

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL**

**TEMA:**

# ELABORACIÓN DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN RELACIÓN AL TRABAJO DURANTE LA PANDEMIA DE COVID -19, PARA LOS COLABORADORES DEL COLEGIO ISM EN EL PERIODO 2020-2021

**AUTORA: SOFIA CAROLINA SEGURA QUINCHE**

**DIRECTORA: JANETH BREYTON GARCES**

**QUITO, 2021**

**DEDICATORIA**

Este presente trabajo de disertación está dedicado para mi

mamá, mi mayor inspiración y mi mundo entero,

Para mi tía y mi tío, quienes son mi apoyo incondicional

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por guiar mi vida personal y universitaria brindándome su apoyo, amor y sabiduría. Por permitirme culminar esta importante etapa en mi vida.

Agradezco a mi mamá, por su paciencia y amor incondicional. Por creer en mí y enseñarme que para cumplir mis anhelos necesito a Dios en mi vida, amor y constancia.

Agradezco a mi tía, por su amor, apoyo y sacrificio durante estos cinco años para convertirme en una excelente profesional.

Agradezco a mi tío, por su cariño, apoyo y confianza durante esta maravillosa etapa de mi vida.

Agradezco a mi directora, por su paciencia y predisposición desde el primer momento de realizar el proyecto.

Agradezco a las autoridades del Colegio ISM, por darme apertura y confianza para realizar el proyecto propuesto en tan prestigiado colegio.

**ÍNDICE GENERAL**

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES ..... 7
RESUMEN ..... 9
CAPÍTULO I ..... 10
MARCO INTRODUCTORIO ..... 10
1. TEMA ..... 10
2. DATOS DE LA INSTITUCIÓN ..... 10
2.1. Nombre ..... 10
2.2. Actividades ..... 10
2.3. Ubicación ..... 10
2.4. Características ..... 11
2.5. Contexto ..... 11
2.6. Misión ..... 11
2.7. Visión ..... 11
2.8. Organigrama ..... 12
3. JUSTIFICACIÓN ..... 12
4. ANTECEDENTES ..... 13
5. OBJETIVOS ..... 14
5.1. General ..... 14
5.2. Específicos ..... 14
CAPÍTULO II ..... 16
2.1. MARCO REFERENCIAL ..... 16
2.2. MARCO TEÓRICO ..... 17
2.2.1 Riesgos Laborales y Riesgos Psicosociales ..... 17
2.2.1.1. Marco Legal ..... 17
2.2.1.1.1 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo ..... 17
2.2.1.1.2. Constitución de la República del Ecuador 2018 ..... 19
2.2.1.1.3. Código del Trabajo ..... 20
2.2.1.1.4. Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo ..... 21
2.2.1.1.5. Acuerdo Ministerial MDT 2017-0082 ..... 21
2.2.1.1.6. Resolución Nro. MDT-2020-023 ..... 22
2.2.1.2. Administración de Recursos Humanos en relación a la Seguridad Ocupacional ..... 23
2.2.1.3. Teorías de motivación en referencia a la Seguridad Ocupacional ..... 28
2.2.1.3.1. Jerarquía de necesidades de Maslow ..... 28

2.2.1.3.2. Las teorías X y Y de McGregor ..... 29
2.2.1.3.3. Teoría de los dos factores de Herzberg ..... 30
2.2.1.3.4. Teoría de las tres necesidades de McClelland ..... 31
2.2.1.4. Salud y Seguridad Ocupacional ..... 33
2.2.1.5. Tipos de Riesgos Laborales ..... 34
2.2.1.5. Riesgos Psicosociales ..... 34
2.2.1.6. Factores Psicosociales ..... 35
2.2.1.6.1. Factores Psicosociales Intralaborales ..... 36
2.2.1.6.2. Factores Psicosociales Extralaborales ..... 36
2.2.1.7. Consecuencias de los Factores Psicosociales en el trabajo ..... 37
2.2.1.7.1. Estrés ..... 38
2.2.1.7.2. Violencia ..... 38
2.2.1.7.3. Burn Out ..... 39
2.2.1.7.4. Mobbing ..... 40
2.2.1.7.5. Inseguridad Contractual ..... 40
2.2.1.7.6. Síndrome de la Cabaña ..... 41
2.2.1.8. Evaluación de los Factores Psicosociales en el trabajo ..... 41
2.2.1.8.1. Primera fase: Análisis de los factores de riesgo ..... 42
2.2.1.8.2. Segunda fase: Evaluación de los factores de riesgo ..... 43
2.2.1.8.3. Tercera fase: Gestión de los riesgos ..... 44
2.2.1.9.1. ISTAS 21 (CoPsoQ) ..... 45
2.2.1.9.2. Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial (MDT) ..... 46
2.2.1.9.3. Baterías de Instrumentos para la Evaluación del Riesgo Psicosocial ..... 47
2.2.1.9.4. F-PSICO V.4.0 ..... 47
2.2.1.10. Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales ..... 50
2.2.2. Pandemia por COVID-19 en el mundo e implicaciones en el ámbito laboral ..... 51
2.2.2.1 Tipo de jornadas laborales adoptadas durante la pandemia de COVID-19 ..... 53
2.2.2.1.1. Teletrabajo ..... 53
2.2.2.1.2. Jornada Ordinaria Mixta ..... 55
2.2.2.1.3. Jornada Presencial ..... 55
2.2.2.2. Consecuencias psicosociales en el trabajo por la pandemia de COVID-19 ..... 57
2.2.2.2.1. Carga de trabajo, ritmo de trabajo, horario de trabajo ..... 57
2.2.2.2.2. Equilibrio trabajo-vida ..... 58
2.2.2.2.3. Comunicación ..... 59

2.2.2.2.4. Apoyo social y psicológico ..... 59
2.3. MARCO CONCEPTUAL ..... 59
CAPÍTULO III ..... 61
MARCO METODOLÓGICO ..... 61
3.1. Tipo de Investigación ..... 61
3.2. Alcance ..... 62
3.3. Diseño ..... 62
3.4. Consideraciones éticas: ..... 63
3.5. Población y Muestra ..... 63
3.6. Técnicas ..... 65
3.6.1. F-PSICO V.4.0 ..... 65
3.6.2. Encuesta de Trabajo durante la Pandemia de COVID-19 ..... 66
3.7. Recolección de información ..... 66
3.8. Descripción de trabajo en campo ..... 66
3.9. Procesamiento de la información ..... 68
CAPÍTULO IV ..... 69
ANÁLISIS DE RESULTADOS ..... 69
4.1. Análisis Descriptivo de los resultados obtenidos del FPSICO V 4.0 ..... 69
4.2. Análisis Descriptivo de los resultados obtenidos en la "ENCUESTA EN RELACIÓN AL TRABAJO DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19" ..... 75
4.3. Análisis de la relación entre los resultados obtenidos del FPSICO y la Encuesta ..... 77
CAPÍTULO V ..... 83
PLAN DE INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN RELACIÓN AL TRABAJO DURANTE LA PANDEMIA ..... 83
5.1. Plan de Intervención de la dimensión Carga de trabajo ..... 85
5.2. Plan de Intervención de la dimensión Participación/supervisión ..... 86
5.3. Plan de Intervención de la dimensión Demandas psicológicas ..... 87
5.4. Plan de Intervención de la dimensión Tiempo de trabajo ..... 88
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES ..... 90
6.1. Conclusiones ..... 90
6.2. Recomendaciones ..... 91
7. BIBLIOGRAFÍA ..... 93
8. ANEXOS ..... 100

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

**Ilustración 1** Organigrama Funcional del Colegio ISM ..... 12
**Ilustración 2** Procesos de Gestión de Recursos Humanos según Chiavenato. ..... 24
**Ilustración 3** Jerarquía de las necesidades de Maslow**.** ..... 28
**Ilustración 4** Factores Motivadores y Factores de Higiene de Herzberg. ..... 30
**Ilustración 5** Factores y Riesgos Psicosociales. ..... 35
**Ilustración 6** Factores Psicosociales Intralaborales y extralaborales. ..... 35
**Ilustración 7** La Realidad Laboral en medio de la Pandemia de COVID-19. ..... 52
**Ilustración 8** Consecuencias psicosociales en el trabajo por la pandemia de COVID-19. ..... 57
**Ilustración 9** Porcentaje total de colaboradores que participaron en el estudio según su área. ... 69
**Ilustración 10** Número total de colaboradores que participaron en el estudio. ..... 70
**Ilustración 11** Porcentaje de colaboradores campus AQ (KD/KZ) que participaron en el estudio según su área. ..... 70
**Ilustración 12** Porcentaje de colaboradores campus AQ (KD/KZ) que participaron en el estudio según su área. ..... 71
**Ilustración 13** Número total de colaboradores que participaron en el estudio según su género. 72
**Ilustración 14** Porcentaje total de colaboradores que participaron en el estudio según su edad. 72
**Ilustración 15** Análisis general de los factores de riesgo psicosociales. Tomado del informe agrupado del FPSICO. ..... 73
**Ilustración 16** Porcentaje total de colaboradores que participaron en el estudio de la encuesta según su área. ..... 75
**Ilustración 17** Número total de colaboradores que participaron en el estudio de la encuesta según su campus. ..... 76
**Ilustración 18** Modalidad de trabajo personal docente ..... 76

ÍNDICE DE TABLAS

**Tabla 1** Total del personal del campus AQ (KD/KZ) y campus IA ..... 64
**Tabla 2** Muestra de colaboradores. ..... 64
**Tabla 3** Análisis comparativo de los factores de riesgos altos y moderados según las áreas de cada campus. ..... 75
**Tabla 4** Relación de cada ítem de la encuesta con las 9 dimensiones del FPSICO ..... 77

## RESUMEN

Actualmente, la medición de factores de riesgo psicosocial en el trabajo, se ha convertido en una acción primordial sustentada bajo normativa legal que toda organización debe realizar, con el fin de mantener el bienestar físico, mental y social de los colaboradores. Por la importancia que ha adquirido con el tiempo el prevenir riesgos psicosociales, el Colegio ISM, con el apoyo de la autora, se interesó elaborar un Plan de Intervención de Riesgos Psicosociales tomando en cuenta la situación laboral durante la pandemia de COVID-19 para mejorar el bienestar de sus colaboradores.

La elaboración del Plan de Intervención se desarrolló en varias etapas, entre estas el diagnóstico de Riesgos Psicosociales mediante el instrumento FPSICO V 4.0, el cual mide 9 dimensiones consideradas como factores de riesgo y la Encuesta en relación al trabajo durante la pandemia de COVID-19 en donde cada ítem se relacionó con las 9 dimensiones del cuestionario.

La aplicación de los instrumentos a la muestra seleccionada fue un proceso fundamental durante la investigación, con los datos e información obtenida se realizó un análisis de resultados, en el que se encontró factores de riesgo psicosocial críticos y moderados presentes en el Colegio ISM, con el fin de mitigar y disminuir los factores de riesgo encontrados aplicando Planes de Intervención para mejorar el desarrollo, seguridad, comunicación interna, administración de tiempo, motivación y participación de los colaboradores.

Finalmente, se concluyó con el diseño de un Plan de Intervención de Riesgos Psicosociales en relación al trabajo durante la pandemia de COVID-19, mismo que fue elaborado tomando en cuenta la cultura organizacional de la institución.

# CAPÍTULO I

## MARCO INTRODUCTORIO

### 1. TEMA

Elaboración de un Plan de Intervención de Riesgos Psicosociales en relación al trabajo durante la pandemia de COVID -19, para los colaboradores del Colegio ISM en el periodo 2020-2021

### 2. DATOS DE LA INSTITUCIÓN

#### 2.1. Nombre

Colegio International Scholastic Model (ISM).

#### 2.2. Actividades

El ISM es una institución educativa privada, la cual cuenta con tres campus que son: ISM Kids: desde dos a cuatros años; ISM Academy Quito: Escuela Básica Elemental, Escuela Básica Media, Escuela Básica Superior y Bachillerato; ISM International Academy: Educación Inicial, Escuela Básica Elemental, Escuela Básica Media, Escuela Básica Superior y Bachillerato (ISM, 2019).

#### 2.3. Ubicación

El Colegio ISM se encuentra estructurado por dos campus:

- ISM International Academy: Calle Unión N5-79 y Cap. Geovanny Calles (Calderón), AMIE No. 17H01529;

- ISM Academy Quito / Kids: San Miguel de Anagaes lote 4 y Avigiras (Amagasí del Inca), AMIE No. 17H02897.

### 2.4. Características

La institución lleva más de 40 años brindando sus servicios educativos, fue fundando por la Máster en docencia Aida Montoya Romero (ISM, 2019).

### 2.5. Contexto

El Municipio del Distrito Metropolitano de Quito concedió el Sello Inclusivo Progresivo al ISM por prácticas en la inclusión social e inclusión de personas con discapacidad 2019 (ISM, 2019).

### 2.6. Misión

El ISM es una unidad educativa internacional privada, ubicada al norte de la ciudad de Quito, que forja una nueva generación de líderes responsables con sensibilidad socio-ambiental, espíritu emprendedor y trascendencia para la vida; a través de estrategias incluyentes, valores y principios basados en la palabra de Dios, altos estándares académicos, personal competente, procesos administrativos y de seguridad eficientes, tecnología de punta y Sistemas de Gestión de Calidad (ISM, 2019).

### 2.7. Visión

En el año 2020 el ISM será una institución multilingüe reconocida entre las más prestigiosas del Ecuador, por su formación de líderes íntegros con impacto global (ISM, 2019).

## 2.8. Organigrama

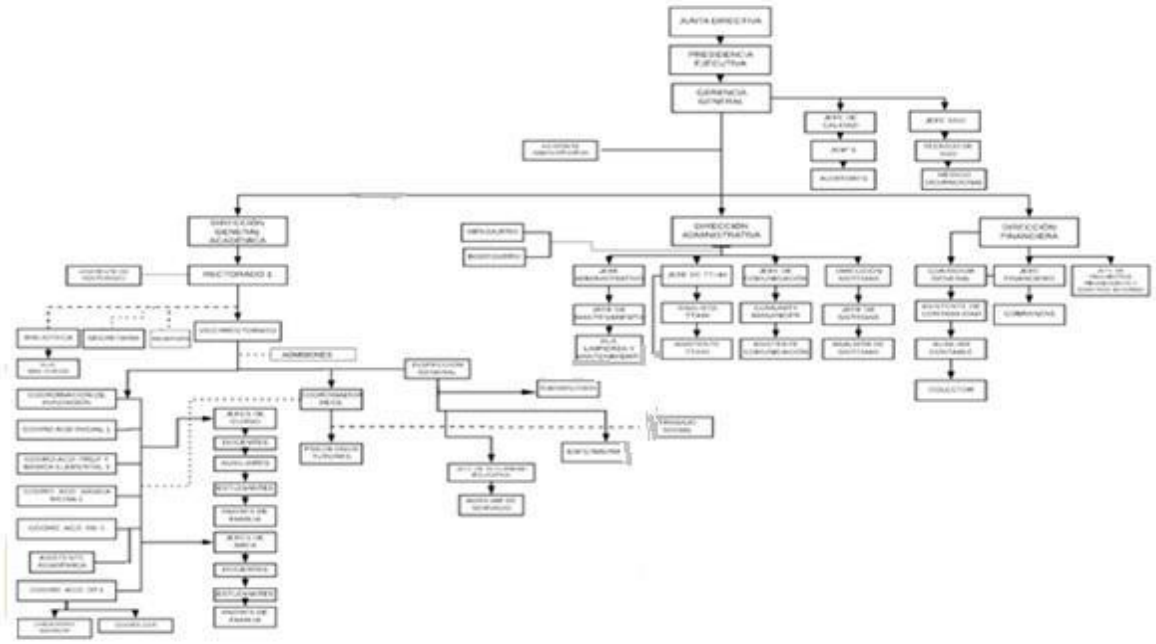


**Ilustración 1** Organigrama Funcional del Colegio ISM

**Fuente:** Proceso IISO 9001- 2015

## 3. JUSTIFICACIÓN

Las organizaciones cada vez toman mayor importancia la salud física y mental de sus colaboradores, y las cuales han implementado varios programas para mejorar su calidad de vida. “Una adecuada prevención de los riesgos psicosociales requiere su análisis riguroso, la determinación de sus causas y el desarrollo de tecnologías y metodologías que permitan su evaluación y prevención” (Peiró, 2010, pág. 10). La nueva modalidad de trabajo tanto en teletrabajo, presencial o semipresencial durante la Pandemia de COVID-19, ha influenciado en los riesgos psicosociales en colaboradores a nivel mundial.

La presente investigación será de gran relevancia, ya que se propondrá acciones innovadoras para intervenir en los factores de riesgos psicosociales laborales en relación al trabajo durante la pandemia del COVID-19 en el Colegio ISM.

En el Colegio ISM se realizó la medición de riesgos psicosociales del trabajo, a través de la aplicación del instrumento F-PSICO V 4.0; y, se utilizó la encuesta "Encuesta teletrabajo a consecuencia del COVID-19" realizada por el Ingeniero José Ayala Granja. Msc, docente de la Universidad de las Américas (UDLA). En la cual, la autora efectuó modificaciones, con el fin de adaptar la encuesta para aplicar a los colaboradores del Colegio ISM que se encuentran laborando en la modalidad de teletrabajo, presencial o semipresencial; para determinar si las condiciones de trabajo durante la pandemia influyen en el desarrollo de riesgos psicosociales en tiempo real. Se aplicaron dos instrumentos con el objetivo de que la encuesta permita correlacionar las condiciones de trabajo en las que se encuentran los colaboradores con las dimensiones que contiene el instrumento F-PSICO V 4.0

## 4. ANTECEDENTES

Los riesgos psicosociales son causantes de afectaciones en la salud mental y física de los trabajadores, es por eso que las empresas deben realizar mediciones anuales y planes de intervención para evitar que los factores de riesgo psicosocial se desarrollen y puedan provocar una afectación y/o enfermedad en los trabajadores.

Los riesgos psicosociales "se producen cuando existe un exceso de trabajo, un clima laboral negativo, acoso laboral o sexual, involucrar familia-trabajo que pueden provocar depresión, ansiedad, fatiga profesional, estrés". Afecta de manera psicológica y social al colaborador. (Unión General de Trabajadores, 2005, pág. 2)

Tomando en cuenta los artículos 9 y 10 del Acuerdo Ministerial MDT 2017-0082, el colegio ISM realiza la medición de riesgos psicosociales. El último plan de acción corresponde al año 2018; y, han ido trabajando continuamente para el cumplimiento de dicho plan de acción. Todos los años, brindan capacitaciones sobre riesgos psicosociales a cargo de las unidades de Salud Ocupacional.

Durante la pandemia, el área de Salud Ocupacional del Colegio ISM, enviaban informativo sobre teletrabajo, salud mental, técnicas de relajación y respiración para evitar el estrés dentro del hogar. Han tomado medidas para ayudar al personal en sobrellevar el estrés, realizado seguimientos médicos al personal y enviado el respectivo reposo, según el caso. La pandemia agravó los factores de riesgo psicosociales, por este motivo, se realizará un plan de intervención en riesgos psicosociales en relación al trabajo durante la Pandemia del Covid-19.

## 5. OBJETIVOS

### 5.1. General

Elaborar un Plan de Intervención de riesgos psicosociales en relación al trabajo durante la pandemia de COVID -19, para los colaboradores del colegio ISM en el periodo 2020-2021

### 5.2. Específicos

- Analizar la información obtenida a través de la aplicación de los dos instrumentos de medición a los colaboradores del Colegio ISM
- Determinar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo en los colaboradores del ISM.

- Relacionar la modalidad de trabajo durante la pandemia y su injerencia en los riesgos psicosociales en el trabajo en los colaboradores del Colegio ISM

# CAPÍTULO II

## 2.1. MARCO REFERENCIAL

Se realizaron anteriores investigaciones acerca de la incidencia de riesgos psicosociales en el ámbito educativo frente a la nueva modalidad de trabajo adquirida por la Pandemia de COVID-19 abordando el giro del negocio de educación.

En Ecuador, se realizó un estudio con el fin de conocer la percepción que tienen los docentes de la ciudad de Azoguez sobre los aspectos psicosociales durante su labor durante la Pandemia del COVID-19. En base a este estudio, los docentes tuvieron dificultades para brindar la enseñanza virtual, puesto a que no poseían de los suficientes recursos, como por ejemplo suficientes dispositivos electrónicos. Su vida familiar y personal y alimenticia también se vio propensa a realizar un cambio total, con el fin de ajustarse a la nueva modalidad y realidad actual (Inga, García, Castro, & Erazo, 2020).

En Colombia, se realizó un estudio acerca de la acogida que tuvo el teletrabajo en docentes universitarios. El teletrabajo trae beneficios a los colaboradores, como es la flexibilidad de tiempo, uso de tecnología avanzada, sin embargo, en el ámbito docente puede que existan factores que dificulten realizar teletrabajo. Este estudio realizado, llegó a la conclusión de que los docentes de las universidades, tienen buena acogida a la modalidad del teletrabajo, sin embargo, algunos docentes presentan dificultad al utilizar los TICS. Pero consideran que la tecnología es un buen método de enseñanza ahora en la actualidad y más aún en épocas de Pandemia (Tapasco & Giraldo, 2016).

En Perú, se realizó un estudio con el objetivo de conocer la situación real del personal docente y administrativo de la Gestión Educativa Local San Pablo, a partir de la implementación del teletrabajo. Los colaboradores de esta institución ven al teletrabajo

favorable para ejecutar su trabajo, cumplir con los objetivos organizacionales y tener un buen desempeño. Sin embargo, deben estar en constantes capacitaciones sobre nuevas tecnologías de comunicación e informática (Suárez, 2020)

## 2.2. MARCO TEÓRICO

En este capítulo, se sustenta teóricamente los importantes temas a tratar para el desarrollo y comprensión de este estudio que tiene como objeto prevenir riesgos psicosociales dentro del trabajo considerando las condiciones y métodos laborales adquiridos durante la Pandemia de COVID-19

### 2.2.1 Riesgos Laborales y Riesgos Psicosociales

A continuación, se expone la normativa legal que respalda la seguridad de los colaboradores, definiciones de conceptos de riesgos laborales, factores que pueden ocasionar riesgos psicosociales y los métodos de evaluación de riesgos psicosociales con el fin de minimizar y prevenir factores que pueden ocasionar consecuencias tanto mentales, físicas y sociales en el colaborador en su trabajo.

#### 2.2.1.1. Marco Legal

En Ecuador existe una legislación que ampara al trabajador en el ámbito de los riesgos laborales que pueden producirse en las organizaciones. Las empresas e instituciones deben sujetarse a la normativa legal que a continuación se detalla:

##### 2.2.1.1.1 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo

Capítulo Uno, Disposiciones Generales:

**Art. 2.-** (…) Promover y regular las acciones que se deben desarrollar en los centros de trabajo de los Países Miembros para disminuir o eliminar los daños a la salud del trabajador, mediante la aplicación de medidas de control y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo (Comunidad Andina de Naciones, 2004, págs. 3-4)**.**

Capítulo Dos, Política de Prevención de Riesgos Laborales:

**Art. 4.-** En el marco de sus Sistemas Nacionales de Seguridad y Salud en el Trabajo, los Países Miembros deberán propiciar el mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, a fin de prevenir daños en la integridad física y mental de los trabajadores que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el trabajo. Para el cumplimiento de tal obligación, cada País Miembro elaborará, pondrá en práctica y revisará periódicamente su política nacional de mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo (…) (Comunidad Andina de Naciones, 2004, pág. 4)**.**

Capítulo Tres, Gestión de la Seguridad y Salud en los Centros de Trabajo - Obligaciones de los Empleadores, Art. 11:

**K.-** Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo (Comunidad Andina de Naciones, 2004, pág. 7)**.**

Capítulo Seis, De los Trabajadores Objeto de Protección Especial:

**Art. 26.-** El empleador deberá tener en cuenta, en las evaluaciones del plan integral de prevención de riesgos, los factores de riesgo que pueden incidir en las funciones de

procreación de los trabajadores y trabajadoras, en particular por la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, con el fin de adoptar las medidas preventivas necesarias (Comunidad Andina de Naciones, 2004, pág. 9)**.**

#### 2.2.1.1.2. Constitución de la República del Ecuador 2018

Capítulo Segundo, Derechos del Buen Vivir, sección séptima

**Art. 32.-** El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 17).

**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 o aceptado (Constitución de la República del Ecuador, 2008, págs. 17-18).

**Art. 34.-** 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 en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 18).

Título Sexto, Régimen de Desarrollo, sección primera, Art. 276:

**1.- "**Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución." (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 101).

**2.-** Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable" (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 101).

Capítulo Sexto, Trabajo y Producción, sección tercera, Art. 326:

**5.-** "Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar" (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 101).

**6.-** "Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley" (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 101).

### 2.2.1.1.3. Código del Trabajo

Capítulo Tres, De los Efectos del Contrato de Trabajo

**Art. 38.-** Riesgos provenientes del trabajo.- Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (Código del Trabajo, 2005, pág. 18).

Capítulo Cuatro, De las Indemnizaciones, parágrafo tres:

**Art.410.-** Obligaciones respecto de la prevención de riesgos. - Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida. Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo (Código del Trabajo, 2005, pág. 14)

#### 2.2.1.1.4. Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo

Capítulo Dos, De las Enfermedades Profesionales y Ocupacionales:

**Art.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 (Reglamento Seguro General de Riesgos del Trabajo, 2016, pág. 4)

Capítulo Once, De la Prevención de Riesgos del Trabajo:

**Art.54.-**Parámetros Técnicos para la Evaluación de Factores de riesgo. - Las unidades del Seguro General de Riesgos del Trabajo utilizarán estándares y procedimientos ambientales y/o biológicos de los factores de riesgo contenidos en la ley, en los convenios internacionales suscritos por el Ecuador y en las normas técnicas nacionales (Reglamento Seguro General de Riesgos del Trabajo, 2016, pág. 15)

#### 2.2.1.1.5. Acuerdo Ministerial MDT 2017-0082

Normativa de Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral:

**Art. 9.-** El Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales en todas las institución públicas y privadas, con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto (Acuerdo Ministerial 82, 2017, pág. 5)

**Art. 10.-** Existen sanciones por el incumplimiento del programa. Las empresas e instituciones públicas y privadas que no cumplan con lo establecido en el artículo anterior, tendrán como sanción: montos pecuniarios, cierre de establecimientos o locales; y/o la suspensión de actividades de conformidad a lo establecido en los Artículos 435, 436 y 628 del Código del Trabajo, y conforme a las normas que en esa materia haya emitido o emita el Ministerio rector del Trabajo (…) (Acuerdo Ministerial 82, 2017, págs. 5-6)

#### 2.2.1.1.6. Resolución Nro. MDT-2020-023

Determinar que la enfermedad del coronavirus (COVID-19) no constituye un accidente de trabajo ni una enfermedad profesional, en virtud que la misma fue declarada el 11 de marzo de 2020, por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como pandemia, a excepción de aquellos casos en los que se pudiera establecer de forma científica o por métodos adecuados a las condiciones y a las prácticas nacionales, un vínculo directo entre la exposición a agentes biológicos que resulte de

las actividades laborales contraídas por el trabajador (Ministerio del Trabajo, 2020, pág. 2)

Con las normativas legales expuestas, se ha documentado la base legal que respalda los riesgos de salud y seguridad ocupacional en el trabajo en el área Andina y en el Ecuador a continuación se va a enmarcar los riesgos laborales dentro del ámbito de recursos humanos, el cual es pilar fundamental para el desarrollo y productividad de la empresa.

#### 2.2.1.2. Administración de Recursos Humanos en relación a la Seguridad Ocupacional

La organización como un sistema abierto, que está conformada por varios elementos que ayudan a cumplir los objetivos de la empresa: "Los asuntos tratados por el área de RH se refieren a aspectos tanto internos de la organización (enfoque introvertido del área de RH) como externos o ambientales (enfoque extravertido del área de RH)" (Chiavenato, 2011, pág. 96).

También se debe tomar en cuenta para gestionar Recursos Humanos, "el nivel individual, el nivel grupal, departamental, organizacional e incluso ambiental de la organización". Estos recursos son físicos, financieros, humanos, mercadológicos y administrativos. Debe existir una reciprocidad por parte de la organización con el individuo; la organización debe velar por el bienestar y seguridad de los colaboradores, ofrecer remuneraciones y generar un sentido de pertenencia y confianza con la empresa, (individuo) A esto es lo que se llama contrato psicológico. Con la interacción entre trabajador y empresa, se puede obtener un incremento en la productividad de la organización, ya que el individuo es un pilar fundamental para el correcto desempeño de la empresa (Chiavenato, 2011, pág. 96).

**a) Administración de RH según Chiavenato**

Para Chiavenato (2011), los Recursos Humanos desde el enfoque de procesos está relacionado directamente con las personas. Seleccionar y reclutar personar, su inducción,

desempeño, compensación, seguimientos y productividad. La estrategia competitiva de las organizaciones es su propio personal. Por esto Chiavenato ha definido el ciclo de la gestión de personas se cierra en cinco procesos básicos: integración, organización, retención, desarrollo y control. Estos cinco procesos interactúan entre sí, por lo que, sí existe una alteración en alguno de estos procesos, se verán influenciados todos. Esta postura de Administración de Recursos Humanos como proceso, está directamente relacionada con los colaboradores, su selección, su integración en la empresa, sus recompensas, su desarrollo, su permanencia, su control; y, su salud y seguridad.

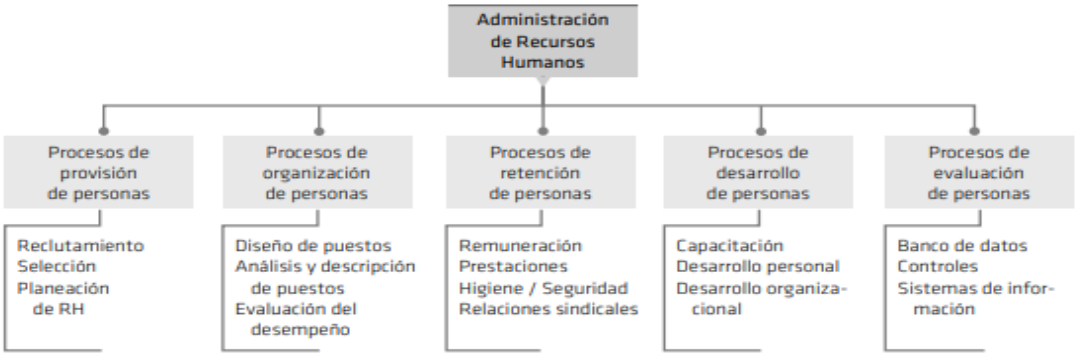



**Ilustración 2** Procesos de Gestión de Recursos Humanos según Chiavenato.

**Fuente:** Tomado de Administración de Recursos Humanos de Idalberto Chiavenato, 2011. Pág. 103.

Acorde con lo citado por Chiavenato, los cinco procesos para una correcta Administración de Recursos Humanos son: provisión, organización, retención, desarrollo y evaluación de personas. La Salud y Seguridad Ocupacional, se encuentra en el proceso de retención de personas. Este proceso de gestión, tiene como finalidad el de mantener a las personas que laboran dentro de la empresa e incluye: remuneraciones, servicios, compensaciones e higiene y seguridad en los colaboradores. Estos cinco elementos son claves

importantes que permitirán desarrollar el Plan de Intervención de Riesgos Psicosociales en relación al trabajo durante la pandemia de COVID-19.

**b) Administración de RH según Schein**

Conforme a una postura diferente, Shein percibe a las organizaciones con un enfoque cultural: "Considera que la cultura es para un grupo de personas, lo que el carácter o personalidad es para el individuo" (Schein, 2011, pág. 8). Para que exista cultura en la organización, las personas deben compartir una situación histórica que los hace diferentes al resto de empresas. "La cultura es un patrón de supuestos básicos definidos que son aprendidos por un grupo y que son considerados válidos para poder enseñar a nuevos miembros que se integren a la empresa" (Schein, 2011, pág. 2).

Para Schein (2011), la cultura se la forma por:

- **Artificios:** Representa a todo lo que se puede ver y oír como códigos de vestimenta.
- **Valores:** Son todas aquellas normativas, disposiciones que tiene la empresa.
- **Supuestos:** Representa a las conductas o comportamientos de los colaboradores de la empresa.

El autor propone tres elementos fundamentales: Cultura Organizacional, Anclaje de Carrera y Contrato Psicológico (Schein, 2011).

Schein (2011), menciona que cada persona es un mundo diferente, ya que pueden percibir situaciones de diferente manera que otros. Pueden tener diferentes conductas, diferentes personalidades, diferentes habilidades, capacidades y motivaciones. Son todas estas diferencias que vuelven al ser humano único y capaz de dirigir sus proyectos de Carrera, también menciona que cada persona tiene un ancla de Carrera, es decir. sus objetivos en el ámbito profesional.

Existen 8 tipos de anclas que motivan a los colaboradores dentro de su trabajo (Schein, 2011).

- Ancla de Seguridad: Los colaboradores buscan que las empresas brinden estabilidad laboral y protección tanto para su seguridad como para su salud dentro de la empresa (Schein, 2011).
- Ancla de Creatividad: Los colaboradores están interesados en ser escuchados y tomados en cuenta en las actividades de la empresa. Si la empresa toma en cuenta las aportaciones de los trabajadores, le permitirá generar sentido de pertenencia (Schein, 2011).
- Ancla de Independencia: Los trabajadores buscan su propia autonomía, es decir, su propia capacidad para decidir sobre los métodos en lo que desea realizar su trabajo y el tiempo en el que va a realizar su tarea (Schein, 2011).
- Ancla de Dirección: Un buen líder es quien sabe cómo dirigir a un grupo de personas. Los colaboradores se sienten motivados al momento de tener personal a su cargo para cumplir con los objetivos organizacionales (Schein, 2011).
- Ancla Técnica: La empresa debe ofrecer formación continua a los trabajadores mediante capacitaciones sobre temas específicos referente a su trabajo (Schein, 2011).
- Ancla de Desafío: Existen personas que se ven motivadas al momento de desafiarse. Para ellos, mientras más difícil es la tarea, más interesados están en cumplirlas (Schein, 2011).
- Ancla de Servicio: Los colaboradores quieren pertenecer a una empresa que tenga una mentalidad de contribución al mundo (Schein, 2011).

- Ancla de Estilo de Vida: Los trabajadores buscan pertenecer a empresas que puedan satisfacer las necesidades tanto de los colaboradores como de su familia. Por ejemplo, recibir una remuneración que pueda cubrir los gastos familiares (Schein, 2011).

El Contrato Psicológico incluye todas las retribuciones no necesariamente monetarias. "Abarca todo lo que el empleado espera no sólo en cuestiones económicas sino también en horario, seguridad, forma en que será tratado, desarrollo personal. Este contrato también abarca las expectativas del empleador: lealtad, diligencia, etc".

EL autor Schein menciona un elemento fundamental que es el ancla de seguridad, en donde los colaboradores tienen como fin que la empresa brinde suficiente protección y seguridad por parte de la empresa, de esta manera ellos se comprometen con cumplir con sus funciones generando un compromiso con la empresa entre ambas partes por medio de un contrato psicológico. Por lo que los puntos a aplicarse para la elaboración del Plan de Intervención de Riesgos Psicosociales son: Ancla de Seguridad y Contrato Psicológico.

**c) Administración de RH según Robbins y Coulter**

Otros autores como Robbins y Coulter (2014), indican que la motivación es un elemento que influye en el desempeño de las personas, tiene injerencia en el esfuerzo de un individuo para realizar sus actividades.

Para el diseño del Plan de Intervención de Riesgos Psicosociales en relación al trabajo durante la pandemia de COVID-19, es pertinente utilizar las motivaciones que permiten al colaborador sentirse comprometido, seguro y con un buen desempeño en su trabajo. A continuación, se exponen cinco teorías motivacionales en referencia a la Seguridad Ocupacional.

### 2.2.1.3. Teorías de motivación en referencia a la Seguridad Ocupacional

#### 2.2.1.3.1. Jerarquía de necesidades de Maslow

El autor propone cinco necesidades básicas que debe tener una persona para sentirse motivada. Cada necesidad debe ser satisfecha de manera primordial. Clasificó estas cinco necesidades en una pirámide ubicándo de superior a inferior, considerando la "autorrealización, estima y sociales" como necesidades superiores que deben satisfacerse de manera interna, es decir desde el propio individuo y las necesidades "fisiológicas y seguridad" son necesidades que deben satisfacerse de una manera externa. (Maslow, 1987 citado en Robbins & Coulter, 2014 pág. 507)




**Ilustración 3** Jerarquía de las necesidades de Maslow**.**

**Fuente:** Abraham H. Maslow, Robert D. Frager, Robert D. y James Fadiman, Motivation and Personality, 3a edición, 1987. Tomado Robbins S. y Coulter M, Administración, 12ava edición, 2014, pág. 507.

A continuación, se detalla lo que se basa cada necesidad de la pirámide establecida por Maslow (Robbins & Coulter, 2014)

- Necesidades fisiológicas: Son aquellas necesidades propias de una persona para su supervivencia como: vestimenta, alimentación, cuidados en la salud y necesidades corporales (Robbins & Coulter, 2014)
- Necesidades de seguridad: Para las personas, es importante sentirse protegidas y seguras frente a riesgos o agentes que pueden afectar en la salud mental y física de los individuos (Robbins & Coulter, 2014).
- Necesidades sociales: Este tipo de necesidades corresponden a que la persona sienta cariño, amistad, aceptación, sentido de pertenencia ante frente a diferentes situaciones (Robbins & Coulter, 2014).
- Necesidades de estima: La persona debe desarrollar autonomía, victoria, capacidad, reconocimiento y halago por parte de la misma persona como de otros (Robbins & Coulter, 2014).
- Necesidades de autorrealización: Estas necesidades, se satisfacen cuando la persona ha logrado su crecimiento tanto personal como profesional, cumplimiento de sus objetivos y metas (Robbins & Coulter, 2014).

#### 2.2.1.3.2. Las teorías X y Y de McGregor

Douglas McGregor, propone una teoría en base a dos principios que son: La teoría X y Y para definir la motivación de las personas al momento de trabajar (McGregor, 1960 citado en Robbins & Coulter, 2014)

- Teoría X: Tiene una perspectiva negativa de los trabajadores como: la falta de entusiasmo en interés por realizar sus tareas, no se sienten comprometidos con su trabajo y la empresa y no cumplen con el desarrollo de sus funciones por lo que necesitan estar en una supervisión continua (Robbins & Coulter, 2014).

- Teoría Y: Tiene una perspectiva positiva y agradable de los colaboradores como: interés y entusiasmo por cumplir con sus labores dentro de la empresa, buen desarrollo de sus funciones y desarrollo de su propia autonomía al momento de ejercer su trabajo (Robbins & Coulter, 2014).

Según McGregor, los trabajadores se verían más interesados y vigorosos al momento de sentirse involucrados en la participación de la decisión de la empresa, liderazgo y retos en su trabajo para motivar e incrementar el desempeño en los colaboradores (Robbins & Coulter, 2014).

### 2.2.1.3.3. Teoría de los dos factores de Herzberg

Esta teoría es conocida también como "La teoría de la motivación e Higiene". "propone que los factores intrínsecos se relacionan con la satisfacción laboral, mientras que los factores extrínsecos se asocian con la insatisfacción laboral". Define dos factores que indican cuando la persona tiene satisfacción laboral y cuando tiene insatisfacción laboral. Estos factores son:

Factores intrínsecos: Satisfacción Laboral conocidos también como factores motivadores

factores extrínsecos: Insatisfacción Laboral o factores de Higiene. (Herzberg, 1959 citado en Robbins & Coulter, 2014, pág. 508).

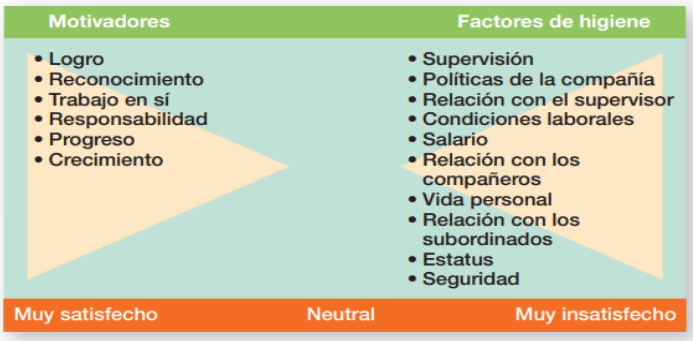



**Ilustración 4** Factores Motivadores y Factores de Higiene de Herzberg.

**Fuente:** Basada en F. Herzberg, B. Mausner y B. B. Snyderman, The Motivation to Work (Nueva York: John Wiley, 1959), Tomado de Robbins S. y Coulter M, Administración, 12ava edición, 2014, pág. 509.

Cuando existe un buen desarrollo en factores de Higiene, las personas no se sienten insatisfechas, pero tampoco generan entusiasmo en su trabajo. Es por esto que Herzberg indicó que los factores en donde se debe incentivar a las personas son en los factores motivadores, los cuales le permiten un crecimiento, responsabilidad y recompensa dentro de la empresa. Al momento en el que los colaboradores sean responsables con sus tareas y cumplan con los objetivos de la empresa, se sentirán capaces y motivados incrementando el desempeño y desarrollo de la empresa (Robbins & Coulter, 2014).

#### 2.2.1.3.4. Teoría de las tres necesidades de McClelland

El autor define tres principales necesidades para que los colaboradores se sientan motivados por realizar su trabajo. Estas son: (McClelland, 1974 citado en Robbins & Coulter, 2014).

- Necesidad de Logro: Necesidad de las personas por triunfar y alcanzar sus objetivos personales y profesionales; y sobresalir de acuerdo a sus capacidades. Son aquellas personas que requieren de retroalimentaciones para mejorar cada vez su desempeño realizando tareas que los desafíen y provoquen interés y entusiasmo por desarrollar sus habilidades, destrezas y capacidad para su propio crecimiento (Robbins & Coulter, 2014).
- Necesidad de Poder: Necesidad que tiene una persona de influenciar a otros un cierto tipo de comportamiento para que lo ejecuten (Robbins & Coulter, 2014).

- Necesidad de Afiliación: Necesidades de las personas por mantener buenas relaciones interpersonales y generar compañerismo (Robbins & Coulter, 2014).

Según el autor, al satisfacer estas necesidades los colaboradores pueden verse motivados, tomando en cuenta el buen desempeño y el clima laboral de las empresas. Cuando existe un equilibrio entre el compromiso, la responsabilidad y el buen desempeño del colaborador con la seguridad, compensaciones y reconocimiento de la empresa, los colaboradores se verán entusiasmados e interesados por realizar sus funciones laborales (Robbins & Coulter, 2014).

Se considera preciso utilizar la Teoría de los Factores de Herzberg puesto el autor menciona que se debe sostener los factores de Higiene e intervenir en los factores Motivadores, sin embargo, con la situación actual de la Pandemia ocasionada por el COVID-10, los factores de Higiene pasan a primer plano junto con los factores motivadores necesitando una intervención en ambos factores. Considerando que la Pandemia inició en el año 2020 y el aislamiento domiciliario declarado puntualmente en el Ecuador únicamente con el objeto de protección y sobrevivencia de la sociedad, llevando a las personas realizar teletrabajo para el cuidado de su salud y preservando su seguridad. se deben trabajar los factores de Higiene considerando época de teletrabajo, jornada mixta y un posible retorno al trabajo presencial fortaleciendo primero los factores de Higiene.

Los cuatro autores, Chiavenato, Schein, Robbins y Coulter indican que los colaboradores de la empresa son un pilar fundamental para la empresa. Es por esto que la empresa debe conocer los intereses y motivaciones que tienen los colaboradores en relación con su empresa. Los colaboradores desean ser reconocidos y sentirse protegidos por su empresa, es por esto que la Salud y Seguridad en el trabajo, permite a la empresa seguir procedimientos para prevenir riesgos laborales y psicosociales, evitando así afectaciones en la salud mental y física de los

colaboradores acorde con la legislación de la Comunidad Andina de Naciones, Constitución de la República del Ecuador, Código y de trabajo, Resoluciones y Acuerdos Ministeriales del Ecuador.

#### 2.2.1.4. Salud y Seguridad Ocupacional

La Organización Internacional del Trabajo OIT y la Organización Mundial de la Salud OMS, indican que la salud y seguridad ocupacional es "la promoción y mantenimiento del mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones mediante la prevención de las desviaciones de la salud, control de riesgos y la adaptación del trabajo a la gente, y la gente a sus puestos de trabajo". El concepto de salud y seguridad ocupacional hace referencia a las condiciones de trabajo y al ambiente en que se manejan los colaboradores de una empresa. Según la OMS la salud y seguridad ocupacional tiene como fin el velar y proteger la vida de los colaboradores, mediante programas y proyectos de prevención para accidentes y enfermedades, estos programas que se realizan indican los pasos detallados que debe seguir el trabajador para evitar incidentes o accidentes que puedan ocasionar consecuencias graves que afecten la salud y la vida de los colaboradores permitiéndoles así un trabajo confiable y apto para que ellos puedan realizar sus funciones de manera segura y confiada. Estos programas incluso intentan proteger la salud mental y física de los empleados (Organización Panamericana de la Salud, 2013, pág. 3).

Al conocer que la Salud y Seguridad está respaldada por una Normativa Legal Ecuatoriana y Latinoamericana, y tiene como fin, prever los riesgos en el trabajo. Es importante identificar los tipos de riesgos en que los colaboradores pueden verse involucrados. Por lo que, el Seguro General de Riesgos del Trabajo Art. 9 y Art. 54 indican que existen cinco tipos de riesgos laborales de los cuales las empresas están en el derecho de evaluar estos tipos de riesgos

a través de estándares y procedimientos para su prevención. Estos riesgos laborales son: químico, físico, biológico, ergonómico y psicosocial, por lo que es necesario conocer en qué consisten estos riesgos.

### 2.2.1.5. Tipos de Riesgos Laborales

Riesgo es la "probabilidad de que la exposición a un factor ambiental peligroso en el trabajo cause enfermedad o lesión." (Comunidad Andina, 2003, pág. 3). Para la Comunidad Andina (2003), muchos riesgos en el trabajo son visibles, como los objetos cortopunzantes, distintas sustancias químicas, movimientos repetitivos que pueden causar daño a los colaboradores. Estos riesgos afectan la salud y la seguridad de los colaboradores, es por eso que las empresas deben realizar evaluaciones de estos tipos de riesgos y de realizar medidas preventivas de protección para los mismos. Estos son químicos, biológicos, mecánicos, ergonómicos y psicosociales (Ortega, 2013, pág. 2).

### 2.2.1.5. Riesgos Psicosociales

La Norma Técnica DSST -NT-25 publicada por el Ministerio del Trabajo en Ecuador, indican los conceptos de factores psicosociales laborales, factores psicosociales de riesgo y riesgos psicosociales.

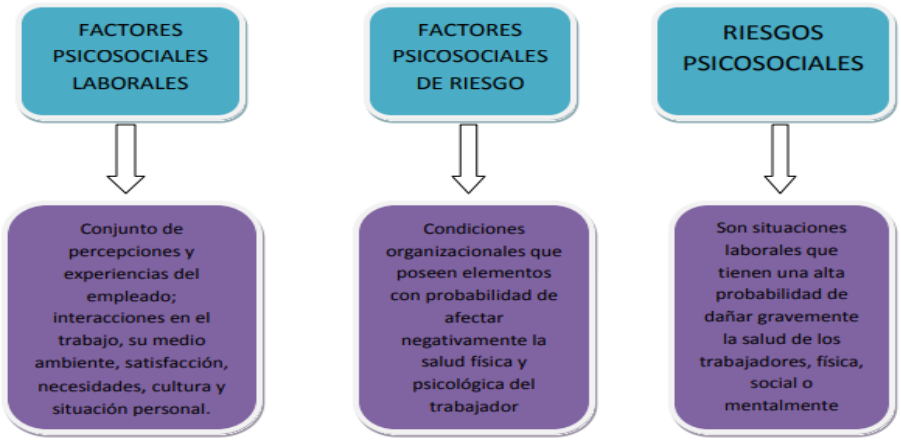


**Ilustración 5** Factores y Riesgos Psicosociales.

**Fuente:** Ministerio de Relaciones Laborales, 2013, pág. 3.

"Es todo aquel que se produce por exceso de trabajo, un clima social negativo, etc., pudiendo provocar una depresión, fatiga profesional, etc." (Ortega, 2013, pág. 2). Estos tipos de riesgos son aquellos que afectan a la psique y a lo social de los colaboradores (Health & Safety, 2015, pág. 1).

### 2.2.1.6. Factores Psicosociales

"Autores como Gloria Villalobos, define como factores psicosociales a la condición o condiciones del individuo, del medio extra laboral, del medio intra laboral, que bajo condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador" (Villalobos, 1999 citado en Ministerio de Relaciones Laborales, 2013, pág. 3). A continuación, se detalla cada factor psicosocial para tener una mejor comprensión del tema a tratar.

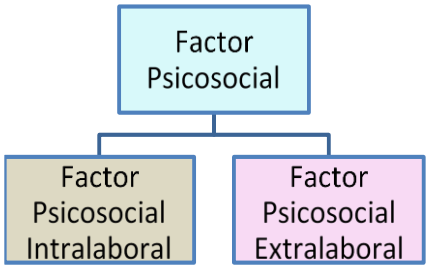



**Ilustración 6** Factores Psicosociales Intralaborales y extralaborales.

**Fuente:** Ministerio de Relaciones Laborales, 2013.

Los riesgos psicosociales laborales son situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud. Mientras que los factores de riesgo psicosocial son habitualmente factores con diferentes niveles de probabilidad de ocasionar daños de

todo tipo, los riesgos psicosociales tienen una alta probabilidad de generar consecuencias principalmente graves (Moreno, 2011, pág. 7)

#### 2.2.1.6.1. Factores Psicosociales Intralaborales

Son aquellos factores que pueden perjudicar la salud física y psicológica del colaborador, estos factores tienen injerencia negativa en las habilidades y capacidades del trabajador ocasionando una desestabilidad en la persona al momento de realizar las actividades de su trabajo. Estos pueden ser: "Sobre carga laboral, excesivo trabajo bajo presión, liderazgo con fuerte control o débil control, falta de reconocimiento, tareas exhaustivas y peligrosas, cambios y reestructuras organizacionales bruscas y sin planificación, no posibilidad de pausas, carga mental alta, entre otros" (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013, pág. 4)

Acorde con el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, indica que existen factores que pueden provocar riesgos psicosociales en el trabajo. Por lo que es fundamental que las empresas identifiquen los factores en los que se debe estar alerta para evitar que se convierta en un riesgo psicosocial.

#### 2.2.1.6.2. Factores Psicosociales Extralaborales

Según el Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010), son los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. Estos factores de riesgos son externos al ámbito laboral, pero que tienen injerencia en el desempeño de los colaboradores (Romero, Beleño, Ucros, Echeverría, & Lasprilla, 2016).

Los factores en los que se va a tratar, son los Factores de Riesgos Psicosociales en el trabajo. Actualmente el mundo se encuentra cursando una situación crítica. La Pandemia de

COVID-19 influenció en varios aspectos como económicos, políticos, sociales, salud y empleo. Es importante conocer en lo que consiste la enfermedad de COVID-19 y su influencia en el ámbito laboral.

#### 2.2.1.7. Consecuencias de los Factores Psicosociales en el trabajo

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, al no ser tratados, provocan riesgos psicosociales que pueden afectar al colaborador. Esto ocurre cuando no se logra prevenir o controlar al factor psicosocial de riesgo en el trabajo. Es por eso que, si un factor psicosocial se ve en riesgo, se debe prevenir de manera inmediata para evitar un riesgo psicosocial como violencia, mobbing, o problemas somáticos. Un ejemplo sería: Si existe una falencia en factores como clima laboral, puede desencadenarse en un riesgo psicosocial como es la situación del mobbing. Para ello se debe realizar una evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo con el fin de prevenirlos y mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

Los factores psicosociales junto con la personalidad, habilidades y percepciones de los individuos generan consecuencias tanto positivas como negativas. Estas consecuencias negativas pueden ser perjudiciales tanto para el colaborador individualmente y la organización. Cuando se habla de consecuencias negativas para el colaborador se refiere a afectaciones físicas, sociales y mentales a nivel organizacional, la productividad, el desempeño disminuyen.

A continuación, se mencionan consecuencias negativas hacia el colaborador y la organización que

#### 2.2.1.7.1. Estrés

Para Moreno y Báez (2010), son respuestas o reacciones cognitivas, emocionales, fisiológicas y comportamentales frente a cierta situación adversa o nociva por el ambiente laboral o la organización y contenido del trabajo. El estrés es un mecanismo de adaptación ante situaciones amenazantes. Existen dos tipos de estrés que son: Diestrés; es el estrés que puede ocasionar daño tanto psicológico como físico en las personas. Las personas no logran controlar el estrés y se vuelve crónico impidiendo sobrepasar las situaciones percibidas como amenazantes.

A diferencia del Eustrés; es el estrés que permite a la persona adaptarse y sobrepasar situaciones percibidas como peligrosas. Este tipo de estrés es bueno para las personas, puesto a que le permite aprender a manejar diferentes situaciones que ocurran en su vida. El estrés depende de la personalidad de cada persona y su manera de percibir situaciones. Los factores psicosociales como el Tiempo de Trabajo, la Carga de Trabajo, Demandas Psicológicas y Desempeño de Rol, pueden llegar a generar estrés en los colaboradores que pueden volverse un estrés crónico afectando su salud física como enfermedades sintomatológicas y salud mental como ansiedad (Moreno & Báez, 2010).

#### 2.2.1.7.2. Violencia

Existen tres tipos de violencia; Violencia tipo 1. Es ocasionada por personas externas a la empresa, un ejemplo, es cuando ocurre un asalto o hurto en la empresa; Violencia Tipo 2. Ocurre cuando un cliente abusa de su poder cometiendo agresiones o amenazas a un colaborador de la empresa y finalmente: Violencia Tipo 3. La OMS, la define como el uso internacional de poder, amenaza o efectivo, contra una persona o un grupo, en circunstancias relacionadas al trabajo, que cause lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación

(Moreno & Báez, 2010). Si las relaciones interpersonales entre los colaboradores de una empresa son deficientes, puede surgir violencia tipo 3, generando un mal ambiente laboral, en donde acorde con la Constitución de la República, es un derecho de los colaboradores permanecer en un ambiente laboral adecuado para el desempeño de sus funciones.

#### 2.2.1.7.3. Burn Out

Más conocido como "el síndrome del quemado" o "síndrome de quemarse en el trabajo", es aquel desgaste profesional ocasionado por un estrés crónico laboral y organizacional, que termina provocando en el colaborador un agotamiento emocional y fatiga desmotivante que le impide ejecutar sus tareas por su pérdida de interés en desarrollarlas. El estrés se vuelve distrés; es decir se vuelve crónico y la persona empieza a percibir que las tareas que realiza no tienen sentido, esto se da a causa de la excesiva carga de trabajo, excesivo tiempo de trabajo, sus funciones no están totalmente claras o realiza tareas adicionales que no están acorde con su cargo. Provocando un cansancio mental, en donde el colaborador se frustra y empieza a tener desinterés por su trabajo. Esto trae afectaciones psicológicas y somáticas que afectan directamente al trabajador (Moreno & Báez, 2010, pág. 3).

Según Montero, García, Mosquera y Lopez (2009), indican que existen tres tipos de maneras por las que los individuos pueden generar Burn Out:

- Tipo frenético: Este tipo de colaboradores tienen como objetivo principal el de sobresalir en la organización y recibir recompensa por el trabajo que están realizando. Mientras más tenga carga y sobre carga de trabajo, serán reconocidos por la empresa (Montero, García, Mosquera, & López, 2009).
- Tipo sin desafíos: El ser humano tiende a desafiar sus límites. Los individuos que perciben sus tareas como monótonas, rutinarias y que no requieren de mucho esfuerzo,

tienden a perder el interés en ellas de manera instantánea (Montero, García, Mosquera, & López, 2009).

- Tipo desgastado: Son aquellos trabajadores que desarrollan las mismas funciones por un tiempo prolongado, generando frustración por no ser reconocidos por la organización (Montero, García, Mosquera, & López, 2009).

#### 2.2.1.7.4. Mobbing

Son conductas ofensivas, humillantes y descalificadoras en el ámbito laboral dirigidas hacia una o varias personas, con el fin de atentar su dignidad. El objetivo del mobbing es provocar la desvinculación de una persona de la empresa, por lo que se intenta dañar la integridad de una persona. Esto se da por la falta de apoyo y la mala relación laboral de los miembros de la empresa. El objeto del mobbing es denigrar la identidad de una persona, esto puede darse como consecuencia de la falta de apoyo y trabajo en equipo por parte de los colaboradores de la empresa. Puede comenzar con una frase hiriente y dañina, que se vuelve más común y recurrente y que puede afectar a la persona de manera mental; causando depresión o ansiedad o causar sintomatología somática (Moreno & Báez, 2010).

Acorde con Pastrana (2009), el mobbing o acoso psicológico es un proceso que se va desarrollando progresivamente Al inicio, la víctima tiende a ignorar los comentarios o criticas mal intencionadas. Seguidamente, el individuo empieza a sentir incomodidad. Por último, la persona empieza a sufrir afectaciones somáticas y mentales.

#### 2.2.1.7.5. Inseguridad Contractual

Preocupación e incomodidad acerca de la existencia del trabajo en el futuro y una amenaza percibida de las características del trabajo, siendo el tipo de contrato un indicador.

sobre estabilidad laboral. Los colaboradores sienten incertidumbre y preocupación por su permanencia y estabilidad en la empresa en la que están laborando. Debido a esta inseguridad los trabajadores empiezan a realizar más tareas que las que les pertenece o dedican más horas para realizar su trabajo, por lo que puede existir una carga y sobrecarga de trabajo por estrés o ansiedad de perder el empleo (Moreno & Báez, 2010).

Según Moreno y Báez (2010), para que el colaborador se sienta seguro de su estabilidad en su trabajo, la empresa debe mostrar interés en el trabajador brindando compensaciones monetarias y no monetarias al personal.

#### 2.2.1.7.6. Síndrome de la Cabaña

Rechazo y pánico de salir de su lugar de protección que es su hogar, por miedo a verse afectada su salud tanto física como mental (Moreno & Báez, 2010).

### 2.2.1.8. Evaluación de los Factores Psicosociales en el trabajo

La evaluación tiene como objetivo identificar los factores de riesgo psicosocial en situaciones laborales y evitar que surjan repercusiones en la salud de los colaboradores. “Para su estudio deberán tenerse en consideración los diversos elementos que entran en juego: las condiciones de trabajo que pueden provocar daño, los factores moderadores y las consecuencias, ya sean sobre la persona o sobre la organización, a partir del conocimiento de las implicaciones o relaciones entre los factores interviniente” (Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales España, 2005, pág. 31)

La evaluación de los factores psicosociales está constituida por procedimientos a seguir. Según la NTP 450, para realizar una evaluación de riesgos psicosociales de riesgos

psicosociales, se debe realizar las siguientes fases: (Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales España, 2008)

#### 2.2.1.8.1. Primera fase: Análisis de los factores de riesgo

En la primera fase, se encuentran dos procesos primarios, los cuales se analizarán detalladamente. Estos son:

- Identificación de los factores de riesgo
- Elección de la metodología y técnicas de investigación que se han de aplicar

**a) Identificación de los factores de riesgo**

En esta fase, la participación de los colaboradores es esencial para realizar el análisis en donde pueden describir situaciones reales en relación al trabajo a través de datos recopilados por medio de entrevistas semi estructuradas, focus group y observaciones. Esta información permite reconocer las situaciones laborales y los factores que pueden ser perjudiciales para la salud de los colaboradores (Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales España, 2005).

**b) Elección de la metodología y técnicas de investigación que se han de aplicar**

Se debe tomar en cuenta los objetivos a los que se desea llegar, las características de los colaboradores y la organización, las condiciones éticas y la fiabilidad de la técnica, método e instrumento a utilizar acorde con los factores identificados que se desean medir y su tiempo de ejecución. "Definir el método de investigación adecuado nos sitúa en el nivel teórico del conjunto del proceso de evaluación, mientras que la elección de las técnicas que se han de emplear se refiere a un nivel práctico"; es decir, las técnicas son aquellos instrumentos que permiten la recolección de información para realizar un diagnóstico y establecer soluciones con

la ayuda de encuestas y entrevistas que brinden un enfoque tanto cuantitativo como cualitativo (Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales España, 2005, pág. 3).

#### 2.2.1.8.2. Segunda fase: Evaluación de los factores de riesgo

En la segunda fase, se observan dos procedimientos secundarios de los cuales a continuación se detalla cada una. Estos son:

- Planificación y realización del trabajo de campo
- Análisis de los resultados y elaboración de un informe

**c) Planificación y realización del trabajo de campo**

En esta fase se procede a la recopilación de información obtenida de los colaboradores para tener un panorama real de la situación en el trabajo. Primeramente, se debe socializar y sensibilizar a los colaboradores sobre los objetivos de las entrevistas o encuestas a utilizar y establecer el tiempo necesario en el que se desarrollará este procedimiento (Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales España, 2005).

**d) Análisis de los resultados y elaboración de un informe**

Una vez obtenida la información necesaria, se procede al análisis de los datos recopilados.” En esta fase, dicho análisis permite encontrar las causas de la existencia del problema, es decir, las causas de unas posibles malas condiciones psicosociales de trabajo” (Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales España, 2005, pág.5). Se debe tomar en cuenta que pueden existir una o varias causas que son origen de los problemas encontrados después del análisis de información. Esta información permite generar un informe sobre la situación real de los trabajadores encontrando las causas verdaderas y no las aparentes.

Tal y como menciona Guardia, "en esencia, un informe debe ser completo, técnicamente impecable y coherente con el proceso de evaluación efectuado" (p. 98). Por lo que debe contener tabulaciones, conclusiones y recomendaciones (Guardía, 2010, pág. 98 citando en Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales España, 2015, pág. 5).

#### 2.2.1.8.3. Tercera fase: Gestión de los riesgos

Para la tercera fase, se analizará los dos últimos procedimientos necesarios para realizar la evaluación de factores de riesgos psicosociales. Estos son:

- Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención
- Seguimiento y control de las medidas adoptadas

**e) Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención**

Una vez obtenido el informe de resultados y discutir las medidas de acción a tomar, se realiza un programa de intervención en riesgos psicosociales sustentado en bases teóricas y acciones para prevenir los riesgos psicosociales identificados en el informe. Estas acciones poseen indicadores y deben ser válidas y coherentes con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los colaboradores (Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales España, 2005)

**f) Seguimiento y control de las medidas adoptadas**

Las autoridades de la empresa deben realizar evaluaciones y seguimiento de las acciones establecidas, de esta manera se controla que las medidas preventivas propuestas están mejorando y corrigiendo los problemas identificados en la fase 2 y valorar si se necesita realizar otra intervención (Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales España, 2005)

Una vez conocido el método para evaluar los riesgos psicosociales, a continuación, se detallan las baterías de medición, las cuales miden factores de riesgo psicosocial en el trabajo

### 2.1.9. Métodos de evaluación de riesgos psicosociales aprobadas por el MDT

Según Asesoría y Consultoría en implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional de Ecuador – Colombia, existen tres métodos de evaluación de riesgos psicosociales aprobadas para aplicar en Ecuador para evaluar riesgos psicosociales, estos son: el ISTAS 2.1, F-PSICO, el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial del MDT y la Batería de Instrumentos MRL de Colombia (CONSE, 2017).

A continuación, se detalla las características de cada instrumento de evaluación de riesgos psicosociales que permiten medir factores que pueden ocasionar riesgos psicosociales dentro de la empresa afectando a la salud y bienestar de los colaboradores.

#### 2.2.1.9.1. ISTAS 21 (CoPsoQ)

El Cuestionario Psicosocial de Copenhage CoPsoQ fue realizado en el año 2000 y fue adaptado a la versión española elaborada por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) Este instrumento tiene tres versiones. "La versión larga para objetivos investigativos; media para evaluación de factores de riesgos psicosociales en empresas con más de 30 trabajadores; y, corta aplicada para empresas con menos de 30 trabajadores y poder realizar autoevaluación". Las tres versiones están basadas en el mismo marco conceptual, las versiones media y corta se han desarrollado empíricamente a partir de la versión larga (Moncada, Llorens, & Kristensen, 2002).

La Versión Corta del cuestionario está conformada por 38 preguntas que miden 6 dimensiones, estas son: Exigencias psicológicas, Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos) Inseguridad, Apoyo social y calidad de liderazgo, Doble presencia y Estima (Moncada, y otros, 2014).

La versión Media del cuestionario, está conformada por 109 preguntas que están conformadas por 20 dimensiones relacionadas a "las condiciones de empleo y trabajo (25 preguntas), la exposición a factores psicosociales (69 preguntas) y la salud y bienestar personal (15 preguntas)" todas ellas medidas a través de una escala de Likert (Moncada, y otros, 2014, pág. 15).,

Las grandes dimensiones que mide este instrumento son: Exigencias psicológicas, Conflicto trabajo-familia, Control sobre el trabajo, Apoyo social y calidad de liderazgo, Compensaciones del trabajo, Capital social (Moncada, y otros, 2014).

#### 2.2.1.9.2. Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial (MDT)

Ecuador lanzó su primera herramienta para evaluar factores de riesgo psicosocial en donde, el Ministerio de Trabajo conjuntamente con empresas y universidades; y, organizaciones públicas y privadas diseñaron esta herramienta con el fin de evaluar los factores psicosociales que pueden afectar a la salud de los colaboradores. Este cuestionario consta de 58 preguntas que abarcan las 8 dimensiones que evalúa este instrumento a través de una escala de Likert que va desde; 4: completamente de acuerdo; 3: parcialmente de acuerdo; 2: poco de acuerdo; 1: en desacuerdo (Ministerio del Trabajo, 2018).

Las dimensiones que mide este cuestionario son: Carga y ritmo de trabajo, Desarrollo de competencias, Liderazgo, Margen de acción y control, Organización de trabajo, Recuperación, Soporte y apoyo social, Otros puntos importantes (acoso discriminarlo, laboral, sexual) (Ministerio del Trabajo, 2018).

#### 2.2.1.9.3. Baterías de Instrumentos para la Evaluación del Riesgo Psicosocial

La Batería de Instrumentos para la Evaluación del Riesgo Psicosocial fue realizada por Gloria Villalobos en la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia. Esta herramienta fue creada tomando en cuenta el concepto de factores psicosociales tanto intralaborales como extralaborales. Se elaboraron tres instrumentos que miden factores psicosociales intra y extralaborales y tres instrumentos para obtener información cualitativa y cuantitativa como entrevistas o grupos de discusión (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Los instrumentos que conforman la batería son: Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador), cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A), cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B), cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo, guía para entrevistas semiestructuradas, guía para grupos focales, cuestionario para la evaluación del estrés (Ministerio de la Protección Social, 2010, pág. 30).

#### 2.2.1.9.4. F-PSICO V.4.0

El F-PSICO es un método para evaluar factores psicosociales en el trabajo y fue elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Al pasar el tiempo ha ido teniendo varias adaptaciones y continuo avance en sus versiones, su última versión es el F-PSICO V.4.0, cuenta con un sistema informático para realizar el cuestionario y generar informes de manera automática. Mide 9 dimensiones que son: Tiempo de trabajo, Autonomía, Carga del trabajo, Demandas psicológicas, Variedad/ Contenido, Participación/supervisión, Interés por el trabajador/ compensación, Desempeño de rol, Relaciones y apoyo social (Sánchez, 2018).

El método de evaluación de riesgos psicosociales es el F-PSICO V.4.0. A continuación se conceptualiza los 9 factores que mide este instrumento, el cual nos permitirá tener un diagnóstico sobre la situación real en la que se encuentran los colaboradores de la institución.

**a) Tiempo de Trabajo**

Ordenación y estructuración de la actividad laboral a lo largo de la semana y los días de la semana. Evalúa el impacto del tiempo de trabajo considerando periodos de descanso, la cantidad de trabajo y el efecto del tiempo de trabajo en la vida social. Si el tiempo en el que los colaboradores dedican a su trabajo supera las debidas horas de trabajo, puede generar afectaciones en el estado mental y físico de los trabajadores. Por lo que es importante mantener un control en el tiempo que se dedica al trabajo (INSHT, 2012).

**b) Autonomía**

Los colaboradores tienen la capacidad de elegir su ritmo laboral, distribuir sus periodos de descanso y sus periodos laborales y su capacidad de tomar decisiones sobre la manera en la que van a realizar sus funciones, elegir los métodos y procedimientos para ejecutar sus tareas. Los trabajadores distribuyen correctamente su tiempo laboral de su tiempo personal y tiene su propia decisión sobre cómo desarrollar sus funciones laborales (INSHT, 2012).

**c) Carga de trabajo**

Dependiendo del tiempo de trabajo, la velocidad con la que se realiza o la dificultad para el desempeño de las tareas a realizar, la demanda de trabajo de los trabajadores puede verse alterada. Al momento en el que la cantidad de trabajo aumenta, el colaborador puede sentir frustración por tener que presentar sus tareas de manera inmediata o si las tareas que debe desarrollar sobrepasan las capacidades del colaborador afectan su salud mental o física (INSHT, 2012).

**d) Demandas Psicológicas**

Los trabajadores se ven expuestos a esfuerzo intelectual, razonamiento y resolución de conflictos en las tareas que realizan. Cuando el grado de esfuerzo intelectual es alto, los colaboradores pueden llegar a reprimir sentimientos o emociones, sin embargo, los trabajadores deben mantener una compostura para cumplir con el desarrollo de sus tareas (INSHT, 2012).

**e) Variedad/ Contenido**

Las tareas que deben cumplir los colaboradores tienen coherencia y sentido. El desempeño de las funciones de los colaboradores debe poseer varios contenidos y temas acorde con su el cargo en el que se encuentra. "El trabajo a desempeñar de los colaboradores contiene varias tareas con sentido" (INSHT, 2012, pág. 3).

**f) Participación/Supervisión**

Los colaboradores participan de manera activa o inactiva en las actividades de la empresa y están al tanto de las decisiones que toman las autoridades de la organización. Es importante que la empresa comunique a todos los colaboradores que conforman la empresa sobre los cambios, decisiones y actividades que realice la empresa ya que los trabajadores son los que conforman la empresa e incrementan la productividad de la misma. Por otro lado, la supervisión a los colaboradores es primordial para conocer el desempeño en el desarrollo de su trabajo, Si el colaborador debe mejorar su desempeño, deberá recibir una retroalimentación y apoyo del personal que lo supervise. Si el colaborador tiene un buen desempeño, su supervisor le ayudará a mantener su buen desempeño en su trabajo (INSHT, 2012).

**g) Interés por el trabajador/ Compensación**

La empresa ofrece capacitaciones continuas para su desarrollo profesional o desarrollo de carrera a los colaboradores permitiéndoles incrementar sus conocimientos profesionales,

compensan a los colaboradores con remuneración monetaria o salario emocional, que incentivan al personal a generar un sentido de pertenencia por la empresa y satisfacción en realizar su trabajo. De esta manera los colaboradores reciben reciprocidad por parte de la empresa y su esfuerzo en su trabajo es reconocido (INSHT, 2012).

**h) Desempeño de rol**

Los colaboradores de la empresa deben tener definidas de manera clara sus funciones y tareas para poder ejercer bien su trabajo, Si el colaborador no tiene claras sus funciones, el desempeño en su trabajo será bajo por lo que puede afectar en su desarrollo laboral. Inclusive si se asignan tareas no correspondientes al cargo que el colaborador desempeña, puede surgir una sobrecarga de tareas, en donde el colaborador se va a ver frustrado por la demanda de actividades que debe realizar (INSHT, 2012).

**i) Relaciones y Apoyo Social**

Si las relaciones interpersonales entre las personas de la empresa no son adecuadas puede generar conflictos o violencias. Para ello, es importante que las empresas fomenten actividades dinámicas permitiendo que exista una integración entre los trabajadores y sobre todo fomentar el trabajo en equipo entre ellos, puesto que, si no existe un buen ambiente laboral, el desempeño de los trabajadores será bajo. El apoyo emocional entre compañeros de trabajo permite que el colaborador tenga más motivación y conocimientos para ejercer sus labores en el trabajo (INSHT, 2012)

### 2.2.1.10. Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales

"Un programa de prevención es un conjunto de acciones encadenadas y construidas a partir de una evaluación de necesidades, buscando la creación o adaptación de actividades dirigidas al cumplimiento de los objetivos realistas trazados como metas del programa a

implementar". Está elaborado por estrategias con respectivos indicadores para prevenir factores de riesgos psicosociales acorde con la normativa legal, estas acciones deben tener control y seguimiento para evaluar si se está obteniendo los objetivos establecidos o si necesita una nueva renovación (Romero, Zárate, & Zorzer, 2009, pág. 8).

### 2.2.2. Pandemia por COVID-19 en el mundo e implicaciones en el ámbito laboral

La pandemia del COVID-19 ha causado gran impacto negativo a nivel mundial, afectando la salud de las personas, desempleo, cierre de negocios e inestabilidad económica afectando al ámbito social, físico y mental de cada persona. A continuación, se expondrá el origen de la enfermedad de COVID-19 y sus afectaciones en el área laboral tanto a nivel mundial como en el Ecuador.

**b) Pandemia de COVID-19 y el mundo del trabajo a nivel mundial**

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), la pandemia ocasionada por el COVID-19 tuvo gran impacto dentro de los mercados laborales tanto a largo como a corto plazo. Los empleos se vieron afectados ocasionando que las personas a nivel mundial finalicen su contrato laboral provocando una baja económica en varios países, baja productividad e ingresos en empresas, sin embargo, "la evolución de la productividad laboral en el plazo más largo también depende del grado de pérdida de capital humano en el corto" tomado en cuenta que el desempleo fue ocasionado por el recorte de personal a nivel mundial debido a la falta de ingresos de los establecimientos de trabajo y el cambio en la manera de trabajar adaptando el teletrabajo como la manera más óptima para laborar. En América Latina las mujeres sufren más sobrecarga si ejecutan teletrabajo al dedicarse al trabajo y al mismo tiempo más trabajo doméstico" (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2020, pág. 27)

"En EEUU, Reino Unido y Alemania existe mayor riesgo de pérdida de empleo para ocupados temporales (versus permanentes), trabajadores por cuenta propia (versus asalariados), trabajadores con horario flexible (versus ocupados con un horario fijo) y mujeres (versus hombres)". La pandemia ha tenido mayor impacto a nivel laboral, económico, social y en la salud de las personas a nivel mundial, por lo que cada país implementa nuevas estrategias para mantener la estabilidad económica y proteger la salud de la población y manteniendo la bioseguridad (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2020, pág. 16).

**c) Impacto laboral de la pandemia de COVID-19 en Ecuador**

El 17 de marzo, Ecuador declara confinamiento para todo el país, en donde toda la población se veía obligada a residir en sus hogares siendo vigilados por las autoridades, sin poder movilizarse a un lugar diferente. Durante el inicio de la situación en Ecuador, las empresas recibieron un golpe sumamente fuerte al dejar de operar en casi toda su totalidad, por lo que tuvieron que aplicar la modalidad de teletrabajo (Zumbra, 2020).

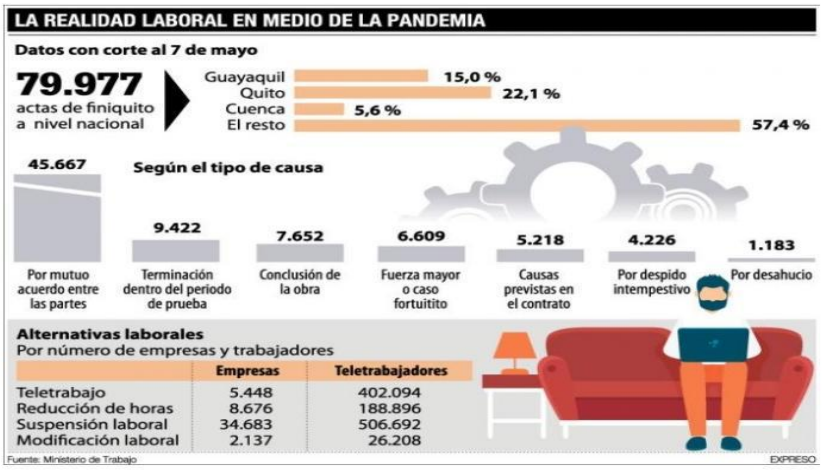



**Ilustración 7** La Realidad Laboral en medio de la Pandemia de COVID-19.

**Fuente:** Tomado del Ministerio del Trabajo en el Periódico Expreso, Ecuador (Zumbra, 2020).

Se puede analizar que hasta febrero del 2021 se firmaron 429.814 nuevos contratos laborales, y los cuales siguen vigentes y 45.498 contratos fueron realizados en el 2021. Sin embargo, el Ministerio del Trabajo desde el 1 de enero del 2020 al 11 de marzo del 2021 han incrementado las actas de finiquito. A continuación, se expondrá el número de actas de finiquito por causales (Ministerio del Trabajo, 2021).

El desempleo que se vive actualmente por causa de la pandemia de COVID-19 genera mucho estrés en las personas, inclusive a los individuos que aún se encuentran laborando generando inestabilidad contractual, baja productividad y disminución del desempeño. Sin embargo, para obtener una mejora en los empleos, el gobierno optó por reducir la jornada laboral realizando jornada mixta, realizar teletrabajo o trabajar de manera presencial con las medidas correctas de bioseguridad (Ministerio del Trabajo, 2021).

#### 2.2.2.1 Tipo de jornadas laborales adoptadas durante la pandemia de COVID-19

Una vez conocida la situación debido a la Pandemia del Covid-19, es necesario analizar los tipos de jornadas laborales que se han adoptado actualmente que son: teletrabajo, jornada mixta y jornada presencial bajo las medidas de bioseguridad.

El presente estudio se centra en una unidad educativa, en Ecuador las unidades educativas han adoptado el teletrabajo en el ámbito docente con el fin de proteger tanto a los estudiantes como a los profesores.

##### 2.2.2.1.1. Teletrabajo

Según Beauregard, Basile y Canónico (2019), el teletrabajo es una modalidad flexible en la que se puede laborar, no necesariamente desde el hogar, sino desde un lugar diferente a las oficinas o instalaciones tradicionales. Esta modalidad resulta más cómoda y flexible para

los colaboradores ya que pueden equilibrar su vida laboral y su vida personal. Se entiende por teletrabajo a aquella modalidad de trabajo que utilizan las tecnologías de comunicación e informática (TICS) para ejecutar sus tareas, mantener contacto con sus compañeros de trabajo y sus jefes (Attaran, Attaran, & Kikrland, 2019). A pesar de que el teletrabajo es considerado un trabajo remoto y cómodo para los colaboradores, estudios realizados indican que el teletrabajo permite desarrollar el crecimiento personal, como autonomía, y capacidad para decidir las horas de trabajo. Sin embargo, demanda mayor esfuerzo mental, debido a que intentan cumplir los objetivos organizacionales. En donde tienden a extender sus jornadas laborales, inseguridad en el trabajo, falta de control en el tiempo de trabajo, falta de organización de trabajo y dificultad para separar el trabajo de la vida familiar, pudiendo afectar al desempeño del colaborador en su trabajo (Beauregard, Basile, & Canónico, 2019).

**a) Teletrabajo en la pandemia de COVID-19**

La Pandemia de COVID-19, no solamente afectó en el ámbito de salud sino también en el ámbito social, especialmente en la economía y en el trabajo de las personas. “Según la OIT (2020), el 6.7 % indica el porcentaje de desempleo en la sociedad”. Es por eso que el gobierno, ante la inseguridad laboral de la sociedad y el cuidado para evitar el contagio de la enfermedad, implementó la modalidad de teletrabajo. Esta modalidad durante el confinamiento tuvo grandes repercusiones (OIT, 2020 citado en Ramos, Ramos-Galarza & Tejera, 2020, p.4)

Kossek, indica que las a las condiciones del modo de teletrabajo, se añaden otros factores como el cuidado de personas con dependencia que se encuentran también confinadas. Por lo que empieza a producirse una dificultad en separar la vida laboral de la personal. Por lo que la situación del confinamiento se ha vuelto perjudicial para este tipo de modalidad de trabajo. (Kossek, Lautsch & Eaton, 2009 citado en Ramos, Ramos-Galarza & Tejera, 2020)

Las condiciones de teletrabajo ajustado a la pandemia, incrementa el nivel de estrés en los colaboradores, estos niveles de estrés durante el confinamiento, se deben a la extensión de jornadas laborales y a la incapacidad del colaborador de controlar el tiempo que le dedica a realizar su trabajo y controlar su vida personal y familiar. Estas dificultades, afectan al desempeño del colaborador y a la productividad de la empresa (Beauregard, Basile, & Canónico, 2019).

Sin embargo, el 5 de abril del 2020, se inició el programa de vacunación a maestros instituciones públicas, privadas, fiscomisionales y municipales que integran el sistema de educación en Ecuador. El gobierno pretende vacunar a 215.509 maestros de la red de educación a nivel nacional. 164.269 pertenecen a instituciones fiscales, 3.505 a fiscomisionales, 1.784 a municipales y 45.951 a particulares. Los docentes no desean retornar a su trabajo en las aulas si no son inmunizados con la vacuna, caso contrario continuarán laborando con teletrabajo (Defas, 2021).

#### 2.2.2.1.2. Jornada Ordinaria Mixta

"En esta jornada, los colaboradores trabajan iniciando con una jornada ordinaria diurna y finalizando con una jornada ordinaria nocturna" (Ministerio de Relaciones Laborales, Acuerdo Nro. 0169, 2012, pág. 1). Los colaboradores, tras el retorno de manera presencial, laboran en jornada ordinaria de ocho horas diarias a través de la modalidad presencial y de teletrabajo recibiendo remuneración completa (Ministerio de Educación, 2020).

#### 2.2.2.1.3. Jornada Presencial

Acorde con el Código del Trabajo, existen diferentes tipos de jornadas laborales, estas son: Jornada máxima de trabajo de ocho horas diarias con el fin de cumplir las cuarenta horas

semanales ya que se considera que ese tiempo es crucial para generar un trabajo efectivo y eficiente; Jornadas especiales de menor duración en donde se labora menos de ocho horas diarias; Jornadas especiales de mayor duración en donde se trabaja más de ocho horas diarias; Jornada nocturna de 19:00 pm a 6:00 am; División de la jornada en donde la jornada ordinaria es dividida en dos partes, con reposo de dos horas, después de las cuatro primeras horas de trabajo; Jornada suplementaria; Jornada extraordinaria y Jornada recuperable debido a imprevistos de fuerza mayor tanto del colaborador como del empleador (Código del Trabajo, 2012).

Sin embargo, debido a la pandemia de COVID-19, durante en confinamiento y de acuerdo al Decreto Ejecutivo No. 1017, se suspendió la jornada presencial de trabajo para empleados públicos y privados indicando acorde con sus funciones se acojan a la modalidad de teletrabajo ya que también se impidió la movilización, con el fin de proteger la seguridad de las personas.

En junio de 2020 empezaron a retornar los colaboradores a sus trabajos de manera presencial únicamente bajo las medidas de bioseguridad y la "Guía y plan general para el retorno progresivo a las actividades laborales MTT6-003 de 2020, aprobada por el Comité de Operaciones de Emergencia Nacional (COE) tal y como lo indica el Art. 8 del Acuerdo Ministerial 94 en donde cada autoridad cumplirá con sus debidas funciones y controles para el retorno al trabajo presencial" (Acuerdo Ministerial 94, 2020, pág. 4).

Al inicio del retorno, se redujeron las jornadas laborales con duración de seis meses renovables por seis meses más y disminución de remuneración y demás beneficios de ley según la jornada parcial estipulada por el Código del Trabajo, esto produjo mucha angustia e inseguridad en la estabilidad laboral de los colaboradores afectando a su salud física,

psicológica y social. Actualmente se continúa laborando de manera presencial gracias a la llegada de la vacuna contra el COVID-19 (Salazar, 2020).

#### 2.2.2.2. Consecuencias psicosociales en el trabajo por la pandemia de COVID-19

Según la Organización Internacional del Trabajo (2020), los riesgos psicosociales durante el tiempo de confinamiento causado por la Pandemia de Covid-19 han incrementado, por lo que es necesario que se deba tomar acción para evitar que lleguen a afectar la salud y seguridad de los colaboradores. Se puede clasificar estas consecuencias en cuatro ámbitos que se los analizará a continuación.




**Ilustración 8** Consecuencias psicosociales en el trabajo por la pandemia de COVID-19.
**Fuente:** elaborado por Sofía Segura obtenido de la Organización Internacional del Trabajo (International Labour Organization, 2020).

##### 2.2.2.2.1. Carga de trabajo, ritmo de trabajo, horario de trabajo

La necesidad de adaptación al trabajo en sus diferentes versiones online, presencial o semipresencial genera en los colaboradores afectaciones mentales como ansiedad o frustración y físicas como enfermedades somáticas que pueden involucrar la salud del colaborador. Al encontrarse en tiempos de Pandemia, las empresas protegen la salud de sus colaboradores, especialmente el personal vulnerable, por lo que emplea estos tres tipos de modalidades. Por

un lado, si bien el teletrabajo es una modalidad de trabajo en el que se utilizan tecnologías de comunicación e informática y se encuentra realizando sus labores desde su hogar, pueda que no controlen de manera adecuada las horas que dedican a su vida laboral imposibilitando mantener un correcto ritmo de trabajo y generando una carga de trabajo que le impide realizar periodos de descanso. A diferencia de los que lo realizan de manera presencial. Sin embargo, con la modalidad de manera presencial, puede existir casos en donde el tener un incremento en la demanda de sus tareas, el tiempo de trabajo no es suficiente y deben terminar en el hogar su trabajo. Impidiendo mantener un horario de trabajo adecuado (International Labour Organization, 2020).

#### 2.2.2.2.2. Equilibrio trabajo-vida

Los límites entre el trabajo y vida personal se vuelven borrosos, incluso trabajando presencialmente. Actualmente, debido a la Pandemia, algunas empresas o negocios quebraron; como guarderías, centros geriátricos que se dedicaban al cuidado de niños, personas con tercera edad y con capacidades especiales e incluso el desempleo, ha influenciado en el desempeño laboral de los colaboradores, El personal que realiza teletrabajo, al tener a su cuidado a sus hijos, familiares a su cargo por cuidado o desempleo; le imposibilita mantener una correcta rutina de trabajo, por lo que su horario laboral se ve interrumpido por la vida familiar del colaborador o no cuenta con suficientes dispositivos para desarrollar su trabajo. También los colaboradores de manera presencial y semi-presencial, presentan preocupación en los familiares, pareja e hijos que se encuentran solos en casa y no logran tener suficiente concentración en su trabajo (International Labour Organization, 2020).

#### 2.2.2.2.3. Comunicación

Debido a la nueva modalidad de trabajo, la comunicación puede verse afectada. Se conoce que la comunicación interna en las empresas es primordial para un correcto desarrollo de la empresa. Los colaboradores que se encuentran realizando teletrabajo, pueden sentir frustración por la nueva modalidad de comunicación, debido a su costumbre de reuniones de manera presencial (International Labour Organization, 2020).

#### 2.2.2.2.4. Apoyo social y psicológico

Se conoce que el ser humano es un ser social, por lo que es necesario que interactúe con otras personas, sin embargo, debido a la nueva modalidad de trabajo, las relaciones interpersonales que se realizaban de manera presencial se vieron afectadas. Para los colaboradores, que toda su vida laboral se han acostumbrado a interacciones sociales en el trabajo como apoyo emocional por parte de sus compañeros de trabajo y autoridades, la modalidad de teletrabajo ha sido perjudicial por lo que pueden llegar a sentir una sensación de soledad. Es por eso que la empresa debe brindar apoyo psicológico adecuado a los trabajadores ayudará a tener una recuperación más rápida y sostenible para volver al trabajo (International Labour Organization, 2020).

## 2.3. MARCO CONCEPTUAL

Para la investigación, se consideran los siguientes términos:

**a) Salud y Seguridad Ocupacional:** "Es el mantenimiento del mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores" (Organización Panamericana de la Salud, 2005, pág. 3)

**b) Riesgos Laborales:** Probabilidad de que la exposición a un factor ambiental peligroso en el trabajo cause enfermedad o lesión" (Comunidad Andina, 2004, pág. 2).

**c) Plan de intervención: "**Plan de acción con las medidas preventivas y/o intervención para prevenir y/o controlar el riesgo psicosocial, el plan también incluirá recursos humanos y materiales, presupuesto, plazos de cumplimiento, verificación y seguimiento" (Ministerio del Trabajo, 2012, págs. 12-13)

**d) Demandas laborales:** Según Del Hoyo (2014, pág. 7) "las demandas laborales son reportes o trámites de carácter social que el trabajador o colaborador puede imponer al empleador en el 26 caso de que sus derechos se vean incumplidos".

**e) Factores Psicosociales:** Vieco y Abello (2014) sostienen que los factores psicosociales representan aquellos aspectos de las condiciones laborales que pueden influenciar de manera negativa sobre la salud y bienestar de los colaboradores en cualquier empresa; esto se puede presentar mediante mecanismos de orden psicológico y fisiológico, los cuales pueden ser catalogados como estrés, burnout, acoso psicológico, sobrecarga laboral, entre otros

**f) Violencia laboral:** Según el (Observatorio Permanente de Riesgos psicosociales s.f., pág. 4) "la violencia laboral constituye una de las problemáticas organizacionales más graves en el mundo. Se caracteriza por el abuso y malestar relacionado con el puesto de trabajo, poniendo así en peligro la salud y bienestar del colaborador".

# CAPÍTULO III

## MARCO METODOLÓGICO

### 3.1. Tipo de Investigación

Esta disertación es de tipo Proyecto-Producto, ya que tiene un sustento teórico y práctico en donde, a través de una metodología se puede realizar la propuesta del proyecto. Se presentó un diagnóstico con el plan de intervención en riesgos psicosociales. El mismo que se ejecutó por medio del Cuestionario F-PSICO V.4.0 que mide riesgos psicosociales y una encuesta a docentes, la cual fue modificada y adaptada acode con la situación actual de trabajo en relación con la Pandemia de COVID-19 y, según las necesidades del Colegio ISM.

Tanto el cuestionario como la encuesta fueron aplicados a una muestra de colaboradores que forman el Colegio ISM, con la finalidad de realizar una medición de riesgos y correlacionar los factores de riesgo psicosocial con las condiciones actuales de trabajo de los colaboradores del Colegio ISM permitiendo conocer la situación actual y real en la que se encuentran.

La investigación realizada fue de carácter transeccional no experimental de tipo descriptivo con un enfoque cualitativo. Tiene un enfoque transeccional debido a que se recopiló información de los colaboradores a una fecha establecida. Es una investigación de campo y describe los factores de riesgos psicosociales, los cuales fueron analizados y correlacionados según la situación laboral actual. En el Capítulo V, se detalla el análisis de los resultados conjuntamente con el diagnóstico realizado. Posteriormente en el Capítulo VI, se adjunta la propuesta de intervención de riesgos psicosociales en relación con el trabajo

durante la Pandemia de Covid-19 tomando en cuenta la cultura organizacional de la institución.

Con el apoyo y aprobación del área de Talento Humano, Salud Ocupacional, Psicología y Trabajo Social, se procedió a aplicar los dos instrumentos con fines totalmente académicos.

### 3.2. Alcance

Este proyecto tiene un alcance descriptivo, porque se detallan las características de los factores de riesgo psicosocial y su injerencia en los colaboradores del Colegio ISM por medio de la aplicación de dos instrumentos, que permiten obtener información real, generar conclusiones y elaborar un diagnóstico con el propósito de diseñar el plan de intervención de riesgos psicosociales en relación al trabajo durante la Pandemia de COVID-19 para el período 2020-2021, para brindar bienestar de los trabajadores.

### 3.3. Diseño

El diseño es no experimental puesto que la variable de riesgos psicosociales no fue manipulada. Se socializó los resultados obtenidos del instrumento F-PSICO V.4.0 y la Encuesta de Trabajo durante la Pandemia de COVID-19 junto con el respectivo diagnóstico e informe a las autoridades del Colegio ISM.

Luego de la aplicación del F-PSICO V.4.0 se obtuvieron los siguientes niveles de evaluación.

- Adecuado, con color verde
- Mejorable, con color amarillo
- Elevado, con color anaranjado

- Muy Elevado, con color rojo

Junto con la aplicación de la encuesta relacionada al Trabajo durante la Pandemia de COVID-19, en donde cada pregunta se relaciona con las 9 dimensiones que mide el F-PSICO V.4.0 con el fin de correlacionar los factores de riesgo psicosocial con la situación actual de trabajo de los colaboradores del Colegio ISM debido a la Pandemia.

### 3.4. Consideraciones éticas:

Tanto el cuestionario del F-PSICO V.4.0 como la Encuesta de Trabajo durante la Pandemia de COVID—19 son de uso libre, por lo que no requiere de una autorización para su aplicación. Una vez obtenida la aprobación de la aplicación de los dos instrumentos a los colaboradores del Colegio ISM, se les proporcionó el consentimiento informado, indicando que las respuestas obtenidas son confidenciales y anónimas, evitando de este modo afectación a los participantes

### 3.5. Población y Muestra

El Colegio ISM cuenta con 428 colaboradores y tres campus de educación, estos son: "ISM Academy Quito - ISM Kids y Kaizen e ISM International Academy". Sin embargo, se manejan con dos grandes campus como:

- SM Academy Quito - ISM Kids y Kaizen
- ISM International Academy (IA)

| Colegio ISM | | |
|---|---|---|
| Área | Campus | |
| | AQ (KD/KZ) | IA |
| Adminitrativos / Administrativos académicos | 66 | 61 |
| Docentes | 112 | 149 |
| Servicios Generales / Apoyo | 20 | 20 |
| TOTAL | 198 | 230 |

**Tabla 1** Total del personal del campus AQ (KD/KZ) y campus IA

**Fuente:** Nómina del Colegio ISM, 2020.

El personal docente se encuentra realizando teletrabajo, mientras que el personal administrativo y administrativo académico; y servicios y apoyo se encuentran laborando bajo la modalidad presencial. A la fecha de la aplicación de los instrumentos, 6 profesionales en el campus IA y 1 profesional en el campus AQ se encontraban en aislamiento domiciliario y 2 personas en periodo de maternidad, quienes pese a esta condición participaron del estudio

Debido al requerimiento de la empresa, se realizó un muestreo probabilístico para la realización del estudio.

| | |
|---|---|
| $n = \frac{N\,\sigma^2 Z^2}{(N-1)E^2+\sigma^2 Z^2}$<br>N= Población<br>P = Probabilidad a favor<br>Q = Probabilidad en contra<br>E= Error<br>Z= Valor que se obtiene según el nivel de confianza | $n= \frac{(428*0,5\text{^}2*1,96\text{^}2)}{(((428-1)*(0,05\text{^}2))+(0,5\text{^}2*1,96\text{^}2))}$<br>N= 428 colaboradores<br>σ= 0,5<br>Q= 0,5<br>Z= 95% (1,96)<br>N-1= 427<br>E= 5% (0,05) |
| **N = 203 colaboradores (muestra representativa)** | |

**Tabla 2** Muestra de colaboradores.

**Fuente:** Elaboración propia.

Cabe mencionar que previo a la aplicación de los dos instrumentos, se realizó la socialización y sensibilización sobre los factores de riesgos psicosociales intra y extralaborales y su relación con el trabajo durante la Pandemia de COVID-19 que se realizó el 4 de marzo del 2021 siendo realizada la aplicación de los dos instrumentos del 15 al 31 de marzo del 2021 de manera virtual.

### 3.6. Técnicas

Para recolectar información para el presente proyecto, en primera instancia se realizó un análisis documental en donde se obtuvieron datos necesarios de la institución y literatura acerca de riesgos psicosociales. Posteriormente se aplicaron dos instrumentos de mención el F-PSICO V.4.0. y la Encuesta de Trabajo Durante la Pandemia de COVID-19.

#### 3.6.1. F-PSICO V.4.0

El instrumento de medición: "F-PSICO" tiene un alfa de Cronbach de 0,895, lo que indica que tiene una fiabilidad excelente a nivel mundial" (INSHT, 2012, pág. 5). La versión F-PSICO V 4.0. Consta de 89 ítems y miden 9 dimensiones que son: Tiempo de trabajo, autonomía, carga del trabajo, demandas psicológicas, variedad/ Contenido, participación/supervisión, Interés por el trabajador/ compensación, desempeño de rol, relaciones y apoyo social, las cuales fueron explicadas anteriormente. Como también se mencionó, poseen un sistema informático que genera dos tipos de informes: Informe por Agrupación: en el que se obtiene información a nivel global de los participantes; y, el Informe Comparativo: en donde permite un análisis comparativo entre áreas, género, edad permitiendo un análisis real y concreto (Sánchez, 2018).

### 3.6.2. Encuesta de Trabajo durante la Pandemia de COVID-19

Esta encuesta fue elaborada por el Ing. José Ayala Granja Msc., docente de la Universidad de las Américas (UDLA), en la cual se realizaron modificaciones para adaptar la encuesta la situación real de trabajo de los colaboradores del Colegio ISM durante la Pandemia, en donde cada pregunta está enfocada a las 9 dimensiones que mide el F-PSICO V.4.0, con el objetivo de correlacionar si las condiciones de trabajo durante la Pandemia de COVID-19 tienen injerencia en el desarrollo de los factores de riesgos psicosociales. Esta encuesta fue llamada "Encuesta de Trabajo durante la Pandemia de COVID-19.

## 3.7. Recolección de información

Las fuentes primarias para esta investigación son: El cuestionario F-PSICO V.4.0 y la encuesta de Trabajo durante la Pandemia de COVID-19 fueron aplicados para recopilar información sobre la situación real de los colaboradores del Colegio ISM. Como fuentes secundarias se utilizó el Google Académico, Biblioteca Virtual de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE), revistas como Scielo.

## 3.8. Descripción de trabajo en campo

En primera instancia, se solicitó la autorización para realizar el proyecto en el Colegio ISM y se contó con la aprobación del mismo el 24 de agosto del 2020. Para esto, se envió una carta a la Rectora del Colegio indicando la propuesta del proyecto y las razones por las que se debía realizar la medición de riesgos psicosociales y así elaborar un plan de intervención como lo indica el Ministerio del Trabajo. Seguidamente, se realizó una reunión con el área de Salud Ocupacional en el mes de septiembre del 2020, en donde la jefe del área sugirió utilizar el instrumento del F-PSICO V.4.0 con el fin de medir los factores de riesgos psicosociales.

Posteriormente, en el mes de octubre del 2020, se volvió a realiza una reunión con el área de Salud Ocupacional en donde indicaron que el tema interesante a tratar sería en relación con la Pandemia de COVID-19 en donde se sugirió la utilización de la Encuesta de Teletrabajo en consecuencia al COVID-19.

Por otra parte, en el mes de noviembre del 2020, se presentó dos versiones tanto en inglés como en español de los dos instrumentos para corrección. En el mes de enero del 2021, se realizó una reunión vía zoom con el área de Talento Humano, Salud Ocupacional, Psicología y Trabajo Social de los campus AQ e IA, en la cual se presentó los instrumentos ya traducidos por un nativo de Estados Unidos; y, el área de Salud Ocupacional solicitó realizar la sensibilización y socialización de los riesgos psicosociales en relación al trabajo durante la pandemia.

Con este fin se elaboraron dos herramientas, primero una infografía (Anexo 1) que tenía como objetivo dar a conocer, concientizar y generar expectativa en los colaboradores sobre el diagnóstico de riesgo psicosociales a efectuarse. Y segundo, se realizó un video explicativo de los factores de riesgo psicosocial y su injerencia en relación al trabajo, haciendo énfasis en estos factores durante la pandemia. En el mes de marzo del 2021, una vez aprobados los materiales mencionados, se enviaron por medio de correo electrónico, específicamente en el caso del video, se remitió un link hacia la plataforma de YouTube.

Para los instrumentos, tanto el cuestionario F-PSICO V.4.0 (Anexo 2) como la encuesta de Trabajo durante la Pandemia de COVID-19 (Anexo 3) fueron realizados a través de la plataforma Google Forms. Para el personal con lengua en español, se utilizó la versión en español internacional del F-PSICO V.4.0 para el personal extranjero, se utilizó la versión en inglés del F-PSICO V.4.0. Para la encuesta, se realizó de igual manera en dos formatos, para

el personal cuya lengua es en español, se aplicó la encuesta en español y para el personal extranjero se aplicó la encuesta traducida al inglés. Cabe mencionar que las traducciones al inglés del instrumento y la encuesta fueron realizadas por una persona nativa de Estados Unidos.

### 3.9.Procesamiento de la información

Una vez recopilada la información obtenida de la aplicación del cuestionario F-PSICO V.4.0 y la Encuesta de Trabajo durante la Pandemia de COVID-19, se procedió a:

**a) F-PSICO V.4.0:** La información se recopiló a través de un cuestionario de Google Forms y fue ingresada manualmente al sistema informático del instrumento en donde genera automáticamente un informe. El informe a utilizar fue el Comparativo, puesto que la institución solicitó analizar el informe por los dos campus AQ (KD/KZ) y campus IA, según las áreas de cada campus.

**b) Encuesta:** se utilizarán las respuestas que arroja la plataforma de Google Forms, permitiendo la correlación si las condiciones de trabajo durante la Pandemia tienen influencia en el desarrollo de los factores de riesgo psicosocial en el Colegio ISM. Para la realización del diagnóstico tanto para el cuestionario para la empresa, se obtendrá un diagnóstico a nivel general de todos los colaboradores, por campus al que pertenecen y por cada área a la que forman parte en donde se realizarán el Plan de Intervención de Riesgos Psicosociales en relación a trabajo durante la pandemia de COVID-19. La información obtenida fue de gran utilidad para realizar un diagnóstico y elaborar estrategias de intervención con el fin de realizar un diseño de plan de intervención relacionado a la Pandemia de COVID-19.

# CAPÍTULO IV

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 4.1. Análisis Descriptivo de los resultados obtenidos del FPSICO V 4.0

De la muestra establecida, participaron 98 colaboradores adicionales, quienes demostraron apertura para participar en el estudio, dando un total de 301 trabajadores de los cuales 212 son Docentes, 82 son Administrativos/ Administrativos Académicos y 7 son de Servicios Generales y Apoyo, de los cuales el 43% pertenece al campus AQ (KD / KZ) y 57% al campus IA. Para la diferenciación de cada campus se escogió el color azul para el campus AQ (KD/KZ) y color naranja para el campus IA.

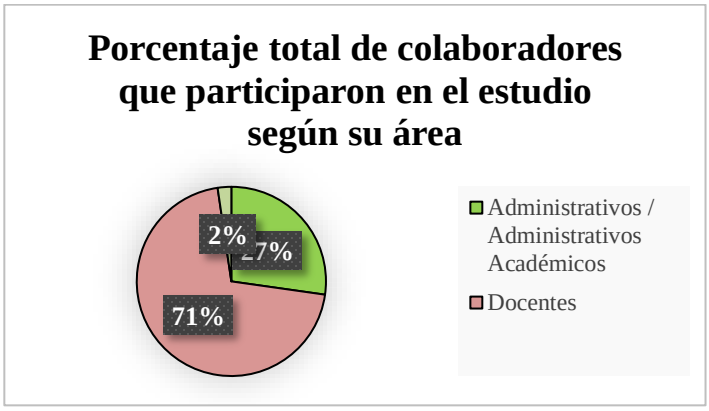



**Ilustración 9** Porcentaje total de colaboradores que participaron en el estudio según su área.

**Fuente:** Elaboración propia.

Como se observa en los gráficos, el porcentaje de colaboradores docentes es mayor que el porcentaje de colaboradores administrativos / administrativos académicos y de servicios y apoyo, lo que indica que la institución es organizada y está acorde con su giro del negocio que es de educación.

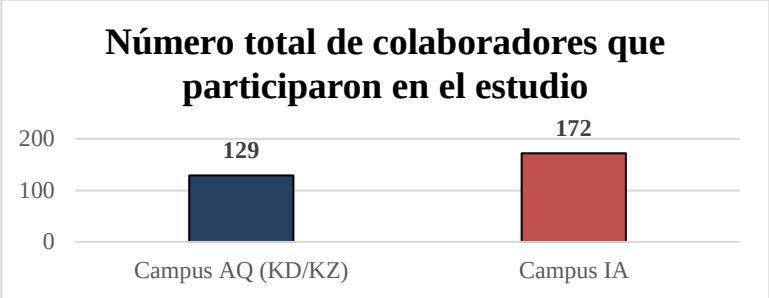



**Ilustración 10** Número total de colaboradores que participaron en el estudio.

**Fuente:** Elaboración propia.

Se observa que participaron 129 colaboradores del campus AQ (KD / KZ) y 172 colaboradores del campus IA, siendo éste el campus con mayor participación.

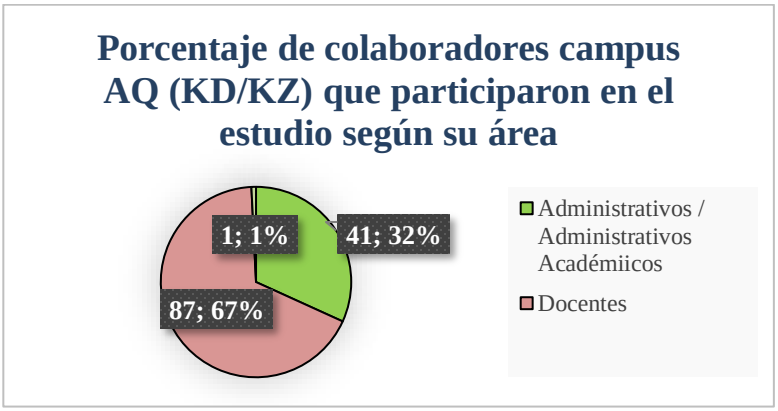



**Ilustración 11** Porcentaje de colaboradores campus AQ (KD/KZ) que participaron en el estudio según su área.

**Fuente:** Elaboración propia.

Dentro del campus AQ (KD/KZ), participaron 129 colaboradores, estos son: 87 docentes, 41 administrativos / administrativos académico y 1 colaborador de servicios y apoyo.

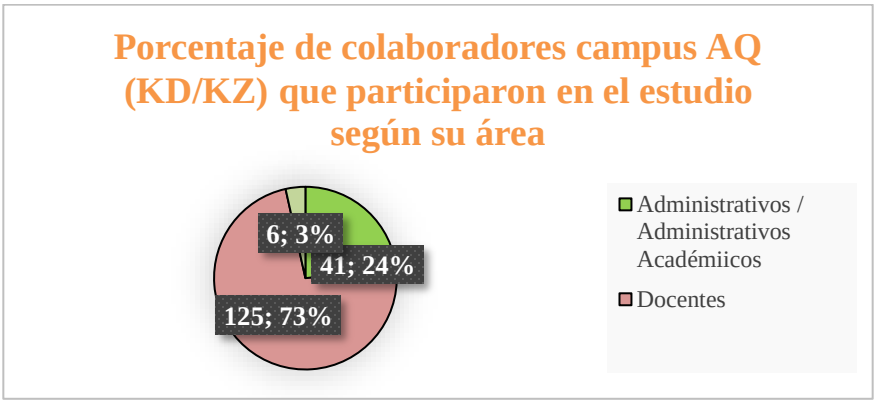



**Ilustración 12** Porcentaje de colaboradores campus AQ (KD/KZ) que participaron en el estudio según su área.

**Fuente:** Elaboración propia.

Dentro del campus IA, 172 colaboradores participaron del estudio, estos son: 125 docentes, 43 administrativos / administrativos académicos y 6 de Servicios y Apoyo.

Se puede observar que en ambos campus existe mayor cantidad de personal docente. Sin embargo, el campus AQ (KD / KZ) cuenta con mayor personal administrativo/administrativo académico en comparación con el personal de la misma área en el campus IA. Finalmente, el campus IA, cuenta con mayor personal docente y de servicios generales y apoyo en relación al campus AQ (KD/KZ).

**a) Género**

Para esta pregunta, se utilizó dos opciones de respuesta que son: femenino y masculino. Para la interpretación de los resultados obtenidos, se realizó un análisis general, luego por campus AQ (KD/KZ) y campus IA.

**Análisis General:**

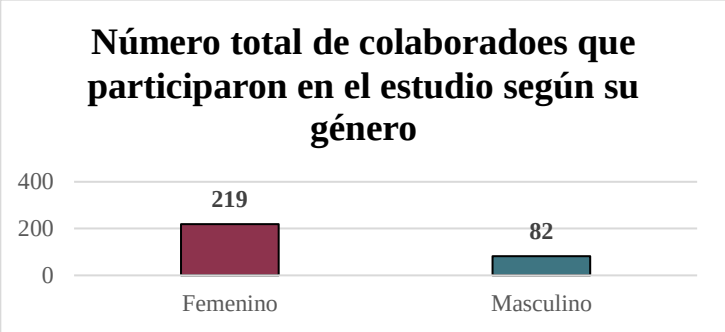



**Ilustración 13** Número total de colaboradores que participaron en el estudio según su género.

**Fuente:** Elaboración propia.

Como se puede observar, el personal con mayor participación en el estudio fue el género femenino, manteniendo la misma tendencia para el campus AQ (KD/KZ) y campus IA.

Si se desea mayor información en base al número de género de colaboradores de cada área y campus, véase: Anexo 4, Anexo 5 y Anexo 6

**b) Grupo etario**

A continuación, se realizó el análisis a nivel general, seguidamente según el campus al que pertenecen.

**A nivel general**

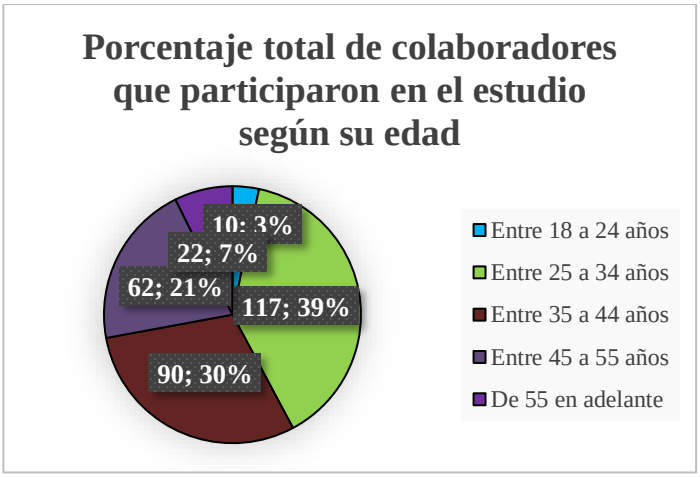



**Ilustración 14** Porcentaje total de colaboradores que participaron en el estudio según su edad.

**Fuente:** Elaboración propia.

Se puede observar que el 39% de colaboradores del Colegio ISM están entre 25 a 34 años, seguidamente, el 30% del personal está entre 35 a 44 años. Posteriormente, el 21% de los trabajadores están entre los 45 a 55 años, el 7% de colaboradores están en la edad de 55 en adelante. Por último, 3% entre los 18 y 24 años. El colegio cuenta con personal joven y en ambos campus se mantiene la misma tendencia. Véase: Anexo 7, Anexo 8, Anexo 9 y Anexo 10.

**c) Análisis general de la población investigada**

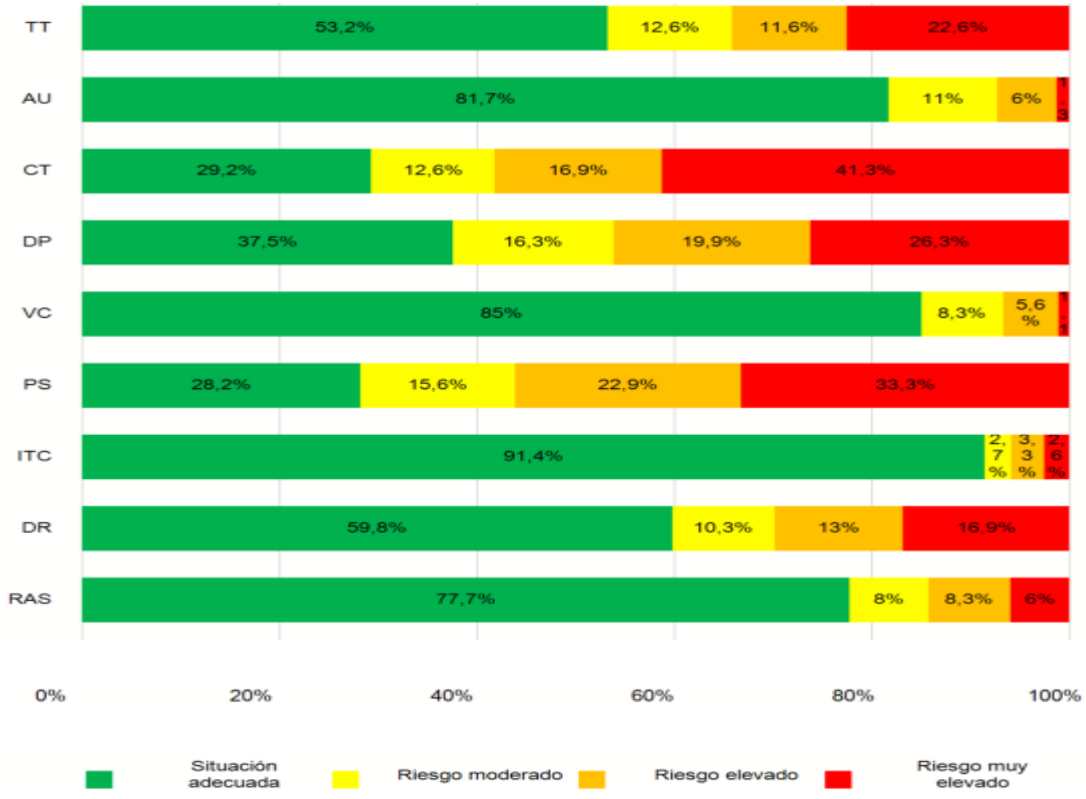



**Ilustración 15** Análisis general de los factores de riesgo psicosociales. Tomado del informe agrupado del FPSICO.

**Fuente:** Tomado del informe de agrupación general del FPSICO.

Se puede observar que a nivel general, los factores que presentan riesgo crítico son: Carga de trabajo (CT) con el 41.3%, que corresponde a la cantidad de trabajo que el colaborador se ve expuesto, considerando el tiempo y la dificultad de las tareas, seguidamente del factor de Participación y Supervisión (PS) con 33.3%, que corresponde a la percepción que tiene el colaborador sobre la supervisión de su trabajo, seguimientos y participación tanto en aspectos de su trabajo como de la organización. Se consideran riesgos moderados a Demandas psicológicas (DP) del 35%, seguido de Tiempo de trabajo (TT) con el 33%.

**e) Análisis comparativo de los factores de riesgos altos y moderados según las áreas de cada campus**

A continuación, se observa que los factores de riesgo altos y moderados en el personal administrativo / administrativo académico y servicios generales/apoyo son los mismos. Estos son: Altos: (CT) y (PS); Moderados (DP). El personal docente mantiene la misma tendencia, sin embargo, presenta un factor de riesgo moderado adicional. Estos son: Altos: (CT) y (PS); Moderados (DP) y (TT)

| **Administrativo/Administrativo Académico y Servicios Generales** | **Docentes** |
|---|---|
| **Campus AQ (KD/KZ) y campus IA** | **Campus AQ (KD/KZ) y campus IA** |
| **a) Riesgos altos**<br>CT, PS | **a) Riesgos altos**<br>CT, PS |
| **b) Riesgos moderados**<br>DP | **b) Riesgos moderados**<br>TT, DP |

**Tabla 3** Análisis comparativo de los factores de riesgos altos y moderados según las áreas de cada campus.

**Fuente:** Tomado de informe agrupado y comparativo del FPSICO.

### 4.2. Análisis Descriptivo de los resultados obtenidos en la "ENCUESTA EN RELACIÓN AL TRABAJO DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19"

En el apartado de Población y Muestra, Capítulo 3, del presente estudio, se especifica que la muestra se estableció en 206 colaboradores. En el caso de la presente encuesta, participaron 283 trabajadores, considerando que 77 colaboradores, tuvieron buena predisposición para participar en la misma. A continuación, se describen la muestra en relación a su área y campus, en función de la necesidad de la institución educativa de conocer medidas que se deban tomar en relación a los factores de riesgo definidos.

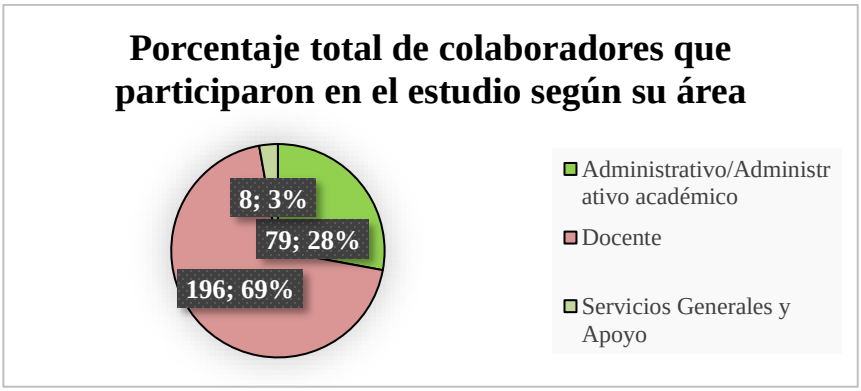



**Ilustración 16** Porcentaje total de colaboradores que participaron en el estudio de la encuesta según su área.

**Fuente:** Elaboración propia.

Para mayor información sobre el porcentaje de colaboradores del campus AQ (KD / KZ) y campus IA que participaron en el estudio de la Encuesta según su área, véase: Anexo 11.

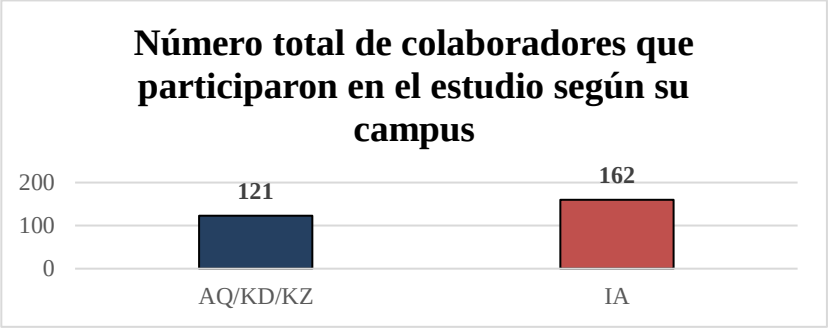



**Ilustración 17** Número total de colaboradores que participaron en el estudio de la encuesta según su campus.

**Fuente:** Elaboración propia.

**a) Modalidad de trabajo**

A continuación, se expondrá la modalidad de trabajo en la que se encontraban los colaboradores al momento de realizar la encuesta

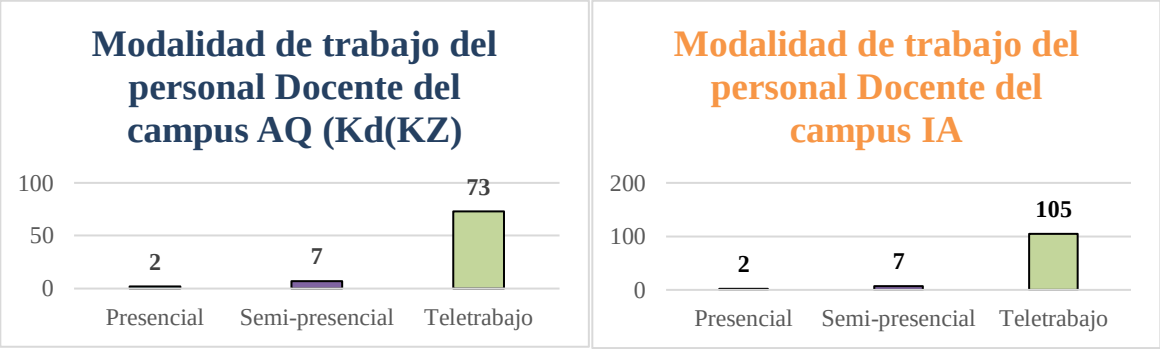



**Ilustración 18** Modalidad de trabajo personal docente.

**Fuente:** Elaboración propia.

Se observa que más del 90% de los colaboradores docentes se encuentran realizando teletrabajo. El personal administrativo / administrativo académico se encuentran trabajando de manera presencial. Para obtener mayor información, véase: Anexo 12 y Anexo 13.

**b) Análisis Descriptivo de cada pregunta que pertenecen a las 9 dimensiones del FPSCO.**

| **RELACIÓN DE CADA ÍTEM DE LA ENCUESTA CON LAS 9 DIMENSIONES DEL FPSICO** | |
|---|---|
| DIMENSIONES | ITEMS |
| Tiempo de trabajo (TT) | 4, 5, 9, 11, 30E, 30F, 30G, 30H, 32, 35 |
| Autonomía (AU) | 16, 22 |
| Carga de trabajo (CT) | 6, 7, 27, 30A, 30B, 30C, 30D, 30I |
| Demandas psicológicas (DP) | 26, 30P, 30Q, 31 |
| Variedad / contenido (VC) | 29 |
| Participación / supervisión (PS) | 13, 18, 19, 21 |
| Interés por el trabajador / compensación (ITC) | 10, 17, 20, 30N, 30º |
| Desempeño de rol (DR) | 2, 8, 23, 24 |
| Relaciones y apoyo social (RAS) | 12, 14, 15, 30J, 30k, 30L, 30M, 30Ñ, 33, 34 |

**Tabla 4** Relación de cada ítem de la encuesta con las 9 dimensiones del FPSICO

**Fuente:** Elaboración propia

A través de la información obtenida, se pudo conocer las condiciones en las que se encuentran los colaboradores que participaron en el estudio permitiendo así relacionar con las 9 dimensiones del cuestionario F-PSICO. Los factores de riesgo alto están expuestos de color rojo y los factores con riesgo moderado se evidencian de color naranja. Para mayor información sobre la relación de cada ítem de la encuesta con las dimensiones más críticas y moderadas obtenidas, véase: Anexo 14, Anexo 15 y Anexo 16.

### 4.3. Análisis de la relación entre los resultados obtenidos del FPSICO y la Encuesta

Tomando en cuenta los factores de riesgo altos que son: Carga de trabajo (CT) y Participación / supervisión (PS) y los factores de riesgo moderados que son: Tiempo de trabajo

(TT), Demandas psicológicas (PD) y Desempeño de rol (DR). A continuación, se relacionó cada ítem que corresponde a estos 5 factores de riesgo obtenidos como resultado del FPSICO.

**Factores con riesgo alto:**

**Dimensión Carga de trabajo (CT)**

Tal como se evidencia en los resultados del FPSICO, se observa una carga de trabajo alta, lo que se ratifica en la encuesta obteniendo los siguientes datos:

- Más del 70% del personal a nivel general consideran que la carga de trabajo que tenían antes de la pandemia es menor en relación a la que tienen carga actualmente. Lo que se confirma en el cuestionario evidenciando que presentan actualmente carga de trabajo elevada.
- Al momento de efectuar la encuesta, el personal a nivel general se encontraba realizando su trabajo ya sea presencial o teletrabajo por más de 7 meses. Manteniendo una carga laboral diaria de más de 5 horas, permitiéndoles descansar 40 horas durante los 7 días de la semana. Lo que corresponde con los resultados obtenidos del cuestionario.
- Se puede observar que más del 70% del personal administrativos / administrativos académicos y docentes perciben que el uso de las TIC´s demandan trabajar de manera más rápida. Lo que se corrobora en los resultados del cuestionario, que indican que debido al trabajo que desempeñan aceleran su ritmo de trabajo.
- Se evidencia que, más del 50% del personal administrativo / administrativo académico y el personal de servicios generales/apoyo, indican que las TIC´s no les exige tener horarios ajustados. Mientras que, el personal docente indica en más del 70%, que las TIC´s les demandan tener horarios laborales ajustados.

- Más del 80% del personal a nivel general, asevera que el manejo de los programas informáticos que utilizan para realizar sus tareas no es complejo. Lo que se corrobora en el cuestionario indicando que las funciones que desempeñan no son difíciles ni complejas

**Dimensión Participación / supervisión (PS)**

El factor Participación/supervisión presenta riesgo alto, lo que se confirma en la encuesta obteniendo los siguientes datos:

- Se observa que más del 70% del personal administrativo / administrativo académico y docente tiene hasta tres personas a su cargo, realizando funciones de control y supervisión.
- Se evidencia que, más del 70% del personal administrativo / administrativo académico y más del 80% del personal docente y servicios generales/apoyo participan en las actividades que desarrolla la institución.
- Se evidencia que, más del 70% del personal administrativo / administrativo académico y más del 80% del personal docente y servicios generales/apoyo reciben los resultados de la evaluación por medio de informes escritos y reuniones virtuales, siendo todo el personal evaluado de manera frecuente. Lo que se reconoce en los resultados del cuestionario indicando que los colaboradores perciben que la supervisión recibida es adecuada.
- En el ámbito de supervisión, todos los colaboradores a nivel general se encuentran conformes con sus seguimientos, Sin embargo, el personal administrativo presenta mayor participación que el personal docente.

**Factores de riesgo moderado:**

**Dimensión Tiempo de trabajo (TT)**

Al momento de realizar la encuesta, de los 303 colaboradores: 178 colaboradores docentes y 13 colaboradores administrativos / administrativos académicos se encontraban realizando teletrabajo, dando un total de 191 colaboradores con teletrabajo y la diferencia se encontraban en trabajo presencial. Bajo este tipo de trabajo se han obtenido los siguientes datos:

- De los colaboradores con teletrabajo, más del 80% del personal no comparte sus equipos informáticos (computadora de escritorio laptop, tablet y/o celular) con otros familiares.
- Se observa que, a nivel general, más del 70% del personal cuentan con hasta 4 horas diarias para realizar sus actividades personales.
- Más del 60% del personal administrativo / administrativo académico no utilizan los fines de semana para realizar su trabajo. Mientras que más del 70% del personal docente utilizan los fines de semana para cumplir tareas relacionadas con su trabajo- Lo que se confirma en los resultados del cuestionario evidenciando que el personal docente es la única área que trabaja los sábados.
- A nivel general se evidencia que más del 60% del personal considera que el trabajo realizado en casa con las TIC´s, rara vez obstaculiza pasar tiempo con su familia.
- Considerando al personal que se encontraba realizando teletrabajo, se observa que el 50% del personal que se encuentra bajo la modalidad de teletrabajo entre administrativos/administrativos académicos y docentes puede hacer uso de sus vacaciones sin estar en contacto con su trabajo a pesar de las TIC´s. Es importante

señalar que en el campus AQ (KD/KZ), el 63% del personal docente indica que incluso en período de sus vacaciones deben estar en contacto con el trabajo a través de las TIC´s.

- Se evidencia que más del 50% del personal administrativo / administrativo académico y servicios generales/apoyo pueden equilibrar su vida laboral de la personal. Mientras que más del 50% del personal docente se ven obstaculizados en equilibrar su vida laboral de la personal. Lo que se confirma con los resultados del cuestionario indicando que solo el personal docente no puede regular su vida laboral de sus asuntos personales.
- Se evidencia que acorde con los resultados del cuestionario y la encuesta, el personal docente se ve afectado en su tiempo de trabajo.

**Dimensión Demandas psicológicas (DP)**

El factor Demandas psicológicas presenta riesgo moderado, lo que se corrobora en la encuesta obteniendo los siguientes datos:

- Más del 70% del personal administrativo / administrativo académico y más del 90% del personal docente y servicios generales/apoyo presentan cansancio físico y mental al momento de realizar sus tareas. Lo que se confirma en los resultados del cuestionario indicando que las tareas a realizar generan afectaciones emocionales en los colaboradores.
- A nivel general, más del 70%, indican que pueden manejar con calma y tranquilidad las demandas de su trabajo.
- Más del 70% del personal administrativo / administrativo académico percibe que su trabajo en un futuro puede mejorar pese a la situación que se vive actualmente por la pandemia. Mientras que más del 60% del personal docente y de servicios

generales/apoyo considera que su trabajo en un futuro puede verse afectado por la situación que se vive actualmente a causa de la pandemia.

# CAPÍTULO V

## PLAN DE INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN RELACIÓN AL TRABAJO DURANTE LA PANDEMIA

Los resultados obtenidos del F-PSICO permitió identificar los factores de riesgo críticos y moderados existentes en el Colegio ISM, lo que se corroboró con la información recopilada de la Encuesta en relación al trabajo durante la pandemia de COVID-19 en donde se evidenció las condiciones de trabajo de los colaboradores de la institución durante la pandemia. Los resultados obtenidos permitieron realizar el Plan de Intervención de Riesgos Psicosociales en relación al trabajo durante la Pandemia de COVID-19 realizando intervenciones en las cuatro dimensiones críticas y moderadas con el fin de mitigar y disminuir riesgos psicosociales. A continuación, se expone los siguientes Planes de Intervención de los factores de: Carga de trabajo (CT), Participación/supervisión (PS), y Demandas psicológicas (DP) realizados para el personal administrativo / administrativo académico, docentes y servicios generales/apoyo y Tiempo de trabajo (TT) únicamente para el personal docente.

Para la elaboración del Plan de Intervención fue pertinente basarse en lo postulado por Chiavenato, Schein y la Teoría de los factores de Motivación e Higiene de Herzberg mencionados en el Capítulo 2. A continuación, se evidencian los Planes de Intervención realizados.

ISM

ACADEMY QUITO

*Edificando la excelencia educativa.*

# PLAN DE INTERVENCIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL EN RELACIÓN AL TRABAJO DURANTE LA PANDEMIA DE COVID-19 2021

**ELABORADO POR:**

SOFIA CAROLINA SEGURA QUINCHE

## 5.1. Plan de Intervención de la dimensión Carga de trabajo

| Factor de Riesgo Psicosocial | Carga de trabajo | | | | | | | Nivel de Riesgo | Muy elevado |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Fecha de inicio de planificación | | | | | | | | | |
| Área: | Administrativs / Administrativos Académicos - Docentes - Servicios Generales y Apoyo | | | | | | | | |
| Objetivo | Acciones | Tiempo de implementación | | Beneficiario | Agentes implicados | Recursos | Seguimiento | Costo | Observaciones |
| | | Control | Forma | | Responsable | Materiales | Indicadores | | |
| Levantar cargas de trabajos de las actividades administrativas y docentes para mejorar su organización en el trabajo y establecimiento de periodos de descanso | Revisión y priorización del manual de descipctivos de cargos | Mensual | Cada mes se realizará la revisará los descriptivos a través de una reunión con Talento Humano y jefes de cada área | Administrativos / Administrativos Académicos - Docentes - Servicios generales y apoyo | Talento Humano / Jefes de cada área | Manual de descriptivo de cargos | Número de revisiones realizadas / Número de revisiones planificadas | N/A | El jefe de Talento Humano brindará soporte a los jefes de cada área revisando conjutamente el manual de descriptivos de cargos una vez al mes |
| | Realizar una auditoría de trabajo, en donde se levantantarán cargas laborales con el fin de determinar la cantidad y tiempo requeido para el desarrollo dlas actividades | Mensual | Cada mes se realizará la auditoria de trabajo a través de reuniones con cada jefe de área y el personal a su cargo con duración de 20 minutos | Administrativos / Administrativos Académicos - Docentes - Servicios generales y apoyo | Jefe de cada área | **Teletrabajo o semipresencial:** Laptop, Microsoft Teams , cronograma de actividades **Presencial:** Laptop, sala de reuniones, cronograma de actividades | Número de puestos auditados en una determinada área/Número de puestos existentes | N/A | Cada jefe inmediato realizará reuniones con el personal a su cargo para levantar cargas de trrabajo |
| | Realizar reuniones para planificar y priorizar la ejecución de las actividades | Contoles semanales cada lunes. | **4** reuniones al mes de 15 minutos | Administrativos / Administrativos Académicos - Docentes - Servicios generales y apoyo | Talento Humano/Jefes inmediatos | **Teletrabajo o semipresencial:** Laptop, Microsoft Teams , cronograma de actividades **Presencial:** Laptop, sala de reuniones, cronograma de actividades | Número de actividades realizadas/ Número de actividades programadas | N/A | Cada jefe inmediato realizará reuniones con el personal a su cargo para priorizar la ejecucuión de cada actividad |

La teoría de los dos factores de Herzberg indica que existen dos factores importantes, estos son: Motivadores y de Higiene. El Plan tomó en cuenta factores Motivacionales extrínsecos tomando en cuenta su responsabilidad laboral y en factores de Higiene para velar por la salud del colaborador para evitar producir riesgos psicosociales como el estrés o el burn out.

## 5.2. Plan de Intervención de la dimensión Participación/supervisión

| Factor de Riesgo Psicosocial | Participación / Supervisión | | | | | | | Nivel de Riesgo | Muy elevado |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| a de inicio de planific | | | | | | | | | |
| Área: | Administrativs / Administrativos Académicos – Docentes – Servicios Generales y Apoyo | | | | | | | | |
| Objetivo | Acciones | Tiempo de implementación | | Beneficiario | Agentes implicados | Recursos | Seguimiento | Costo | Observaciones |
| | | Control | Forma | | Responsable | Materiales | Indicadores | | |
| Incrementar los niveles de participación de los colaboradores en los procedimientos y actividades | Generar un plan de capacitación especifica del cargo que permitan elevar las competencias del personal administrativo | Mensual | Una reunión al mes por un año con duración de 20 minutos | Administrativos | Talento humano / Saud ocupacional | Laptop / manual de capacitaciones | Número de capacitaciones realizadas/ Número de capacitaciones planificadas | $1.000 | Programar capacitaciones que promuevan e incentiven las competencias de los colaboradores |
| | Mejorar los canales de comunicación interna en el personal docente por medio de "newsletters" internas electrónicas, en donde puedan ser partícipes de las facetas o planes de la institución | Semanales | Enviar noticias o planes de ela institucion una vez a la semana por medio del mail corporativo | Docentes | Talento humano | Computadora/mails corporativos /evaluaciones de desempeño | Número de "newsletters" enviadas / Número de confirmación de lectura de "newsletter" | N/A | El área de Talento Humano se encargará de mantener comunicados a los docentes de gestiones de la empresa |
| | Establecer un canal abierto por medio de un buzún de sugerencias en donde se establezcan aportes por parte de los colaboradores para expresar sus ideas positivas o de mejora de su área. Escribirán en papeles de distintos colores diferenciando el área a la que pertenecen | Seguimiento semanal cada lunes | 4 revisiones al mes por un año | Administrativos / Administrativos Académicos – Docentes – Servicios generales y apoyo | Talento Humano/ Salud Ocupacional | Correo coorporativo / Buzón | Número de sugerencias recibidas/ Número de sugerencias atendidas | N/A | Cada jefe inmediado de las áreas administrativo / administrativo académico / docentes / servicios generales y apoyo revisarán su respectivo buzón digital con el fin de toma en cuenta los aportes de los colaboradores |
| | Establecer incentivo<br>Empleado del año: Al colaborador que haya cumplido con sus funciones mensualmente generando un salario emocional como día libre | Anual | 1 vez al año por medio de la evaluación de su desempeño | Administrativos | Talento humano / jefe de cada área | Computadora/mails coorporativos /evaluaciones de desempeño | Resultados de evaluaciones de desempeño ppr nivel ocupacional | N/A | Para la selección del empleado del mes, se realizarán reuniones con el área de Talento humano y los jefes de cada área |

Para la elaboración del Plan de Intervención de Participación/supervisión fue pertinente utilizar a Schein, quien menciona que el contrato psicológico es primordial para la productividad en la organización. Por otro lado, el mismo autor menciona el ancla de seguridad en donde indica que el colaborador busca estabilidad, seguridad y participación en la empresa. La Teoría de los dos factores de Herzberg indican que dentro de los factores Motivacionales se encuentra el reconocimiento y dentro de los factores Higiénicos se encuentran las relaciones con sus compañeros de trabajo y superiores; y la seguridad laboral. Este plan toma en cuenta al reconocimiento, participación y sentido de pertenencia para que los colaboradores sientan que son tomados en cuenta y tratados de una buena manera, esto provocará que se esfuercen y se desempeñen de una manera óptima en su trabajo.

### 5.3. Plan de Intervención de la dimensión Demandas psicológicas

| Factor de Riesgo Psicosocial | Demandas Psicológicas | | | | | | | Nivel de Riesgo | Elevado |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| a de inicio de planifica | | | | | | | | | |
| Objetivo | Acciones | Tiempo de implementación | | Beneficiario | Agentes implicados | Recursos | Seguimiento | Costo | Observaciones |
| | | Control | Forma | | Responsable | Materiales | Indicadores | | |
| Establecer acciones para gestionar de manera correcta el control de las emociones para evitar afectaciones a futuro | Talleres virtuales para el manejo del estrés laboral | Seguimiento semestral | 2 Talleres (1er trimestre, 2do trimestre) | Administrativos / Administrativos Académicos - Docentes - Servicios generales y apoyo | Talento Humano/ Salud Ocupacional/ Trrabajo Social | Correo coorporativo / Microsoft teams / material teconológico | Número de colaboradores participantes/ Número de colaboradorees invitados | $500 | El tema de autocontrol de estrés se impartiá en dos talleres en donde se aborde dicha temática. |
| | Talleres virtuales sobre el manejo de inteligencia emocional para desarrollar habilidades de control de emociones | Seguimiento semestral | 2 Talleres (1er trimestre, 2do trimestre) | Administrativos / Administrativos Académicos - Docentes - Servicios generales y apoyo | Talento Humano/ Salud Ocupacional/ Trrabajo Social | Correo coorporativo / Microsoft teams / material teconológico | Número de colaboradores participantes/ Número de colaboradorees invitados | $500 | El tema de inteligencia emocional se impartiá en dos talleres en donde se aborde dicha temática. |
| | Ttalleres virtuales de comunicación asertiva | Seguimiento semestral | 2 Talleres (1er trimestre, 2do trimestre) | Administrativos / Administrativos Académicos - Docentes - Servicios generales y apoyo | Talento Humano/ Salud Ocupacional/ Trrabajo Social | Correo coorporativo / Microsoft teams / material teconológico | Número de colaboradores participantes/ Número de colaboradorees invitados | $500 | El tema de comunicación acertiva se impartiá en dos talleres en donde se aborde dicha temática. |

Para elaborar este Plan de Intervención fue preciso basarse en la Teoría de dos factores de Herzberg principalmente en los factores de Higiene en la seguridad, el ancla de seguridad según Schein y el enfoque de Seguridad e Higiene de Chiavenato. Ambos autores y la teoría se enfocan principalmente en la seguridad de los colaboradores. Esta dimensión se centra netamente en el colaborador y sus emociones, es por eso que en base a lo mencionado se propuso estas acciones para proteger la salud de los miembros de la institución evitando generar estrés o violencia en los trabajadores.

### 5.4. Plan de Intervención de la dimensión Tiempo de trabajo

| Factor de Riesgo Psicosocial | Tiempo de trabajo | | | | | | | Nivel de Riesgo | Moderado |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| a de inicio de planifica | | | | | | | | | |
| Área: | Docentes | | | | | | | | |
| Objetivo | Acciones | Tiempo de implementación | | Beneficiario | Agentes implicados | Recursos | Seguimiento | Costo | Observaciones |
| | | Control | Forma | | Responsable | Materiales | Indicadores | | |
| Optimizar la administración del tiempo de trabajo y establecer métodos de descanso durante la jornada laboral | Brindar talleres sobre organización del tiempo de trabajo | Seguimiento semestral | 2 Talleres (1er taller trimestrasl, 2do taller trimestral) | Administrativos / Administrativos Académicos - Docentes - Servicios generales y apoyo | Jefe de Talento Humano/ Jefe de Salud Ocupacional/ Jefe de Trrabajo Social | Correo coorporativo / Microsoft teams / material teconológico | Número de colaboradores participantes/ Número de colaboradores invitados | $500 | Los temas de métodos para la organización del trabajo se impartirán en dos talleres que aborde la misma temática |
| | Enviar "Storytellings" sobre la importancia de tener tiempo de descanso y organización del tiempo de trabajo | Cada 15 días | Por medio de un correo corporativo a docentes, enviar videos reflexivos sobre la importancia del tiempo de descanso y organización del tiempo de trrabajo durante seis meses | Docentes | Talento Humano | Correo coorporativo | Número de videos enviados/ Número de tips planificados | N/A | El área de Talento humanno enviará a todo el personal docente videos reflexivos sobre la importancia de tener un tiempo de descanso y organización del tiempo de trabajo |
| | Realizar reuniones mensuales para realizar seguimiento al personal docente acerca de las "storytellings" enviadas | Mensualmente | 6 reuniones durante seis meses | Docentes | Talento Humano / Jefe de cada área de docencia | Laptop / Microsoft Teams | Número de reuniones planificados / Número de actas de reunión realizadas | N/A | Cada jefe del área de docencia se reunirá con el personal a su cargo para conocer la opinión de los colaboradores sobre los videos reflexivos enviados |

Para la elaboración de este Plan de Intervención se tomó en cuenta la teoría del ancla de independencia propuesta por Schein, Teorías de los dos factores de Herzberg siendo los factores Motivacionales, el progreso, los factores de Higiene la seguridad laboral y el enfoque de Seguridad e Higiene de Chiavenato. Por lo que se propone que los colaboradores tengan la propia capacidad para administrar su propio tiempo de trabajo, distribuir su horario y concientizar la importancia de mantener un tiempo de descanso para poder equilibrar su vida laboral con la personal.

# 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## 6.1. Conclusiones

- Existen estudios que sustentan la injerencia de factores de riesgo psicosocial con la afectación de la salud de los colaboradores en el trabajo, tanto así que es normativa legal para las empresas realizar diagnóstico de riesgos psicosociales de manera anual y el diseño de programas de intervención para mitigar riesgos psicosociales.
- Se cumplió el objetivo general que se basaba en elaborar un Plan de intervención de Riesgos Psicosociales en relación durante la pandemia de COVID-19 en el Colegio ISM, a partir del diagnóstico por medio del cuestionario F-PSICO (Versión 4.0) y la Encuesta de trabajo durante la pandemia de COVID-19
- Se cumplió con los objetivos específicos planteados, teniendo como factores de riesgo alto a Carga de trabajo (CT) y Participación/supervisión (PS) y factores psicosociales con riesgo moderado como Demandas psicológicas (DP) y Tiempo de trabajo (TT), lo que se corroboró con la aplicación de encuesta relacionando cada ítem con las dimensiones con riesgo. El análisis se realizó desde la perspectiva de las áreas de cada campus.
- La utilización del cuestionario F-PSICO garantiza anonimato y confidencialidad para los participantes para la evaluación de riesgo permitiendo localizar mejor la exposición a las dimensiones planteadas por el método; adicionalmente el validar los resultados con una encuesta sobre el trabajo durante la pandemia permitió corroborar los resultados obtenidos por el cuestionario.
- Debido a la pandemia de COVID-19, surgieron varios cambios para mantener la economía del país, por lo que se empleó el teletrabajo como método para laborar. La

población administrativa / administrativa académica y servicios generales / apoyo se encuentra laborando de manera presencial, los docentes a manera de teletrabajo. Según los resultados obtenidos, los docentes son la población más afectada en tiempo de trabajo en donde se exceden labrando más de los 5 días de la semana y su obstáculo para equilibrar su vida personal de lo laboral. Junto con su carga de trabajo y su falta de organización del tiempo de trabajo, su participación en las actividades de la empresa se ve perjudicada.

- Con la implementación de estrategias a mediano y largo plazo, se realizó un plan de intervención únicamente para docentes en la dimensión Tiempo de trabajo y un plan de intervención con acciones únicamente para administrativos y otras acciones para docentes.

## 6.2. Recomendaciones

- Debido a la injerencia de los factores de riesgo psicosocial en la salud de los colaboradores, es importante no descontinuar los planes de intervención que fueron elaborados en base a las dimensiones cuyo porcentaje indica alto y moderado
- Se recomienda que, para los diagnósticos futuros, además de utilizar el F-PSICO (Versión 4.0), se realicen grupos focales para complementar el diagnóstico. Este método permite corroborar el diagnóstico obtenido y conocer los aportes de los colaboradores
- Reforzar la gestión de administración del tiempo en docentes, mediante protocolos para respetar su horario laboral y establecer la importancia del tiempo de descanso

- Reforzar mecanismos de comunicación, especialmente al personal docente ya que la falta de comunicación impide que los docentes no se integren en actividades de la empresa.
- Mantener los procesos de evaluación y supervisión ya que los colaboradores se sienten conformes con sus controles y seguimientos.
- Para la implementación de ciertas estrategias como: Talleres de administración del tiempo de trabajo, inteligencia emocional, estrés y comunicación asertiva, se requiere una visión externa a la organización o de profesionales especializados, dado que podría disminuir tiempos en el diseño de talleres, y costos.
- Realizar monitoreos y seguimientos a los diferentes planes de intervención con el fin de mitigar los factores con riesgo crítico y disminuir los factores con riesgo moderado por parte del área de Salud Ocupacional
- Las dimensiones de Autonomía (AU), Variedad / Contenido (VC), Interés por el trabajador (ITC), Desempeño de rol (DR) y Relaciones y apoyo social (RAS), se encuentran en un nivel adecuado, al ser más dimensiones positivas, se recomienda reforzarlas para seguir aportando bienestar en el colaborador.

## 7. BIBLIOGRAFÍA


Acuerdo Ministerial 82. (2017). NORMATIVA ERRADICACION DE LA DISCRIMINACION EN EL AMBITO LABORAL. Obtenido de http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/AM-82.-NORMATIVA-ERRADICACION-DE-LA-DISCRIMINACION-EN-EL-AMBITO-LABORAL.pdf

Acuerdo Ministerial 94. (22 de Octubre de 2020). DIRECTRICES PARA RETORNO AL TRABAJO PRESENCIAL DEL SERVICIO PÚBLICO. Ecuador. Obtenido de https://www.finanzaspopulares.gob.ec/wp-content/uploads/2020/11/directrices_retorno_trabajo_presencial.pdf

Attaran, M., Attaran, S., & Kikrland, D. (Enero-Marzo de 2019). The Need for Digital Workplace: Increasing Workforce Productivity in the Information Age. *International Journal of Enterprise Information Systems*, *15*(1), 1-35. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/329844969_The_Need_for_Digital_Workplace_Increasing_Workforce_Productivity_in_the_Information_Age

Beauregard, A., Basile, K., & Canónico, E. (2019). Telework: Outcomes and facilitators for employees. In R. N. Landers (Ed.). (Cambridge, Ed.) *The Cambridge handbook of technology and employee behavior*, 511-543. Obtenido de file:///C:/Users/Sofii/Downloads/TeleworkoutcomesBeauregardCanonicoBasile2019.pdf

Chiavenato, I. (2011). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS. El Capital Humano de las Organizaciones Novena Edición.* (S. D. /INTERAMERICANA EDITORES, Ed.) México: Mc Graw Hill. Obtenido de file:///C:/Users/Sofii/Downloads/Chiavenato_Administracion_de_Recursos_Hu%20(1).pdf

Código del Trabajo. (16 de Diciembre de 2005). Ecuador: Ministerio del Trabajo. Obtenido de http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/C%C3%93DIGO-DEL-TRABAJO.pdf

Código del Trabajo. (2012). *Código del Trabaho Codificación 17.* Ecuador. Recuperado el 14 de Abril de 2021, de https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). *La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales.* Alemania: Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/1/S2000387_es.pdf

Comunidad Andina . (2003). *INSTRUMENTO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.* Colombia. Recuperado el 12 de Marzo de 2020, de http://www.comunidadandina.org/StaticFiles/DocOf/DEC547.pdf?fbclid=IwAR3f-m9cRQGKJ-gnuSPwK43cLf0LJx-zxDy0PQfw9do9XAo6g2IxA9yz1Fk

Comunidad Andina de Naciones. (15 de Noviembre de 2004). Cartagena, Colombia. Obtenido de http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/DECISI%C3%93N-584.-INSTRUMENTO-ANDINO-DE-SEGURIDAD-Y-SALUD-EN-EL-TRABAJO.pdf

CONSE. (Mayo de 2017). *Método Batería de Instrumentos de Evaluación de Riesgos Psicosociales Ecuador*. Obtenido de https://seguridadecuador.com/blog/item/27-evaluacion-psicosocial.html

Constitución de la República del Ecuador. (12 de Octubre de 2008). Ciudad Alfaro, Ecuador: Asamblea Constituyente. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Defas, K. (5 de Abril de 2021). COVID-19: Arranca la vacunación a docentes en Ecuador. *Expreso*. Recuperado el 14 de Abril de 2021, de https://www.expreso.ec/actualidad/covid-19-arranca-vacunacion-docentes-ecuador-101969.html

Delgado, A. (8 de Marzo de 2021). Trabajo en el hogar y desempleo aumentaron para las mujeres. *El Comercio*. Recuperado el 14 de Abril de 2021, de https://www.elcomercio.com/actualidad/hogar-desempleo-aumentaron-ecuador.html

El Comercio. (29 de Abril de 2020). Gobierno del Ecuador corrige: Covid-19 sí será una enfermedad laboral cuando el trabajo implique la exposición al virus. *El Comercio*. Obtenido de https://www.elcomercio.com/actualidad/ministerio-enfermedad-laboral-coronavirus.html

Hazarda, J. (2017). *Los riesgos en el trabajo.* España. Recuperado el 12 de Marzo de 2020, de

https://www.dir.ca.gov/chswc/WOSHTEP/iipp/Materials/spanish/Factsheet_C_UnderstandingJobHazards_ES.pdf?fbclid=IwAR3c0uH82J6HWuLj4iMm9svJ2hCO0ZwVS9KF3Xcnw5Ri0TJWdFXAkNQ8oPU

Health & Safety. (2015). *Aspectos generales de seguridad y salud en el trabajo (SST)*. Recuperado el 12 de Marzo de 2020, de https://oshwiki.eu/wiki/Aspectos_generales_de_seguridad_y_salud_en_el_trabajo_(SST)?fbclid=IwAR0Qa-1mX1au8qhvoJJcUV7zCXkLAgKl6IRdPom7qvRVIrsAHFit0wQCyks#Introducci.C3.B3n

Inga, M., García, D., Castro, A., & Erazo, J. (2020). Educación y Covid-19: Percepciones docentes para enfrentar la pandemia. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA, V*(1), 1-22. doi:http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i1.785

INSHT. (2012). Factores psicosociales: metodología de evaluación. *Notas Técnicas de Prevención 926*, 1-6. Obtenido de https://www.insst.es/documents/94886/326879/926w.pdf/cdecbd91-70e8-4cac-b353-9ea39340e699

International Labour Organization. (2020). *Managing work-related psychosocial risks during the COVID-19 pandemic.* United States: Geneva: ILO 2020 . Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_748638.pdf

ISM ACADEMY . (05 de 2019). Suplemento ISM 40 años. Quito. Obtenido de https://www.ism.edu.ec/wp-content/uploads/2019/05/SUPLEMENTO-ISM-40-A%C3%91O.pdf?fbclid=IwAR3EGrkywkBT8HkCVZFcdKwPnhqKxBeXeNYqndaTLv4cUyDMgg3GzhgomIo

Ministerio de Educación. (3 de Diciembre de 2020). *COMUNICADO OFICIAL: Jornada laboral del personal docente del Magisterio Nacional*. Obtenido de Ministerio de Educación: https://educacion.gob.ec/comunicado-oficial-jornada-laboral-del-personal-docente-del-magisterio-nacional/

Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.* República de Colombia: Ministerio. Recuperado el 13

de Abril de 2021, de https://www.protegerips.com/images/bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf

Ministerio de Relaciones Laborales. (2012). *Acuerdo Nro. 0169.* Ecuador. Recuperado el 14 de Abril de 2021, de https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/01/Normas-que-regulan-la-aplicacion-y-procedimiento-de-autorizaci%C3%B3n-de-horarios-especiales.pdf#:~:text=Jornada%20ordinaria%20mixta%20de%208,ocurridas%20en%20cinco%20d%C3%ADas%20seguidos.

Ministerio de Relaciones Laborales. (2013). *FACTORES Y RIESGOS LABORALES PSICOSOCIALES: NUEVOS RIESGOS LABORALES EMERGENTES E INTRODUCCIÓN A LA EVALUACIÓN.* Obtenido de https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf

Ministerio del Trabajo. (2018). *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial.* Ecuador. Recuperado el 20 de Septiembre de 2020, de http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/GU%C3%8DA-PARA-LA-APLICACI%C3%93N-DEL-CUESTIONARIO-DE-EVALUACI%C3%93N-DE-RIESGO-PSICOSOCIAL.pdf

Ministerio del Trabajo. (11 de Marzo de 2020). DIRECCIÓN DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS. Ecuador. Obtenido de GUÍA DE ACTUACIÓN PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE COVID-19, DURANTE LA JORNADA PRESENCIAL DE TRABAJO: https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/22_05_2020_GU%C3%8DA-DE-PRL_COVID19-1.pdf

Ministerio del Trabajo. (2020). RESOLUCIÓN Nro. MDT-2020-023. Obtenido de http://www.cna-ecuador.com/wp-content/uploads/2020/04/RESOLUCIO%CC%81N-2020-023.pdf

Ministerio del Trabajo. (2021). Ministerio de Trabajo: los contratos laborales caen 4,6% en 12 meses. *Primicias*. Recuperado el 14 de Abril de 2021, de https://www.primicias.ec/noticias/economia/empleo-ecuador-ministerio-trabajo/

Ministerio del Trabajo. (17 de Marzo de 2021). Un año de confinamiento que deja una economía en picada con números en rojo. *El Universo*. Recuperado el 14 de Abril de 2021, de https://www.eluniverso.com/noticias/economia/un-ano-de-confinamiento-que-deja-una-economia-en-picada-con-numeros-en-rojo-nota/

Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales España. (2005). NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación. Obtenido de https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/NTP-450-Factores-psicosociales-Fases-para-su-evaluaci%C3%B3n.pdf

Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales España. (2008). *NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales.* España. Obtenido de https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_702.pdf/1b193134-8856-4dc9-b48c-d39ecbe80b49

Moncada, S., Llorens, C., & Kristensen, T. (2002). *Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo Métodos ISTAS 21 (CoPsoQ).* (A. y. Instituto Sindical de Trabajo, Ed.) Recuperado el 14 de Abril de 2021, de http://istas.net/descargas/m_metodo_istas21.pdf

Moncada, S., Llorens, C., Andrés , R., Centro de Referencia en Organización del trabajo, Moreno, N., CCOO de Catalunya , . . . D. G. (2014). *Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras VERSIÓN MEDIA.* Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud;. Recuperado el 20 de Septiembre de 2020, de https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%202(24-07-2014).pdf

Montero, J., García, J., Mosquera, D., & López, Y. (30 de Noviembre de 2009). A new definition of burnout syndrome based on Farber's proposal. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology, 4*(39). doi:https://doi.org/10.1186/1745-6673-4-31

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *MEDICINA y SEGURIDAD del trabajo, 57*(1), 1-262. Recuperado el 10 de Abril de 2021, de https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf

Moreno, B., & Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.* (U. A. Madrid, Ed.) Madrid: Instituto Nacional de Higiene en el trabajo. Obtenido de https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf

Organización Panamericana de la Salud . (2013). *Salud de los Trabajadores: Recursos*. Recuperado el 12 de Marzo de 2020, de https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1527:workers-health-resources&Itemid=1349&limitstart=2&lang=es

Ortega, C. (2013). *Capítulo 4 (Prevención de Riesgos Laborales).* España: Confederal de Juventud (Unión General de Trabajadores. Recuperado el 12 de Marzo de 2020, de http://portal.ugt.org/juventud/guia/cap4.pdf?fbclid=IwAR0eMTDjW0drda0h241SVN3xI2FLx_KVudAYb4VuuK-U9e_mS2gzsmXIlkQ

Pastrana, M. (2009). *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el trabajo.* (U. Andalucía, Ed.) España: Departamento de Asistencia Técnica para la prevención de Riesgos Psicosociales. Obtenido de http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_riesgospsicosocialesand/publication.pdf

Ramos, V., Ramos-Galarza, C., & Tejera, E. (2020). Teletrabajo en Tiempos de COVID-19. *Revista Internacional de Psicología/, 54*(3), 1-29.

Reglamento Seguro General de Riesgos del Trabajo. (12 de Julio de 2016). Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo. Ecuador: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Obtenido de https://www.aguaquito.gob.ec/wp-content/uploads/2018/01/IE-7-REGLAMENTO-DEL-SEGURO-GENERAL-DE-RIESGOS-DEL-TRABAJO.pdf

Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración 12 Edición.* México: Pearson. Obtenido de file:///C:/Users/Sofii/Downloads/Administracion_libro_12_edicion%20(1).pdf

Romero, A., Zárate, S., & Zorzer, S. (2009). *IMPLEMENTACION DE PROGRAMAS PREVENTIVOS.* Alemania: aditoriamedicahoy. Recuperado el 14 de Abril de 2021,

de https://www.auditoriamedicahoy.com.ar/biblioteca/Programas%20preventivos.pdf

Romero, C., Beleño, R., Ucros, M., Echeverría, A., & Lasprilla, S. (2016). Factores de riesgos psicosociales extralaborales en personal administrativo universitario. *Revista Enfermería Actual en Costa Rica, 31*, 1-15. doi:: http://dx.doi.org/10.15517/revenf.v0i31.22083

Ruiz, A., & Jiménez, M. (2020). SARS-CoV-2 y pandemia de síndrome respiratorio agudo (COVID-19). (U. d. Granada, Ed.) *Ars Pharmaceutica, 61*(2), 63-79. doi:https://dx.doi.org/10.30827/ars.v61i2.15177

Salazar, G. (2020). *¿Qué ocurre con las relaciones laborales durante y después de la declaratoria de emergencia?* Obtenido de Derecho Corporativo: https://www.sempertegui.com/alertas/suspension-de-jornada-laboral-prsencial/

Sánchez, I. (22 de Octubre de 2018). *Asociación de Especialistas en prevención y Salud Laboral AEPSAL*. Obtenido de https://www.aepsal.com/nueva-version-fpsico/

Schein, E. (2011). *ORGANIZATIONAL CULTURE AND LEADERSHIP*. Obtenido de https://ape.unesp.br/eulg/pdf/SCHEIN.pdf

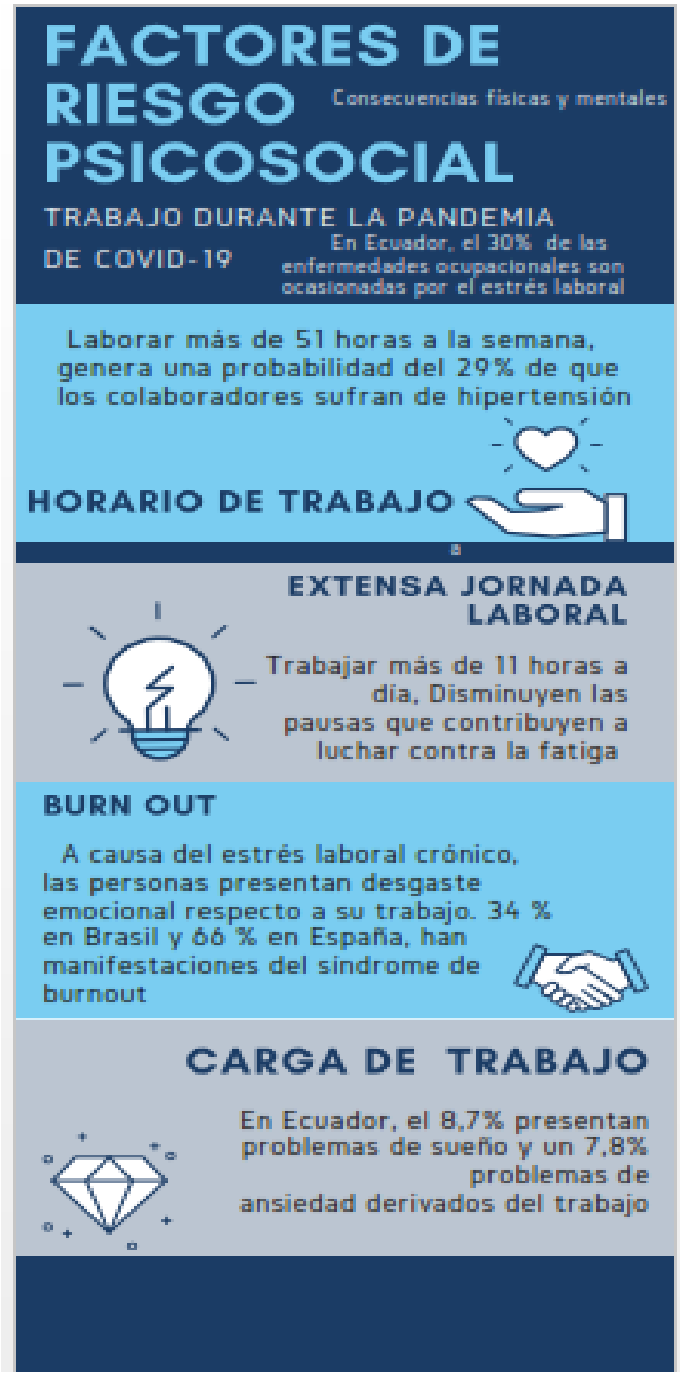
Suárez, L. (2020). Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Año 2020. Peú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46386/Suarez_VLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tapasco, O., & Giraldo, J. (2016). Factores Asociados a la Disposición por el Teletrabajo entre Docentes Universitarios. *Cienc Trab, 18*(56), 87-93. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v18n56/art03.pdf

Zumbra, L. (14 de Mayo de 2020). Quito supera a Guayaquil en despido de trabajadores. *Expreso*, pág. 1. Obtenido de https://www.expreso.ec/actualidad/economia/quito-supera-guayaquil-despido-trabajadores-11406.html

## 8. ANEXOS

### Anexo 1: Infografía para sensibilización de factores de Riesgo Psicosocial




OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR
Adoptar medidas o acciones para prevenir los Factores de Riesgos Psicosociales
Trabajar sobre la Prevención
Priorizar los Factores de Riesgo Psicosocial encontrados
Programas y acciones acorde con el entorno organizacional y prevención de violencia laboral

# TELETRABAJO EN TIEMPOS DE PANDEMIA DE COVID-19



**ENCONTRAR UN ESPACIO FIJO PARA TRABAJAR**

Encontrar un lugar luminoso para ejercer su trabajo para evitar estrés y frustracion



**ORGANIZAR EL TIEMPO DE TRABAJO**

Realizar un calendario indicando el horario de trabajo durante todo el día, para que no se pierda el equilibrio entre vida laboral y familiar. Esto puede provocar deterioro en las relaciones interpersonales



**FLEXIBILIDAD EN EL TRABAJO**

Realizar descansos y pausas activas, para evitar el estrés o Burn Out. Es importante realizar actividades de relajación para que el trabajo no afecte el sueño de la persona

**APOYO SOCIAL**

Mantener el contacto con los jefes y los compañeros de trabajo, evita a que el colaborador sienta la distancia que existe entre la empresa y el trabajador generando depresión o ansiedad. Es importante que todos los colaboradores participen de toda las actividades de la empresa

## Anexo 2: Cuestionario de evaluación de Riesgos Psicosociales F-PSICO V. 4.0




El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo.
El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.
Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas. Si hay alguna pregunta sin contestar el cuestionario no será válido.
Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.
**ES IMPRESCINDIBLE RESPONDER A TODAS LAS PREGUNTAS**






**1. Área a la que pertenece**
Docencia ☐ 1
Administrativa ☐ 2
Servicios generales ☐ 3

**2. Sexo**
Hombre ☐ 1

1. **¿Trabajas los sábados?**
   - Siempre o casi siempre ☐ 1
   - A menudo ☐ 2
   - A veces ☐ 3
   - Nunca o casi nunca ☐ 4

2. **¿Trabajas los domingos y festivos?**
   - Siempre o casi siempre ☐ 1
   - A menudo ☐ 2
   - A veces ☐ 3
   - Nunca o casi nunca ☐ 4

3. **¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?**
   - Siempre o casi siempre ☐ 1
   - A menudo ☐ 2
   - A veces ☐ 3
   - Nunca o casi nunca ☐ 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 ☐ 1
   - A menudo ☐ 2
   - A veces ☐ 3
   - Nunca o casi nunca ☐ 4

5. **¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?**
   - Siempre o casi siempre ☐ 1
   - A menudo ☐ 2
   - A veces ☐ 3
   - Nunca o casi nunca ☐ 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 ☐ 1
   - A menudo ☐ 2
   - A veces ☐ 3
   - Nunca o casi nunca ☐ 4

7. **¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?**
   - Siempre o casi siempre ☐ 1
   - A menudo ☐ 2
   - A veces ☐ 3
   - Nunca o casi nunca ☐ 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 ☐ 1
- A menudo ☐ 2
- A veces ☐ 3
- Nunca o casi nunca ☐ 4

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

- Siempre o casi siempre ☐ 1
- A menudo ☐ 2
- A veces ☐ 3
- Nunca o casi nunca ☐ 4

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

- Siempre o casi siempre ☐ 1
- A menudo ☐ 2
- A veces ☐ 3
- Nunca o casi nunca ☐ 4

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

- Siempre o casi siempre ☐ 1
- A menudo ☐ 2
- A veces ☐ 3
- Nunca o casi nunca ☐ 4

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

- Siempre o casi siempre ☐ 1
- A menudo ☐ 2
- A veces ☐ 3
- Nunca o casi nunca ☐ 4

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

- Siempre o casi siempre ☐ 1
- A menudo ☐ 2
- A veces ☐ 3
- Nunca o casi nunca ☐ 4

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

- Siempre o casi siempre ☐ 1
- A menudo ☐ 2
- A veces ☐ 3
- Nunca o casi nunca ☐ 4

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

- Siempre o casi siempre ☐ 1
- A menudo ☐ 2
- A veces ☐ 3
- Nunca o casi nunca ☐ 4

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

- Siempre o casi siempre ☐ 1
- A menudo ☐ 2
- A veces ☐ 3
- Nunca o casi nunca ☐ 4

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

- Siempre o casi siempre ☐ 1
- A menudo ☐ 2
- A veces ☐ 3
- Nunca o casi nunca ☐ 4
- No trabajo en turnos rotativos ☐ 5

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

- Puedo decidir ☐ 1
- Se me consulta ☐ 2
- Sólo recibo información ☐ 3
- Ninguna participación ☐ 4

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

- Puedo decidir ☐ 1
- Se me consulta ☐ 2
- Sólo recibo información ☐ 3
- Ninguna participación ☐ 4

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

- Puedo decidir ☐ 1
- Se me consulta ☐ 2
- Sólo recibo información ☐ 3
- Ninguna participación ☐ 4

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

- Puedo decidir ☐ 1
- Se me consulta ☐ 2
- Sólo recibo información ☐ 3
- Ninguna participación ☐ 4

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

| | |
|---|---|
| Puedo decidir | 1 |
| Se me consulta | 2 |
| Sólo recibo información | 3 |
| Ninguna participación | 4 |

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

| | |
|---|---|
| Puedo decidir | 1 |
| Se me consulta | 2 |
| Sólo recibo información | 3 |
| Ninguna participación | 4 |

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

| | |
|---|---|
| Puedo decidir | 1 |
| Se me consulta | 2 |
| Sólo recibo información | 3 |
| Ninguna participación | 4 |

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

| | |
|---|---|
| No interviene | 1 |
| Insuficiente | 2 |
| Adecuada | 3 |
| Excesiva | 4 |

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

| | |
|---|---|
| No interviene | 1 |
| Insuficiente | 2 |
| Adecuada | 3 |
| Excesiva | 4 |

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

| | |
|---|---|
| No interviene | 1 |
| Insuficiente | 2 |
| Adecuada | 3 |
| Excesiva | 4 |

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

| | |
|---|---|
| No interviene | 1 |
| Insuficiente | 2 |
| Adecuada | 3 |
| Excesiva | 4 |

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

- No hay información ☐ 1
- Insuficiente ☐ 2
- Es adecuada ☐ 3

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

- No hay información ☐ 1
- Insuficiente ☐ 2
- Es adecuada ☐ 3

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

- No hay información ☐ 1
- Insuficiente ☐ 2
- Es adecuada ☐ 3

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

- No hay información ☐ 1
- Insuficiente ☐ 2
- Es adecuada ☐ 3

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

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

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

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

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

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

**14d. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La calidad del trabajo que se espera que hagas**

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

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

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

**14f. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)**

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

**15a. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales**

- Siempre o casi siempre ☐ 1
- A menudo ☐ 2
- A veces ☐ 3
- Nunca o casi nunca ☐ 4

**15b. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos**

| | |
|---|---|
| Siempre o casi siempre | ☐ 1 |
| A menudo | ☐ 2 |
| A veces | ☐ 3 |
| Nunca o casi nunca | ☐ 4 |

**15c. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional…**

| | |
|---|---|
| Siempre o casi siempre | ☐ 1 |
| A menudo | ☐ 2 |
| A veces | ☐ 3 |
| Nunca o casi nunca | ☐ 4 |

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

- Siempre o casi siempre ☐ 1
- A menudo ☐ 2
- A veces ☐ 3
- Nunca o casi nunca ☐ 4

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

- Siempre o casi siempre ☐ 1
- A menudo ☐ 2
- A veces ☐ 3
- Nunca o casi nunca ☐ 4

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

- Siempre o casi siempre ☐ 1
- A menudo ☐ 2
- A veces ☐ 3
- Nunca o casi nunca ☐ 4
- No tengo, no hay otras personas ☐ 5

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

- Siempre o casi siempre ☐ 1
- A menudo ☐ 2
- A veces ☐ 3
- Nunca o casi nunca ☐ 4
- No tengo, no hay otras personas ☐ 5

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

- Siempre o casi siempre ☐ 1
- A menudo ☐ 2
- A veces ☐ 3
- Nunca o casi nunca ☐ 4
- No tengo, no hay otras personas ☐ 5

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

- Siempre o casi siempre ☐ 1
- A menudo ☐ 2
- A veces ☐ 3
- Nunca o casi nunca ☐ 4
- No tengo, no hay otras personas ☐ 5

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

- Buenas ☐ 1
- Regulares ☐ 2
- Malas ☐ 3
- No tengo compañeros ☐ 4

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

- Raras veces ☐ 1
- Con frecuencia ☐ 2
- Constantemente ☐ 3
- No existen ☐ 4

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

- Raras veces ☐ 1
- Con frecuencia ☐ 2
- Constantemente ☐ 3
- No existen ☐ 4

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

- Raras veces ☐ 1
- Con frecuencia ☐ 2
- Constantemente ☐ 3
- No existen ☐ 4

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

- Raras veces ☐ 1
- Con frecuencia ☐ 2
- Constantemente ☐ 3
- No existen ☐ 4

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

- Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema ☐ 1
- Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema ☐ 2
- Tiene establecido un procedimiento formal de actuación ☐ 3
- No lo sé ☐ 4

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

- Siempre o casi siempre ☐ 1
- A menudo ☐ 2
- A veces ☐ 3
- Nunca ☐ 4

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

| | |
|---|---|
| Siempre o casi siempre | 1 |
| A menudo | 2 |
| A veces | 3 |
| Nunca o casi nunca | 4 |

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

| | |
|---|---|
| Muy alta | 1 |
| Alta | 2 |
| Media | 3 |
| Baja | 4 |
| Muy baja | 5 |

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

| | |
|---|---|
| Siempre o casi siempre | 1 |
| A menudo | 2 |
| A veces | 3 |
| Nunca o casi nunca | 4 |

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

| | |
|---|---|
| Siempre o casi siempre | 1 |
| A menudo | 2 |
| A veces | 3 |
| Nunca o casi nunca | 4 |

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

| | |
|---|---|
| Excesiva | 1 |
| Elevada | 2 |
| Adecuada | 3 |
| Escasa | 4 |
| Muy escasa | 5 |

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

| | |
|---|---|
| Siempre o casi siempre | 1 |
| A menudo | 2 |
| A veces | 3 |
| Nunca o casi nunca | 4 |

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

| | |
|---|---|
| Siempre o casi siempre | 1 |
| A menudo | 2 |
| A veces | 3 |
| Nunca o casi nunca | 4 |

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

| | |
|---|---|
| Siempre o casi siempre | 1 |
| A menudo | 2 |
| A veces | 3 |
| Nunca o casi nunca | 4 |

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

| | |
|---|---|
| Siempre o casi siempre | 1 |
| A menudo | 2 |
| A veces | 3 |
| Nunca o casi nunca | 4 |

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

| | |
|---|---|
| Siempre o casi siempre | 1 |
| A menudo | 2 |
| A veces | 3 |
| Nunca o casi nunca | 4 |

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

| | |
|---|---|
| Siempre o casi siempre | 1 |
| A menudo | 2 |
| A veces | 3 |
| Nunca o casi nunca | 4 |

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

| | |
|---|---|
| Siempre o casi siempre | 1 |
| A menudo | 2 |
| A veces | 3 |
| Nunca o casi nunca | 4 |

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

| | |
|---|---|
| Siempre o casi siempre | 1 |
| A menudo | 2 |
| A veces | 3 |
| Nunca o casi nunca | 4 |

**33c. En qué medida tu trabajo requiere: tomar iniciativas**

| | |
|---|---|
| Siempre o casi siempre | 1 |
| A menudo | 2 |
| A veces | 3 |
| Nunca o casi nunca | 4 |

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

| | |
|---|---|
| Siempre o casi siempre | 1 |
| A menudo | 2 |
| A veces | 3 |
| Nunca o casi nunca | 4 |

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

| | |
|---|---|
| Siempre o casi siempre | 1 |
| A menudo | 2 |
| A veces | 3 |
| Nunca o casi nunca | 4 |

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

| | |
|---|---|
| Siempre o casi siempre | 1 |
| A menudo | 2 |
| A veces | 3 |
| Nunca o casi nunca | 4 |

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

| | |
|---|---|
| Siempre o casi siempre | 1 |
| A menudo | 2 |
| A veces | 3 |
| Nunca o casi nunca | 4 |
| No tengo, no trato | 5 |

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

| | |
|---|---|
| Siempre o casi siempre | 1 |
| A menudo | 2 |
| A veces | 3 |
| Nunca o casi nunca | 4 |
| No tengo, no trato | 5 |

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

| | |
|---|---|
| Siempre o casi siempre | 1 |
| A menudo | 2 |
| A veces | 3 |
| Nunca o casi nunca | 4 |
| No tengo, no trato | 5 |

**34d. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante…? Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)**

| | |
|---|---|
| Siempre o casi siempre | 1 |
| A menudo | 2 |
| A veces | 3 |
| Nunca o casi nunca | 4 |
| No tengo, no trato | 5 |

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

| | |
|---|---|
| Siempre o casi siempre | 1 |
| A menudo | 2 |
| A veces | 3 |
| Nunca o casi nunca | 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 | 1 |
| A menudo | 2 |
| A veces | 3 |
| Nunca o casi nunca | 4 |

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

| | |
|---|---|
| No | 1 |
| A veces | 2 |
| Bastante | 3 |
| Mucho | 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 |

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

| | |
|---|---|
| Siempre o casi siempre | 1 |
| A menudo | 2 |
| A veces | 3 |
| Nunca o casi nunca | 4 |
| No tengo, no trato | 5 |

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

| | |
|---|---|
| Siempre o casi siempre | 1 |
| A menudo | 2 |
| A veces | 3 |
| Nunca o casi nunca | 4 |
| No tengo, no trato | 5 |

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

| | |
|---|---|
| Siempre o casi siempre | 1 |
| A menudo | 2 |
| A veces | 3 |
| Nunca o casi nunca | 4 |
| No tengo, no trato | 5 |

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

| | |
|---|---|
| Siempre o casi siempre | 1 |
| A menudo | 2 |
| A veces | 3 |
| Nunca o casi nunca | 4 |
| No tengo, no trato | 5 |

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

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

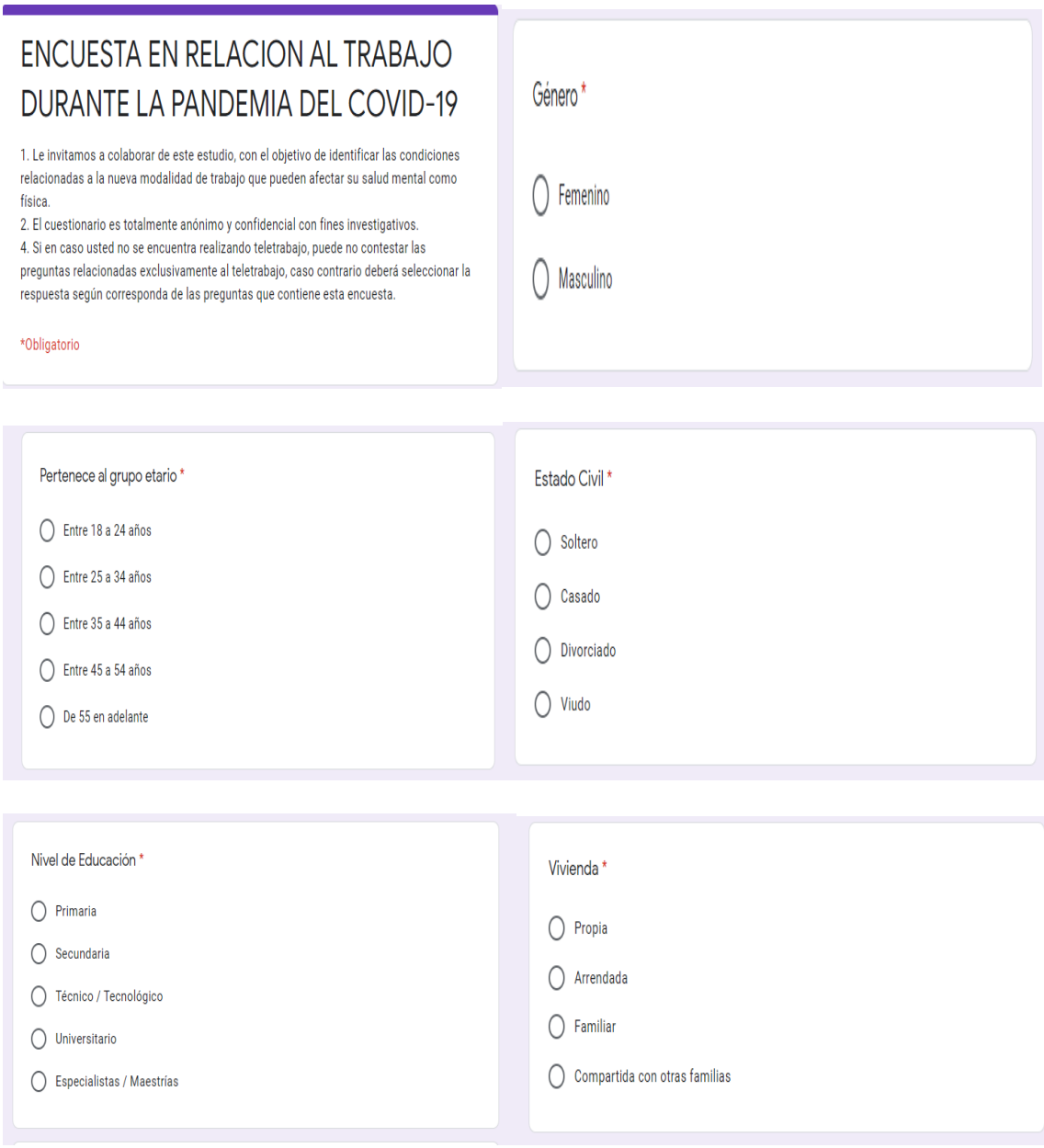
**43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:**

| | |
|---|---|
| Muy adecuada | 1 |
| Suficiente | 2 |
| Insuficiente en algunos casos | 3 |
| Totalmente insuficiente | 4 |

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

| | |
|---|---|
| Muy satisfecho | 1 |
| Satisfecho | 2 |
| Insatisfecho | 3 |
| Muy insatisfecho | 4 |

## Anexo 3: Encuesta en relación al trabajo durante la pandemia de covid-19



ENCUESTA EN RELACION AL TRABAJO DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19

1. Le invitamos a colaborar de este estudio, con el objetivo de identificar las condiciones relacionadas a la nueva modalidad de trabajo que pueden afectar su salud mental como física.
2. El cuestionario es totalmente anónimo y confidencial con fines investigativos.
4. Si en caso usted no se encuentra realizando teletrabajo, puede no contestar las preguntas relacionadas exclusivamente al teletrabajo, caso contrario deberá seleccionar la respuesta según corresponda de las preguntas que contiene esta encuesta.

*Obligatorio

Género *

- Femenino
- Masculino

Pertenece al grupo etario *

- Entre 18 a 24 años
- Entre 25 a 34 años
- Entre 35 a 44 años
- Entre 45 a 54 años
- De 55 en adelante

Estado Civil *

- Soltero
- Casado
- Divorciado
- Viudo

Nivel de Educación *

- Primaria
- Secundaria
- Técnico / Tecnológico
- Universitario
- Especialistas / Maestrías

Vivienda *

- Propia
- Arrendada
- Familiar
- Compartida con otras familias

Área a la que pertecene *

Puede escoger más de una opción, de ser el caso

- [ ] Administrativo / Administrativo Académico
- [ ] Docente
- [ ] Servicios Generales y de Apoyo

Campus al que pertenece *

Puede escoger más de una opción, de ser el caso

- ◯ AQ / KD / KZ
- ◯ IA

Modalidad de trabajo *

- ◯ Presencial
- ◯ Semi-presencial
- ◯ Teletrabajo

Número de personas a cargo *

- ◯ Ninguna
- ◯ De 1 a 3 personas
- ◯ De 4 a 6 personas
- ◯ Más de 6 personas

1. Desde la aparición del coronavirus, qué le preocupa? *

| | No me preocupa | Me preocupa poco | Me preocupa bastante | Me preocupa mucho | No es mi caso |
|---|---|---|---|---|---|
| Que mi familia o yo se contagie de coronavirus | ◯ | ◯ | ◯ | ◯ | ◯ |
| Estar solo / a y no poder cuidarme | ◯ | ◯ | ◯ | ◯ | ◯ |
| Que mis familiares estén solos | ◯ | ◯ | ◯ | ◯ | ◯ |
| Perder el empleo | ◯ | ◯ | ◯ | ◯ | ◯ |
| Dificultades económicas | ◯ | ◯ | ◯ | ◯ | ◯ |
| No compaginar en casa, con el cuidado de hijos o personas con dependencia | ◯ | ◯ | ◯ | ◯ | ◯ |
| No saber cuándo retornaremos a la normalidad en el trabajo | ◯ | ◯ | ◯ | ◯ | ◯ |
| Problemas de convivencia en el hogar | ◯ | ◯ | ◯ | ◯ | ◯ |
| Que exista violencia familiar dentro del hogar | ◯ | ◯ | ◯ | ◯ | ◯ |

2. Según su modalidad de trabajo. ¿Cuán definidas y claras están sus funciones a desempeñar? *

- ○ Bastante
- ○ Mucho
- ○ Poco
- ○ Nada

3. En caso se encuentre realizando teletrabajo cuenta con (puede escoger varias opciones)

- ☐ Conexión a internet
- ☐ Computadora de escritorio
- ☐ Ordenador portatil (Laptop)
- ☐ Teléfono Celular
- ☐ Tableta (Tablet PC)

4. En caso de realizar teletrabajo. ¿Comparte su equipo con otros miembros de su familia?

- ○ Si
- ○ Algunas veces
- ○ No

5. ¿Convive en casa con personas a su cargo? (Hijos, personas mayores, personas con alguna discapacidad) *

- ○ Si
- ○ Algunas veces
- ○ No

6. ¿Cuánto tiempo lleva desarrollando sus actividades según su modalidad de trabajo? *

- ○ Menos de un mes
- ○ De un mes a tres meses
- ○ De cuatro a seis meses
- ○ Mas de siete meses

7. Según su modalidad de trabajo. ¿Cuántas horas dedica a su trabajo? *

- ○ Menos de 3 horas al día
- ○ 3 a 4 horas al día
- ○ 4 a 5 horas al día
- ○ Mas de 5 horas al día

8. Acorde con su modalidad de trabajo y con la situación actual de la pandemia. ¿Las funciones que desempeña actualmente están acorde con su cargo o cubre tareas que pertenecen a otras áreas? *

- ○ Cumplo con todas las funciones de mi cargo
- ○ Cumplo con otras funciones de otras áreas a más de las funciones que me pertenecen

9. Para realizar actividades que no involucren trabajo. ¿Cuántas horas utiliza al día? *

- ○ Menos de tres horas al día
- ○ De tres a cuatro horas al día
- ○ De cuatro a cinco horas al día
- ○ Mas de cinco horas al día

10. Tomando en cuenta la situación actual de la pandemia y su modalidad de trabajo. ¿La institución le ha permitido tener un mejor desarrollo profesional, por ejemplo, retomar algunos estudios, capacitarse o actualizar sus conocimientos? *

- ◯ Si
- ◯ No

11. ¿Trabaja los fines de semana para concluir las tareas relacionadas con el trabajo? *

- ◯ Siempre
- ◯ Varias veces
- ◯ Raras veces
- ◯ Nunca

12. En las actividades según su modalidad de trabajo, han surgido problemas, mal entendidos y/o conflictos con *

| | Constantemente | Algunas veces | No he tenido problemas y/o conflictos |
|---|---|---|---|
| Usuarios | ◯ | ◯ | ◯ |
| Compañeros de trabajo | ◯ | ◯ | ◯ |
| Pareja | ◯ | ◯ | ◯ |
| Otros miembros de la familia | ◯ | ◯ | ◯ |

13. Acorde con su modalidad de trabajo, ¿Con qué frecuencia participa en las actividades que realiza la institución? *

- ◯ Siempre
- ◯ Frecuentemente
- ◯ Rara vez
- ◯ Nunca

14. Según su modalidad de trabajo. ¿Ha recibido apoyo técnicos para realizar las actividades de teletrabajo por parte de la empresa? *

- ◯ Siempre
- ◯ Algunas veces
- ◯ Nunca

15. Según su modalidad de trabajo. ¿Ha recibido apoyo de sus compañeros para realizar las actividades de trabajo? *

- ◯ Siempre
- ◯ Algunas veces
- ◯ Nunca

16. Acorde con su modalidad de trabajo. ¿Qué tan participe es en la toma de decisiones sobre sus tareas a realizar? (manejo de métodos y procedimientos y distribución de funciones) *

- ◯ Siempre
- ◯ Frecuentemente
- ◯ Pocas Veces
- ◯ Nunca

17. Acorde con su modalidad de trabajo. ¿La empresa le ha proporcionado información y/o capacitación sobre la prevención de accidentes o afectaciones en su salud a consecuencia de las condiciones de trabajo actualmente? *

- ◯ Si, de manera adecuada
- ◯ Si, de manera insuficiente
- ◯ Nunca

18. Según su modalidad de trabajo. ¿Conoce si la empresa está evaluando su desempeño laboral? *

- ◯ Si
- ◯ No

19. Si la respuesta anterior es positiva, el resultado de dicha evaluación se la comunica a través de: *

- ◯ Reuniones virtuales en sesiones colaborativas
- ◯ Presentación de informes escritos
- ◯ Reportes por llamada telefónica
- ◯ Reportes con la presencia de Autoridades

20. Según su modalidad de trabajo ¿Ha contado con apoyo institucional para fortalecer su desempeño y adaptar sus funciones laborales? *

- ◯ Si
- ◯ No

21. Según su modalidad de trabajo. ¿Con qué frecuencia recibe supervisión o seguimiento de sus funciones y labores? *

- ◯ Siempre
- ◯ Frecuentemente
- ◯ Pocas veces
- ◯ Nunca

22. Según su modalidad de trabajo. ¿Usted es administrador del su tiempo para cumplir con las tareas asignadas? *

- ◯ Siempre
- ◯ Frecuentemente
- ◯ Pocas veces
- ◯ Nunca

23. Durante la pandemia. ¿Ha tenido sobre carga de trabajo que no lo realizaba anteriormente? *

- ◯ Si
- ◯ No

24. Según su modalidad de trabajo. ¿Considera usted que está con sobrecarga de tareas laborales? *

- Sí
- No
- A veces

25. En caso de realizar teletrabajo. ¿Conoce usted las afectaciones en la salud que se pueden generar por la modalidad de teletrabajo en la que está desarrollando estas actividades?

- Sí
- No
- Me es indiferente

26. Según su modalidad de trabajo, ¿Ha sentido mayor cansancio físico y/o mental con esta nueva modalidad de teletrabajo? *

- Sí
- No
- A veces

27. ¿Cree usted que la cantidad de trabajo que realiza actualmente es superior a la que realizaba antes de la pandemia? *

- Si
- No

28. ¿Ha realizado actividades de relajamiento o seguido una rutina diaria luego de terminar su trabajo? *

- Sí
- No
- A veces

29. Según su modalidad de trabajo. ¿El contenido de sus funciones tienen coherencia y están acorde con el cargo que desempeña? *

- Bastante
- Mucho
- Poco
- Nada

30. Responda según su criterio: *

| | Siempre | Frecuentemente | Pocas veces | Nunca |
|---|---|---|---|---|
| ¿Las tecnologías me obligan a trabajar mucho más rápido? | ○ | ○ | ○ | ○ |
| ¿Las tecnologías me obligan a hacer mas trabajo del que puedo manejar? | ○ | ○ | ○ | ○ |
| ¿Las tecnologías me obligan a tener horarios de trabajo ajustados? | ○ | ○ | ○ | ○ |
| ¿Tengo una mayor carga de trabajo por el aumento de la complejidad en las tecnologías? | ○ | ○ | ○ | ○ |
| ¿El uso de estas tecnologías me permite pasar mas tiempo con mi familia? | ○ | ○ | ○ | ○ |
| ¿Tengo que estar en contacto con mi trabajo, incluso durante mis vacaciones debido a estas tecnologías? | ○ | ○ | ○ | ○ |
| ¿Tengo que sacrificar mis vacaciones y tiempo libre de mi fin de semana para mantenerme al dia en nuevas tecnologías? | ○ | ○ | ○ | ○ |
| ¿Siento que mi vida personal está siendo invadida por estas tecnologías? | ○ | ○ | ○ | ○ |
| ¿Me parece demasiado complicado entender y usar nuevas tecnologías? | ○ | ○ | ○ | ○ |
| ¿Tengo que actualizar constantemente mis habilidades para evitar ser reemplazado? | ○ | ○ | ○ | ○ |
| ¿Me siento amenazado por compañeros de trabajo con habilidades tecnológicas mucho mas actualizadas | ○ | ○ | ○ | ○ |
| ¿No comparto mi conocimiento con mis compañeros de trabajo por miedo a ser reemplazado? | ○ | ○ | ○ | ○ |
| ¿Siento que hay menos intercambio de conocimiento entre compañeros de trabajo por miedo a ser reemplazados? | ○ | ○ | ○ | ○ |
| ¿La organización anima al intercambio de conocimiento para ayudar a manejar las dificultades en el trabajo? | ○ | ○ | ○ | ○ |
| ¿La organización hace hincapié en el trabajo en equipo para manejar problemas en el desarrollo del trabajo? | ○ | ○ | ○ | ○ |
| ¿La organización proporciona formación a los trabajadores para el desempeño de las actividades actuales? | ○ | ○ | ○ | ○ |
| ¿Me gusta hacer las cosas que hago en mi trabajo? | ○ | ○ | ○ | ○ |
| ¿Tengo una sensación de orgullo cuando hago mi trabajo? | ○ | ○ | ○ | ○ |

31. Cree usted que a causa de la pandemia del coronavirus, su futuro laboral... *

- ○ Es muy problable que mejore
- ○ Es problable que mejore
- ○ Se mantendrá igual
- ○ Es probable que empeore
- ○ Es muy probable que empeore

32. ¿En qué medida ha podido equilibrar su tiempo de su vida laboral con su vida personal? *

- Bastante
- Mucho
- Poco
- Nada

33. Considera que existe comportamientos atentatorios a su dignidad o la de un compañero/a, ejercido de forma reiterada, y potencialmente lesivo, cometido en el lugar de trabajo o en cualquier momento que tenga como resultado maltrato, humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral? *

- Bastante
- Mucho
- Poco
- Nada

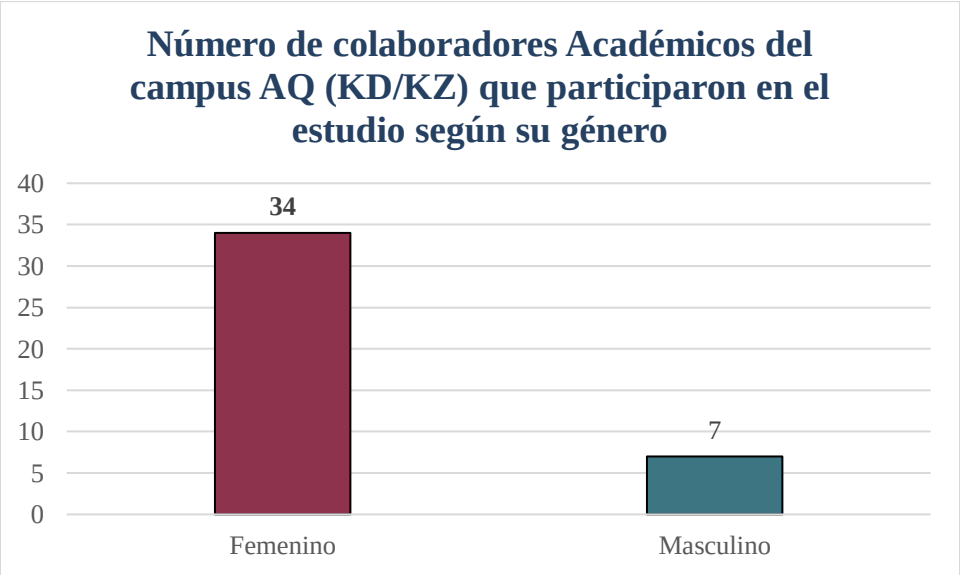
34. Ha denotado distinción, exclusión o restricción que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento de compañeras mujeres en la institución? *

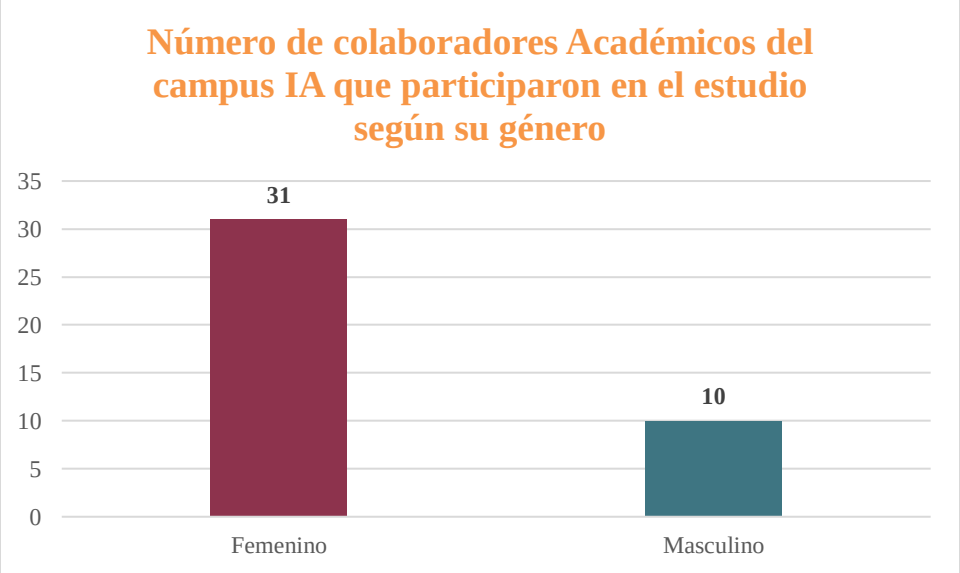
- Bastante
- Mucho
- Poco
- Nada

35. Una vez que se posibilite la opción de regresar a la normalidad en el trabajo, a usted le gustaría? *

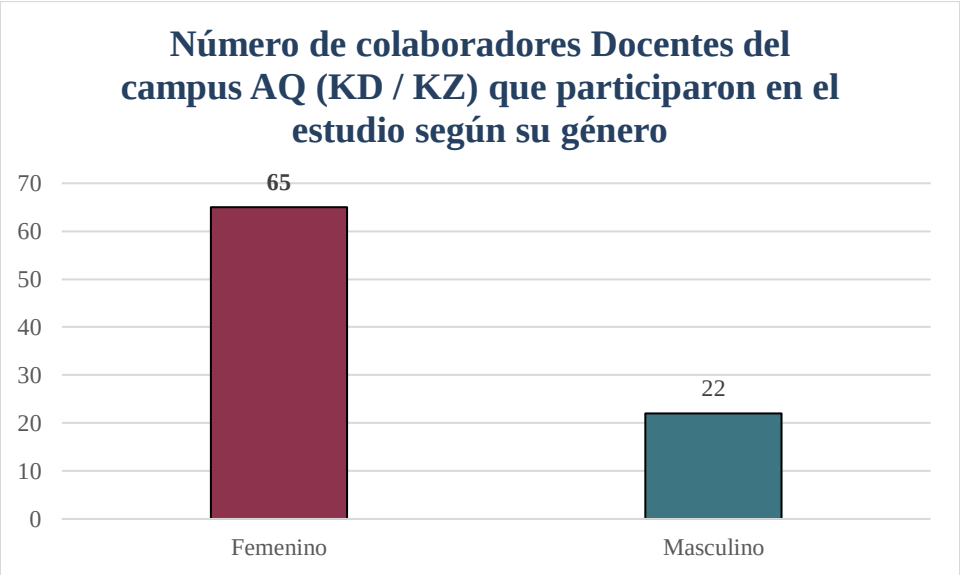
- Continuar en la modalidad de teletrabajo
- Continuar en la modalidad de semi-presencial
- Continuar en la modalidad de presencial

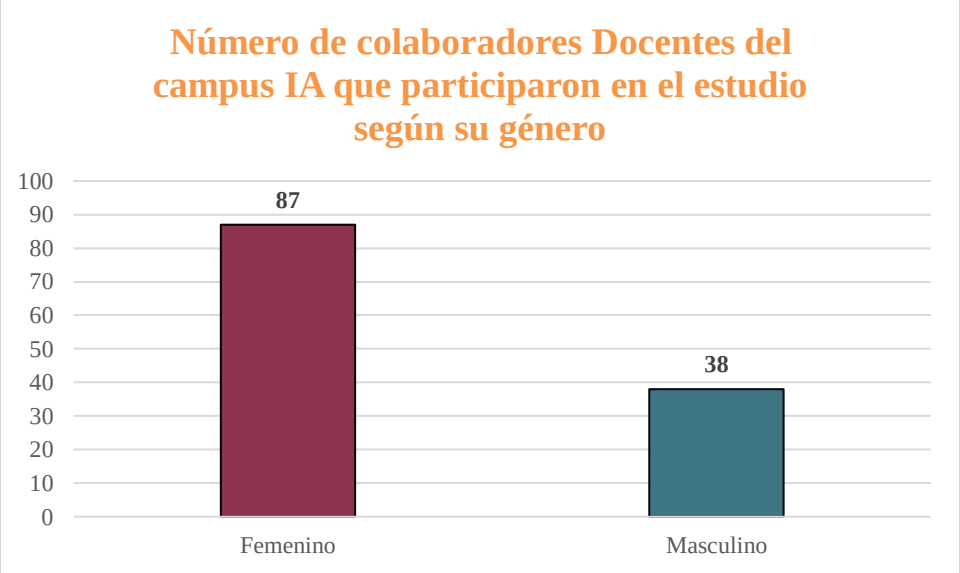
**Anexo 4. Número de colaboradores Administrativos / Administrativos Académicos del campus AQ / KD / KZ e IA *que participaron en el FPSICO* según su género**



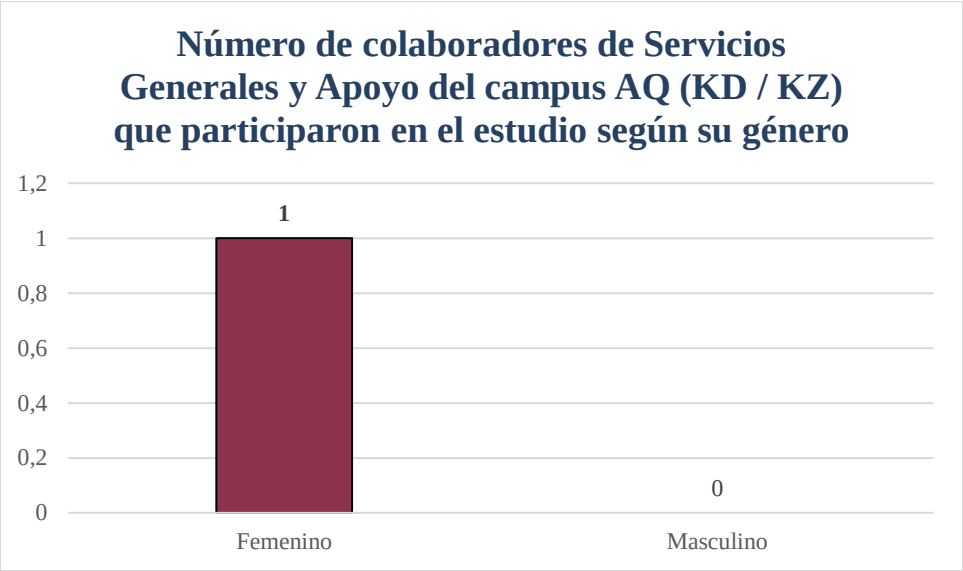



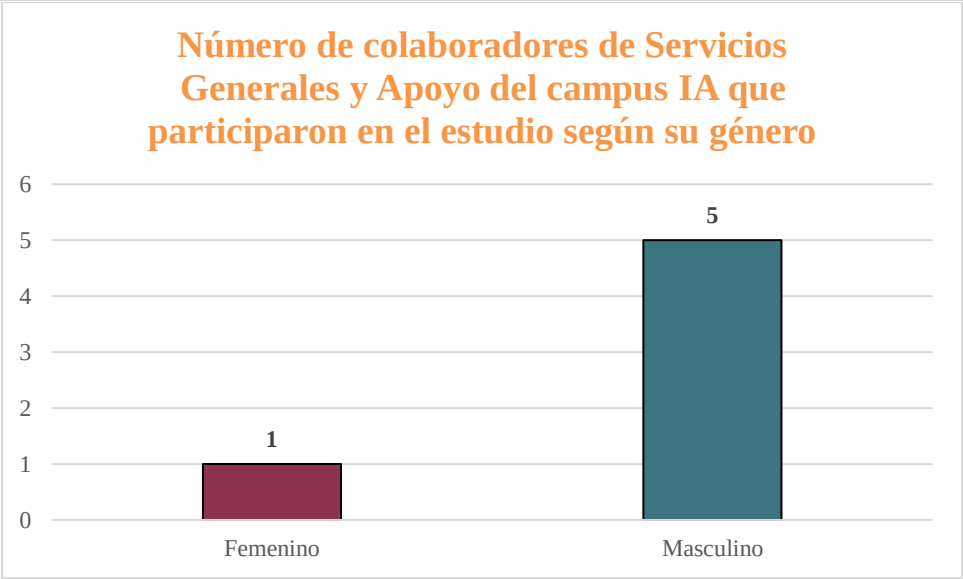
**Anexo 5. Número de colaboradores Docentes del campus AQ / KD / KZ e IA *que participaron en el FPSICO* según su género**



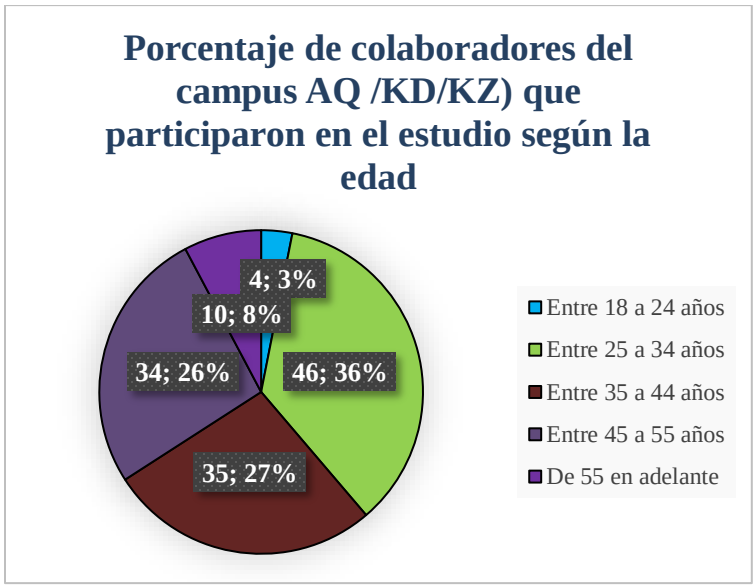



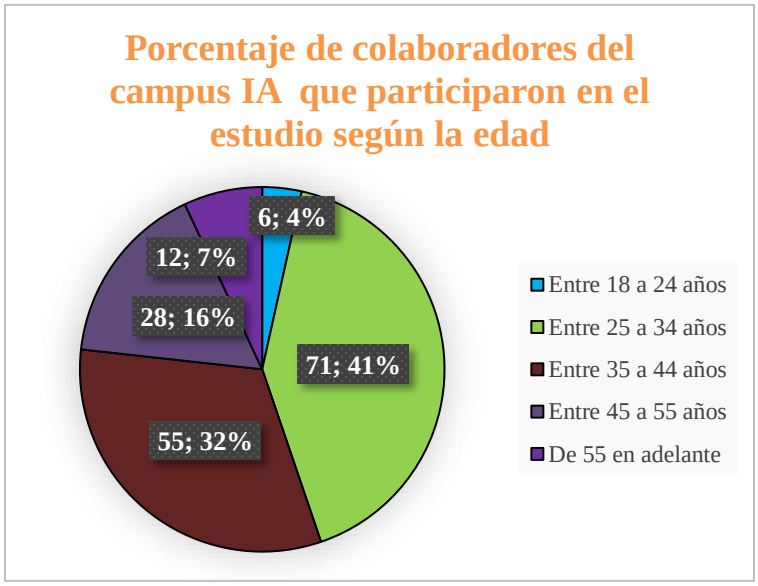
**Anexo 6. Número de colaboradores de Servicios Generales y Apoyo del campus AQ / KD / KZ e IA que participaron en el FPSICO según su género**



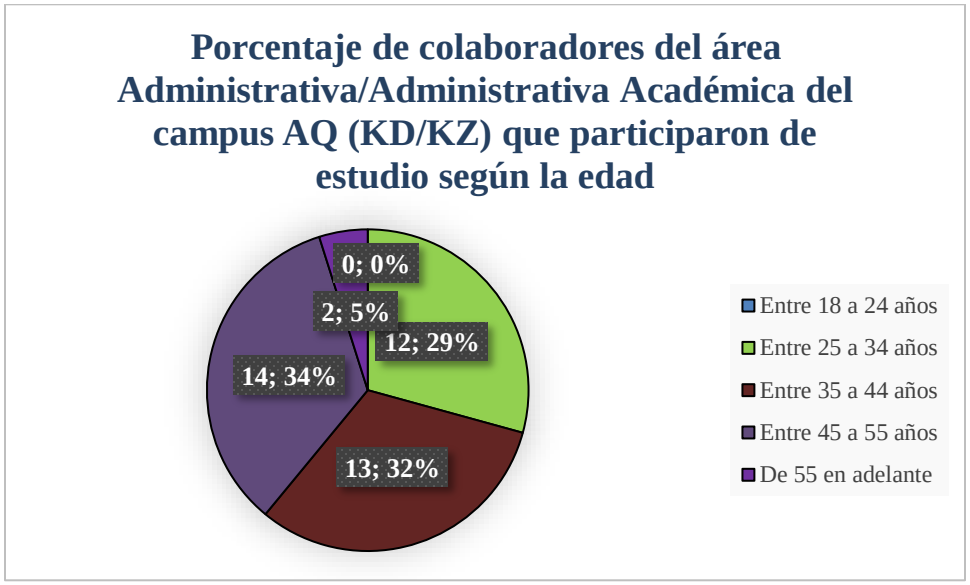



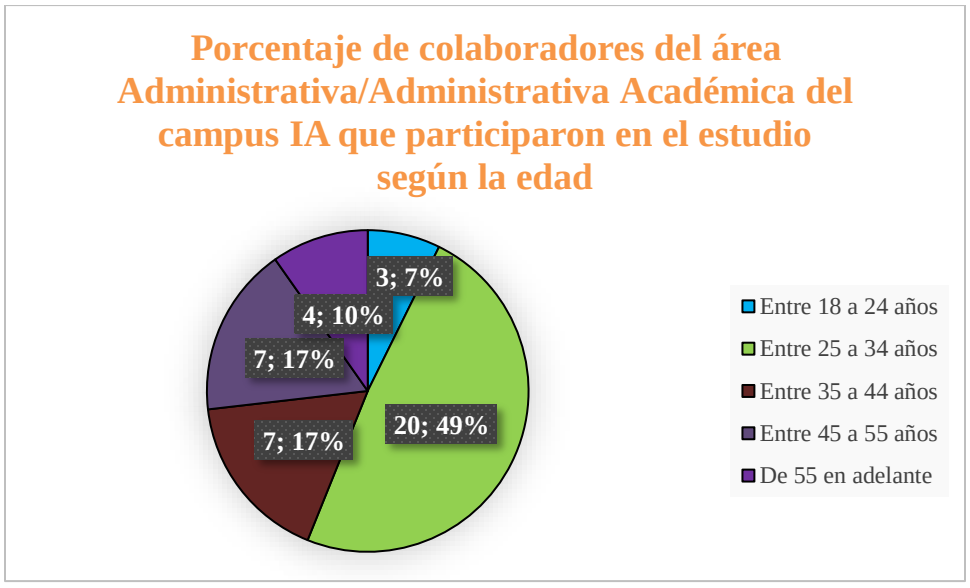
**Anexo 7: Porcentaje de colaboradores del campus AQ (KD//KZ) y campus IA que participaron en el FPSICO según la edad**



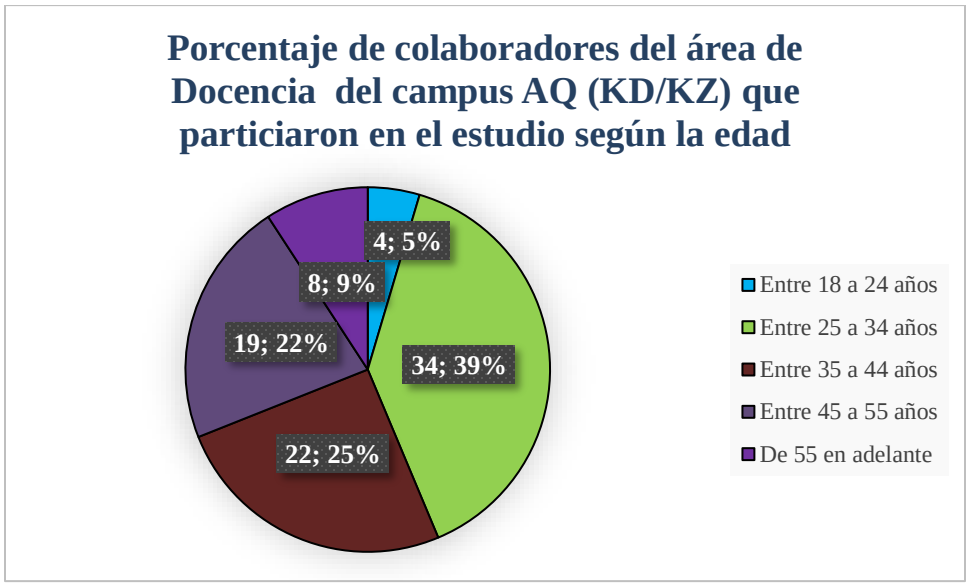



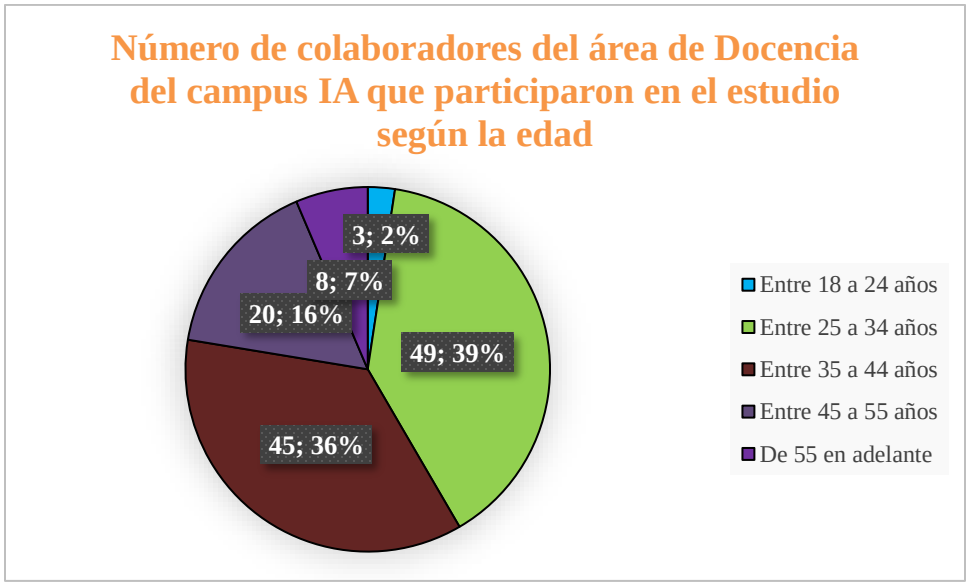
**Anexo 8: Porcentaje de colaboradores del área Administrativa/Administrativa Académica del campus AQ (KD/KZ) que participaron de estudio del FPSICO según la edad**



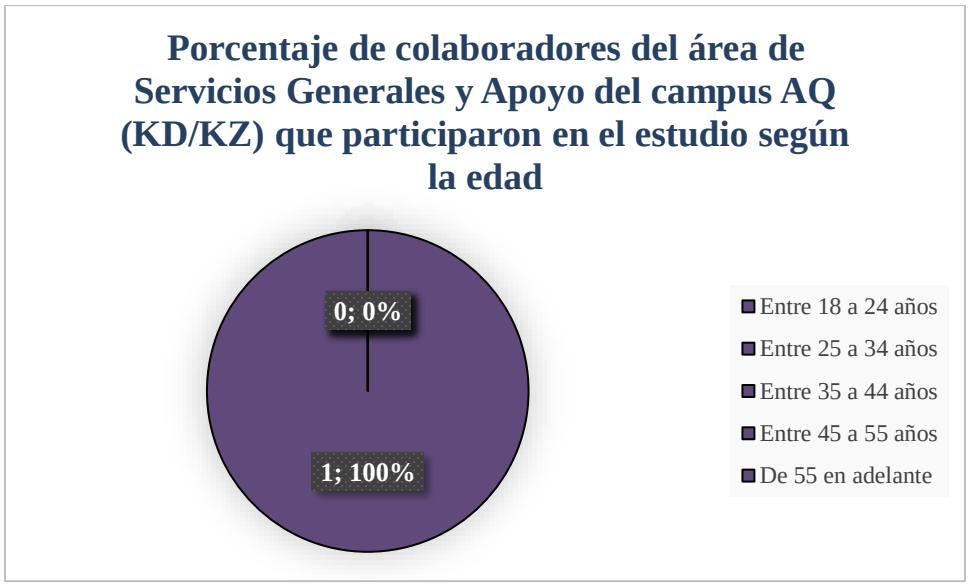



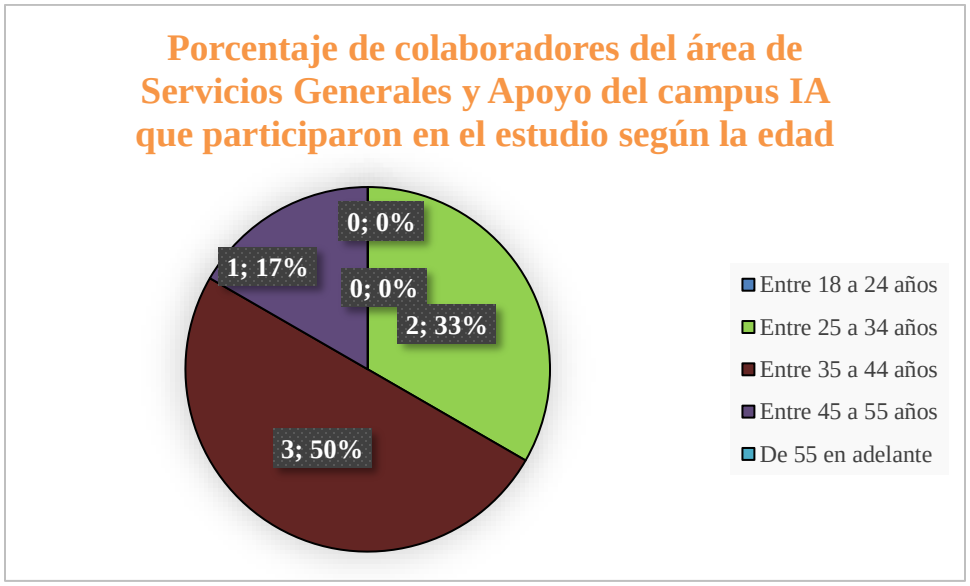
**Anexo 9: Porcentaje de colaboradores del área de Docencia del campus AQ (KD/KZ) que participaron en el estudio del FPSICO según la edad**



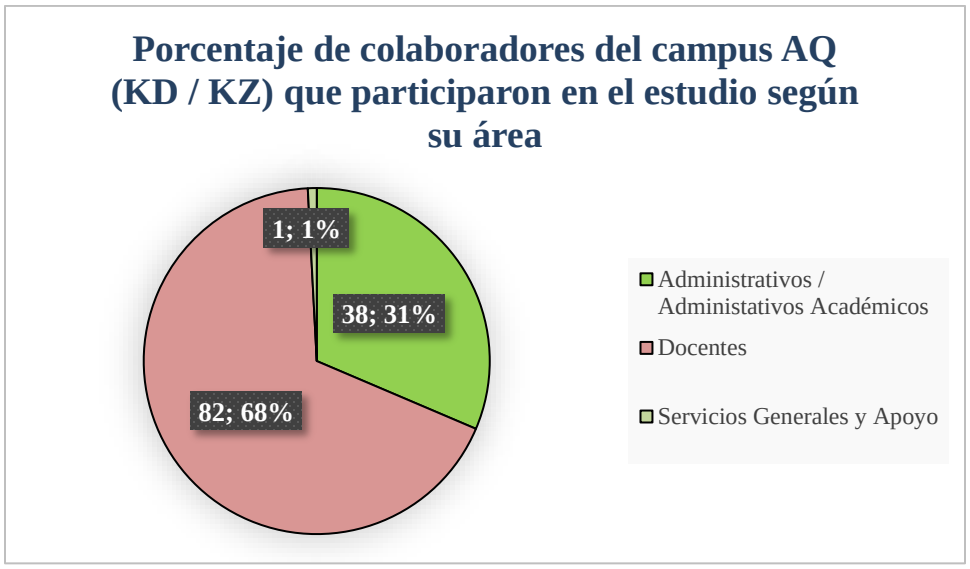



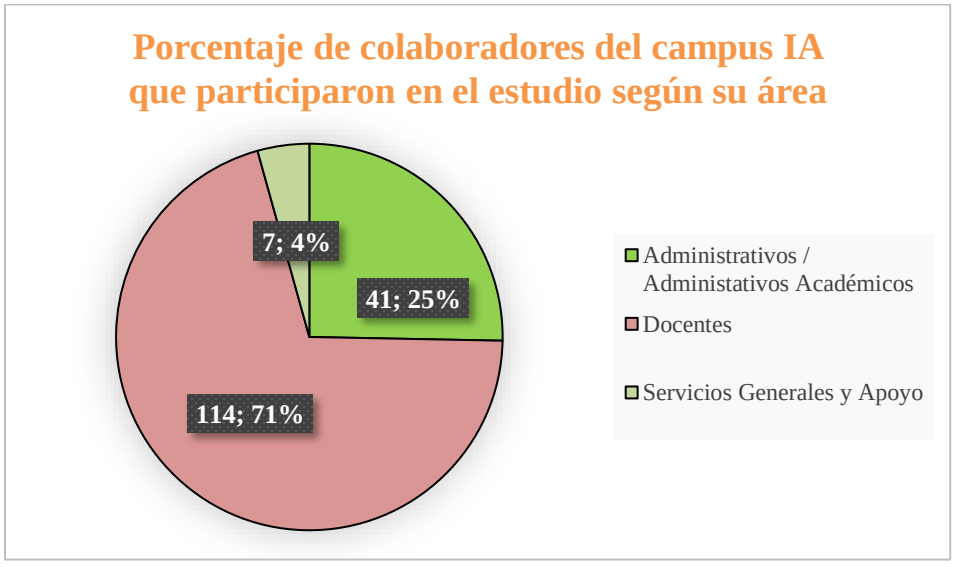
**Anexo 10: Porcentaje de colaboradores del área de Servicios Generales y Apoyo del campus AQ (KD/KZ) que participaron en el estudio del FPSICO según la edad**



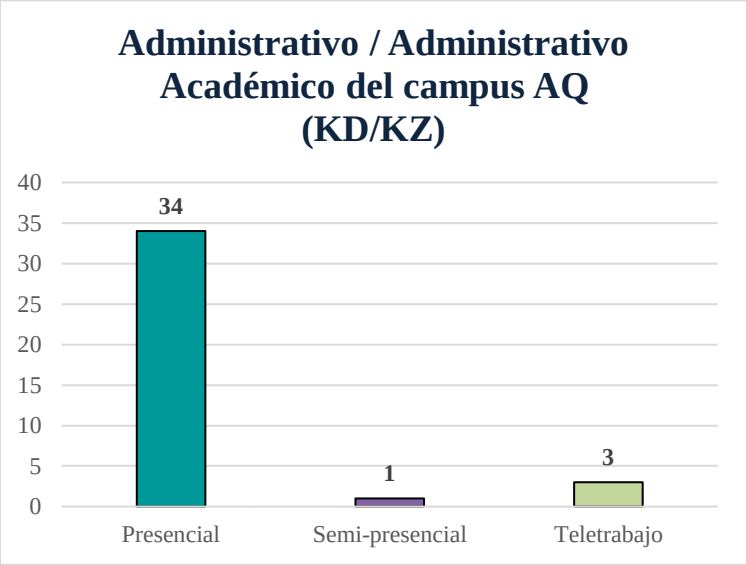



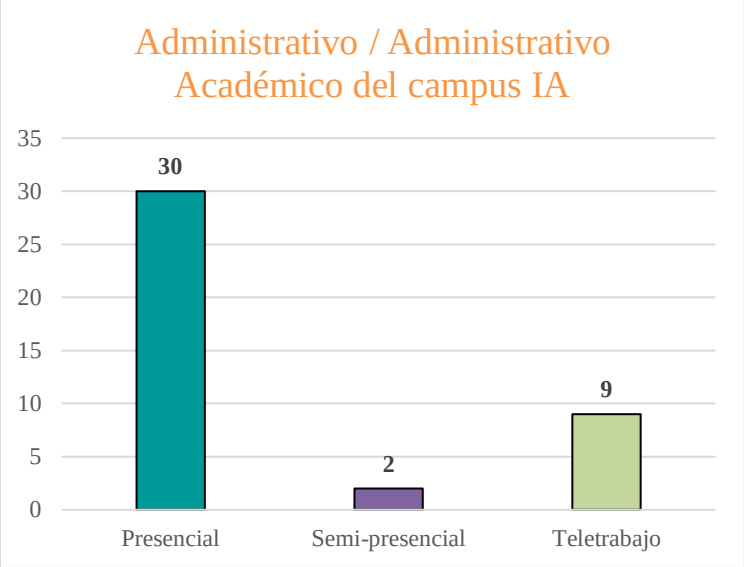
**Anexo 11: Porcentaje de colaboradores del campus AQ (KD / KZ) y campus IA que participaron en el estudio de la Encuesta según su área**



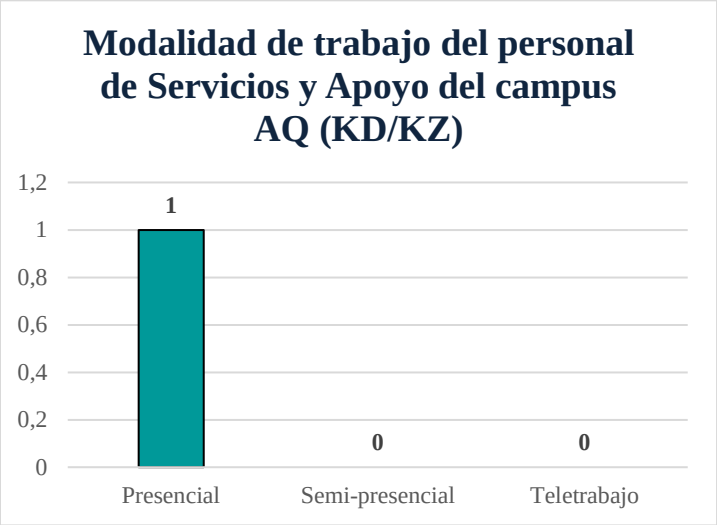



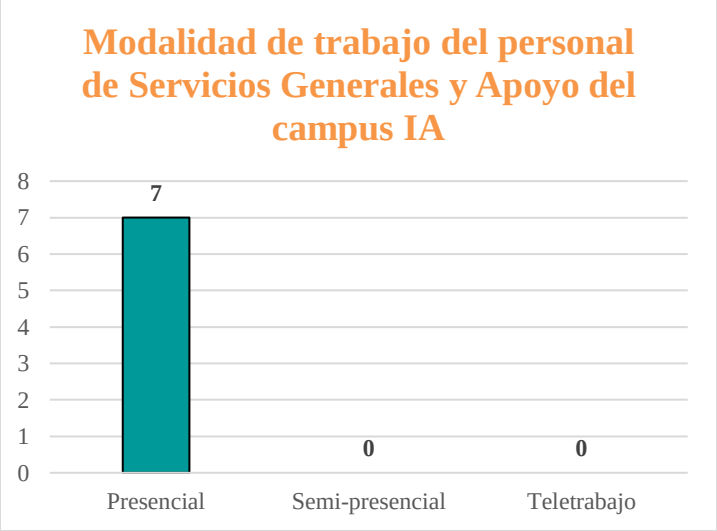
**Anexo 12: Modalidad de trabajo personal administrativo/administrativo académico.**



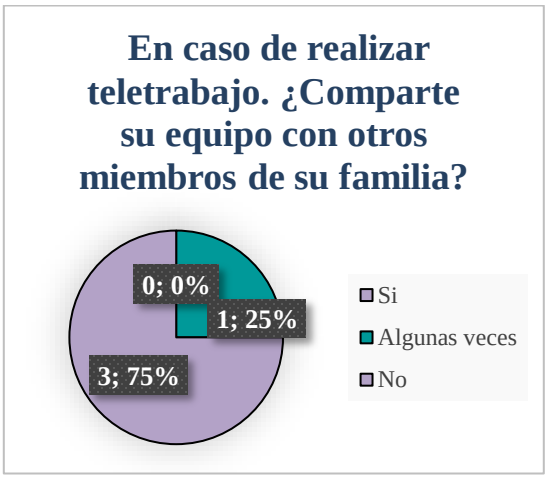
**Anexo 13: Modalidad de trabajo personal de servicios generales y apoyo**

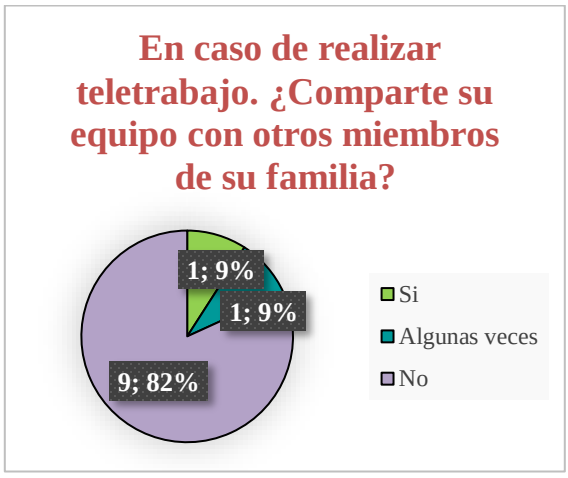


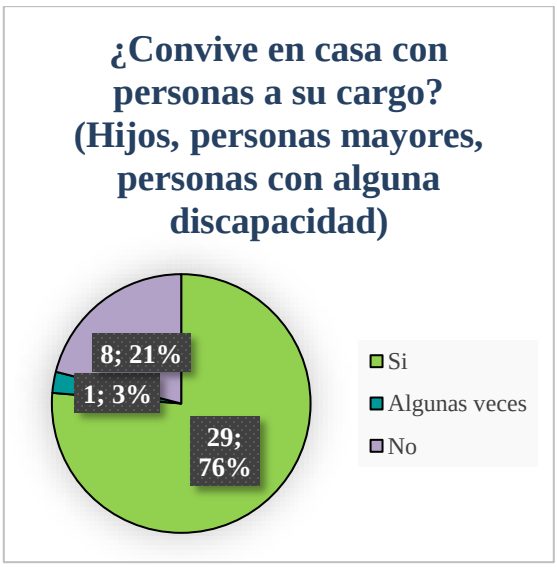



**Anexo 14: Relación de cada ítem de la encuesta con las cuatro dimensiones críticas y moderadas en Administrativo / Administrativo Académico**

**Dimensión TT**



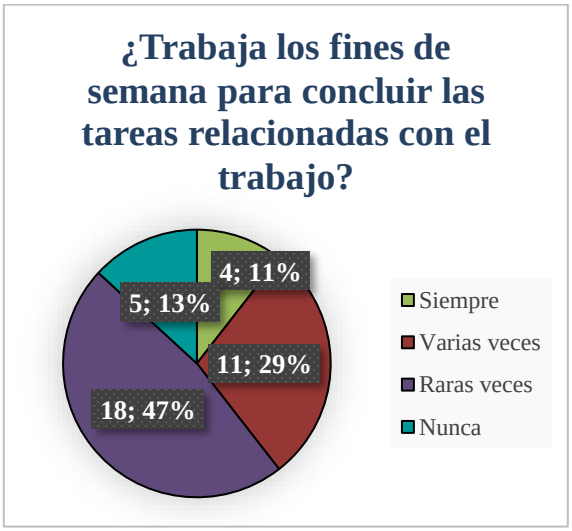



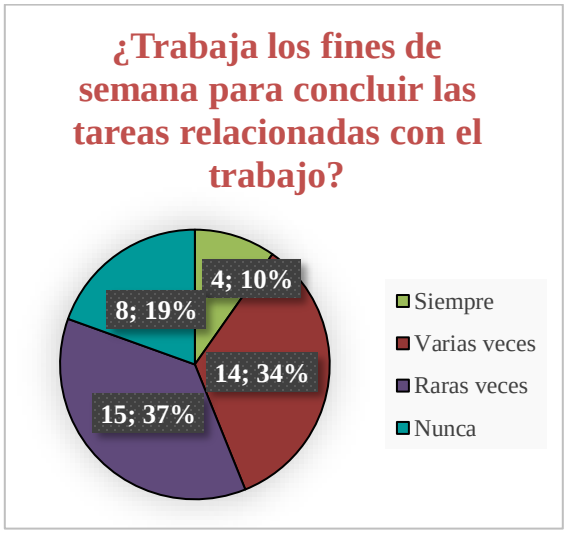


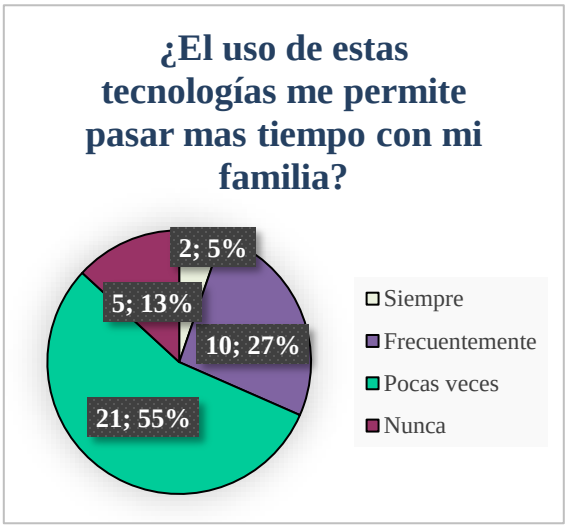


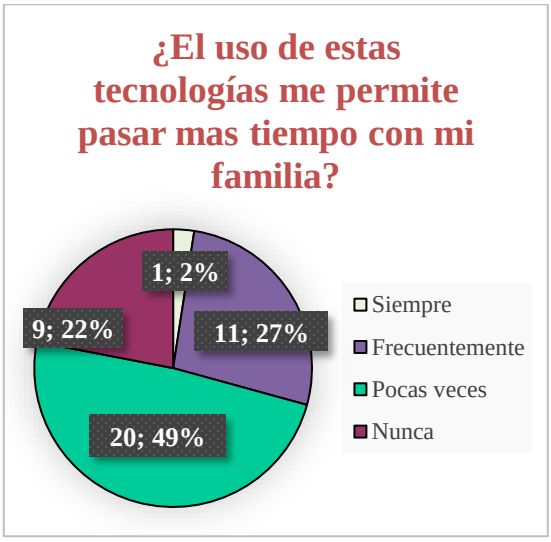
Para realizar actividades que no involucren trabajo. ¿Cuántas horas utiliza al día?
5; 13%
4; 10%
17; 45%
12; 32%
Menos de tres horas al día
De tres a cuatro horas al día
De cuatro a cinco horas al día


Para realizar actividades que no involucren trabajo. ¿Cuántas horas utiliza al día?
7; 17%
3; 7%
22; 54%
9; 22%
Menos de tres horas al día
De tres a cuatro horas al día
De cuatro a cinco horas al día

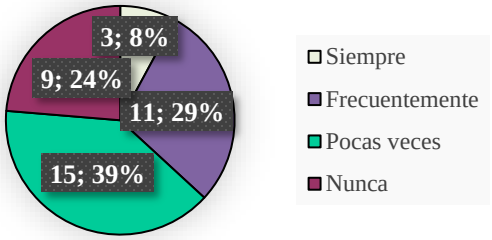

¿Trabaja los fines de semana para concluir las tareas relacionadas con el trabajo?
4; 11%
5; 13%
11; 29%
18; 47%
Siempre
Varias veces
Raras veces
Nunca


¿Trabaja los fines de semana para concluir las tareas relacionadas con el trabajo?
4; 10%
8; 19%
14; 34%
15; 37%
Siempre
Varias veces
Raras veces
Nunca

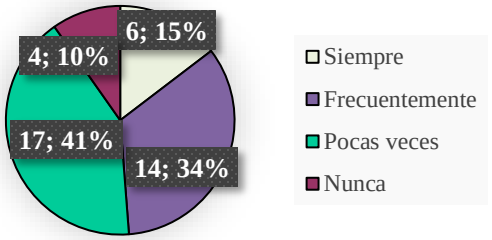

¿El uso de estas tecnologías me permite pasar mas tiempo con mi familia?
2; 5%
5; 13%
10; 27%
21; 55%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca


¿El uso de estas tecnologías me permite pasar mas tiempo con mi familia?
1; 2%
9; 22%
11; 27%
20; 49%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca

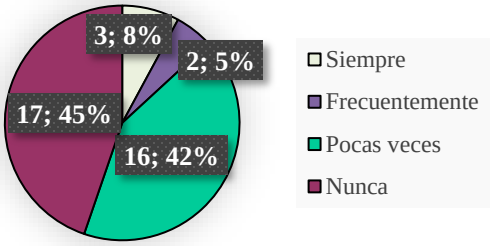
**¿Tengo que estar en contacto con mi trabajo, incluso durante mis vacaciones debido a estas tecnologías?**



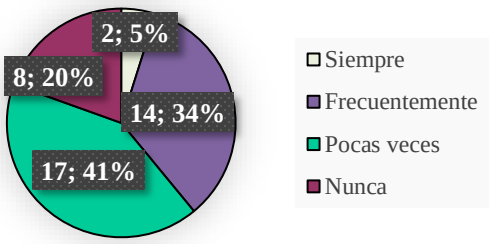

**¿Tengo que estar en contacto con mi trabajo, incluso durante mis vacaciones debido a estas tecnologías?**



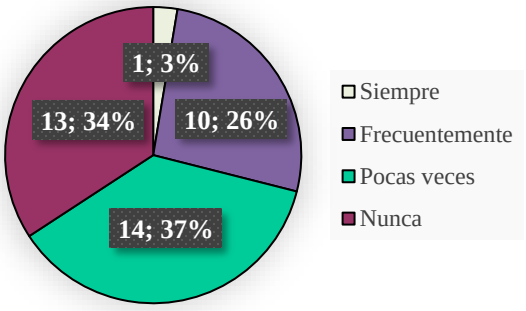

**¿Tengo que sacrificar mis vacaciones y tiempo libre de mi fin de semana para mantenerme al dia en nuevas tecnologías?**



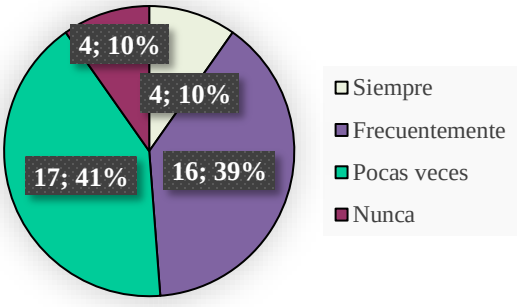

**¿Tengo que sacrificar mis vacaciones y tiempo libre de mi fin de semana para mantenerme al dia en nuevas tecnologías?**

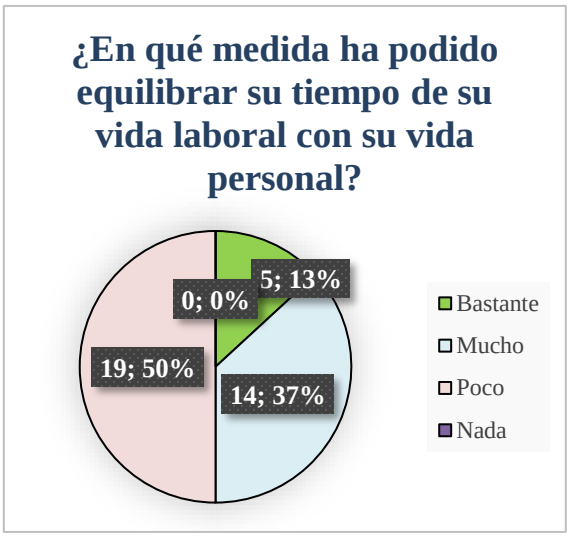


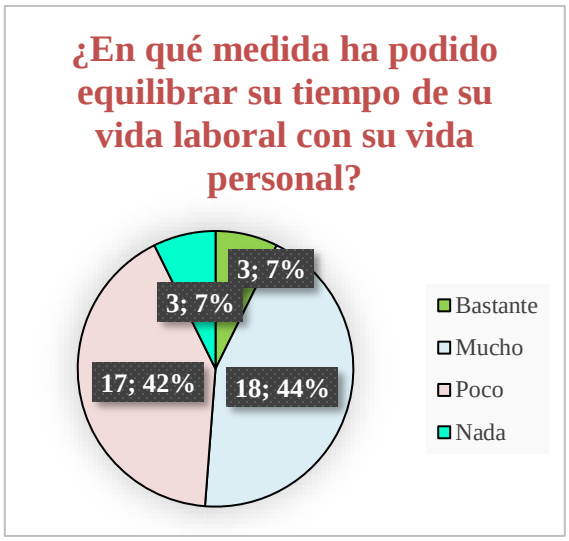

**¿Siento que mi vida personal está siendo invadida por estas tecnologías?**

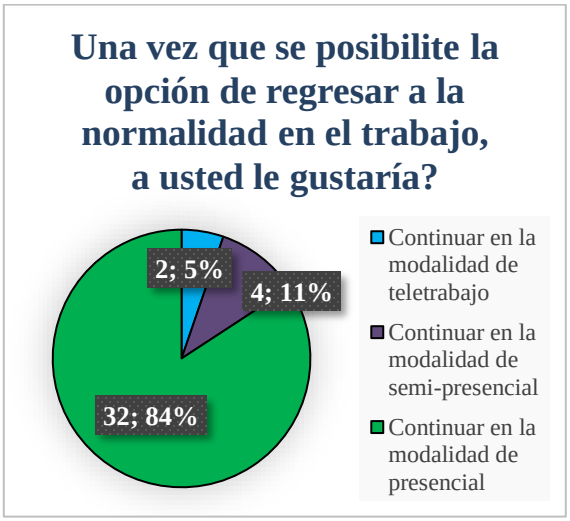



**¿Siento que mi vida personal está siendo invadida por estas tecnologías?**





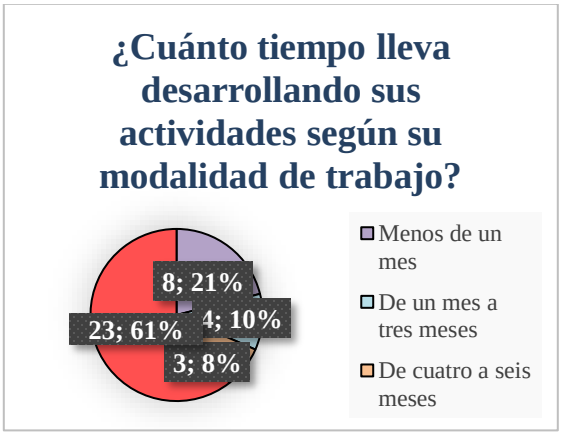



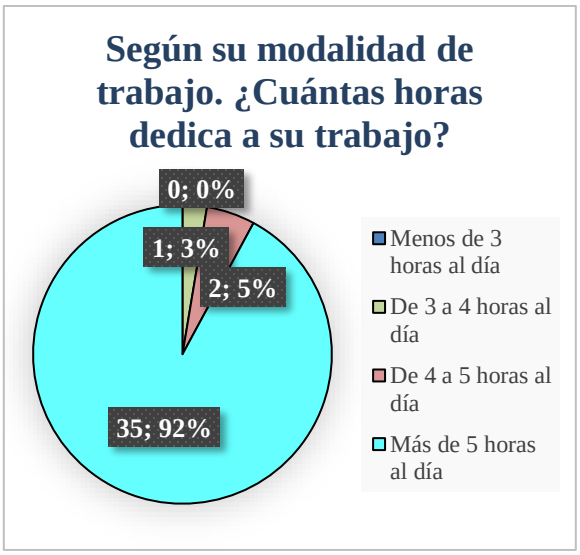


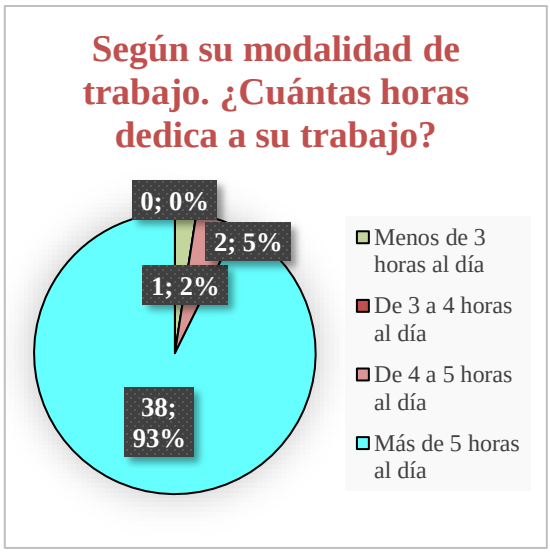


**Dimensión CT**



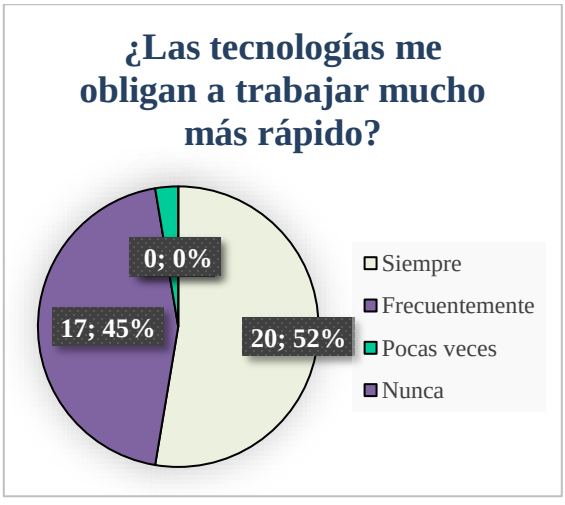


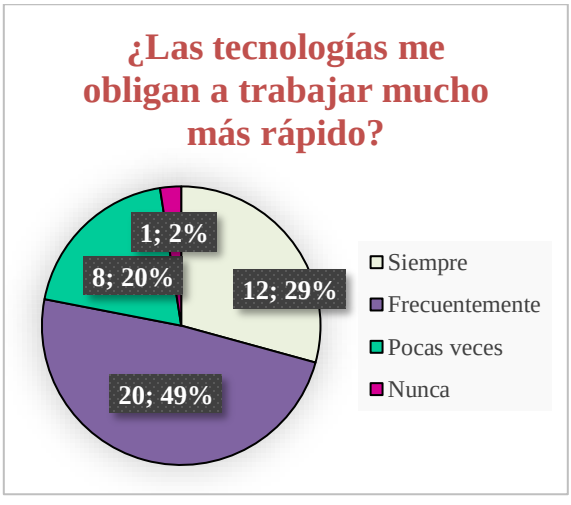


Según su modalidad de trabajo. ¿Cuántas horas dedica a su trabajo?
0; 0%
1; 3%
2; 5%
35; 92%
Menos de 3 horas al día
De 3 a 4 horas al día
De 4 a 5 horas al día
Más de 5 horas al día


Según su modalidad de trabajo. ¿Cuántas horas dedica a su trabajo?
0; 0%
2; 5%
1; 2%
38; 93%
Menos de 3 horas al día
De 3 a 4 horas al día
De 4 a 5 horas al día
Más de 5 horas al día


¿Cree usted que la cantidad de trabajo que realiza actualmente es superior a la que realizaba antes de la pandemia?
12; 32%
26; 68%
Si
No

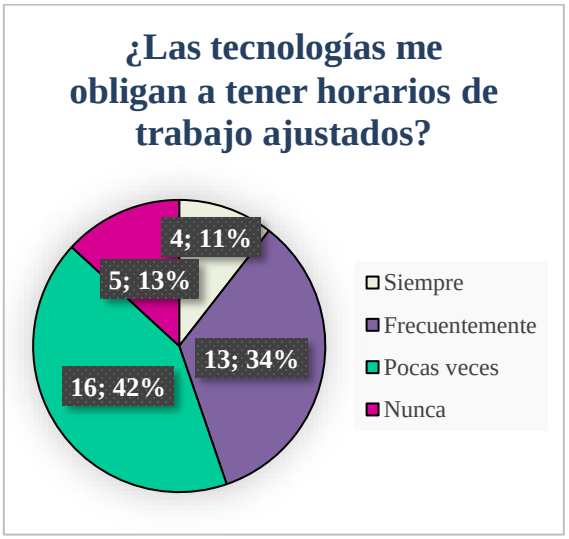

¿Cree usted que la cantidad de trabajo que realiza actualmente es superior a la que realizaba antes de la pandemia?
10; 24%
31; 76%
Si
No

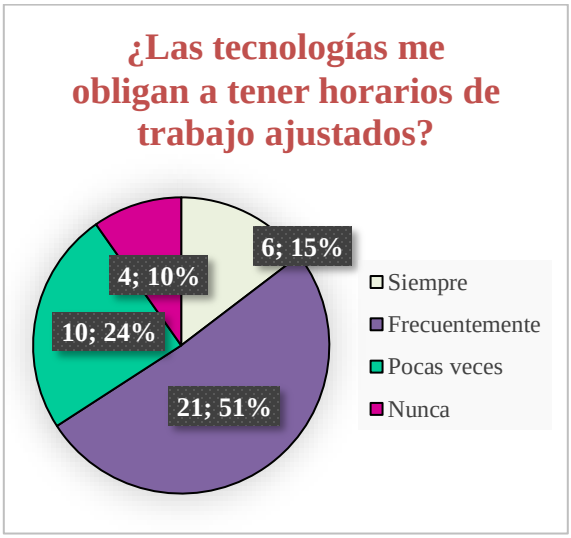

¿Las tecnologías me obligan a trabajar mucho más rápido?
0; 0%
17; 45%
20; 52%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca

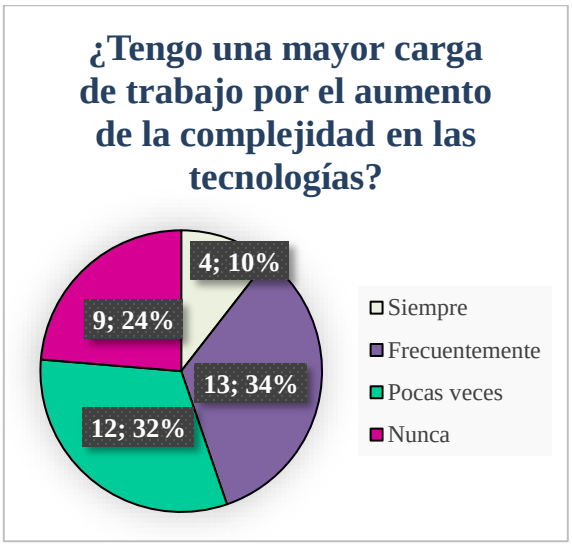

¿Las tecnologías me obligan a trabajar mucho más rápido?
1; 2%
8; 20%
12; 29%
20; 49%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca

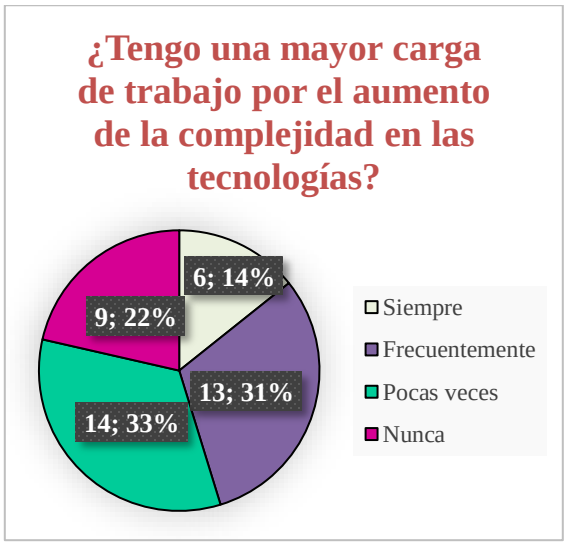

¿Las tecnologías me obligan a hacer mas trabajo del que puedo manejar?
6; 16%
4; 11%
13; 34%
15; 39%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca

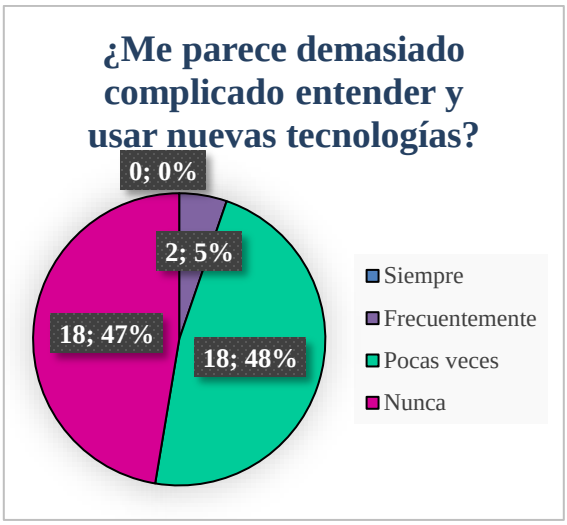

¿Las tecnologías me obligan a hacer mas trabajo del que puedo manejar?
5; 12%
5; 12%
14; 34%
17; 42%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca

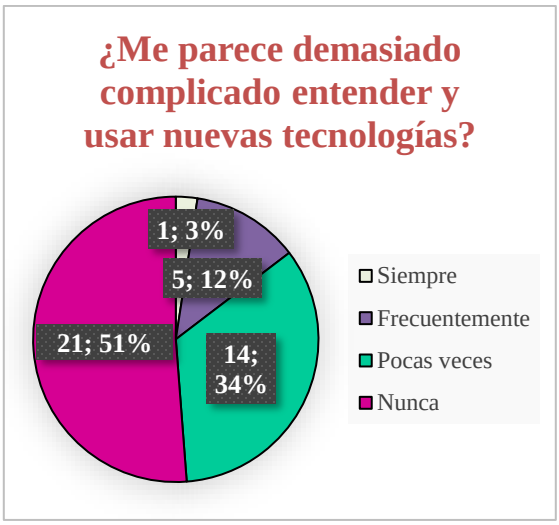

¿Las tecnologías me obligan a tener horarios de trabajo ajustados?
4; 11%
5; 13%
13; 34%
16; 42%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca


¿Las tecnologías me obligan a tener horarios de trabajo ajustados?
6; 15%
4; 10%
10; 24%
21; 51%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca

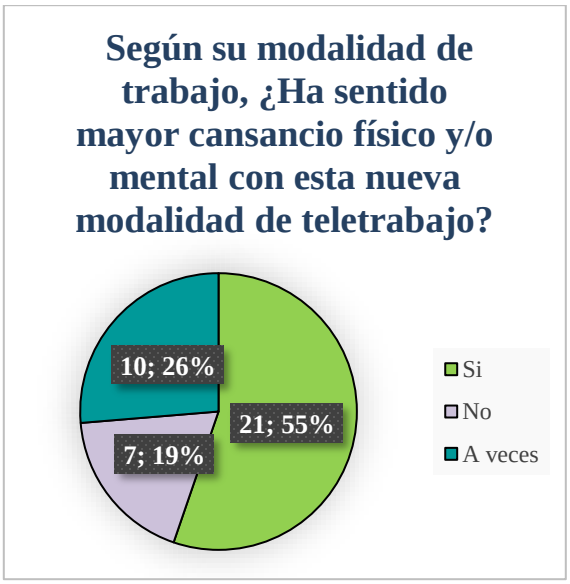

¿Tengo una mayor carga de trabajo por el aumento de la complejidad en las tecnologías?
4; 10%
9; 24%
13; 34%
12; 32%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca


¿Tengo una mayor carga de trabajo por el aumento de la complejidad en las tecnologías?
6; 14%
9; 22%
13; 31%
14; 33%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca




**Dimensión DP**

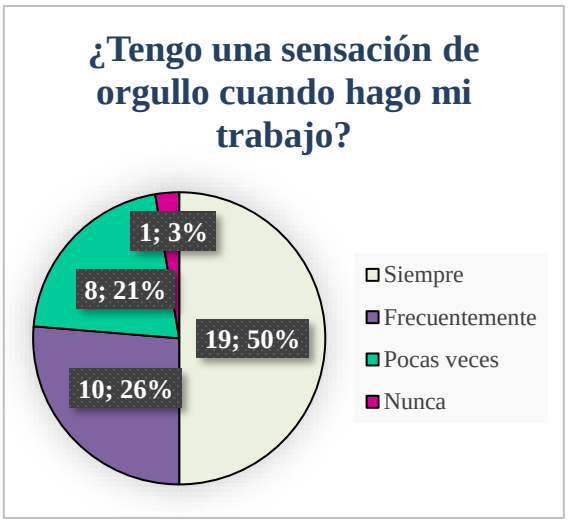


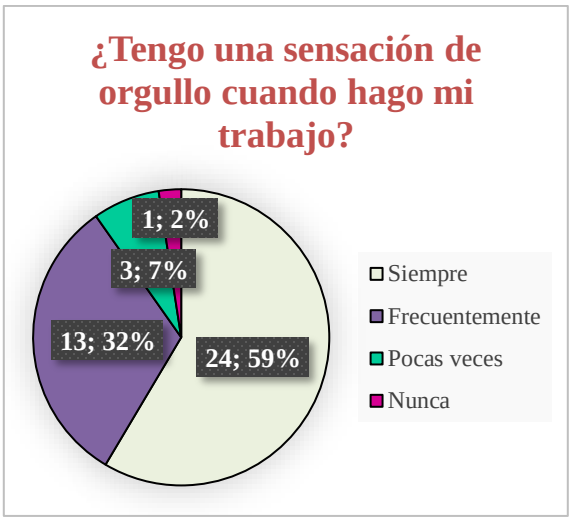


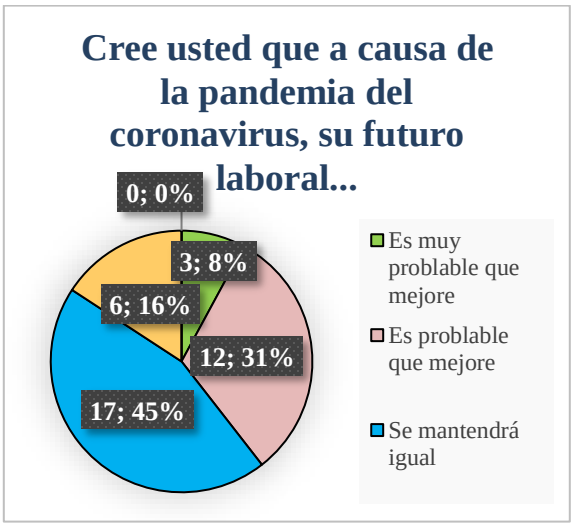


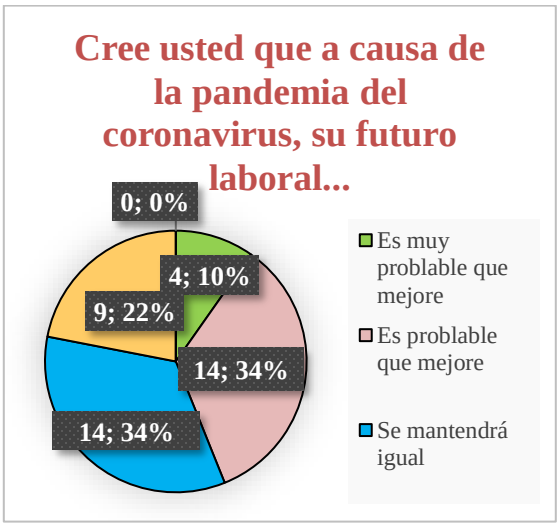




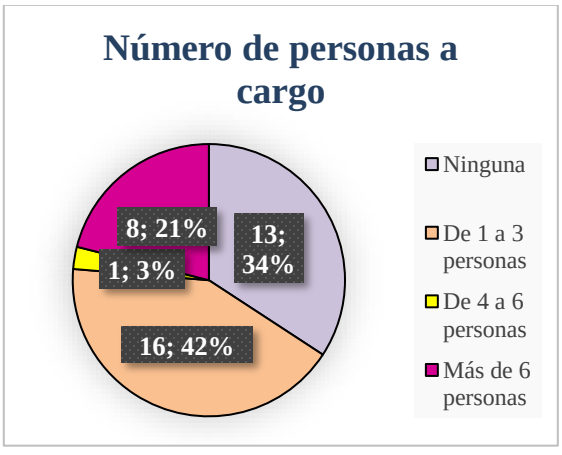



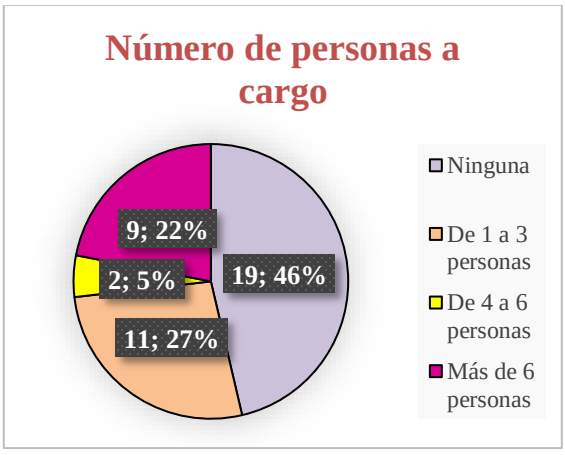



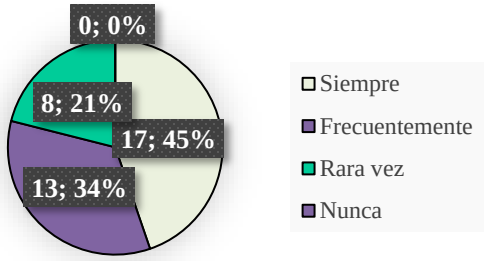




**Dimensión PS**

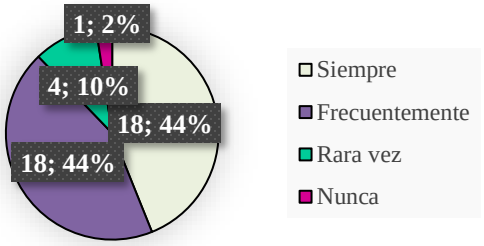


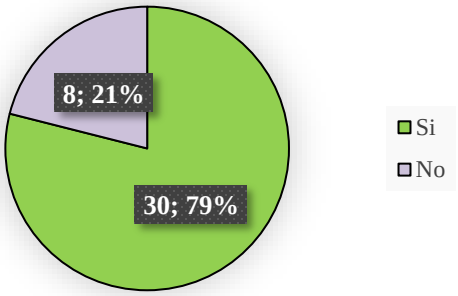
**Acorde con su modalidad de trabajo, ¿Con qué frecuencia participa en las actividades que realiza la institución?**



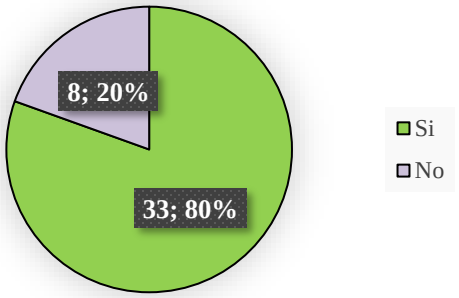

**Acorde con su modalidad de trabajo, ¿Con qué frecuencia participa en las actividades que realiza la institución?**



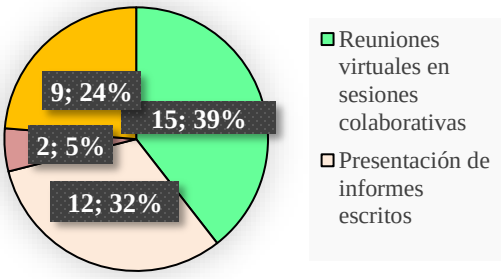

**Según su modalidad de trabajo. ¿Conoce si la empresa está evaluando su desempeño laboral?**



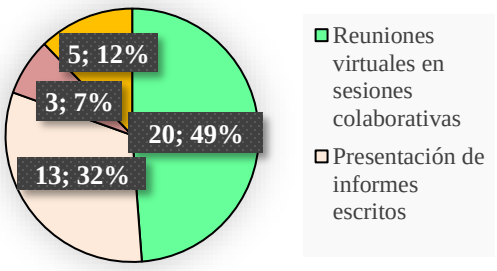

**Según su modalidad de trabajo. ¿Conoce si la empresa está evaluando su desempeño laboral?**

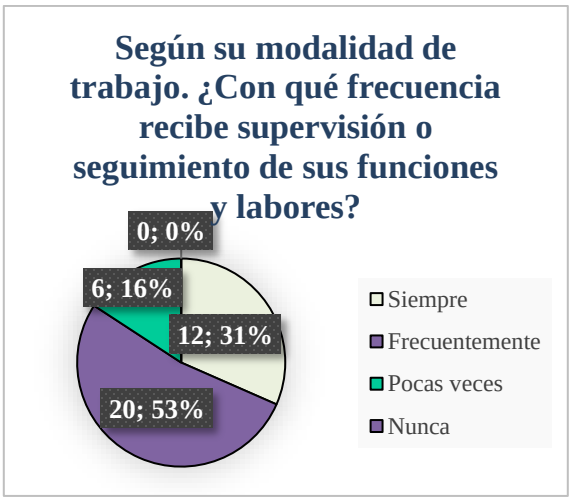


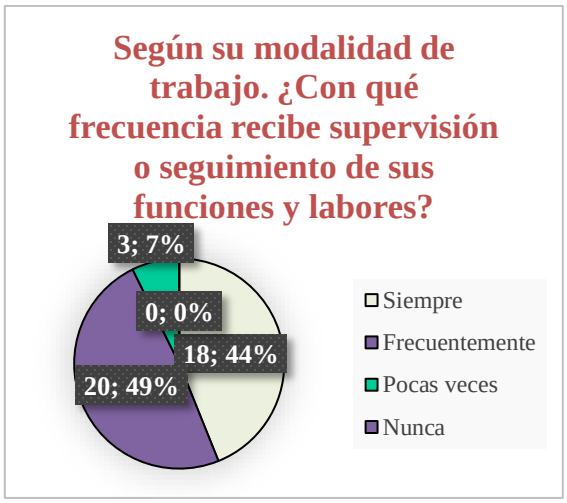

**Si la respuesta anterior es positiva, el resultado de dicha evaluación se la comunica a través de:**




**Si la respuesta anterior es positiva, el resultado de dicha evaluación se la comunica a través de:**




Según su modalidad de trabajo. ¿Con qué frecuencia recibe supervisión o seguimiento de sus funciones y labores?
0; 0%
6; 16%
12; 31%
20; 53%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca


Según su modalidad de trabajo. ¿Con qué frecuencia recibe supervisión o seguimiento de sus funciones y labores?
3; 7%
0; 0%
18; 44%
20; 49%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca

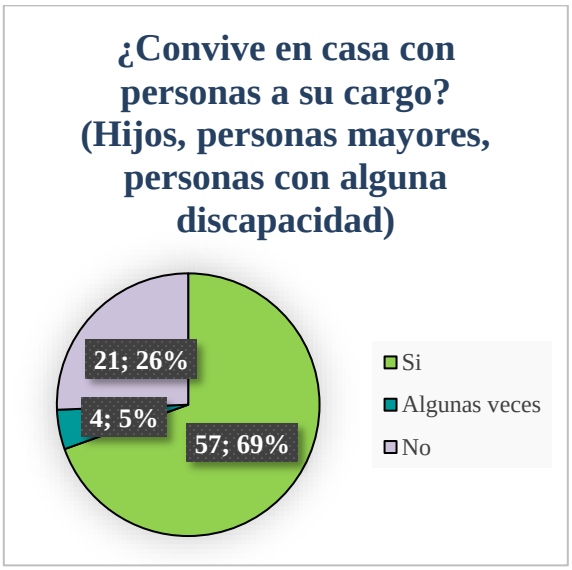
**Anexo 15: Relación de cada ítem de la encuesta con las cuatro dimensiones críticas y moderadas en Docentes**

**Dimensión TT**







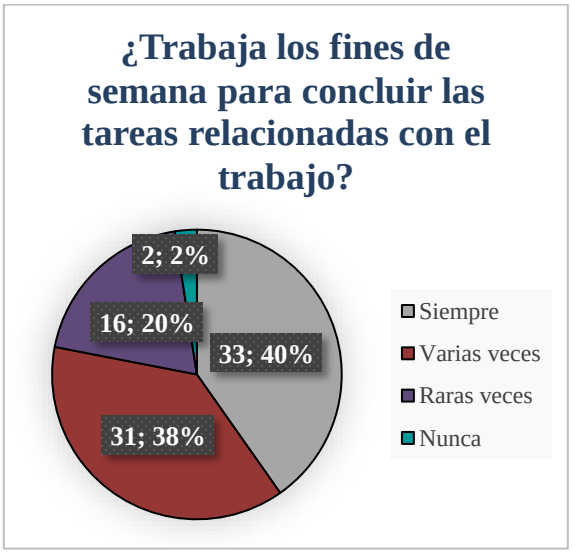


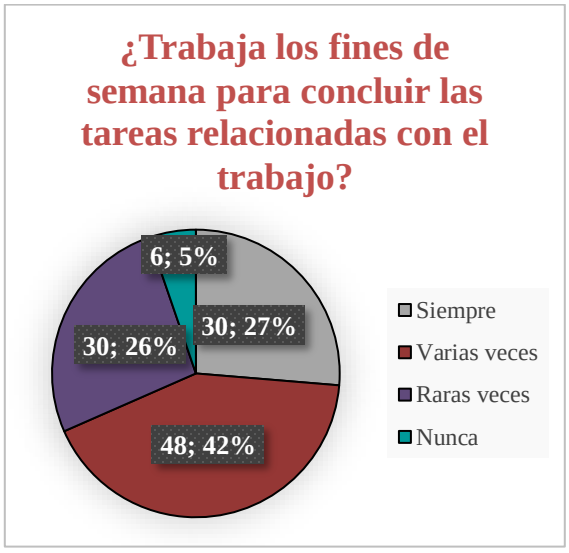


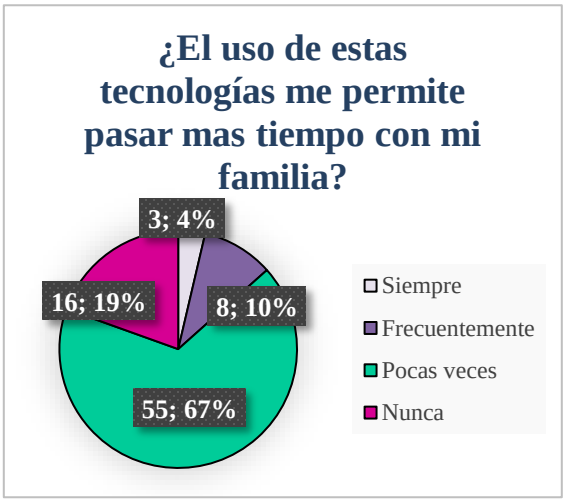


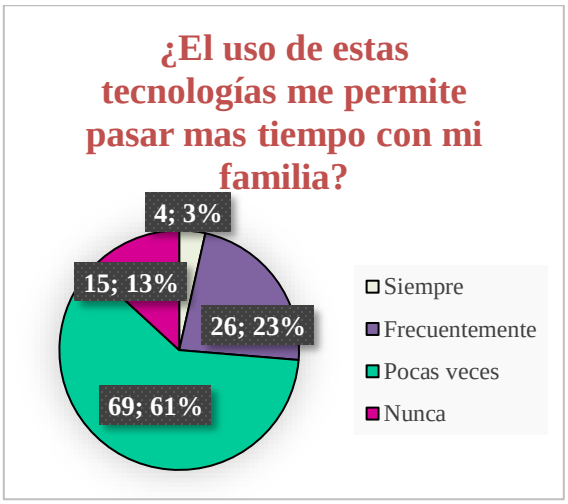
Para realizar actividades que no involucren trabajo. ¿Cuántas horas utiliza al día?
14; 17%
8; 10%
41; 50%
19; 23%
Menos de tres horas al día
De tres a cuatro horas al día
De cuatro a cinco horas al día


Para realizar actividades que no involucren trabajo. ¿Cuántas horas utiliza al día?
11; 10%
19; 17%
54; 47%
30; 26%
Menos de tres horas al día
De tres a cuatro horas al día
De cuatro a cinco horas al día


¿Trabaja los fines de semana para concluir las tareas relacionadas con el trabajo?
2; 2%
16; 20%
33; 40%
31; 38%
Siempre
Varias veces
Raras veces
Nunca


¿Trabaja los fines de semana para concluir las tareas relacionadas con el trabajo?
6; 5%
30; 27%
30; 26%
48; 42%
Siempre
Varias veces
Raras veces
Nunca

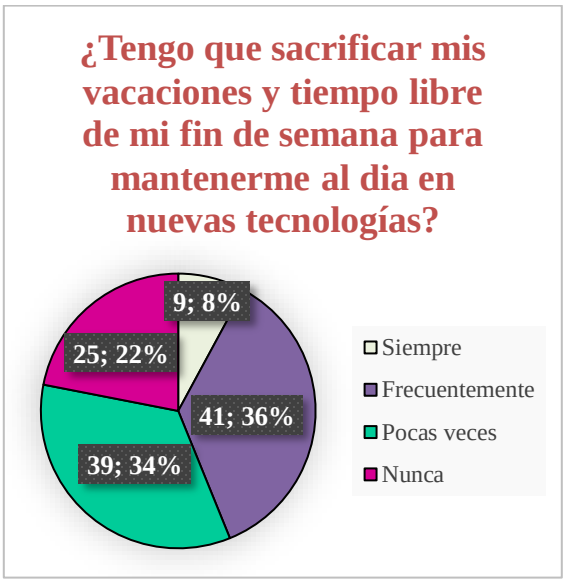

¿El uso de estas tecnologías me permite pasar mas tiempo con mi familia?
3; 4%
16; 19%
8; 10%
55; 67%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca

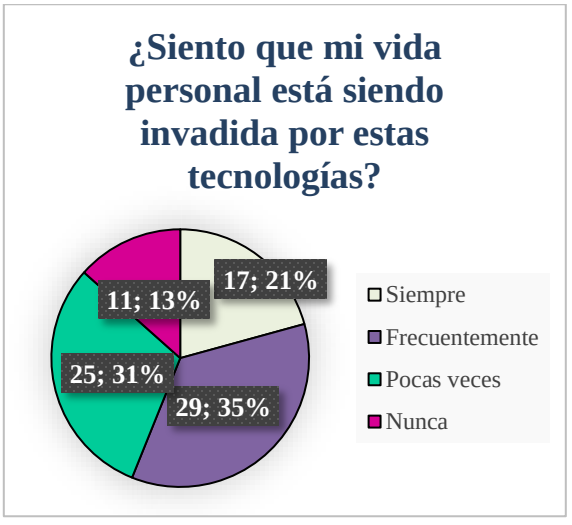

¿El uso de estas tecnologías me permite pasar mas tiempo con mi familia?
4; 3%
15; 13%
26; 23%
69; 61%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca

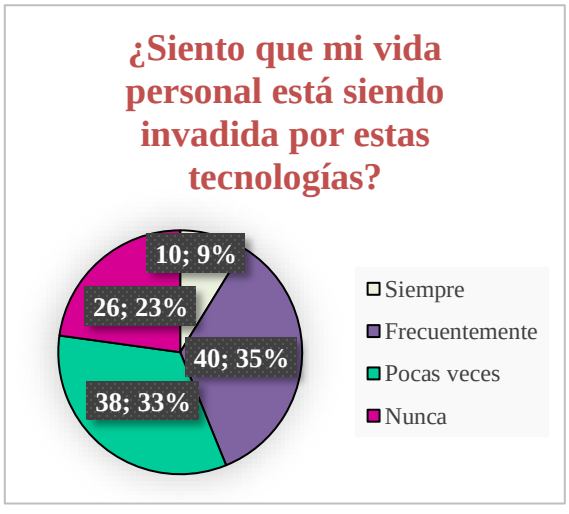

¿Tengo que estar en contacto con mi trabajo, incluso durante mis vacaciones debido a estas tecnologías?
9; 11%
25; 30%
21; 26%
27; 33%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca

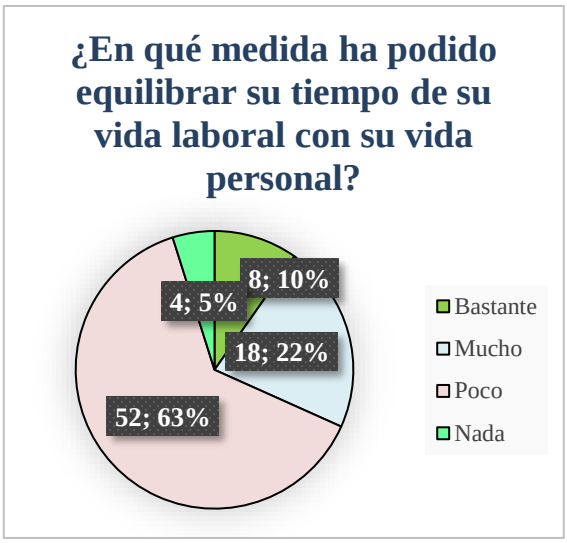

¿Tengo que estar en contacto con mi trabajo, incluso durante mis vacaciones debido a estas tecnologías?
20; 18%
1%
37; 32%
44; 39%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca

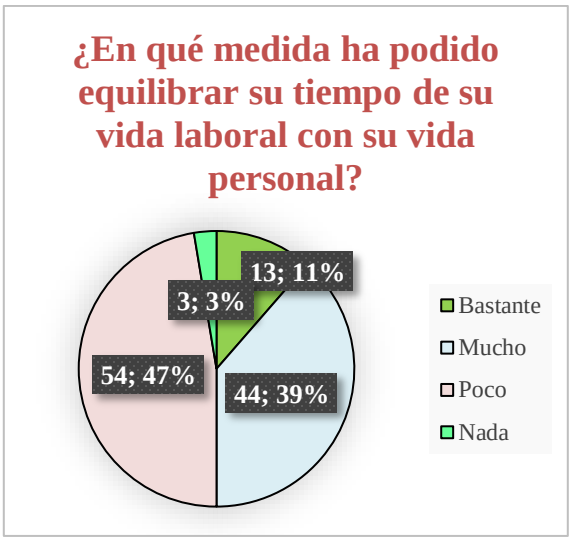

¿Tengo que sacrificar mis vacaciones y tiempo libre de mi fin de semana para mantenerme al dia en nuevas tecnologías?
8; 10%
17; 20%
40; 49%
17; 21%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca


¿Tengo que sacrificar mis vacaciones y tiempo libre de mi fin de semana para mantenerme al dia en nuevas tecnologías?
9; 8%
25; 22%
41; 36%
39; 34%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca


¿Siento que mi vida personal está siendo invadida por estas tecnologías?
17; 21%
11; 13%
25; 31%
29; 35%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca

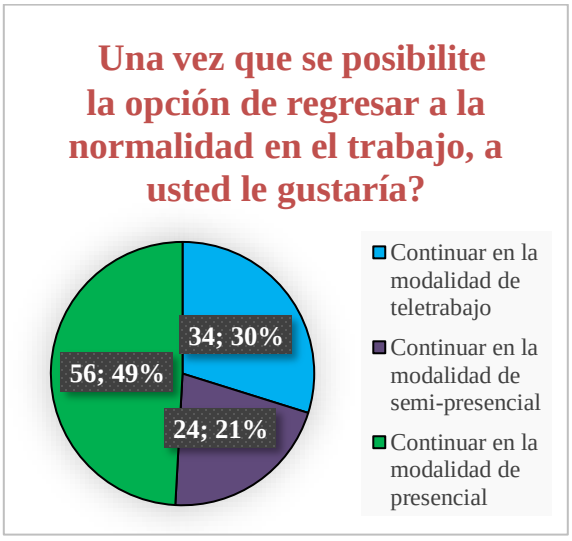

¿Siento que mi vida personal está siendo invadida por estas tecnologías?
10; 9%
26; 23%
40; 35%
38; 33%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca



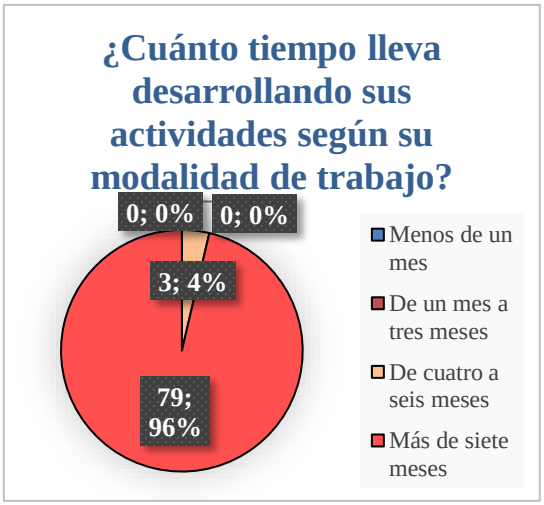





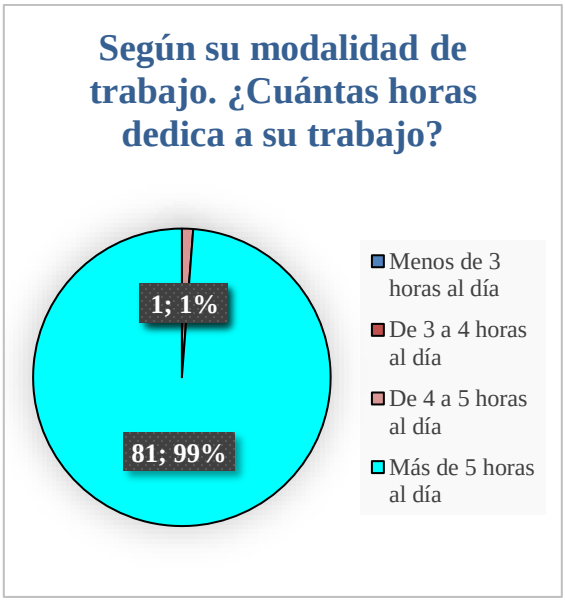


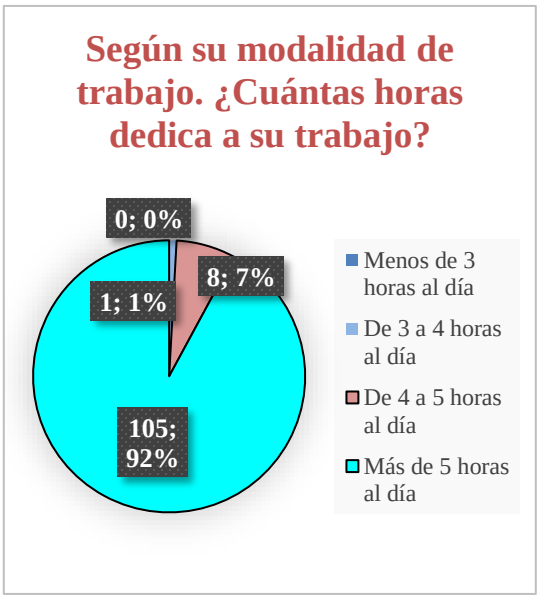



**Dimensión CT**

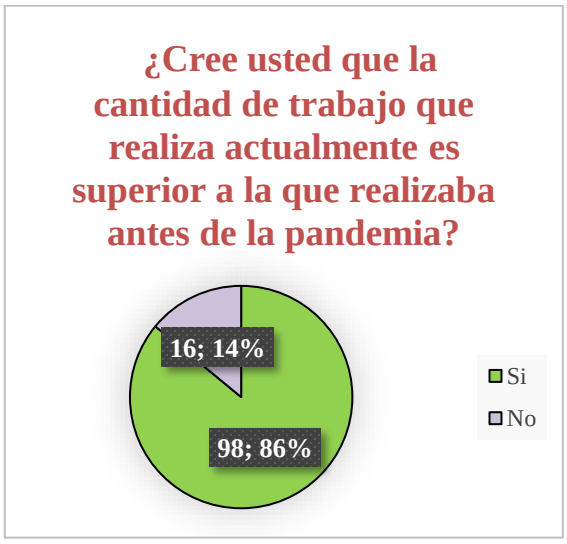


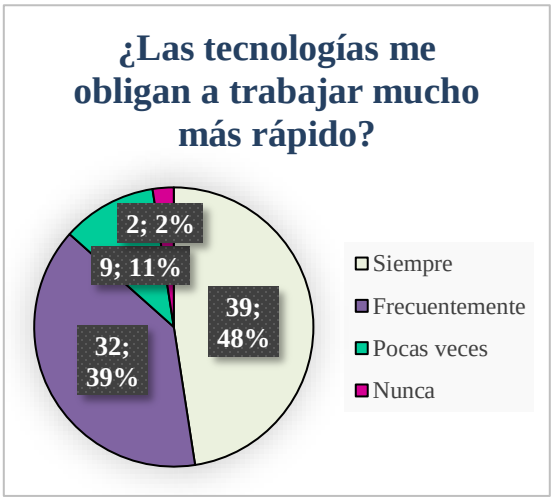


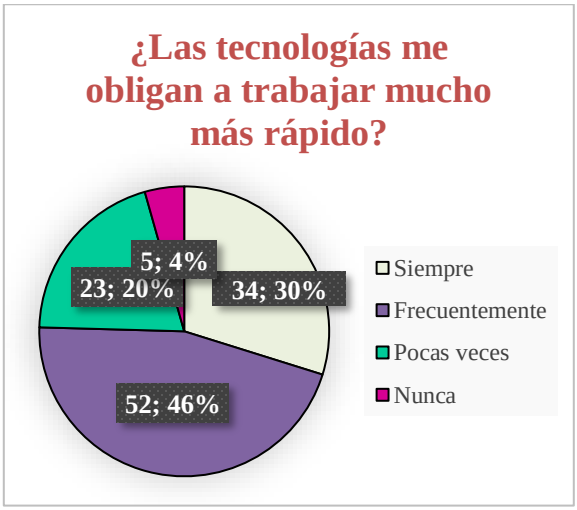


Según su modalidad de trabajo. ¿Cuántas horas dedica a su trabajo?
1; 1%
81; 99%
Menos de 3 horas al día
De 3 a 4 horas al día
De 4 a 5 horas al día
Más de 5 horas al día

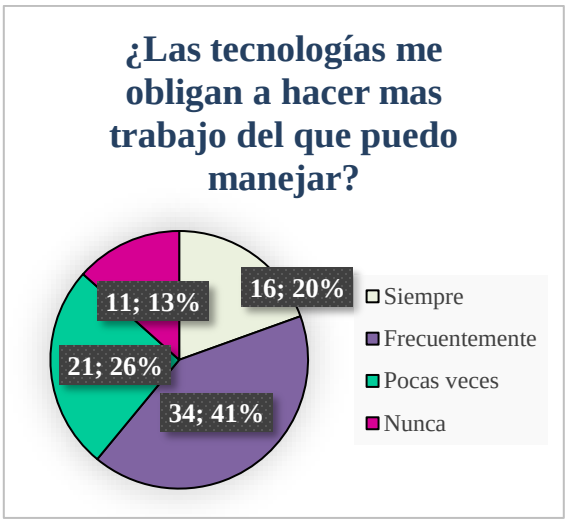

Según su modalidad de trabajo. ¿Cuántas horas dedica a su trabajo?
0; 0%
8; 7%
1; 1%
105; 92%
Menos de 3 horas al día
De 3 a 4 horas al día
De 4 a 5 horas al día
Más de 5 horas al día


¿Cree usted que la cantidad de trabajo que realiza actualmente es superior a la que realizaba antes de la pandemia?
11; 13%
71; 87%
Si
No

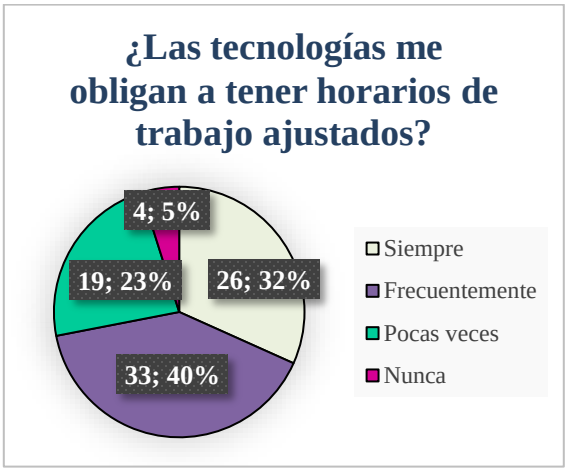

¿Cree usted que la cantidad de trabajo que realiza actualmente es superior a la que realizaba antes de la pandemia?
16; 14%
98; 86%
Si
No


¿Las tecnologías me obligan a trabajar mucho más rápido?
2; 2%
9; 11%
39; 48%
32; 39%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca

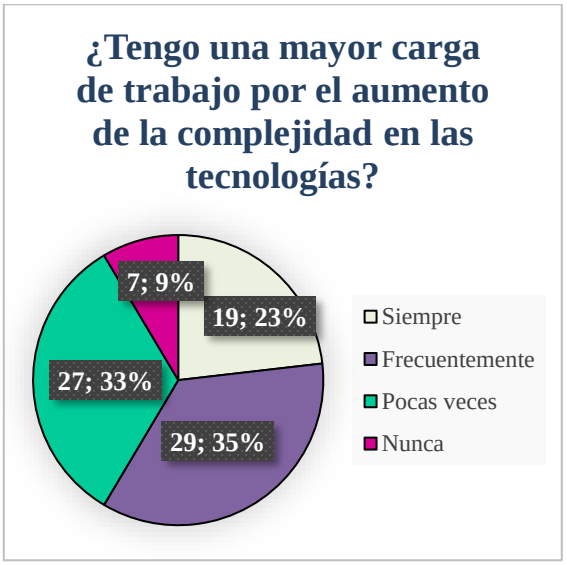

¿Las tecnologías me obligan a trabajar mucho más rápido?
5; 4%
23; 20%
34; 30%
52; 46%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca

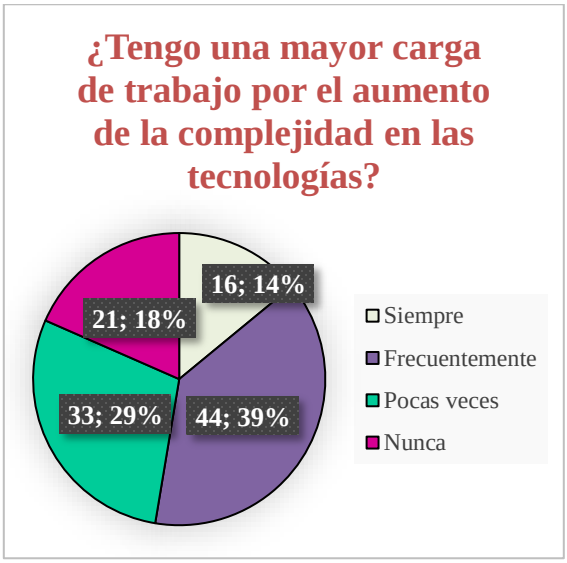

¿Las tecnologías me obligan a hacer mas trabajo del que puedo manejar?
16; 20%
11; 13%
21; 26%
34; 41%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca

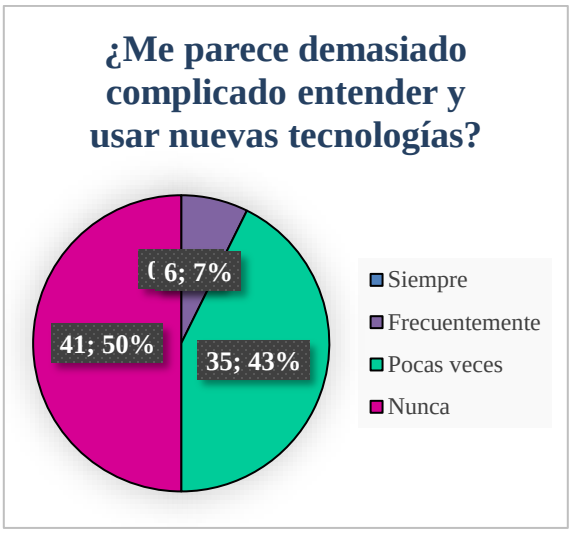

¿Las tecnologías me obligan a hacer mas trabajo del que puedo manejar?
16; 14%
9; 8%
48; 42%
41; 36%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca

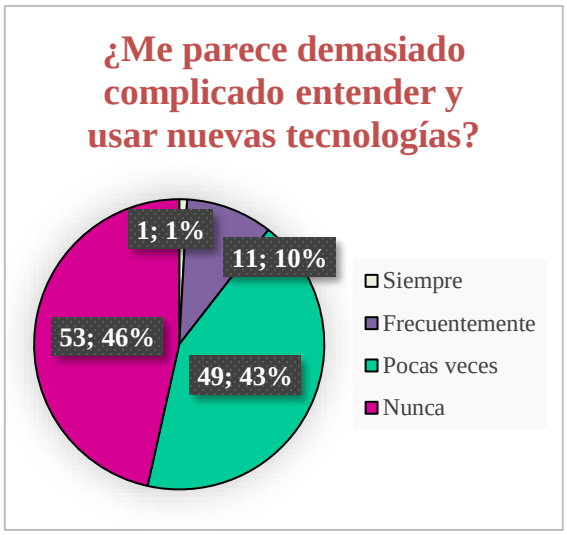

¿Las tecnologías me obligan a tener horarios de trabajo ajustados?
4; 5%
19; 23%
26; 32%
33; 40%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca


¿Las tecnologías me obligan a tener horarios de trabajo ajustados?
21; 18%
13; 11%
28; 25%
52; 46%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca


¿Tengo una mayor carga de trabajo por el aumento de la complejidad en las tecnologías?
7; 9%
19; 23%
27; 33%
29; 35%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca


¿Tengo una mayor carga de trabajo por el aumento de la complejidad en las tecnologías?
16; 14%
21; 18%
33; 29%
44; 39%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca




**Dimensión DP**

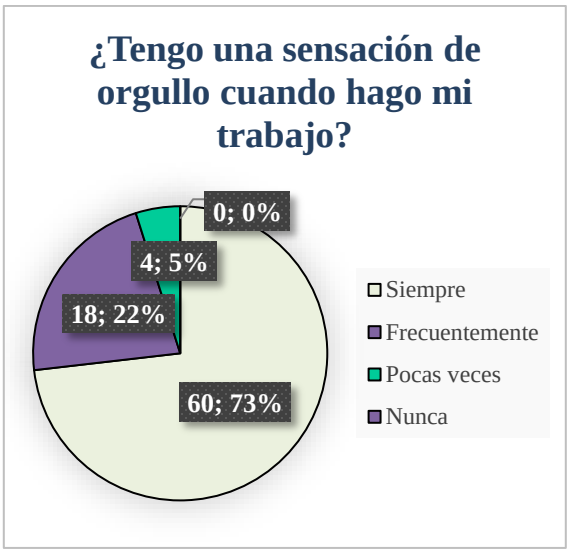


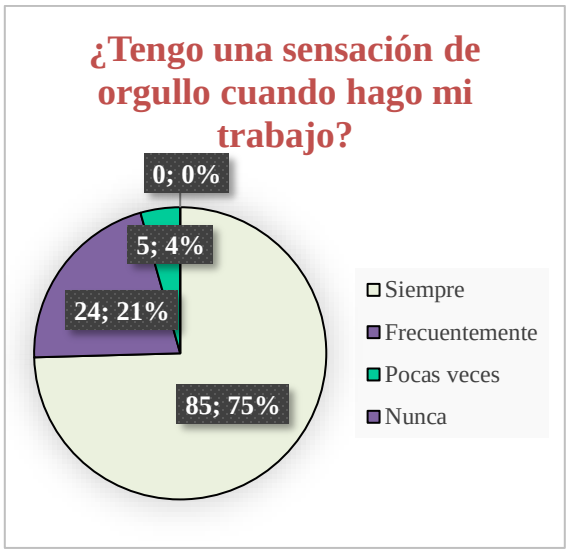


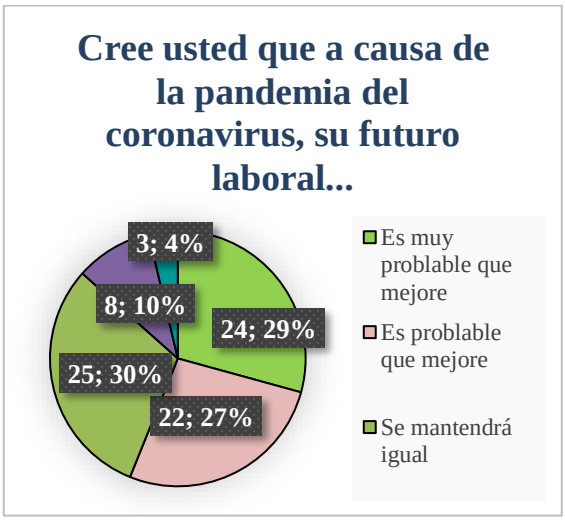






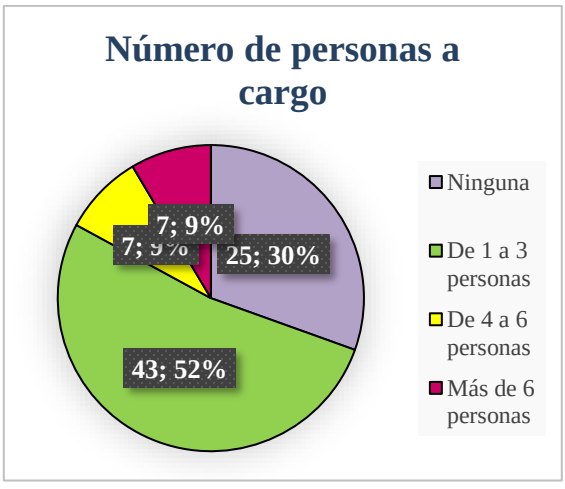



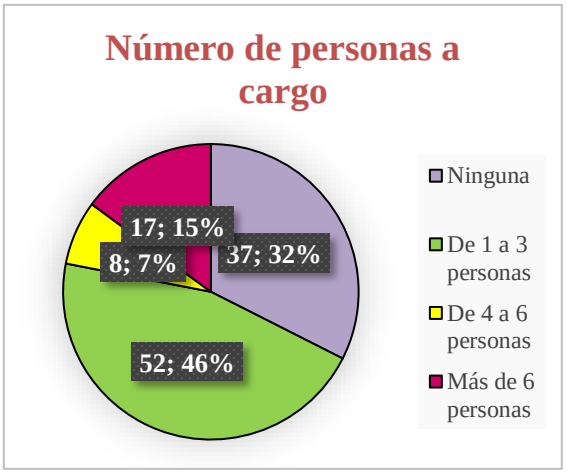





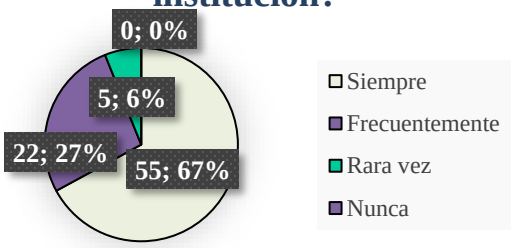


**Dimensión PS**

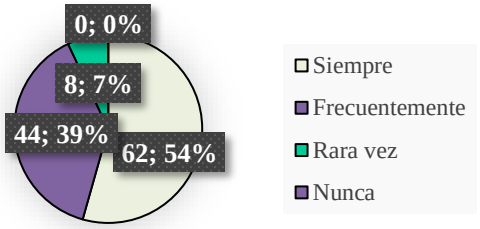


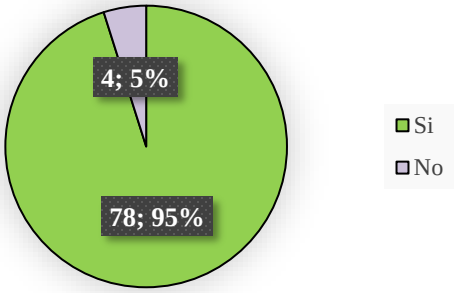
**Acorde con su modalidad de trabajo, ¿Con qué frecuencia participa en las actividades que realiza la institución?**



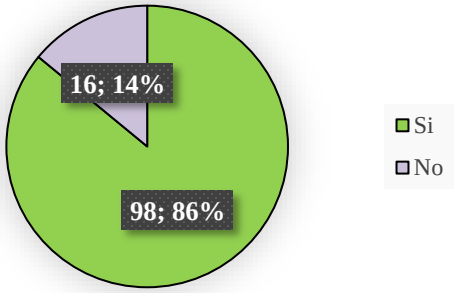

**Acorde con su modalidad de trabajo, ¿Con qué frecuencia participa en las actividades que realiza la institución?**



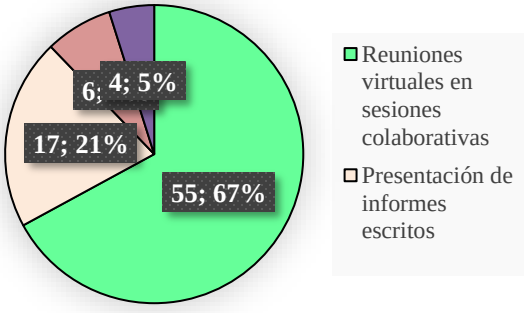

**Según su modalidad de trabajo. ¿Conoce si la empresa está evaluando su desempeño laboral?**



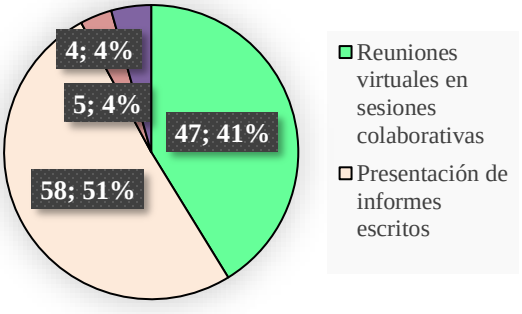

**Según su modalidad de trabajo. ¿Conoce si la empresa está evaluando su desempeño laboral?**

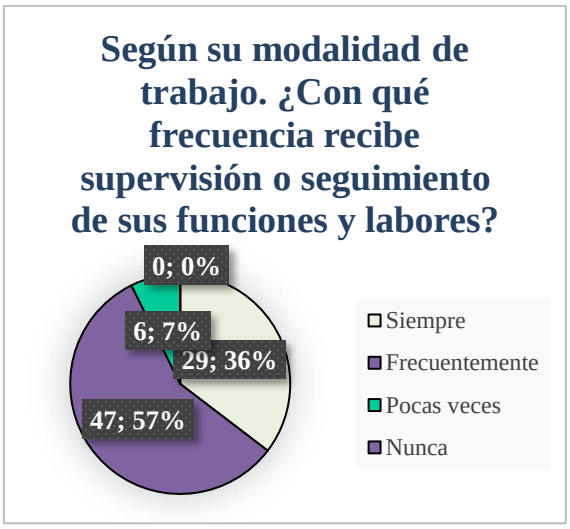



**Si la respuesta anterior es positiva, el resultado de dicha evaluación se la comunica a través de:**




**Si la respuesta anterior es positiva, el resultado de dicha evaluación se la comunica a través de:**




Según su modalidad de trabajo. ¿Con qué frecuencia recibe supervisión o seguimiento de sus funciones y labores?
0; 0%
6; 7%
29; 36%
47; 57%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca


Según su modalidad de trabajo. ¿Con qué frecuencia recibe supervisión o seguimiento de sus funciones y labores?
1 0; 0%
39; 34%
65; 57%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca

**Anexo 16: Relación de cada ítem de la encuesta con las cuatro dimensiones críticas y moderadas en personal de Servicios Generales y Apoyo**

**Dimensión TT**

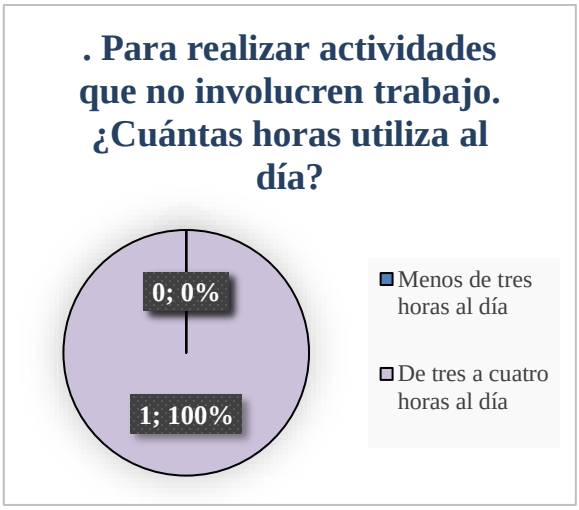






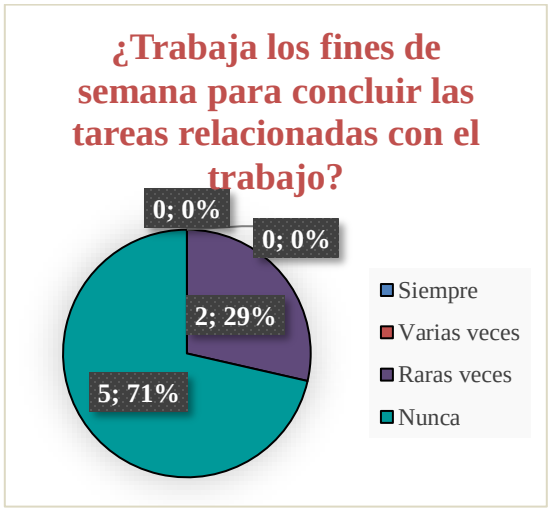


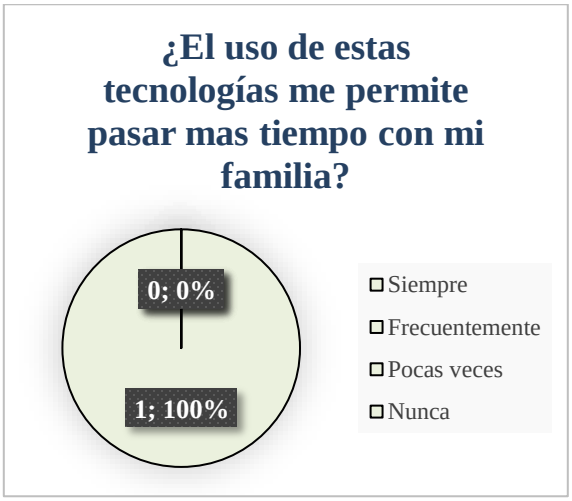


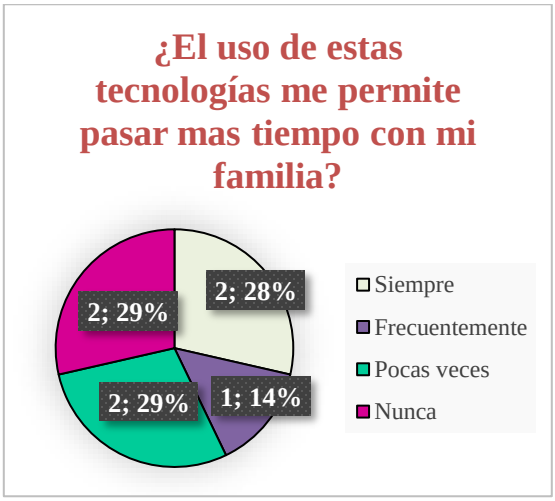


. Para realizar actividades que no involucren trabajo. ¿Cuántas horas utiliza al día?
0; 0%
1; 100%
Menos de tres horas al día
De tres a cuatro horas al día

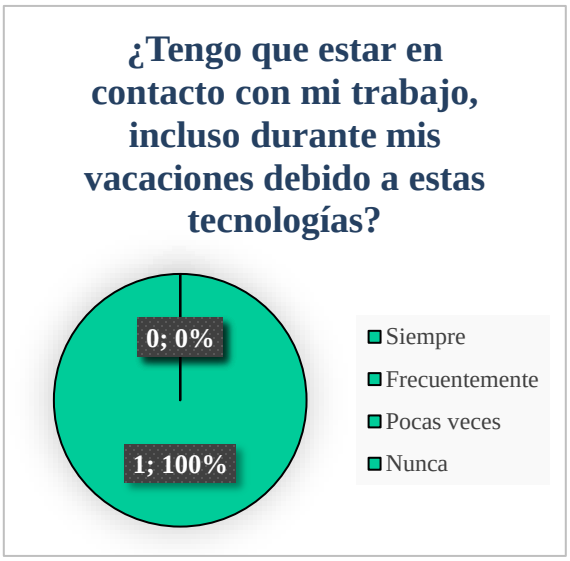

Para realizar actividades que no involucren trabajo. ¿Cuántas horas utiliza al día?
0; 0%
2; 29%
4; 57%
1; 14%
Menos de tres horas al día
De tres a cuatro horas al día

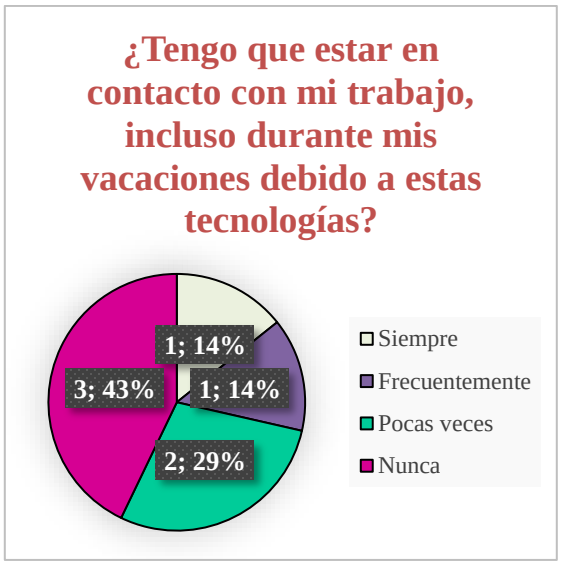

Trabaja los fines de semana para concluir las tareas relacionadas con el trabajo?
0; 0%
1; 100%
Siempre
Varias veces
Raras veces
Nunca


¿Trabaja los fines de semana para concluir las tareas relacionadas con el trabajo?
0; 0%
0; 0%
2; 29%
5; 71%
Siempre
Varias veces
Raras veces
Nunca


¿El uso de estas tecnologías me permite pasar mas tiempo con mi familia?
0; 0%
1; 100%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca


¿El uso de estas tecnologías me permite pasar mas tiempo con mi familia?
2; 28%
2; 29%
1; 14%
2; 29%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca


¿Tengo que estar en contacto con mi trabajo, incluso durante mis vacaciones debido a estas tecnologías?
0; 0%
1; 100%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca

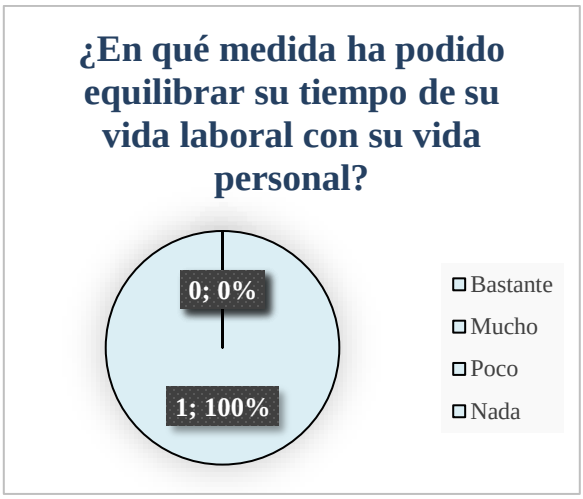

¿Tengo que estar en contacto con mi trabajo, incluso durante mis vacaciones debido a estas tecnologías?
1; 14%
1; 14%
3; 43%
2; 29%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca


¿Tengo que sacrificar mis vacaciones y tiempo libre de mi fin de semana para mantenerme al dia en nuevas tecnologías?
0; 0%
0; 0%
1; 100%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca


¿Tengo que sacrificar mis vacaciones y tiempo libre de mi fin de semana para mantenerme al dia en nuevas tecnologías?
0; 0%
1; 14%
3; 43%
3; 43%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces


¿Siento que mi vida personal está siendo invadida por estas tecnologías?
0; 0%
1; 100%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca


¿Siento que mi vida personal está siendo invadida por estas tecnologías?
0; 0%
1; 14%
4; 57%
2; 29%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca







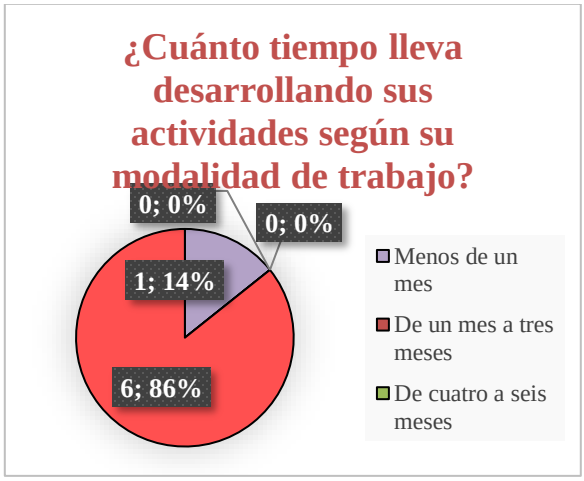


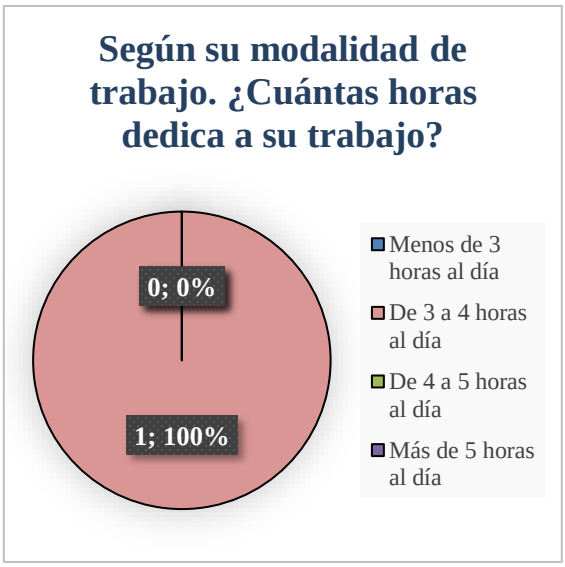


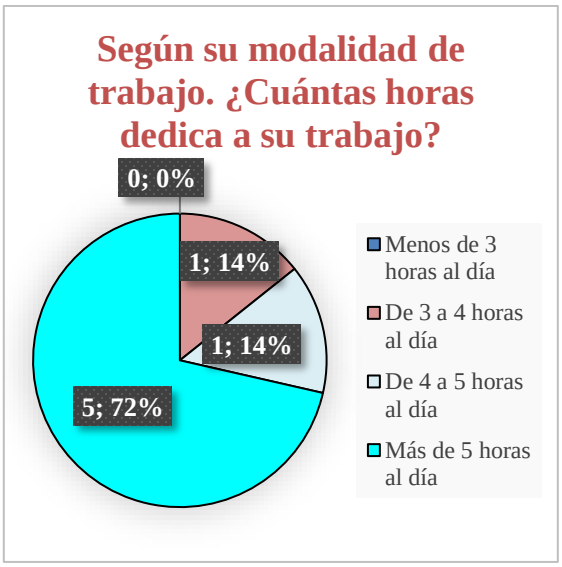


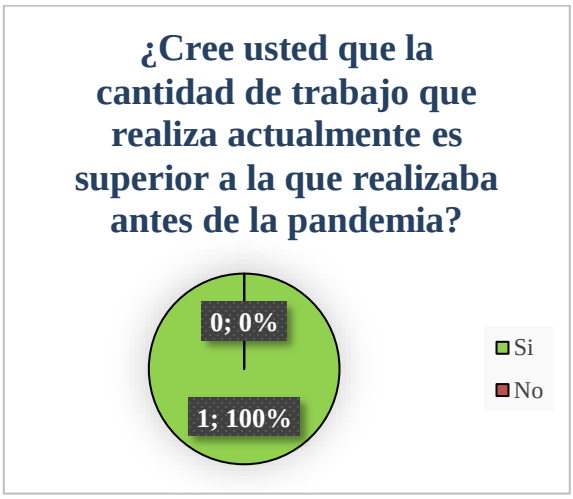
**Dimensión CT**



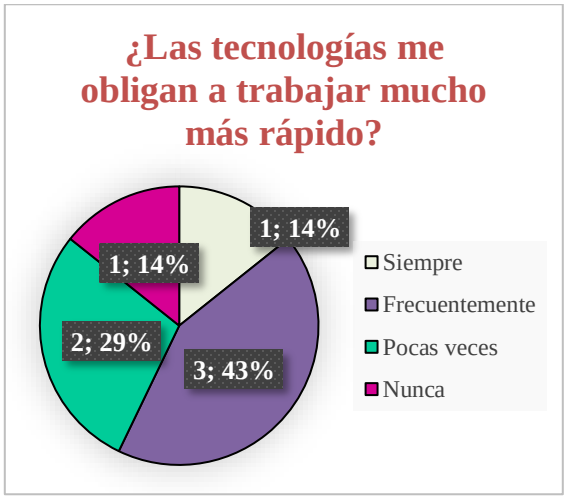

Según su modalidad de trabajo. ¿Cuántas horas dedica a su trabajo?
0; 0%
1; 100%
Menos de 3 horas al día
De 3 a 4 horas al día
De 4 a 5 horas al día
Más de 5 horas al día


Según su modalidad de trabajo. ¿Cuántas horas dedica a su trabajo?
0; 0%
1; 14%
1; 14%
5; 72%
Menos de 3 horas al día
De 3 a 4 horas al día
De 4 a 5 horas al día
Más de 5 horas al día


¿Cree usted que la cantidad de trabajo que realiza actualmente es superior a la que realizaba antes de la pandemia?
0; 0%
1; 100%
Si
No


¿Cree usted que la cantidad de trabajo que realiza actualmente es superior a la que realizaba antes de la pandemia?
3; 43%
4; 57%
Si
No

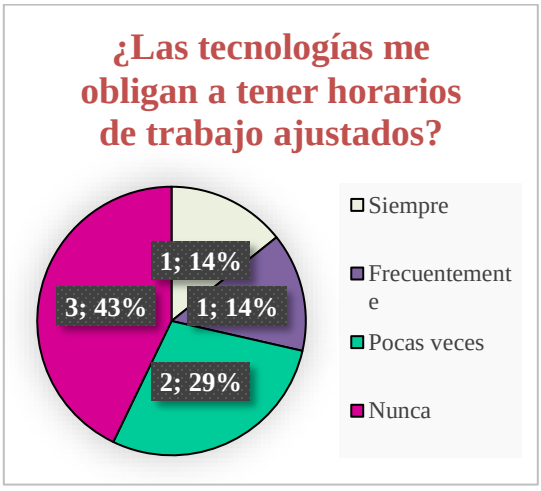

¿Las tecnologías me obligan a trabajar mucho más rápido?
0; 0%
1; 100%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca

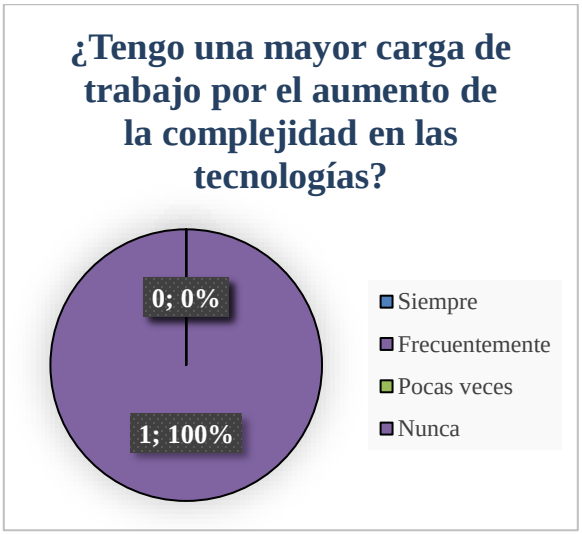

¿Las tecnologías me obligan a trabajar mucho más rápido?
1; 14%
1; 14%
2; 29%
3; 43%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca

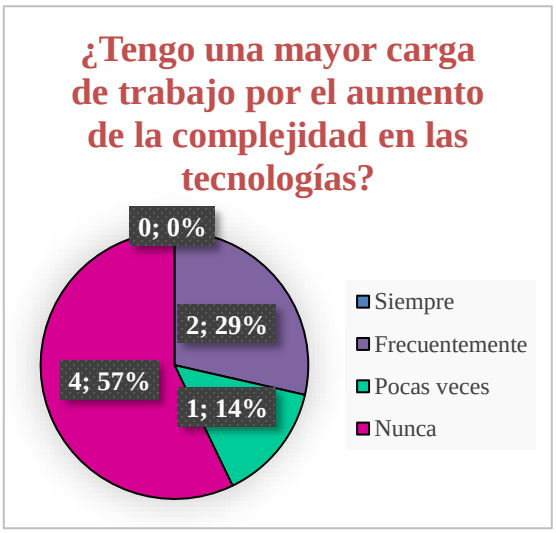

¿Las tecnologías me obligan a hacer mas trabajo del que puedo manejar?
0; 0%
1; 100%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca

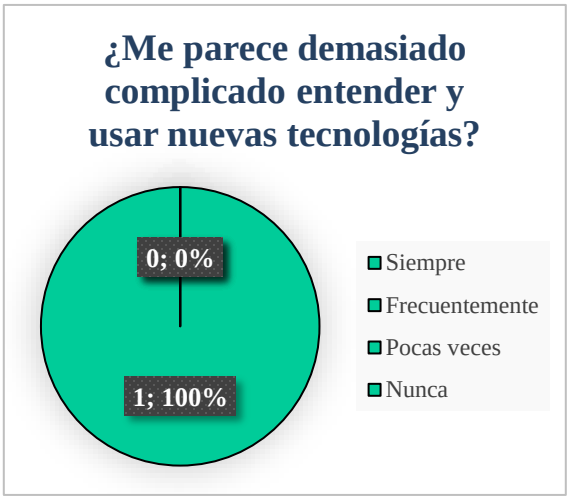

¿Las tecnologías me obligan a hacer mas trabajo del que puedo manejar?
0; 0%
2; 28%
3; 43%
2; 29%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca

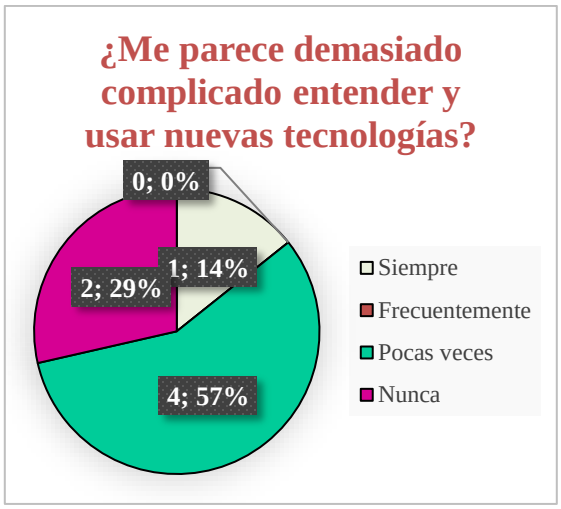

¿Las tecnologías me obligan a tener horarios de trabajo ajustados?
0; 0%
1; 100%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca


¿Las tecnologías me obligan a tener horarios de trabajo ajustados?
1; 14%
3; 43%
1; 14%
2; 29%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca

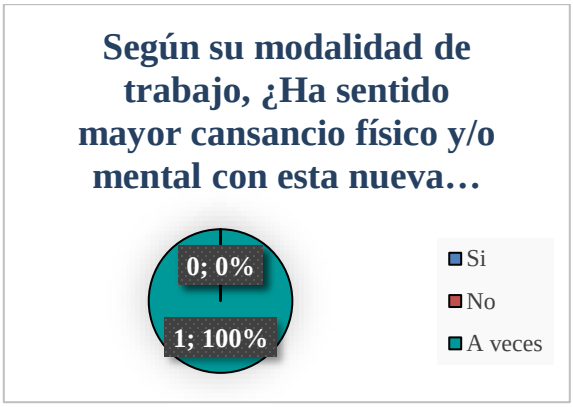

¿Tengo una mayor carga de trabajo por el aumento de la complejidad en las tecnologías?
0; 0%
1; 100%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca

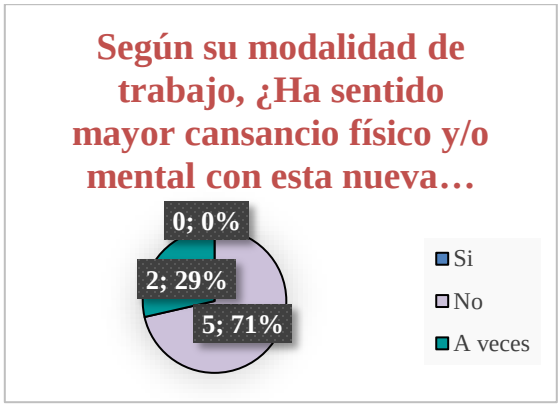

¿Tengo una mayor carga de trabajo por el aumento de la complejidad en las tecnologías?
0; 0%
2; 29%
4; 57%
1; 14%
Siempre
Frecuentemente
Pocas veces
Nunca




**Dimensión DP**

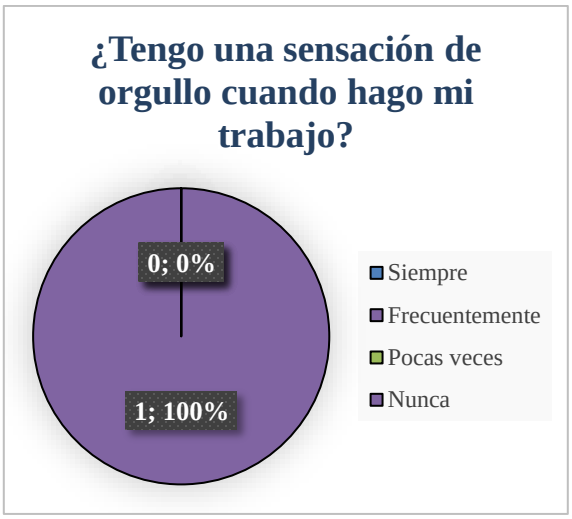


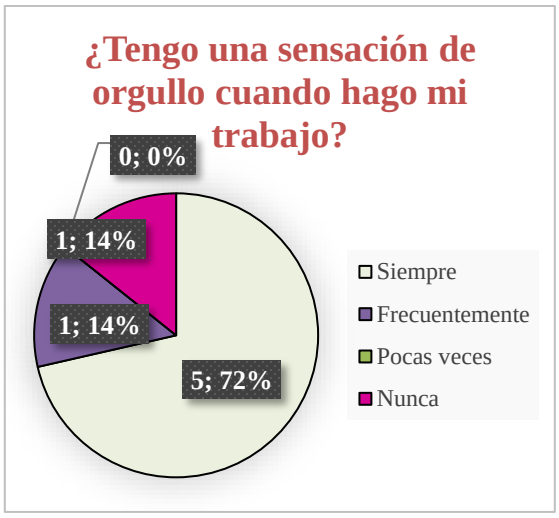



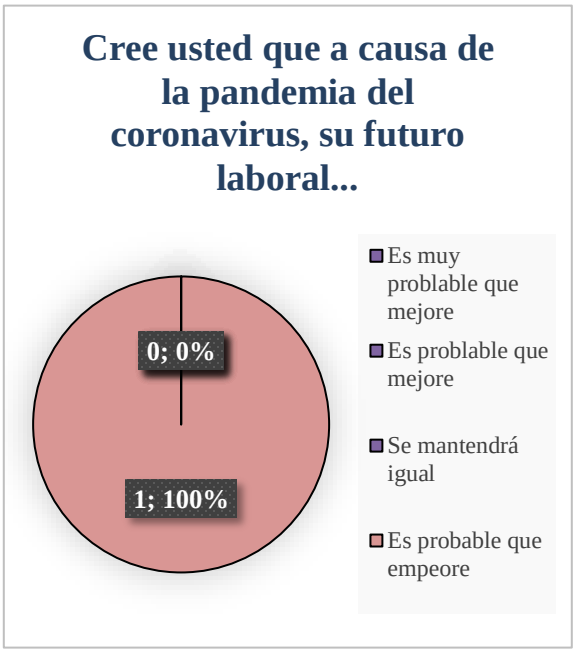


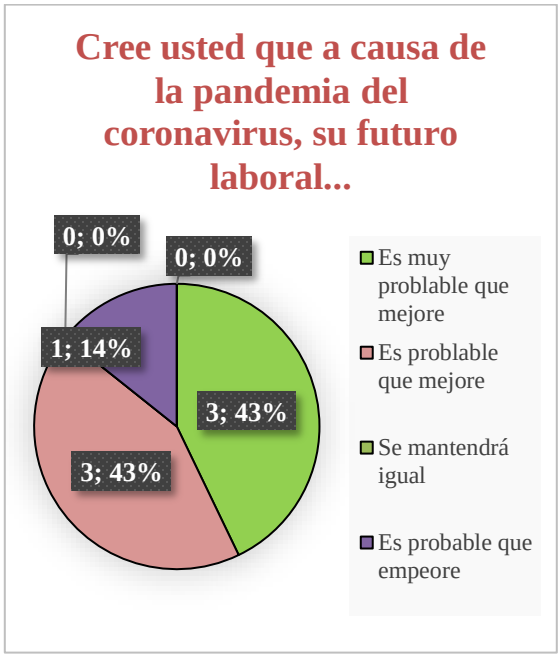




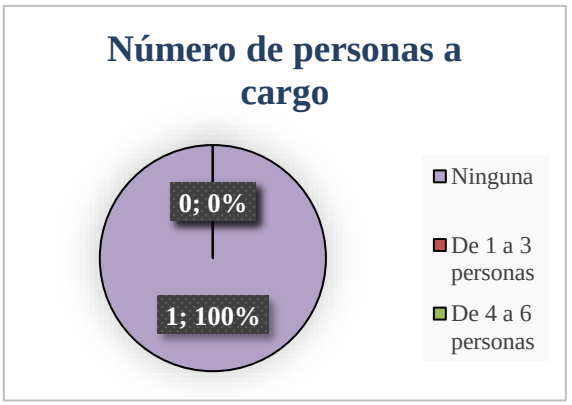


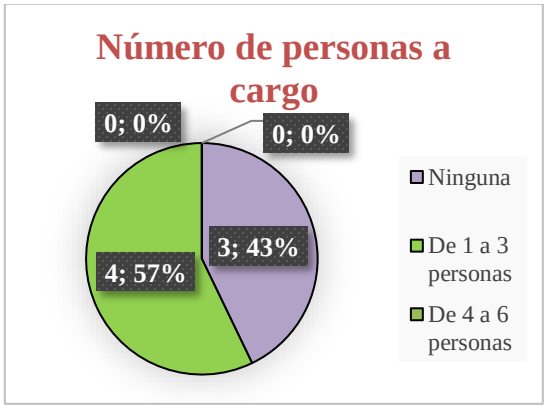



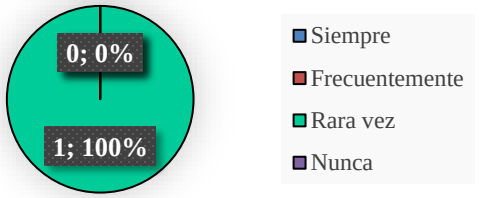




**Dimensión PS**

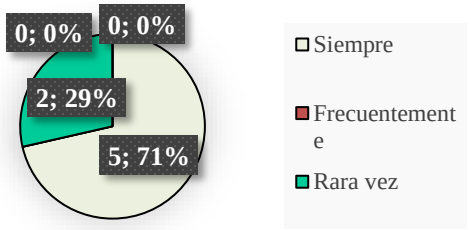


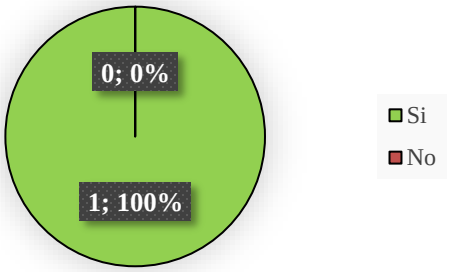
**Acorde con su modalidad de trabajo, ¿Con qué frecuencia participa en las actividades que realiza la institución?**



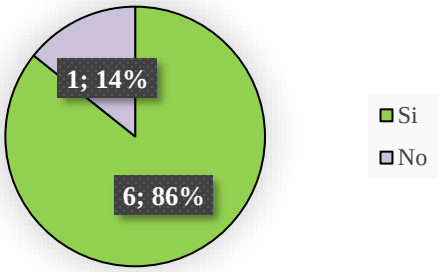

**Acorde con su modalidad de trabajo, ¿Con qué frecuencia participa en las actividades que realiza la institución?**



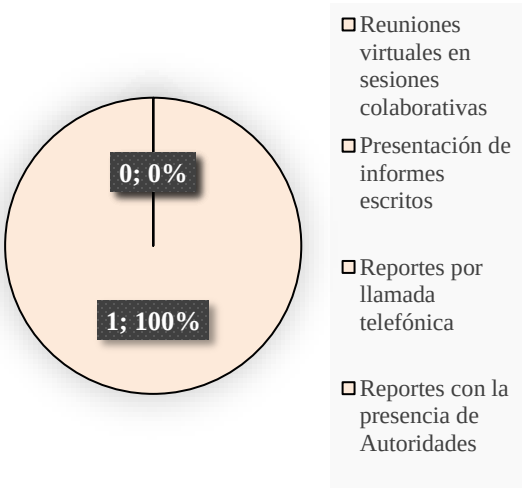

**Según su modalidad de trabajo. ¿Conoce si la empresa está evaluando su desempeño laboral?**



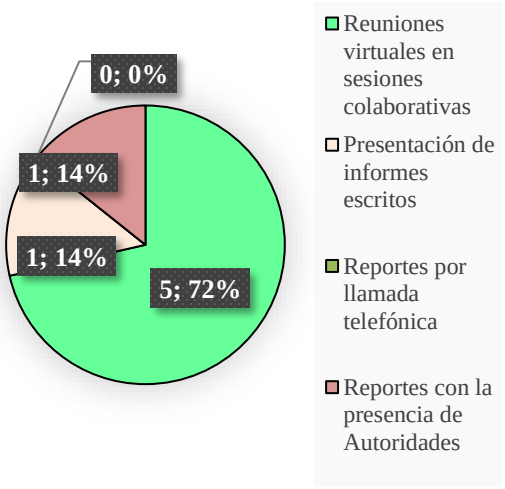

**Según su modalidad de trabajo. ¿Conoce si la empresa está evaluando su desempeño laboral?**



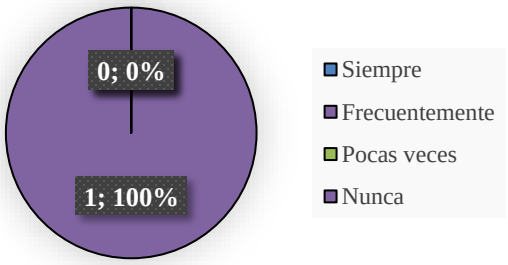
**Si la respuesta anterior es positiva, el resultado de dicha evaluación se la comunica a través de:**




**Si la respuesta anterior es positiva, el resultado de dicha evaluación se la comunica a través de:**




**Según su modalidad de trabajo. ¿Con qué frecuencia recibe supervisión o seguimiento de sus funciones y labores?**




**Según su modalidad de trabajo. ¿Con qué frecuencia recibe supervisión o seguimiento de sus funciones y labores?**

