convertido en una marca reconocida a nivel mundial.

Emplea actualmente a 100 trabajadores operacionales (áreas de cultivo, poscosecha, fumigación, empaque y mantenimiento)

El logotipo actual de la empresa se presenta a continuación:



Ilustración 2.2 Logotipo Tessa Corp.

Obtenido de: (Tessa Corporation, s.f.)

El presente estudio se realizó en el total de trabajadores operacionales de la empresa Arcoflor, Flores Arcoíris S.A; una vez realizada la encuesta a la población total de la empresa, se obtuvo los siguientes resultados generales, los mismos que hacen referencia a la estructura en la que ha sido organizada la encuesta por parte del Ministerio de Trabajo.

Tabla 2.1 *Edad de los trabajadores Arcoflor, Flores Arcoíris S.A*

Etiquetas de fila	Cuenta de No de Cuestionario
16-24 años	24
25-34años	40
35-43años	31
44-52años	5
Total general	100

Nota: Elaborado por: Carlos Limaico.



Gráfico 2.1 Edad del trabajador Arcoflor, Flores Arcoíris S.A

Elaborado por: Carlos Limaico

La edad promedio de los colaboradores de Arcoflor, Flores Arcoíris S., oscila entre los 25 a 34 años de edad, esto debido a que se necesita personal joven lleno de conocimiento y fuerza para las desempeñar el cargo en las distintas áreas de trabajo que necesita la empresa.

Tabla 2.2 Instrucción del trabajador Arcoflor, Flores Arcoíris S.A

Etiquetas de fila	Cuenta de No de Cuestionario
Bachillerato	25
Educación básica	45
Educación media	11
Ninguno	15
Técnico / Tecnológico	2
Tercer nivel	2
Total general	100

Nota: Elaborado por: Carlos Limaico.

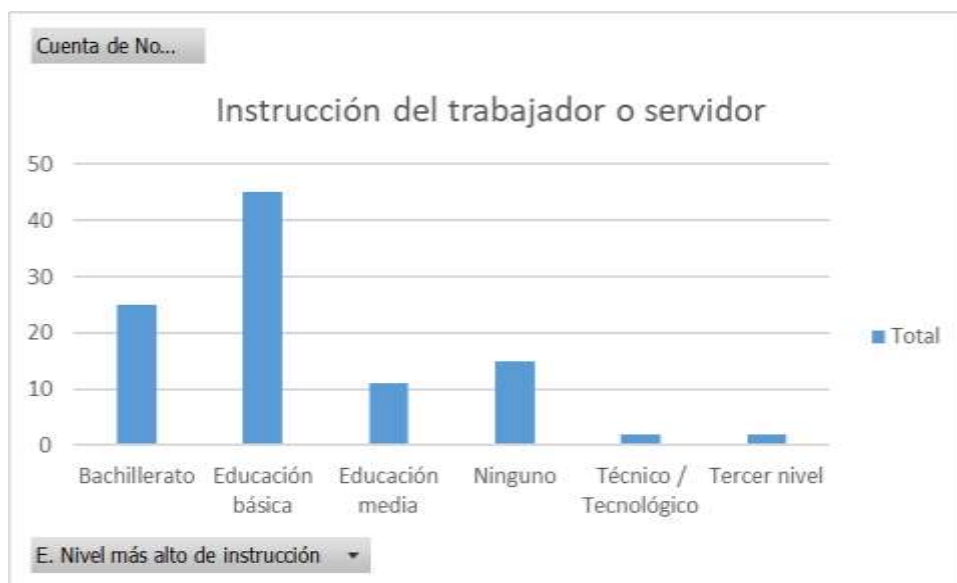


Gráfico 2.2 Instrucción del trabajador Arcoflor, Flores Arcoíris S.A

Elaborado por: Carlos Limaico

El sector donde se encuentra Arcoflor, Flores Arcoíris S.A. Acoge población que no ha logrado culminar sus estudios por diversos motivos, por lo cual incorpora a su cuerpo de trabajo en el área de producción a gran parte de personas que han culminado su educación básica como se lo observa en el Gráfico 2.2

Tabla 2.3 Antigüedad del trabajador Arcoflor, Flores Arcoíris S.A

Etiquetas de fila	Cuenta de No de Cuestionario
0-2años	23
11-20años	29
3-10años	48
Total general	100

Nota: Elaborado por: Carlos Limaico.



Gráfico 2.3 Antigüedad del trabajador Arcoflor, Flores Arcoíris S.A

Elaborado por: Carlos Limaico

Arcoflor, Flores Arcoíris S.A Se caracteriza por la estabilidad laboral que ofrece a sus colaboradores, es por ello que como se muestra en el Gráfico 2.3 el promedio de antigüedad del trabajador o servidor de la empresa oscila entre los 3 a 10 años, dato que es reafirmado por los colaboradores debido a que se sienten seguros y por eso brindan un servicio de calidad y excelencia para la misma.

Tabla 2.4 Género del trabajador Arcoflor, Flores Arcoíris S.A

Etiquetas de fila	Cuenta de No de Cuestionario
Femenino	54
Masculino	46
Total general	100

Nota: Elaborado por: Carlos Limaico

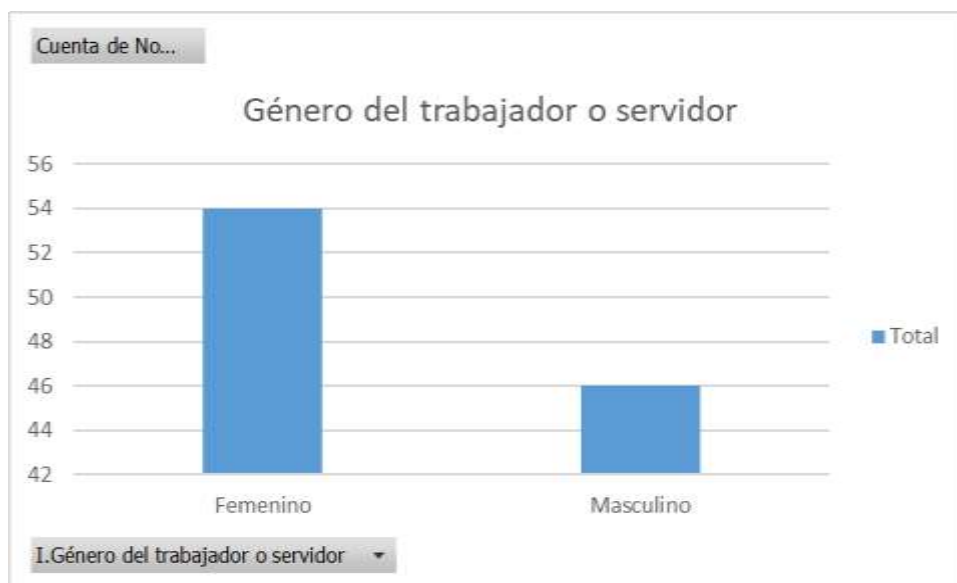


Gráfico 2.4 Género del trabajador Arcoflor, Flores Arcoíris S.A

Elaborado por: Carlos Limaico

Según el Gráfico 2.4 indica al género de los colaboradores de Arcoflor, Flores Arcoíris S.A. donde se aprecia que dentro del campo requerido que viene a ser trabajo operativo de campo dentro de las fincas productoras de la gran variedad de flores que produce y exporta la empresa, la mayor parte de los colaboradores son de género femenino por lo que la empresa llama la atención del resto debido a que la misma se caracteriza por el fortalecimiento de la igualdad de género y da a sus colaboradores la oportunidad de trabajar en diversas áreas sin importar el género solo su conocimiento y experiencia para desempeñar el cargo.

2.4. Procedimiento metodológico

El presente trabajo fue realizado en la provincia de Cotopaxi, específicamente en el cantón Pujilí, en donde se encuentran las instalaciones de Arcoflor- Flores Arcoíris S.A., en este sector se encuentra las fincas productoras de diversos productos florícolas que son apreciados por gran porcentaje del continente americano y europeo. Además, el sector en donde se encuentra posicionada la organización mantiene un clima adecuado para el giro del negocio de la misma,

la cual es la producción y comercialización tanto interna como externa de diversas variedades de flores.

La realización de las encuestas fue solicitada por la empresa misma, para realizarlo dentro del área operativa, el Ministerio de Trabajo solicita a toda empresa pública o privada realizar una evaluación mínima anual.

Las encuestas fueron realizadas durante el mes de abril, específicamente durante los días 4 al 12, fechas en las cuales se logró recabar información verídica de los trabajadores sobre los diversos factores que los afectan, más adelante esta sirvió para la elaboración de un plan, el cual tiene como base fundamental la erradicación de los riesgos psicosociales de la empresa.

Se utilizó la herramienta proporcionada por el Ministerio de Trabajo, puesto que esta fue elaborada por personal capacitado con la finalidad de cada año se evalúe a cada entidad y así lograr erradicar o disminuir los riesgos y mejorar la calidad de vida de los trabajadores dentro de la organización y en su vida personal.

La encuesta está compuesta por 58 preguntas cerradas de opción múltiple, divididas entre 8 categorías, las cuales evalúan partes diferentes de los riesgos psicosociales como: liderazgo, carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencia, entre otros. El tiempo estimado para completar el test es de 15 a 20 minutos, pero cuando se aplicó el mismo, se requirió de un tiempo adicional debido a diversos factores externos, tales como: entendimiento de preguntas, inducción para llenarlo, entre otros, factores necesarios para la obtención de resultados verídicos y correctos.

Una vez realizadas las encuestas a los 100 trabajadores del área operativa se procedió durante el mes de mayo a tabular los datos, con la finalidad de obtener el nivel de riesgo que maneja Arcoflor-Flores Arcoíris S.A. Durante este mes se utilizó el programa tabulador proporcionado directamente por el Ministerio de Trabajo, el cual nos ayudó a identificar los riesgos psicosociales relacionados directamente a la organización y de igual manera identificar en qué estado se encuentran los trabajadores.

Con la ayuda del programa tabulador, se ingresó los datos con el código de frecuencia, que se obtienen automáticamente mediante el peso porcentual de cada pregunta, además se detalla el riesgo que maneja cada persona encuestada y el riesgo global del total de encuestados. Una vez ingresados los datos correctamente, el programa arrojó un riesgo porcentual del 77% para riesgo bajo, 22% riesgo medio y 1% riesgo alto.

Las dimensiones más afectadas en los trabajadores de la organización son los puntos 6 y 8.6 que hablan sobre recuperación y doble presencia laboral y familiar. Una vez determinado el nivel de riesgo que maneja la organización Arcoflor-Flores Arcoíris S.A. se procede a realizar un plan para disminuir el nivel de riesgo en las dimensiones que requieren reducirse.

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Factores de riesgos psicosociales

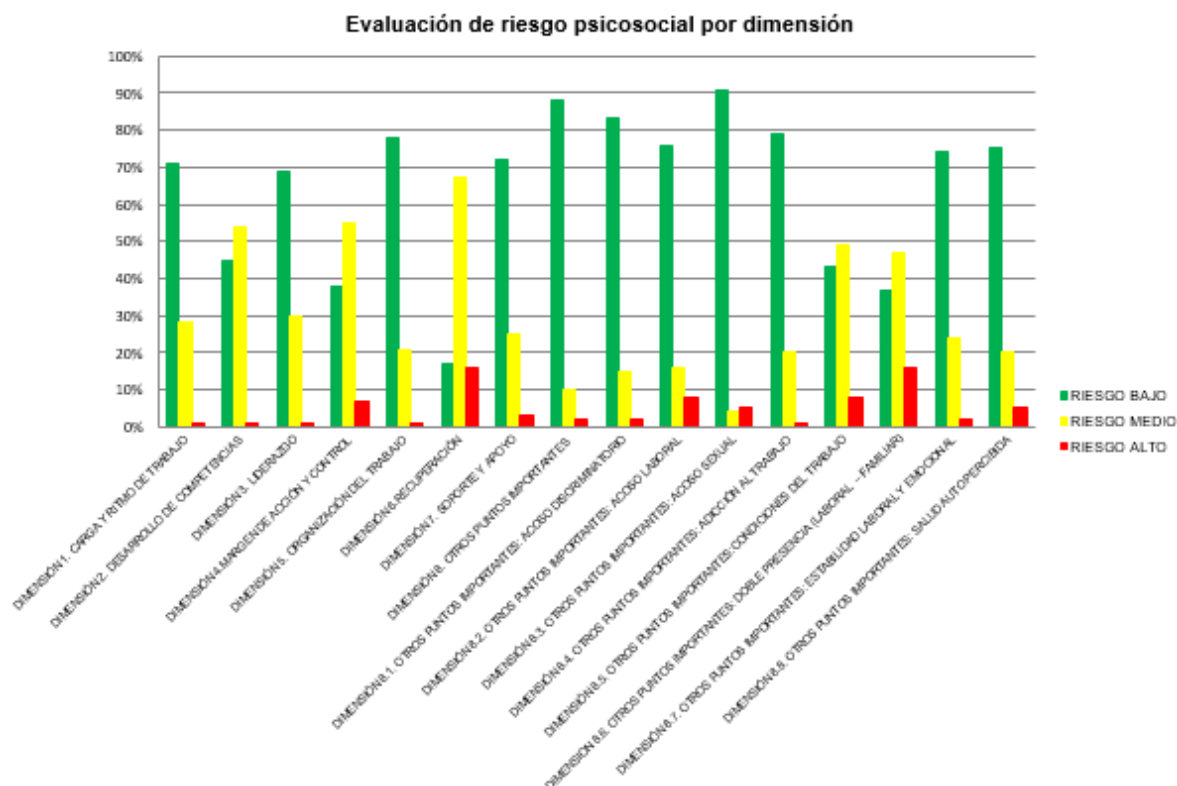


Gráfico 3.1 Riesgos psicosociales – Dimensiones

Elaborado por: Carlos Limaico

Análisis: Las dimensiones que presentaron índices de riesgo moderado y alto con mayor porcentaje son la de recuperación con un 17% de trabajadores que están expuestos a riesgo bajo, un 67% de trabajadores a un riesgo moderado y un 16% de trabajadores a un riesgo elevado; y la dimensión de doble presencia con 37% de trabajadores que están expuestos a riesgo bajo, un 47% de trabajadores a un riesgo moderado y un 16% de trabajadores a un riesgo elevado.

3.2 Resultados del cuestionario del ministerio de trabajo de riesgos psicosociales

Tabla 3.1 Resultado por dimensión de la evaluación de riesgo psicosocial

RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL			
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO	71%	28%	1%
DIMENSIÓN 2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS	45%	54%	1%
DIMENSIÓN 3. LIDERAZGO	69%	30%	1%
DIMENSIÓN 4. MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	38%	55%	7%
DIMENSIÓN 5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	78%	21%	1%
DIMENSIÓN 6. RECUPERACIÓN	17%	67%	16%
DIMENSIÓN 7. SOPORTE Y APOYO	72%	25%	3%
DIMENSIÓN 8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES	88%	10%	2%
DIMENSIÓN 8.1. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO DISCRIMINATORIO	83%	15%	2%
DIMENSIÓN 8.2. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO LABORAL	76%	16%	8%
DIMENSIÓN 8.3. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO SEXUAL	91%	4%	5%
DIMENSIÓN 8.4. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ADICCIÓN AL TRABAJO	79%	20%	1%
DIMENSIÓN 8.5. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: CONDICIONES DEL TRABAJO	43%	49%	8%
DIMENSIÓN 8.6. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR)	37%	47%	16%
DIMENSIÓN 8.7. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL	74%	24%	2%
DIMENSIÓN 8.8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: SALUD AUTO PERCIBIDA	75%	20%	5%

Nota: Elaborada por: Carlos Limaico

Tabla 3.2 Resultado global de la evaluación de riesgo psicosocial

RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
		77%	22%

Nota: Elaborado por: Carlos Limaico

Análisis: Según las definiciones de cada riesgo proporcionada por el Ministerio de Trabajo, el riesgo bajo corresponde al riesgo de impacto potencial mínimo sobre la seguridad y salud, no genera a corto plazo efectos nocivos. Estos efectos son evitados a través de un monitoreo periódico de la frecuencia y probabilidad de que ocurra y se presente una enfermedad ocupacional, las acciones irán enfocadas en garantizar que el nivel se mantenga (Para MT, 2017), en la población estudiada de Arcoflor-Flores Arcoiris S.A, el riesgo bajo corresponde al 77% de la evaluación global de riesgos psicosociales; las dimensiones que muestran riesgo bajo y llaman la atención en nuestro análisis son: Organización del trabajo (78%) y adicción al trabajo (79%), lo que demuestra que la mayoría de trabajadores consideran que se desenvuelven en un entorno altamente dinámico y complejo, pero con una estructura orientada y bien definida donde cada trabajador aporta con diversidad de conocimientos, habilidades y experiencias que permiten dar respuestas rápidas, flexibles e innovadoras a los problemas y retos planteados en el día a día, de esta forma se promueve el rendimiento y la productividad.

El riesgo es de impacto potencial moderado sobre la seguridad y salud, cuando compromete las mismas en el mediano plazo, causa efectos nocivos para la salud, afectaciones a la integridad física y enfermedades ocupacionales. En caso de que no se aplicaren las medidas de seguridad y prevención correspondientes de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada, los impactos se generan con mayor probabilidad y frecuencia MT (2017). En la población de Arcoflor-Flores Arcoiris S.A, el riesgo moderado representa el 22% en la evaluación global; son de especial interés las dimensiones: Margen de acción y control (55%), desarrollo de competencias (54%); lo que indica que la empresa tiene una estructura específica y bien definida de trabajo, pero los trabajadores perciben que su desempeño depende meramente de las competencias adquiridas mediante la formación directa en la empresa, y no de la

combinación de educación, formación, habilidades y experiencia adecuadas, lo que llega a afectar la calidad de sus productos y los servicios que brinda, así como también limitar el desarrollo de habilidades y preparación académica en sus trabajadores.

Para finalizar el MT (2017) define que, el riesgo es de impacto potencial alto sobre la seguridad y la salud de las personas, cuando los niveles de peligro son intolerables y generan efectos nocivos para la salud e integridad física de las personas de manera inmediata. Se aplican las medidas de seguridad y prevención de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada para evitar el incremento a la probabilidad y frecuencia. En Arcoflor-Flores Arcoíris S.A, el riesgo alto global representa el 1%, y las áreas con más impacto son: Recuperación que es el tiempo destinado para el descanso y recuperación de energía luego de realizar esfuerzo físico o mental relacionado al trabajo y Doble presencia; que refleja la realidad actual; por ejemplo cuando una persona se encuentra en su trabajo, intentando concentrarse en uno de los tantos pendientes que tiene por realizar durante la jornada laboral, y cuando logran mantenerse inmersos en lo que se avanza, aislados de todo ruido y distracción, empiezan a surgir diversas ideas por la mente: si dejó la puerta de casa bien cerrada o algún electrodoméstico enchufado, si los chicos estarán bien en el colegio, si la comida que hay en casa alcanzará hasta el fin de semana o será necesario ir a hacer compras luego del trabajo, si se acerca fin de mes cómo no pensar en que se tiene que pagar las tarjetas de crédito, la cuota del departamento, los recibos de servicios, etc.

Luego de esta avalancha de ideas y de una serie de llamadas a casa, miras el reloj y te das cuenta que ha pasado un tiempo prudente en el que hubiera podido avanzar sus actividades laborales, sin embargo, se tiene muchas otras preocupaciones en mente, que hacen que esto se torne más complicado. Este fenómeno cotidiano es entendido como doble presencia laboral y surge de la necesidad de responder tanto a las demandas del trabajo como a las demandas doméstico-familiares de manera sincrónica; y si bien afecta principalmente a las mujeres, población mayoritaria en la empresa (54%), los hombres no están exentos de este fenómeno que a mediano plazo genera efectos negativos en la salud. El problema de la doble presencia es que, durante el tiempo del trabajo asalariado, la persona coordina o gestiona también las responsabilidades del hogar, y durante el tiempo privado organiza, de la mejor forma posible,

sus responsabilidades profesionales, lo que provoca cargas importantes de estrés para el trabajador e insatisfacción debido a que nunca será suficiente el tiempo diario o semanal destinado a estar con la familia, pero tampoco será suficiente el rendimiento y productividad que mantiene en su lugar de trabajo.

La segunda área de mayor riesgo es la de recuperación, hay que recordar que trabajar implica invertir esfuerzo físico y/o mental; esfuerzo que invertido repetidamente se traduce en altos niveles de fatiga y estrés por el que requerimos un descanso para reponer las energías agotadas. Trabajar hasta el agotamiento físico o psíquico puede desencadenar problemas crónicos de salud (estrés, enfermedades cardiovasculares) y en problemas laborales (ausentismo por enfermedad, accidentes laborales, bajo desempeño, alta rotación de empleados y conflictos interpersonales, entre otros). Siempre el cuerpo y la mente son los primeros en enviar señales del cansancio acumulado, supone la recuperación una necesidad inherente de nuestra capacidad limitada como seres humanos; misma que no se logra luego de la jornada laboral en la empresa estudiada

3.3 Propuesta

Tema: “PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA UNA EMPRESA FLORÍCOLA DE COTOPAXI”

Reseña empresa florícola “Arcoflor flores Arcoiris s.a.” de Cotopaxi”

Arcoflor, Flores Arcoíris S.A. es una empresa ecuatoriana, que fue fundada el 28 de octubre de 1996, forma parte de Tessa Corporation, se encuentran ubicados en la provincia de Cotopaxi en Pujilí, a unos 110 kilómetros al sur occidente de Quito, a una altura de 2.847 metros sobre el nivel del mar lo cual les proporciona condiciones únicas de agua, suelo, iluminación y altitud que les brindan la capacidad de producir y exportar flores. Cuenta actualmente con 17 hectáreas y cultivan 31 variedades de flores caracterizadas por su excelente follaje, clara definición de colores y buen tamaño de botón.

Con más de más de 20 años en la industria, Arcoflor como parte de Tessa Corporation ha dominado el arte de cultivar las mejores rosas en Ecuador y se ha convertido en una marca reconocida a nivel mundial.

Emplea actualmente a 100 trabajadores operacionales (áreas de cultivo, poscosecha, fumigación, empaque y mantenimiento) que fueron el objetivo de estudio del presente trabajo.

Antecedente metodológico

Para la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa Arcoflor Flores Arcoiris S.A. se utilizó la herramienta proporcionada por el Ministerio del Trabajo; que según el acuerdo ministerial N° 82 dispone a todo empresa pública y privada con más de 10 trabajadores realiza una evaluación anual de riesgos psicosociales; misma que no había sido realizada previamente en esta empresa.

Se valoraron a 100 trabajadores operacionales (áreas de cultivo, poscosecha, fumigación, empaque y mantenimiento) en el mes de abril del 2019, el cuestionario permitió estudiar 8 dimensiones de riesgos psicosociales que son:

Dimensión 1. Carga y ritmo de trabajo

Dimensión 2. Desarrollo de competencias

Dimensión 3. Liderazgo

Dimensión 4. Margen de acción y control

Dimensión 5. Organización del trabajo

Dimensión 6. Recuperación

Dimensión 7. Soporte y apoyo

Dimensión 8. Otros puntos importantes

Dimensión 8.1. Otros puntos importantes: acoso discriminatorio

Dimensión 8.2. Otros puntos importantes: acoso laboral

Dimensión 8.3. Otros puntos importantes: acoso sexual

Dimensión 8.4. Otros puntos importantes: adicción al trabajo

Dimensión 8.5. Otros puntos importantes: condiciones del trabajo

Dimensión 8.6. Otros puntos importantes: doble presencia (laboral – familiar)

Dimensión 8.7. Otros puntos importantes: estabilidad laboral y emocional

Dimensión 8.8. Otros puntos importantes: salud auto percibida

El cuestionario fue aplicado en compañía del responsable de talento humano de la empresa florícola; encontramos que, de las 8 dimensiones, 2 dimensiones son de alto riesgo estas son: dimensión 6 de recuperación, y dimensión 8.6 de doble presencia laboral – familiar.

La dimensión 6 de recuperación indica que el Tiempo destinado para el descanso y recuperación de energía luego de realizar esfuerzo físico y/o mental relacionado al trabajo; así como tiempo destinado a la recreación, distracción, tiempo de vida familiar, y otras actividades sociales extralaborales, no son respetadas, por lo que propongo la realización de pausas activas 2 veces al día durante la jornada laboral, así como también la realización de una convivencia anual con el personal trabajador y sus familias que permita el fortalecimiento de lazos familiares y laborales.

Objetivo 1: Implantar tiempos de descanso (pausas activas) en la rutina laboral de los trabajadores y así disminuir la tensión del personal

Tabla 3.3 *Pausas Activas*

DIMENSIÓN	ACTIVIDAD	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
RECUPERACIÓN	PAUSAS ACTIVAS	Disminuir la tensión de los trabajadores por la cantidad e intensidad del trabajo	Inserción de pausas activas en la vida laboral sin necesidad de previo aviso	Talento humano	Todos los días, 5 min am y pm	Personal operativo	Humano Timbre de aviso

Fuente: Carlos Limaico (2019)

Objetivo 2: Establecer un programa anual de convivencia familiar y laboral, que permita fortalecer lazos de unión y cooperación.

Tabla 3.4 *Convivencia*

DIMENSIÓN	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
RECUPERACIÓN	Convivencia anual	Fortalecer lazos de unión y cooperación	Lograr que el personal mantenga una buena relación laboral, independiente de los problemas que existan	Talento humano	Anual	Personal operativo	Humano Calendario de actividades anuales Económico \$5.00 por trabajador (\$500.00)

Fuente: Carlos Limaico (2019)

La dimensión 8.6 de doble presencia, nos indica que son las demandas conflictivas entre el trabajo y vida personal / familiar, para mejorar este aspecto proponemos la implementación de un departamento de trabajo social, donde el personal encargado se entreviste con cada uno de los trabajadores y diagnostique, investigue, de seguimiento y probables soluciones a los conflictos encontrados, así como también derive los casos que requieran una atención más personalizada.

Objetivo 3: Facilitar la vinculación tanto de la vida laboral como familiar de los trabajadores.

Tabla 3.5 Vinculación

DIMENSIÓN	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
DOBLE PRESENCIA	Implementación de un departamento de trabajo social	Reducir la tensión ocasionada por problemas familiares - laborales; mediante entrevistas con cada trabajador	Lograr que el personal tenga mayor facilidad en vincular la vida familiar y laboral, encontrar redes de apoyo y diagnosticar problemas que requieran derivación	Trabajo social	Semestral	Personal operativo	Humano Calendario de actividades anuales Departamento de trabajo social Económico para personal que se encargara del área (\$800.00).

Elaborado por: Carlos Limaico.

Adicionalmente encontramos que las dimensiones afectadas con un riesgo medio son: dimensión 2, desarrollo de competencias; que se refiere a las destrezas, habilidades, conocimientos y actitudes de las personas que irán acorde a las demandas actuales del trabajo que desarrollan, la dimensión 3, liderazgo; que nos habla sobre las características personales y habilidades para dirigir, coordinar, retroalimentar, motivar, modificar conductas del equipo, influenciar a las personas en el logro de objetivos, compartir una visión, colaborar, proveer información, dialogar, reconocer logros; la dimensión 4, margen de acción y control; que menciona la medida en que una persona participa en la toma de decisiones en relación con su rol en el trabajo; para lo que proponemos, la implementación de capacitaciones semestrales de temas de interés para el trabajador, con el objetivo de incentivar el deseo de

preparación y desarrollo de competencias; y establecer un programa de reconocimiento mensual en el que se premie al trabajador más destacado del mes (según cumplimiento de metas), con un viernes de actividad libre durante la tarde (4 horas), con el objetivo de identificar líderes positivos y mejorar el rendimiento global de los trabajadores.

Objetivo 4: Establecer un sistema de reconocimiento a partir del cumplimiento de metas mensuales.

Tabla 5 Reconocimiento

DIMENSIÓN	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
LIDERAZGO	Implementación de un acto de reconocimiento mensual al trabajador más destacado del mes	Motivar en el equipo de trabajo la colaboración para el cumplimiento de metas y reconocer logros.	Mejorar el rendimiento laboral. Identificar líderes positivos en el grupo de trabajadores.	Trabajo social Jefe de cada área	Mensual	Personal operativo	Humano Calendario de actividades mensuales Departamento de trabajo social.

Elaborado por: Carlos Limaico.

Objetivo 5: Implementar un calendario de capacitación semestral**Tabla 6** *Capacitación*

DIMENSIÓN	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
DESARROLLO DE COMPENTENCIAS	Implementación de un calendario de capacitaciones semestral (tema elegido por los trabajadores)	Supervisar la participación y desarrollo de los empleados mediante su capacitación	Incrementar el desarrollo individual de cada trabajador. Fomentar en el trabajador el deseo de preparación.	Trabajo social Jefe de cada área	Semestral	Personal operativo	Humano Calendario de actividades anuales Económico \$5.00 por trabajador (\$500.00) Departamento de trabajo social.

Elaborado por: Carlos Limaico.

VALORACIÓN DEL PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

El plan prevención de riesgos psicosociales que se elaboró en este proyecto de investigación, fue revisado por expertos y beneficiarios, que validaron su funcionalidad y originalidad, así como también la probabilidad de su implementación en la empresa.

El beneficiario que valoró el plan de prevención de riesgos psicosociales fue la ingeniera Ximena Lascano jefe de recursos humanos de la empresa Arcoflor, Flores Arcoiris S.A. Por otro lado, el experto que valoró el plan de prevención de riesgos psicosociales fue el Médico Ocupacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, el doctor Víctor Uribe.

La valoración se realizó a través de una encuesta de tipo Likert de 6 opciones de respuesta, con preguntas sobre la planeación de la propuesta, el formato de la propuesta, el formato de las actividades, los procedimientos y las formas de utilización en la propuesta. La media obtenida de la encuesta general fue de $M=5.9$ con una desviación estándar de $DE=.31$ lo que indica que la variabilidad de las respuestas fue pequeña. Se usó el coeficiente de concordancia de Kendall (W) que ha sido usado para analizar la concordancia entre expertos (Medina-Armas, 2019; Valdiviezo-Rodríguez & Larzabal-Fernandez, 2017). La W de Kendall arroja un resultado de $W=.875$ $p=.019$ con lo que se rechaza la hipótesis nula, el p valor es menor a 0.05 y la fuerza de la concordancia es muy alta, equivalente a .875 de 1.

CONCLUSIONES

- La fundamentación de los referentes teóricos y metodológicos sobre los riesgos psicosociales, bienestar laboral y estrategias para su prevención; y, una vez revisados los antecedentes de la empresa “Arcoflor” Flores Arcoíris S.A. se ha encontrado que dicha empresa nunca ha realizado una evaluación de riesgos psicosociales en sus instalaciones, por lo que no se tenía en conocimiento en qué situación se encuentran sus colaboradores, pese a que el Ministerio del Trabajo prevé una evaluación mínima anual en todas las instituciones públicas como privadas.
- La identificación de los factores de riesgo psicosociales presentes en el personal de la empresa Arcoflor Flores Arcoiris S.A., fue posible después de aplicar el test proporcionado por el Ministerio del Trabajo se ha detectado que el riesgo que maneja “Arcoflor” Flores Arcoíris S.A. en un 77% corresponde a riesgo bajo, 22% a un riesgo medio y el 1% de riesgo alto, estos datos se obtuvieron una vez analizadas las dimensiones que menciona el Ministerio son las más relevantes para la evaluación de riesgos psicosociales. En cuanto a los datos obtenidos de esta investigación se concluye que los riesgos psicosociales, perjudican la salud del trabajador, y por ende en su desempeño laboral, pues esta condición hace que el trabajador disminuya su rendimiento, perjudica a su función y al desarrollo de la florícola.
- La elaboración de estrategias de prevención de riesgos psicosociales que contribuya a la disminución de los factores de riesgo en la empresa Arcoflor Flores Arcoiris S.A., partió del análisis del riesgo alto que maneja “Arcoflor” Flores Arcoíris S.A. se concluye que este porcentaje corresponde a dos dimensiones las cuales son: Recuperación y Doble presencia: Laboral-Familiar; la primera dimensión menciona el Ministerio del Trabajo es el tiempo destinado al descanso luego de realizar alguna actividad física o mental dentro de la jornada de trabajo, mientras la segunda dimensión en donde se presenta alto nivel de riesgo hace referencia a las demandas conflictivas entre el trabajo y la vida personal. Ambas dimensiones presentaron los

más altos niveles de riesgo con un 16%, son puntos importantes los cuales tratará el plan propuesto.

- La investigación revela además que la falta de motivación para preparación, comunicación, sobrecarga en el trabajo, agotamiento, falta de recuperación, son condiciones propicias para desarrollar un riesgo psicosocial y estrés laboral, que perjudican tanto la salud física como mental del empleado y su desempeño laboral en la empresa, y en sus domicilios.
- De los resultados se realizó un plan de acción de prevención de riesgos psicosociales que fue validado por expertos.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa “Arcoflor” Flores Arcoíris S.A. realizar una evaluación mínima anual como lo prevé el Ministerio del Trabajo según las normas ecuatorianas esto, con la finalidad de evitar futuros conflictos con colaboradores internos, además se mantendrá un control de las dimensiones que luego de realizar la evaluación de riesgos presentaron como resultados un riesgo moderado y alto; adicional a la encuesta de riesgos se sugiere se realice una evaluación por parte del personal de talento humano, para que además de considerar las reformas estructurales se promueva prácticas que permitan mantener la salud mental y psicohigiene en el trabajador.

Se recomienda dar continuidad al estudio realizado, puesto que, parte de los datos proporcionados en la presente investigación, se da seguimiento e indaga en la relación que existente entre la falta de recuperación del trabajador y percepción de doble presencia Familiar / Laboral.

Es de gran importancia además que dentro de la empresa se manejen campañas de intervención primaria, entre las que se incluyen: pausas activas y un programa de convivencia anual, que tienen como objetivo influenciar en el desempeño laboral, social, personal y familiar del trabajador, mediante la implementación de estrategias que permitan disminuir la tensión y fortalecer lazos de cooperación.

Finalmente, se recomienda la implementación de programas de capacitación en la florícola, dado que así se promueve el desarrollo del personal que lo conforma y el desarrollo de actitudes positivas que permitan asegurar la satisfacción personal y el logro de los objetivos de la empresa, se da un respaldo y seguridad al trabajador, que lo motiven para desempeñar sus labores de la mejor manera posible, con eficiencia.

BIBLIOGRAFÍA

- ACNUR. (2008). Obtenido de <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2008/6716.pdf>
- Arias, P., & Castro, M. (Septiembre de 2012). *Binasss*. Recuperado el 7 de Abril de 2019, de <http://www.binasss.sa.cr/bibliotecas/bhp/textos/tesis38.pdf>
- Caamaño, E. (Diciembre de 2011). La noción de acoso moral laboral o "mobbing" y su reconocimiento por la jurisprudencia en Chile. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*(37), 215-240. Recuperado el 29 de Marzo de 2019, de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-68512011000200005
- De Miguel Barrado, V., & Prieto, J. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. *Perspectiva*. Recuperado el 7 de Abril de 2019, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332016000200003
- EMIS. (s.f.). Obtenido de https://www.emis.com/php/company-profile/EC/Arcoflor_Flores_Arcoiris_SA_es_3563894.html
- ENCISO, A., López, M., & Domínguez, M. (Junio de 2015). *bdigital*. Obtenido de http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/4212/2/Cronologia_Normatividad.pdf
- Estado, J. d. (Noviembre de 1995). *INSHT*. Recuperado el 7 de Abril de 2019, de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Normativa/TextosLegales/LeyPrevencion/PDFs/leydeprevencionderiesgoslaborales.pdf>
- Fondevila, G. (Junio de 2008). El hostigamiento laboral como forma de discriminación: un estudio cualitativo de percepción. *Revista mexicana de sociología*, 70(2). Recuperado el 29 de Marzo de 2019, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032008000200003
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (Primera ed.). Córdoba: Brujas. Recuperado el 20 de Abril de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=9UDXPe4U7aMC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- IESS. (27 de Octubre de 2010). Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/58119109/RES-CD-333-REGLAMENTO-SART>
- INSST. (s.f.). *INSST*. Obtenido de http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.d22be8b09ba968aec843d152060961ca/?vgnextoid=41daeea09ecf3410VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnnextchannel=9f164a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&nodoSel=160a357f3e465410VgnVCM1000008130110a____

- Méndez, E., & Lloret, M. (s.f.). *Globalización: Interrogantes y dimensiones*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006a/mdll/1.htm>
- Ministerio del Trabajo. (Octubre de 2005). Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Instrumento-Andino-Decisi%C3%B3n-584-y-Reglamento-del-Instrumento-957.pdf>
- Molinera, J. (2006). *Absentismo laboral*. Madrid: Fundación confemental. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=NtQAYTcGy8C&pg=PA68&lpg=PA68&dq=Sin+embargo,+auditor%C3%ADas+de+estr%C3%A9s+realizadas+en+algunas+empresas+del+Reino+Unido+y+de+Estados+Unidos+han+demostrado+que+la+incidencia+del+estr%C3%A9s+es+similar+en+todos+los+n>
- Moreno, B. (2011). *scielo*. Recuperado el 29 de Marzo de 2019, de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>
- Murcia, I. d. (2010). *Instituto de Seguridad Social Laboral de Murcia*.
- OIT-OMS, C. M. (1984). *FACTORES PSICOSOCIALES: Naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: ISBN. Recuperado el 29 de Marzo de 2019, de http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/1986/86B09_301_span.pdf
- OMS/OIT, C. M. (1957). *Higiene del trabajo*. Ginebra: Palais des Nations. Recuperado el 29 de Marzo de 2019, de http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/4212/2/Cronologia_Normatividad.pdf
- Tessa Corporation. (s.f.). Recuperado el 30 de Abril de 2019, de <http://tessacorporation.com/>
- Trabajo, M. d. (Octubre de 2018). Obtenido de http://sut.trabajo.gob.ec/publico/Programas/Prevenci%C3%B3n%20de%20Riesgo%20Psicosocial/3_GU%C3%8DA%20PARA%20LA%20APLICACI%C3%93N%20DEL%20CUESTIONARIO%20DE%20EVALUACI%C3%93N%20DE%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf
- Verona, M., & Santana, R. (Septiembre de 2012). El mobbing ¿El crimen perfecto? no, que más quisieran "algunos". *Criterio libre*, 10(17), 147-176. Recuperado el 7 de Abril de 2019, de <file:///C:/Users/Bryan/Downloads/Dialnet-ElMobbing-4175343.pdf>

ANEXOS