

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo: **ANDRÉS IVÁN MEDINA LUPERA**, con CC. **171428678-6**, autor del trabajo de graduación intitulado: **"DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO PARA LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DILIPA CÍA. LTDA**, previa a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGO 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 2019



ANDRÉS IVÁN MEDINA LUPERA

CC. 171428678-6





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

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL**

**DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DE LOS
RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO PARA LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA DILIPA CÍA. LTDA**

AUTOR: ANDRÉS IVÁN MEDINA LUPERA

DIRECTORA: MTR. GINA VALDIVIESO MIÑO

QUITO, NOVIEMBRE 2019

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía y protector.

A mis padres, Alicia e Iván por su apoyo y cariño
incondicional.

A mi abuelo por sus consejos

A mi enamorada por su amor y respaldo

Andrés

AGRADECIMIENTO

A la Mgtr. Gina Valdivieso por el apoyo, paciencia y dirección brindada durante todo el proceso de titulación, ya que, gracias a ella, el aprendizaje adquirido ha superado mis expectativas.

A la empresa Dilipa Cía. Ltda., que me abrió sus puertas para realizar este proyecto, brindándome la oportunidad de desarrollarme como profesional y compartir mis conocimientos con todo el equipo de trabajo.

A mi familia y enamorada por su cariño y confianza a lo largo de toda mi carrera universitaria.

Andrés

RESUMEN EJECUTIVO

Con la finalidad de prevenir la incidencia de los factores de riesgo existente en los colaboradores de la empresa Dilipa Cía. Ltda., se llevó a cabo, por solicitud de la misma compañía, una evaluación de Riesgos Psicosociales empleando el Test FPSICO (versión 3.0); esto, acompañado por una propuesta de intervención alineada a las necesidades y requerimientos específicos de cada departamento y sucursal de la ciudad Quito – Ecuador y considerando las dimensiones con mayor nivel de repercusión. El estudio se desarrolla a partir de una investigación teórica que ayuda a comprender el origen, características y consecuencias de los Riesgos Psicosociales en el trabajo y la manera en la que se puede mitigarlos, esto a su vez, facilita la evaluación, diagnóstico y propuesta de intervención para beneficio de la salud y bienestar de los trabajadores de la organización. Este proyecto permitió identificar los 3 factores con mayor nivel de riesgo psicosocial en cada unidad, los cuales fueron presentados al departamento de Talento Humano y al personal de la junta directiva correspondiente.

Palabras clave: Factores psicosociales, riesgos psicosociales, evaluación de riesgo, salud y bienestar ocupacional, propuesta de intervención.

ABSTRACT

In order to prevent the incidence of existing risk factors in the employees of the company Dilipa Cía. Ltda., and considering the request of the same company, an evaluation of Psychosocial Risks was carried out using the FPSICO Test (version 3.0); This is accompanied by an intervention proposal aligned to the specific needs and requirements of each department and branch of the city Quito - Ecuador and considering the dimensions with the highest level of impact. The study is developed from a theoretical investigation that helps to understand the origin, characteristics and consequences of Psychosocial Risks at work and the way in which they can be mitigated, this information facilitates the evaluation, diagnosis and proposal of intervention for the benefit of the health and welfare of the workers of the organization. This Project allowed the identification in each area of the 3 factors with the highest level of psychosocial risk, which were presented to the Human Talent Department and the corresponding board of director's staff.

Key Words: Psychosocial Factors, psychosocial risks, risk assessment, occupational health and welfare, intervention proposal.

INDICE

CAPITULO I	1
MARCO INTRODUCTORIO	1
1.1. Tema	1
1.2. Datos de la organización	1
1.2.1. Nombre	1
1.2.2. Actividades	1
1.2.3. Ubicación	1
1.2.4. Características	1
1.3. Contexto	2
1.4. Estatus:	2
1.5. Justificación.....	3
1.6. Antecedentes	4
1.7. Objetivos.....	5
1.7.1. Objetivo General:	5
1.7.2. Objetivos Específicos:	5
CAPITULO II	6
MARCO JURIDICO, TEORICO Y CONCEPTUAL.....	6
2.1. Marco Jurídico	6
2.1.1. Normativa legal	6
2.1.2. Constitución de la República del Ecuador - CRE	7
2.1.3. Organización Internacional del Trabajo	8
2.1.4. Comunidad Andina de Naciones	8
2.1.5. NTP en riesgos psicosociales:.....	9
2.1.6. Norma Técnica del Ministerio del Trabajo	11
2.2. Marco Teórico	11
2.2.1. Factores Psicosociales laborales.....	11
2.2.2. Factores Psicosociales de riesgo	13
2.2.2.1. Características de la tarea:	13
2.2.2.2. Características de la organización:.....	14
2.2.2.3. Características del empleo:	14
2.2.2.4. La organización del tiempo de trabajo:.....	15
2.2.3. Riesgos Psicosociales	15

2.2.3.1.	Características de los riesgos psicosociales	16
2.2.3.2.	Consecuencias y efectos de los riesgos psicosociales	17
2.2.4.	Evaluación de riesgos psicosocial	18
2.2.4.1.	Identificación de los factores de riesgo.....	19
2.2.4.2.	Elección de metodología, técnicas e instrumentos de aplicación	19
2.2.4.3.	Planificación y realización del trabajo de campo	19
2.2.4.4.	Análisis de los resultados y elaboración de un informe.....	19
2.2.4.5.	Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención.....	20
2.2.4.6.	Seguimiento y control de las medidas adoptadas	20
2.2.5.	Evaluaciones aprobadas por el MDT	20
2.2.5.1.	ISTAS 21 (CoPsoQ)	20
2.2.5.2.	Batería de Instrumentos para la Evaluación del Riesgo Psicosocial.....	22
2.2.5.3.	Cuestionario de Riesgos Psicosocial MDT (Ecuador).....	22
2.2.5.4.	FPsico (V3.0)	22
2.2.6.	Prevención de riesgos psicosociales	24
2.3.	Marco Conceptual	25
CAPITULO III.....		27
MARCO METODOLOGIO		27
3.1.	Tipo de Investigación.....	27
3.2.	Alcance.....	28
3.3.	Diseño	28
3.4.	Consideraciones éticas	28
3.5.	Población y muestra.....	29
3.6.	Fuentes de información	30
3.7.	Descripción de trabajo en campo	30
3.8.	Procesamiento de la información.....	32
3.9.	Sensibilización del estudio.....	32
3.9.1.	Levantamiento manual de la información.....	32
3.10.	Carga al sistema y tabulación de datos.....	32
CAPITULO IV.....		34
ANALISIS DE RESULTADOS		34
4.1.	Datos demográficos generales	34
4.2.	Resultados generales de la población investigada	41

4.2.1.	Análisis de los rasgos psicosociales más frecuentes en Matriz (68 empleados)	42
4.2.1.1.	Departamentos de la oficina Matriz.....	43
4.2.2.	Análisis de los rasgos psicosociales más frecuentes en Sucursales (80 empleados)	49
4.3.	Sensibilización de datos obtenidos/ Comunicación de datos obtenidos	55
CAPITULO V	57
PRODUCTO	57
5.1.	Plan de intervención de los Riesgos Psicosociales	57
CAPÍTULO VI	72
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
6.1.	Conclusiones	72
6.2.	Recomendaciones.....	73
CAPITULO VII	75
BIBLIOGRAFIA	75
CAPITULO VIII	1
ANEXOS	1
ANEXO 1: FPSICO V 3.0.....		1
ANEXO 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO		10
ANEXO 3: SENSIBILIZACION		14

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama estructural de la empresa Dilipa Cia. Ltda.	3
Figura 2. Pirámide de Kelsen.....	7
Figura 3. Factores y Riesgos Psicosociales.....	11
Figura 4. Efectos de los factores psicosociales	18
Figura 5. Herramienta Raosoft.....	29
Figura 7. Total, de personal encuestado.....	34
Figura 8. Edad del personal sucursales Quito	35
Figura 9. Edad del personal administrativo- matriz.....	36
Figura 10. Género personal de sucursales.....	36
Figura 11. Género personal de oficinas	36
Figura 12. Cargo del personal de sucursales.....	37
Figura 13. Cargo del personal de oficina	37
Figura 14. Formación académica personal de sucursales Quito	38
Figura 15. Formación académica personal administrativo Quito	39
Figura 16. Antigüedad personal de sucursales Quito.....	39
Figura 17. Antigüedad personal de oficinas Quito	40
Figura 18. Estado civil del personal de las sucursales Quito	40
Figura 19. Estado civil personal de las oficinas Quito.....	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cronograma de aplicación FPSICO V3.0.....	31
Tabla 2. Resultados generales de oportunidades y fortalezas encontradas.....	41
Tabla 3. Resultados generales Matriz -Fpsico-V3.0.....	42
Tabla 4. Datos del departamento de administración.....	43
Tabla 5. Datos del departamento de contabilidad.....	44
Tabla 6. Datos de los departamentos de Talento Humano y Sistemas	45
Tabla 7. Datos de los departamentos de Marketing y Ventas.....	46
Tabla 8. Datos del departamento de Compras	47
Tabla 9. Datos del departamento de Bodega	48
Tabla 10. Datos generales Sucursales -Fpsico-V3.0.....	49
Tabla 11. Datos de la sucursal Tumbaco	50
Tabla 12. Datos de la sucursal de Calderón.....	51
Tabla 13. Datos de la sucursal Cotocollao.....	51
Tabla 14. Datos de la sucursal Kennedy.....	52
Tabla 15. Datos de la sucursal Universidad Central.....	53
Tabla 16. Datos de la sucursal Carrión	53
Tabla 17. Datos de la sucursal de Villaflora.....	54
Tabla 18. Estrategia de comunicación- Plan de endomarketing	56
Tabla 19. Relación de factores psicosociales.....	58
Tabla 20. Factores psicosociales y Enfoques de gestión	59
Tabla 21. Cronograma y costo de implementación	60
Tabla 22. Plan de intervención- Participación y Supervisión.....	61
Tabla 23. Plan de intervención- Demandas Psicológicas	64
Tabla 24. Plan de intervención- Desempeño del Rol.....	66
Tabla 25. Plan de intervención- Tiempo de Trabajo.....	68
Tabla 26. Plan de intervención- Carga de Trabajo	70

CAPITULO I

MARCO INTRODUCTORIO

1.1.Tema

Diagnóstico y propuesta de intervención de los riesgos psicosociales en el trabajo para los colaboradores de la empresa Dilipa Cía. Ltda.

1.2.Datos de la organización

1.2.1. Nombre

DILIPA CÍA. LTDA.

1.2.2. Actividades

Dilipa Cía. Ltda. es una empresa ecuatoriana caracterizada por la distribución de suministros de oficina y útiles escolares en el mercado; cuenta con una amplia variedad de libros, artículos de tecnología y cristalería, facilitando y beneficiando así el trabajo de sus clientes. Es preferida por los clientes gracias a su variedad de artículos y productos, precios competitivos y profesionalismo (Segura, 2010).

1.2.3. Ubicación

El local matriz, en conjunto con las oficinas administrativas de la empresa, se encuentra ubicada en la Av. 10 de agosto N52-15 y Capitán Ramón Borja.

1.2.4. Características

Dilipa Cía. Ltda. es una empresa ecuatoriana enfocada en actividades de índole económico y comercial; cuenta con más de trescientos colaboradores entre todas sus agencias. Actualmente, tiene doce sucursales a nivel nacional, siete de ellas ubicadas en Quito, tres en Santo Domingo, una en Portoviejo, una en Ibarra y una en Ambato (Medina, 2018). La empresa es familiar y se encuentra comprometida con la excelencia y atención en el servicio.

1.3.Contexto

La empresa se encuentra en el país por más de treinta años y gracias al apoyo de sus proveedores y colaboradores ha logrado posicionarse en el mercado, generando así márgenes de rentabilidad, bienestar dentro y fuera de las instalaciones y un desarrollo sostenible que le permita proyectarse hacia el futuro. (Segura, 2010).

Papelerías, bazares, copiadoras e imprentas son los clientes al por mayor de Dilipa Cia. Ltda, los cuales adquieren de la misma suministros de papelería y oficina necesarios para su funcionamiento. Por su parte, los estudiantes de educación básica y superior son considerados como los clientes al por menor de la empresa. Cabe considerar que, la temporada de inicio de clases, tanto en la región sierra y costa, aumentan la clientela de la organización (Segura, 2010).

Se puede identificar a Juan Marcet, Paco, Comisariato del Libro, Librería Española, entre otras, como la principal competencia de Dilipa Cía. Ltda. El estudio de este factor permite analizar el crecimiento y desarrollo de la empresa; esto en conjunto de los resultados, posicionamiento, participación y estrategias de mercado de la organización (Segura, 2010).

1.4.Estatus:

a) **Misión:** “Somos una empresa ecuatoriana comercializadora de útiles escolares y suministros de oficina, comprometida con la excelencia en el servicio.” (Dilipa, 2018).

b) **Visión:** “Ser la primera opción de compra con cobertura nacional e imagen internacional.” (Dilipa, 2018).

c) **Valores corporativos:** Dilipa (2018) presenta los siguientes valores corporativos:

- | | |
|--------------------------------|---|
| • Amor y pasión | • Desarrollo integral del ser humano |
| • Comunicación efectiva | • Servicio |
| • Honestidad | • Trabajo en equipo |

d) Organigrama estructural



Figura 1. Organigrama estructural de la empresa Dilipa Cia. Ltda. (Junta General de socios-20 de diciembre de 2018- Medina, A., entrevistador)

1.5. Justificación

Debido al nuevo contexto de globalización, caracterizado por el avance tecnológico y la competitividad comercial, las empresas se han visto en la necesidad de actualizar y mejorar las dinámicas y prácticas organizacionales; esta gestión ha generado cambios considerables en la manera de trabajar, en las condiciones laborales y en las prácticas organizacionales, lo cual, a su vez, ha facilitado la aparición de “nuevos riesgos” que afectan la salud física y mental de los trabajadores (Camacho y Mayorga, 2017).

Ahora bien, esta disertación permitirá identificar los factores de riesgo psicosocial que afectan la salud, bienestar y desempeño de los colaboradores de la empresa Dilipa Cía. Ltda; tomando en cuenta que el Ministerio del Trabajo, a partir del Acuerdo Ministerial N°0-82 del año 2017, art.9, sostiene que la evaluación de riesgos psicosociales es un requisito que ayuda a prevenir esta problemática en las organizaciones. Así pues, Dilipa Cía. Ltda., preocupada por el bienestar de sus trabajadores y cumpliendo con la normativa legal, se ve en la necesidad de contar con un diagnóstico actualizado.

Los factores psicosociales, definidos por Gil-Monte (2012), son considerados como un conjunto de elementos organizacionales, conformados por el capital humano y el medio ambiente de trabajo, los cuales al no estar conectados generan el malestar físico y mental de los colaboradores, formando a su vez, fatiga o estrés laboral (Gil-Monte, 2012).

Por su parte, Gutiérrez y Vilorio (2014) consideran que los riesgos psicosociales en el trabajo se encuentran influenciados por factores ambientales propios de la organización, tales como las dinámicas y prácticas organizacionales, las condiciones laborales, la satisfacción en el trabajo, entre otras; esto acompañado por las capacidades, necesidades e incluso la cultura propia del trabajador (Gutiérrez & Vilorio, 2014).

Con esta investigación se beneficiará la empresa Dilipa Cía Ltda., ya que podrá contar con un diagnóstico y una propuesta de intervención que ayude a prevenir la incidencia de los riesgos psicosociales en el trabajo. Además, los colaboradores también se verán favorecidos con este proyecto, dado que la propuesta contará con estrategias que ayuden a erradicar la problemática, mejorando así su salud y bienestar. Por otra parte, la ganancia del estudiante con esta investigación se da, puesto que pudo profundizar y enriquecer su conocimiento en cuanto a la temática en cuestión.

Para la ejecución de este proyecto se utilizó un cuestionario validado, de uso generalizado, de tal manera que los resultados presentados son confiables y de utilidad para la empresa. Al finalizar este proyecto, el estudiante se permite entregar un diagnóstico y una propuesta de intervención que considera, ayudará para prevenir los riesgos psicosociales en el trabajo para los colaboradores de la empresa Dilipa Cía. Ltda.

1.6. Antecedentes

A lo largo de los últimos años, los colaboradores se han visto inmersos en un medio laboral más complejo y competitivo, en donde las actividades que realizan implican mayor concentración y desempeño; estas condiciones de trabajo pueden afectar el bienestar de los trabajadores, dando lugar así a una serie de riesgos psicosociales que ocasionan un daño en la salud y bienestar de estos (Sánchez, 2016).

Cabe mencionar que el constante desarrollo de las empresas implica altos niveles de atención y esfuerzo por parte de los trabajadores, esto acompañado por las responsabilidades, sobrecarga laboral y largos turnos de trabajo que requiere el cargo; todos estos aspectos hacen de los riesgos psicosociales una problemática que requiere de atención inmediata (Pasquel 2014).

Ahora bien, en caso de presentarse riesgos psicosociales en la empresa Dilipa Cía. Ltda., esta problemática, no sólo afecta la salud y bienestar del personal, sino también se presenta una repercusión en el desempeño y productividad del mismo, dificultando así la consecución de los objetivos organizacionales. Considerando que el bienestar del capital humano es una de las prioridades para el área de Talento Humano de la organización, se realiza esta investigación

con el propósito de identificar las causas y efectos que tienen los riesgos psicosociales en la salud y desempeño de los colaboradores de la empresa Dilipa Cía. Ltda.; esto acompañado de una propuesta de intervención que facilitará la prevención de esta problemática.

Se considera que la empresa Dilipa Cía. Ltda. requiere de un diagnóstico actualizado que permita facilitar el trabajo de la directiva respecto a la prevención de los riesgos psicosociales presentes en la empresa; mismo que puede ayudar a mejorar las condiciones laborales para lograr un buen ambiente de trabajo que se encuentre lejos de esta problemática.

Cabe considerar que, durante los últimos años, se han realizado varios estudios e investigaciones en cuanto a los riesgos psicosociales se refiere, lo cual ha facilitado la conceptualización de estos factores. Uno de los primeros documentos de orden investigativo que aborda esta temática hace referencia al reconocimiento y control de estos riesgos (Báez & Moreno, 2010).

Por otra parte, Kalimo, El-Batawi y Cooper (1988) presentan también un primer acercamiento a esta problemática, ya que consideran la relación existente entre las demandas laborales y la manera de actuar y pensar de los colaboradores con la aparición de estos factores, los mismos que inciden en el bienestar y desempeño de los trabajadores. Entre algunas obras más recientes que atienden la problemática, se encuentran las investigaciones de Gil-Monte (2012) y Gutiérrez y Vilorio (2014), los cuales hacen referencia a los tipos de riesgo psicosocial presentes en las organizaciones, tales como el estrés, la violencia y el acoso laboral.

1.7.Objetivos

1.7.1. Objetivo General:

Elaborar el diagnóstico y propuesta de intervención de los riesgos psicosociales en los colaboradores de la empresa Dilipa Cía. Ltda. de la ciudad de Quito, para prevenir y mitigar la incidencia de estos factores en la salud, bienestar y desempeño de los trabajadores.

1.7.2. Objetivos Específicos:

- Realizar la investigación teórica sobre los riesgos psicosociales en el trabajo.
- Realizar el diagnóstico de los factores de riesgos psicosociales a los que se exponen los colaboradores de la empresa Dilipa Cía. Ltda.
- Diseñar una propuesta de intervención para prevenir los riesgos psicosociales detectados entre los colaboradores de la empresa Dilipa Cía. Ltda.
- Comunicar los hallazgos a las audiencias de la organización.

CAPITULO II

MARCO JURIDICO, TEORICO Y CONCEPTUAL

2.1. Marco Jurídico

A lo largo de los últimos años, los riesgos psicosociales en el trabajo se han convertido en una problemática de estudio para las empresas, ya que, el bienestar de sus colaboradores se ha visto perjudicado por la repercusión de factores, tales como el estrés, la carga laboral, el mobbing, el acoso laboral, entre otros. Por tal razón, existe mucho interés y preocupación por parte de los directivos de las organizaciones para disminuir y eliminar, en la medida de lo posible, su presencia e impacto.

2.1.1. Normativa legal

Las legislaciones de Salud y Seguridad Ocupacional y riesgos psicosociales son determinadas por varias instituciones, las cuales pueden ser de orden nacional o internacional; la jerarquía de aplicación de dichas ordenanzas está determinada por un orden denominado pirámide de Kelsen, la que representa de forma gráfica la estructura jurídica escalonada, cuyo objetivo es jerarquizar el poder legislativo de un país (Kelsen & Vernengo, 2009). De este modo, la Constitución, en el art. 425 describe:

El orden jerárquico de aplicación de las normas será el siguiente: La Constitución; los tratados y convenios internacionales; las leyes orgánicas; las leyes ordinarias; las normas regionales y las ordenanzas distritales; los decretos y reglamentos; las ordenanzas; los acuerdos y las resoluciones; y los demás actos y decisiones de los poderes públicos. (Constitución de la República del Ecuador 2008, pág. 189).

Por lo tanto, a continuación, se presenta la pirámide de Kelsen que se considera aplica el Ecuador, referente al tema de Salud y Seguridad Ocupacional del país:



Figura 2. Pirámide de Kelsen. Adaptada de (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

2.1.2. Constitución de la República del Ecuador – CRE

La Constitución de la República del Ecuador - CRE, decretada en el Registro Oficial 449, cuya fecha corresponde al 20 de octubre del 2008, consta de 444 artículos, 30 disposiciones transitorias y un régimen de transición. De los cuales, cinco artículos están relacionados con salud, trabajo y seguridad social, en la presente se relaciona esto a los riesgos laborales ya que son producto de una mala práctica en las normativas de salud. Entonces, en la sección séptima de la Constitución de la República del Ecuador (2008, pág. 29), el Art. 32 dice:

La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

Por otra parte, el Art. 33 de la sección octava de trabajo y seguridad social indica (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 29):

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

Además, en la sección sexta el Art. 326 menciona que el trabajo es un derecho que se sustenta en 16 principios, de los cuales: el cinco y el seis, se relacionan específicamente con la salud y seguridad del trabajo. El numeral cinco afirma: “toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”. El numeral seis: “toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 152).

Finalmente, el Art. 332 y 369 mencionan los riesgos laborales:

El Estado garantizará el respeto a los derechos reproductivos de las personas trabajadoras, lo que incluye la eliminación de riesgos laborales que afecten la salud reproductiva, el acceso y estabilidad en el empleo sin limitaciones (...). Y el seguro universal obligatorio cubrirá las contingencias de enfermedad, maternidad, paternidad, riesgos de trabajo, cesantía, desempleo, vejez, invalidez, discapacidad, muerte y aquellas que defina la ley (...). (Constitución de la República del Ecuador 2008. pág. 150-168).

2.1.3. Organización Internacional del Trabajo

A nivel mundial la Organización Internacional del Trabajo (OIT), desde el año de 1919 aborda temas relacionados con el trabajo y los colaboradores, desde este punto de partida, existen aproximadamente 190 acuerdos internacionales que obligan a los diferentes países en el mundo a cumplir normativas que generen condiciones laborales favorables y sin ningún tipo de discriminación, además de contar con aspectos relacionados a las características generales del empleo. Los acuerdos deben ser ratificados por cada país, y tienen seguimiento continuo, lo que permite un control por parte de la OIT (Meneses, 2018).

2.1.4. Comunidad Andina de Naciones

La Decisión 584, es un documento que hace referencia a algunos aspectos relacionados con el riesgo psicosocial, dicha decisión pertenece al Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el trabajo (CAN). Específicamente, el capítulo III, tiene dos artículos sobre riesgos psicosociales, por una parte, se encuentra el artículo 11, literal k; y por otra está el artículo 26, los cuales mencionan:

Art. 11. Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo (CAN, 2005, pág. 14 citado en Meneses, 2018, pág. 20).

Art. 26.- El empleador deberá tener en cuenta, en las evaluaciones del plan integral de prevención de riesgos, los factores de riesgo que pueden incidir en las funciones de procreación de los trabajadores y trabajadoras, en particular por la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, con el fin de adoptar las medidas preventivas necesarias CAN, 2005, pág. 16 citado en Meneses, 2018, pág. 20).

2.1.5. NTP en riesgos psicosociales:

Otros documentos importantes en la línea jurídica son las Normas Técnicas de Prevención (NTP), mismas que fueron desarrolladas por el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social (2018), mediante el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en trabajo de España, estamentos que tienen validez teórica para el Ecuador. Entre los títulos, que se han desarrollado por cientos, se ha analizado 28 NTP (Notas técnicas de prevención) relacionadas con los riesgos psicosociales, entre las cuales están:

NTP 179: La carga mental del trabajo: definición y evaluación

NTP 226: Mandos: ergonomía de diseño y accesibilidad

NTP 380: El síndrome del edificio enfermo: cuestionario simplificado

NTP 401: Fiabilidad humana: métodos de cuantificación, juicio de expertos

NTP 405: Factor humano y siniestralidad: aspectos sociales

NTP 412: Teletrabajo: criterios para su implantación

NTP 413: Carga de trabajo y embarazo

NTP 415: Actos inseguros en el trabajo: guía de intervención - Año 1996

NTP 416: Actitudes frente al cambio en trabajadores de edad avanzada

NTP 419: Condiciones de trabajo y círculos de calidad

NTP 423: Programación neurolingüística (PNL): aplicaciones a la mejora de las condiciones de trabajo (I)

NTP 424: Programación neurolingüística (PNL): aplicaciones a la mejora de las condiciones de trabajo (II)

- NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación - Año 1997
- NTP 444: Mejora del contenido del trabajo: rotación, ampliación y enriquecimiento de tareas - Año 1997
- NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación - Año 1997
- NTP 455: Trabajo a turnos y nocturno: aspectos organizativos
- NTP 544: Estimación de la carga mental de trabajo: el método NASA TLX
- NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I) - Año 2001
- NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (II) - Año 2001
- NTP 659: Carga mental de trabajo: diseño de tareas
- NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales - Año 2005
- NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial - Año 2006
- NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición - Año 2006
- NTP 759: La adicción al trabajo - Año 2007
- NTP 780: El programa de ayuda al empleado (EAP): intervención individual en la prevención de riesgos psicosociales - Año 2007
- NTP 856: Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales (I) - Año 2010
- NTP 926, Metodología de evaluación de los factores psicosociales F-Psico
- NTP 944: Intervención psicosocial en prevención riesgos laborales: principios comunes (I) - Año 2012
- NTP 945: Intervención psicosocial en prevención riesgos laborales: principios comunes (II) - Año 2012

En la nota técnica de prevención NTP 926, se encuentra la metodología de evaluación de los factores psicosociales F-Psico, instrumento que, en el caso de Dilipa, se lo ha utilizado anteriormente; este describe las características actualizadas sobre el método de evaluación aquí utilizado, el cual fue diseñado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Esta nota técnica es una guía que permite identificar y evaluar los factores de riesgos psicosociales y está compuesta por cinco ítems: Bases teóricas. Los factores psicosociales; Descripción de los factores de riesgo; Aplicaciones del método; Presentación de resultados y Justificación Psicométrica (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012).

2.1.6. Norma Técnica del Ministerio del Trabajo

El Ministerio del Trabajo del Ecuador, en el 2013 publicó una Norma Técnica que permitiría comprender las dimensiones psicosociales laborales, de las cuales a continuación se presenta su gráfico y la descripción teórica correspondiente:

La *Norma Técnica DSST-NT-25*, proporciona información referente a las dimensiones psicosociales, donde utiliza esta conceptualización:

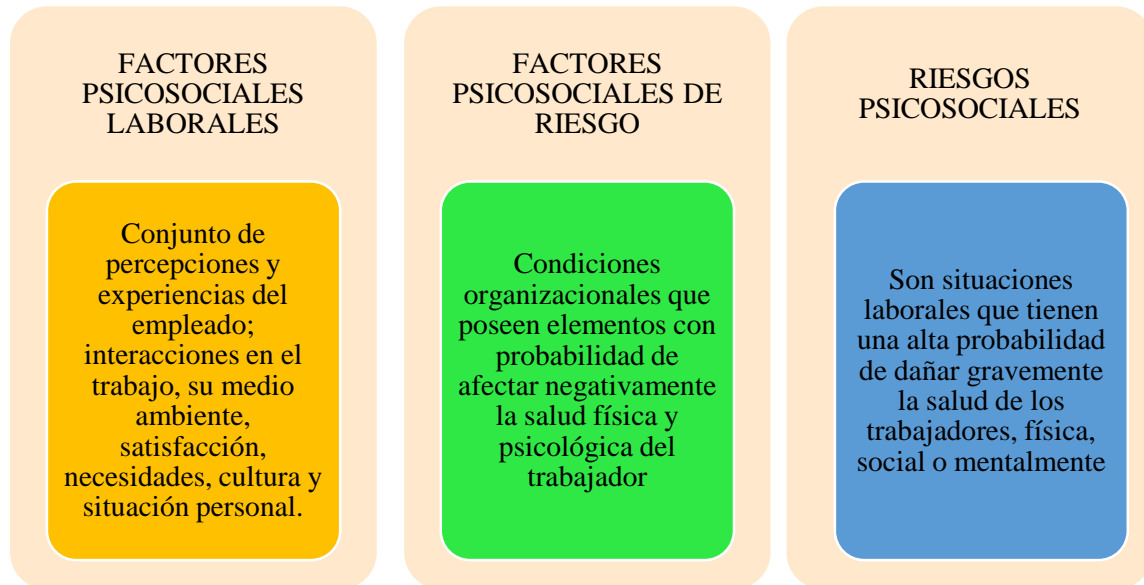


Figura 3. Factores y Riesgos Psicosociales. (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013, Pág.3)

Toda la información presentada, permite fundamentar legalmente los principales aspectos de los riesgos psicosociales en la organización, cada una de ellas tiene importancia a nivel internacional, pero, sobre todo a nivel nacional, ya que se identifica la relevancia que tiene el diagnóstico de los riesgos laborales, esto con la finalidad de asegurar una salud en el ámbito laboral de todas las personas que trabajan en el país.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Factores Psicosociales laborales

Gómez, Segura, Castrillón & Perilla (2016), en su artículo sobre la evaluación de factores de riesgos psicosociales laborales, explican que algunos factores pueden ser más relevantes que otros, sin embargo, lo importante es realizar un análisis holístico, es decir, un

estudio total entre la interacción de los diferentes factores, y no de manera separada, ya que esto permite una mejor intervención para la organización.

Desde una perspectiva teórica, Polo, Palacio, De Castro, Mebarak y Velilla (2013), señalan que los factores de riesgo psicosocial pueden ser atendidos a partir de la psicología aplicada, la cual, al ser una disciplina científica y práctica profesional, tiene como propósito mejorar la salud mental de los colaboradores; esto incluye las emociones y sentimientos positivos, el compromiso, el bienestar y la satisfacción en el puesto de trabajo.

Por su parte, Raffo, Ráez y Cachay (2013) sostienen que los diferentes factores ambientales presentes en las empresas generan los riesgos psicosociales, produciendo así un malestar en la salud de los colaboradores. Además, consideran que estos factores de riesgo no sólo inciden en la salud y bienestar del personal, sino también en su desempeño y productividad.

Báez y Moreno (2010), señalan que los factores organizacionales y psicosociales presentes en las empresas pueden ser disfuncionales, con lo que delimitarían el concepto de riesgos psicosociales puesto que, cuando esto sucede, una cadena de respuestas psicofisiológicas de estrés incide en el bienestar físico y mental de los colaboradores, perjudicando así su productividad y desempeño.

Por su parte, Contreras y Esguerra (2006), afirman que, el enfoque de la psicología positiva procura prevenir los riesgos laborales y psicosociales presentes en las empresas; esto a partir del desarrollo de un buen ambiente de trabajo, en donde la salud y el bienestar del colaborador se conviertan en una prioridad. Por otra parte, Polo, et. al (2013), sostienen que el modelo de Corey Keyes, también conocido como el estado de completo bienestar, “da mayores respuestas a la comprensión psicosocial de la salud mental, tanto metodológica como empíricamente, y hasta el momento, es una fuente de investigación que se debe profundizar en variables relacionadas con las organizaciones” (p. 563). Así pues, se considera que existen varias perspectivas teóricas a partir de las cuales se pueden desarrollar e implementar propuestas de intervención que ayuden a combatir los factores psicosociales laborales negativos en el trabajo, dando prioridad así a la salud y bienestar del colaborador.

Para complementar lo antes expuesto, Benavides, Gimeno, Benach, Martinez, Jarque y Berra (2002) afirman que la incidencia de los riesgos psicosociales tiene una alta probabilidad de afectar la salud de los trabajadores. A partir de estos postulados, se considera que estas dimensiones tienen la capacidad de ayudar o disminuir la eficiencia de las labores que realizan los trabajadores, lo cual a su vez dependerá de la percepción que tenga el colaborador. Es decir, si son positivos, facilitarán el desarrollo personal y profesional de los mismos, pero, si son

negativos, se convertirán en factores psicosociales de riesgo, de los que se explicará a continuación.

2.2.2. Factores Psicosociales de riesgo

Tomando en cuenta que, los factores psicosociales de riesgo, conforme lo define el MDT, son las “condiciones organizacionales que poseen elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud física y psicológica del trabajador”, se puede afirmar que, están generados por la actividad laboral y pueden estar relacionados con un desgaste o mal funcionamiento de ciertos aspectos propios de la organización, por lo cual, Gill-Monte y Pedro (2012), proponen cuatro de ellos:

2.2.2.1. Características de la tarea:

Cantidad de trabajo, desarrollo de aptitudes, ritmo de trabajo, falta de autonomía, responsabilidad, repetitividad, entre otros. Es importante describir algunos elementos que intervienen en los riesgos, de tal manera se encuentra:

- ***Contenido y significado del trabajo:*** Existen dos tipos de clasificación, alto y bajo. Cuando el trabajador se encuentra conforme con sus funciones y actividades, y siente que genera un valor en la empresa, tiene un contenido y significado alto del trabajo. Por el contrario, cuando la persona no se siente con importancia, o considera que su función no aporta a la institución, se presenta un contenido y significado bajo. Llana, (2009), citado en (Castellanos, 2015).
- ***Diversidad y variedad de la tarea:*** Se pueden definir dos tipos de actividades, aquellas que son motivantes y atractivas para los colaboradores, y por lo tanto generan un interés a los trabajadores para realizar sus funciones, y por otra parte aquellas que son repetitivas y sin ninguna atracción, de tal manera, son tareas monótonas y desgastantes (Llana, 2009 citado en Castellanos, 2015).
- ***Carga de trabajo:*** Se refiere a las exigencias tanto físicas como mentales que debe cumplir un trabajador en su jornada laboral, cuando sobrepasa a la capacidad de la persona se conoce como sobrecarga y cuando es inferior a esta capacidad se habla de infracarga laboral (OIT, 1984 citado en Castellanos, 2015).

- **Autonomía:** “Capacidad que tiene un empleado para organizar, decidir y definir esquemas que se deben utilizar en una organización” (Castellanos, 2015, pág. 19). La autonomía se puede reflejar en tres aspectos: procedimientos, tiempo y organización.

2.2.2.2. Características de la organización:

VARIABLES DE ESTRUCTURA, COMPETENCIAS, CANALES DE COMUNICACIÓN, PROCESOS DE SOCIALIZACIÓN Y PLAN DE CARRERA, ESTILO DE LIDERAZGO, ENTRE OTRAS. A CONTINUACIÓN, SE DESCRIBEN ALGUNAS CARACTERÍSTICAS QUE SE RELACIONAN CON LA ORGANIZACIÓN SEGÚN PASTRANA (2009) CITADO EN (CASTELLANOS, 2015):

- **Estructura de la organización:** Hace referencia a la organización interna de la empresa, aquí se encuentra la jerarquización, las relaciones del personal, gestión por procesos, metas de la empresa, entre otras.
- **Grado de satisfacción:** Relación directa entre las funciones que cumple el trabajador y su nivel de cumplimiento de estas, además, del cumplimiento de expectativas. Algunos factores que intervienen en la satisfacción del trabajo son: reconocimiento, autonomía, jornadas laborales, desarrollo y crecimiento, capacitación, protección y salud, entre otras.

2.2.2.3. Características del empleo:

DISEÑO DEL LUGAR, SALARIO O SUELDO, ESTABILIDAD, CONDICIONES FÍSICAS Y AMBIENTALES DEL LUGAR DE TRABAJO, ENTRE OTRAS. CASTELLANOS EN EL AÑO 2015 CITA A PASTRANA (2009), DESCRIBIENDO ALGUNOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL EMPLEO Y LOS RIESGOS, COMO:

- **Interés por el trabajador:** Se refieren a todos aquellos beneficios monetarios y no monetarios que el trabajador percibe por parte de la empresa.
- **Seguridad laboral:** Se refleja cuando las condiciones de trabajo son las adecuadas y se cumplen con las medidas de salud y seguridad en el trabajo.
- **Participación y supervisión:** Grado de interacción que la empresa tiene con los colaboradores, además, la relación interpersonal entre jefes y operarios. (Castellanos, 2015).

2.2.2.4. La organización del tiempo de trabajo:

En este punto es importante reflexionar aquellas jornadas nocturnas o las que se relacionan con los días de descanso de los colaboradores, es indispensable considerar este punto con la carga laboral que se mencionó en párrafos previos.

A partir de los aspectos mencionados anteriormente, se puede decir que el origen de los riesgos psicosociales se da por características diferentes, pero en términos generales se verán relacionados con la organización, sus características y la persona.

2.2.3. Riesgos Psicosociales

La Organización Internacional del Trabajo (1986) citado en Matabanchoy (2012, pág. 95), define los riesgos psicosociales como: “la relación e interacción entre el contenido, la organización, la gestión y las condiciones ambientales del trabajo con los roles, funciones y necesidades de los trabajadores”. Para complementar lo antes mencionado, Neffa (2015), indica que el término psicosocial se utiliza de manera general, para referirse a la interacción de varios factores, los cuales generan perturbaciones en los mecanismos psíquicos y mentales.

A lo largo de los años se han encontrado varios efectos de los riesgos psicosociales, los cuales se muestran de diferente forma, no se puede decir que son los únicos, sin embargo, sí los más comunes. Además, se considera que suceden con mayor frecuencia en las organizaciones; aunque es indispensable tomar en cuenta que estos riesgos psicosociales se manifiestan principalmente dentro del trabajo (intralaborales), pero no se dan de manera aislada, sino que se relacionan directamente con aspectos externos al trabajo (extralaborales) y personales. Báez y Moreno (2010) citado en Pérez (2016), sostienen que los riesgos psicosociales más comunes son: el estrés, la violencia, el acoso laboral, el acoso sexual, la inseguridad contractual y el burnout o desgaste profesional.

En cuanto a las características de los riesgos psicosociales se refiere, Báez & Moreno (2010) mencionan que estos factores tienen la capacidad de extenderse en el espacio y el tiempo, por lo cual, se complica su control. Además, tienden a multiplicar las incidencias y repercusiones de otros riesgos, tales como los de seguridad y salud ocupacional; estos aspectos complican la intervención y prevención de la problemática, sin embargo, no se considera una tarea imposible que una empresa comprometida con el bienestar y salud de los trabajadores no pueda resolver.

2.2.3.1. Características de los riesgos psicosociales

Como se mencionó en el acápite anterior, las manifestaciones de los riesgos psicosociales dependerán mucho del contexto de cada persona, sin embargo, se pueden dar ciertas características generales que tienen en común los riesgos (Báez & Moreno, 2010):

- **Se extienden en el tiempo y espacio:** Según Rick y Briner, (2000) citados en (Báez & Moreno, 2010), los riesgos psicosociales no son iguales a los demás riesgos que por lo general se encuentran específicos en un lugar y se dan en un momento determinado, dichos autores explican que una característica de los riesgos psicosociales es la no localización, ya que estos tienen su origen en características de la organización o en características de la tarea, condiciones que no son específicas en un lugar, ni momentos exactos.
- **Dificultad de objetividad:** No existen unidades de medida objetiva, ya que los riesgos psicosociales por lo general pueden evaluarse por la apreciación de la experiencia colectiva, además, viéndose influenciada por las percepciones y experiencias de cada persona.
- **Afectan a otros riesgos:** Los seres humanos son organismos bio-psico-sociales, y todo aquello que sucede internamente en el organismo afecta a este en su exterior y viceversa, se ha encontrado que los riesgos psicosociales conllevan a una mayor cantidad de accidentes en el trabajo y una mayor vulnerabilidad de las personas (Engel, 1977 citado en Báez & Moreno, 2010).
- **Escasa cobertura legal:** A diferencia de los demás riesgos, donde se conoce con precisión la manera de actuar y como la ley lo ampara; los riesgos psicosociales son tratados de manera muy general y con una imagen de simplemente preservar la salud del trabajador.
- **Están moderados por otros factores:** Como se ha indicado previamente en el texto, los riesgos psicosociales se ven mediados por las percepciones, experiencias y contexto de las personas, por lo cual, si bien los riesgos representan contenidos mayormente en la población trabajadora las variables personales son determinantes en el resultado final.
- **Dificultad de intervención:** Finalmente, una problemática de los riesgos psicosociales es su difícil intervención, ya que por las características que se han mencionado anteriormente, resulta complicado establecer medidas para cada persona. Además, no se puede constituir un plazo fijo e inmediato para controlar o disminuir los factores de

riesgo. Pero, se puede investigar los riesgos psicosociales desde el punto del puesto, más no del trabajador y así disminuir un poco la problemática. (Báez & Moreno, 2010).

2.2.3.2. Consecuencias y efectos de los riesgos psicosociales

Las consecuencias de los riesgos psicosociales al igual que las características son diferentes en cada individuo, sin embargo, se puede decir que existen ciertas consecuencias que se dan de manera global. En este punto, es importante mencionar que los riesgos al venir moderados por el contexto personal y las características internas y externas de trabajo pueden generar consecuencias positivas en ciertos trabajadores, pero en este caso se analizará solo aquellas repercusiones negativas.

Por otra parte, las consecuencias se pueden dar tanto en el colaborador, como en la organización. Los aspectos negativos para el trabajador se pueden manifestar en tres campos diferentes, los cuales afectan su salud física, mental y social.

En la salud física se pueden dar alteraciones cardiovasculares, digestivas, musculoesqueléticas, endócrinas, entre otras. En la salud mental se encuentran alteraciones emocionales, conductuales y cognitivas. Y, en las alteraciones en la salud social afectan las relaciones interpersonales con la familia, amigos, compañeros de trabajo mismo.

En cuanto, a las consecuencias negativas para la organización, las más comunes son el absentismo, incremento de la siniestralidad, disminución en la calidad de productos y servicios, reducción de la productividad y disminución de beneficios en general (Gobierno de Aragón, 2019).

Con relación a los efectos de los riesgos psicosociales pueden tener darse en los trabajadores o individuos, pero también se pueden evidenciar consecuencias en la organización, de tal manera se presenta un gráfico donde se los enlista, esta información fue tomada de Moreno y Báez (2010) citado en Albuja (2014):



Figura 4. Efectos de los factores psicosociales, (Báez y Moreno, 2010 citado en Albuja, 2014).

2.2.4. Evaluación de riesgos psicosocial

El documento de Berral (2010) señala que la evaluación de riesgos psicosociales se basa en la estrategia de resolución de problemas, la cual inicia en la identificación de problemas, consecuentemente se diseñan y aplican planes de control, lo cual viene a ser la evaluación y aplicación de medidas. Finalmente, se comprueban los resultados obtenidos (Berral, et al., 2010).

La evaluación tiene como objeto conocer cuáles son los riesgos psicosociales, qué personas están expuestas y qué daños puede provocar. Además, se debe considerar que en esta evaluación existen varios elementos como: “las condiciones de trabajo que pueden provocar daño, los factores moderadores y las consecuencias, ya sean sobre la persona o sobre la organización” (Berral, et al., 2010, pág. 54).

Según, el Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (2015), existen ciertas pautas y orientaciones para la evaluación de factores de riesgos psicosociales. Las fases de evaluación son (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2015):

2.2.4.1. Identificación de los factores de riesgo

En esta fase se recomienda recoger información con técnicas poco constituidas, tales como: entrevistas semi estructuradas, observación, grupos de discusión, entre otros. Además, en esta fase se puede solicitar a los trabajadores que describan abiertamente sobre las condiciones a las que se ven expuestos y que en cierto momento pueden causar malestar en sus actividades laborales diarias.

2.2.4.2. Elección de metodología, técnicas e instrumentos de aplicación

La elección de la técnica depende de los factores específicos que se quiera evaluar, tomando en cuenta la importancia de analizar y comparar los distintos métodos, técnicas e instrumentos; y a su vez observar las ventajas y desventajas de cada uno de estos. Sin embargo, se pueden manejar varias metodologías, para utilizar y combinar información cualitativa y cuantitativa.

El objeto de la elección es recolectar información interna y externa, dentro de lo cual se encuentra el análisis documental de publicaciones del sector, bibliografía sobre el tema, y más. Por otra parte, los datos indirectos cuantitativos que son los test y cuestionarios, y los cualitativos que son entrevistas, grupos de discusión e inventarios. Por último, los datos directos que son listas de chequeo, observación de las condiciones de trabajo, instrumentos de análisis de puestos de trabajo (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2015).

2.2.4.3. Planificación y realización del trabajo de campo

En esta fase se toma en cuenta que la entrega de escalas o cuestionarios no debe realizarse de improviso, sino informar previamente a los trabajadores sobre los aspectos y objetivos de la evaluación. Aquí se trabaja la relación y empatía con los colaboradores.

2.2.4.4. Análisis de los resultados y elaboración de un informe

Se trata de identificar las causas reales y no las aparentes. El producto de este análisis debe ser planteado en un informe técnico.

2.2.4.5. Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención

El programa de intervención de riesgos psicosociales se encuentra elaborado en base a un sustento teórico, el cual está alineado de acuerdo con las necesidades y requerimientos de la empresa. Cabe mencionar que cada actividad propuesta cuenta con indicadores, responsables y objetivos generales y específicos que deben ser cumplidos para mitigar el riesgo psicosocial identificado; esto en base a los resultados obtenidos por el test.

2.2.4.6. Seguimiento y control de las medidas adoptadas

El departamento de Talento Humano, en conjunto con los Administradores y Jefes departamentales, son los principales responsables de dar seguimiento y control a las estrategias y acciones propuestas en este estudio. Se han sugerido la elaboración de cronogramas, reuniones y matrices de seguimiento para facilitar el cumplimiento de esta fase.

2.2.5. Evaluaciones aprobadas por el MDT

En el Acuerdo Ministerial N°0082 del año 2017, se decreta sobre la normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral y a su vez se describe acerca del programa de prevención de riesgos psicosociales. En este, se establece que las empresas que cuenten con más de 10 trabajadores deberán implementar esto y dentro del mismo se encuentran los cuestionarios de evaluación de riesgos psicosociales, con el fin de evaluar los factores de riesgo psicosocial que pueden afectar a la salud de los trabajadores.

Los cuestionarios de evaluación de riesgos psicosociales aprobados a la fecha, en Ecuador son: ISTAS 21, F-PSICO, Batería de Instrumentos de Colombia (Villalobos) y la herramienta más reciente de evaluación de riesgo psicosocial, que realizó el MDT en un convenio con la Universidad SEK (Ministerio del Trabajo, 2018).

2.2.5.1. ISTAS 21 (CoPsoQ)

Es el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) elaborado en el año 2000, y su adaptación al Estado Español, lo realizó el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), cuenta con varias versiones entre ellas están: una larga, la cual se utiliza para la investigación; una mediana, esta se encuentra diseñada para evaluar riesgos en empresas

medias o grandes; y otra versión corta, que permite analizar los riesgos psicosociales en empresas pequeñas (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2003).

La versión corta del ISTAS 21 tiene por objeto identificar y medir la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo, estos grupos de factores son:

1. Exigencias psicológicas - EP
2. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos) - TAPD
3. Inseguridad - INS
4. Apoyo social y calidad de liderazgo - ASCL
5. Doble presencia -DP
6. Estima -EST

Dicha versión está compuesta por 38 preguntas, en 6 apartados. Los resultados se obtienen de la suma de cada una de las respuestas, y con la cual se podrá interpretar en qué grado de riesgo psicosocial se encuentra el trabajador; y se las identifica de la siguiente manera (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2003):

- Verde: Nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud
- Amarillo: Nivel de exposición psicosocial intermedio
- Rojo: Nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud

Por su parte, la versión media del ISTAS 21 consta de 109 preguntas cortas, las cuales 25 son acerca de las condiciones de empleo y trabajo, 69 son de la exposición a factores psicosociales y 15 son sobre la salud y bienestar personal. Esta versión mide 20 dimensiones psicosociales, que están agrupadas en grandes grupos que son (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud , 2014):

1. Exigencias psicológicas
2. Conflicto trabajo-familia
3. Control sobre el trabajo
4. Apoyo social y calidad de liderazgo
5. Compensaciones
6. Capital social

2.2.5.2. Bateria de Instrumentos para la Evaluación del Riesgo Psicosocial

Otro instrumento aprobado en el Ecuador es la Bateria de Instrumentos para la Evaluación del Riesgo Psicosocial, realizada por gloria Villalobos, en la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia, dicha bateria tiene como objeto identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral en población laboralmente activa, así como el nivel de estrés. Está compuesta por 8 instrumentos de evaluación, entre los cuales se incluyen 4 cuestionarios intralaborales, extralaborales y estrés. (Ministerio de la Protección Social, 2010).

2.2.5.3. Cuestionario de Riesgos Psicosocial MDT (Ecuador)

Además, se encuentra el Cuestionario de Riesgos Psicosocial MDT (Ecuador), este permite evaluar factores de riesgo psicosocial en situaciones que causan daño en la salud del trabajador; proporciona un diagnóstico inicial desde el punto de vista psicosocial. Este cuestionario está compuesto por 58 ítems, divididos en 8 dimensiones (Ministerio del Trabajo, 2018):

1. Carga y ritmo de trabajo
2. Desarrollo de competencias
3. Liderazgo
4. Margen de acción y control
5. Organización de trabajo
6. Recuperación
7. Soporte y apoyo social
8. Otros puntos importantes (acoso discriminario, laboral, sexual).

Para obtener los resultados se realiza una sumatoria simple de las respuestas proporcionadas en el cuestionario y se las clasifica en nivel de riesgo bajo, medio o alto (Ministerio del Trabajo, 2018).

2.2.5.4. FPsico (V3.0)

Es un método de evaluación psicosocial del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, que permite realizar un diagnóstico de la situación psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma. Este instrumento utiliza metodología online, presencial y mixta.

Para facilidad del lector, se lo adjunta como (Anexo No. 1).

F-PSICO V3.0, está compuesto por 86 ítems, que a su vez están agrupados en 9 factores diferenciados, que son (Ferrer, Guilera, & Però, 2011):

1. Tiempo de trabajo -TT (4 ítems)
2. Autonomía – AU (12 ítems)
3. Carga de trabajo -CT (11 ítems)
4. Demandas psicológicas –DP (12 ítems)
5. Variedad/contenido del trabajo - VC (7 ítems)
6. Participación/supervisión – PS (11 ítems)
7. Interés por el trabajador/compensación - ITC (8 ítems)
8. Desempeño de rol - DR (11 ítems)
9. Relaciones y apoyo social -RAS (10 ítems)

Por ser el test que se utilizará en este estudio, a continuación, se parafrasean los nueve factores que evalúa:

Tiempo de Trabajo (TT): Este factor considera el orden y estructura temporal de las actividades y tareas que realizan los colaboradores en el transcurso del día y al finalizar cada semana de trabajo. A partir de esto, el factor realiza una evaluación que mide el impacto y/o repercusión que el tiempo de trabajo laboral (considerando los espacios de descanso) tiene sobre la vida social del trabajador (INSHT, 2012).

Autonomía (AU): Este factor considera la capacidad y posibilidad personal que tiene el colaborador a la hora de participar en la gestión, estructuración y procedimiento del trabajo, esto en cuanto al tiempo y tipo de labores a realizarse (INSHT, 2012).

Carga de Trabajo (CT): Este factor considera el nivel de demanda de trabajo a la que el colaborador se ve expuesto, tomando en cuenta la cantidad de actividades y labores que debe realizar y la dificultad que las mismas implican (INSHT, 2012).

Demandas Psicológicas (DP): Este factor considera el grado de exigencia cognitiva y emocional a la que el colaborador está expuesto durante la ejecución de las actividades laborales (INSHT, 2012).

Variedad de Contenido del trabajo (VC): Este factor permite identificar si el colaborador considera que las actividades que realiza tienen un significado y son de utilidad para la empresa en la que labora. A partir de esto, el factor también evalúa si el trabajador se siente reconocido y apreciado por las tareas ejecutadas, recibiendo por parte de la empresa incentivos de orden emocional más no económicos (INSHT, 2012).

Participación / Supervisión (PS): Este factor considera dos dimensiones del control sobre el trabajo, por lo cual, en primer momento, mide el nivel de participación que el colaborador tiene sobre los diferentes procedimientos, aspectos y actividades en la empresa, y segundo momento, evalúa el grado de supervisión que la organización ejerce sobre el trabajador mediante el control de sus actividades diarias (INSHT, 2012).

Interés por el trabajador / Compensación (ITC): Este factor considera el grado de preocupación que la empresa demuestra por el trabajador, esto en cuanto a aspectos de índole personal y en un periodo de tiempo a largo plazo. La empresa, a través de oportunidades promoción, planes de carrera, espacios de motivación, entre otros, demuestra su interés para con los trabajadores; esto acompañado de un equilibrio entre el aporte del colaborador y la remuneración que este recibe (INSHT, 2012).

Desempeño de rol (DR): Tomando en cuenta la definición de las tareas que se le asignan al empleado, este factor considera la claridad con la que se transmiten las funciones y responsabilidad que deben cumplirse. A su vez, evalúa el nivel de conflicto que existe entre las demandas incongruentes y/o contradictorias entre sí, provocando confusión y malestar en el colaborador (INSHT, 2012).

Relaciones y apoyo social (RAS): Este factor considera el grado de relaciones interpersonales y nivel de apoyo (laboral y emocional) que existe entre los colaboradores de la empresa (INSHT, 2012).

2.2.6. Prevención de riesgos psicosociales

Según el Departamento de Asistencia Técnica para la prevención de Riesgos Laborales UGT de Andalucía (2009), el empleador tiene la responsabilidad de realizar evaluación sobre los riesgos psicosociales, lo cual se convierte en su herramienta clave para realizar programas

que permitan prevenir el nivel de dichos riesgos en el trabajo. De tal manera, se mencionan la indispensabilidad de tres datos o información al momento de evaluar; por una parte, está el análisis del puesto de trabajo, luego los acontecimientos que ya se han dado en la organización y finalmente la evaluación con cuestionarios vigentes. En términos generales, una medida preventiva tiene que ir enfocada a cuatro grandes aspectos de la organización: el diseño del trabajo, el liderazgo, los estándares morales del trabajo y posición social de las personas afectadas (Riesgos Laborales UGT de Andalucía, 2009).

Según Charria, Sarsosa y Arenas (2011) el realizar un diagnóstico de los riesgos psicosociales constituye el primer paso para prevenir la problemática. A partir de esto, se requiere de estrategias de intervención que cuenten con una estructura sistemática, las cuales estén acorde al contexto social y a las condiciones intralaborales que faciliten la ejecución de dichas estrategias.

Con el fin de complementar lo antes expuesto, González, Giachero y Delgado (2012) sostienen que las empresas, en su afán por prevenir esta problemática, deben llevar a cabo un proceso dinámico que comprenda tres momentos o etapas:

- 1) La evaluación inicial de los riesgos que inciden en el trabajo de los colaboradores
- 2) La revisión periódica de los riesgos
- 3) La intervención puntual para contrarrestar la problemática.

2.3. Marco Conceptual

Para esta investigación, se consideran los siguientes términos:

Acoso Laboral: Según la Dirección del Trabajo (2007, pág. 5) “el acoso laboral o “mobbing” es un comportamiento agresivo y dominante que afecta directamente la dignidad e integridad del colaborador o colaboradora, incidiendo así en el trabajo diario de los mismos”.

Burnout o desgaste profesional: También conocido como síndrome de estar quemado laboralmente, para Torrades (2007, pág. 105) “es una de las maneras de progresar del estrés laboral. Es un proceso progresivo con cuadro polifacético y evolutivo”. De manera general, es un agotamiento emocional y proceso de despersonalización.

Demandas laborales: Según Del Hoyo (2014, pág. 7) “las demandas laborales son reportes o trámites de carácter social que el trabajador o colaborador puede imponer al empleador en el

caso de que sus derechos se vean incumplidos”.

Estrés: La Organización Mundial de la Salud (OMS) citado en Torrades (2007, pág.105), define estrés como “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción”. Es decir, es la reacción biológica del cuerpo para adaptarse a los cambios, sin embargo, el nivel en que la hormona se presente en el cuerpo depende del estado psíquico personal.

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

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

CAPITULO III

MARCO METODOLOGIO

3.1. Tipo de Investigación

El tipo de disertación fue proyecto-producto, ya que responde a la necesidad de una organización, a través de la utilización de fundamentos teóricos de orden técnico-profesional, facilitando la intervención directa para resolver los problemas u obstáculos presentes en la organización; esto acompañado de la elaboración de un producto concreto (presentado en este informe) que permite generar cambios positivos acorde a las necesidades y requerimientos de la empresa.

El Fpsico V3, instrumento utilizado en esta investigación, se encuentra completamente validado y tiene la facilidad de acoplarse a las características y realidad de la empresa en cuestión; este reactivo permite identificar de manera clara y precisa los factores de riesgo psicosocial a los que se ven expuestos los colaboradores de la organización.

Para evaluar los riesgos psicosociales es importante conocer la fiabilidad, validez y consistencia interna del instrumento que se utilice ya que esto facilita la aplicación e interpretación de resultados. Por esta razón, el Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo presenta en su ficha técnica que los nueve factores del F-Psico 3.0 cuentan con el coeficiente de alfa de Cronbach, el cual es un indicador de fiabilidad y consistencia interna, obteniendo de forma global que el instrumento tiene un valor de 0.895, lo cual representa un excelente nivel psicométrico. Además, se han realizado estudios de validez de criterio y validez de constructo, encontrando que el instrumento es válido con criterios externos en el grado de satisfacción laboral y salud percibida; y tiene una correlación alta en su estructura interna. (INSHT, 2012).

Debido a que el instrumento de aplicación como la población tienen fiabilidad se puede afirmar, que la presente investigación es viable, además, los resultados que se obtengan una vez aplicado el instrumento permitirá dar conclusiones de manera global para los colaboradores de Quito.

Cabe mencionar que el departamento de Talento Humano, en conjunto con la autorización por parte de la gerencia, solicitó la aplicación de este reactivo específico, puesto que desean comparar los resultados obtenidos en esta investigación con los recopilados en el periodo 2017, considerando que se utilizó el mismo instrumento.

3.2. Alcance

El alcance del presente proyecto es de tipo descriptivo, ya que busca detallar las características de los riesgos psicosociales tal y como se manifiestan en la organización; esto a través de la recolección de información en los colaboradores de la empresa Dilipa Cía. Ltda. de la ciudad de Quito, para presentar una propuesta de prevención y mitigación de la incidencia de estos factores en la salud, bienestar y desempeño de los trabajadores.

3.3. Diseño

Es de diseño no experimental, ya que no se manipuló ninguna variable y transeccional porque implicó la recolección de datos y la presentación de información acerca de los riesgos psicosociales a los que se ven expuestos los colaboradores de la empresa Dilipa Cía. Ltda., a través de la herramienta Fpsico V3, que presenta sus resultados en una escala de 4 niveles:

1. Adecuado que lo representa en verde
2. Mejorable que lo representa en amarillo
3. Elevado que se representa en anaranjado
4. Muy elevado que se presenta en rojo

3.4. Consideraciones éticas

El instrumento que se utilizó en esta investigación es de uso libre, por lo que no se requiere de permisos o autorizaciones, ni de algún pago para la aplicación de este cuestionario. Además, no representa ningún riesgo en los participantes, ya que las preguntas del cuestionario no provocan reacciones subjetivas negativas, ni desequilibrios emocionales que podrían afectar el bienestar de estos, por lo que, considerando que no se identifican situaciones de riesgo, no es necesario contar con un plan de contención.

Considerando la apertura y predisposición brindada por la mayoría de los empleados de la ciudad de Quito y el apoyo prestado por los administradores de cada sucursal, se les proporcionó a los colaboradores el consentimiento informado respectivo, que se encuentra en el (Anexo No. 2), que garantiza la confidencialidad de los resultados, acompañado de una descripción breve del test en cuestión.

3.5. Población y muestra

La empresa Dilipa Cía. Ltda. cuenta con 310 trabajadores entre todas sus sucursales a nivel nacional. Para fines de esta investigación, se evaluó a los colaboradores de la ciudad de Quito, esto es 148 empleados, que corresponde al 92,5% de quienes trabajan en la capital. La diferencia que corresponde al total se dio por 12 personas que estuvieron de vacaciones, maternidad u otros. El instrumento de medición de riesgos psicosociales y la evaluación correspondiente de los indicadores de la investigación, se aplicaron a la muestra antes señalada. Cabe mencionar que se dieron charlas de sensibilización acerca de esta problemática (Anexo No. 3), las mismas que fueron dirigidas a quienes estuvieron presentes en la toma física de los datos; los cuales, posteriormente, fueron cargados en línea, en el sistema respectivo, de tal manera que los gráficos de colores salen directamente de la herramienta.

En cuanto al número de colaboradores evaluados se refiere, se optó por utilizar la herramienta RAOSOFT (2004), la cual permite identificar el tamaño de muestra recomendada de acuerdo con la población total correspondiente. Así pues, se obtuvo la siguiente información:

Raosoft		Sample size calculator
What margin of error can you accept? <small>5% is a common choice</small>	<input type="text" value="5"/> %	The margin of error is the amount of error that you can tolerate. If 90% of respondents answer yes, while 10% answer no, you may be able to tolerate a larger amount of error than if the respondents are split 50-50 or 45-55. Lower margin of error requires a larger sample size.
What confidence level do you need? <small>Typical choices are 90%, 95%, or 99%</small>	<input type="text" value="95"/> %	The confidence level is the amount of uncertainty you can tolerate. Suppose that you have 20 yes-no questions in your survey. With a confidence level of 95%, you would expect that for one of the questions (1 in 20), the percentage of people who answer yes would be more than the margin of error away from the true answer. The true answer is the percentage you would get if you exhaustively interviewed everyone. Higher confidence level requires a larger sample size.
What is the population size? <small>If you don't know, use 20000</small>	<input type="text" value="160"/>	How many people are there to choose your random sample from? The sample size doesn't change much for populations larger than 20,000.
What is the response distribution? <small>Leave this as 50%</small>	<input type="text" value="50"/> %	For each question, what do you expect the results will be? If the sample is skewed highly one way or the other, the population probably is, too. If you don't know, use 50%, which gives the largest sample size. See below under More information if this is confusing.
Your recommended sample size is	114	This is the minimum recommended size of your survey. If you create a sample of this many people and get responses from everyone, you're more likely to get a correct answer than you would from a large sample where only a small percentage of the sample responds to your survey.

Figura 5. Herramienta Raosoft (2004).

Como se puede observar en la figura, el tamaño de la muestra recomendada (en este proyecto) es de 114 de un total de 160 empleados; esto con un margen de error del 5% y una confiabilidad del 95%. Ahora bien, se considera que la muestra evaluada en esta investigación, equivalente al 92,5% del total de colaboradores de la ciudad de Quito, representa un número relevante y por lo tanto confiable.

3.6. Fuentes de información

Para el levantamiento de información de este proyecto se utilizaron fuentes primarias, ya que se recolectó datos directamente de los colaboradores de la empresa; esto a través de la aplicación del FPSICO V.3. Además, se utilizó fuentes de información secundaria, tales como Google Académico, base de datos de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, entre las cuales se encuentran EBSCO Y ProQuest; además se utilizó algunas revistas científicas como: REDALYC y SCIELO.

3.7. Descripción de trabajo en campo

El primer acercamiento con la organización, para proponer el proyecto y contar con la aprobación respectiva, se lo realizó en el mes de noviembre del 2018. Para esto, se llevó a cabo una reunión con la gerencia, la responsable del departamento de procesos y la jefe de Talento Humano. Una vez expuestas las razones por las cuales se debía realizar la evaluación de riesgos psicosociales, tanto en términos de beneficios, como en respuesta al requerimiento por parte del Ministerio de Trabajo, se autorizó la ejecución del proyecto, el cual incluía la propuesta de intervención y la sensibilización de los resultados correspondientes en la ciudad de Quito.

Posterior a esta reunión, se coordinó con el departamento de Talento Humano la aplicación del test FPSICO V.3.0, el cual ya se había utilizado en el año 2017. Para esto, se envió un correo informativo a los administradores y responsables de los diferentes departamentos y sucursales de la ciudad de Quito, con la finalidad de que tengan conocimiento de las fechas y responsables a cargo de realizar la evaluación respectiva. Adicionalmente a este estudio, la gerencia solicitó se levantara los cuestionarios en las sucursales de todo el país, para lo cual se entregó los formularios levantados para que Dilipa realice los análisis respectivos.

A continuación, se presenta el cronograma de aplicación del test, el cual fue aprobado por la gerencia y por el departamento de Talento Humano; con el fin de ejecutarlo entre el último trimestre del 2018 y el primer trimestre del año 2019; tanto en las oficinas como locales comerciales a nivel nacional. Conforme el plan de esta investigación se tomó en cuenta solamente los datos de Quito, como estaba predeterminado en sus objetivos.

Tabla 1.

Cronograma de aplicación FPSICO V3.0

Sucursales y Departamentos	Cuarto Trimestre 2018						Primer Trimestre 2019					
	Oct		Nov		Dic		Ene		Feb		Mar	
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
AMBATO	■											
SANTO DOMINGO (Incluye las tres sucursales)		■	■									
IBARRA			■									
PORTOVIEJO				■								
CARRIÓN					■							
VILLAFLORA					■							
TUMBACO							■					
CALDERÓN								■				
COTOCOLLAO									■			
UNIVERSIDAD CENTRAL									■			
KENNEDY										■		
BODEGA - MATRIZ										■		
ADMINISTRACIÓN (Incluye los departamentos de ventas, compras y Marketing)											■	■

Ahora bien, una vez coordinadas las fechas de aplicación del test, se acordó con el departamento de Talento Humano utilizar los espacios de motivación quincenales (de cada sucursal y departamento) para la evaluación respectiva. En primera instancia, se programó un espacio de sensibilización de 45 minutos, donde se expuso el concepto de riesgos psicosociales, su origen, causas, tipos y efectos, así como, se dio a conocer la importancia de la evaluación del test y los beneficios que este implica. Posterior a este momento, se llevó a cabo el levantamiento de información correspondiente, lo cual tomó 30 minutos aproximadamente en cada taller, esta actividad se dio inicio con el levantamiento de información en las sucursales de provincia, para luego pasar a las sucursales y oficinas de Quito. Cabe considerar que el apoyo e intervención brindado por la trabajadora social y por los jefes de cada departamento y sucursal, durante el espacio de sensibilización, promovió el interés de los colaboradores y facilitó la aplicación del test.

3.8. Procesamiento de la información

A partir de la información que se recopiló de la aplicación del cuestionario de Riesgos psicosociales FPSICO V.3 y en conjunto a los datos adicionales correspondientes a este proyecto, se procedió a analizar e interpretar los datos en cuestión; cabe considerar que esta investigación contó con un direccionamiento específico y estuvo enfocado a determinar la existencia o ausencia de la problemática determinada. Ahora bien, la información que se obtuvo fue de gran utilidad para elaborar el producto y diseñar las medidas preventivas correspondientes, las cuales serán presentadas en el último apartado de este documento.

3.9.Sensibilización del estudio

Previo a la aplicación del cuestionario FPSICO V3.0 se consideró importante dar a conocer a los colaboradores de la empresa cuál es el objetivo de este instrumento, tomando en cuenta que es el segundo año que se realiza esta evaluación. Cabe mencionar que, se aprovecharon los espacios de motivación quincenales, que ofrece la empresa a sus empleados, para realizar esta sensibilización, la cual se llevó a cabo gracias al apoyo del departamento de Recursos Humanos de la empresa, acompañado por la trabajadora social.

3.9.1. Levantamiento manual de la información

Uno de los mayores obstáculos al momento de levantar la información de los colaboradores fue de que la mayoría no se sentía cómodo con la versión digital del FPSICO V3.0, generando confusión en las preguntas e incluso desinterés para con las mismas; esto se lo pudo observar en la primera toma realizada en la sucursal de Carrión – Quito. A partir de esto, se consideró necesario imprimir los cuestionarios y levantar la información de manera manual; esto con el objetivo de evitar un sesgo en los resultados obtenidos. Además, fue de gran utilidad, puesto que implicó una mayor comunicación interpersonal con los empleados, generando cierto grado de empatía con los mismos.

3.10. Carga al sistema y tabulación de datos

Una vez aplicado los 148 cuestionarios a los empleados de la matriz Quito y sucursales, se llevó a cabo la carga de información al sistema correspondiente; esto a través del software

proporcionado por el FPSICO V3.0, el cual facilita la interpretación de los resultados y agiliza la presentación de los informes correspondientes. Adicionalmente, se utilizó también la herramienta Excel para generar los cuadros que permiten distribuir de manera eficiente los datos obtenidos e identificar los porcentajes de riesgo a los que se ven expuestos los colaboradores de la empresa; esto a su vez, ayudó a determinar el número específico de personas que están siendo afectadas por los diferentes factores psicosociales.

En el Anexo 4, se presenta los datos en Excel que complementan la información proporcionada por la misma herramienta FPSICO V3.0, lo que permite observar los datos de mejor manera, ayudando a segmentarlos de acuerdo con cada sucursal evaluada y facilita el análisis e interpretación individuales.

CAPITULO IV

ANALISIS DE RESULTADOS

En la empresa DILIPA CÍA. LTDA., se realizó un diagnóstico y una propuesta de intervención de los riesgos psicosociales encontrados en la evaluación realizada entre noviembre 2018 y marzo 2019, en las diferentes sucursales de la empresa.

4.1. Datos demográficos generales

Para efectos de análisis y comparación los resultados obtenidos en el personal de oficinas- Matriz y en los locales- Sucursales, se presenta en gráficos similares. Los datos demográficos que se analizaron en este estudio fueron:

- Edad
- Género
- Cargo
- Formación
- Antigüedad
- Estado Civil

Es importante mencionar que, del estudio realizado a 148 colaboradores, 80 pertenecen a las sucursales de la ciudad de Quito, lo que representa al 54%, y 68 son del personal administrativo o de oficinas, esto es el 46% de los encuestados. Para una mejor identificación de los datos demográficos se ha dividido a las personas en dos grandes grupos: sucursales y administrativos.

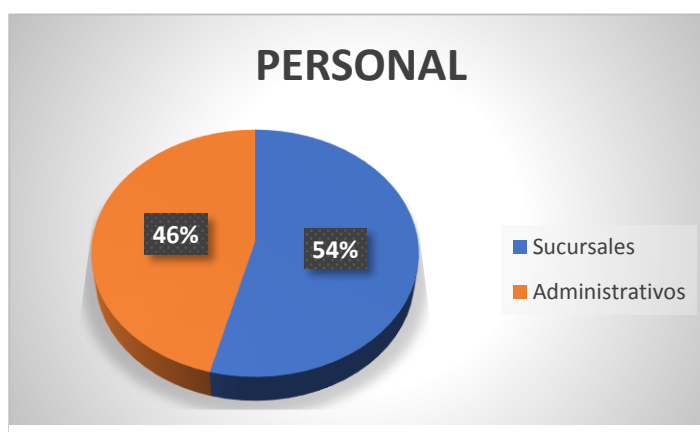


Figura 6. Total, de personal encuestado

Edad: El cuestionario utilizado en este estudio permite al investigador plantear los rangos de edad según lo considere pertinente, de tal manera se establecieron seis intervalos de edad:

- De 16 años a 24 años
- De 25 años a 34 años
- De 35 años a 44 años
- De 45 años a 54 años
- De 55 años a 64 años
- De 65 en adelante

En las sucursales de la ciudad de Quito se pudo obtener que el rango de edad con mayor porcentaje de personas es el de 35 a 44 años, con un 38%. Siguiendo este orden, con el 35% se encuentran las personas de 25 a 34 años, es decir, el personal de las sucursales se encuentra en una edad adulta. Por otra parte, el 16% está representado por personas entre 16 a 24 años y el 11% del personal son personas que superan los 44 años.



Figura 7. Edad del personal sucursales Quito

Con relación al personal administrativo el 86% se encuentran comprendidos entre 16 a 44 años, es decir más de las tres terceras partes de la oficina están en una etapa adulta madura. El 14% restante son personas desde los 45 años en adelante y de ellos a penas una persona tiene 65 años o más, lo cual representa el 1% de la población, entonces se puede decir que la mayor parte del personal administrativo es joven.

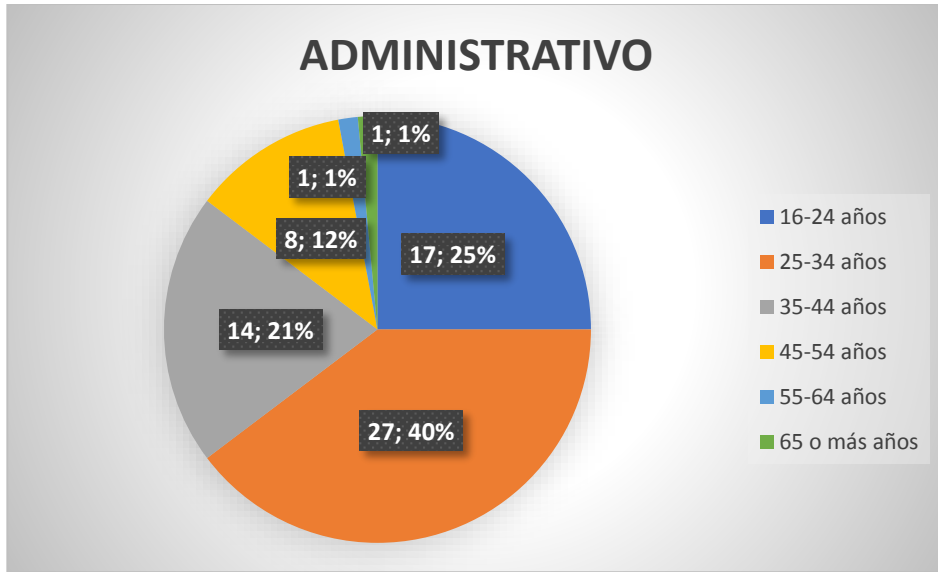


Figura 8. Edad del personal administrativo- matriz.

Género: Otra información que se obtuvo mediante el cuestionario fue el género de las personas, en este caso se dio dos opciones masculino o femenino, y la respuesta se encuentra dada por la perspectiva de cada individuo. Dilipa Cia. Ltda., es una organización que no escatima al momento de contratar personal según el género, lo cual se pudo evidenciar en las sucursales como en el área administrativa.

Existe un mayor porcentaje de mujeres en las sucursales del 55%, mientras que, en el personal administrativo el mayor porcentaje lo tiene el género masculino con el 66%. En total se puede decir que en la empresa el 55% son hombres y el 45% mujeres.

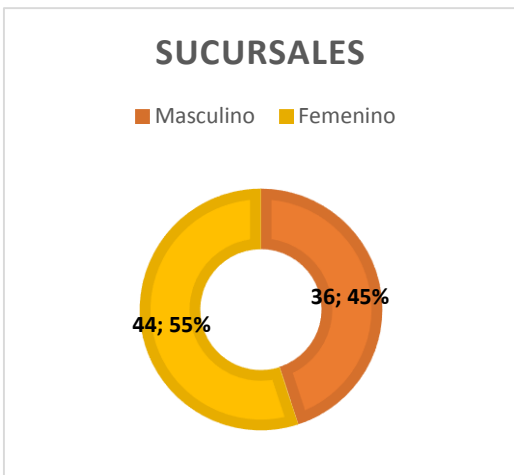


Figura 9. Género personal de sucursales

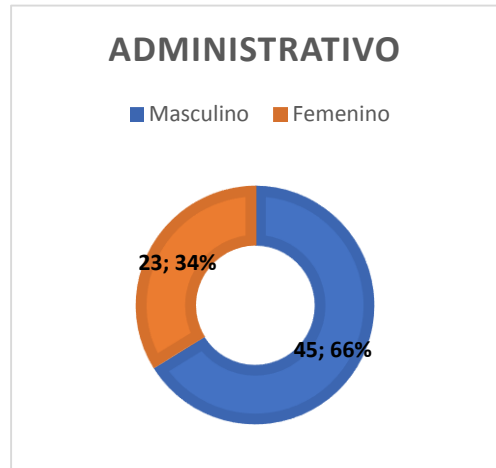


Figura 10. Género personal de oficinas

Cargo: Al ser Dilipa Cia. Ltda., una empresa comercializadora la mayor cantidad de personal se dedica al área de ventas.

En las sucursales de la ciudad de Quito se puede observar que el 79% de personas pertenece al área comercial, esto hace referencia al cargo de servicio y atención al cliente, el cual involucra ventas. Además, un 17% hace referencia personal administrativo, esto debido a que en cada sucursal existen dos personas, la una que es el administrador de sucursal y la otra el asistente administrativo. El 4% restante de personal se encuentra distribuido en cargos técnicos y otros, en este segundo se encuentran el personal de servicios generales.

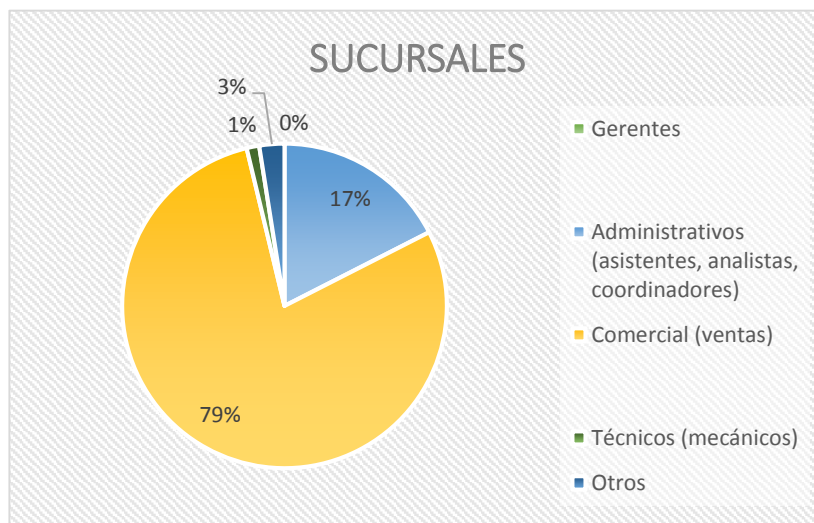


Figura 11. Cargo del personal de sucursales

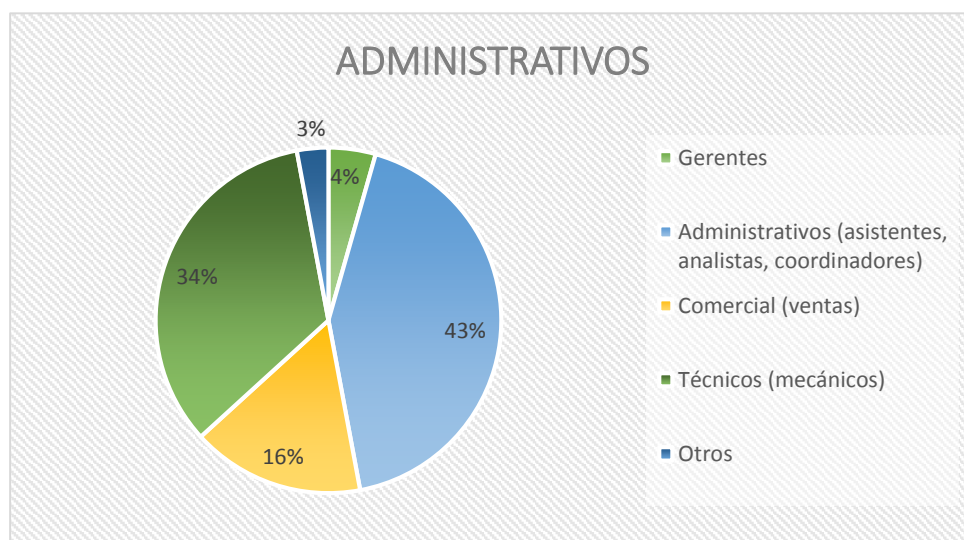


Figura 12. Cargo del personal de oficina

En la oficina Matriz se encuentra el grupo gerencial representado por el 4% de la población. Por otra parte, se encuentra las personas que tienen cargos técnicos y de ventas con el 50%, en este gráfico se logra identificar que el 43% tienen un cargo administrativo, que puede ser asistentes, analistas, coordinadores, entre otros. Finalmente, el 3% del personal pertenece al área de servicios generales.

Formación académica: La empresa brinda oportunidades con relación a la formación académica, siendo así que permite el estudio financiado en parte por la organización, por tal motivo el nivel de escolaridad está en constante modificación. A la fecha que se realizó la encuesta se encontraron los siguientes datos:

Para las sucursales Quito, el 2% tienen una escolaridad primaria, el 82% cuentan con un nivel de formación de bachillerato. En este dato demográfico, se puede determinar que, del 82% un 50% se encuentra estudiando para obtener un título de tercer nivel. El porcentaje restante del 16% son personas que tienen una formación superior a bachillerato, entre ellos personas universitarias y algunas con cuarto nivel. No existen personas con posgrado.

Para el área administrativa se encuentra que, el 62% de personas tienen título de bachiller, el 15% cuentan con estudios universitarios, el 10% representan las personas con estudios de cuarto nivel y otros. Mientras que 6% es personal con estudios primarios.

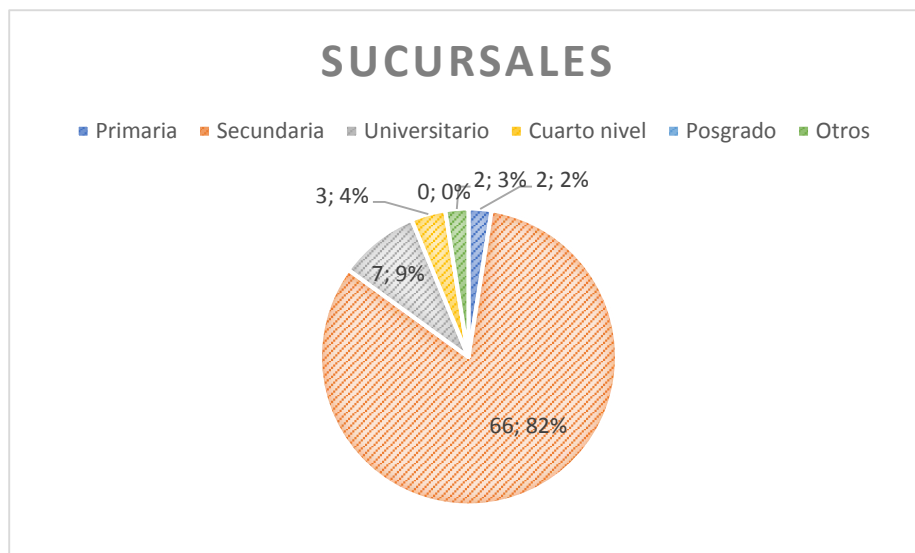


Figura 13. Formación académica personal de sucursales Quito

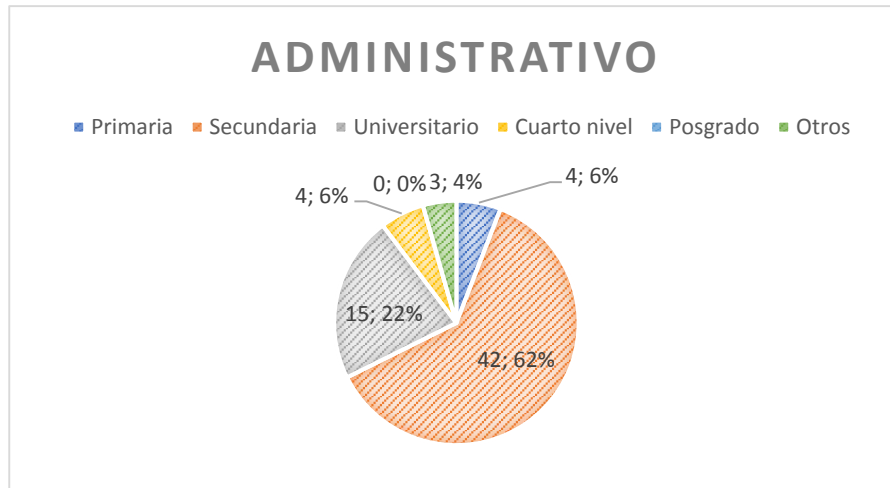


Figura 14. Formación académica personal administrativo Quito

Antigüedad: El factor de antigüedad es muy necesario de levantar, ya que, permite ser contrastado con otras variables del cuestionario y analizar varios aspectos de la organización. Desde esta perspectiva, el 66% de las personas de las sucursales Quito tienen menos de 6 años en la empresa, y en el administrativo el 71%, entonces no existe mucho personal antiguo en la empresa. En los gráficos, además, se puede observar que solo 9% aproximadamente de los colaboradores tienen 14 años o más en la organización.

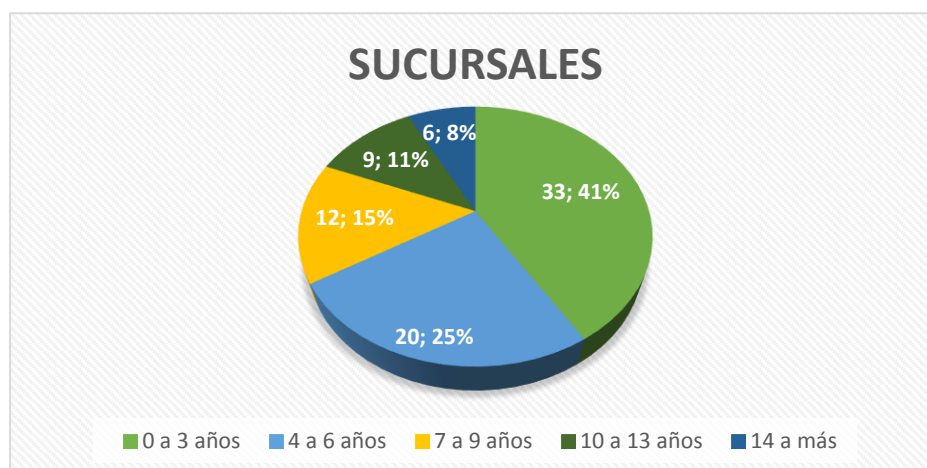


Figura 15. Antigüedad personal de sucursales Quito

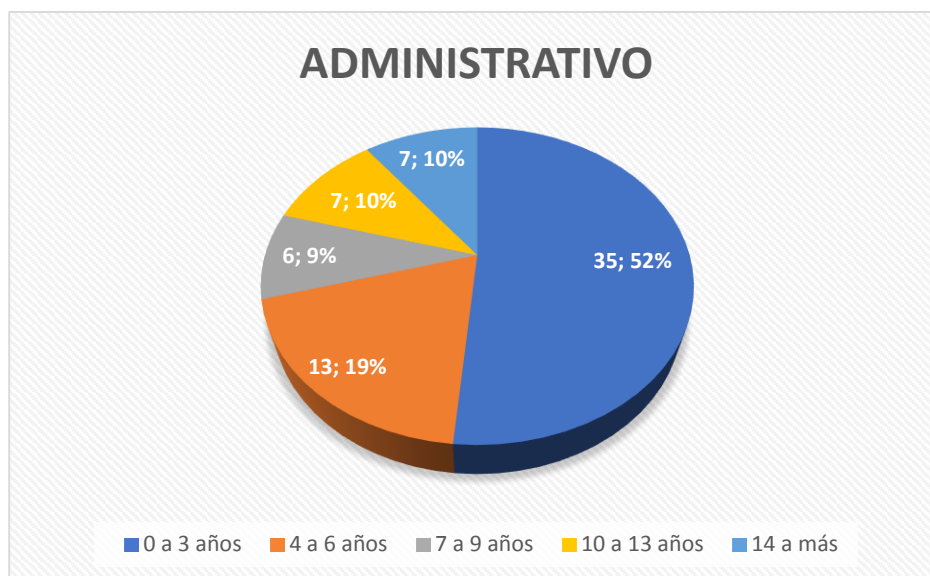


Figura 16. Antigüedad personal de oficinas Quito

Estado Civil: El último dato demográfico que se consideró en el cuestionario fue el estado civil, esto como un factor que permite identificar ciertas situaciones extralaborales de los colaboradores, como la relación familiar, entre otras.

La mayor parte de trabajadores de las sucursales, exactamente el 56% son solteros, mientras el 42% mantienen una relación de pareja legalizada, entre estos casados, y unión libre. Finalmente, existe un 3% de colaboradores que son viudos, lo cual en un dato cuantitativo son 2 personas.

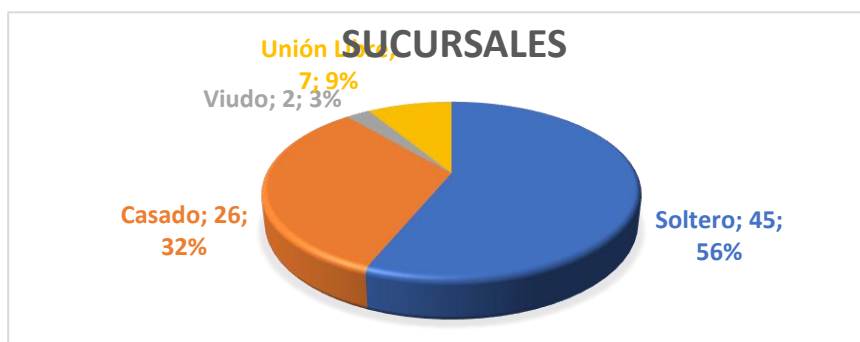


Figura 17. Estado civil del personal de las sucursales Quito

En el caso del administrativo al igual que las sucursales predomina el estado civil soltero con un porcentaje del 51%. Sin embargo, en este caso se ve incrementado la situación de personal casado, el cual presenta un porcentaje del 38%, por otra parte, el 8% restante cuenta entre personas viudas y que mantienen unión libre.

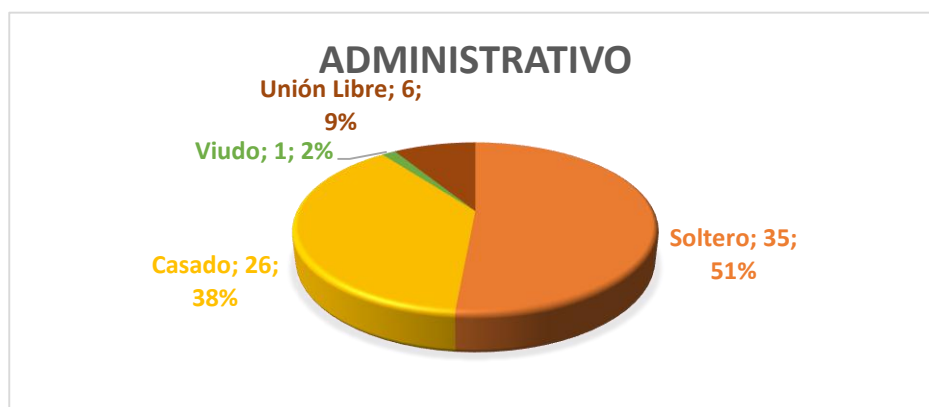


Figura 18. Estado civil personal de las oficinas Quito

4.2. Resultados generales de la población investigada

Conforme lo establece este estudio, se presentan los resultados obtenidos agrupados por Matriz, perteneciendo a este grupo las oficinas administrativas; y, Sucursales Quito, en donde se incluyen 7 almacenes, incluso el de 10 de agosto y Ramón Borja.

Para efectos de agrupar la información, a continuación, se presentan cuadros con la totalidad de resultados organizados en 2 rangos, aquellos que se consideran como oportunidades de mejora puesto que generan riesgo por sus resultados elevados y muy elevados y aquellos que se presentan como fortalezas, con datos de adecuado y mejorable.

Tabla 2.

Resultados generales de oportunidades y fortalezas encontradas

	7 SUCURSALES QUITO 80 colaboradores			MATRIZ QUITO 68 colaboradores		
	Factor Psicosocial	% de la población	# de personas	Factor Psicosocial	% de la población	# de personas
OPORTUNIDADES DE MEJORA	Participación y Supervisión (PS)	61%	49	Participación y Supervisión (PS)	54%	37
	Tiempo de Trabajo (TT)	36%	29	Cantidad de Trabajo (CT)	41%	28
	Demandas Psicológicas (DP)	29%	23	Demandas Psicológicas (DP)	34%	23
FORTALEZAS	Interés por el trabajador y Compensación (ITC)	95%	76	Autonomía (AU)	96%	65
	Autonomía (AU)	90%	72	Interés por el trabajador y Compensación (ITC)	87%	59
	Relaciones y Apoyo Social (RAS)	89%	71	Variedad y contenido del trabajo (VC)	87%	59

Los factores que mayor incidencia presentan tanto a nivel de sucursales, como de matriz, son participación y supervisión (con 61% y 54% respectivamente) y demandas psicológicas (con 29% y 34%) en las dos agrupaciones, mientras que cantidad de trabajo 41% se presenta en matriz y tiempo de trabajo 36% en sucursales. Estos datos serán analizados en apartados posteriores y en la propuesta de intervención.

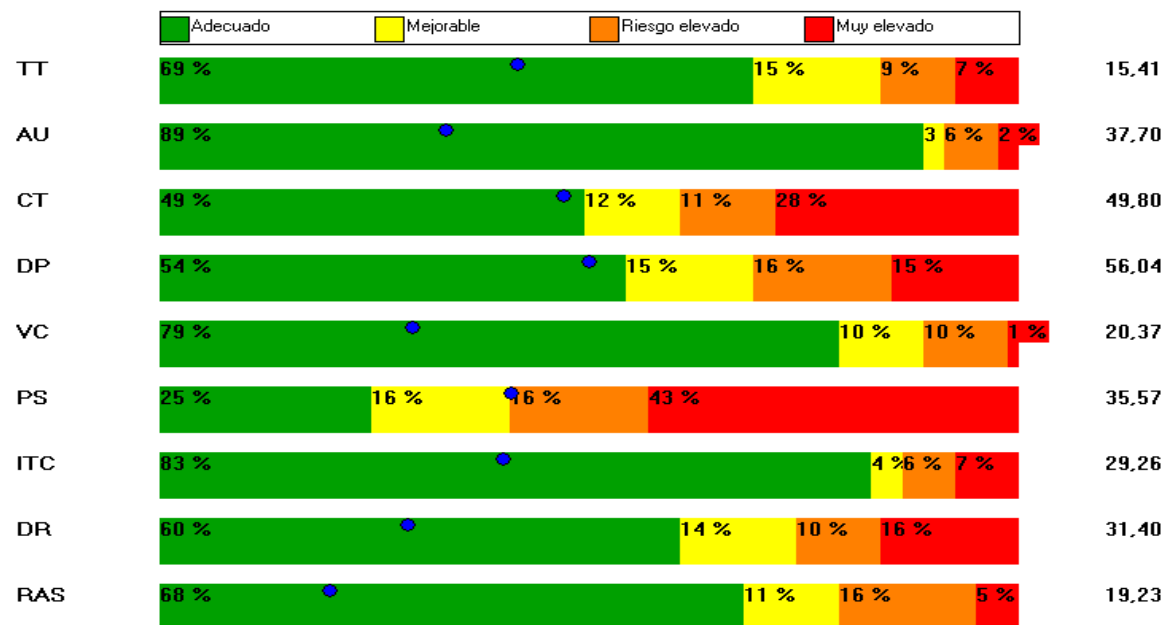
En el caso de fortalezas, se puede observar que los factores de interés por el trabajador y compensación (95% y 87%), y autonomía (90% y 96%) son los de mayor relevancia y porcentaje; de estos resultados se recomienda se mantengan las acciones que han permitido que la percepción de los colaboradores sea positiva, puesto que, con ello se aporta para que los riesgos psicosociales disminuyan paulatinamente o por lo menos, se mantengan controlados.

En cuanto a los resultados de la herramienta, se analiza primero Matriz y en el siguiente acápite las 7 sucursales.

4.2.1. Análisis de los rasgos psicosociales más frecuentes en Matriz (68 empleados)

Tabla 3.

Resultados generales Matriz -Fpsico-V3.0



Tomado de: Fpsico V3.0

Como se puede constatar en el cuadro que antecede, Participación y Supervisión presenta un 43% de riesgo muy elevado, este factor comprende la valoración y percepción que el trabajador hace respecto a la supervisión que recibe y la capacidad de participar que tiene.

Seguido del factor de Cantidad de Trabajo con un 28% de riesgo muy elevado, que comprende el nivel de demanda de trabajo a la que el colaborador se ve expuesto; esto considerando la cantidad de actividades laborales que debe ejecutar y la dificultad de las mismas. Finalmente, se puede observar que los factores de Desempeño del Rol y Demandas Psicológicas se encuentran presentes con un 16% y 15% de riesgo muy elevado respectivamente; estos factores comprenden la claridad con la que se transmiten las funciones y responsabilidad a los colaboradores y el nivel de exigencia cognitiva y emocional a los que están expuestos por la ejecución de estas.

A continuación, se presenta los resultados de los factores psicosociales en cada departamento ubicado en la matriz:

4.2.1.1. Departamentos de la oficina Matriz

Tabla 4.

Datos del departamento de administración

7 colaboradores											
OPORTUNIDADES DE MEJORA				FACTORES INTERMEDIOS				FORTALEZAS			
Participación y Supervisión (PS)				Demandas Psicológicas (DP)				Tiempo de Trabajo (TT)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
28% = 2	14% = 1	29% = 2	29% = 2	71% = 5	0	29% = 2	0	100% = 7	0	0	0
Cantidad de Trabajo (CT)				Interés por el trabajador y Compensación (ITC)				Autonomía (AU)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
57% = 4	14% = 1	0	29% = 2	86% = 6	0	0	14% = 1	86% = 6	14% = 1	0	0
Desempeño del Rol (DR)				Variedad y contenido del trabajo (VC)				Relaciones y Apoyo Social (RAS)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
57% = 4	15% = 1	14% = 1	14% = 1	86% = 6	0	0	14% = 1	71% = 5	29% = 2	0	0

Este departamento presenta 3 factores de riesgo psicosocial que requieren intervención, los cuales son: Participación y Supervisión (PS) que, entre riesgo muy elevado y elevado presenta un 58%; Cantidad de Trabajo (CT), con un 29% y Desempeño del Rol (DR) con 28%, que, si bien presentan en su nivel de adecuado 57%, no es exactamente un puntaje ideal, además, comparado con los demás factores, es el de valor más bajo en la aceptación por parte de sus colaboradores. Por ello, este factor es incluido en la propuesta de mejora.

Se puede observar que 4 colaboradores (equivalente al 58% de la muestra) presentan un riesgo elevado y muy elevado en participación y supervisión. En cuanto a los factores de cantidad de trabajo y desempeño del rol se refiere, 2 colaboradores (equivalente al 29% de la

muestra) presentan un riesgo que requiere intervención.

En el gráfico se puede ver además los factores que se los organiza como factores intermedios y fortalezas, que son los que se están gestionando bien al momento de la toma de esta prueba.

Tabla 5.

Datos del departamento de contabilidad

6 colaboradores											
OPORTUNIDADES DE MEJORA				FACTORES INTERMEDIOS				FORTALEZAS			
Participación y Supervisión (PS)				Demandas Psicológicas (DP)				Autonomía (AU)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
17% = 1	0	50% = 3	33% = 2	50% = 3	33% = 2	17% = 1	0	100% = 6	0	0	0
Desempeño del Rol (DR)				Interés por el trabajador y Compensación (ITC)				Variedad y contenido del trabajo (VC)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
17% = 1	17% = 1	49% = 3	17% = 1	67% = 4	0	33% = 2	0	83% = 5	17% = 1	0	0
Cantidad de Trabajo (CT)				Tiempo de Trabajo (TT)				Relaciones y Apoyo Social (RAS)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
33% = 2	17% = 1	0	50% = 3	66% = 4	17% = 1	17% = 1	0	83% = 5	0	0	17% = 1

De acuerdo con la información del cuadro, los factores de Participación y Supervisión (PS) con un 83%, Desempeño del Rol (DR) calificado en un 66% y Cantidad de Trabajo (CT) en el 50%, son los de mayor riesgo en el departamento de contabilidad. Estos porcentajes equivalen a 5 colaboradores de la muestra. Es importante mencionar que los factores que presentan fortalezas en este departamento corresponden a Autonomía con 100%, Variedad y contenido del trabajo (VC), 100% entre adecuado y mejorable y Relaciones y Apoyo social (RAS) con el 83%.

Tabla 6.

Datos de los departamentos de Talento Humano y Sistemas

7 colaboradores											
OPORTUNIDADES DE MEJORA				FACTORES INTERMEDIOS				FORTALEZAS			
Participación y Supervisión (PS)				Demandas Psicológicas (DP)				Autonomía (AU)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
15% = 1	0	14% = 1	71% = 5	71% = 5	15% = 1	14% = 1	0	100% = 7	0	0	0
Desempeño del Rol (DR)				Interés por el trabajador y Compensación (ITC)				Variedad y contenido del trabajo (VC)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
43% = 3	14% = 1	14% = 1	29% = 2	71% = 5	29% = 2	0	0	100% = 7	0	0	0
Cantidad de Trabajo (CT)				Relaciones y Apoyo Social (RAS)				Tiempo de Trabajo (TT)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
71% = 5	0	29% = 2	0	86% = 6	14% = 1	0	0	86% = 6	14% = 1	0	0

Para este análisis, se han tomado en cuenta los resultados del departamento de Talento Humano y Sistemas respectivamente, uniéndolos en un solo cuadro, esto considerando que el número de colaboradores en ambas áreas de trabajo es reducido y se desea guardar confidencialidad. Ahora bien, se puede observar que existe un riesgo muy elevado en Participación y Supervisión (PS), en donde 6 de 7 colaboradores (equivalente al 85% de la muestra), no consideran tener oportunidades u espacios para participar y dar a conocer su opinión, así como, no están conformes con la supervisión que reciben.

Por otra parte, 3 colaboradores (equivalente al 43% de la muestra) presentan un riesgo considerable en el factor de Desempeño del Rol (DR), mientras que 2 trabajadores (equivalente al 29% de la muestra) requieren de intervención en cuanto a la Cantidad de Trabajo (CT) se refiere. Vale mencionar que, en este departamento, aparte de estos 3 factores ya descritos, solamente vuelve a aparecer una calificación de elevado en un 14% en Demandas Psicológicas (DP) y todos los demás factores, se presentan entre adecuado y mejorable.

Tabla 7.

Datos de los departamentos de Marketing y Ventas

				15 colaboradores							
OPORTUNIDADES DE MEJORA				FACTORES INTERMEDIOS				FORTALEZAS			
Demandas Psicológicas (DP)				Desempeño del Rol (DR)				Autonomía (AU)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
47% = 7	13% = 2	20% = 3	20% = 3	73% = 11	7% = 1	7% = 1	13% = 2	100% = 15	0	0	0
Cantidad de Trabajo (CT)				Tiempo de Trabajo (TT)				Interés por el trabajador y Compensación (ITC)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
53% = 8	7% = 1	13% = 2	27% = 4	73% = 11	20% = 3	7% = 1	0	100% = 14	0	7% = 1	0
Participación y Supervisión (PS)				Relaciones y Apoyo Social (RAS)				Variedad y contenido del trabajo (VC)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
33% = 5	40% = 6	7% = 1	20% = 3	80% = 12	7% = 1	13% = 2	0	87% = 13	13% = 2	0	0

Al igual que en el análisis anterior, por temas de cuidar la privacidad, se optó por juntar los resultados obtenidos por parte de los departamentos de Marketing y Ventas, tomando en cuenta que el número de colaboradores en el departamento de Marketing es limitado y considerando que el jefe inmediato dirige ambas áreas de trabajo. Se puede observar que no existe un factor de riesgo que supere el 50% de riesgo en la muestra evaluada, sin embargo, los elementos de Demanda Psicológica (DP) y Cantidad de Trabajo (CT) con un 40% de riesgo, así como Participación y Supervisión (PS) con un 27% de riesgo, son los que mayor incidencia presentan y serán incluidos en la propuesta de mejora.

Cabe destacar además que, en estos departamentos, el desempeño de rol (DR) con un 20%, el Tiempo de Trabajo (TT) con el 7% y las Relaciones y Apoyo Social (RAS) con el 13%, son factores que vuelven a tener un valor en cuanto a riesgo muy elevado o elevado se refiere, notando con son datos bajos. En cuanto a las fortalezas, el Interés por el trabajador y compensación (ITC) con un 7% en elevado y los demás factores aparecen como mejorables y adecuados.

Tabla 8.

Datos del departamento de Compras

9 colaboradores											
OPORTUNIDADES DE MEJORA				FACTORES INTERMEDIOS				FORTALEZAS			
Participación y Supervisión (PS)				Desempeño del Rol (DR)				Autonomía (AU)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
33% = 3	22% = 2	12% = 1	33% = 3	56% = 5	22% = 2	0	22% = 2	100% = 9	0	0	0
Demandas Psicológicas (DP)				Variedad y contenido del trabajo (VC)				Tiempo de Trabajo (TT)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
56% = 5	0	11% = 1	33% = 3	67% = 6	11% = 1	22% = 2	0	100% = 9	0	0	0
Cantidad de Trabajo (CT)				Relaciones y Apoyo Social (RAS)				Interés por el trabajador y Compensación (ITC)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
44% = 4	23% = 2	0	33% = 3	78% = 7	0	22% = 2	0	89% = 8	0	11% = 1	0

Los factores de Participación y Supervisión (PS) con 45%, Demandas Psicológicas (DP) con 44% y Cantidad de Trabajo (CT) con 33%, son los de mayor riesgo en el departamento de compras. De la muestra evaluada, 4 colaboradores, mencionan factores que requieren intervención.

Coincidentemente, los tres factores intermedios, presentan el 22%. Desempeño de Rol (DR) como muy elevado y Variedad de Contenido (C), con Relaciones y Apoyo Social (RAS) en riesgo elevado. El Interés por el Trabajador y Compensación (ITR), aparece con un 11% de riesgo elevado.

Finalmente, en cuanto a las fortalezas, se presentan al 100% en los factores de Autonomía (AU) y Tiempo de trabajo (TT).

Tabla 9.

Datos del departamento de Bodega

24 colaboradores											
OPORTUNIDADES DE MEJORA				FACTORES INTERMEDIOS				FORTALEZAS			
Participación y Supervisión (PS)				Desempeño del Rol (DR)				Autonomía (AU)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
33% = 8	9% = 2	12% = 3	46% = 11	58% = 14	17% = 4	8% = 2	17% = 4	88% = 21	0	8% = 2	4% = 1
Cantidad de Trabajo (CT)				Tiempo de Trabajo (TT)				Interés por el trabajador y Compensación (ITC)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
42% = 10	8% = 2	17% = 4	33% = 8	58% = 14	17% = 4	13% = 3	12% = 3	83% = 20	0	5% = 1	12% = 3
Demandas Psicológicas (DP)				Relaciones y Apoyo Social (RAS)				Variedad y contenido del trabajo (VC)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
54% = 13	12% = 3	17% = 4	17% = 4	58% = 14	12% = 3	21% = 5	9% = 2	62% = 15	13% = 3	25% = 6	0

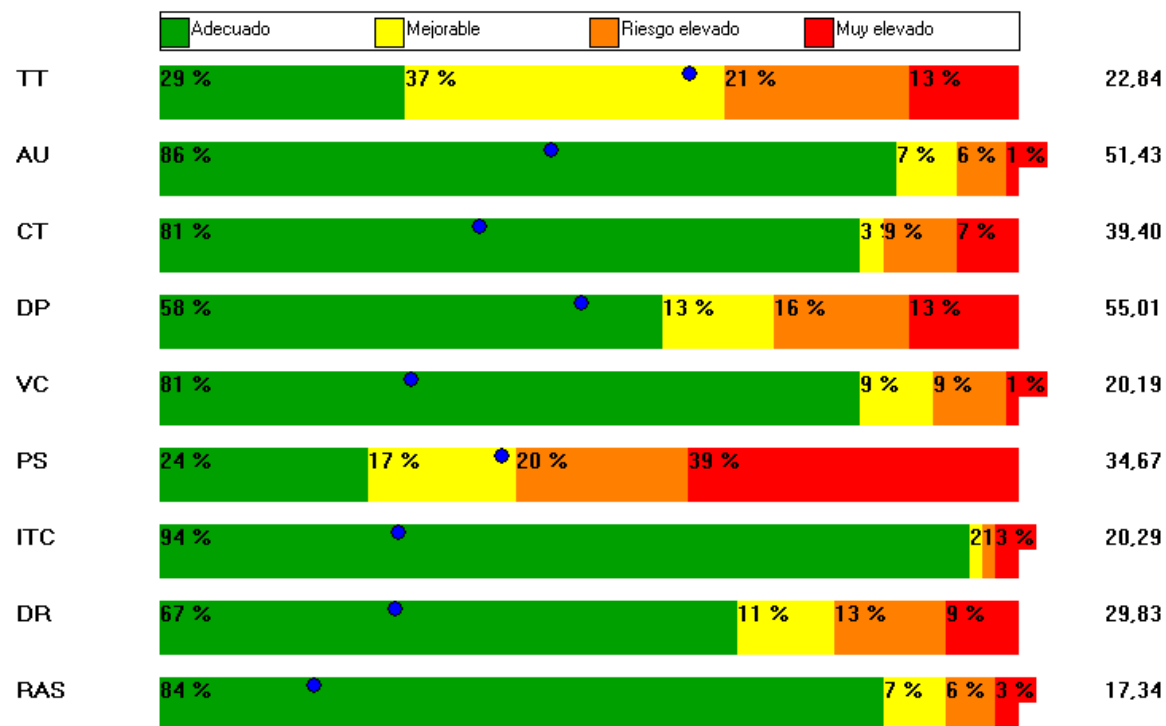
Como se puede observar en la gráfica, el departamento de bodega presenta riesgo psicosocial en los factores de Participación y Supervisión (PS) en el 58% de la muestra evaluada (equivalente a 14 personas), en Cantidad de Trabajo (CT) el 50 % de los colaboradores requieren de ayuda e intervención, mientras que el 34% (equivalente a 8 colaboradores) presentan un riesgo considerable en el factor de Demanda Psicológica (DP).

Cabe mencionar que en este departamento tanto las fortalezas como los factores intermedios presentan, aunque en valores menores, necesidades de intervención por ser riesgos elevados y muy elevados en todos los 6 factores restantes: Relaciones y Apoyo Social (RAS) con un 30%, Variedad y contenido de Trabajo (VT), Desempeño de rol (DR) y Tiempo de Trabajo (TT) con el 25% cada una; Interés por el trabajador y compensación (ITC) con un 17% y Autonomía (AU) con el 12%. Por lo tanto, aunque permanezcan en áreas de fortalezas e intermedias, se sugiere que al personal de este departamento e lo incluya en las acciones de todos los factores que se defina trabajar.

4.2.2. Análisis de los rasgos psicosociales más frecuentes en Sucursales (80 empleados)

Tabla 10.

Datos generales Sucursales -Fpsico-V3.0



Tomado de: Fpsico V3.0

Al igual que se vio reflejado en la población matriz, el factor Participación y Supervisión (PS) también se presenta como un riesgo muy elevado en las sucursales de Quito, esto con un 39%. Este resultado demuestra que ciertos colaboradores consideran no tener la posibilidad de participar en la ejecución y/o toma de decisiones organizacionales y se sienten disconformes con la supervisión recibida. Por otra parte, los factores Demandas Psicológicas (DP) y Tiempo de Trabajo (TT) presentan un 13% de riesgo muy elevado, lo cual corresponde a un alto grado de exigencia emocional y cognitiva, acompañado de un tiempo de trabajo mayor al requerido y/o estipulado para la ejecución de las actividades diarias.

De manera general en las 7 sucursales se encuentra que:

- a) En cuanto a Participación y Supervisión, las 6 sucursales (excepto Carrión), presentan oportunidades de mejora en este factor

b) En lo que respecta a Tiempo de Trabajo, las sucursales de Tumbaco, Cotocollao y Kennedy requieren intervención, las restantes presentan este factor con porcentajes positivos

Son apenas dos factores los que, de manera relevante, requieren se realicen mejoras. Sin embargo, para fines de la entrega de resultados a la empresa, se adjunta como anexo, los resultados de los 3 factores que mayormente aparecen en cada Sucursal, así como aquellos que se evalúan como factores intermedios y fortalezas.

A continuación, se presenta los resultados de los 9 factores psicosociales de cada sucursal, divididos en oportunidades de mejora, factores intermedios y fortalezas.

Tabla 11.

Datos de la sucursal Tumbaco

OPORTUNIDADES DE MEJORA				8 colaboradores				FORTALEZAS			
Tiempo de Trabajo (TT)				Cantidad de Trabajo (CT)				Relaciones y Apoyo Social (RAS)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
13% = 1	25% = 2	50% = 4	12% = 1	75% = 6	0	13% = 1	12% = 1	100% = 8	0	0	0
Participación y Supervisión (PS)				Demandas Psicológicas (DP)				Interés por el trabajador y Compensación (ITC)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
50% = 4	0	12% = 1	38% = 3	30% = 3	50% = 4	12% = 1	0	100% = 8	0	0	0
Desempeño de Rol (DR)				Autonomía (AU)				Variedad y contenido del trabajo (VC)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
62% = 5	13% = 1	13% = 1	12% = 1	75% = 6	13% = 1	12% = 1	0	88% = 7	12% = 1	0	0

El factor de Tiempo de Trabajo (TT) presenta un riesgo elevado en el 62% de la muestra evaluada (equivalente a 5 colaboradores), mientras que el elemento de Participación y Supervisión (PS) con un 50% de riesgo también requiere de intervención. Por su parte, el elemento de Desempeño del Rol (DR) presenta riesgo en el 25% de los colaboradores de la sucursal de Tumbaco, así como también lo presenta el factor de cantidad de trabajo.

Tabla 12.

Datos de la sucursal de Calderón

13 colaboradores											
OPORTUNIDADES DE MEJORA				FACTORES INTERMEDIOS				FORTALEZAS			
Participación y Supervisión (PS)				Interés por el trabajador y Compensación (ITC)				Relaciones y Apoyo Social (RAS)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
23% = 3	31% = 4	15% = 2	31% = 4	84% = 11	0	8% = 1	8% = 1	92% = 12	8% = 1	0	0
Desempeño del Rol (DR)				Variedad y contenido del trabajo (VC)				Autonomía (AU)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
62% = 8	0	38% = 5	0	69% = 9	16% = 2	15% = 2	0	92% = 12	0	8% = 1	0
Tiempo de Trabajo (TT)				Demandas Psicológicas (DP)				Cantidad de Trabajo (CT)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
31% = 4	46% = 6	15% = 2	8% = 1	85% = 11	0	15% = 2	0	92% = 12	0	0	8% = 1

Como se puede observar en el gráfico, el 46% de los colaboradores de la sucursal de calderón (equivalente a 6 trabajadores) presentan riesgo elevado y muy elevado en el factor de Participación y Supervisión PS). Por su parte, el 38% de la muestra evaluada (equivalente a 5 personas) requieren de estrategias de intervención para mitigar el riesgo presente en el factor de Desempeño del Rol (DR). También, se puede observar riesgo en el elemento de Tiempo de Trabajo (TT), esto en el 23% de los colaboradores de esta sucursal.

Tabla 13.

Datos de la sucursal Cotocollao

13 colaboradores											
OPORTUNIDADES DE MEJORA				FACTORES INTERMEDIOS				FORTALEZAS			
Participación y Supervisión (PS)				Relaciones y Apoyo Social (RAS)				Autonomía (AU)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
16% = 2	15% = 2	31% = 4	38% = 5	69% = 9	8% = 1	15% = 2	8% = 1	100% = 13	0	0	0
Tiempo de Trabajo (TT)				Variedad y contenido del trabajo (VC)				Interés por el trabajador y Compensación (ITC)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
9% = 1	38% = 5	38% = 5	15% = 2	76% = 10	8% = 1	8% = 1	8% = 1	92% = 12	0	8% = 1	0
Demandas Psicológicas (DP)				Desempeño del Rol (DR)				Cantidad de Trabajo (CT)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
62% = 8	0	23% = 3	15% = 2	77% = 10	15% = 2	0	8% = 1	77% = 10	8% = 1	15% = 2	0

El factor de Participación y Supervisión (PS) presenta un riesgo elevado y muy elevado en el 69% de los colaboradores de la sucursal de Cotocollao, es decir, 9 personas (más de la mitad de los empleados), se ven afectados por la ausencia e ineficacia de este elemento. Por otra parte, se puede observar un factor de riesgo en 53% de los colaboradores evaluados; esto en cuanto al Tiempo de Trabajo (TT) que estos realizan. Además, también existe riesgo elevado en el factor de Demandas Psicológicas (DP), esto en el 38% de la muestra de estudio.

Tabla 14.

Datos de la sucursal Kennedy

10 colaboradores											
OPORTUNIDADES DE MEJORA				FACTORES INTERMEDIOS				FORTALEZAS			
Participación y Supervisión (PS)				Relaciones y Apoyo Social (RAS)				Desempeño del Rol (DR)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
0	20% = 2	20% = 2	60% = 6	50% = 5	20% = 2	20% = 2	10% = 1	80% = 8	10% = 1	0	10% = 1
Tiempo de Trabajo (TT)				Autonomía (AU)				Interés por el trabajador y Compensación (ITC)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
30% = 3	20% = 2	20% = 2	30% = 3	60% = 6	10% = 1	20% = 2	10% = 1	90% = 9	10% = 1	0	0
Demandas Psicológicas (DP)				Cantidad de Trabajo (CT)				Variedad y contenido del trabajo (VC)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
50% = 5	20% = 2	10% = 1	20% = 2	60% = 6	20% = 2	10% = 1	10% = 1	90% = 9	10% = 1	0	0

El factor de Participación y Supervisión (PS) se presenta con un nivel considerable de riesgo en el 80% de los colaboradores de la sucursal Kennedy (equivalente a 8 trabajadores de la muestra). También, se puede observar que el elemento Tiempo de Trabajo (TT) presenta un riesgo elevado en el 50% de la muestra (equivalente a 5 colaboradores), mientras que el factor de Demandas Psicológicas (DP) presenta un riesgo en el 30% de los empleados de esta sucursal. Si bien no se presenta en la gráfica, los elementos de Relaciones y Apoyo Social (RAS), así como también el de Autonomía (AU), también demuestra un riesgo del 30% en la población evaluada.

Tabla 15.

Datos de la sucursal Universidad Central

10 colaboradores											
OPORTUNIDADES DE MEJORA				FACTORES INTERMEDIOS				FORTALEZAS			
Participación y Supervisión (PS)				Desempeño de Rol (DR)				Autonomía (AU)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
20% = 2	10% = 1	10% = 1	60% = 6	50% = 5	30% = 3	10% = 1	10% = 1	90% = 9	0	10% = 1	0
Tiempo de Trabajo (TT)				Variedad y contenido del trabajo (VC)				Interés por el trabajador y Compensación (ITC)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
50% = 5	10% = 1	10% = 1	30% = 3	80% = 8	0	20% = 2	0	90% = 9	0	0	10% = 1
Demandas Psicológicas (DP)				Relaciones y Apoyo Social (RAS)				Cantidad de Trabajo (CT)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
30% = 3	20% = 2	20% = 2	30% = 3	80% = 8	10% = 1	10% = 1	0	90% = 9	0	10% = 1	0

Los resultados obtenidos por parte de los colaboradores de la sucursal de Universidad Central demuestran que existe un elevado riesgo que afecta al 70% de los colaboradores del lugar (equivalente a 7 empleados), esto en cuanto al factor de Participación y Supervisión (PS) se refiere. Por su parte, el elemento de Demandas Psicológicas (DP) se encuentra afectando a la mitad de la muestra, es decir, 5 de los 10 colaboradores se ven perjudicados por el riesgo de este factor. También, el elemento Tiempo de Trabajo (TT) afecta a los colaboradores de la empresa, específicamente al 40% de estos (equivalente a 4 empleados).

Tabla 16.

Datos de la sucursal Carrión

10 colaboradores											
OPORTUNIDADES DE MEJORA				FACTORES INTERMEDIOS				FORTALEZAS			
Participación y Supervisión (PS)				Desempeño del Rol (DR)				Relaciones y Apoyo Social (RAS)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
20% = 2	40% = 4	10% = 1	30% = 3	60% = 6	20% = 2	10% = 1	10% = 1	100% = 10	0	0	0
Tiempo de Trabajo (TT)				Autonomía (AU)				Interés por el trabajador y Compensación (ITC)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
40% = 4	30% = 3	20% = 2	10% = 1	60% = 6	30% = 3	0	10% = 1	100% = 10	0	0	0
Cantidad de Trabajo (CT)				Demandas Psicológicas (DP)				Variedad y contenido del trabajo (VC)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
60% = 6	10% = 1	20% = 2	10% = 1	60% = 6	30% = 3	10% = 1	0	80% = 8	10% = 1	10% = 1	0

El factor de Demandas Psicológicas (DP) es el de mayor riesgo en esta sucursal, puesto que afecta al 50% de los colaboradores (equivalente a 5 empleados). Le siguen los elementos de Participación y Supervisión (PS) con un riesgo del 40% en la muestra evaluada (equivalente a 4 trabajadores), así como también el factor de Cantidad de Trabajo (CT) afectando al 30% de los colaboradores (equivalente a 3 personas).

Tabla 17.

Datos de la sucursal de Villaflores

16 colaboradores											
OPORTUNIDADES DE MEJORA				FACTORES INTERMEDIOS				FORTALEZAS			
Participación y Supervisión (PS)				Relaciones y Apoyo Social (RAS)				Autonomía (AU)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
25% = 4	6% = 1	31% = 5	38% = 6	75% = 12	12% = 2	7% = 1	6% = 1	88% = 14	6% = 1	6% = 1	0
Tiempo de Trabajo (TT)				Desempeño del Rol (DR)				Interés por el trabajador y Compensación (ITC)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
31% = 5	56% = 9	7% = 1	6% = 1	81% = 13	0	7% = 1	12% = 2	100% = 16	0	0	0
Demandas Psicológicas (DP)				Cantidad de Trabajo (CT)				Variedad y contenido del trabajo (VC)			
Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado	Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
62% = 10	0	13% = 2	25% = 4	88% = 14	0	0	12% = 2	94% = 15	6% = 1	0	0

Participación y Supervisión (PS), Demandas Psicológicas (DP) y Desempeño del Rol (DR) son los factores que mayor riesgo presentan en la sucursal de Villaflores. El 69% de colaboradores (equivalente a 11 personas) presentan un riesgo elevado en el primer factor, el 38% de los empleados (equivalente a 6 colaboradores) requieren de intervención y apoyo para con el segundo elemento, y el 19% (equivalente a 3 trabajadores) muestran un riesgo considerable en el último ítem evaluado.

A partir de lo antes expuesto, se puede colegir que, tanto en sucursales como en los departamentos administrativos, los factores positivos más relevantes son: Interés por el Trabajo y Compensación (ITC) y Autonomía (AU), ambos con porcentajes mayores al 90%; esto implica que, la percepción de los colaboradores es muy satisfactoria ante estos elementos y, por lo tanto, es recomendable incentivar o continuar con las acciones que han generado dichos resultados.

Por otra parte, se puede observar que, de manera general, los factores de riesgo que requieren de intervención son: Participación y Supervisión (PS), Demandas Psicológicas (DP), Cantidad de Trabajo (CT), Tiempo de Trabajo (TT) y Desempeño del Rol (DR), los cuales presentan un índice de riesgo moderado y grave, lo que, de no ser trabajado, puede generar consecuencias negativas que atenten contra el bienestar de los colaboradores.

4.3. Comunicación de datos obtenidos

Una vez levantada y tabulada la información, se consideró importante comunicar los hallazgos obtenidos a las audiencias de la compañía. En principio, se presentaron los resultados a la jefa del Departamento de Talento Humano y a la encargada de Procesos de la empresa, ya que estos fueron los colaboradores delegados para dar seguimiento a la evaluación correspondiente. Para esto, se realizó una reunión en las oficinas administrativas en el mes de junio del presente año; en este espacio se identificaron y propusieron las mejores estrategias y acciones para prevenir los riesgos psicosociales identificados. Ahora bien, una vez establecida la propuesta de intervención, se ha programado, para el último trimestre del 2019, socializar a los colaboradores participantes, los resultados obtenidos y dar a conocer las acciones que se llevaran a cabo para prevenir los factores de riesgos correspondientes; para esto, se propone utilizar la estrategia de comunicación interna organizacional, misma que fue propuesta y presentada en estudios anteriores del autor de este documento, el cual se presenta a continuación, con las modificaciones correspondientes:

Tabla 18.

Estrategia de comunicación- Plan de endomarketing

	Estrategia de comunicación
Comunicación Interna	
Objetivo	
Utilizar los medios de comunicación interna para dar a conocer a los colaboradores las fechas, espacios de sensibilización y actividades correspondientes con los resultados obtenidos después de la evaluación de los riesgos psicosociales.	
Acciones	
Brindar información de los riesgos psicosociales, como la importancia de prevenir los mismos, esto mediante las carteleras, boletines y correo corporativo.	
Notificar mediante el Intranet a los administradores de las sucursales y jefes departamentales el cronograma de los espacios de sensibilización respectivos.	
Enviar un correo electrónico con un tríptico informativo que contenga los principales conceptos y acciones que realizarán para mitigar los riesgos psicosociales.	
Responsables	
Responsable del Talento Humano	
Responsable de Marketing	
Administradores y jefes departamentales	
Presupuesto	
\$50	
Tiempo	
Último trimestre 2019 y primer trimestre 2020	

Tomado de: Medina (2018).

CAPITULO V

PRODUCTO

Las estrategias aquí presentadas, fueron elaboradas por el autor en conjunto con el apoyo y aprobación de la jefa de Recursos Humanos y la encargada de procesos de la compañía. Se realizó de esta manera, para establecer acciones viables y concretas, que vayan acorde a la planificación, presupuesto y necesidades de la empresa.

Los cuadros que se presentan a continuación representan la propuesta de intervención identificada en dos formas:

1. Las acciones que, de manera global, representan mejoras en los factores, así como el costo y tiempo de aplicación

2. Las propuestas individuales, en la que se ha incluido las sucursales y departamentos beneficiarios, con el ánimo que se establezcan acciones de mejora en cada espacio laboral. Para el efecto, se propone trabajar en los cinco factores de mayor relevancia: Participación y Supervisión (PS), Carga de Trabajo (CT), Demandas Psicológicas (DP), Tiempo de Trabajo (TT) y Desempeño del Rol (DR).

5.1. Plan de intervención general de los Riesgos Psicosociales

En las siguientes tablas, se presentan las actividades propuestas en cada uno de los cinco factores, entrecruzadas entre sí, para denotar cuáles benefician a más de un factor; así como el establecimiento de las ventajas que la gerencia puede obtener a través de tres enfoques de gestión, mismos que aportarán al desarrollo del recurso humano, logrando con estas actividades alcanzar un mayor desarrollo. Finalmente, se presenta una propuesta de costos y tiempos de aplicación.

Tabla 19.

Relación de factores psicosociales

FACTOR DE RIESGO	ACTIVIDADES	FACTORES DE RIESGO				
		Participación y Supervisión	Demandas Psicológicas	Desempeño del Rol	Tiempo de Trabajo	Carga de Trabajo
PARTICIPACIÓN Y SUPERVISIÓN	Buzón interno de sugerencias	X	X			
	Concurso de participación	X	X			X
	Taller de liderazgo	X	X	X		
	Espacios de retroalimentación	X	X	X	X	X
DEMANDAS PSICOLÓGICAS	Pausas activas	X	X			X
	Taller de manejo de estrés	X	X		X	X
	Espacios quincenales de motivación	X	X			X
DESEMPEÑO DEL ROL	Cronograma de reuniones- Descriptivo de cargos	X		X	X	
	Socialización del descriptivo de cargos	X		X		X
	Programa "Bienvenidos a Dilipa"	X	X	X		
TIEMPO DE TRABAJO	Técnicas y métodos de optimización de tiempo	X	X	X	X	X
	Grupos focales	X	X	X	X	X
	Jornadas "flexitime"		X		X	
	Acciones correctivas de funciones y actividades	X		X	X	
CARGA DE TRABAJO	Reunión con alta gerencia			X		X
	Reuniones periódicas (entre jefes y colaboradores)	X	X	X	X	X
	Talleres de relajación, autocontrol o retroalimentación	X	X			X

Tal como se puede observar en el cuadro antecesor existen varias actividades que permiten disminuir más de un factor de riesgo a la vez.

Tabla 20.

Factores psicosociales y Enfoques de gestión

FACTOR DE RIESGO	ACTIVIDADES	ENFOQUE DE GESTIÓN		
		Solución de Problemas	Desarrollo Organizacional	Crecimiento Personal
PARTICIPACIÓN Y SUPERVISIÓN	Buzón interno de sugerencias	X	X	
	Concurso de participación	X		
	Taller de liderazgo	X		X
	Espacios de retroalimentación	X	X	X
DEMANDAS PSICOLÓGICAS	Pausas activas	X		X
	Taller de manejo de estrés	X		X
	Actividades dinámicas y lúdicas		X	X
DESEMPEÑO DEL ROL	Cronograma de reuniones- Descriptivo de cargos	X	X	
	Socialización del descriptivo de cargos	X	X	
	Programa "Bienvenidos a Dilipa"		X	
TIEMPO DE TRABAJO	Técnicas y métodos de optimización de tiempo	X		X
	Grupos focales	X	X	
	Jornadas "flexitime"	X		X
	Acciones correctivas de funciones y actividades	X	X	
CARGA DE TRABAJO	Reunión con alta gerencia	X	X	
	Reuniones periódicas (jefes y colaboradores)	X	X	X
	Talleres de relajación, autocontrol o retroalimentación	X		X

Accionar sobre estos factores de riesgo, permitirá actuar en tres enfoques de gestión: lograr mejorar la solución de problemas, a través del personal, lograr un mayor desarrollo de la organización y permitir el crecimiento de los colaboradores.

La siguiente tabla, identifica las actividades que generan costos, y el trimestre en el cual se propone ejecutarlas:

Tabla 21.

Cronograma y costo de implementación

FACTOR DE RIESGO	ACTIVIDADES	COSTO		2019	TIEMPO (2020)			
		SI	NO	De octubre a diciembre	De enero a marzo	De abril a junio	De julio a septiembre	De octubre a diciembre
PARTICIPACIÓN Y SUPERVISIÓN	Buzón interno de sugerencias		x		x	x	x	x
	Concurso de participación	\$ 300,00				x		
	Taller de liderazgo	\$ 100,00			x		x	
	Espacios de retroalimentación		x		x	x	x	x
DEMANDAS PSICOLÓGICAS	Pausas activas		x		x	x	x	x
	Taller de manejo de estrés	\$ 100,00			x		x	
	Actividades dinámicas y lúdicas		x			x		x
DESEMPEÑO DEL ROL	Cronograma de reuniones- Descriptivo de cargos		x	x		x		x
	Socialización del descriptivo de cargos		x		x		x	
	Programa "Bienvenidos a Dilipa"	\$ 250,00				x	x	
TIEMPO DE TRABAJO	Técnicas y métodos de optimización de tiempo		x		x	x	x	x
	Grupos focales		x			x		x
	Jornadas "flexitime"		x		x		x	
	Acciones correctivas de funciones y actividades		x			x		x
CARGA DE TRABAJO	Reunión con alta gerencia		x	x		x		x
	Reuniones periódicas (jesfes y colaboradores)		x	x	x	x	x	x
	Talleres de relajación, autocontrol o retroalimentación	\$ 50,00			x		x	

5.2. Propuesta individual por factor de Riesgo Psicosocial

El desarrollo de cada uno de los cinco factores encontrados como los de mayor riesgo, se encuentra desplegado con información relacionada al objetivo, fechas para la realización, acciones preventivas, personal responsable, el modelo de verificación de que las acciones sugeridas se han llevado a cabo y los recursos que se deberán dar. Luego de ello se sugiere realizar la evaluación del 2020, para reconocer, si, aquellos factores intervenidos, tuvieron resultados en mejora, tanto para el personal como para la empresa Dilipa Cía. Ltda.

A continuación, se presenta la propuesta de intervención en los 5 factores psicosociales identificados como mayor riesgo:

Tabla 22.

Plan de intervención- Participación y Supervisión

Factor de riesgo Psicosocial: PARTICIPACIÓN Y SUPERVISIÓN							Nivel de Riesgo: Muy Elevado	
Fecha de arranque de la planificación: 1/10/2019							Seguimiento de la planificación previsto: 6 meses	
Objetivo general: Implementar estrategias de acción que permitan incrementar el nivel de participación que los colaboradores tienen sobre los procedimientos y actividades dentro de la compañía, y mejorar el grado de supervisión que la organización ejerce sobre los trabajadores.								
Sucursales y Departamentos beneficiarios: Sucursales - Todo el personal; Departamentos - Todo el personal.								
Objetivos	Acciones	Tiempo implementación		Agentes implicados		Recursos	Seguimiento	Observaciones
		Control	Forma	Responsable	Otros	Materiales	Indicadores	
Mejorar la comunicación interna a partir de ideas innovadoras y creativas de los colaboradores para los procesos y actividades de la empresa.	Instalar un buzón interno de sugerencias en cada sucursal y departamento	Ira reunión de motivación del mes de enero 2020, para indicar procedimiento	En el Taller de motivación, se indicará los beneficios de esta acción, posteriormente, se presentará las mejoras en los departamentos y sucursales correspondientes, en el siguiente espacio de motivación	Asistente de RRHH y Trabajadora Social	Asistente administrativo de cada sucursal	Buzón Esféros Tarjetas Dinámicas complementarias	Número de sugerencias utilizadas / Número de sugerencias presentadas	El asistente de RRHH en conjunto con la Jefa del departamento, revisarán las propuestas del personal. Esto estará acompañado por un informe trimestral dirigido a la gerencia. En los casos de generar un cambio en la sucursal o departamento que solicita, se realizará este acto en la reunión de motivación correspondiente.
Incrementar la participación de los colaboradores en la organización	Realizar un concurso en cada sucursal y en la matriz, para promover la participación organizacional interna enfocada a lograr mejores relaciones interpersonales y de supervisión.	2do trimestre del 2020	Correos electrónicos de invitación a los administradores y encargados, y evento de 1 hora por sucursal y departamento	Jefe de Talento Humano, asistente de RRHH, asistentes administrativos y pasantes de cada departamento.	Facilitadores internos y externos	Correo corporativo, Cartelera y Sala de reuniones	Número de colaboradores participantes en el concurso / Número de colaboradores de la sucursal	El administrador de cada sucursal y el jefe de cada departamento serán los encargados de comunicar a sus colaboradores sobre el evento concurso correspondiente.

Factor de riesgo Psicosocial: PARTICIPACIÓN Y SUPERVISIÓN							Nivel de Riesgo: Muy Elevado	
Fecha de arranque de la planificación: 1/10/2019							Seguimiento de la planificación previsto: 6 meses	
Objetivo general: Implementar estrategias de acción que permitan incrementar el nivel de participación que los colaboradores tienen sobre los procedimientos y actividades dentro de la compañía, y mejorar el grado de supervisión que la organización ejerce sobre los trabajadores.								
Sucursales y Departamentos beneficiarios: Sucursales - Todo el personal; Departamentos - Todo el personal.								
Objetivos	Acciones	Tiempo implementación		Agentes implicados		Recursos	Seguimiento	Observaciones
		Control	Forma	Responsable	Otros	Materiales	Indicadores	
Desarrollar los métodos de supervisión organizacional en la empresa	Crear un taller de liderazgo dirigido a administradores, jefes departamentales y colaboradores de la compañía	Seguimiento semestral 2020	2 Talleres durante el año (1° trimestre y 3° trimestre)	Jefe de Talento Humano, asistente de talento humano y trabajadora social.	Facilitadores Externos / Jefes departamentales y administradores de sucursales	Correo corporativo, auditorio, dinámicas, suministros de oficina y material tecnológico.	Número de colaboradores participantes / Número de colaboradores invitados	Los temas de liderazgo, manejo de estrés y relajación o autocontrol se impartirán en un mismo taller que aborde todas las temáticas.

Factor de riesgo Psicosocial: PARTICIPACIÓN Y SUPERVISIÓN							Nivel de Riesgo: Muy Elevado	
Fecha de arranque de la planificación: 1/10/2019							Seguimiento de la planificación previsto: 6 meses	
Objetivo general: Implementar estrategias de acción que permitan incrementar el nivel de participación que los colaboradores tienen sobre los procedimientos y actividades dentro de la compañía, y mejorar el grado de supervisión que la organización ejerce sobre los trabajadores.								
Sucursales y Departamentos beneficiarios: Sucursales - Todo el personal; Departamentos - Todo el personal.								
Objetivos	Acciones	Tiempo implementación		Agentes implicados		Recursos	Seguimiento	Observaciones
		Control	Forma	Responsable	Otros	Materiales	Indicadores	
Mejorar la comunicación a través de la retroalimentación que permita una supervisión adecuada de los administradores o jefes departamentales, paralelamente con la participación de los colaboradores en cuanto a las funciones que estos realizan	Realizar seguimiento periódico a los espacios de retroalimentación a través de la herramienta de intranet de la compañía	Seguimiento Trimestral a ejecutarse desde enero del 2020	Reunión post-evaluación para verificar su desarrollo / Incentivar la participación constante de todos los colaboradores a través de espacios de diálogo con talento humano	Jefe de Talento Humano, Asistente del departamento y Trabajadora social	Encargada de procesos y desarrollo organizacional / personal que requiere diálogo	Correo corporativo, intranet y herramienta de evaluación de desempeño.	Porcentaje de avances en los espacios de retroalimentación	Cada espacio de retroalimentación irá acompañada de un informe que será presentado de manera global a la encargada de procesos y desarrollo organizacional, para buscar alternativas de solución.
	Comunicar los objetivos y temas a tratarse en las reuniones de retroalimentación, dando prioridad a las oportunidades de desarrollo, después de cada evaluación de desempeño, donde se pueda definir los objetivos y metas a cumplirse en el siguiente período, así como la manera de apoyar en el desarrollo personal.						Número de compromisos ejecutados / Número de compromisos propuestos en la retroalimentación	
Control: Se realizarán estrategias de seguimiento a las acciones aprobadas, que permitan gestionar los recursos, verificar el cumplimiento de metas individuales y grupales, y generar nuevos planes de acción para las actividades que queden inconclusas. Las sugerencias de los colaboradores en las diferentes acciones, serán analizadas dentro de talento humano, para solicitar a la gerencia las mejoras factibles de llevar a cabo y posteriormente, serán comunicadas a todo el personal de la sucursal o departamento en donde se ejecute el pedido.								

Tabla 23.

Plan de intervención- Demandas Psicológicas

Factor de riesgo Psicosocial: DEMANDAS PSICOLÓGICAS						Nivel de Riesgo: Mejorable		
Fecha de arranque de la planificación: 1/10/2019						Seguimiento de la planificación previsto: 6 meses		
Objetivo general: Proponer actividades que permitan disminuir el grado de exigencia cognitiva y emocional a la que los colaboradores se ven expuestos, durante la ejecución de sus actividades laborales								
Sucursales y Departamentos beneficiarios: <u>Sucursales</u> - Cotocollao, Kennedy, Universidad Central y Villaflores; <u>Departamentos</u> - Marketing y Ventas, Compras y Bodega.								
Objetivos	Acciones	Tiempo implementación		Agentes implicados		Recursos	Seguimiento	Observaciones
		Control	Forma	Responsable	Otros	Materiales	Indicadores	
Disminuir las demandas psicológicas de los colaboradores, promoviendo la motivación y participación de los mismos	Generar pausas activas que se realicen durante las jornadas de trabajo	Seguimiento mensual del cronograma de actividades planificadas y ejecutadas por cada sucursal y departamento (propuesto desde el mes de febrero del 2019)	Se llevará a cabo una reunión mensual con los jefes departamentales y sucursales para generar el cronograma de las pausas activas, que incluye responsables y horarios para su ejecución. Se propone que cada espacio de recreación sea de 20 minutos	Asistente administrativo o departamental	Facilitador Interno y colaboradores de la empresa	Sala de reuniones, Música, Material reciclado y lúdico	Número de pausas activas ejecutadas / Número de pausas activas planificadas	Si bien el cronograma de pausas activas (tiempos y horarios) será coordinado por los asistentes departamentales y sucursales, los colaboradores (uno por actividad) serán los responsables de planificar y supervisar la ejecución de los mismos, promoviendo la participación de estos.
	Realizar talleres y charlas dirigidos a los trabajadores de la empresa sobre el manejo del estrés laboral	Seguimiento semestral 2020	2 Talleres durante el año (1° trimestre y 3° trimestre)	Jefe de Talento Humano y asistente del departamento	Facilitador Interno y colaboradores de la empresa	Correo corporativo, auditorio, dinámicas, suministros de oficina y material tecnológico.	Número de colaboradores participantes / Número de colaboradores invitados	Los temas de liderazgo, manejo de estrés y relajación o autocontrol se impartirán en un mismo taller que aborde todas las temáticas.

Factor de riesgo Psicosocial: DEMANDAS PSICOLÓGICAS							Nivel de Riesgo: Mejorable	
Fecha de arranque de la planificación: 1/10/2019							Seguimiento de la planificación previsto: 6 meses	
Objetivo general: Proponer actividades que permitan disminuir el grado de exigencia cognitiva y emocional a la que los colaboradores se ven expuestos, durante la ejecución de sus actividades laborales								
Sucursales y Departamentos beneficiarios: <u>Sucursales</u> - Cotocollao, Kennedy, Universidad Central y Villaflores; <u>Departamentos</u> - Marketing y Ventas, Compras y Bodega.								
Objetivos	Acciones	Tiempo implementación		Agentes implicados		Recursos	Seguimiento	Observaciones
		Control	Forma	Responsable	Otros	Materiales	Indicadores	
Potenciar la eficiencia de los espacios quincenales de motivación	Implementar actividades, dinámicas y talleres prácticos y lúdicos que disminuyan el grado de exigencia cognitiva y emocional de los colaboradores	Seguimiento mensual a ejecutarse desde el primer espacio de motivación del mes de abril del 2020	2 espacios de motivación por mes en el segundo y cuarto trimestre del 2020	Asistente administrativo o delegado de la actividad a ejecutarse	Colaboradores de la empresa	Correo corporativo, sala de reuniones, suministros de oficina y material tecnológico	Número de actividades ejecutadas / Número de actividades planificadas	Los asistentes administrativos y departamentales planificarán las temáticas a ejecutarse de acuerdo a las necesidades y pedidos de los colaboradores de cada lugar. Adicionalmente, contarán con el apoyo de un empleado voluntario por actividad, promoviendo la participación de todos en cada una de las dinámicas y talleres propuestos.
Control: Se realizarán estrategias de seguimiento a las acciones aprobadas, que permitan gestionar los recursos, verificar el cumplimiento de metas individuales y grupales, y generar nuevos planes de acción para las actividades que queden inconclusas. El cumplimiento de las sugerencias y propuestas de los colaboradores son de gran importancia, por lo que los Jefes de cada departamento y sucursal deben asegurarse que se respeten y ejecuten a cabalidad. Para lograr la participación de todos, esta actividad se sugiere sea voluntaria, dando oportunidad a que cada uno, se inscriba para las actividades siguientes.								

Tabla 24.

Plan de intervención- Desempeño del Rol

Factor de riesgo Psicosocial: DESEMPEÑO DEL ROL							Nivel de Riesgo: Mejorable	
Fecha de arranque de la planificación: 1/10/2019							Seguimiento de la planificación previsto: 6 meses	
Objetivo general: Implementar acciones correctivas que den claridad a las funciones y actividades que los colaboradores deben cumplir en cada puesto de trabajo.								
Sucursales y Departamentos beneficiarios: <u>Departamentos</u> - Administración, Contabilidad, Talento Humano y Sistemas; <u>Sucursales</u> - Tumbaco y Calderón (uso del manual de cargos)								
Objetivos	Acciones	Tiempo implementación		Agentes implicados		Recursos	Seguimiento	Observaciones
		Control	Forma	Responsable	Otros	Materiales	Indicadores	
Identificar brechas existentes entre las funciones y responsabilidades propuestas en cada descriptivo de cargo con las actividades reales de cada posición	Crear un cronograma de reuniones periódicas para analizar y evaluar la información de los descriptivos de cargos vigentes en la compañía	Reuniones periódicas para el levantamiento y actualización de los manuales de cargo.	1 reunión semanal de 2 horas, con el departamento correspondiente	Jefe de Talento Humano, Jefe y asistente del departamento y encargada de procesos y desarrollo organizacional	Colaboradores departamentales	Sala de reuniones, descriptivos de cargo, suministros de oficina y material tecnológico	Número de reuniones realizadas / Número de reuniones programadas	Estos espacios de reunión abordaran las temáticas de: manual de cargos y valoración de los mismos
Dar a conocer a los colaboradores las funciones y tareas de su puesto de trabajo	Generar espacios de socialización del descriptivo de cargo impartido a los jefes departamentales que permita alinear el trabajo de los colaboradores con sus funciones y responsabilidades diarias.	Reuniones semestrales después de cada evaluación de desempeño, para corroborar que las funciones estén claras para cada uno.	1 reunión de 15 minutos post - evaluación	Departamento de Talento Humano y encargada de procesos y desarrollo organizacional	Jefes departamentales y Colaboradores de la empresa	Sala de reuniones, suministros de oficina y material tecnológico	Número de reuniones realizadas / Número de reuniones programadas	El Jefe de RRHH es el encargado de socializar la información actualizada de los descriptivos de cargo a los jefes de cada área, los cuales a su vez serán los responsables de transmitir esta información a sus colaboradores.

Factor de riesgo Psicosocial: DESEMPEÑO DEL ROL							Nivel de Riesgo: Mejorable	
Fecha de arranque de la planificación: 1/10/2019							Seguimiento de la planificación previsto: 6 meses	
Objetivo general: Implementar acciones correctivas que den claridad a las funciones y actividades que los colaboradores deben cumplir en cada puesto de trabajo.								
Sucursales y Departamentos beneficiarios: <u>Departamentos</u> - Administración, Contabilidad, Talento Humano y Sistemas; <u>Sucursales</u> - Tumbaco y Calderón (uso del manual de cargos)								
Objetivos	Acciones	Tiempo implementación		Agentes implicados		Recursos	Seguimiento	Observaciones
		Control	Forma	Responsable	Otros	Materiales	Indicadores	
Dar a conocer a los colaboradores las funciones y tareas de su puesto de trabajo	Generar espacios de socialización del descriptivo de cargo para impartir a los colaboradores de las sucursales correspondientes.	Una vez actualizado el descriptivo, se generará 1 reunión por cada sucursal.	1 reunión por sucursal de 2 horas, con todos los colaboradores	Administrador de sucursal /Departamento de Talento Humano y encargada de procesos y desarrollo organizacional	Jefes departamentales y colaboradores de cada sucursales	Sala de reuniones, suministros de oficina y material tecnológico	Número de reuniones realizadas / Número de reuniones programadas	Los Jefes de sucursales se reunirán para generar el descriptivo de cargos, conjuntamente con el Jefe de Recursos Humanos. Posteriormente cada sucursal recibirá la visita de RRHH para su difusión.
Mejorar el proceso de inducción de nuevos colaboradores	Crear el programa "Bienvenidos a Dilipa" el cual, a través de actividades prácticas y dinámicas, permita conocer al personal las funciones y actividades de su puesto de trabajo.	Se pasará por intranet una encuesta a los jefes departamentales y administradores de sucursales, para generar ideas respecto a las actividades del nuevo programa de inducción	Tabulación de los resultados de la encuesta de intranet, para conocer las opiniones y sugerencias de todos los participantes	Responsables del departamento de Talento Humano, marketing y del área de sistemas	Facilitador Interno	Intranet	Número de sugerencias realizadas / Número de sugerencias recibidas	Se desea la participación de todos para que se involucren el momento de realizar inducciones a personal nuevo en cada uno de los departamentos y sucursales. Se sugiere que las inducciones se lleven a cabo las veces que se requiera dentro del mes en cada lugar, dependiendo de su rotación.
Control: Se realizarán estrategias de seguimiento a las acciones aprobadas, que permitan gestionar los recursos, verificar el cumplimiento de metas individuales y grupales, y generar nuevos planes de acción para las actividades que queden inconclusas. Para las sucursales se sugiere que se trabaje de inicio en un grupo focal con todos los jefes de sucursal y luego recursos humanos se encargue de realizar las reuniones por sucursal.								

Tabla 25.

Plan de intervención- Tiempo de Trabajo

Factor de riesgo Psicosocial: TIEMPO DE TRABAJO							Nivel de Riesgo: Mejorable	
Fecha de arranque de la planificación: 1/01/2020							Seguimiento de la planificación previsto: 6 meses	
Objetivo general: Programar actividades encaminadas a regular el orden y estructura temporal de las actividades y tareas diarias que realizan los colaboradores de la empresa, con el fin de mejorar todos los factores psicosociales.								
Sucursales y Departamentos beneficiarios: <u>Sucursales</u> - N/A; <u>Departamentos</u> - Todo el personal								
Objetivos	Acciones	Tiempo implementación		Agentes implicados		Recursos	Seguimiento	Observaciones
		Control	Forma	Responsable	Otros	Materiales	Indicadores	
Mejorar la administración del tiempo de trabajo de los colaboradores	Fomentar técnicas y métodos de optimización del tiempo de trabajo.	Generar una herramienta intranet que permita publicar en los computadores de los colaboradores, videos, recordatorios, audios, en general información que recuerde la importancia de auto controlarse en el tiempo de trabajo y la distribución de actividades.	Mensajes virtuales que se activen una vez que se encienda el computador, con una periodicidad de dos horas un mensaje recordatorio de la importancia de autocontrolar el tiempo.	Departamento de sistemas, marketing y responsable de RRHH	Todos los colaboradores que trabajan con computador	Herramienta de intranet, correo corporativo, dinámicas, material tecnológico.	Número de acciones ejecutadas / Número de herramientas creadas	Los administradores y jefes departamentales serán los encargados de recordar al personal sobre la importancia de controlar su tiempo.
Equilibrar el orden y tiempo de trabajo ejecutado por los colaboradores	Crear espacios de grupos focales con los administradores y jefes departamentales para analizar y determinar el tiempo y plazos requeridos para la ejecución de las actividades de cada puesto de trabajo.	Seguimiento trimestral	Correos electrónicos de invitación a los administradores, jefes departamentales y grupos focales. Reunión de 2 horas por cada sucursal y departamento.	Jefe de RRHH, responsables administrativos y departamentales, y encargada de desarrollo organizacional	Facilitador Interno	Sala de reuniones, suministros de oficina y material tecnológico	Número de decisiones ejecutadas / Número de decisiones propuestas por reunión	La cantidad máxima de participantes por cada espacio de cada grupo focal será de 12 personas.

Factor de riesgo Psicosocial: TIEMPO DE TRABAJO							Nivel de Riesgo: Mejorable	
Fecha de arranque de la planificación: 1/01/2020							Seguimiento de la planificación previsto: 6 meses	
Objetivo general: Programar actividades encaminadas a regular el orden y estructura temporal de las actividades y tareas diarias que realizan los colaboradores de la empresa, con el fin de mejorar todos los factores psicosociales.								
Sucursales y Departamentos beneficiarios: <u>Sucursales</u> - N/A; <u>Departamentos</u> - Todo el personal								
Objetivos	Acciones	Tiempo implementación		Agentes implicados		Recursos	Seguimiento	Observaciones
		Control	Forma	Responsable	Otros	Materiales	Indicadores	
Mejorar la distribución del tiempo de trabajo de los colaboradores en la ejecución de sus actividades diarias	Establecer jornadas de "Flexitime" para equilibrar el tiempo de trabajo y el tiempo personal de los trabajadores	Se realizará una reunión con el personal de la alta gerencia para la aprobación de las jornadas "Flexitime", comprometiéndose a realizar un seguimiento y control de las mismas desde el mes de enero 2020.	Seguimiento de cada jefe departamental documentado / Revisión mensual del biométrico (última semana de cada mes)	Jefe de RRHH y Jefe de cada departamento	Los colaboradores de los departamentos administrativos que manejen FlexTime	Laptop, sistema biométrico y cuadro de control y seguimiento.	Porcentaje de cumplimiento de objetivos de los departamentos que aplican jornadas "Flexitime"	Se requiere del apoyo por parte de los administradores y jefes departamentales para igualar las horas del biométrico de cada colaboradores, reportando así las jornadas "Flexitime" aplicadas.
	Implementar acciones correctivas que den claridad a las funciones y actividades que los colaboradores deben cumplir en cada puesto de trabajo.	Generar un cronograma que permita dar seguimiento al desarrollo y cumplimiento de las actividades propuestas en Desempeño de Rol	Seguimiento del plan de actividades propuestas para mitigar el factor de riesgo de demandas psicológicas	Jefe de RRHH y Jefe de cada departamento	Colaboradores de la empresa	Cronograma para el seguimiento correspondiente	Porcentaje de cumplimiento de las actividades ejecutadas	Las actividades propuestas en Desempeño de Rol (DR) apoyarán a que esta gestión se lleve a cabo
Control: Se desarrollará herramientas de acompañamiento virtual, que permitan la ejecución de las estrategias propuestas, así como de seguimiento a las acciones aprobadas, que permitan gestionar estos recursos, verificar el cumplimiento de metas individuales y grupales, y generar nuevos planes de acción para las actividades que queden inconclusas.								

Tabla 26.

Plan de intervención- Carga de Trabajo

Factor de riesgo Psicosocial: CARGA DE TRABAJO							Nivel de Riesgo: Mejorable	
Fecha de arranque de la planificación: 1/11/2019							Seguimiento de la planificación previsto: 6 meses	
Objetivo general: Generar estrategias y buenas prácticas laborales que faciliten una mejor gestión de la carga laboral de los trabajadores de la empresa.								
Sucursales y Departamentos beneficiarios: Sucursales - Carrión; Departamentos - Todo el personal								
Objetivos	Acciones	Tiempo implementación		Agentes implicados		Recursos	Seguimiento	Observaciones
		Control	Forma	Responsable	Otros	Materiales	Indicadores	
Distribuir el número de colaboradores en cada sucursal y departamento de acuerdo a la demanda laboral existente.	Realizar una reunión con el personal de alta gerencia que permita analizar y valorar las necesidades de contratación y determinar su importancia para la empresa	Último trimestre 2019, para analizar el cumplimiento de la matriz de metas y objetivos.	1 reunión de 3 horas	Departamento de Talento Humano y miembros de la alta gerencia	N/A	Correo corporativo, sala de reuniones, y material tecnológico	Porcentaje de cumplimiento de la matriz de metas y objetivos	Estos espacios de reunión abordaran las temáticas de: manual de cargos y valoración de los mismos
Reducir la presión de tiempo en el desarrollo de actividades y tareas de los colaboradores para evitar que tengan sensación de urgencia y malestar al momento de cumplir con los tiempos en sus actividades	Realizar reuniones periódicas entre los jefes y sus colaboradores, para crear un cronograma donde se determinen las principales actividades y tiempos de ejecución de las mismas.	Reunión semanal prevista los días lunes. Seguimiento programado desde el mes de noviembre 2019	4 reuniones mensuales de 15 minutos cada una	Administradores y Jefes Departamentales	Jefe de RRHH y colaboradores de sucursales y departamentos	Sala de reuniones, laptop y cronograma de actividades.	Número de actividades realizadas / Número de actividades propuestas	El Jefe de RRHH dará soporte a los jefes de cada sucursal y departamento en la ejecución de todo el proceso.

Factor de riesgo Psicosocial: CARGA DE TRABAJO							Nivel de Riesgo: Mejorable	
Fecha de arranque de la planificación: 1/11/2019							Seguimiento de la planificación previsto: 6 meses	
Objetivo general: Generar estrategias y buenas prácticas laborales que faciliten una mejor gestión de la carga laboral de los trabajadores de la empresa.								
Sucursales y Departamentos beneficiarios: Sucursales - Carrión; Departamentos - Todo el personal								
Objetivos	Acciones	Tiempo implementación		Agentes implicados		Recursos	Seguimiento	Observaciones
		Control	Forma	Responsable	Otros	Materiales	Indicadores	
Disminuir el nivel de estrés de los colaboradores producido por la carga de trabajo	Crear talleres de relajación, autocontrol o retroalimentación para mitigar el estrés laboral causado por la carga de trabajo.	Seguimiento semestral 2020	2 Talleres durante el año (1° trimestre y 3° trimestre)	Asistente de Talento Humano y trabajadora social	Asistente administrativo o departamental y colaboradores participantes	Correo corporativo, auditorio, dinámicas, suministros de oficina y material tecnológico.	Número de colaboradores participantes / Número de colaboradores invitados	Los temas de liderazgo, manejo de estrés y relajación o autocontrol se impartirán en un mismo taller que aborde todas las temáticas.
Control: Se realizarán estrategias de seguimiento a las acciones aprobadas, que permitan gestionar los recursos, verificar el cumplimiento de metas individuales y grupales, y generar nuevos planes de acción para las actividades que queden inconclusas. Esta actividad se realizará posterior a la de Desempeño de Rol, puesto que ésta disminuirá ostensiblemente esta problemática.								

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- A partir de la investigación teórica realizada en este estudio, se considera que existe amplia información sobre los factores de riesgo psicosocial presentes en el trabajo, incluyendo sus causas y repercusiones sobre el bienestar laboral de los trabajadores; esto facilitó el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, así como la creación de la propuesta de intervención presentada en este documento.
- La empresa Dilipa presenta resultados altos, medios y bajos en los diferentes factores que evalúa el FPSICO v3, de manera general en datos manejables, siendo dos los factores redundantes en la empresa.
- Los datos encontrados en la oficina matriz difieren en poco de lo que sucede en los almacenes, por lo que, se puede colegir que, trabajar sobre los factores Participación y Supervisión (PS) y Demandas Psicológicas (DP) en conjunto, ayudará a que se mejoren las circunstancias intralaborales que generan riesgo.
- El factor de Participación y Supervisión (PS) es el de mayor riesgo psicosocial presente en la compañía, tanto en las sucursales de la empresa, con un porcentaje del 69%, así como en los diferentes departamentos administrativos; con un porcentaje del 54% de la población evaluada. Si bien existen otros factores que requieren de intervención, estos se encuentran por debajo de la media, es decir con riesgo moderado – bajo.
- Los factores de Autonomía (AU), Interés por el Trabajo (ITC) y Relaciones y Apoyo Social (RAS) se presentan como fortalezas, o factores positivos de la empresa. Esto permite evidenciar el aporte no monetario que la organización actualmente brinda a sus colaboradores, tales como son: plan de carrera, eventos sociales auspiciados por la empresa, capacitación constante, espacios motivacionales, entre otros.
- Las estrategias de intervención se encuentran alineadas de acuerdo a las necesidades, presupuesto y factores de riesgo específicos de cada sucursal y departamento respectivo, de tal manera que, el producto entregado cumple con los requisitos solicitados por la empresa Dilipa Cía. Ltda.
- A través de varias reuniones, se realizó la sensibilización de los resultados a la directiva

de la empresa y al departamento de Talento Humano, incluyendo al personal de seguridad y salud ocupacional, como también a la trabajadora social de la compañía.

- Por cuestiones de tiempo y logística, el departamento de Talento Humano solicitó que no se analice los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales en las ciudades de Santo Domingo, Portoviejo, Ambato e Ibarra. Cabe mencionar, que la evaluación en provincias del año 2017 estuvo a cargo de los administradores de cada sucursal.
- Las actividades que se proponen en cada factor permiten de una u otra forma, disminuir los riesgos psicosociales de manera transversal, es por ello que las acciones que se proponen ayudarán a mejorar el ambiente laboral integralmente.
- La gestión del recurso humano puede ser intervenida con acciones de prevención en cuanto a los riesgos psicosociales y no solamente desde la ejecución de acciones técnicas relacionadas a su administración
- El producto que se presenta no requiere de mayor intervención económica, adicionalmente se la ha distribuido durante el 2020, para alcanzar los objetivos aquí propuestos.

6.2.Recomendaciones

- Se recomienda, actualizar constantemente la información que se relacione directamente con los riesgos psicosociales, ya que estos pueden presentar modificaciones o novedades con el tiempo, y si la empresa cuenta con este conocimiento, podrá tomar las medidas pertinentes y necesarias para actuar en dicha problemática empresarial.
- Implementar las diversas estrategias propuestas en este documento, de tal manera que se puedan mitigar los factores de riesgo psicosocial presentes en la compañía, así como fortalecer aquellos factores que son considerados como positivos, de tal forma que, en la evaluación del año entrante, estas cifras hayan mejorado.
- Cumplir con las estrategias y tiempos establecidos en la propuesta de intervención, puesto que se encuentran estructuradas en base a un sustento teórico y responden a la necesidad y solicitud de la directiva.
- Promover los beneficios no monetarios que la empresa brinda a sus colaboradores, utilizando los espacios de motivación quincenales, así como los medios de comunicación interna, con los que actualmente cuenta la empresa, tales como el mail corporativo, la cartelera, entre otros, así como complementar con el uso de la intranet y el buzón de

sugerencias que aquí se proponen.

- Para los departamentos administrativos, se recomienda que el jefe de cada área se responsabilice de las actividades que se lleven a cabo para lograr un “FlexTime” que apoye a mejorar la situación personal de los colaboradores en cuanto a Tiempo de Trabajo (TT), sin disminuir la calidad de resultados que cada uno brinda. Esta actividad generará óptimos resultados en todos los factores que se presentan en esta propuesta.
- Compartir e informar los resultados obtenidos a los colaboradores de la ciudad de Quito, para que ellos también sean conscientes de los factores de riesgo a los que están expuestos y de la importancia que tienen las estrategias de intervención para poder prevenirlos o mitigarlos de ser el caso.
- Se recomienda que la evaluación de los riesgos psicosociales en las provincias, para el año 2020, sea realizada por un miembro del departamento de Talento Humano, de tal manera que no se delegue dicha responsabilidad a los administradores de las sucursales, puesto que ellos no tienen el conocimiento y experticia para realizar dicha evaluación, además es necesario que las actividades se realicen a nivel nacional.
- La presentación global de los resultados permite recomendar acciones conjuntas que no generen costos altos y que apoyarán al control de estos riesgos.
- Se sugiere que todas las actividades relacionadas a disminuir estos riesgos sean documentadas y archivadas como evidencias para ser presentadas en las inspecciones que realicen los entes de control.

CAPITULO VII

BIBLIOGRAFIA

- Albuja, K. (2014). *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*. (tesis de pregrado). Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8048/KATHERINE%20JOHANNA%20ALBUJA%20FLORES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Báez, C., & Moreno, B. (2010). Ministerio de Trabajo e Inmigración UAM. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Benavides, F., Gimeno, D., Benach, J., Martínez, J., Jarque, S. & Berra, A. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Gaceta Sanitaria*, 16, 222-229.
- Berral, E., Lara, A., Fernández, J., Peiró, J., Ferrer, R., Però, M. Guàrdia, J. (2010). *La evaluación de Riesgos Psicosociales*. Barcelona, España: Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales UGT-CEC.
- Camacho, A., & Mayorga, D. (2017). Riesgos Laborales Psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Prolegómenos. Derechos y Valores*. XX (40), 159-172.
- Castellanos, M. (2015). *Diseño de un Plan de Intervención de Riesgos Psicosociales proyecto enfocado en el Personal Administrativo de la Compañía Kraft Foods Ecuador C. Ltda. de marzo 2014 a junio 2014*. (tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8496/TESIS%20MODELO%2001-04-2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Charria, O., Sarsosa, P. & Arenas, O. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 380-391.
- Constitución de la República del Ecuador. (12 de octubre de 2008). Ciudad Alfaro, Ecuador: Asamblea Constituyente.
- Contreras, F., & Esguerra, G. (2006). Psicología positiva: una nueva perspectiva en psicología. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 2(2), 311-319.
- Del Hoyo, M. (2004). *Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales*. Obtenido de www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDiv

- ulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf estres laboral
- Dilipa. (2018). Obtenido de <https://www.dilipa.com.ec/>
- Dirección del Trabajo. (2007). Obtenido de http://www.dt.gob.cl/portal/1629/articulos-95386_archivo_fuente.pdf
- Ferrer, R., Guilera, G., & Però, M. (2011). *Propiedades psicométricas del instrument de valoración de riesgos psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el el trabajo (FPISICO)*. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NOVEDADES%20EDITORIALES/FPsico/Informe%20justificaci%C3%B3n.pdf>
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental Salud Pública*, 29(2), 237-341.
- Gobierno de Aragón. (2019). Obtenido de <https://www.aragon.es/-/grupo-de-riesgos-psicosociales>
- Gómez, V., Segura, S., Castrillon, D. & Perilla, L. (2016). Estandarización de una batería para la evaluación de factores de riesgo psicosociales laborales en trabajadores colombianos. *Acta Colombiana de Psicología*, 19(2), 221-238. DOI: 10.14718/ACP.2016.19.2.10
- González, D., Giachero, S. & Delgado, S. (2012). Riesgos Psicosociales en el lugar de trabajo: aproximación teórica y marco legal en Uruguay. *Ciencias Psicológicas*, VI(1), 75-87.
- Gutiérrez, A., & Vioria, J. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*, 30(1), v-vii.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (2012). *Notas técnicas de Prevención* 926. Obtenido de <https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (2015). *Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial (edición ampliada)*. Madrid, España: Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/PSICOSOCIOLOGIA/Maqueta%2018%204%20Angel%20lara.pdf>
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (2003). *ISTAS*. Recuperado de http://www.istas.ccoo.es/descargas/cuestionario_vc.pdf
- Kalimo, R., El-Batawi, M., & Cooper, C. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra, Suiza: OMS.

- Kelsen, H., & Vernengo, R. (2009). *Teoría pura del Derecho*. México: Porrúa.
- Matabanchoy, S. (2012). SALUD EN EL TRABAJO. *Universidad y Salud*, 14(1), 87-102. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072012000100008&lng=en&tlng=es.
- Medina, A. (2018). *Diseño de un Plan de Endomarketing en la empresa Dilipa Cia. Ltda., para elevar el Compromiso Organizacional* (proyecto de prácticas pre-profesionales I). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Meneses, D. (2018). *Propuesta de acciones preventivas y correctivas, relacionadas con los Riesgos Psicosociales de la empresa Sociedad Industrial Reli S.A en el período 2017-2018* (tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/15664/DISERTACI%C3%93N%20DIANA%20CAROLINA%20MENESES%20VALLEJO.pdf?sequence=1&isAlloved=y>
- Ministerio de Relaciones Laborales. (2013). *Factores y Riesgos laborales psicosociales: nuevos riesgos laborales emergentes e introducción a la evaluación*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>
- Ministerio del Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. (2018). *Ministerio del Trabajo*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- Ministerio del Trabajo. (2018). Ministerio del Trabajo presentó primera herramienta de evaluación de riesgo psicosocial en el país. Recuperado de <http://www.trabajo.gob.ec/ministerio-del-trabajo-presento-primera-herramienta-de-evaluacion-de-riesgo-psicosocial-en-el-pais/>
- Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el Trabajo*. Buenos Aires, Argentina: CEIL CONICET.
- Nogareda, C. (2009). *La Evaluación de Riesgos Psicosociales*. Recuperado el 26 de Octubre de 2018, de <http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Psicosociologia/Methodologas%20de%20evaluacion/La%20Evaluacion%20de%20riesgos.pdf>
- Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (UGT). (s.f.). Obtenido de http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_fichas_1_12/1-12_fichas%20factores%20psicosociales.pdf
- Pasquel, L. (2014). *Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas C.A.* (tesis de pregrado). Recuperado

de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3595/1/T-UCE-0007-140.pdf>

- Pérez, M. (2016). *Diagnóstico y propuesta para una intervención en los principales riesgos psicosociales encontrados en el personal de la unidad educativa Liceo Naval Comandante César Endara Peñaherrera de Quito, en el primer semestre 2016*. (tesis de Pregrado). Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13090/DISERTACION%20MICHELLE%20ALEXANDRA%20PEREZ%20PARDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Polo, J., Palacio, J., De Castro, A., Mebarak, M. & Velilla, J. (2013). Riesgos psicosociales: la psicología organizacional positiva como propuesta de promoción, prevención e intervención. *Salud Uninorte*, 29(3), 561-575.
- Raffo, E., Ráez, L. & Cachay, O. (2013). Riesgos psicosociales. *Industrial Data*, 16(1), 70-79
- Raosoft. (2004). Sample size calculator. Obtenido de <http://www.raosoft.com/samplesize.html>
- Sánchez, J. (2016). *Los riesgos psicosociales en el ámbito laboral: una visión global y prácticas*. Granada, España: Editorial Comares.
- Segura, K. (2010). *Implementación y mejoramiento de procesos de la empresa DILIPA CÍA. LTDA*. (tesis de pregrado). Escuela Politécnica del Ejército, Quito, Ecuador.
- Torrades, S. (2007). Estrés y burn out. *Offarm*, 26(10), 104-107.
- Vieco, G. & Abello, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385.

CAPITULO VIII

ANEXOS

ANEXO 1: FPSICO V 3.0



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

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

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

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

1. **¿Trabajas los sábados?**

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

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

2. **¿Trabajas los domingos y festivos?**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. **¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?**

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

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

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

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

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

8. **Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?**

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

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

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

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

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

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

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

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

- | | | |
|--|--------------------------|---|
| deja que sean los implicados quienes solucionen el tema | <input type="checkbox"/> | 1 |
| pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema | <input type="checkbox"/> | 2 |
| tiene establecido un procedimiento formal de actuación | <input type="checkbox"/> | 3 |
| no lo sé | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

33. En qué medida tu trabajo requiere:

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

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

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

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

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

36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

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

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

no	<input type="checkbox"/>	1
a veces	<input type="checkbox"/>	2
bastante	<input type="checkbox"/>	3
mucho	<input type="checkbox"/>	4

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

- mucho 1
- bastante 2
- poco 3
- nada 4

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- muy satisfecho 1
- satisfecho 2
- insatisfecho 3
- muy insatisfecho 4

ANEXO 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO

“DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO PARA LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DILIPA CÍA LTDA”

PARTE I: Información

Introducción

Estimado Colaborador, le invitamos a participar en este diagnóstico.

La información recogida abarca preguntas relacionadas con su situación psicosocial para con la empresa que más tarde serán tabuladas y analizadas con el fin de obtener las mejores conclusiones. Antes de decidirse, puede hablar con el personal de Recursos Humanos para resolver cualquier inquietud que se le presente. Puede que existan algunas palabras que no entienda; de este ser el caso, siéntase con la confianza de preguntar cualquier situación, los miembros del departamento estarán gustosos de guiarlo.

Propósito

Este estudio pretende diagnosticar y proponer un plan de intervención de los riesgos psicosociales en el trabajo para los colaboradores de la empresa Dilipa Cía. Ltda.

Tipo de Intervención de Investigación:

La investigación incluirá:

- La firma de este consentimiento informado
- Responder a un cuestionario

Esta información será de gran utilidad para el levantamiento de datos que permitan, en un segundo momento, construir metódicamente la propuesta de intervención institucional.

Selección de participantes

La investigación considerará a todos los empleados de la empresa.

Participación Voluntaria

Su participación en esta investigación es totalmente voluntaria. Usted puede elegir participar o no hacerlo. Tanto si elige participar o no, continuarán todos sus derechos dentro de la organización sin ninguna modificación. Usted puede cambiar de idea más tarde y dejar de participar aun cuando haya aceptado antes.

Duración

La investigación, en su fase de recolección de información, proporcionará un tiempo máximo de 30 minutos para resolver el cuestionario. Se estima trabajarlo en el mes de noviembre del presente año.

Efectos Secundarios

De acuerdo a los objetivos y metas planteadas la investigación no produce efectos secundarios.

Riesgos

La investigación no plantea actividades que pudieran ocasionar riesgos físicos o psicológicos a la población de estudio

Molestias

Puede considerarse como molestia para los sujetos de investigación, el tiempo que dediquen a llenar el cuestionario, sin embargo, es una actividad estimada para 30 minutos a más tardar.

Beneficios

El presente estudio pretende brindar beneficios tanto a los colaboradores como a la empresa, a través de diagnosticar diferentes aspectos que pueden resumirse en:

- Exigencias psicológicas
- Control de los aspectos que influyen en la salud del colaborador
- Calidad de liderazgo
- Sobrecarga laboral

Incentivos

Por el tipo de estudio, no se prevé ningún tipo de incentivo para los participantes.

Confidencialidad

La información que se obtenga de cada participante será exclusivamente conocida por el investigador encargado del proyecto. La organización desconocerá estos datos, ningún testimonio será tomado de manera individual sino serán presentados resultados desde un contexto grupal para que la identidad de cada participante quede en el anonimato.

Los datos entregados por usted serán codificados con un número aleatorio. Solo el investigador encargado del proyecto sabrá este dato y se mantendrá la información de manera confidencial.

Compartiendo los Resultados

Los resultados tabulados y analizados se compartirán con las autoridades de la organización a fin de que ellos puedan tomar las decisiones más adecuadas para disminuir los riesgos encontrados y lograr el bienestar en el personal.

Derecho a negarse o retirarse

Usted no tiene por qué participar en esta investigación si no desea hacerlo y el negarse a participar no le afectará de ninguna manera en la forma como sea tratado en la organización.

Puede dejar de participar en la investigación el momento que desee sin perder sus derechos como empleado.

A Quién Contactar

Si tiene cualquier inquietud puede hacerla ahora o más tarde, incluso después de haberse iniciado el estudio. La persona con la que puede establecer este contacto es:

Andrés Iván Medina Lupera

Telf: 0989456063

Mail: medinaandresivan@gmail.com

ACEPTO _____

NO ACEPTO _____

CONSENTIMIENTO INFORMADO PERSONAL

He sido invitado a participar en la investigación titulada: **“DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO PARA LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DILIPA CÍA LTDA.”**

He sido informado (a) de las características de la investigación y de mi participación en ella, sé que no existen beneficios pecuniarios para ningún participante. Se me ha proporcionado el nombre del investigador encargado que puede ser contactado para los fines pertinentes.

He tenido la oportunidad de preguntar sobre la investigación y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Por tanto, **CONSIENTO VOLUNTARIAMENTE** participar en esta investigación y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la misma en cualquier momento sin que se vea afectada de ninguna manera mi actividad laboral.

Nombre del participante:

Fecha: _____

Firma del participante: _____

ANEXO 3: SENSIBILIZACION



Factores Psicosociales

"Factores presentes en todas las organizaciones con resultados positivos o negativos"
(Moreno & Báez, 2010).

- Contexto del trabajo
- Carga del trabajo
- Factores cognitivos
- Salud y bienestar laboral
- Organización del trabajo, funciones
- Satisfacción laboral
- Violencia, acoso, discriminación
- Tiempo de trabajo
- Factores físicos
- Factores psicosociales
- Formación, desarrollo de carreras
- Relaciones sociales – comunicación del grupo
- Familia-trabajo, seguridad, economía
- Estilo de liderazgo

The illustration shows a woman with black hair, wearing a blue top and a pink tie, sitting at a desk. She is holding a mobile phone to her ear. On the desk in front of her is a pink laptop. To her left is a stack of yellow papers. To her right is a blue folder and a hand holding a document. In the background, there are more hands holding documents and a blue folder, suggesting a busy office environment.

RIESGOS PSICOSOCIALES

Concepto

"Factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración."
(Universitat de València, s.f.)



Características



Diagnóstico de Riesgos Psicosociales



ESTRÉS

• El trabajador se ve presionado ante situaciones que no cree poder manejar, se presenta como un estado de agotamiento corporal y, por lo tanto, provoca deterioro (Moreno & Báez, 2010)

Síntomas físicos	Síntomas emocionales	Síntomas Cognitivos	Síntomas Conductuales
<p>Los síntomas físicos de estrés más comunes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nivel de energía bajo Dolores y malestares Enfermedades frecuentes 	<p>Los síntomas emocionales de estrés más comunes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Irritabilidad Sensación abrumadora Mal humor Enfermedades frecuentes 	<p>Los síntomas cognitivos de estrés más comunes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dificultad para concentrarse Problemas con la memoria Falta de criterio 	<p>Los síntomas conductuales de estrés más comunes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Problemas de alimentación y sueño Pastoreación Hábitos nerviosos

VIOLENCIA

“toda acción, incidente o comportamiento en el cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo” (Moreno & Báez, 2010, pág. 28)

Esto se puede dar tanto en forma verbal (insultos, humillaciones) como en forma física (golpes, empujones)



ACOSO LABORAL

CONOCE LAS FORMAS EN QUE PODES CONVERTIRTE EN VÍCTIMA

SE BURLAN

Trabaja por algo que nadie quiere o desprecia.

TE IGNORAN

No te prestan atención ni te hacen caso.

DESCALIFICACIONES

Trabaja por algo que nadie quiere o desprecia.

INJUSTICIAS

Trabaja por algo que nadie quiere o desprecia.

VIOLENCIA FÍSICA

Trabaja por algo que nadie quiere o desprecia.

ABUSO DE AUTORIDAD

Trabaja por algo que nadie quiere o desprecia.



MOBBING

Comportamientos inadecuados y violentos entre pares, subordinados, jefes, etc. En esta interacción una persona resulta humillada, insultada o violentada por una o varias veces por personas que comparten su entorno laboral.



BURNOUT

Resultado del estrés crónico laboral que termina por dejar “quemado” al colaborador, al punto que no puede continuar con sus funciones.



CONFLICTO FAMILIA TRABAJO

A consecuencia de la carga laboral el colaborador siente que no tiene energía para pasar tiempo de calidad con su familia y eso le produce sentimientos negativos.



Prevención de Riesgos Psicosociales

Apoyo social → "Presencia o ausencia relativa de recursos de apoyo psicológico provenientes de otras personas significativas"

Apoyo Emocional

Comprende la empatía, el cuidado, el amor, la confianza



Apoyo Instrumental

Conductas instrumentales que directamente ayudan a quien lo necesita; se ayuda a otro a hacer o acabar el trabajo, se cuida de alguien.



Apoyo Informativo

Información que se ofrece a otras personas para que estas puedan usarla para hacer frente a las situaciones problemáticas.



Consecuencias de los Riesgos Psicosociales



Psicológicas

- Disminución de las defensas psíquicas
- Aparición de trastornos emocionales tales como sentimientos de inseguridad, ansiedad, miedo, fobias
- Perturbaciones de las funciones cognitivas como la atención, la memoria y el pensamiento



Reacciones de comportamiento

- Comportamientos activos: quejas, huelgas, enfrentamientos con jefes y superiores
- Comportamientos pasivos: indiferencia hacia la calidad del trabajo, absentismo, falta de participación, cansancio



Psicofisiológicas

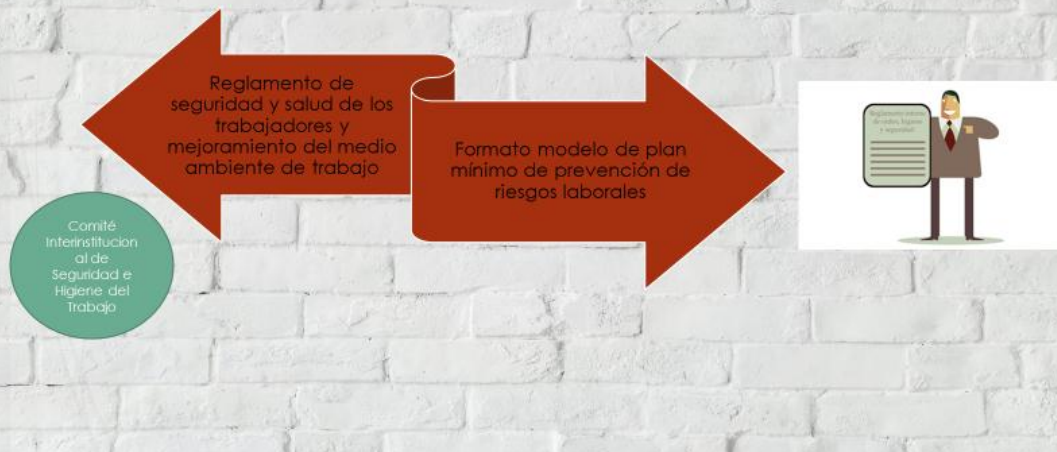
- Problemas Cardiovasculares
- Respiratorios (asma)
- Trastornos de base inmunitaria
- Dermatológicos (neurodermitis, alergias)
- Endocrínicos y musculoesqueléticos
- Trastornos de salud mental



Incidentes y Accidentes de Trabajo

- Distracciones y comportamientos inseguros que pueden derivar en incidentes o accidentes laborales

Riesgos psicosociales según el Ministerio del Trabajo y la Constitución del Ecuador



¿Qué buscamos en Dilipa?



Conclusiones



Un riesgo psicosocial que no ha sido tratado de manera correcta puede convertirse en violencia de cualquier tipo, siendo estas, escolar, laboral o intrafamiliar, la misma que genera una **cadena de violencia**.



La prevención de riesgos psicosociales se basa en la colaboración y participación de **TODOS**,



ENTONCES!!! ¿QUÉ VAS HACER?, ¿CONTAMOS CON TU APOYO?

