



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**  
**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN**

Yo: **KATHERINE JOHANNA ALBUJA FLORES**, con C.I. 172335044-1, autora del trabajo de graduación intitulado: **“IMPLEMENTACIÓN DE LA LÍNEA DE NEGOCIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA VICENCIO CONSULTORES DE LA CIUDAD DE QUITO DURANTE EL AÑO 2014**, previa a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL**, en la Facultad de Psicología.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, noviembre 2014

**KATHERINE JOHANNA ALBUJA FLORES**

**C.I. 172335044-1**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

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

**IMPLEMENTACIÓN DE LA LÍNEA DE NEGOCIO DE  
EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA  
VICENCIO CONSULTORES DE LA CIUDAD DE QUITO DURANTE  
EL AÑO 2014**

**KATHERINE JOHANNA ALBUJA FLORES**

**DIRECTORA: MTR. KARINA SILVA JARAMILLO**

**QUITO, 2014**

## **DEDICATORIA**

Dedico mi esfuerzo a Dios, por haberme permitido cumplir con esta meta para subir un peldaño más en mi vida personal y profesional.

A mis padres Jorge y Pilar, quienes han sido un ejemplo a seguir, los pilares fundamentales de mi vida, que con su esfuerzo, dedicación, apoyo y amor incondicional me han enseñado a luchar por cumplir mis sueños, metas y proyectos, y a no dejarme vencer por las dificultades que se presenten en el camino; gracias a ustedes aprendí a nunca rendirme.

A mis hermanas Mishell y Alejandra, quienes representan mis ganas de salir adelante y superarme como muestra de un ejemplo a seguir.

A mi novio Dennis, quien me ha apoyado y motivado día a día con palabras de aliento para culminar con mi meta, gracias a tu amor incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a todos quienes conforman Vicencio Consultores, por haberme permitido realizar este proyecto y por su colaboración en la realización del mismo.

A mi Directora de Disertación Karina Silva Jaramillo, por ser un ejemplo de esfuerzo y superación profesional; gracias por brindarme su apoyo, tiempo, dedicación y valiosa guía profesional en la realización de este proyecto.

## TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
TABLA DE CONTENIDOS.....	iii
ÍNDICE DE CUADROS.....	vi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: MARCO INTRODUCTORIO.....	2
1. Cuerpo del trabajo.....	2
1.1 Tema.....	2
1.2. Datos de la Organización.....	2
1.3. Diagnóstico.....	4
1.4. Justificación.....	6
1.5. Objetivos.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Trabajo.....	8
2.1.1. Definición de Trabajo.....	8
2.1.1.1. <i>Definición del Trabajo desde la perspectiva de la Psicología Social</i> .....	9
2.1.1.2. <i>Delimitación del concepto de Trabajo en la Psicología Social</i> .....	10
2.1.2. Historia del Trabajo.....	12
2.1.2.1. <i>El trabajo en la Época Antigua</i> .....	13
2.1.2.2. <i>El trabajo en la Época Medieval</i> .....	14
2.1.2.3. <i>El trabajo de la Época Moderna a la Época Contemporánea</i> .....	15
2.1.2.4. <i>El trabajo en la Revolución Industrial</i> .....	16
2.1.2.5. <i>El trabajo y sus implicaciones en la religión</i> .....	17
2.1.3. La Evolución en la Organización del Trabajo.....	18
2.1.4. Concepción del Trabajo en América Latina – Ecuador en la actualidad.....	20
2.2. Riesgo Laboral.....	22
2.2.1. Definición de Riesgo Laboral.....	22
2.2.2. Factores de Riesgos Laborales.....	23
2.2.3. Clasificación de Riesgos Laborales.....	24
2.2.4. Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales.....	26

2.2.5. Resolución No. C.D. 333.....	28
2.2.6. SART: Sistema de Auditorías de Riesgos del Trabajo.....	28
2.2.6.1. <i>Origen del SART:</i> .....	28
2.2.6.2. <i>Estructura del SART: Sistema de Auditorías de Riesgos del Trabajo</i> .....	29
□ Gestión Administrativa.....	29
□ Gestión Técnica.....	30
□ Gestión del Talento Humano.....	30
□ Procedimientos y programas operativos.....	30
2.2.6.3. <i>Requisitos para calificarse como Auditores SART</i> .....	30
2.2.6.4. <i>Instructivo SART</i> .....	31
2.3. Riesgos Psicosociales.....	32
2.3.1. Definición de Factores Psicosociales.....	33
2.3.2. Factores Psicosociales que influyen en el trabajo.....	34
2.3.2. Riesgos Psicosociales y sus efectos sobre la Salud del Trabajador.....	36
2.3.3. Instrumentos para evaluar los Riesgos Psicosociales.....	38
2.3.3.1. <i>MÉTODO F-PSICO - VERSIÓN 3.0</i> .....	38
2.3.3.2. <i>MÉTODO DEL INSTITUTO NACIONAL NAVARRO</i> .....	40
2.3.3.3. <i>MÉTODO ISTAS - 21</i> .....	41
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	43
3.1. Modalidad y Tipos de Investigación.....	43
3.1.1. Modalidad de Investigación.....	43
3.1.2. Tipos de investigación.....	43
3.1.3. Diseño de investigación.....	43
3.2. Metodología.....	44
3.3. Técnicas e Instrumentos.....	44
3.3. Aplicación.....	45
CAPÍTULO IV: PRODUCTO.....	46
4.1. Resultados obtenidos.....	46
4.2. Actividades.....	46
4.3. Supuestos.....	67
4.4. Precondiciones.....	67
4.5. Indicadores.....	68
4.6. Fuentes de Verificación.....	68

4.7. Sostenibilidad .....	69
4.8. Medios e Insumos.....	70
4.9. Presupuesto.....	70
4.10. Matriz de Marco Lógico.....	72
4.11. Monitoreo .....	74
4.12. Evaluación .....	74
4.13. Destinatarios .....	74
4.14. Cronograma .....	77
4.15. Criterios Institucionales.....	77
CAPÍTULO V .....	78
CONCLUSIONES.....	78
RECOMENDACIONES .....	80
BIBLIOGRAFÍA .....	82
ANEXOS.....	84
Anexo 1: Formato Modelo del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional.....	84
Anexo 2: Resolución No. C.D. 333.....	84
Anexo 3: Requisitos para Auditores SART.....	84
Anexo 4: Instructivo SART.....	84
Anexo 5: Norma Técnica - 05 de Riesgos Psicosociales.....	84
Anexo 6: F-PSICO 3.0 - Cálculo de Perfiles Psicosociales. ....	84
Anexo 7: Acuerdo de Aceptación.....	84
Anexo 8: Cuestionario F-PSICO 3.0. ....	84
Anexo 9: Informe de los Resultados del Cuestionario - Proporciona el Sistema del Método	84
F-PSICO 3.0. ....	84
Anexo 10: Encuesta de Satisfacción para los Clientes.....	84
Anexo 11: Encuesta de Satisfacción – Plantel Educativo “Jean Martín Charcot”.....	84
Anexo 12: Cronograma. ....	84
Anexo 13: Certificado de Egresada.....	84
Anexo 14: Carta de Aceptación.....	84

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Evolución en las Organizaciones del Trabajo .....	19
Cuadro 2: Clasificación de los Riesgos Laborales .....	25
Cuadro 3: Resumen Instructivo SART .....	31
Cuadro 4: Factores del F-PSICO 3.0 .....	39
Cuadro 5: Estructura del Método INSL.....	41
Cuadro 6: Macrofactores del ISTAS – 21 .....	42
Cuadro 7: Matriz de análisis de los servicios ofertados por las Consultoras de Talento Humano de Quito .....	48

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Gráfico del análisis de los servicios ofertados por las Consultoras de Talento Humano de Quito .....	53
Ilustración 2: Organigrama Vicencio Consultores - Consultor Externo "X" de Evaluación de Riesgos Psicosociales .....	56
Ilustración 3: Organigrama Vicencio Consultores - Alianza Estratégica "XYZ" de Evaluación de Riesgos Psicosociales .....	57
Ilustración 4: Flujograma del Proceso del Servicio de Evaluación de Riesgos Psicosociales .....	58
Ilustración 5: Muestra de la Aplicación del Método F-PSICO 3.0 .....	63
Ilustración 6: Tabulación de los Resultados del Método F-PSICO 3.0.....	63
Ilustración 7: Perfil General de Riesgos Psicosociales del Plantel Educativo “Jean Martín Charcot” .....	64

## INTRODUCCIÓN

El proyecto surge a partir de la experiencia del investigador en el giro de negocio de servicios de consultoría de Talento Humano, donde se observó que las empresas requerían cumplir con las exigencias gubernamentales del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y el Ministerio de Relaciones Laborales respecto al cumplimiento de la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional con lo referente a realizar evaluaciones de Riesgos Psicosociales a los que se exponen los trabajadores; y debido a que no siempre encontraban profesionales en el campo de la psicología organizacional, especializados en este tipo de riesgo, por lo tanto se propuso diseñar e implementar una línea de negocio de evaluación de riesgos psicosociales para la empresa Vicencio Consultores.

Primero se abordó el marco teórico desde la definición e historia del trabajo; definición, factores, clasificación de riesgo laboral y sus implicaciones con el Sistema de Gestión de Prevenciones Laborales y el Sistema de Auditorías de Riesgos del Trabajo; definición factores, riesgos e instrumentos de riesgos psicosociales. En el marco metodológico se realizó un análisis de los servicios ofertados en las páginas web por Consultoras Talento de Humano en la ciudad de Quito para saber si brindan o no el servicio de evaluación de Riesgos Psicosociales. Después se planteó un organigrama de incorporación de un Consultor Externo o de una Alianza Estratégica con un profesional competente que tenga experiencia en evaluaciones de riesgos psicosociales. Posterior se creó un flujograma de cómo será el proceso de brindar el servicio por parte de la gestión comercial hacia otras empresa y finalmente con el propósito de generar e implementar la nueva línea de negocio se ejecutó un plan piloto, aplicando el test del Método F-PSICO - VERSIÓN 3.0 a 25 colaboradores del Plantel Educativo “Jean Martín Charcot”, los test fueron recogidos, ingresados al sistema, tabulados y se obtuvo los resultados; los cuales fueron analizados dependiendo del porcentaje y el nivel, y por último se planteó algunas acciones de mejora.

Los riesgos psicosociales a los que se exponen los trabajadores es un tema que en años anteriores no tenía la fuerza que tiene actualmente, por ésta razón y debido a los resultados obtenidos en el desarrollo de la disertación, se determina como una oportunidad de negocio para Vicencio Consultores la implementación de la línea de negocio de evaluación de riesgos psicosociales; ya que es un servicio que puede ampliar el mercado de la consultora.

# CAPÍTULO I: MARCO INTRODUCTORIO

## 1. Cuerpo del trabajo

### 1.1 Tema

Implementación de la línea de negocio de Evaluación de Riesgos Psicosociales en la empresa Vicencio Consultores de la ciudad de Quito durante el año 2014.

### 1.2. Datos de la Organización

El objetivo de Vicencio Consultores es brindar a los clientes resultados de calidad, incorporando talentos de manera segura y eficiente que se adapten adecuadamente a los requerimientos de cada cargo y a la cultura organizacional de cada empresa. Para Vicencio Consultores cada uno de los procesos de selección son procesos único e irrepetibles, por ésta razón la metodología profesional y técnica con la que se permite encontrar a la persona clave para cumplir con los objetivos tanto del perfil del cargo como de la empresa.

Para los fines consiguientes los datos de la organización son los siguientes:

- a) **Nombre:** Vicencio Consultores.
- b) **Actividad:** “Empresa especializada en Headhunting, Selección y Formación de Talentos, con una trayectoria de 15 años en los mercados chileno y ecuatoriano; en el Ecuador funciona desde el 18 de Septiembre de 2008”. (Vicencio Consultores, 2008).
- c) **Ubicación:** “Avenida 12 de Octubre N24-739 y Avenida Colón. Torre A, Piso 3 – Oficina 310. Quito – Ecuador”. (Vicencio Consultores, 2008).
- d) **Características:** Vicencio Consultores “cuenta con un equipo de profesionales nacionales y extranjeros altamente calificados, provenientes de distintas áreas del ámbito empresarial, lo que nos ha permitido satisfacer con calidad y excelencia las necesidades de nuestros distinguidos clientes”. (Vicencio Consultores, 2008).

- e) **Contexto:** La empresa Vivencio Consultores cuenta con equipo de trabajo de 10 colaboradores, entre el Departamento Comercial, Departamento de Selección y el Departamento de Apoyo.

**Líneas de negocio:**

- “Headhunting y Selección
- Formación de Talento Humano
- Consultoría Corporativa
- Coaching
- Hotel & Travel Consulting”. (Vicencio Consultores, 2008).

f) **Estatutos**

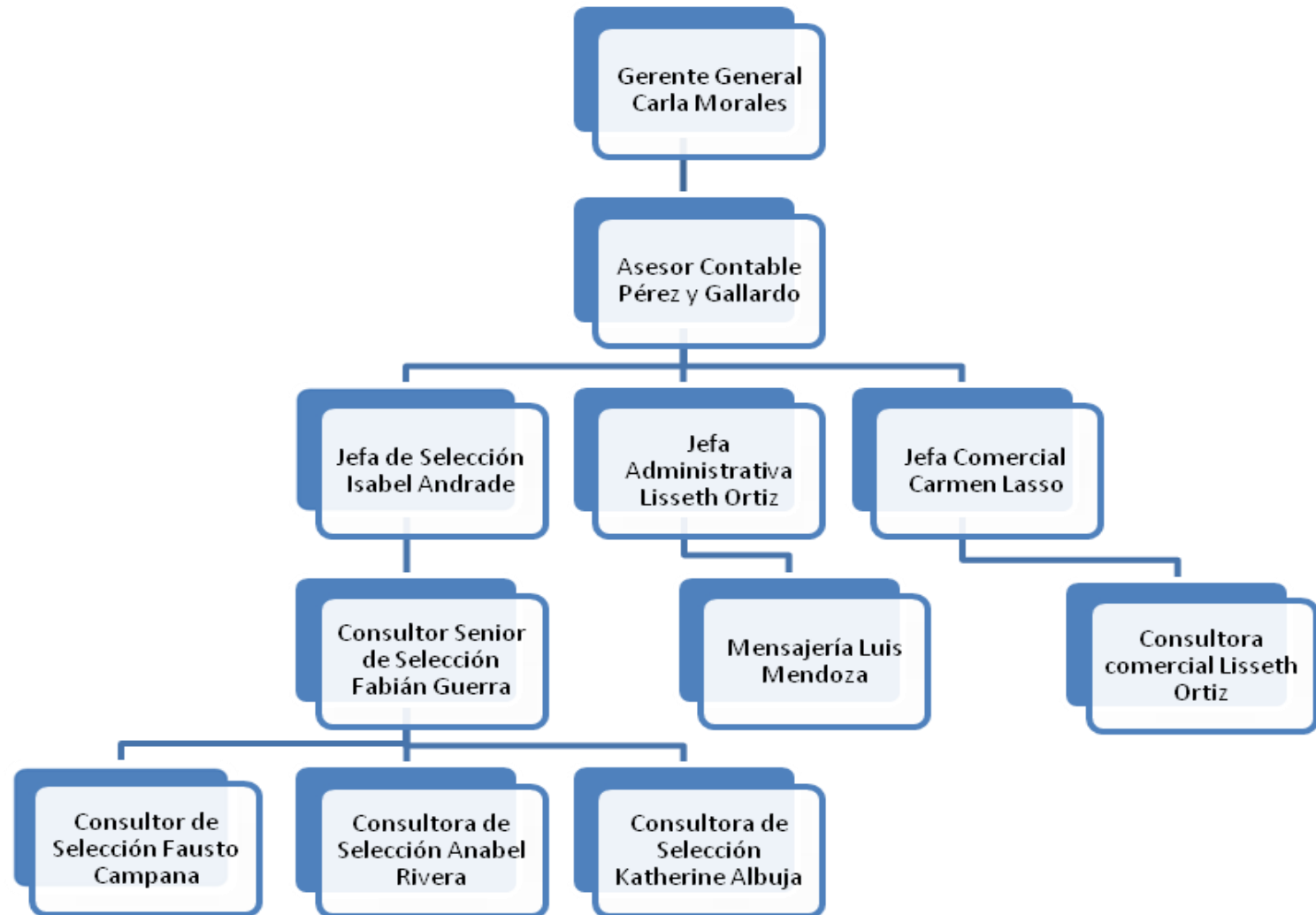
**Misión**

“Brindar un apoyo y asesoramiento integral en la calidad de la gestión del recurso humano, basándonos en la flexibilidad, innovación y profesionalismo de nuestro equipo de trabajo”. (Vicencio Consultores, 2008).

**Visión**

“Ser percibido como el grupo consultor de recursos humanos con mayor proyección en la asesoría en soluciones de gestión de personal para el mercado empresarial en el Ecuador, con una filosofía constante de orientación al cliente, antes, durante y después de la entrega del servicio”. (Vicencio Consultores, 2008).

**g) Organigrama**



### **1.3. Diagnóstico**

Para el estudio del tema ya se cuenta con investigaciones previas que benefician el desarrollo de ésta investigación como son: libros, artículos de periódicos y revistas especializadas, así como páginas de internet, nacionales e internacionales.

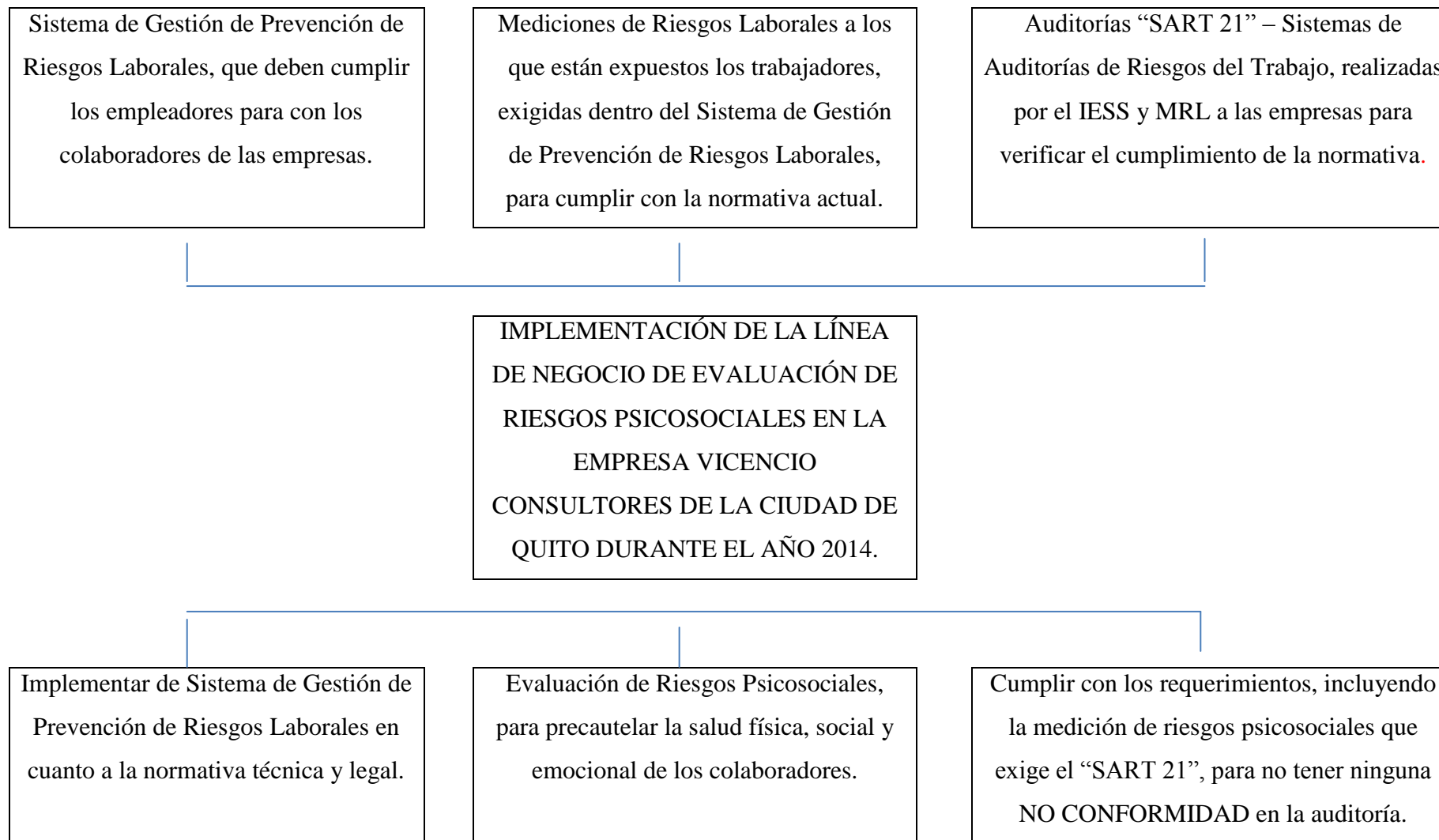
Partiendo de que en años anteriores la Salud Ocupacional y Seguridad Industrial no era una prioridad y tampoco le daban la importancia necesaria en las empresas, ha surgido la necesidad de enfocarse en una evaluación psicosocial que mida este tipo de riesgo al que están expuestos los colaboradores en las empresas para de ésta manera poder dar un cambio positivo que precautele la salud física, social y emocional de los colaboradores; considerando las nuevas políticas laborales y el seguimiento de las autoridades competentes para tomar acciones frente a los riesgos psicosociales.

La entidad del (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013), mediante la Dirección de Seguridad y Salud colocó a disposición de las empresas algunas Notas Técnicas de los Riesgos Laborales que servirán para mejorar la gestión de la Seguridad y Salud de los colaboradores en las organizaciones; donde en la NT- 05 Riesgos Psicosociales, se les hace referencia como:

Para el estudio de los factores psicosociales existen varios enfoques teóricos, siendo un elemento común la relación mutua entre el contexto laboral y la persona. “Los problemas sobre la salud aparecen cuando las exigencias del trabajo no se adaptan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador”. Las consecuencias perjudiciales, no se dan sólo sobre las personas sino también sobre la organización, reflejándose sobre el absentismo o la conflictividad laboral, baja productividad, etc. (p.1).

Es decir, el Ministerio de Relaciones Laborales es un ente encargado de velar por los Riesgos Psicosociales a los que están expuestos los trabajadores, por ésta razón se exponen las diferentes reacciones que pueden tener los colaboradores ante determinadas situaciones. Considerando su personalidad, necesidades, expectativas y formas de adaptarse propias de cada trabajador.

A continuación se esquematiza el árbol de problemas donde se especifica de mejor manera el diagnóstico.



## **1.4. Justificación**

Se torna necesario realizar esta investigación por cuanto, en la empresa Vicencio Consultores se requiere implementar una nueva línea de negocio, enfocada a evaluar los riesgos psicosociales en las empresas clientes ya que en algunas de ellas con las que se ha trabajado se percibe la necesidad de abrir un área de consultoría a fin de medir los riesgos psicosociales a los que están expuestos su personal.

El estudio de este tema es significativo ya que, Vicencio Consultores es una firma especializada en brindar servicios de consultoría a sus empresas clientes; por ésta razón se considera importante implementar una nueva línea de negocio que complemente los servicios que brinda y que permita ampliar su mercado como una empresa que también evalúa la calidad de vida de los colaboradores de cada una de las empresas clientes.

El abordaje del presente tema investigativo es plenamente factible porque una de las ventajas que podría traer ésta investigación para la empresa Vicencio Consultores es que se podría detectar qué riesgos psicosociales están afectando al personal de las empresas en donde se aplique la evaluación y de acuerdo a esto se podría buscar soluciones que mejoren la Salud Ocupacional de nuestras empresas clientes y a la vez cumplir con la normativas de los órganos gubernamentales de país.

La implementación de una nueva línea de negocio en Vicencio Consultores, beneficiará no solo a la empresa en cuanto a mayores utilidades y reconocimiento, sino que también beneficiará a las empresas con las que se trabaje y a sus colaboradores, y finalmente beneficiará a la autora de este proyecto en el ambiente personal y profesional.

## **1.5. Objetivos**

### **a) Objetivo General**

Diseñar e implementar una línea de negocio de evaluación de riesgos psicosociales para la empresa Vicencio Consultores.

## **b) Objetivos Específicos**

- Realizar un estudio de mercado sobre la línea de negocio de riesgos psicosociales a nivel de consultoras.
- Diseñar el esquema de una nueva línea de negocio sobre la evaluación de riesgo psicosociales.
- Proponer una nueva línea de negocio de evaluación de riesgos psicosociales.
- Implementar la nueva línea de negocio de evaluación de riesgos psicosociales.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Trabajo**

Con el pasar de los años el trabajo ha tenido distintas perspectivas en la antigüedad era considerado como esclavitud, tiempo después es denominado como trabajo asalariado y actualmente se lo define como la actividad o el esfuerzo físico o mental del ser humano para producir bienes y servicios con el objetivo de satisfacer sus necesidades tanto personales como profesionales y organizacionales. El trabajo también está determinado por varias connotaciones desde el campo de la psicología y desde otras disciplinas que han estudiado el trabajo.

#### **2.1.1. Definición de Trabajo**

Sobre la definición de trabajo el autor (Fernández, 2004), cita a Blanch quien señala lo siguiente: “La inversión consciente e intencional de una determinada cantidad de esfuerzo, para la producción de bienes, la elaboración de productos, o la realización de servicios con los que satisfacer algún tipo de necesidades humanas” (p.25). Es decir, el trabajo es el esfuerzo consciente del ser humano para satisfacer algún tipo de necesidad en su vida, con el objetivo de elaborar productos para la organización donde preste el servicio.

El autor (Gestoso, 2000), desarrolla la siguiente idea: “El trabajo es la actividad de carácter productivo que realizan las personas aportando recursos propios (energía, habilidades y conocimientos) para la obtención de algún tipo de compensación material y/ o psicosocial” (p.150). Los seres humanos estamos destinados a realizar esta actividad de trabajar para producir, mantener y sobrevivir tanto en la vida laboral como en la vida personal; por ésta razón es necesario desarrollar nuestras habilidades y conocimientos para de ésta manera obtener un tipo de compensación profesional, material o económica de acuerdo a las necesidades de cada persona.

Por otro lado, los autores (Creus & Mangosio, 2011) mencionan:

Se entiende por trabajo, la actividad que realiza el hombre transformando la naturaleza para su beneficio, buscando satisfacer las distintas necesidades humanas: la subsistencia, la mejora de la calidad de vida, la posición del individuo dentro de la sociedad, la satisfacción personal, la producción de bienes y servicios. (p.3).

De acuerdo a los conceptos ya mencionados, podemos decir que, el trabajo es una actividad que debe realizar el ser humano para su beneficio, con la finalidad de satisfacer sus necesidades laborales en cuanto a crecimiento profesional y personales, es decir las necesidades que ya mencionaba el autor Maslow relacionadas con alimentación techo, supervivencia, seguridad, prestigio, realización personal y de pertenecer a la sociedad , para de esta manera mejorar su calidad de vida, en base al autor (Cosacov, 2005)

#### ***2.1.1.1. Definición del Trabajo desde la perspectiva de la Psicología Social***

El trabajo desde la Psicología Social presenta otras implicaciones y perspectivas tanto para el ámbito personal como para el ámbito profesional; debido a que se estudia el ambiente laboral tanto en la construcción social de ésta actividad como en la vida de las personas y la sociedad en la que se desarrollan.

El autor (Gestoso, 2000), considera al trabajo como: “El desarrollo del ciclo vital de las personas tiene cierto interesante paralelismo con el propio desarrollo de nuestras actividades laborales” (Pág.147). A partir de ésta concepción en la que se menciona que las actividades laborales van de la mano con el ciclo de la vida del ser humano; el autor (Gestoso, 2000), cita a (Peiró, 1996), quien se refiere a la Psicología Social como:

Merced al trabajo se ha garantizado la supervivencia de los individuos y el desarrollo y crecimiento de los grupos y estructuras sociales. De hecho hoy en día la fuente de ingresos económicos necesarios para la satisfacción de necesidades básicas y el incremento de los niveles de bienestar y calidad de vida procede, para inmensa mayoría de las personas de nuestra sociedad y de su trabajo. (p.148).

El trabajo desde la Psicología Social es visto como la interacción que existe ente las personas que lo realizan dentro de un marco social definido donde los individuos pueden desarrollarse y crecer en la sociedad, y también representa el medio de supervivencia del

ser humano, ya que en base al trabajo también se definen los roles que desempeñamos en la sociedad ya sea al dividir nuestro tiempo el momento de comer, descansar, o dedicar tiempo a nuestros amigos y familiares o al momento de trabajar y adaptarse a los distintos cambios que estas actividades requieren. De acuerdo a esto, el autor (Gestoso, 2000), divide a la adaptación de la persona al trabajo en dos:

- Adaptación Funcional: Encontramos que este produce efectos tan positivos como el facilitar el desarrollo personal y profesional del individuo, generar incrementos en sus niveles de autoestima o mejoras en su marco social de desarrollo (aumento del prestigio social, del estatus y mejoras e incrementos en sus redes sociales).
- Adaptación Disfuncional: O lo que es peor, si el individuo se ve privado o imposibilitado de desarrollar esta actividad aun deseándolo, ocurren una serie de efectos perniciosos tan impactantes a nivel psicosocial como los positivos antes enumerados. Y si no, basta con que nos detengamos a pensar mínimamente en los efectos desgarradores de las situaciones de insatisfacción laboral, desempleo o de jubilación forzosa no deseada. (p.148).

Es importante indagar el tipo de adaptación que tienen las personas a su trabajo, ya que el trabajo es visto como un medio de integración social y depende de si es funcional o disfuncional para que se puedan determinar o definir distintos roles y estatus, de acuerdo a los factores sociales, culturales, económicos, políticos e incluso legales de la sociedad a la que pertenezcan.

#### ***2.1.1.2. Delimitación del concepto de Trabajo en la Psicología Social***

Estudiar el concepto de Trabajo desde la Psicología Social implica dos contextos que se complementarán entre sí para tener un balance entre lo que piensan las personas acerca del trabajo y sobre las investigaciones que se han realizado en la sociedad respecto al desarrollo del mismo. El autor (Gestoso, 2000) cita a (Drenth, 1991), quien propone delimitar el concepto de trabajo en: la aproximación teórica conceptual que se refiere a las investigaciones teóricas que han realizado varios autores para definir lo que es el trabajo, es importante mencionar que cada autor tiene diferentes puntos de vista respecto a la definición del trabajo; y la aproximación empírica que se refiere a los resultados que se han obtenido de las investigaciones que se han realizado, es decir, preguntar a grupos de personas que significa para ellos el trabajo o que piensan acerca del trabajo.

- **Aproximación Teórico Conceptual**

En la aproximación teórico conceptual, el autor (Gestoso, 2000) define al trabajo como: “Una actividad propositiva e intencional. El trabajo se realiza para obtener algo a cambio. Siendo ese beneficio distinto de la actividad laboral misma [...] un primer grupo de autores, como es el caso de Anderson y Rodin (1989), sostienen que es la actividad económica o los ingresos que obtiene la persona a cambio de su trabajo, el fin último del mismo” (p.151).

El autor (Gestoso, 2000), cita al autor (Peiró, 1989), quien desarrollo la siguiente idea respecto a la aproximación teórico conceptual sobre el trabajo:

El trabajo es un conjunto de actividades, que pueden ser o no retribuidas, de carácter productivo y creativo, que mediante el uso de técnicas, instrumentos, materiales o informaciones disponibles, permite obtener, producir o prestar ciertos bienes productos o servicios. En esta actividad la persona aporta energías, habilidades, conocimientos y otros diversos recursos, y obtiene algún tipo de compensación material, psicológica y/o social. (p.151).

Estas definiciones de trabajo tienen distintas perspectivas y se centran en diferentes contextos; cada una define a su manera lo que es el trabajo pero todas se relacionan entre sí y definen al trabajo como una actividad que requiere esfuerzo para producir algo y que deben ser retribuidas.

- **Aproximación Empírica**

En la aproximación empírica, el autor (Gestoso, 2000) se basa en las conclusiones desarrolladas sobre la exploración de algunas definiciones que daban personas de diferentes países sobre el trabajo, por el proyecto internacional MOW (Meaning of Works – significado del trabajo, 1987, 1991), en este proyecto se encontraron cuatro agrupaciones principales de cómo las personas entendían lo que es el trabajo para ellos y se detallan a continuación:

- a) Definición concreta del trabajo (las personas definen aquí el trabajo considerando los aspectos más objetivos y tangibles de la actividad laboral);

- b) Definición social (las personas destacan aquí las funciones sociales del trabajo tales como hacernos sentir miembros de grupos o colectivos, o contribuir a la marcha de la sociedad);
- c) Definición del trabajo como cargo (estas personas ven al trabajo como una actividad que exige el desarrollo de un gran esfuerzo físico y mental);
- d) Definición del trabajo como deber (aquí las personas destacan el carácter obligatorio del trabajo. (p.152).

En definitiva, se puede decir que para las personas la definición de trabajo en general es vista como un medio para conseguir un fin; dependiendo siempre de diversas formas de características y condiciones que tienen que ver con la actividad de trabajar.

### **2.1.2. Historia del Trabajo**

La constitución del trabajo viene dada a partir de una amplia construcción socio histórica que ha cambiado con el pasar del tiempo; por ésta razón se inicia analizando sobre su origen en la antigüedad donde era relacionado con pena sufrimiento y sacrificio, también sobre su evolución en las distintas épocas y ámbitos hasta llegar a las contextualizaciones actuales que determinan al trabajo como una actividad que realiza una persona para producir, elaborar o realizar bienes y servicios para satisfacer todas sus necesidades.

Por otro lado, existe una relación directa entre el trabajo y los derechos humanos mediante las diferentes leyes, creencias religiosas, políticas, culturales y sociales tanto del mundo occidental, europeo y americano, a través de los tiempos, es decir: la Antigüedad, Edad Media, Edad Moderna y la actualidad.

Partiendo desde la época de las culturas primitivas donde el trabajo consistía en cazar, recolectar y cultivar en el campo para sobrevivir, el autor (Gestoso, 2000), cita a (Heller, 1991), quien se refiere al trabajo en ésta época como:

En las culturas primitivas el trabajo como actividad forzada o de carácter obligatorio no existía, ya que, por ejemplo, cazar, recolectar vegetales o cultivar el campo eran actividades que se desarrollan de forma natural y sin que pudieran distinguirse de las actividades placenteras o de ocio. (p.149).

Sin embargo está afirmación es criticada por los autores (Salanova, Gracias y Peiró, 1996), citados el autor (Gestoso, 2000), que se refieren al trabajo en las culturas primitivas como:

Es evidente que incluso en las cultura prehistóricas cazar, recolectar o cultivar el campo no son actividades voluntarias y específicamente lúdicas, sino que se realizan fundamentalmente para garantizar la supervivencia de las personas y por eso mismo son actividades que han de realizarse necesariamente y con carácter obligatorio. (p.149).

### **2.1.2.1. *El trabajo en la Época Antigua***

El trabajo en la antigüedad era considerado como una tortura principalmente para los esclavos, y no era valorado su esfuerzo ya que no se tomaba en cuenta que el resto de la sociedad dependía del trabajo de los esclavos para sobrevivir mediante las distintas actividades: agricultura, comercio, artesanía, metalurgia, etc. Los esclavos eran tomados como posesión de sus amos del ámbito político para ellos lograr tener más poder que otros.

Los autores (Supervielle & Zapirain, 2009), mencionan que:

La escala social de los griegos, y en la de los romanos posteriormente, no eran aquellos que realizaban tareas serviles los que se encontraban en la posición más baja, estos eran fundamentalmente los esclavos que constituían la mayor cantidad de la fuerza de trabajo en estas sociedad [...]. Pero sin duda en la Época Antigua en donde la esclavitud fue la relación socio fundamental del sistema social y económico. El sistema social basado en la esclavitud se desarrolló muy fuertemente en Oriente y en menor grado en los países nórdicos, pero siempre basado en la consideración de la propiedad sobre la cosa poseída, lo que guarda fuertes reminiscencias simbólicas con la conquista de esclavos por medio de la fuerza. El que tuviese más esclavos era siempre el más poderoso. (p.19).

El trabajo en la antigüedad fue considerado como una tortura principalmente para los esclavos, su esfuerzo no era valorado por el resto de la sociedad que dependía del trabajo de los esclavos para sobrevivir mediante las distintas actividades: agricultura, comercio, artesanía, metalurgia, etc. Los esclavos eran tomados como posesión de sus amos del ámbito político para ellos lograr tener más poder que otros.

El autor (Gestoso, 2000), también menciona que en la antigüedad: “La sociedad estaba dividida por un lado en esclavos y artesanos, quienes debían trabajar para subsistir, y por otro en ciudadanos libres que no perciban trabajar para subsistir y quienes tenía una opinión peyorativa del trabajo dado su carácter de imposición sobre el individuo” (p.149). Ambos autores coinciden en su percepción sobre el trabajo en la edad antigua, ya que

relacionan al trabajo con la esclavitud que existía en esa época de acuerdo a las escalas sociales que determinaban quienes trabajaban para poder subsistir y quienes no trabajan porque ya tenían sus esclavos para que lo hagan.

### ***2.1.2.2. El trabajo en la Época Medieval***

En transcurso de la edad antigua a la edad media se van generando cambios tanto para el ser humano como para la sociedad; por ésta razón, respecto a la edad medieval, los autores (Supervielle & Zapirain, 2009), señalan:

A pesar de la brutal contracción de la economía con que emerge la Edad Media, la consideración del trabajo, su lugar y papel en la sociedad y en el espíritu del individuo, cambia radicalmente gracias a la doctrina que es gestada por la Iglesia en esta época histórica. Los valores en torno al trabajo y al ocio en el Medioevo tienden a invertirse con respecto a la Antigüedad. En efecto las reglas monásticas de la vida en los monasterios van modificando poco a poco la consideración acerca del trabajo. El otium pierde su carácter positivo y toma la connotación de pereza y fuente de pecados mientras que el trabajo o el labor, por sí, proyecta el concepto a partir de las tareas agrícolas, y se transforma en sinónimo de “opus”, osea de obra. (p.22).

Es decir, debido a la doctrina de Iglesia Católica se da un cambio a lo que se consideraba trabajo ya no es visto como la obligación de los esclavos; sino que es tomado como una obra o tarea manual a realizarse con esfuerzo en el mundo agrícola y artesanal, y también sirvió para que la sociedad dedique su tiempo a Dios. Tal como se menciona en la Biblia “Y el Señor Dios tomó al hombre que había creado y lo colocó en el paraíso para trabajarlo y guardarlo” (Génesis 3,19); conforme a lo citado por (Supervielle & Zapirain, 2009, p.22).

En ésta época también nace el régimen servil, convirtiendo a los conquistadores a los conquistados en siervos de los señores, estos fueron vistos como personas alquiladas para trabajar, complementando lo mencionado, los autores (Supervielle & Zapirain, 2009), detallan los tipos de siervos que se crearon en ese entonces:

1. Los siervos que están arados a una persona.
2. Los siervos que están a tados a la tierra del señor, jornaleros pagados en bienes en vez de ser pagados en dinero.
3. Y siervos que cultivaban tierras de extensión variable por lo cual le daban al señor un impuesto anual en productos de la tierra o dinero. (p.26).

Por otro lado, el autor (Gestoso, 2000), divide a la historia del trabajo en tres diferentes sistemas y menciona que en la Edad Media existía el Sistema Gremial:

Típico de la Edad Media. Los gremios eran asociaciones de comerciantes y artesanos que pretendían ayudarse, protegerse y relacionarse mutuamente. Proporcionaban una cooperación fraternal pero también ejercían un control económico y frecuentemente tenían influencia política. Se basaba en un sistema de relaciones en el que los aprendices, oficiales y maestros poseían diferentes cometidos y obligaciones. (p.127).

Se puede decir que existe una relación entre los autores (Supervielle & Zapirain,2009) y (Gestoso, 2000), ya que en la Edad Media, la iglesia influyó para que no sólo trabajen los esclavos sino a que trabaje toda la sociedad, puesto que la Iglesia determinó que el no trabajar era sinónimo de pereza y en ésta época se necesitaba trabajar en diferentes actividades, para tener ganancias de la tierra y compartirla con toda la sociedad.

### ***2.1.2.3. El trabajo de la Época Moderna a la Época Contemporánea***

Respecto a la transición que existe entre la edad moderna y la contemporánea también se dan cambios significativos tanto en el ámbito social, económico y político; los autores (Supervielle & Zapirain, 2009), explican lo siguiente:

Los historiadores convencionalmente hacen culminar el fin del Medioevo con la conquista de América al fin del siglo XIV, lo que parece acertado porque la conquista tuvo muy importantes consecuencias sociales, económicas y políticas, incluso puede hablarse de una nueva organización del sistema social en conjunto. Pero no fue solamente el descubrimiento de América lo que provocó los cambios sino la denominada Reforma, la aparición del protestantismo como religión autónoma y como propuesta cultural diferente a la de la religión católica. (p.30).

Tal como menciona la historia y los autores mencionados, al terminar la edad media se dio la conquista de América Latina y con esto se dieron algunos cambios tanto políticos, sociales como económicos para los trabajadores de aquella época y con esto también se dio la aparición del protestantismo mediante el cual luchaban y se revelaban los trabajadores con la denominada Reforma de esa época.

El autor (Gestoso, 2000), menciona y afirma lo citado anteriormente respecto a la edad moderna respecto al Sistema Doméstico:

Una de las características principales de este sistema fue que, a diferencia del gremial, el lugar físico de trabajo se transfiere del taller del artesano al hogar. En éste tipo de sistema el artesano elabora el producto y se lo entrega al comerciante que lo venderá en el mercado [...] las profundas transformaciones que se estaban produciendo en Europa con la creciente desaparición del feudalismo, la Reforma protestante y la incipiente aparición del movimiento ilustrado. (p.127).

De acuerdo a lo mencionado se puede determinar que en ésta edad los puntos principales tratados fueron los cambios producidos a nivel político, social y económico; así como también la aparición del protestantismo y la reforma para beneficio de los trabajadores y el trabajo que realizaban en ese tiempo.

#### **2.1.2.4. *El trabajo en la Revolución Industrial***

Es ésta época del siglo XIX, el trabajo era considerado como un medio dominante por parte de los empleadores por conseguir y adquirir bienes y servicios, respecto a esto los autores (Supervielle & Zapirain, 2009), describen a la Revolución Industrial como:

En efecto, la aparición de las máquinas aumenta la productividad del trabajo en forma muy importante, pero transforma asimismo, radicalmente la vida de los trabajadores. [...] La comunidad deja de ser una referencia en estos grandes conlomerados urbanos; y también lo deja de ser la familia, a la cual muchas veces se ha debido abandonar en la emigración o se ha dispersado por problemas de supervivencia. (p.44).

No existía la esclavitud, pero el trabajador era explotado de una u otra forma y se veía afectado como persona con sus derechos humanos y los de su familia, para bien y ganancia de los empresarios.

El autor (Gestoso, 2000), afirma la cita anterior refiriéndose a ésta época como el Sistema Fabril y consistía en:

Los trabajadores - ahora obreros, se les reúne en un mismo lugar físico para la producción de bien – la fábrica- se les provee de formación y herramientas y se les paga un salario. El control y la supervisión sobre los empleados aumenta, mientras

los gastos de los empresarios disminuyen de forma significativa. De igual forma aumenta la mecanización y la introducción de nuevas tecnologías para la producción. El interés principal consistía en aumentar la productividad y reducir costes. Por otra parte, las relaciones laborales entre empresarios y trabajadores se alteran: el obrero ofrece sus servicios y el propietario remunera dichos servicios mediante un salario, sin preocuparse de incentivar los recursos humanos de la empresa. (p.127).

Como es evidente, existía una explotación sobre humana con los trabajadores de aquella época, tanto en bajos salarios como en extensas horas de trabajo y pocos incentivos para el empleado y su familia, lo que de una u otra manera perjudicaba al recurso humano de la empresa, es decir, quienes hacían producir la empresa.

Finalmente, después de estas transiciones mencionadas de época en época, en la actualidad los trabajadores han logrado especializarse y lograr cambios económicos, políticos, sociales y laborales; también han creado sindicatos conformados por representantes de los trabajadores encargados de velar por el bien de todos los trabajadores de las empresas y sus familias.

#### ***2.1.2.5. El trabajo y sus implicaciones en la religión***

El trabajo también tiene varios cambios desde las diferentes perspectivas de las religiones que existen, dependiendo de la cultura donde se desarrolle. El autor (Gestoso, 2000), menciona algunas maneras de entender el trabajo desde las distintas religiones y se detallan a continuación:

La tradición judeo – cristiana manifiesta una cierta ambivalencia en relación al trabajo. Por un lado se considera el trabajo como una consecuencia del castigo de Dios por el pecado original, y en ese sentido se vislumbran valoraciones peyorativas similares a las de las clases dominantes griegas y romanas. Pero al mismo tiempo se considera al trabajo un vehículo de expiación de ese pecado y un medio para obtener bienes y servicios excedentes que serán compartidos con los necesitados. En definitiva, los cristianos conceden poco valor intrínseco al trabajo, ya que su visión positiva del mismo es de orden secundario (como medio para) concediendo más relevancia al tiempo disponible para el desarrollo de su vida espiritual. Pero la manera de entender el trabajo va a variar sustancialmente de unas religiones a otras. Por ejemplo, en el Islam, a diferencia de la tradición judeo – cristiana, el trabajo es visto en mayor medida como una obligación social que con la que hay que cumplir para ser aceptado y ser merecedor de Alá. Y para el Budismo el trabajo permite desarrollar el carácter personal al comprometer a los individuos

en la realización de tareas difíciles y sacrificadas, frente a alternativas más placenteras. (p.149).

Para la religión el trabajo tiene distintos puntos de vista que varían dependiendo de la cultura y religión; sin embargo la idea principal es considerar el trabajo como el medio para obtener bienes y servicios para satisfacer las necesidades que requiera cada ser humano.

Finalmente, respecto a la historia del trabajo, existen varias y distintas concepciones acerca del mismo; con el pasar de los años se han dado transformaciones importantes que se fueron formando de acuerdo a la sociedad, época, cultura, política y religión donde se desarrolló y que terminaron beneficiando al ser humano y sus derechos.

### **2.1.3. La Evolución en la Organización del Trabajo**

Parafraseando con el autor (Llaneza, 2009), se menciona que el trabajo no solo está determinado por el esfuerzo físico sino que también debe ser visto desde la Psicología del Trabajo conjuntamente con las relaciones y derechos humanos, la participación, opiniones y actitudes para que de esta manera se pueda tener resultados satisfactorios de personas motivadas que trabajen no sólo por cumplir con sus obligaciones sino que también puedan aportar en la empresa con cambios organizacionales y optimización de recursos. Conforme (Llaneza, 2009) lo señala en la siguiente idea:

Para Taylor, el trabajador debe llevar el trabajo exclusivamente, tal y como lo dirigentes lo han planificado y con el rendimiento asimismo previsto a través de análisis de tiempos e incentivos. Por otro lado, a la dirección le queda encomendada la responsabilidad de establecer el método de trabajo, los incentivos y, en definitiva, la organización adecuada para lograr la máxima eficiencia. (p.357).

El autor (Llaneza, 2009) describe la evolución en la organización del trabajo en el siguiente cuadro 1:

**Cuadro 1: Evolución en las Organizaciones del Trabajo**

<b>LA EVOLUCIÓN EN LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO</b>
<p>1. ORGANIZACIÓN CIENTÍFICA DEL TRABAJO (Taylor, 1910)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El hombre ejecutante no piensa.</li> <li>• La holgazanería de los obreros.</li> <li>• El salario justo (justicia moral/ajuste del cálculo).</li> <li>• La cadena de los tiempos modernos.</li> </ul>
<p>2. LA ESCUELA DE LAS RELACIONES HUMANAS (Mayo, 1920)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Del hombre al grupo.</li> <li>• Mejorar los ambientes.</li> <li>• La jerarquía directa.</li> </ul>
<p>3. EL ENRIQUECIMIENTO DE TAREAS (Herzberg, 1950)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maslow y su teoría de las necesidades.</li> <li>• El trabajo debe ser motivante.</li> <li>• La satisfacción en el trabajo.</li> </ul>
<p>4. LA CORRIENTE SOCIOTÉCNICA (Trist &amp; Emery, 1955)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema abierto de V. Bertalanfy.</li> <li>• La organización: relación técnica – social.</li> <li>• Empresa = organismo biológico.</li> </ul>
<p>5. LAS NUEVAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las palabras: comunicación, participación...</li> <li>• Los recursos humanos.</li> <li>• Calidad y cantidad.</li> </ul>

Fuente: Llana, J. (2009). *Ergonomía y Psicología aplicada*. España: Lex Nova. (p.357).

Respecto al enriquecimiento de tareas que menciona F. Herzberg; el autor, (Maestre, 2008) cita un estudio realizado por Maslow en el año 1954:

Los seres humanos se encuentran con una serie de necesidades que deben cubrir. Estas necesidades son:

- Necesidades básicas: relacionadas con la comida, bebida, techo y supervivencia.
- Necesidades de seguridad: sentirse seguro, a salvo y protegido.
- Necesidades de pertenecer: asociación a un grupo y ser aceptado.

- Necesidades de prestigio: entre un grupo o una sociedad.
- Necesidades de realización personal: de alcanzar el propio potencial de satisfacción propia. (p.173).

La idea de que el ser humano debe cumplir cada una de sus necesidades, realizando una serie de actividades mediante el trabajo, el esfuerzo y la motivación, contribuyendo así a lograr los resultados esperados y a satisfacer cada una de las necesidades compartidas por el ámbito laboral en cuanto a crecimiento profesional, ascensos de cargo, incremento del conocimiento, buen clima laboral, entre otros; y en el ámbito personal, crecimiento personal de alcanzar sus objetivos, satisfacer necesidades económicas, de prestigio, etc.

#### **2.1.4. Concepción del Trabajo en América Latina – Ecuador en la actualidad**

Actualmente, para la Organización Internacional del Trabajo y los entes gubernamentales del Ecuador, el trabajo ha tenido cambios positivos que benefician a los trabajadores de todas las empresas; ya que se busca el bienestar personal, profesional mejorando de ésta manera la calidad de vida de la sociedad.

De acuerdo a (Tinoco, 2014), la Directora Regional de la Organización Internacional del Trabajo para América Latina y el Caribe en la actualidad el trabajo se proyecta a cumplir los siguiente puntos:

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) se plantea como desafío erradicar el trabajo informal en Latinoamérica y reflexionar sobre un modelo de desarrollo económico que genere estabilidad, según la directora regional de ese organismo para América Latina y el Caribe, [...]. La informalidad engloba factores como la existencia de un mercado laboral “sumergido”, menores salarios, falta de regulación horaria, peores condiciones y carencia de prestaciones sociales. (p.1).

En este año 2014, la OIT tiene como meta principal erradicar el trabajo informal en Latinoamérica, para que exista un mejor desarrollo económico que genere estabilidad en la sociedad donde se desarrollen los colaboradores de distintas empresas; debido a que estos factores de bajos sueldos, cargas horarias y malas condiciones laborales tienen consecuencias negativas no sólo en los trabajadores, sino también en sus familias, las pequeñas empresas y en la sociedad. Además se busca que exista igualdad de condiciones

y oportunidades entre los colaboradores; así lo menciona (Tinoco, 2014): “En la OIT estamos convencidos de que así iremos a la igualdad de oportunidades” (p.1).

El Ecuador también apoya la idea de tener cambios positivos en la concepción respecto al trabajo y al hecho de trabajar; por ésta razón la (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo , 2013), ha creado un Plan Nacional de para el Buen Vivir; donde su Objetivo 9 es: Garantizar el trabajo digno en todas sus formas, donde se indica que:

La Constitución establece de manera explícita que el régimen de desarrollo debe basarse en la generación de trabajo digno y estable, el mismo que debe desarrollarse en función del ejercicio de los derechos de los trabajadores (art.276). Lo anterior exige que los esfuerzos de política pública, además de impulsar las actividades económicas que generan trabajo, garanticen remuneraciones justas, ambiente de trabajo saludable, estabilidad laboral y total falta de discriminación. Una sociedad que busque la justicia y la dignidad como principios fundamentales no solamente debe ser evaluada por la cantidad de trabajo que genera, sino también por el grado de cumplimiento de las garantías que se establezcan y las condiciones y cualidades en las que se efectúe. Asimismo, debe garantizar un principio de igualdad en las oportunidades al trabajo y debe buscar erradicar de la manera más enfática cualquier figura que precarice la condición laboral y la dignidad humana. (p.274).

El reto de la OIT, al igual que el Plan del Buen Vivir del Ecuador buscan conjuntamente erradicar las injusticias laborales que existen actualmente, buscan la igualdad de oportunidades de trabajo y el bienestar de los trabajadores para que puedan desarrollarse tanto de manera personal como profesionalmente con una economía estable sin discriminaciones ni injusticias laborales que perjudiquen el buen vivir de los trabajadores que no sólo son medios de producción sino también seres humanos que necesitan sobrevivir y satisfacer sus necesidades.

A continuación se describirá los riesgos laborales a los que están expuestos los colaboradores, y por ende los entes gubernamentales como es el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y el Ministerio de Relaciones Laborales encargados de regular y controlar el bienestar de los trabajadores para que puedan desarrollarse correctamente en su vida personal y profesional.

## **2.2. Riesgo Laboral**

Los riesgos laborales se originan de la actividad de trabajar en sí, debido a pueden existir varias situaciones dañosas que pongan en riesgo al trabajador de manera física o psicológica y que interfieran en sus labores diarias dentro de su horario de trabajo; por ésta razón todo riesgo laboral al que esté expuesto el trabajador durante su jornada diaria de laborales es responsabilidad del empleador.

### **2.2.1. Definición de Riesgo Laboral**

De acuerdo a la (Dirección Nacional de Asesoría Jurídica de la PGE, 2012), en el Código del Trabajo, Título IV de los Riesgos del Trabajo, Capítulo I: Determinación de los riesgos y de la responsabilidad del empleador, Art. 347 los Riesgos del Trabajo: “Son las eventualidades dañosas a los que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad. Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes” (p.55).

Es decir, toda situación que pueda dañar o perjudicar al trabajador, por cualquier motivo en sus horarios de trabajo, es considerado un riesgo laboral y recae sobre la responsabilidad del empleador de la empresa donde presta sus servicios profesionales para realizar cualquier tipo de actividad en la misma.

El autor (Campos, 2008), señala que:

Los factores de riesgo laboral son elementos que están o pueden presentarse durante la ejecución del trabajo y que actúan o pueden actuar negativamente sobre el trabajador y que son causantes directos o indirectos de accidentes o enfermedades ocupacionales sino son debidamente controlados o administrados. (p.56).

Afirmando el concepto anterior, podemos decir que mientras los colaboradores se encuentren trabajando están expuestos a múltiples situaciones negativas que perjudicar su salud e integridad sino se tienen los debidos cuidados por parte de la empresa. En esta misma línea, los autores (Álvarez, Faizal, & Valderrama, 2011) mencionan: “El riesgo

laboral es todo aquella condición del trabajo que potencialmente pueden causar daño al trabajador” (p.6).

Los riesgos laborales son todas las condiciones de trabajo que provoquen un riesgo para la salud y la seguridad de los colaboradores de la empresa; por ésta razón es importante y primordial que todas las organizaciones cuenten con el Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional que vele y promueva la salud y la seguridad de todos sus colaboradores a través de la identificación, valoración y control de los daños y riesgos que puedan existir.

Para complementar las definiciones mencionadas sobre los riesgos laborales que afectan la integridad del ser humano o trabajador, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cita mediante el Código del Trabajo en su artículo 410, en la (Dirección Nacional de Asesoría Jurídica de la PGE, 2012) lo siguiente: “Los empleados están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o vida; [...] Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador” (p.64).

Es decir, El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es el encargado de controlar que se prevengan los riesgos laborales en las empresas del Ecuador, y los empleadores están obligados a brindar condiciones de trabajo seguras a sus trabajadores para que puedan desempeñarse correctamente en sus funciones y no estén expuestos a malas condiciones de trabajo.

### **2.2.2. Factores de Riesgos Laborales**

Los autores (Álvarez, Faizal, & Valderrama, 2011) mencionan: “Los factores de riesgo son aquellas variables o condiciones que incrementan la probabilidad de sufrir el percance de un accidente o la enfermedad” (p.6). Los riesgos psicosociales pueden presentarse en cualquier momento o situación y afectan de manera directa o indirecta mediante un accidente o enfermedad a los trabajadores.

De acuerdo al autor (González, 2003), los riesgos psicosociales son: “Cuando hablamos de los factores de riesgo estamos haciendo referencia a todo elemento que puede provocar un

riesgo al realizar una tarea de forma incorrecta” (p.5). Es decir, toda situación en el trabajo puede provocar un riesgo psicosocial y pueden tener consecuencias positivas o negativas, ya sea para mejorar o perjudicar el desempeño de los trabajadores en la empresa.

El autor (Campos, 2008) se refiere a los factores de riesgo laborales como: “Los factores de riesgo laboral son elementos que están o pueden presentarse durante la ejecución del trabajo y que actúan o pueden actuar negativamente sobre el trabajador y que son causantes directos o indirectos de accidentes o enfermedades ocupacionales sino son debidamente controlados o administrados” (p.56).

Afirmando el concepto anterior, podemos decir que mientras los colaboradores se encuentren trabajando están expuestos a múltiples situaciones negativas que perjudicar su salud e integridad sino se tienen los debidos cuidados por parte de la empresa.

### **2.2.3. Clasificación de Riesgos Laborales**

Partiendo de los factores de riesgos laborales se da la clasificación de los mismos, el autor (Gestoso, 2000), menciona:

Las implicaciones psicosociales del trabajo y las divide en dos:

Positivas: facilita la realización personal y la identidad social y personal; proporciona status, prestigio y relaciones sociales; estructura el tiempo y transmite normas, creencias y expectativas sociales.

Negativas: es disfuncional y frustrante si rompe con las expectativas, preparación y experiencia de las personas. (p.113).

Este autor menciona que existe una clasificación de riesgos psicosociales que implican aspectos positivos como buenas relaciones, y por otro lado menciona que también implican aspectos negativos como la frustración.

De acuerdo al autor (González, 2003), los riesgos psicosociales pueden clasificarse en:

- Factores o condiciones de seguridad.
- Factores de origen físico, químico y biológico o condiciones medioambientales,
- Factores derivados de las características del trabajo.
- Factores derivados de la organización del trabajo. (p.5).

Son todas las condiciones que se pueden encontrar presentes en el entorno laboral y que se relacionan directamente con las condiciones ambientales organizacionales, que tienen que ver con los factores o condiciones físicas, químicas y biológicas, con la organización, los procedimientos y las condiciones de trabajo, con la relación que existe entre los trabajadores, y que afectan a la salud o desempeño de los trabajadores psicológicamente o físicamente.

Los autores (Álvarez, Faizal, & Valderrama, 2011), presentan otro tipo de clasificación de los riesgos laborales y los presentan de la siguiente manera en el cuadro 2.

**Cuadro 2: Clasificación de los Riesgos Laborales**

<b>FACTOR DE RIESGO</b>	<b>TIPO DE RIESGO</b>	<b>ENFERMEDADES/EFEKTOS</b>
FÍSICOS	Ruido Vibraciones Iluminación Radiaciones Ionizantes (Rayos X) Radiaciones No Ionizantes (Soldadura)	Sordera profesional Hipotermia Cáncer por radiación
QUÍMICOS	Material particulado Gases y Vapores Humos metálicos Líquidos (químicos)	Problemas pulmonares Intoxicaciones
BIOLÓGICOS	Virus, Bacterias Hongos, Parásitos	Infecciones, Micosis Sustancias inyectadas por animales o producidas por plantas
ERGONÓMICOS	Posturas inadecuadas Sobreesfuerzo físico Diseño del puesto de trabajo	Túnel del carpo Lumbalgia Pinzamientos discales Deformaciones óseas
PSICOSOCIALES	Trabajo monótono Trabajo bajo presión Jornada laboral extensa	Estrés laboral, insomnio Malas relaciones laborales Aumento de accidentes
ELÉCTRICOS	Alta tensión Baja tensión Electricidad estática	Quemaduras

MECÁNICOS	Mecanismos en movimiento Proyección de partículas Herramientas manuales	Caídas, aplastamientos Cortes Lesiones por partículas en los ojos
LOCATIVOS	Superficies de trabajo Sistemas de almacenamiento Organización del área Estructuras Instalaciones Espacio de trabajo	Olores desagradables Acumulación de basuras

Fuente: Álvarez, F., Faizal, E., & Valderama, F. (2011). *Riesgos biológicos y bioseguridad*. Colombia: Ecoe Ediciones. (p.10).

Toda ésta clasificación de riesgos laborales: físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, eléctricos, mecánicos y locativos), de uno u otro modo son perjudiciales para la salud de los seres humanos o colaboradores de las empresas, ya que facilitan que el trabajo presente un mayor nivel de estrés, dando como resultado la aparición de los riesgos laborales, por medio de enfermedades tanto psíquicas como físicas que deterioran gravemente la salud de los colaboradores.

#### **2.2.4. Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales**

De acuerdo al (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2010 B), en la Resolución No. C.D. 333; la Ley de Seguridad Social en su artículo 155, se señala que: “El Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al afiliado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, y acciones de reparación de los daños derivados de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral” (p.1).

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, finalmente cumplió con su objetivo de no solo ser un ente de recomendación para prevenir los riesgos psicosociales; es decir, se ha convertido en el organismo encargado de controlar y auditar el cumplimiento legal de la prevención de Riesgos Laborales para todas las empresas existentes en Ecuador, a fin de proteger al afiliado y al empleador mediante programas de prevención y acciones para reparar los riesgos laborales.

Por otro lado, el (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2010 B), en la Resolución No. C.D. 333; menciona en el numeral 15 del artículo 42 del Reglamento Orgánico Funcional que: “es responsabilidad de la Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo: la organización y puesta en marcha del sistema de auditoría de riesgos del trabajo a las empresas, como medio de verificación del cumplimiento de la normativa legal” (p.1).

Por ésta razón, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ha creado una herramienta para verificar el cumplimiento de la normativa técnica y legal sobre los riesgos laborales, el sistema de auditoría llamado “SART 21” – SISTEMA DE AUDITORÍA DE RIESGOS DEL TRABAJO, y está a cargo del Seguro General de Riesgos del Trabajo – SGRT.

Así como en Ecuador se creó una ley y un ente regulador de la Seguridad y Salud Ocupacional, en otros países también han visto importante crear entes y leyes que se preocupen por la salud de los trabajadores como lo menciona el autor (Elío, 2010):

La idea de plantear la creación del Instituto Nacional sobre Condiciones Laborales, Seguridad y Salud de los Trabajadores parte de la necesidad de que trabajadores, patrones, personal directivo de las empresas, personal de salud e investigadores tengan información confiable y oportuna sobre las condiciones laborales, de seguridad, higiene y salud de los trabajadores en México, así como también para que puedan elaborar propuestas y llevar a cabo acciones a partir de ese conocimiento. (p.23).

Existe una concordancia en la preocupación del gobierno de ambos países por preocuparse por la seguridad y salud de los trabajadores, controlar que las empresas trabajen bajo las normas y requerimientos adecuados y que se apliquen acciones correctivas o planes de acción que actúen en beneficio de los colaboradores.

Además, existe un Modelo del Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional vigente, otorgado por el (Ministerio de Relaciones Laborales, 2012), el cual se anexa al final, Anexo 1: Formato Modelo del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional, el cual menciona que:

El presente modelo es aplicable para la gran mayoría de sectores laborales, los artículos e ítems presentados han sido obtenidos textualmente de diferentes cuerpos

legales, revise y escoja los artículos e ítems que son aplicables a la realidad de su negocio, sin descuidar el Acuerdo Ministerial 220. (p.1).

Por lo tanto, este formato es válido para todos los ámbitos laborales pero se debe tomar en cuenta los ítems y requerimientos válidos dependiendo del giro de negocio de la empresa, para de esta manera enfatizar los riesgos laborales a los que están expuestos los colaboradores y trabajar en la Seguridad y Salud Ocupacional de los mismos.

### **2.2.5. Resolución No. C.D. 333**

El (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2010 B), publica la Resolución No. C.D. 333, fue tomada por parte del Consejo Directivo del Instituto de Seguridad y Salud Ocupacional, y se refiere a las exigencias gubernamentales que deben cumplir todas las organizaciones del país con los requerimientos de SGRT – Seguro General de Riesgos del Trabajo respecto a la prevención de riesgos psicosociales, en todas las áreas donde trabaje el colaborador. Se anexa en la parte final del proyecto, Anexo 2: Resolución No. C.D. 333.

### **2.2.6. SART: Sistema de Auditorías de Riesgos del Trabajo**

De acuerdo al autor (Cabrera, 2011), el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social menciona que el SART tiene como objetivo: “garantizar que en las empresas sujetas al régimen del seguro de riesgos del trabajo, además de las reglas sobre prevención de riesgos establecidas, deberán observarse también las disposiciones o normas que dictare el IESS” (p.2).

Es necesario velar por el cumplimiento de los requisitos legales mediante esta Auditoría del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en cada una de las empresas nacionales; y se debe tomar en cuenta que la normativa técnica legal vigente.

#### **2.2.6.1. Origen del SART:**

El diseño del (SART) Sistema de Auditorías de Riesgos del Trabajo, se deriva del SASST (Sistema de Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo), el cual se originó en México en el año de 1995, así lo menciona el (Gobierno Federal de México, 2010):

El Programa de Autogestión en Seguridad y Salud en el Trabajo tiene su origen en el año de 1995 en los denominados “Programas Preventivos”, los cuales se aplicaban en centros de trabajo con cien o más trabajadores [...]. El mismo que tiene por objeto promover que las empresas implementen sistemas de administración en seguridad y salud en el trabajo, con el fin de favorecer el funcionamiento de centros de trabajo seguros e higiénicos. (p.1).

A partir de este diseño se creó el SART del Modelo de Ecuador, siendo este Sistema un requerimiento obligatorio que garantice que las empresas lo cumplan, mediante los requisitos que exige el ente regulador de la Seguridad y Salud Ocupacional del Ecuador como es el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

#### ***2.2.6.2. Estructura del SART: Sistema de Auditorías de Riesgos del Trabajo***

El (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2010 B), en la Resolución No. C.D. 333, menciona en el numeral 8 del artículo 42 del Reglamento Orgánico Funcional, lo siguiente:

Es responsabilidad de la Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo, la proposición de normas y criterios técnicos para la gestión administrativa, gestión técnica, del talento humano y para los procedimientos operativos básicos de los factores de riesgos y calificación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. (p.1).

De acuerdo al artículo 42 la estructura del SART, establece los siguientes pilares fundamentales para de esta manera estructurar un sistema de gestión determinado para la prevención de riesgos laborales:

#### **✓ Gestión Administrativa**

Ésta gestión tiene que ver con el compromiso que debe existir de cumplir legalmente el prevenir los riesgos psicosociales en toda la organización, y que debe exigir la Unidad de Seguridad y Salud o los profesional acreditados, mediante la conformación de Comités Paritarios de Seguridad y Salud, el Departamento Médico y el Reglamento Interno de SSO. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2010 B).

### ✓ **Gestión Técnica**

La gestión técnica se refiere a los requerimientos de prevención de riesgos laborales a nivel mundial; es decir, identificar, medir, evaluar y controlar los factores de riesgo, tomando en cuenta la vigilancia Ambiental y de Salud. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2010 B).

### ✓ **Gestión del Talento Humano**

Tiene que ver con los comportamientos, aptitudes, actitudes y valores de los colaboradores, donde se debe desarrollar protocolos de: selección, información interna y externa, comunicación interna y externa, capacitación y adiestramiento; tomando en cuenta los incentivos, estímulo y motivación de los trabajadores. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2010 B).

### ✓ **Procedimientos y programas operativos**

Tiene énfasis en tener planes respectivos de Auditorías Internas, Inspecciones de Seguridad y Salud Ocupacional internas, Planes de Emergencia y Contingencia con protocolos de comunicación y entrenamiento, también tiene relación con la revisión de dotación y la reposición de los implementos de protección personal y la ropa para el trabajo; vigilar constantemente la salud pre ocupacional, ocupacional y post ocupacional; controles del mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2010 B).

#### ***2.2.6.3. Requisitos para calificarse como Auditores SART***

De acuerdo al (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2011), se establecen los requisitos para que los profesionales acreditados por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social puedan realizar la auditoría del SART, en las distintas empresas. Se anexa al final del proyecto, Anexo 3: Requisitos para Auditores SART.

#### 2.2.6.4. Instructivo SART

El Instructivo del SART, se anexa al final, Anexo 4: Instructivo SART. Cabe mencionar que consta de los siguientes artículos de acuerdo al cuadro 3:

**Cuadro 3: Resumen Instructivo SART**

1.	Plan de Ejecución
2.	Designación de Auditores
3.	Planificación Trimestral
4.	Notificación de la Auditoría
5.	Ejecución de la Auditoría
6.	Reunión de Inicio con el Auditor
7.	Evaluación de la Auditoría Documental y de Campo
8.	Hallazgos de la Auditoría
9.	Evaluación índice de Eficacia del Sistema de Gestión
10.	Auditoría de Seguimiento y de Eventos de Cambio
11.	Informe Previo
12.	Informe Final
13.	Notificación a la Empresa Auditada
14.	Respuesta de la Empresa a la notificación
15.	Procedencia de la impugnación
16.	Reporte de la Auditoría
17.	Documentación y Archivo
18.	Informe del Proceso de Auditoría

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2010 A). *Instructivo SART*. (pp.1-15).

## 2.3. Riesgos Psicosociales

Los riesgos psicosociales forman parte de la clasificación de los riesgos laborales a los que están expuestos los trabajadores dentro de las empresas donde trabajan, según la base legal impartida por el (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013), adjunta en el Anexo 5: Norma Técnica - 05 de Riesgos Psicosociales; el cual está compuesta por una introducción con definiciones, objetivos, sustento legal, desarrollo con factores organizacionales, factores laborales, factores psicosociales de riesgo, conclusiones, consecuencias y efectos de los riesgos psicosociales.

Los riesgos psicosociales dependen de las condiciones laborales en las que se encuentren los trabajadores; estas condiciones pueden afectar directamente tanto a nivel personal, como a nivel de la organización; y es responsabilidad de los empleadores y la empresa tomar las medidas necesarias de prevención o acción ante los riesgos psicosociales. Por ésta razón el (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, s.f), desarrollo la normativa legal basada en el “Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo” que incluye lo siguiente:

### **CAPÍTULO III GESTION DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN LOS CENTROS DE TRABAJO – OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES**

**Artículo 11.-** En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial. Para tal fin, las empresas elaborarán planes integrales de prevención de riesgos que comprenderán al menos las siguientes acciones:

b) **Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente**, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos; [...]

e) **Diseñar una estrategia para la elaboración y puesta en marcha de medidas de prevención**, incluidas las relacionadas con los métodos de trabajo y de producción, que garanticen un mayor nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores. (p.8).

Debido a la importancia que tienen los riesgos psicosociales en la salud de los trabajadores, se ha profundizado el tema y trabajando en el mismo mediante las mediciones de riesgos

psicosociales que como señala el literal b) se debe identificar y evaluar a los riesgos psicosociales de manera inicial y periódicamente.

### **2.3.1. Definición de Factores Psicosociales**

En el ámbito laboral existen varios factores psicosociales a los que están expuestos los trabajadores, que influyen a nivel personal en la salud de los trabajadores y de la organización, principalmente en el desempeño, productividad, calidad y rendimiento de los trabajadores: y por lo tanto en el incremento o decaimiento de la producción de bienes o servicios que se realizan en la empresa

El autor (Maestre, 2008), define a los riesgos psicosociales como:

Aquellas condiciones que se encuentran presentes en las empresas y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud, en cualquier de sus tres dimensiones, del trabajador como al desarrollo del trabajo. (p.629).

De acuerdo al autor (Maestre, 2008), los factores psicosociales pueden afectar tener la capacidad de afectar a todas las actividades que se realizan en la empresa en cuanto a las tres dimensiones: el rendimiento en el trabajo, la salud de los trabajadores y la satisfacción laboral; y por ende se ve afectada la productividad de la empresa en cuanto a la calidad o resultados de los productos o servicios que brinde la misma.

Por otro lado, el autor (Llaneza, 2009), cita a la (OIT, 1986), que ha definido a los factores psicosociales como: “Las interacciones entre el contenido, organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia” (p.410).

Se definen a los factores psicosociales mediante la interacción que existe entre el contenido, gestión del trabajo, las condiciones ambientales en las que se desarrolle, y las funciones y necesidades que tienen los trabajadores, que depende de la percepción de cada

trabajador y su experiencia para que dichos riesgos puedan perjudicar o no en la salud y bienestar del trabajador.

De acuerdo a (Maestre, 2008), en septiembre de 1984, la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, definieron el concepto de factores psicosociales como:

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo. (p.57).

Conforme a los autores mencionados Maestre, Llana y La Organización Internacional del Trabajo, los factores de psicosociales se originan en el ambiente laboral de la organización y dependen de la percepción y experiencia de cada trabajador para que se generen consecuencias negativas en la persona en su salud mental, física y social y en la empresa en el rendimiento laboral, calidad del trabajo, productividad; lo cual perjudica no solo al trabajador sino también al empleador y la empresa y su rentabilidad.

### **2.3.2. Factores Psicosociales que influyen en el trabajo**

Existen varios factores psicosociales que intervienen en el trabajo, pero es importante mencionar que pueden influir de manera positiva o negativa en el ámbito personal, y organizacional del trabajador. Cuando los factores psicosociales influyen de manera negativa en el trabajo se convierten en riesgos psicosociales que afectan no sólo al trabajador sino también a la organización.

El autor (Gestoso, 2000) menciona:

Las implicaciones psicosociales del trabajo y las divide en dos:

Positivas: facilita la realización personal y la identidad social y personal; proporciona status, prestigio y relaciones sociales; estructura el tiempo y transmite normas, creencias y expectativas sociales.

Negativas: es disfuncional y frustrante si rompe con las expectativas, preparación y experiencia de las personas. (p.113).

Este autor describe a los factores psicosociales que influyen en el trabajo como: los que implican aspectos positivos como buenas relaciones que se pueden originar en la misma y que servirán en ocasiones como crecimiento profesional, y por otro lado los que implican aspectos negativos como la frustración que puede llegar a afectar también en la en el desempeño y la productividad de la organización.

Por otro lado, el autor (Maestre, 2008), de acuerdo a la definición de riesgos psicosociales citada anteriormente, divide a los factores de riesgo psicosociales en dos:

Los factores personales: Entre los factores personales que influyen en la repercusión que las condiciones de trabajo tienen sobre la salud, satisfacción e incluso el rendimiento laboral del trabajo están: La personalidad, la edad, la motivación, la formación, la actitud, la aptitud. (p. 630).

Factores de la organización del trabajo: El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo ha desarrollado una aplicación denominada “Factores Psicosociales. Metodología de evaluación” que permite analizar estos factores de riesgo. El método analiza un total de 7 variables, estas son: Carga mental, Control en la toma decisiones, Contenido del trabajo, Supervisión – participación, Definición de rol, Interés por el trabajador, Relaciones personales. (p.639).

Tanto los factores personales (edad, personalidad, formación, etc), como los de la organización del trabajo (carga mental, control de toma de decisiones, relaciones personales, etc) influyen de manera positiva con mejor desempeño y autoestima como profesional, o de manera negativa influye o repercute sobre la salud, bienestar y bajo desempeño del trabajador.

Los factores psicosociales según (Llaneza, 2009) se refieren a aquellos que influyen en el trabajo como los factores de naturaleza psicosocial y los clasifica de la siguiente manera: “ Tarea: Contenido, Ritmo de trabajo, Autonomía. Tiempo Laboral: Duración de la jornada, Trabajo a turnos, Pausas. Organización: Participación, Comunicación, Cultura” (p.413).

El autor (Llaneza, 2009), se enfoca más en los factores psicosociales a partir del trabajo que realiza la persona dentro de la organización; es decir, la tarea que realiza (contenido, ritmo, autonomía), tiempo que trabaja (duración, pausas) y como es la estructura y clima de la organización donde trabaja (participación, comunicación, cultura).

Los factores psicosociales que señalan los autores (Maestre, 2008) y (Llaneza, 2009), se presentan en condiciones adecuadas o positivas facilitan el trabajo y suben los niveles de rendimiento, satisfacción, motivación y productividad del personal; por el contrario si las condiciones de los factores psicosociales son negativas se convierten en riesgos psicosociales a los que los trabajadores están expuestos y tienen efectos sobre su salud, tanto alteraciones fisiológicas como enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, afectaciones cutáneas; como alteraciones psicológicas como alteraciones de la conducta o de las capacidades cognitivas; y alteraciones emocionales. Por otro lado, parafraseando del (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2011); los riesgos psicosociales también afectan a la organización con problemas de absentismo, conflictos laborales, abandonos voluntarios de los trabajadores a la empresa y baja productividad.

### **2.3.2. Riesgos Psicosociales y sus efectos sobre la Salud del Trabajador**

De acuerdo a autores (Moreno & Báez, 2010), los riesgos psicosociales son: “El hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes” (p.17). Es decir, los factores psicosociales con condiciones de la empresa, y los riesgos psicosociales son hechos que pueden afectar a la salud o bienestar del trabajador.

En referencia al capítulo anterior los factores psicosociales que intervienen en el trabajo, influyen de manera positiva o negativa en los trabajadores, en el caso de efectos positivos no existen inconvenientes en el desempeño, salud o bienestar; pero en el caso de ser efectos o hechos negativos, estos se convierten en riesgos psicosociales que pueden perjudicar tanto al trabajador como a la organización.

El autor, (Maestre, 2008) describe a estos efectos como:

Las consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador que se deriven de una situación en las que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables pueden ser:

- El estrés laboral.

- La insatisfacción laboral.
- El síndrome de agotamiento psíquico o burnout.
- El acoso moral en el trabajo o mobbing.
- La violencia en el trabajo. (p.646).

Los trabajadores de cualquier organización están expuestos a los factores psicosociales y por ende a los riesgos psicosociales que estos conllevan pueden ser: estrés, insatisfacción, agotamiento, acoso, violencia laboral como lo menciona (Maestre, 2008); y dependiendo de cuál sea el riesgo psicosocial o la gravedad del mismo se pueden desencadenar reacciones, conductas, comportamientos o actitudes inadecuadas en el trabajo y en el desarrollo del mismo e incluso repercusiones graves en la salud física y psíquica del trabajador.

Por otro lado, (Llaneza, 2009), menciona como principal consecuencia o efecto de riesgos psicosociales en las organizaciones al Absentismo Laboral, que parte desde el: “Presentismo o absentismo psíquico” que desde la óptica psicosociales en las organizaciones también enmascara pérdidas y produce a largo plazo absentismos reales, por desconfianza, monotonía, tedio, escasa autorrealización” (p.411.)

Para complementar las citas anteriores, los autores (Moreno & Báez, 2010), mencionan que los efectos principales a los que están expuestos los trabajadores son:

- Los efectos individuales:
  - Los efectos del Estrés.
  - Efectos de la Violencia.
  - Efectos del Acoso Laboral.
  - Efectos del Acoso Sexual.
  - Efectos de la Inseguridad Contractual.
  - Efectos del burnout o desgaste profesional.
  - Otros riesgos psicosociales:
    - Conflicto familia – trabajo.
    - Trabajo emocional.
- Los efectos organizacionales:
  - Absentismo, presentismo e intenciones de abandono.
  - Productividad empresarial, satisfacción y compromiso laboral.
  - Accidentes y daños a terceros.
  - Conductas laborales contraproducentes.
  - Conciliación trabajo – familia. (p.2).

Es decir, los autores (Moreno & Báez, 2010), complementan los efectos mencionados por (Maestre, 2008) y (Llaneza, 2009) que se dividen en los efectos individuales que puede tener el trabajador y en los efectos organizacionales que pueden darse en la empresa a mediano o largo plazo debido a las repercusiones que pueden tener en el personal de la organización los riesgos psicosociales.

### **2.3.3. Instrumentos para evaluar los Riesgos Psicosociales**

De acuerdo a los (Moreno & Báez, 2010) y al Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo: “Actualmente, en España se dispone de una pluralidad de instrumentos, principalmente de tipo cuestionario, dirigidos a evaluar los riesgos psicosociales en la Organizaciones” (p.88). Todos los instrumentos para evaluar los riesgos psicosociales provienen de España y tienen baremos relacionados a su población; debido a la necesidad de medir los riesgos psicosociales, algunos de estos instrumentos se utilizan en Ecuador.

En Ecuador no existe un instrumento determinado o aprobado para ser aplicado por los organismos de control del Ministerio de Relaciones Laborales o el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; sin embargo se dispone de varios instrumentos para identificar y evaluar los riesgos psicosociales que pueden ser aplicados en todas las empresas pública o privada de cualquier giro de negocio, estos instrumentos deben ser aplicados por especialistas en Ergonomía o Psicosociología. Parafraseando según (Llaneza, 2009), para obtener mejores resultados no sólo se debe utilizar el test, también es importante basarse en la realidad de la empresa y los resultados obtenidos, para de ésta manera poder proponer acciones correctivas de los resultados.

A continuación se presentan las características principales de algunos de los instrumentos para evaluar los riesgos psicosociales que se aplican en Ecuador debido a la accesibilidad que tienen para ser utilizados.

#### **2.3.3.1. MÉTODO F-PSICO - VERSIÓN 3.0**

Los autores (Moreno & Báez, 2010), señalan lo siguiente: “Es el primer instrumento desarrollado [...]. Se trata del método oficial del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene

en el Trabajo (Martín y Pérez, 1997) que tiene el objetivo de evaluar las condiciones psicosociales en las organizaciones y la identificación de riesgos” (p.89).

Parafraseando según (Llaneza, 2009), este instrumento fue creado por el Centro Nacional de Condiciones de Trabajo de Barcelona y se puede adquirir en el (INSHT). Es una lista de chequeo de 45 ítems, que proporciona un resultado de en qué medida las personas están afectadas por una situación satisfactoria, intermedia o nociva en el factor que se está evaluando en este caso trabajador – puesto de trabajo.

El Método F-PSICO 3.0 describe los factores de riesgo en el siguiente cuadro 4:

**Cuadro 4: Factores del F-PSICO 3.0**

<b>Tiempo de Trabajo (TT):</b>	Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.
<b>Autonomía (AU):</b>	Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo.
<b>Carga de Trabajo (CT):</b>	Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo al que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).
<b>Demandas Psicológicas (DP):</b>	Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y naturaleza emocional.
<b>Variedad / Contenido (VC):</b>	Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el

	trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertado al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.
<b>Participación/Supervisión (PS):</b>	Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.
<b>Interés por el trabajo / Compensación (ITC):</b>	El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador.
<b>Desempeño de rol (DR):</b>	Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo.
<b>Relaciones y apoyo social (RAS):</b>	El factor relaciones y apoyo social se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo.

Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2011). *Método de evaluación F-PSICO. Factores Psicosociales Versión 3.0.*

### **2.3.3.2. MÉTODO DEL INSTITUTO NACIONAL NAVARRO**

Según los autores (Moreno & Báez, 2010), la primera edición de éste instrumento de evaluación psicosocial fue publicado en el año 2002 por el INSL. El autor (Llaneza, 2009) describe al Método del Insituto Nacional Navarro – Factores Psicosociales. Identificación de Situaciones de Riesgo:

Elaborado por un grupo de trabajo cosntituido dentro del Insituto Navarro, es un instrumento dirigido a los especialistas en Ergonomía y Psicosociología Aplicada que presenta similitudes con el anterior y se conforma por un cuestionario de 30 preguntas con diversas opciones de respuesta, y con un diagnóstico fijado en cuatro niveles desde califica la situación de riesgo como “muy adecuada” hasta “muy adecuada. (p.443).

Se evalúan los factores en el siguiente cuadro 5:

**Cuadro 5: Estructura del Método INSL**

<b>Participación, implicación y responsabilidad:</b>	Autonomía. Trabajo en equipo. Iniciativa. Control sobre la tarea. Control sobre el trabajador. Rotación. Supervisión. Enriquecimiento de tareas.
<b>Formación, información y comunicación:</b>	Flujos de comunicación. Acogida. Adecuación persona – trabajo. Reconocimiento. Adiestramiento. Descripción de puestos de trabajo. Aislamiento.
<b>Gestión del tiempo:</b>	Ritmo de trabajo. Apremio de trabajo. Carga de trabajo. Autonomía temporal. Fatiga.
<b>Cohesión de grupo:</b>	Clima social. Manejo de conflictos. Cooperación. Ambiente de trabajo.

Fuente: Moreno , B., & Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. (p.94).

### **2.3.3.3. MÉTODO ISTAS - 21**

Los autores (Moreno & Báez, 2010), mencionan que: “Se trata de la versión al castellano del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ), del cual se acaba de publicar la 2ª versión (Pejtersen, Kristensenm, Borg y Bjorner, 2010). El ISTAS 21 ha sido desarrollado por un grupo de trabajo formado por especialistas de distintas instituciones” (p.100).

El autor (Llaneza, 2009), indica que éste instrumento es:

Es una adaptación del cuestionario psicosocial de Copenhague (CoPsoQ), en un proyecto que contó con el apoyo y colaboración de diferentes organismos e

instituciones. Se trata de un instrumento diseñado para cualquier tipo de trabajo. El cuestionario incluye 21 dimensiones psicosociales, que cubren el mayor espectro posible de diversidad de exposiciones psicosociales que puedan existir en el empleo actual. (p.444).

A continuación en el cuadro 6, se detallan los macrofactores del Método ISTAS – 21:

**Cuadro 6: Macrofactores del ISTAS – 21**

<b>Exigencias Psicológicas:</b>	Exigencias cuantitativas. Exigencias emocionales. Exigencias cognitivas. Exigencias de esconder emociones.
<b>Trabajo activo y posibilidades de desarrollo de habilidades:</b>	Influencia en el trabajo. Posibilidades de desarrollo. Control sobre el tiempo de trabajo. Sentido de trabajo. Compromiso.
<b>Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo:</b>	Posibilidades de relación. Calidad de rol. Conflicto de rol. Calidad de liderazgo. Previsibilidad. Apoyo social de compañeros. Apoyo social de supervisores. Sentimiento de grupo.
<b>Compensaciones del trabajo:</b>	Inseguridad sobre el futuro. Estima.
<b>Doble presencia:</b>	Doble presencia.

Fuente: Moreno , B., & Báez C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.* (p.101).

Estos instrumentos fueron originados en España; en Ecuador no existe un solo instrumento aprobado o determinado por el Ministerio de Relaciones Laborales o el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; sin embargo cualquiera de estos instrumentos se encuentran estandarizados internacionalmente y son utilizados en el Ecuador, para realizar las Mediciones de Riesgos Psicosociales exigidas por las ley que engloba velar por el bienestar de los trabajadores respecto a la Seguridad y Salud Ocupacional que deben cumplir los empleadores con sus trabajadores de cualquier giro del negocio en el que se desarrollen.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Modalidad y Tipos de Investigación**

#### **3.1.1. Modalidad de Investigación**

Se trató de un proyecto, ya que se elaboraron productos concretos y se usaron los fundamentos teóricos y los aspectos técnico – profesionales para ejecutar una acción directa en la realidad, para solucionar problemas reales y producir cambios pertinentes.

#### **3.1.2. Tipos de investigación**

- Bibliográfica – Documental: Se realizó este tipo de investigación, ya que se tomó datos de fuentes escritas secundarias sobre los riesgos psicosociales.
- Aplicada: Se realizó este tipo de investigación, ya que se persiguieron fines utilitarios para la empresa mediante la implementación de la nueva línea de negocio.

#### **3.1.3. Diseño de investigación**

- Exploratorio: Se realizó este diseño de investigación, porque la implementación de la nueva línea de negocio de evaluación de riesgos psicosociales es un tema o servicio poco abordado a nivel de Consultoras de Talento Humano.
- Descriptivo: Se realizó este diseño de investigación, porque mediante el plan piloto aplicado se evaluó los riesgos psicosociales a los que los que están expuestos los colaboradores.

### 3.2. Metodología

Una vez seleccionado el tema, el cual fue de gran interés de la investigadora, se realizó una matriz de registro de observación, en donde se detalla qué consultoras Talento de Humano en la ciudad de Quito brindan el servicio de evaluación de riesgo psicosocial. Con el propósito de establecer y generar la nueva línea de negocio se ejecutó un plan piloto en el Plantel Educativo “Jean Martín Charcot”, cuya población es de 25 colaboradores y debido a la dimensión de la población fue necesario aplicar a todos los colaboradores, el detalle del proceso se desarrolla en el Capítulo V: Producto, en el literal d) Aplicación del Plan Piloto de Evaluación de Riesgos Psicosociales.

### 3.3. Técnicas e Instrumentos

<b>TÉCNICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
Observación	Registro de Observación: Matriz de análisis de los servicios ofertados por las Consultoras de Talento Humano de Quito.
Test	Formulario de Test: Método F-PSICO - VERSIÓN 3.0.

El Registro de Observación, fue diseñado mediante un formato que contiene los siguientes parámetros: nombre de la empresa, servicios que ofrece y si trabajan temas de riesgos psicosociales. Fueron analizadas las páginas web de 20 Consultoras de Talento Humano de la ciudad de Quito.

El Formulario de Test, fue utilizado el cuestionario creado por el Método F-PSICO – VERSIÓN 3.0, el cual permite adaptar 9 preguntas adicionales, que fueron escogidas de acuerdo a las necesidades del Plantel Educativo “Jean Martín Charcot” y están detalladas en apartado: iii. Contextualización del método de aplicación, del literal d) Aplicación del Plan Piloto de Evaluación de Riesgos Psicosociales del Capítulo V: Producto.

### **3.3. Aplicación**

En principio se planteó en el plan del proyecto aprobado en el mes de Mayo 2014 las siguientes técnicas e instrumentos respectivamente: Observación – Registro de Observación, Entrevista – Ficha de Entrevista, Encuesta – Cuestionario de Encuesta. Sin embargo, en la ejecución del mismo se realizaron ciertos ajustes en las técnicas e instrumentos utilizados. La entrevista no se llegó a realizar puesto que la empresa donde se realizó el plan piloto requería sólo de los resultados que proporciona el sistema F-PSICO 3.0. Y no fue necesario realizar la encuesta porque durante la realización del proyecto se identificaron documentos estandarizados que cumplían con el objetivo de ésta implementación como fue el caso del F-PISCO 3.0, que se encuentra en el apartado 2.3.3.1. *MÉTODO F-PSICO - VERSIÓN 3.0.*

Primero se realizó la observación de las páginas web de las Consultoras de Talento Humano de Quito, y se registró la información correspondiente sobre todos los servicios que prestan y cuáles son las que brindan el servicio de evaluación de Riesgos Psicosociales, en el (Cuadro 7: Matriz de análisis de los servicios ofertados por las Consultoras de Talento Humano de Quito).

Posteriormente se aplicó el test del Método F-PSICO - VERSIÓN 3.0, para evaluar los Riesgos Psicosociales a 25 colaboradores del Plantel Educativo “Jean Martín Charcot”, para la ejecución del plan piloto propuesto (Anexo 8: Cuestionario F-PSICO 3.0.); una vez aplicados los cuestionarios fueron recogidos, ingresados al sistema, tabulados y se obtuvo los resultados del informe arrojado por el sistema (Anexo 9: Informe de los resultados del Cuestionario – Proporciona el Sistema del Método F-PSICO 3.0); los mismos que fueron analizados dependiendo del porcentaje y el nivel de riesgo, también se planteó algunas acciones de mejora ante los resultados obtenidos en niveles muy elevados, tal como se detalla en el Capítulo V: Producto, en el literal d) Aplicación del Plan Piloto de Evaluación de Riesgos Psicosociales.

## **CAPÍTULO IV: PRODUCTO**

### **4.1. Resultados obtenidos**

- Informe del análisis de los servicios ofertados (breve estudio de la competencia) sobre la línea de negocio de evaluación de riesgos psicosociales a nivel de las consultoras de Talento Humano en la ciudad de Quito, considerando la competencia como eje central.
- Esquema de la nueva línea de negocio sobre la evaluación de riesgo psicosociales, mediante los instrumentos de evaluación.
- Propuesta de la nueva línea de negocio, mediante flujogramas que detallen los procesos a seguir para la evaluación de riesgos psicosociales.
- Propuesta de implementación de la nueva línea de negocio, mediante la aplicación de un plan piloto de evaluación de riesgos psicosociales.
- Presentación de los resultados obtenidos de la aplicación del método de evaluación de riesgos psicosociales F-PSICO 3.0, al Plantel Educativo “Jean Martín Charcot”.

### **4.2. Actividades**

Informe final de la nueva línea de negocio de Evaluación de Riesgos Psicosociales en la empresa Vicencio Consultores. De acuerdo a toda la información antes mencionada y fundamentada con base teórica en cuanto a la presente investigación, los resultados obtenidos en la misma fueron:

#### **a) Análisis de los Servicios Ofertados por Consultora de Talento Humano**

Para abordar el análisis de los servicios ofertados por las Consultoras de Talento Humano en la ciudad de Quito, utilizaremos parte de la base teórica del autor, (Malhotra, 2008) quién menciona que la investigación de mercados incluye:

Identificación, recopilación, análisis, difusión y uso de la información [...]. Se identifica o define el problema u oportunidad de la investigación de mercados, y luego se determina la información que se requiere para investigarlo. Puesto que cada oportunidad de marketing se traduce en un problema que debe investigarse, aquí se u utilizaran de manera indistinta los términos “problema” y “oportunidad”. (p.8.).

Una vez que se ha identificado un problema o una oportunidad, se realiza la investigación para la solución del problema, cuyos hallazgos se utilizan para tomar decisiones que resolverán problemas de marketing. La mayoría de las compañías realizan este tipo de estudios [...] investigaciones sobre segmentación, producto, asignación de precios, promoción y distribución. (p.9.).

Partiendo de la base bibliográfica utilizada, se vio la necesidad de realizar solo uno de los puntos de análisis de la investigación de mercados debido a que en el desarrollo de la misma solo se requiere un análisis de los servicios ofertados (breve estudio de la competencia) que tiene el mercado de las Consultoras de Talento Humano de la ciudad de Quito respecto a este servicio de evaluación de Riesgos Psicosociales a través del registro de los productos ofertados en cada una de sus páginas web que están disponibles para todo público; y los siguientes puntos a analizar respecto al estudio del precio, promoción y distribución deberá realizarlo directamente la empresa a futuro.

La Técnica utilizada para el análisis de los servicios ofertados fue la observación, mediante el registro de observación (Matriz de análisis de los servicios ofertados por las Consultoras de Talento Humano de Quito) obtenido de las páginas web, el investigador decidió buscar las empresas de mayor prestigio en el mercado que posean servicios de Consultoría de Talento Humano. Se determinó la observación de 20 consultoras, qué servicios brindan y si cuentan o no con el servicio de la línea de negocio de Evaluación de Riesgos Psicosociales de la ciudad de Quito. La información obtenida se detalla a continuación en el Cuadro 7.

**Cuadro 7: Matriz de análisis de los servicios ofertados por las Consultoras de Talento Humano de Quito**

CONSULTORAS DE TALENTO HUMANO - QUITO			
#	NOMBRE	SERVICIOS	RIESGOS PSICOSOCIALES
1	<b>Deloitte</b>	<b>Servicios Globales de Impuestos</b> Tributación y guías de Inversión Fuente Tributaria Internacional de Deloitte <b>Auditoría</b> Auditoría Financiera Normas Internacionales Financiera NIIF's Cumplimiento Tributario Fomentar la Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad <b>Enterprise Risk Services</b> Proceso integral de Seguridad y Protección de la información de la empresa <b>Business Process Solutions</b> Contabilidad y Finanzas Procesamiento de Nómina	No trabajan la Evaluación de Riesgos Psicosociales; pero se enfocan en la:  Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad (Implementación de buenas prácticas en sus operaciones, velando por las expectativas y necesidades de los colaboradores)
2	<b>Adecco</b>	<b>Permanent Placement</b> Selección de Personal Evaluación de Personal Assesment Center <b>Adecco Profesional (Executive Search)</b> Búsqueda, evaluación y selección de ejecutivos y de mandos medios <b>Payroll (Administración de Nómina)</b> Software especializado Actualización de normas legales Administración de las páginas del IESS y MRL <b>Consultoría en Recursos Humanos</b> Adecco Training (Capacitación) Levantamiento de Perfiles por Competencias Escala Salarial Seguridad y Salud Ocupacional	Trabaja la Evaluación de Riesgos Psicosociales desde la:  Seguridad y Salud Ocupacional (equipo de expertos capacitados en Sistemas de Gestión de Seguridad Industrial, Salud Ocupacional, Ambiente, Inocuidad de Alimentos y Laboratorios para cumplir con el Marco Legal Ecuatoriniao.
3	<b>Samper Head Huntig</b>	Orientación Profesional Análisis y Valoración de Cargos Assessment Center Evaluación del Talento Humano Head Hunting Evaluación de Clima Laboral	No posee ningún servicio sobre Evaluación de Riesgos Psicosociales o Seguridad y Salud Ocupacional
4	<b>PricewaterhouseCoopers</b>	<b>Consultoría Organizacional</b> Estrategia y Gestión Empresarial (Eficiencia Organizacional - Operacional) Gestión Integral del Talento Humano (Selección de Personal, Administración de Nómina, Valoración de cargos, Desarrollo del Manual de Funciones) Seguridad de la Información (Plataforma - Framework de Seguridad) Gobierno Corporativo y Administración de Riesgos referentes al desempeño (Diseño de Planes de Capacitación, Diseño de Modelos de Gestión de Riesgo Operacional) Auditoría Interna (Desarrollo de políticas y procedimientos, Investigación y Prevención de fraudes) Responsabilidad Social y Sustentabilidad <b>Consultoría Tributaria</b> Planificación tributaria con visión local e internacional Cumplimiento de obligaciones fiscales Fusiones y adquisiciones de negocios	No trabajan la Evaluación de Riesgos Psicosociales; pero se enfocan en la:  Responsabilidad Social y Sustentabilidad (Desarrollo e Implantación de Metodologías y Estrategias de Responsabilidad Social Corporativa)

5	<b>Great People Consulting</b>	<p><b>Leadership and Culture</b>  Programas de Coaching  Programas de Entrenamiento  Laboratorios de Aprendizaje  Assesment Center  The Birkman Method (Liderazgo)</p> <p><b>Consulting</b>  Planeación Estratégica para el área de Capital Humano  Identificación de Altos Potenciales  Planes de Carrera - Planes de Sucesión  Evaluación de Clima y Cultura  Evaluación y Valoración 360°  Administración del Capital Humano por Competencias  Procesos de Outplacement (reorientación laboral)  Valoración de Cargos</p> <p><b>Talent Search</b>  Reclutamiento y Selección de Personal</p>	No posee ningún servicio sobre Evaluación de Riesgos Psicosociales o Seguridad y Salud Ocupacional
6	<b>Alfredo Paredes y Asociados</b>	<p><b>Consultoría</b>  Planificación estratégica  Análisis y mejora de Procesos  Estructura Orgánica y Funcional  Sistema de RRHH por competencias (DO - Incremento de la productividad, competitividad y satisfacción laboral)  Reclutamiento y Selección de Personal</p> <p><b>Capacitación</b>  Formación de especialistas en RRHH  Administración por procesos</p> <p><b>Sistema de Administración de RRHH</b>  Software Compers Competencias - Nómina</p> <p><b>Sistema de Medición del Desempeño del Talento Humano</b>  Software Psiconet</p>	No posee ningún servicio sobre Evaluación de Riesgos Psicosociales o Seguridad y Salud Ocupacional
7	<b>Moore Stephens</b>	<p><b>Tributario Contable</b>  Declaración de impuestos  Normativa Financiera NIF's</p> <p><b>Legal Tributario</b>  Asistencia Legal</p> <p><b>Precios de Transferencia</b>  Estudio Económico de las empresas</p> <p><b>Recursos Humanos</b>  Asesoría en Gestión Humana (Levantamiento de perfiles, Gestión del desempeño)  Evaluación del Potencial Humano  Gestión por Competencias  Selección de Ejecutivos</p> <p><b>Finanzas Corporativas</b>  Estrutucción y financiamiento  Valoración, fusiones y adquisiciones</p> <p><b>Auditoría</b>  Auditoría externa financiera  Implementación de NIF's  Auditoría de Sistemas</p>	No posee ningún servicio sobre Evaluación de Riesgos Psicosociales o Seguridad y Salud Ocupacional
8	<b>CHH Internacional</b>	<p>Selección Estratégica de Ejecutivos, Head Hunting  Evaluación de Ejecutivos  Asesoría para la toma de decisiones en Planes de Carrera  Implementación del Sistema de Competencias para el manejo del Talento Humano  Validación y Valoración de Cargos  Programas de Capacitación Direccionados  Búsqueda y selección masiva parametrizada  Programas Integrales de Cambio de Cultura y Comportamiento</p>	No posee ningún servicio sobre Evaluación de Riesgos Psicosociales o Seguridad y Salud Ocupacional

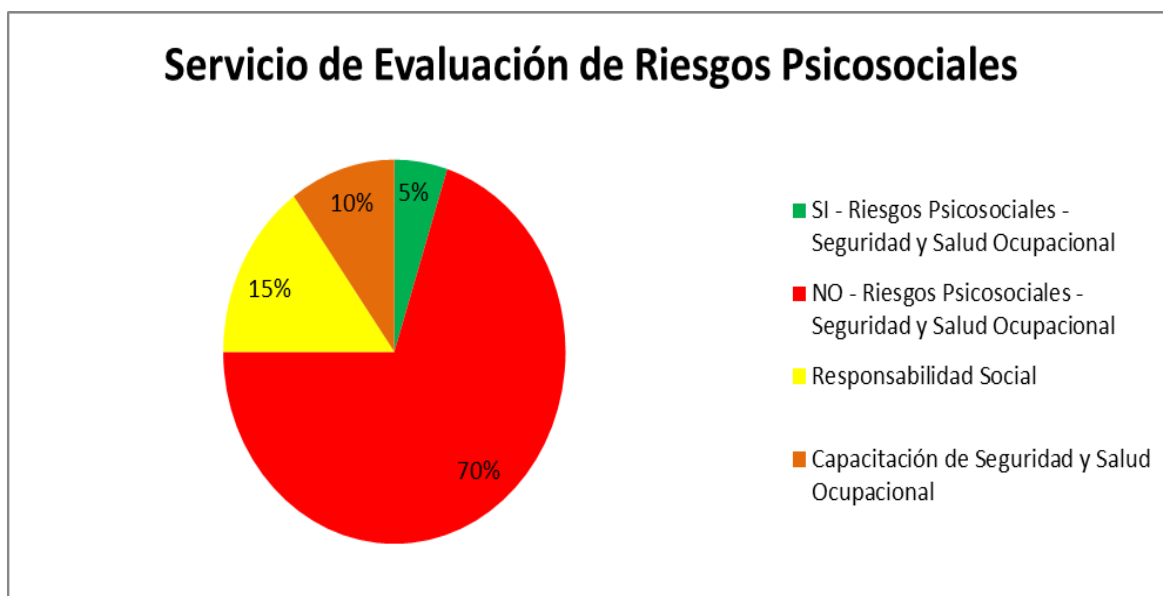
9	O' Conor	<p><b>Selección de Ejecutivos</b> Outsourcing de Reclutamiento Evaluación de ejecutivos Assesment Center</p> <p><b>Capacitación</b> Especializados en Motivación y competencias Gerenciales</p> <p><b>Estudios Internos</b> Auditorías de Clima Laboral, de Valores y Cultura Organizacional, de Eficiencia y productividad del Trabajo, de Necesidades de Capacitación Valoración de Cargos Downzising (Optimización de cargos y procesos)</p> <p><b>Outplacement y Entrepreneurship</b> Reincursión Laboral - Emprendimiento Responsabilidad Social y Corporativa</p> <p><b>Desarrollo del Talento Humano</b> Coaching Gerencial (Mejorar conflictos y falencias) Career Managment (planificación de vida y carrera)</p> <p><b>Consultoría a largo plazo</b> Planeación estratégica de RRHH Implementación de Subsistemas, políticas, normas y prácticas de RRHH</p> <p><b>Encuestas de Mercado</b> Estudios de mercado, remuneraciones y compensaciones al personal Estudios de competitividad (benchmarking)</p> <p><b>Outsourcing de Compensaciones</b> Administración de Nómina - Servicios de Bienestar Social</p>	<p>No trabajan la Evaluación de Riesgos Psicosociales; pero se enfocan en la:</p> <p>Responsabilidad Social y Sustentabilidad (Desarrollo e Implantación de Metodologías y Estrategias de Responsabilidad Social Corporativa)</p>
10	Nexos Talent	<p><b>Outsourcing de Nómina</b> Estrategias de Administración de Nómina</p> <p><b>Head Hunting</b> Selección de Personal Evaluación de Personal Levantamiento de perfiles Assesment Center, Role Playing</p> <p><b>Evaluación de Competencias</b> Estructurales, Gerenciales, Técnicas Evaluación de 360° (medir el desempeño, competencias) Evaluación de Competencias on-line</p> <p><b>Diagnóstico Clima Laboral</b> <b>Diagnóstico Satisfacción del Servicio</b> <b>Consultoría Técnica Financiera</b> <b>Capacitación Ejecutiva</b> Servicio al Cliente Seguridad Industrial Finanzas Mercadeo Habilidades Gerenciales (Liderazgo, Motivación ,etc) Ventas Call Center</p>	<p>No brindan un servicio enfocado a la Evaluación de Riesgos Psicosociales.</p> <p>Realizan capacitaciones enfocadas a la Seguridad y Salud Ocuacional (Planificación de la Seguridad Industrial, Sistemas de Seguridad Industrial, Principios y acciones preventivas)</p>
11	Impakto	<p><b>Administración de RRHH por Competencias</b> Análisis y Descripción de Funciones Evaluación de Desempeño Plan de Capacitación Plan de incentivos, estructura salarial, remuneración variable</p> <p><b>Capacitación Corporativa</b> Liderazgo Trabajo en Equipo Sensibilización al Cambio Comunicación e Interacción</p> <p><b>Assesment Center</b> Selección de Personal Diagnóstico de Competencias Plan de Carrera</p> <p><b>Desarrollo Organizacional</b> Ddiagnóstico Organizacional Plan de Motivación, Comunicación Clima y Cultura Evaluación de Potencial para ejecutivos</p> <p><b>Outplacement</b> Plan Integral: Administración de la La Transición Laboral, Manejo de Desvinculación de colaboradores</p>	<p>No posee ningún servicio sobre Evaluación de Riesgos Psicosociales o Seguridad y Salud Ocupacional</p>

12	<b>Human Group</b>	<b>Estrategia de Talento</b> Proceso de Desarrollo del Talento por Competencias <b>Administración del Perfil de Éxito</b> <b>Selección de Personal y Assessment</b> <b>Liderazgo y Desarrollo de la Fuerza Laboral</b> <b>Administración de la Sucesión</b> Identificación de altos potenciales Planes de sucesión y rotación <b>Administración del Desempeño</b> <b>Métodos de Evaluación</b> Evaluación de 90°, Evaluación de 360° y Evaluaciones de Competencias Específicas	No posee ningún servicio sobre Evaluación de Riesgos Psicosociales o Seguridad y Salud Ocupacional
13	<b>Ernst &amp; Young</b>	<b>Aseguramiento</b> Auditoría de Estados Financieros Preparación de Información Financiera y Cumplimiento Constable Cambios Contables y Desarrollo Sostenible Asesoría Contable y Financiera Servicios de Fraude, Investigaciones y Controversias <b>Impuestos</b> Asesoramiento en materia prima de Impuestos del país Aduana y Comercio Internacional <b>Capital Humano</b> Administración de nómina Gestión del Talento Riesgo y cumplimiento de RRHH Estrategia de RRHH <b>Asesoría</b> Mejora del Rendimiento de finanzas, contable y suministros Asistencia Tecnológica <b>Transacciones</b> Asesoría de negocios Reestructuración Proteger, optimizar, invertir e incrementar el capital	No posee ningún servicio sobre Evaluación de Riesgos Psicosociales o Seguridad y Salud Ocupacional
14	<b>Integratic</b>	<b>Selección de Personal</b> <b>Administración de Nómina</b> <b>Desarrollo Organizacional</b> Estructuración de Departamentos de Recursos Humanos Análisis de clima laboral Manuales de funciones Evaluación de Personal Estructuración de planes de carrera Coaching Ejecutivo Encuestas Remunerativas <b>Soporte Legal Integratic</b> <b>Planificación Estratégica</b> <b>Diagnósticos Organizacionales</b> <b>Contabilidad, Finanzas, soporte Tributario</b> <b>Investigación de cuentas</b> <b>Auditorías Financiero-Contable</b>	No posee ningún servicio sobre Evaluación de Riesgos Psicosociales o Seguridad y Salud Ocupacional
15	<b>DBM</b> <b>Equipo de Consultoría</b>	<b>Administración y Gestión del Cambio</b> Introducción al cambio Programas de motivación <b>Programas de Transición de Carrera (Outplacement)</b> Planeación del proceso de retiro y diseño de la estrategia de comunicaciones Programas de Transición de Carrera Programas de Revitalización <b>Coaching Ejecutivo</b> Efectividad Profesional <b>Manejo Humano de las Reestructuraciones</b> Cambio Estructural y de procesos Cambio de actitud y comportamiento del empleado Cambio Financiero	No posee ningún servicio sobre Evaluación de Riesgos Psicosociales o Seguridad y Salud Ocupacional

16	<b>Holística Consultores</b>	<p><b>Consultoría</b>  Coaching en Ejecución  Inteligencia de Negocios  Inteligencia y Estrategia Política  Diseño de Proyectos  Análisis de Impacto Financiero o Social  Estructuras y Reestructura  Procesos de Cambio  Estrategias de Reducción de Costos  Posicionamiento Competitivo  Gestión del Capital Intelectual  Liderazgo Cuántico</p> <p><b>Capacitación</b>  Ejecución: La Clave para Obtener Resultados  Ejecución II: El aspecto dinámico de la Gestión  Negociación y manejo de conflictos  Estrategia Corporativa  Inteligencia de Negocios  Dirección y Liderazgo Cuántico  Equipos de Alto Rendimiento  Monitoreo y Evaluación Integral (Incluye Balanced Score Card)  Inteligencia Política  Gestión de Cambio</p>	<p>No posee ningún servicio sobre Evaluación de Riesgos Psicosociales o Seguridad y Salud Ocupacional</p>
17	<b>Main Business Consulting</b>	<p><b>Selección &amp; Headhunting</b>  Selección de Personal - Ejecutivos  Evaluación del Personal  Procesos y Gestión por Competencias</p> <p><b>Entrenamiento y Capacitación</b>  Talleres de motivación y trabajo en equipo.  Entrenamiento en Administración de Subsistemas de RH.  Programas de Planificación Estratégica.  Entrenamiento de Habilidades Gerenciales.  Capacitación en Destrezas Administrativas.  Capacitación en teorías Legal Laboral y Legal Tributaria.  Reingeniería de Procesos.  Capacitación en Compras Públicas.  Programas de Seguridad e Higiene Industrial.  Talleres de Grafología aplica a la Selección, etc.</p> <p><b>Administración de Nóminas y Salarios</b>  <b>Compensaciones y Beneficios</b>  Medición de Clima Laboral  Estudios Salariales  Valoración de cargos</p> <p><b>Asesoría Legal Laboral</b>  Asesoría laboral y de seguridad social  Auditorías Laborales  Planificación y reorganización de Recursos Humanos</p>	<p>No brindan un servicio enfocado a la Evaluación de Riesgos Psicosociales.</p> <p>Realizan capacitaciones enfocadas a la Seguridad y Salud Ocupacional (Planificación de la Seguridad Industrial, Sistemas de Seguridad Industrial, Principios y acciones preventivas)</p>
18	<b>Talent Partner Ship</b>	<p><b>Búsqueda de Talentos</b>  Selección de Personal  Evaluación de Personal</p> <p><b>Valoración de Talentos</b>  Levantamiento de perfiles</p> <p><b>Diagnóstico Organizacional</b>  Mediciones de Clima y Cultura Organizacional</p> <p><b>Gestión por Competencias</b>  Modelo de Gestión por competencias para potencializar el talento</p> <p><b>Consultoría de RRHH y Desarrollo Organizacional</b></p>	<p>No posee ningún servicio sobre Evaluación de Riesgos Psicosociales o Seguridad y Salud Ocupacional</p>

19	<b>Triada Consultores</b>	<b>Consultoría</b> Head Hunting Assessment Evaluación 360° Evaluación de Clima y Cultura Procesos y Administración por Competencias Administración Salarial <b>Capacitación</b> Coaching Equipos Alto Rendimiento Liderazgo Empowerment Manejo Conflictos	No posee ningún servicio sobre Evaluación de Riesgos Psicosociales o Seguridad y Salud Ocupacional
20	<b>Link Coaching Consulting</b>	<b>Estrategia Empresarial</b> Planeación y Seguimiento Estratégico Estrategia Comercial <b>Estructura Organizacional</b> Innovación de procesos de negocio Innovación de la gestión de talento <b>Líderes</b> Leadership Academy Coaching Ejecutivo <b>Talento</b> Coaching Personal Team Coaching	No posee ningún servicio sobre Evaluación de Riesgos Psicosociales o Seguridad y Salud Ocupacional

**Ilustración 1: Gráfico del análisis de los servicios ofertados por las Consultoras de Talento Humano de Quito**



En la Ilustración 1, se detallan los resultados obtenidos y transformados en porcentaje. Es decir, el 70% de las Consultoras de Recursos Humanos no brindan el Servicio de Evaluación de Riesgos Psicosociales; el 15% de las Consultoras no brindan el servicio directamente pero se enfocan en la Responsabilidad Social o Corporativa y

Sustentabilidad, es decir, no trabajan directamente con el servicio de Evaluación de Riesgos Psicosociales y todo lo que engloba la Seguridad y Salud Ocupacional pero de manera indirecta y desde distintas perspectivas en las Consultoras se preocupan por la implementación de buenas prácticas en las operaciones de la empresa, velando por las expectativas y necesidades de los colaboradores; el 10 % no brindan el servicio de Evaluación de Riesgos Psicosociales, solo brindan capacitaciones referentes al tema de Seguridad y Salud Ocupacional enfocadas en: Planificación de la Seguridad Industrial, Sistemas de Seguridad Industrial, Principios y acciones preventivas ; y el 5% de Consultoras de Talento Humano si brindan el Servicio de Evaluación de Riesgos Psicosociales que engloba la Seguridad y Salud Ocupacional con profesionales especializados en el tema.

De acuerdo a la información presentada, se ha determinado que es factible implementar la nueva línea de negocio, puesto que desde un enfoque de la Psicología Organizacional, las Consultoras de Talento Humano son las más indicadas para enfocarse en las necesidades de los colaboradores de las empresas respecto la Evaluación de Riesgos Psicosociales que tiene relación directa con las exigencias legales de Seguridad y Salud Ocupacional, y en los últimos años otras profesiones han ocupado esta nueva área de especialización.

Como hemos podido observar sólo el 5% de las Consultoras de Talento Humano incluyen en sus servicios de consultoría Evaluación de Riesgos Psicosociales respecto a la Seguridad y Salud Ocupacional de los trabajadores; éste es un punto a favor para la implementación de la línea de negocio puesto que seríamos una de las Consultoras pioneras en brindar éste servicio enfocándonos en las necesidades no solo de los empresarios sino también de los colaboradores de las organizaciones; quienes son el pilar fundamental de la productividad de la empresa.

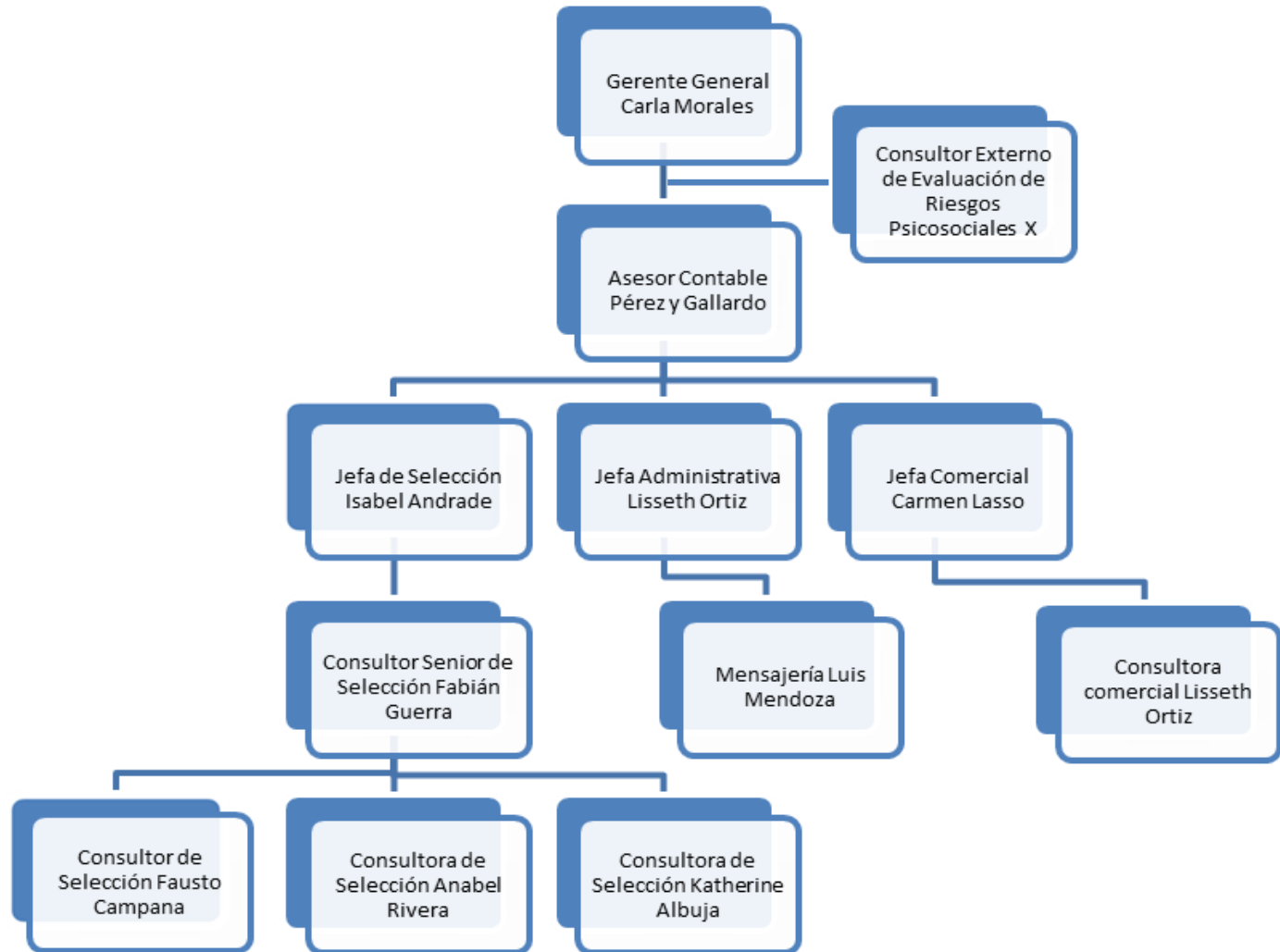
Este nuevo servicio de Evaluación de Riesgos Psicosociales apuntará a todas las empresas de cualquier giro de negocio que no cuenten con un departamento o persona encargada de la Seguridad y Salud Ocupacional o a su vez que necesiten medir los riesgos a los que están expuestos sus trabajadores para precautelar su seguridad y salud laboral o porque tienen exigencias legales del Ministerio de Relaciones Laborales o del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de cumplir con ésta evaluación psicosocial.

## **b) Esquema – Organigrama de la Implementación de la Evaluación de Riesgos Psicosociales**

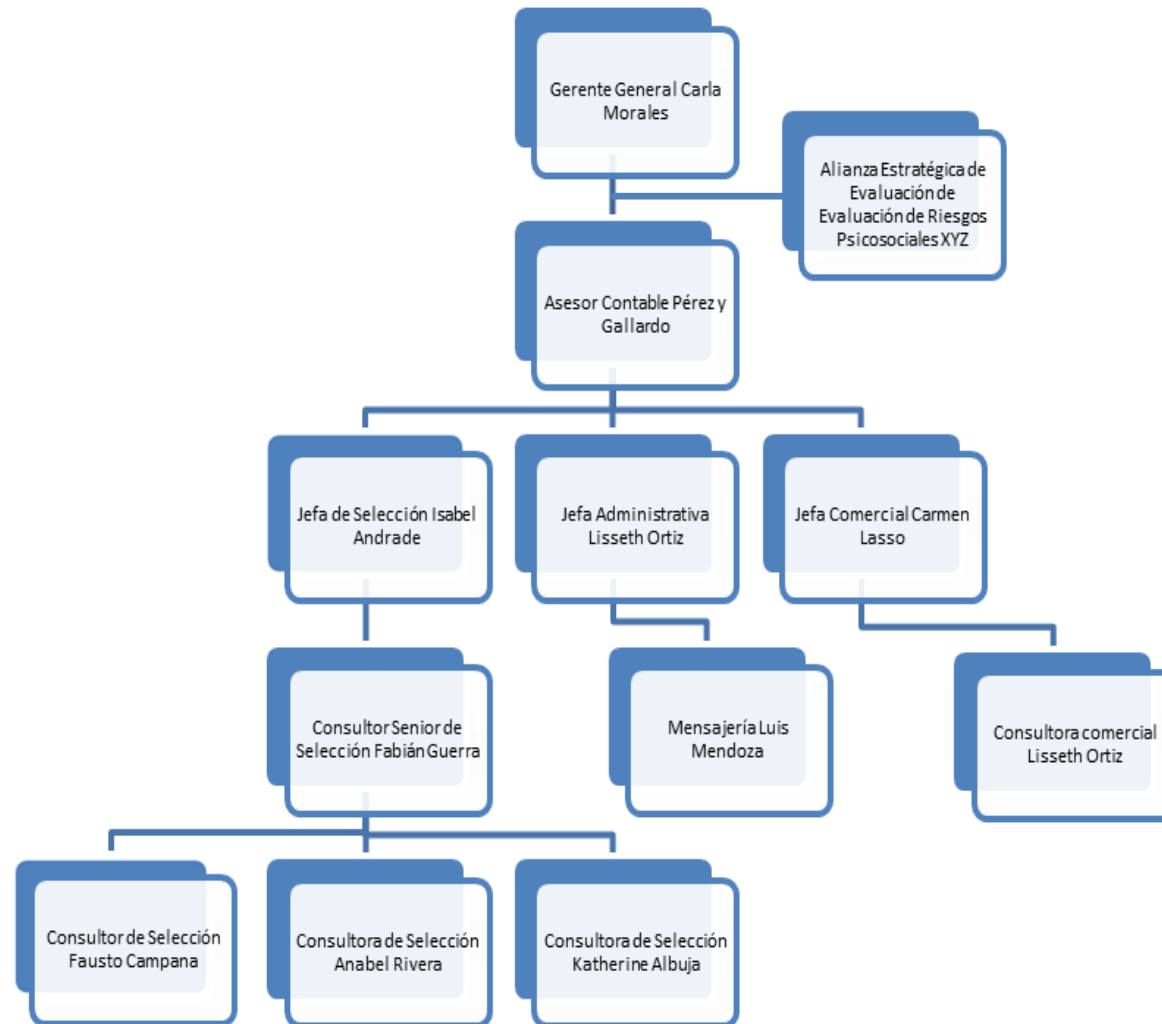
Para implementar la línea de negocio de Evaluación de Riesgos Psicosociales, se deberá incorporar un Consultor Externo “X” especializado en Psicología Ocupacional a la empresa conforme señala la (Ilustración 2), que se enfoque en ésta línea de negocio para que de ésta manera se brinde un servicio de eficiencia y calidad de acuerdo a los estándares establecidos por Vicencio Consultores, en todo lo relacionado a la evaluación de riesgos psicosociales y enfermedades profesionales de los colaboradores de las empresas que deseen contratar el servicio; tomando en cuenta que es primordial el apoyo del consolidado equipo de trabajo de Vicencio Consultores.

Por otro lado, para implementar la línea de negocio de Evaluación de Riesgos Psicosociales, también se puede realizar una Alianza Estratégica con la empresa “XYZ” (Ilustración 3), que brinde este tipo de servicio relacionado con la Evaluación de Riesgos Psicosociales, es decir una asociación entre Vicencio Consultores y la empresa “XYZ”, empresas que ofrezcan servicios diferentes pero complementarios; con el objetivo de lograr beneficios de mutua conveniencia mediante el acceso a nuevos mercados donde Vicencio Consultores puede brindar servicios de selección de personal y capacitación a los clientes de la empresa “XYZ” y de igual manera la empresa “XYZ” gestione el servicios de Seguridad y Salud Ocupacional a las empresas clientes de Vicencio; o puede darse el caso que exista un porcentaje de utilidad del contrato del servicio de Evaluación de Riesgos Psicosociales que se realice, todo esto establecido en la negociación.

**Ilustración 2: Organigrama Vicencio Consultores - Consultor Externo "X" de Evaluación de Riesgos Psicosociales**



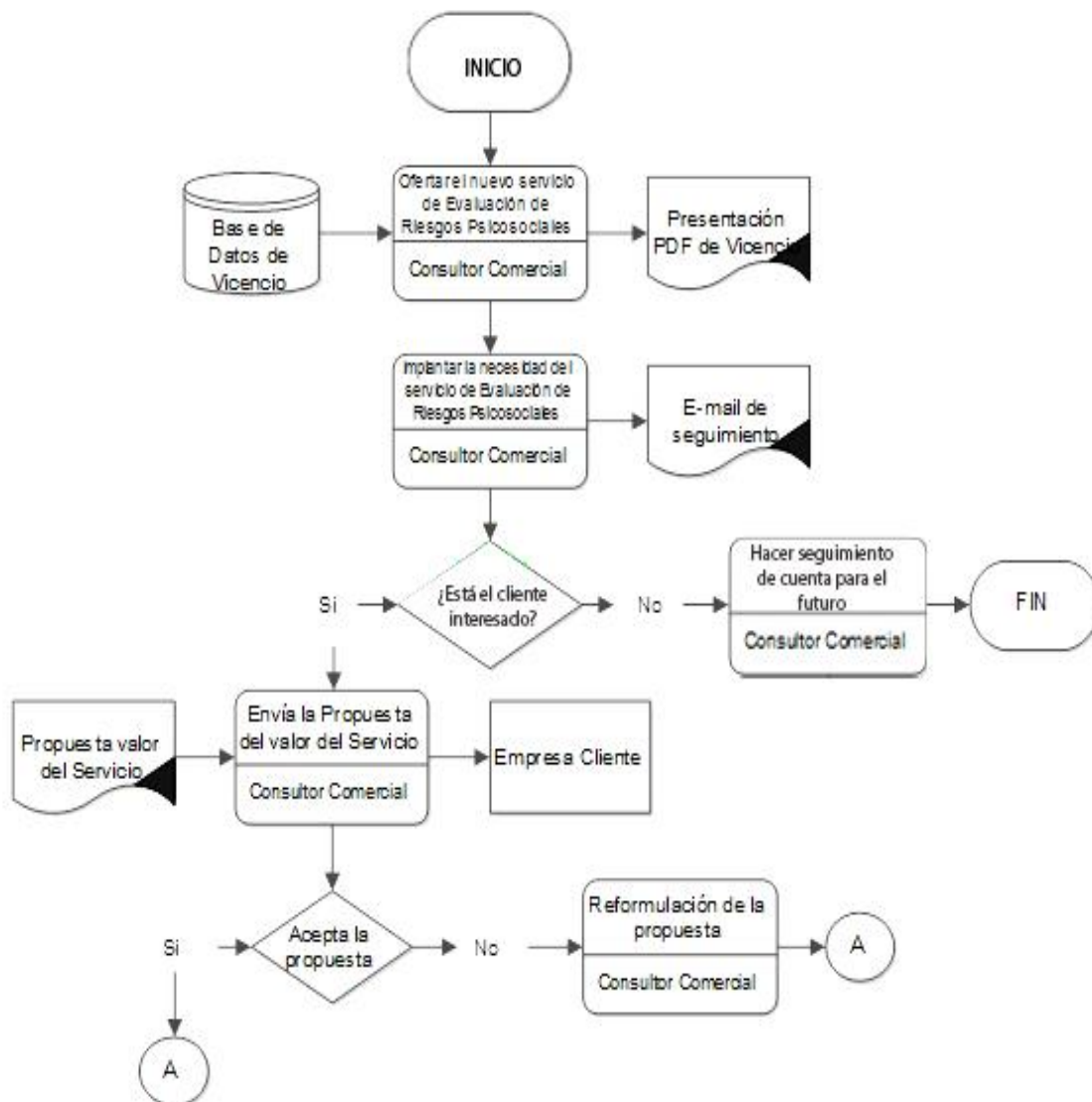
**Ilustración 3: Organigrama Vicencio Consultores - Alianza Estratégica "XYZ" de Evaluación de Riesgos Psicosociales**

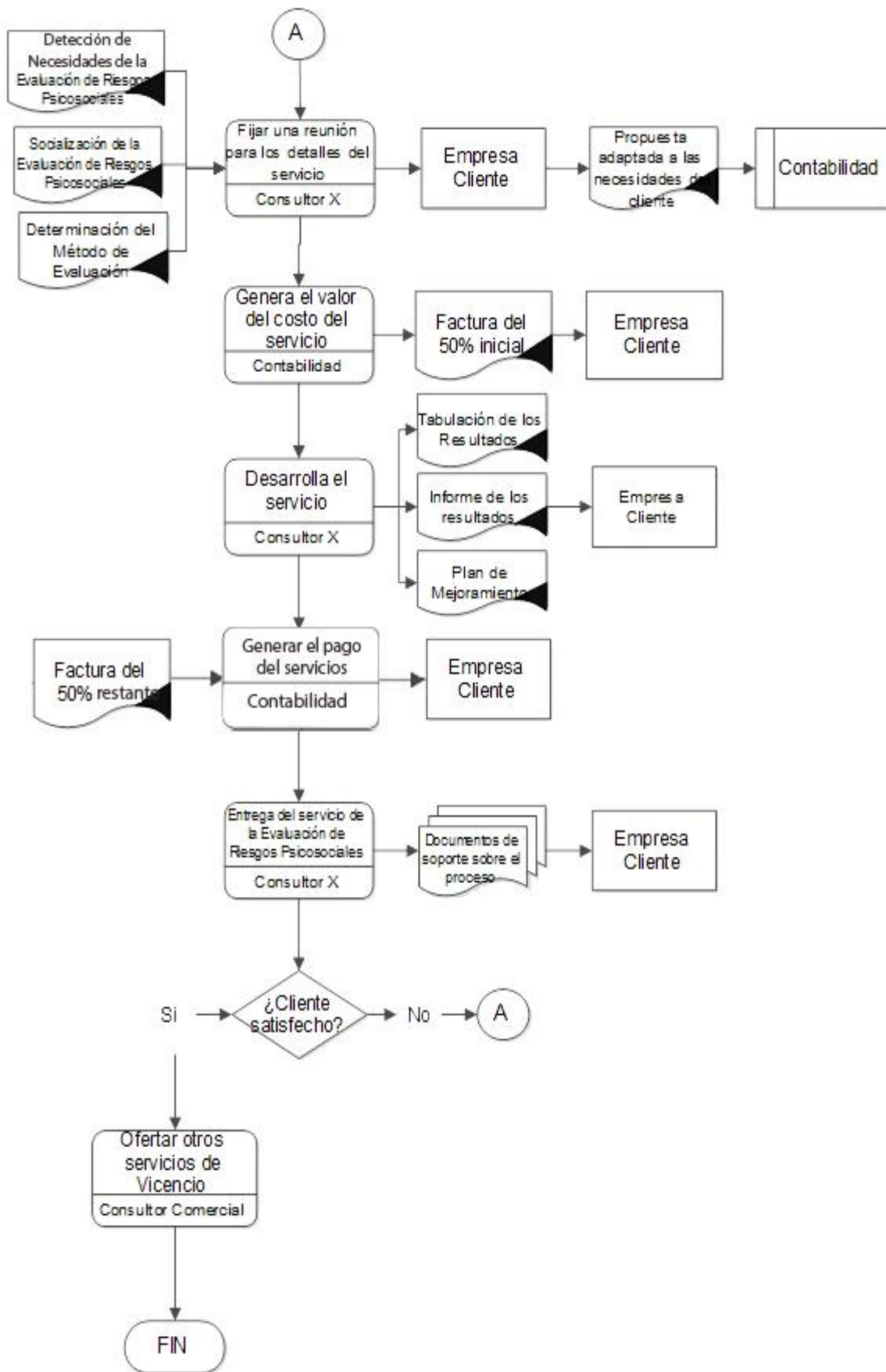


c) Esquema – Flujograma del Proceso del Servicio de la Evaluación de Riesgos Psicosociales

El flujograma del proceso del servicio, presentado en la Ilustración 4, de la nueva línea de negocio de Evaluación de Riesgos Psicosociales, en el cual se representan todos los requerimientos de la empresa Vicencio Consultores y el proceso que se debe seguir para lograr vender el producto por parte del área comercial de la empresa.

**Ilustración 4: Flujograma del Proceso del Servicio de Evaluación de Riesgos Psicosociales**





#### **d) Aplicación del Plan Piloto de Evaluación de Riesgos Psicosociales.**

A continuación se describe la aplicación del plan piloto sobre la evaluación de Riesgos Psicosociales realizado en la institución ofertada, cabe señalar que es factible la implementación de la nueva línea de negocio, ya que debido a los resultados obtenidos se determina como una oportunidad de negocio que la empresa puede adquirir para ampliar su cartera de clientes.

##### **i. Introducción**

Vicencio Consultores ofertó un plan piloto sobre evaluación de riesgos psicosociales a una de sus empresas clientes; en este caso a una institución educativa; El Plantel Educativo “Jean Martín Charcot”, aceptó se realice esta evaluación ya que busca constantemente el bienestar de sus colaboradores y cumplir con las leyes ecuatorianas respecto a la Seguridad y Salud Ocupacional de sus trabajadores, por ésta razón tienen como propósito medir los riesgos psicosociales a los que pueden estar expuestos sus colaboradores; porque consideran importante identificarlos y actuar frente a estos riesgos que como ya lo hemos mencionado pueden generar consecuencias negativas tanto en la salud física y psíquica de los trabajadores como en la organización donde prestan sus servicios, en este caso el Plantel Educativo.

La Medición de Riesgos Psicosociales en el Plantel Educativo, cuenta con el apoyo del Director del Plantel y todos sus colaboradores, que consideran que el identificar los riesgos a los que están expuestos no sólo les beneficiará a ellos como trabajadores sino también al Plantel para que puedan brindar un servicio de calidad a través de sus profesores.

##### **ii. Identificación del proceso**

Primeramente se realizó la detección de necesidades del Plantel Educativo “Jean Martín Charcot”, buscar una empresa que les ayude a identificar los riesgos psicosociales que afectan a sus trabajadores, para tener resultados concretos y de ésta manera poder tomar acciones correctivas ante estos riesgos.

Posterior se realizó la evaluación de riesgos psicosociales a sus 25 colaboradores para conocer la situación actual del Plantel, mediante el Método F-PSICO 3.0, éste es uno de los métodos estandarizados internacionalmente y es bastante utilizado para medir e identificar los riesgos psicosociales que más afectan a los trabajadores en el Ecuador.

### **iii. Contextualización del método de aplicación**

Para la Medición de Riesgos Psicosociales en el Plantel Educativo “Jean Martín Charcot”, se utilizó el Método F-PSICO 3.0, que de acuerdo a la investigación bibliográfica, el método tiene como objetivo evaluar las condiciones psicosociales e identificar los riesgos en las organizaciones.

El test de este método contiene 45 preguntas, que proporciona un resultado sobre en qué medida las personas están afectadas por una situación satisfactoria, intermedia o nociva de cada uno de los trabajadores; y 9 opciones de preguntas que se pueden adecuar a las necesidades de la empresa. En el test aplicado al Plantel se adecuaron las siguientes preguntas:

1. Edad
2. Sexo
3. Estado Civil
4. ¿Qué cargo tiene en la institución?
5. ¿Hace cuánto tiempo trabaja en la institución?
6. ¿A qué área de trabajo pertenece?
7. ¿Cuántas personas dependen económicamente de usted?
8. El salario que percibe le alcanza para cubrir sus necesidades
9. ¿A cuáles de las siguientes situaciones tienen que acudir para cubrir sus necesidades?

En la aplicación del método se siguieron todos los pasos señalados en el Manual, adjunto en el Anexo 6: F-PSICO 3.0 - Cálculo de Perfiles Psicosociales, el cual en su índice detalla lo siguiente:

- Bases teóricas
- El proceso de evolución
- Instrucciones básicas
- Descripción de Factores
- Propuesta de mejora
- Justificación psicométrica
- Manejo de la AIP
- Análisis de datos
- Herramientas
  - Identificación de condiciones previas
  - Planificación de actuaciones

La explicación de cada ítem del índice se encuentra en el Anexo 6: F-PSICO 3.0 - Cálculo de Perfiles Psicosociales.

#### **iv. Aplicación del Método F-PSICO 3.0**

Para empezar con la aplicación del método, se firmó un acuerdo de aceptación con fecha 23 de Julio de 2014, entre Vicencio Consultores y el Director del Plantel Educativo; como consta en el Anexo 7: Acuerdo de Aceptación.

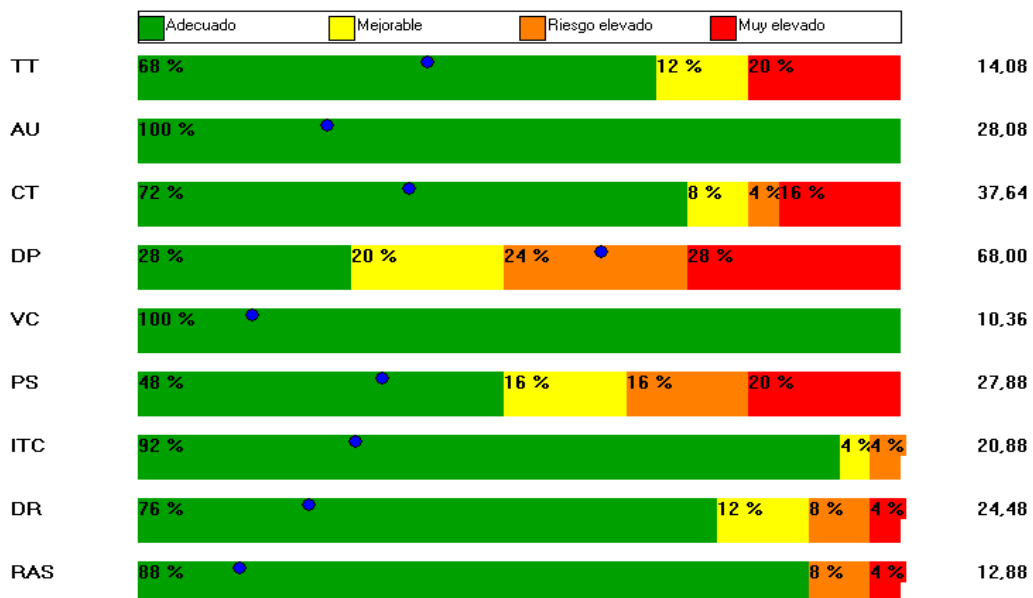
El método fue adaptado de acuerdo a las necesidades del Plantel Educativo con las 9 preguntas adicionales que se incluyeron, detalladas anteriormente y se presenta en el test final aplicado a cada uno de los trabajadores en el Anexo 8: Cuestionario F-PSICO 3.0.

A continuación, se agendó una reunión el 31 de Julio de 2014, con el Director y todos los trabajadores para realizar la sensibilización sobre la aplicación del método con todos los colaboradores de la institución, presentando la forma de aplicación, indicando las instrucciones, explicando cómo serán los resultados del método y las ventajas de la aplicación; posterior se procedió a entregar los cuestionarios a los 25 trabajadores incluido el Director del Plantel, y se solicitó que completen todas las preguntas y respondan con sinceridad.

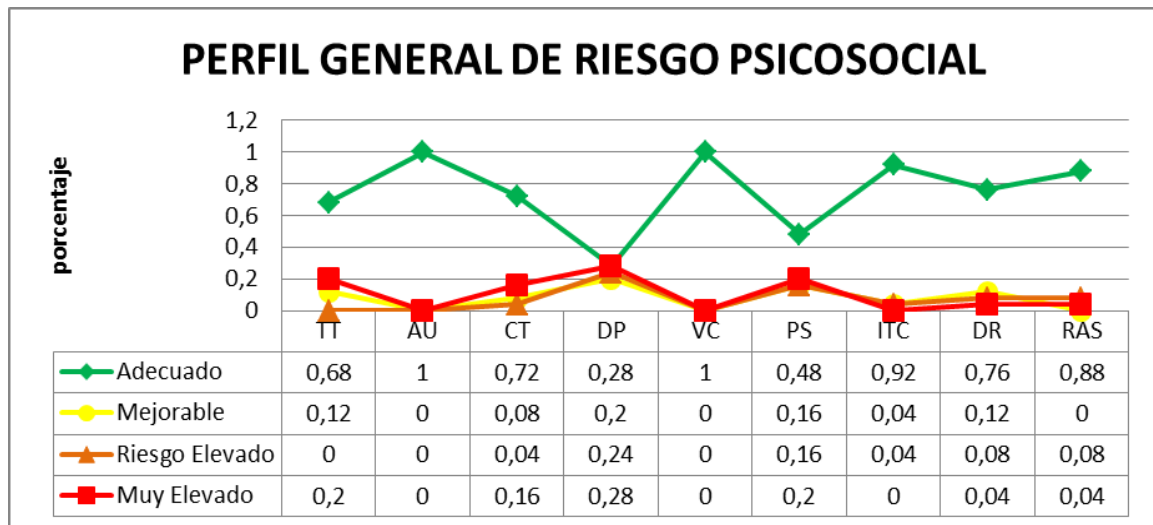
Una vez completados los cuestionarios fueron recogidos e ingresados en el Sistema F-PSICO 3.0 – Cálculo de perfiles psicosociales, para tabularlos y obtener los resultados de la Medición de Riesgos Psicosociales del Plantel Educativo “Jean Martin Charcot”, la muestra de aplicación se presenta en la Ilustración 5; y la tabulación de los resultados en la Ilustración 6:

**Ilustración 5: Muestra de la Aplicación del Método F-PSICO 3.0**

**Ilustración 6: Tabulación de los Resultados del Método F-PSICO 3.0**



**Ilustración 7: Perfil General de Riesgos Psicosociales del Plantel Educativo “Jean Martín Charcot”**



<b>TT</b>	<b>AU</b>	<b>CT</b>	<b>DP</b>	<b>VC</b>	<b>PS</b>	<b>ITC</b>	<b>DR</b>	<b>RAS</b>
Tiempo de Trabajo	Autonomía	Carga de Trabajo	Demandas Psicológicas	Variedad/ Contenido	Participación/ Supervisión	Interés por el Trabajo/ Compensación	Desempeño de rol	Relaciones y Apoyo Social

En las Ilustraciones de Tabulación de los Resultados y Perfil General, se detallan los resultados obtenidos y transformados en porcentaje sobre la muestra laboral del Plantel Educativo “Jean Martín Charcot”, cada uno de los colores representa el nivel o resultado en que las personas están afectadas o en riesgo por una situación dependiendo del factor.

Tomando en cuenta que el color anaranjado y rojo hacen referencia al nivel de riesgo elevado y muy elevado respectivamente, en los que se encuentran los colaboradores del Plantel Educativo, los cuales requieren intervención y control inmediata; podemos observar que la mayor probabilidad de Riesgo Psicosocial de esta población está enmarcada en el factor de DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP) con el 28% de la población evaluada con Riesgo Psicosocial MUY ELEVADO, seguido del 24% con riesgo elevado, más el 20 % con tendencia a incrementar el riesgo y solo el 28% considera que los niveles de demandas psicológicas son adecuados.

Como segundo factor de riesgo psicosocial se presenta Participación / Supervisión con el 36% de riesgo a intervenir (sumatoria entre elevado y muy elevado). Y el tercer factor de riesgo se presenta en Tiempo de Trabajo (TT) con el 32%.

De acuerdo a la base teórica utilizada y parafraseando con lo que dice el autor (Llaneza, 2009), existe mayor porcentaje de riesgo en lo que respecta a la Estructura y Clima de la Organización, en este caso del Plantel Educativo; lo cual se relaciona con los factores que se encuentran en riesgo de Demandas Psicológicas y Participación / Supervisión. Parafraseando con el autor (Maestre, 2008) se refiere a la organización del trabajo, la misma que concuerdan con el F-PSICO 3.0, que de igual manera se refiere a las variables que implican la naturaleza de las distintas exigencias de naturaleza cognitiva y emocional que tienen que ver con el trabajo como son el control en la toma de decisiones, carga mental, participación – supervisión, interés por el trabajo y relaciones personales. Parafraseando según el autor (Gestoso, 2000), estos resultados de riesgo elevados tienen que ver con implicaciones negativas como la disfuncionalidad y frustración si se rompe con las expectativas de las personas.

Por otro lado, el color verde hace referencia al nivel de riesgo ADECUADO en el que se encuentran los trabajadores respecto a los riesgos psicosociales a los que están expuestos; y como podemos observar que existe un porcentaje alto que supera el 50% del nivel adecuado siendo este un indicador de procesos coherente y relaciones adecuadas, en los siguiente factores: Autonomía 100%, Carga de Trabajo 72%, Variedad / Contenido 100%, Interés por el trabajo / Compensación 92%, Desempeño de rol 76%, Relaciones y apoyo social 88%. Por lo tanto, en base a la teoría presentada en el desarrollo del proyecto y parafraseando con el autor (Maestre, 2008), estos factores que se encuentran en nivel adecuado están ubicados dentro de la clasificación de factores personales que influyen en las condiciones de trabajo, la salud, satisfacción y rendimiento laboral, que en este caso son positivas debido a su resultado. Parafraseando con el autor (Llaneza, 2009), la mayoría de estos factores se encuentran dentro de la clasificación de la Tarea: Contenido, Ritmo de trabajo, Autonomía. Parafraseando según el autor (Gestoso, 2000), el nivel adecuado tienen relación con las implicaciones positivas que facilitan la satisfacción del personal, identidad social y personal, y también proporcionan status y prestigio en las personas.

El informe detallado de cada uno de los factores con sus respectivos porcentajes en cada pregunta se adjunta en el Anexo 9: Informe de los Resultados del Cuestionario - Proporciona el Sistema del Método F-PSICO 3.0.

Es importante mencionar que se debe establecer estrategias de mejoramiento para los factores en los cuales sus porcentajes de riesgo son significativos para equilibrar el bienestar del trabajador; para esto se plantea algunas acciones de mejora:

#### Demandas Psicológicas:

- Acciones de crecimiento personal enfocado a manejo de conflictos, relaciones intrapersonales, intralaborales, e intrafamiliares.
- Intervención Terapéutica Individual y Colectivo.
- Crear técnicas de relajación para que el trabajador genere o potencie sus recursos de afrontamiento ante estresores cotidianos.
- Diseñar un programa de recuperación después de tareas laborales arduas

#### Participación / Supervisión:

- Establecer mecanismos que permitan tomar decisiones sobre los métodos y el orden en que se realizan las tareas.
- Supervisar los sistemas de control de trabajo, tiempo y horario; que generan una supervisión excesiva.

#### Tiempo de Trabajo:

- Incrementar el nivel de control del trabajador sobre los tiempos de pausas y descansos.
- Estructurar y concretar funciones, tareas, responsabilidades y tiempos de cada puesto de trabajo.

### **4.3. Supuestos**

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y el Ministerio de Relaciones Laborales son los entes gubernamentales encargados de velar por el cumplimiento de todo lo referente a la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional incluida la Evaluación de Riesgos Psicosociales en las empresas del Ecuador.

Existen empresas enfocadas en Seguridad y Salud Ocupacional que brindan el servicio de Evaluación de Riesgos Psicosociales, pero con profesionales de otras áreas de especialización y no desde el enfoque de la Psicología Organizacional, que pueden brindar la Consultoras de Talento Humano.

Existen varios instrumentos para evaluar los Riesgos Psicosociales que provienen de España, sin embargo en Ecuador no tienen un instrumento específico establecido para ser aplicación; por esta razón cualquier instrumento que este abalizado en España puede ser utilizado en las empresas para cumplir con la normativa, ya que todos arrojan resultados referentes a la incidencia de los riesgos psicosociales a los que se exponen los trabajadores, dependiendo de los factores que mida el instrumento aplicado.

### **4.4. Precondiciones**

Las precondiciones que influyen como factores externos para el desarrollo del proyecto, es el requerimiento legal que existe por los entes gubernamentales: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y el Ministerio de Relaciones Laborales, y la normativa del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales de realizar las Mediciones de Riesgos Laborales: Físicos, Químicos, Biológicos, Ergonómicos, Psicosociales, Eléctricos y Mecánicos; por ésta razón se debe evaluar los Riesgos Psicosociales que afectan a los trabajadores de toda organización; para de acuerdo a ese resultado tomar medidas que ayuden a prevenir estos riesgos y de esta manera proteger la salud y seguridad de los colaboradores.

Es importante tomar en cuenta que estos riesgos deben ser medidos los expertos en Talento Humano; es decir, los psicólogos organizacionales son las personas idóneas que se pueden

especializar en realizar este tipo de mediciones ya que según el autor (Llaneza, 2009), debe ser un profesional experto en Psicología o Ergonomía.

#### **4.5. Indicadores**

El indicador principal es aumentar los clientes en la empresa Vicencio Consultores debido a la venta de la nueva línea de negocio de evaluación de Riesgos Psicosociales.

Los indicadores específicos del proyecto son: Realizar un análisis de los servicios ofertados en 20 Consultoras de Talento Humano de la ciudad de Quito sobre la evaluación de Riesgos Psicosociales respecto a la Seguridad y Salud Ocupacional de los trabajadores, incorporar un Consultor Externo “X” especializado en Psicología Ocupacional a la empresa o realizar un Alianza Estratégica con una empresa que brinde este servicio, realizar el proceso del servicio de la nueva línea de negocio de Evaluación de Riesgos Psicosociales, en el cual se representan todos los requerimientos de la empresa Vicencio Consultores y Evaluar los riesgos psicosociales a 25 colaboradores del Plantel Educativo, mediante la utilización del Método F-PSICO 3.0.

Por otro lado, los indicadores de los resultados del proyecto son: Sólo el 5% de las Consultoras de Talento Humano incluyen en sus servicios de consultoría Evaluación de Riesgos Psicosociales respecto a la Seguridad y Salud Ocupacional de los trabajadores, Presentar dos estrategias de incorporación para la nueva línea de negocio como es: Consultor Externo que realice Evaluaciones de Riesgos Psicosociales, Alianza Estratégica que brinde este servicio, Presentar un Esquema o Flujograma sobre el Proceso del Servicio de Evaluación de Riesgos Psicosociales y los resultados obtenidos en la aplicación del plan piloto de la Evaluación de Riesgos Psicosociales a los colaboradores del Plantel Educativo.

#### **4.6. Fuentes de Verificación**

La fuente de verificación principal es realizar la Encuesta de Satisfacción del Cliente sobre el servicio de la nueva línea de negocio de Evaluación de Riesgos Psicosociales; cuando exista una cartera de clientes determinada para este servicio se debe realizar Informes sobre las Encuestas de Satisfacción de los Clientes e Informes de Ventas.

Las fuentes de verificación específicas son: La Matriz de análisis de los servicios ofertados por las Consultoras de Talento Humano de Quito, verificando en las páginas web, si brindan el servicio evaluación de Riesgos Psicosociales, el organigrama de la incorporación del Consultor Externo y organigrama de la Alianza Estratégica encargados de la evaluación de Riesgos Psicosociales, el flujograma del proceso de la nueva línea de negocio de evaluación de Riesgos Psicosociales y la aplicación de la evaluación de Riesgos Psicosociales e informe obtenido del Sistema del Método F-PSICO 3.0.

Por otro lado, las fuentes de verificación de los resultados del proyecto son: Cuadro 7: Matriz de análisis de los servicios ofertados por las Consultoras de Talento Humano de Quito, Ilustración 2: Organigrama Vicencio Consultores - Consultor Externo "X" de Evaluación de Riesgos Psicosociales, Ilustración 3: Organigrama Vicencio Consultores- Alianza Estratégica "XYZ" de Evaluación de Riesgos Psicosociales, Ilustración 4: Flujograma del Proceso del Servicio de la Evaluación de Riesgos Psicosociales y el Anexo 9: Informe Resultados Cuestionarios F-PSICO 3.0. del Sistema, sobre el plan piloto aplicado.

#### **4.7. Sostenibilidad**

El cambio planteado u objetivo principal del proyecto se va a mantener, ya que se aplicó un plan piloto para verificar la viabilidad y aceptación del mismo, consiguiendo resultados positivos tanto en la aplicación del método (Anexo 8), el informe entregado (Anexo 9), y la encuesta de satisfacción que se obtuvo por parte del Director del Plantel Educativo (Anexo 11); por esta razón la línea de negocio está lista para salir al mercado y comercializarse a todos clientes con los que se cuenta en la base de datos.

Adicional a esto, la evaluación de riesgos psicosociales es un requerimiento legal del Sistema de Gestión de Riesgos del Trabajo, que no va a cambiar pero continuará creciendo en gran medida esta exigencia creada por el ente gubernamental (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, s.f.), y basada en el “Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo”, a continuación se presenta un extracto del Capítulo III:

### **GESTION DE LA SEGURIDAD Y SALUD**

## EN LOS CENTROS DE TRABAJO – OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES

**Artículo 11.-** En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial. Para tal fin, las empresas elaborarán planes integrales de prevención de riesgos que comprenderán al menos las siguientes acciones:

b) **Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente**, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos. (p.8).

### 4.8. Medios e Insumos

Recursos Humanos	Estudiante y Director de la disertación, colaboradores de Vicencio Consultores, Personal del Plantel Educativo “Jean Martín Charcot”, Lectores.
Recursos Materiales	Computador, internet, hojas de papel bond, libreta de anotaciones, transporte, medios de comunicación.
Capacidades Académicas	Teoría Base con bibliografía de documentos, datos, informes, artículos.

### 4.9. Presupuesto

DESCRIPCIÓN	VALOR
Computador	30.00
Internet	50.00
Hojas de papel bond	40.00
Libreta de anotaciones	5.00
Movilización	20.00
Medios de Comunicación	20.00
TOTAL	165.00

#### 4.10. Matriz de Marco Lógico

	DESCRIPCIÓN	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<b>OBJETIVO GENERAL (FIN)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar e implementar una línea de negocio de evaluación de riesgos psicosociales para la empresa Vicencio Consultores.</li> </ul>	Aumento de clientes en la empresa Vicencio Consultores debido a la venta de la nueva línea de negocio de Evaluación de Riesgos Psicosociales.	<p>Encuesta de Satisfacción del Cliente sobre el servicio de la nueva línea de negocio de Evaluación de Riesgos Psicosociales; cuando exista una cartera de clientes determinada para este servicio se debe realizar Informes sobre las Encuestas de Satisfacción de los Clientes e Informes de Ventas.</p> <p>Requerimiento por parte de los clientes de brindar el este servicio de evaluación de riesgos psicosociales.</p>	El Ministerio de Relaciones Laborales y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social son los entes gubernamentales encargados de velar por el cumplimiento de todo lo referente a la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional incluida la Evaluación de Riesgos Psicosociales en las empresas del Ecuador.

	DESCRIPCIÓN	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS (PROPÓSITOS)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un estudio de mercado sobre la línea de negocio de riesgos psicosociales a nivel de consultoras.</li> <li>Diseñar el esquema de una nueva línea de negocio sobre la evaluación de riesgo psicosociales.</li> <li>Proponer una nueva línea de negocio de evaluación de riesgos psicosociales.</li> <li>Implementar la nueva línea de negocio de evaluación de riesgos psicosociales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un análisis de los servicios ofertados en 20 Consultoras de Talento Humano sobre sus servicios de Evaluación de Riesgos Psicosociales respecto a la Seguridad y Salud Ocupacional de los trabajadores.</li> <li>Incorporar un Consultor Externo "X" especializado en Psicología Ocupacional a la empresa o realizar un Alianza Estratégica con una empresa que brinde este servicio.</li> <li>Realizar el proceso del servicio de la nueva línea de negocio de Evaluación de Riesgos Psicosociales, en el cual se representan todos los requerimientos de la empresa Vicencio Consultores.</li> <li>Evaluar los riesgos psicosociales a 25 colaboradores del Plantel Educativo, mediante la utilización del Método F-PSICO 3.0.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz de análisis de los servicios ofertados por las Consultoras de Talento Humano de Quito, verificando en las páginas web de Consultoras, si brindan el servicio de la línea de negocio de Evaluación de Riesgos Psicosociales.</li> <li>Organigrama de la incorporación del Consultor Externo y organigrama de la Alianza Estratégica encargados de la Evaluación de Riesgos Psicosociales.</li> <li>Flujograma del Proceso de la nueva línea de negocio de Evaluación de Riesgos Psicosociales.</li> <li>Aplicación de la Evaluación de Riesgos Psicosociales e informe obtenido del Sistema del Método F-PSICO 3.0.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existen empresas enfocadas en Seguridad y Salud Ocupacional que brindan el servicio de Evaluación de Riesgos Psicosociales, pero con profesionales de otras áreas de especialización y no desde el enfoque de la Psicología Organizacional, que pueden brindar la Consultoras de Talento Humano.</li> <li>Fue necesario realizar un plan piloto para poder realizar ajustes en la implementación de la nueva línea de negocio.</li> <li>Existen varios instrumentos para evaluar los Riesgos Psicosociales provenientes de España, que pueden ser aplicados en Ecuador, todos dan resultados referentes a la incidencia de los riesgos psicosociales a los que se exponen los colaboradores.</li> </ul>

	DESCRIPCIÓN	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<b>RESULTADOS (COMPONENTES)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe del análisis de los servicios ofertados (breve estudio de la competencia) sobre la línea de negocio de evaluación de riesgos psicosociales a nivel de las consultoras de Talento Humano en Quito, considerando la competencia como eje central.</li> <li>Esquema de la nueva línea de negocio sobre la evaluación de riesgo psicosociales, mediante organigramas que detallan la implementación.</li> <li>Propuesta de la nueva línea de negocio, mediante flujogramas que detallan los procesos a seguir para la evaluación de riesgos psicosociales.</li> <li>Propuesta de implementación de la nueva línea de negocio, mediante la aplicación un plan piloto de evaluación de riesgos psicosociales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sólo el 5% de las Consultoras de Talento Humano incluyen en sus servicios de consultoría Evaluación de Riesgos Psicosociales respecto a la Seguridad y Salud Ocupacional de los trabajadores.</li> <li>Presentar dos estrategias de incorporación para la nueva línea de negocio como es: Consultor Externo que realice Evaluaciones de Riesgos Psicosociales, Alianza Estratégica que brinde este servicio.</li> <li>Presentar un Esquema o Flujograma sobre el Proceso del Servicio de Evaluación de Riesgos Psicosociales.</li> <li>Resultados obtenidos en la aplicación del plan piloto de la Evaluación de Riesgos Psicosociales a los colaboradores del Plantel Educativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuadro 7: Matriz de análisis de los servicios ofertados por las Consultoras de Talento Humano de Quito.</li> <li>Ilustración 2: Organigrama Vicencio Consultores- Consultor Externo "X" de Evaluación de Riesgos Psicosociales, Ilustración 3: Organigrama Vicencio Consultores- Alianza Estratégica "XYZ" de Evaluación de Riesgos Psicosociales.</li> <li>Ilustración 4: Flujograma del Proceso del Servicio de la Evaluación de Riesgos Psicosociales</li> <li>Anexo 9: Informe Resultados Cuestionarios F-PSICO 3.0. del Sistema, sobre el plan piloto aplicado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El auge de Consultoras de Seguridad y Salud Ocupacional que brindan los servicios de evaluación de riesgos psicosociales es extenso.</li> <li>Ninguna de las dos estrategias sean adecuadas para la implementación de la nueva línea de negocio.</li> <li>Las Consultoras de Talento Humano actualmente no tienen acogida para implementar ésta nueva línea de negocio.</li> <li>No se realice el plan piloto, y no se obtengan resultados positivos o negativos de la implementación de la nueva línea de negocio de evaluación de riesgos psicosociales.</li> </ul>

Actividades	Insumos	Costos	Precondiciones
1. Análisis de los servicios ofertados por las consultoras de Talento Humano de Quito	Computador / Internet	20.00	N/A
2. Organigrama	Computador	20.00	
3. Flujograma	Computador	20.00	
4. Plan Piloto	Computador / Internet	20.00	
	Hojas de Papel Bond	40.00	

#### 4.11. Monitoreo

Mediante informes sobre la Encuestas Satisfacción aplicadas a los Clientes o Informes de Ventas del servicio de la nueva línea de negocio de Evaluación de Riesgos Psicosociales, cuando ya exista una cartera de clientes de este servicio.

#### 4.12. Evaluación

- Informe que se entrega al cliente sobre la aplicación de la Evaluación de riesgos Psicosociales, que se encuentra adjunta en el Anexo 9.
- Encuesta de Satisfacción para los clientes que se le brinda el servicio de la Evaluación de riesgos Psicosociales, adjunta en el Anexo 10.

#### 4.13. Destinatarios

BENEFICIARIOS DIRECTOS	BENEFICIARIOS INDIRECTOS	EXCLUIDOS	PERJUDICADOS/POTENCIALES Oponentes
Empresa Vivencio Consultores	Plantel Educativo “Jean Martín Charcot”	Estudiantes del Plantel Educativo “Jean Martín Charcot”	

La empresa Vivencio Consultores, tendrá un beneficio directo de la nueva línea de negocio debido que pueden brindar un nuevo servicio o conseguir nuevos clientes que necesiten la Evaluación de Riesgos Psicosociales.

El Plantel Educativo “Jean Martín Charcot”, tendrá un beneficio indirecto ya que debido al nuevo servicio que brinda Vivencio Consultores pueden evaluar los Riesgos Psicosociales a los que están expuestos sus colaborador, cumplir con la ley y a su vez implementar acciones correctivas y preventivas para su personal.

#### **4.14. Cronograma**

El cronograma del presente proyecto se encuentra adjunto en el anexo 12: Cronograma.

#### **4.15. Criterios Institucionales**

Se mencionan los siguientes acuerdos o cartas que permitieron el desarrollo del proyecto entre la universidad, el estudiante y la empresa beneficiada.

- Acuerdos legales de egresamiento y pago para el desarrollo de tesis entre la Universidad y el estudiante. (Anexo 12: Certificado de Egresada).
- Carta de aceptación de la empresa Vicencio Consultores para que la estudiante Katherine Albuja Flores pueda realizar el proyecto de implementación de la línea de negocio. (Anexo 13: Carta de Aceptación).
- Acuerdo de aceptación por parte del Plantel Educativo “Jean Martín Charcot”, para que Vicencio consultores pueda realizar la Evaluación de Riesgos Psicosociales y la aplicación del Método F-PSICO 3.0. (Anexo 7: Acuerdo de Aceptación).

La información descrita en el presente capítulo detalla qué actividades se realizaron y cómo se llevaron a cabo para cumplir con los objetivos del proyecto y brindar los resultados esperados sobre la implementación de la nueva línea de negocio de Evaluación de Riesgos Psicosociales que fue acogida de manera favorable por parte del Plantel Educativo “Jean Martín Charcot” y sus colaboradores en la realización del plan piloto; lo cual nos permitió tener resultados concretos y positivos acerca del impacto de la Implementación de la nueva línea de negocio en la empresa Vicencio Consultores; que a partir de éste proyecto podrá continuar brindando este servicio a su cartera de clientes actual e incrementar sus clientes con el nuevo servicio.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES**

Existe un paradigma entre la concepción del trabajo en la edad antigua y la edad moderna puesto que parafraseando con (Supervielle & Zapirain, 2009), el trabajo en la antigüedad era visto como forzado y obligatorio puesto que eran conquistados a la fuerza por una jerarquía social más alta, lo que conllevó a la esclavitud y maltrato de muchos trabajadores; sin embargo, esta definición ha ido cambiando con el pasar de los años y evolucionando cada vez más, por ésta razón en la actualidad parafraseando con (Llaneza, 2009), el trabajo no solo implica un esfuerzo para producir bienes y servicios también es importante precautelar la seguridad y salud de los colaboradores tomando en cuenta sus derechos humanos y necesidades para de esta manera mejorar su calidad de vida. A pesar de que se busca que los trabajadores tengan un buen vivir, se han generado riesgos psicosociales a los que se exponen en el día a día en sus labores diarias por ésta razón se ha visto la necesidad de Evaluar los Riesgos Psicosociales con el fin de intervenir y controlarlos inmediatamente para actuar de acuerdo a los requerimientos del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos del Trabajo exigidos por la ley Ecuatoriana.

Se concluye que se cumplió con el objetivo de este proyecto; de diseñar e implementar una línea de negocio de evaluación de riesgos psicosociales para la empresa Vicencio Consultores; mediante la aplicación del plan piloto en el Plantel Educativo “Jean Martín Charcot” con el método F-PSICO 3.0, fue posible observar que este servicio favorecerá no sólo a los trabajadores respecto a precautelar su seguridad y salud también beneficiará a los empleadores que deben cumplir con las leyes actuales y velar por las necesidades de sus empleados, ya que a partir del informe generado se pueden tomar acciones de prevención y corrección que se deben realizar en bien de los colaboradores antiguos y los que se integren a la empresa. La aplicación de la Evaluación de Riesgos Psicosociales se realizó con éxito tanto en la aplicación a los trabajadores como en la tabulación de resultados y la generación de informes; de acuerdo al resultado del Anexo11: Encuesta de Satisfacción – Plantel Educativo “Jean Martín Charcot”.

Los resultados del informe obtenido de la Evaluación de Riesgos Psicosociales al Plantel Educativo “Jean Martín Charcot”, se resumen en que el porcentaje de riesgo adecuado en la mayoría de factores es superior en comparación con el riesgo elevado y muy elevado que existe en tres factores enfocados a los factores de riesgo organizacionales de acuerdo a análisis realizado entre el informe arrojado por el sistema F-PSICO 3.0 y la base teórica presentada anteriormente de los autores (Llaneza, 2009), (Maestre, 2008) y del método F-PSICO 3.0, información que se encuentra en detalle en el Capítulo V, literal d), apartado iv. Aplicación del Método F-PSICO 3.0.

El plan piloto aplicado en el Plantel Educativo “Jean Martín Charcot”, obtuvo un resultado positivo y satisfactorio que se manifiesta en la encuesta llenada por el Director del Plantel, adjunta en el Anexo 11: Encuesta de Satisfacción – Plantel Educativo “Jean Martín Charcot”, la cual refleja la calidad del servicio brindado que puede servir como una punto de partida hacia nuevos nichos de mercado como es el sector de la educación ya que tal como lo menciona el Director en la encuesta, si recomendaría a otras instituciones contratar este servicio de evaluación de Riesgos Psicosociales.

Es importante mencionar que la Evaluación de Riesgos Psicosociales es un servicio de requerimiento actual e inmediato debido a las exigencias gubernamentales de los entes del Ministerio de Relaciones Laborales y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad respecto a la Gestión de Prevención de Riesgos del Trabajo y el Sistema de Auditorías de Riesgos del Trabajo; por ésta razón se torna necesario implementar la línea de negocio desde el giro de negocio del Talento Humano con el equipo profesional de Psicólogos Organizacionales especializados en Psicosociología o Ergonomía.

Está propuesta de una nueva línea de negocio de Evaluación de Riesgos Psicosociales para Vicencio Consultores, es viable implementarla debido a que por los resultados obtenidos se determina como una oportunidad de negocio que la empresa puede adquirir para incrementar el mercado de la consultora brindando este nuevo servicio y también se podrá ampliar la cartera de clientes realizando la debida gestión comercial para ofrecer y brindar este nuevo servicio, lo que implicaría mejorar los ingresos de la empresa, incrementar el personal y un crecimiento empresarial.

La gestión comercial que debe realizar la empresa para brindar este nuevo producto o servicio de evaluación de Riesgos Psicosociales va de la mano con el análisis de los servicios ofertados por las Consultoras de Talento Humano de Quito del producto que se oferta para generar mejores resultados en el incremento de clientes, ya que debido al diseño del proyecto sólo se realizó un análisis (breve estudio de la competencia)\_del mercado que da este servicio; sin embargo es necesario que la empresa profundice este tema en un futuro realizando un estudio de mercado completo que incluya precio, promoción y distribución del producto para que se realice una gestión completa del marketing para la implementación a partir de la viabilidad obtenida en esta propuesta presentada.

## **RECOMENDACIONES**

Partiendo la viabilidad de la propuesta de implementación presentada mediante la aplicación del plan piloto de ésta nueva línea de negocio de evaluación de Riesgos Psicosociales; se recomienda realizar en estudio de mercado completo que englobe lo que corresponde a precio, promoción y distribución con la finalidad de tener resultados concretos del servicio que se brindará y también sería importante actualizar contantemente del portafolio de productos, para que de ésta manera no solo exista un beneficio para la consultora sino también para las empresas clientes y los colaboradores de las mismas.

Actualmente debido a las exigencias del Ministerio de Relaciones Laborales y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social respecto al Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, existe una tendencia a medir detenidamente todos los tipos de Riesgos Laborales que existen en cada empresa; por ésta razón y tomando en cuenta el giro de negocio en la que se encuentra desarrollado el proyecto, sería beneficioso tanto para los empleados como para los empleadores, crear a corto plazo una nueva línea de negocio enfocada a analizar y evaluar los Riesgos Ergonómicos que van de la mano o pueden influir también en los Riesgos Psicosociales respecto al ámbito personal y intralaboral a los que está expuestos los colaboradores.

Por otro lado, de acuerdo a los resultados obtenidos en la Evaluación de los Riesgos Psicosociales utilizando el Método F-PSICO 3.0, se recomienda que el Plantel Educativo

debe tomar acciones de intervención y control de acuerdo al factor afectado; tal como se detalla y recomienda en el informe del perfil general de riesgos psicosociales.

Como hemos mencionado durante el desarrollo del proyecto, los Métodos que se aplican en Ecuador son abalizados por España, por lo tanto tienen baremos de medición de acuerdo a la realidad española; por ésta razón sería importante que el Ministerio de Relaciones Laborales conjuntamente con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y un experto en Psicosociología o Ergonomía desarrollen una herramienta adaptada a la realidad ecuatoriana.

También es importante indicar que la Evaluación de Riesgos Psicosociales, debería estar enfocada al giro del negocio de Consultoras de Talento Humano con expertos en el tema; es decir, los Psicólogos Organizacionales son las personas idóneas que se pueden especializar en realizar este tipo de mediciones ya que según el autor (Llaneza, 2009), debe ser un especialista en Psicosociología o Ergonomía.

## BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, F., Faizal, E., & Valderama, F. (2011). *Riesgos Biológicos y bioseguridad*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Cabrera, J. (05 de Agosto de 2011). *El SART: Auditorías del IESS para riesgos del trabajo*. Recuperado el 14 de Junio de 2014, de Universidad Tecnológica Equinoccial: <http://www.ute.edu.ec/modulos/revista011/Download.aspx?path=%5C%5Csvrquito09%5CPortal%5Cimagenes%5Crevistas%5C2%5Carticulos%5C29a8be02-20db-4544-9f7a-acf9a4b0997f.pdf&nombre=29a8be02-20db-4544-9f7a-acf9a4b0997f.pdf>
- Campos, G. (2008). *Seguridad Ocupacional*. Ecuador: Riobook.
- Cosacov, E. (2005). *Introducción a la Psicología*. Argentina: Brujas.
- Creus, A., & Mangosio, J. (2011). *Seguridad e higiene en el trabajo: un enfoque integral*. Méjico: Alfaomega.
- Dirección Nacional de Asesoría Jurídica de la PGE. (26 de Septiembre de 2012). *Código del Trabajo*. Recuperado el 14 de Junio de 2014, de Los Riesgos del Trabajo: [www.pge.gob.ec/es/documentos/doc.../225-codigo-del-trabajo.html](http://www.pge.gob.ec/es/documentos/doc.../225-codigo-del-trabajo.html)
- Elío, M. (2010). Propuesta para la creación del Instituto Nacional sobre Condiciones Laborales, Seguridad y Salud de los Trabajadores. *El Cotidiano*, 25(162), 23 - 30.
- Fernández, A. R. (2004). *Psicología de la Organizaciones*. Barcelona: Editoria UOC.
- Gestoso, C. (2000). *Psicología del trabajo para las relaciones laborales*. España: Mc Graw Hill.
- Gobierno Federal de México. (2010). *Programa de Autogestión en Seguridad y Salud en el Trabajo*. Recuperado el 14 de Junio de 2014, de Guía de Asesoría para la Instauración de Sistemas de Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo: <http://autogestion.stps.gob.mx:8162/pdf/Gu%C3%ADa%20de%20Asesor%C3%ADa%20SASST.pdf>
- González, R. (2003). *Manual Básico Prevención de Riesgos Laborales*. España: Paraninfo S.A.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2010 A). *Instructivo SART*. Recuperado el 13 de Julio de 2014, de Prosigma: [http://www.prosigma.com.ec/pdf/gssso/INSTRUCTIVO\\_SART2.pdf](http://www.prosigma.com.ec/pdf/gssso/INSTRUCTIVO_SART2.pdf)

- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (27 de Octubre de 2010 B). *Resolución No. C.D. 333*. Recuperado el 14 de Junio de 2014, de Universidad Andina Simón Bolívar: [http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/381/File/RES\\_CD\\_333\\_REGLAMENTO\\_SART.pdf](http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/381/File/RES_CD_333_REGLAMENTO_SART.pdf)
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2011). *Requisitos para Auditores SART*. Recuperado el 14 de Junio de 2014, de Seguro General de Riesgos del Trabajo: [https://www.iess.gob.ec/auditores\\_externos2011/pdf/requisitos\\_sart.pdf](https://www.iess.gob.ec/auditores_externos2011/pdf/requisitos_sart.pdf)
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (s.f). *Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*". Obtenido de Prosigma: <http://www.prosigma.com.ec/pdf/nlegal/Decision-584-Instrumento-Andino.pdf>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2011). *Método de evaluación F-PSICO. Factores Psicosociales Versión 3.0*. Obtenido de <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=886e58055a35f210VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnnextchannel=25d44a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>
- Llaneza, J. (2009). *Ergonomía y Psicosociología aplicada*. España: Lex Nova.
- Maestre, D. G. (2008). *Ergonomía y Psicosociología*. España: Gráficas Marcar S.A.
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de mercados*. México: Pearson Educación.
- Ministerio de Relaciones Laborales. (Octubre de 2012). *Formato Modelo de Reglamento Interno de Seguridad y Salud*. Recuperado el 13 de Julio de 2014, de <http://www.relacioneslaborales.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/Modelo-Reglamento-de-Seguridad-y-Salud.pdf>
- Ministerio de Relaciones Laborales. (13 de Agosto de 2013). *Riesgo Psicosocial*. Recuperado el 14 de Junio de 2014, de <http://www.relacioneslaborales.gob.ec/wp-content/uploads/2013/08/NT-05-Riesgo-Psicosocial.pdf>
- Moreno , B., & Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). *Objetivo 9: Garantizar el trabajo digno en todas sus formas*. Obtenido de Plan Nacional para el Buen Vivir:

<http://www.buenvivir.gob.ec/objetivo-9.-garantizar-el-trabajo-digno-en-todas-sus-formas>

- Supervielle, M., & Zapirain, H. (2009). *Construyendo el futuro con trabajo decente*. Recuperado el 14 de Junio de 2014, de Organización Internacional del Trabajo: [http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file\\_publicacion/construyendo\\_futuro\\_TD.pdf](http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/construyendo_futuro_TD.pdf)
- Tinoco, E. (03 de Abril de 2014). La OIT tiene como reto erradicar el trabajo informal en Latinoamérica: LATINOAMERICA TRABAJO. (E. N. Service, Entrevistador) Madrid.
- Vicencio Consultores. (2008). *Quiénes somos*. Recuperado el 28 de Abril de 2014, de <http://www.vicencioconsultores.com/>

## ANEXOS

- Anexo 1: Formato Modelo del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Anexo 2: Resolución No. C.D. 333.
- Anexo 3: Requisitos para Auditores SART.
- Anexo 4: Instructivo SART.
- Anexo 5: Norma Técnica - 05 de Riesgos Psicosociales.
- Anexo 6: F-PSICO 3.0 - Cálculo de Perfiles Psicosociales.
- Anexo 7: Acuerdo de Aceptación.
- Anexo 8: Cuestionario F-PSICO 3.0.
- Anexo 9: Informe de los Resultados del Cuestionario - Proporciona el Sistema del Método F-PSICO 3.0.
- Anexo 10: Encuesta de Satisfacción para los Clientes.
- Anexo 11: Encuesta de Satisfacción – Plantel Educativo “Jean Martín Charcot”.
- Anexo 12: Cronograma.
- Anexo 13: Certificado de Egresada.
- Anexo 14: Carta de Aceptación.