

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

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

**ANÁLISIS Y PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES DE  
LA EMPRESA REPSOL ECUADOR S.A. EN EL AÑO 2020**

**AUTORA:**

**DANIELA FRANCISCA MONTALVO ORMAZA**

**DIRECTORA:**

**MG. MARTHA CECILIA BUSTILLOS CALVOPÍÑA**



**QUITO, 2021**

## **DEDICATORIA**

A mis abuelos, Julio y Lourdes, por la paciencia infinita y el amor incondicional que me dan a diario.

A mi madre Diana, por sus enseñanzas, palabras de aliento y su excelente manera de instruirme y educarme.

A mi tío César, sé que desde el cielo me cuidas y aunque pasen los años, jamás te olvidaré, este logro es para ti.

*Daniela*

## **AGRADECIMIENTO**

Mi profundo agradecimiento a la empresa Repsol Ecuador S.A. por confiar en mí y abrirme las puertas de su organización para realizar este trabajo de titulación.

De igual manera quiero agradecer a mi tutora, la Mg. Cecilia Bustillos, por sus enseñanzas, guía y paciencia desde nuestra primera reunión hasta la finalización de este proyecto.

Agradezco a mi familia, a mis tíos María Lourdes y Andrés, mis primas Paula y Agustina, por su confianza y cariño, sin ellos no lo hubiese logrado.

A mis mejores amigos, Mateo, Martín, José, Bruna, Valeria, María Emilia, Alejandra, Andrea y Daniela, por ser parte de mi crecimiento personal y profesional, los amo mucho.

Por último, agradezco haber sido parte de la PUCE, siempre recordaré a la universidad con mucho cariño.

*Daniela*

## ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO .....	10
CAPÍTULO I: MARCO INTRODUCTORIO .....	11
1.1 Tema .....	11
1.2 Datos de la Organización .....	11
1.2.1 Nombre de la Organización: Repsol Ecuador S.A.....	11
1.2.2 Actividad:.....	11
1.2.3 Características:.....	11
1.2.4 Contexto:.....	11
1.2.5 Misión: .....	11
1.2.6 Visión:.....	12
1.2.7 Organigrama: .....	12
1.3 Justificación .....	12
1.4 Antecedentes.....	14
1.5 Objetivos.....	15
1.5.1 Objetivo General.....	15
1.5.2 Objetivos Específicos.....	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	16
2.1 Salud y Seguridad Ocupacional.....	16
2.2 Riesgos Psicosociales.....	18
2.2.1 Antecedentes Históricos.....	18
2.2.2 Definición de Riesgos Psicosociales.....	19
2.2.3 Factores de Riesgo Psicosocial .....	21
2.2.4 Tipos de Riesgos Psicosociales.....	26
2.2.4.1 Estrés Laboral:.....	26

2.2.4.2 Violencia:.....	28
2.2.4.3 Acoso Laboral o Mobbing:.....	29
2.2.4.4. Acoso Sexual:.....	30
2.2.4.5 Inseguridad Contractual:.....	31
2.2.4.6 Burnout:.....	31
2.2.4.7 Conflicto Familia-Trabajo:.....	32
2.3 Evaluación de Riesgos Psicosociales.....	32
2.4 Programa de Intervención de Riesgos Psicosociales.....	35
2.5 Importancia de la promoción de la salud en las organizaciones.....	35
2.6 Pandemia del Coronavirus 2020.....	36
2.6.1 Teletrabajo en tiempos de crisis.....	37
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>38</b>
3.1 Tipo de Investigación.....	38
3.2 Alcance de la Investigación.....	38
3.4 Diseño de la Investigación.....	38
3.4 Población y Muestra.....	38
3.5 Instrumento.....	39
3.5.1. Dimensiones Psicosociales del Instrumento.....	40
3.5.2 Confiabilidad y Validez del Instrumento.....	45
3.6 Desarrollo de la Investigación.....	46
3.6.1 Consentimiento de utilización del método y de la información obtenida.....	47
3.6.2 Adaptación del cuestionario.....	47
3.6.3 Sensibilización de la plantilla.....	49
3.6.4 Lanzamiento del cuestionario.....	49
3.6.5 Tabulación e interpretación de resultados.....	49

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	51
4.1 Generalidades.....	51
4.2 Análisis por dimensiones psicosociales .....	56
4.2.1 Ritmo de Trabajo .....	57
4.2.2 Inseguridad sobre las Condiciones de Trabajo .....	58
4.2.3 Inseguridad sobre el Empleo.....	58
4.3 Análisis de Salud y Satisfacción.....	59
4.3.1 Salud .....	59
4.3.2 Satisfacción .....	62
4.4 Análisis de Compromiso (Dimensión Extra).....	63
4.5 Matriz de Riesgos Psicosociales .....	65
CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.....	67
5.1 Sostenibilidad, Monitoreo y Evaluación.....	72
5.2 Cronograma de Intervención.....	73
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	74
6.1 Conclusiones.....	74
6.2 Recomendaciones .....	74
REFERENCIAS.....	76

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Dimensiones Riesgos Psicosociales.....	40
Tabla 2. Metodología Ista 21.....	46
Tabla 3. Adaptación del Cuestionario.....	48
Tabla 4. Exposiciones en Repsol Ecuador S.A. ....	57
Tabla 5. Prevalencia de Burnout en Repsol Ecuador S.A. por edad.....	61
Tabla 6. Prevalencia de Estrés en Repsol Ecuador S.A. por edad .....	61
Tabla 7. Salud Mental en Repsol Ecuador S.A. por edad.....	62
Tabla 8. Matriz de Riesgos Psicosociales de Repsol Ecuador S.A. ....	66
Tabla 9. Propuesta de Intervención de Riesgos Psicosociales de Repsol Ecuador S.A.....	68
Tabla 10. Cronograma de Intervención de Riesgos Psicosociales de Repsol Ecuador S.A. ....	73

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama Repsol Ecuador S.A. ....	12
Figura 2. Género de la población.....	51
Figura 3. Edad de la población .....	52
Figura 4. Movilidad Funcional de la población .....	52
Figura 5. Participación Consultiva Directiva de la población .....	53
Figura 6. Antigüedad de la población.....	53
Figura 7. Relación Laboral de la población .....	54
Figura 8. Promoción de la población .....	54
Figura 9. Horas semanales trabajadas de la población .....	55
Figura 10. Días laborables de la población.....	55
Figura 11. Salud general de la población.....	59
Figura 12. Salud mental de la población.....	60
Figura 13. Salud mental de la población.....	60
Figura 14. Nivel de satisfacción de la población .....	62
Figura 15. Nivel de entusiasmo de la población .....	63
Figura 16. Permanencia laboral de la población.....	63
Figura 17. Apropiación de problemas empresariales de la población .....	63
Figura 18. Importancia empresarial de la población.....	64
Figura 19. Motivación de la población .....	64

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario COPSOQ-Istas 21, versión 2 adaptada a Microsoft Forms .....	1
Anexo 2. Carta de Consentimiento Informado .....	26
Anexo 3. Correo de Sensibilización.....	27
Anexo 4. Correo Cuestionario Istas 21 .....	29

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente proyecto analizó los riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los colaboradores del Bloque 16, de la empresa petrolera Repsol Ecuador S.A. en el año 2020. El estudio contó con tres fases principales para su ejecución, en primer lugar, se procedió a realizar una investigación teórica que facilitó la comprensión de las características y consecuencias de los riesgos psicosociales en las organizaciones. En segundo lugar, se evaluaron los riesgos psicosociales a través de una herramienta y finalmente, se elaboró una propuesta con actividades preventivas en base a la información obtenida. Para poder determinar cuál era la prevalencia de las dimensiones psicosociales dentro de la empresa, se utilizó como herramienta el cuestionario COPSQ-Istas 21, versión 2 para empresas de 25 o más trabajadores y se aplicó a 282 trabajadores del Bloque 16. Una vez se obtuvieron los resultados, se procedió a realizar un análisis de la información junto con el Departamento Médico de la empresa y se pudo concluir que existen tres dimensiones principales que resultarían problemáticas y tienen una mayor prevalencia, las cuales son: Ritmo de Trabajo, Inseguridad sobre las Condiciones de Trabajo e Inseguridad sobre el Empleo. En base a este análisis, se elaboró la propuesta de intervención que le permitirá a la organización tomar acciones que puedan disminuir los riesgos psicosociales con mayor prevalencia y reforzar aquellos en los que se obtuvieron resultados favorables. Por último, los resultados junto con la propuesta fueron presentados al Departamento Médico de la empresa.

## CAPÍTULO I: MARCO INTRODUCTORIO

### 1.1 Tema

Análisis y propuesta de intervención de riesgos psicosociales de la empresa Repsol Ecuador S.A. en el año 2020.

### 1.2 Datos de la Organización

**1.2.1 Nombre de la Organización:** Repsol Ecuador S.A.

**1.2.2 Actividad:**

Exploración y producción de petróleo a cargo de los bloques 16 y 67 ubicados en la Amazonía Ecuatoriana.

**1.2.3 Características:**

La empresa petrolera española Repsol llega al Ecuador en el año 1999 con el fin de adquirir el Bloque 16 y en el año 2000, empiezan las primeras operaciones de la compañía en el país (Repsol Ecuador S.A., 2018). En la actualidad, la empresa opera los bloques 16 y 67 (Tivacuno) produciendo aproximadamente 20.000 barriles de petróleo por día (Repsol Ecuador S.A., 2018).

**1.2.4 Contexto:**

Las oficinas de Repsol operan en Quito cumpliendo un horario regular de ocho horas diarias de lunes a viernes, mientras que los bloques operan con un horario de 12 horas diarias durante 14 días, seguido de 14 días de descanso. Los principales grupos de interés que trabajan conjuntamente con Repsol son el Gobierno sectorial y nacional, comunidades, empresas privadas y proveedores como tal (Repsol Ecuador S.A., 2018). Después de la crisis petrolera, Repsol continuó produciendo y vendiendo el producto final, fijó metas y estrategias a largo plazo con el fin de fortalecer sus políticas de ser una empresa transparente, segura y sostenible (Repsol Ecuador S.A., 2018).

**1.2.5 Misión:** “Ser una compañía energética comprometida con un mundo sostenible” (Repsol Global, s.f).

**1.2.6 Visión:** “Ser una compañía energética global, que, basada en la innovación, la eficiencia y el respecto, crea valor de manera sostenible para el progreso de la sociedad” (Repsol Global, s.f).

**1.2.7 Organigrama:**

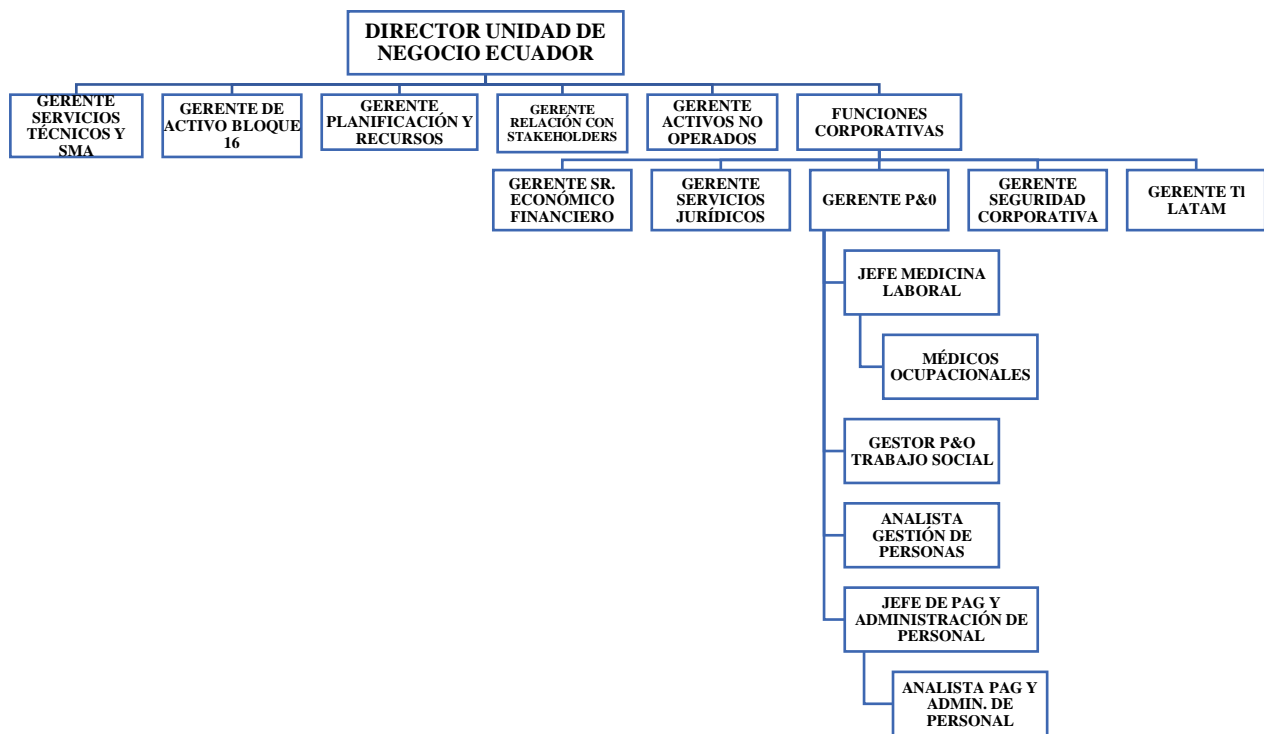


Figura 1. Organigrama Repsol Ecuador S.A.

**1.3 Justificación**

En la actualidad, la importancia de la salud del trabajador está tomando relevancia en todas las organizaciones, ya que, si los colaboradores no se sienten bien tanto física como anímicamente, no pueden realizar un buen trabajo y, por ende, la empresa no puede alcanzar sus metas de manera exitosa. Los riesgos psicosociales van a tener efectos globales sobre la salud del trabajador, los cuales se proyectan en estrés y también van a afectar a su salud mental provocando ansiedad y

depresión, estas consecuencias ya se pueden considerar enfermedad profesional (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013).

En la intensidad de este tipo de riesgos, influyen factores tanto externos como internos, la forma en la que se van desarrollando depende de las condiciones físicas de la empresa, las acciones que toma la gerencia para promocionar un ambiente laboral saludable, y en cuanto a factores internos, influye la personalidad y tolerancia de cada colaborador. En el caso de la industria petrolera, cabe recalcar que las jornadas no pueden cumplirse en un horario de oficina, generalmente los trabajadores deben acudir al bloque petrolero durante 14 o 21 días y tienen descansos de 14 o 7 días, dependiendo de la modalidad laboral de cada empresa. En el caso de Repsol Ecuador, se opta por una modalidad 14/14, permitiéndoles a los colaboradores tener un mayor tiempo de descanso.

La empresa Repsol Ecuador S.A. determinó en el 2018, a través de su evaluación anual de riesgos psicosociales, que se refleja un alto índice de exposición a condiciones nocivas laborales debido a la carga de trabajo con la que deben cumplir sus colaboradores (Ponce, 2019). Por lo que, teóricamente es indispensable que la empresa cuente con programas que prevengan y traten estos factores de riesgo con el fin de que no se vea afectada la salud física y mental de sus trabajadores y el éxito de la organización pueda continuar como lo han hecho durante tantos años. Por otro lado, “El Acuerdo Ministerial 82, expedido el 16 de Junio de 2017 establece en el Art. 9: las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales” (Ministerio de Trabajo, 2018).

Con el desarrollo del presente estudio, se obtuvo como resultado el diagnóstico de riesgos psicosociales del año 2020 de la empresa Repsol Ecuador S.A. y la propuesta de intervención en base al mismo, lo cual le permitirá a la organización mejorar las condiciones laborales de sus trabajadores y poner a su disposición herramientas con las cuales puedan disminuir estos riesgos y, por otro lado, estarían cumpliendo la normativa vigente. El estudio resultó factible, ya que la herramienta de diagnóstico que se utilizó (COPSOQ-Istas 21 versión 2) está actualmente validada y ha sido utilizada en distintas empresas con gran cantidad de personal, también se contó con la respectiva autorización de la empresa para realizar la investigación en sus instalaciones.

## 1.4 Antecedentes

Los riesgos psicosociales hacen referencia a las características de ciertas condiciones de trabajo que van a afectar la salud de los colaboradores de forma física y psicológica, se hace referencia al exceso de exigencias laborales, falta de seguridad en el lugar de trabajo, escaso apoyo social y acoso laboral, entre otros factores que generan estrés en los colaboradores de la organización (Organización Internacional del Trabajo, 2013).

Repsol Ecuador S.A. es una empresa petrolera con alta carga laboral, a pesar de esto es una organización que se preocupa por el bienestar de sus trabajadores (Ponce, 2019). La última vez que se realizó el diagnóstico de riesgos psicosociales fue en el mes de noviembre del 2018, sin embargo, es importante tomar en cuenta que la salud física y mental de los colaboradores varía conforme al tiempo, intensidad y frecuencia de los riesgos psicosociales a los que se ven expuestos (Ponce, 2019).

Repsol maneja sus objetivos estratégicos hasta la terminación de los Contratos Modificatorios a Contratos de Prestación de Servicios suscritos con el Estado, los cuales estarán vigentes hasta el mes de diciembre del año 2022 (Repsol Ecuador S.A., 2018). Es decir, Repsol tiene permiso para operar solo hasta el año 2022, pasada esta fecha, el bloque petrolero pasa a ser del Estado. Este acontecimiento, conforme van pasando los años, provoca una mayor cantidad de estrés y ansiedad en los trabajadores, quienes sienten inseguridad de perder sus trabajos por la terminación de los contratos y no se sabe con certeza si este se va a renovar (Ponce, 2019).

De acuerdo con una investigación realizada por González, Madrid & Cortés (2004) en la cual se identificó y evaluó los factores de riesgos psicosociales en 112 trabajadores de la empresa Mecánicos y Asociados S.A y otras compañías contratistas petroleras, quienes completaron una encuesta con 70 preguntas en total que evaluaba dimensiones como equilibrio psicofisiológico y condiciones laborales. Se pudo identificar que las personas del área administrativa sentían presión por el contenido y organización de trabajo, debido a la ausencia de un manual de funciones y falta de capacitación, al igual que la diversidad de tareas que provocan cansancio físico (González et al., 2004).

La empresa Repsol realiza evaluaciones de riesgos psicosociales cada dos años porque así lo exige la Ley y para mantener una visión de responsabilidad social frente al resto de empresas

(Ponce, 2019). El problema radica en que, el fin del contrato entre la empresa y el Estado cada vez está más cerca y es necesario empezar a tomar medidas más fuertes para evitar la ansiedad entre sus trabajadores, quienes actualmente ya presentan un alto grado de preocupación por el tema (Ponce, 2019).

Si el Departamento Médico no realiza el diagnóstico de riesgos psicosociales en la empresa este año, no se podrá determinar los aspectos de mejora en los cuales deben trabajar para prevenir el estrés y sus consecuencias. Adicionalmente, si no se realiza una propuesta de intervención a largo plazo, difícilmente se tendrá conocimientos claros sobre las medidas a tomar ante posibles eventos críticos que pueden presentarse. Un correcto diagnóstico le permitirá a la organización conocer exactamente en qué aspectos puede mejorar para evitar estos riesgos, y una buena guía de prevención y tratamiento, les permitirá estar preparados para cualquier incidente que se presente a lo largo de su trayectoria laboral.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo General**

Analizar los riesgos psicosociales de la empresa Repsol Ecuador S.A. para tratarlos en el año 2020 a través de una propuesta de intervención.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnóstico y levantamiento de información de los riesgos psicosociales presentes en el personal de la empresa Repsol Ecuador S.A. en el año 2020.
- Elaborar la matriz de riesgos psicosociales de la empresa Repsol Ecuador S.A.
- Diseñar una propuesta de intervención de riesgos psicosociales para la empresa Repsol Ecuador S.A.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Salud y Seguridad Ocupacional

La OMS ha definido a la salud como la capacidad que poseen las personas para desarrollarse de manera armoniosa en todos los espacios que conforman su vida, uno de estos espacios es el entorno laboral, en el cual, se desarrollan las actividades de trabajo y relaciones a nivel técnico y social (Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, 2014). En la actualidad, se ha fortalecido la importancia de la salud en el trabajo, ya que los problemas de salud están relacionados directamente con las condiciones del lugar donde se labora y se ha promocionado con mayor fuerza, desde el eje de la salud ocupacional, la protección y bienestar de los trabajadores, al igual que la prevención de accidentes con el fin de mantenerlos sanos a nivel físico y mental (Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, 2014).

Las organizaciones de primer nivel cuentan con buenas prácticas de salud y seguridad en el trabajo, ya que están conscientes de que el capital humano es estratégico en la empresa y son los empleados quienes deben sentirse seguros para poder desempeñar sus funciones correctamente (Bohlander, Snell, & Morris, 2018). La creación de una cultura de seguridad en la organización es sumamente importante debido a que existe una correlación directa entre el compromiso de los trabajadores, con una reducción del número de accidentes laborales, es decir, si existe responsabilidad por parte de supervisores y colaboradores, el riesgo de sufrir estos accidentes disminuye notablemente, por esto las organizaciones deben desarrollar sus labores de forma apropiada y de acuerdo con la ley cuando se trata de salud y seguridad ocupacional (Bohlander et al., 2018).

En conclusión, con todo lo mencionado anteriormente, es de suma importancia que la organización cuente con un área especializada en salud y seguridad ocupacional. Esto se debe a que las condiciones presentes en el lugar de trabajo de cualquier colaborador van a influir en distintos factores. Dentro de estos factores se encuentra su desempeño, motivación, salud física, mental y social, los mismos que son un punto clave para el correcto desempeño de las funciones por parte de los trabajadores. También deben existir especialistas de seguridad y salud ocupacional para el manejo de emergencias y accidentes, a través del diseño e implementación de programas de prevención para estos sucesos, ya que, de esta manera, se fortalecerá la seguridad de los colaboradores, reflejándose en un mayor compromiso con la empresa porque un colaborador que

se siente protegido por su empresa mostrará mayor responsabilidad y dedicación en todas sus tareas laborales diarias.

### 2.1.2 Riesgos Laborales

Un riesgo laboral se define como la relación entre la probabilidad de que un trabajador se lastime debido a alguna situación específica en el lugar de trabajo y la severidad de este daño provocado (Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, 2014). Lo que buscan las organizaciones es evitar que los peligros del lugar de trabajo, es decir, los objetos que puedan causar daño, no se transformen en riesgos, los cuales pueden llegar a ser muy graves (Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, 2014).

De acuerdo con el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España (2020), los riesgos laborales pueden clasificarse de la siguiente manera:

- **Riesgos Químicos:** Hace referencia a la exposición directa de los trabajadores a agentes químicos que pueden tener efectos sobre su salud, tales como alteradores endocrinos, cancerígenos, mutágenos, cosméticos y medicamentos (INSST, 2020).
- **Riesgos Físicos:** Son aquellas formas de energía que tienen la capacidad de causar daño en la salud del trabajador, tales como el ruido, vibraciones, radiaciones ionizantes, ambiente térmico y radiaciones ópticas (INSST, 2020).
- **Riesgos Biológicos:** Hace referencia a virus, bacterias, parásitos, hongos y otros cultivos celulares que, al ser contagiosos, exponen a los trabajadores a desarrollar una infección o alergia (INSST, 2020).
- **Riesgos Ergonómicos:** La ergonomía estudia la interacción entre los seres humanos y otros elementos dentro de un mismo sistema, los cuales se organizan de una forma específica para poder funcionar de forma correcta (INSST, 2020). Por ejemplo, el trabajador interactúa con su medio de trabajo y realiza movimientos o posturas que pueden afectar a su salud de forma negativa (INSST, 2020).
- **Riesgos Psicosociales:** Cuando las condiciones de trabajo son deficientes debido a una mala implantación por parte de la organización, esto va a interactuar con las expectativas, capacidades y necesidades del trabajador lo cual impacta su salud de forma negativa (INSST, 2020).

## **2.2 Riesgos Psicosociales**

### **2.2.1 Antecedentes Históricos**

La importancia de los riesgos laborales aparece durante la Edad Media y el Renacimiento a causa de los gremios de trabajadores que se formaron debido a la preocupación por determinadas condiciones laborales impuestas a los trabajadores durante esta época (Moreno, 2011). En el año 1789, durante la Revolución Francesa ya se forman los sindicatos de trabajadores y en 1948 las Naciones Unidas formalizan a los Derechos Humanos y se reconoce el derecho del trabajador a mantener una buena salud física y mental (Moreno, 2011).

En la década de 1960 se impulsa la importancia de la investigación de la psicología del trabajo y los expertos dejan de enfocarse en la perspectiva laboral individual y se dedican a estudiar a profundidad los aspectos concretos del entorno de trabajo sobre la salud de los colaboradores (Johnson & Hall 1960, citado en INSST, 2018).

En 1986, después de la Segunda Guerra Mundial, se activa en Europa la preocupación por la intervención de riesgos laborales y se reconoce que los trabajadores no pueden ser expuestos en exceso a situaciones que afecten su salud dentro del lugar de trabajo (Moreno, 2011). En este año aparece la Directiva de Marco Europea de Prevención de Riesgos Laborales para evaluar, controlar y prevenir estos riesgos, los cuales se enfocaban principalmente en físicos, químicos y ambientales, siendo las consecuencias de estos las más notorias e inmediatas causantes de la mayoría de las enfermedades laborales y accidentes (Moreno, 2011).

Respecto a riesgos psicosociales, la Organización Internacional del Trabajo es el primer grupo en sacar una definición concisa de los mismos y lo publica en 1986, plantea que son los riesgos más complicados de entender, debido a que representan un conjunto de experiencias y percepciones de cada trabajador, en su documento publicado en 1986 (Moreno, 2014).

Como consecuencia de todo lo mencionado anteriormente, se emite la Directiva Marco 89/391/CEE de seguridad y salud laboral en Europa, en la cual ya se mantiene una visión integradora de lo que son los riesgos laborales y su prevención y ya se incluyen a los riesgos psicosociales dentro del aspecto jurídico de la seguridad y salud en el trabajo (Ramos, 2012).

En Latinoamérica, al igual que en Europa, distintos países comienzan a aplicar programas de prevención de riesgos psicosociales y en el caso de Ecuador, es en el año 2018 que se realizan

cambios importantes en este programa (CONSE, 2018). El Ministerio de Trabajo Ecuatoriano lanza un cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales el cual podría estar al mismo nivel que el F-Psico y el Ista 21, el mismo está disponible en su página web e incluye una guía de aplicación gratuita (CONSE, 2018). También existe un gran apoyo a los responsables de seguridad y salud ocupacional, siendo ellos los encargados de velar por el cumplimiento del programa y sensibilizar a la organización respecto al tema (CONSE, 2018).

### **2.2.2 Definición de Riesgos Psicosociales**

La Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud son las primeras entidades en definir a los riesgos psicosociales como aquellas interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo y las condiciones de la organización con las capacidades, necesidades, cultura del trabajador y consideraciones personales externas al trabajo, que podrían tener influencia en la salud, rendimiento y satisfacción laboral del mismo (OIT 1984, citado en Moreno & Báez, 2010).

Los riesgos psicosociales hacen referencia a un condiciones o factores que desencadenan patologías que se expresan en distintos síntomas, los cuales están directamente relacionados con aspectos organizativos como el liderazgo, cultura de la empresa y departamentales, tales como el clima laboral y las relaciones interpersonales y personales entre los trabajadores (Boada & Ficapal, 2012). Siendo estas las características de la personalidad del trabajador, que afectan a su salud, y, por ende, a la eficiencia dentro de la empresa (Boada & Ficapal, 2012). La afectación en su gran parte se enfoca a nivel psíquico y social antes que, a nivel físico, sin embargo, algunos de los síntomas mencionados anteriormente si pueden estar relacionados a la fisiología del trabajador (Boada & Ficapal, 2012).

Los riesgos psicosociales son situaciones laborales que tienen una probabilidad alta de dañar la salud del trabajador a nivel físico, social y mental (Moreno 2011, citado en Valdivieso & López, 2019). Estos se originan de la organización del trabajo y generan respuestas de tipo fisiológico, emocional, cognitivo y conductual, las cuales se conocen como “estrés” y suelen ser precursoras de enfermedades a mediano y largo plazo (ISTAS 2019, citado en Valdivieso & López, 2019).

Valdivieso & López (2019) describen a las respuestas fisiológicas mencionadas anteriormente como contestaciones neuroendocrinas en las que se provoca un desbalance. En el aspecto

emocional empiezan a aparecer sentimientos de ansiedad, depresión y apatía, por otro lado, en las respuestas cognitivas se ve afectada la concentración del trabajador, su creatividad, toma de decisiones y se comienzan a restringir las percepciones (Valdivieso & López, 2019). Finalmente, en los aspectos conductuales se puede observar una tendencia mayor de consumo de alcohol, tabaco, drogas y manifestaciones de violencia hacia uno mismo y hacia los demás (Valdivieso & López, 2019).

De acuerdo con la Confederación de Empresarios de Málaga (2013) un riesgo psicosocial se define como un acontecimiento, situación o estado que es resultado de la organización del trabajo en una empresa, la cual afecta a la salud física, social y mental del trabajador con consecuencias graves, las cuales difieren de persona a persona. Existen algunas características de estos para comprender su definición con mayor precisión, en primer lugar, los riesgos psicosociales afectan a los derechos fundamentales del trabajador, esto quiere decir que este tipo de riesgos no son secundarios a las condiciones organizacionales del trabajador, sino todo lo contrario, son elementos básicos de las características del trabajo y se vinculan al derecho a la integridad física y personal al igual que a la salud de los colaboradores de la empresa (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013).

Por otro lado, los riesgos psicosociales van a tener efectos globales sobre la salud del trabajador los cuales se proyectan en estrés, ansiedad y depresión los cuales van a afectar a su salud mental, los factores como ansiedad y depresión están asociados a la exposición de riesgos psicosociales según la OIT y se consideran enfermedad profesional (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013).

Finalmente, estos riesgos tienen formas de cobertura legal, es decir, debido a la gravedad de estos y las consecuencias que pueden causar en los trabajadores a nivel físico y mental, se han desarrollado leyes y jurisprudencia referente al tema con el fin de precautelar la salud de los colaboradores de las distintas organizaciones (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013).

Los riesgos psicosociales son aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, contexto social y ambiental que tienen la capacidad de causar daños físicos, psíquicos y sociales a los trabajadores (Mansilla, 2012).

En conclusión, de acuerdo con todos los autores mencionados anteriormente, se puede definir que los riesgos psicosociales son situaciones laborales que están relacionadas con la organización del trabajo y otras condiciones propias de la empresa. Estas pueden llegar a ser perjudiciales para la salud de los trabajadores a nivel físico, mental y social. El estudio de este tipo de riesgos resulta ser complejo en ocasiones, ya que no son tan evidentes como los riesgos ambientales o físicos, el daño que provocan se da cuando el colaborador está expuesto a un riesgo constante, de igual manera este tiene que ver con su percepción del trabajo e incluso con su personalidad.

### **2.2.3 Factores de Riesgo Psicosocial**

Los factores de riesgo son elementos que una vez presentes en las condiciones de trabajo, pueden llegar a afectar de manera negativa la salud de los trabajadores (Valdivieso & López, 2019).

La Confederación de Empresarios de Málaga (2013) plantea que los factores de riesgos psicosociales en el trabajo poseen características propias, entre ellas, que estos se extienden en el espacio y el tiempo, a diferencia de otros riesgos que se encuentran delimitados de manera espacial y temporal. Los riesgos psicosociales no son precisos en el espacio, ya que se relacionan a características globales de la organización, esto hace que sean difíciles de objetivizar (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013).

También van a afectar a otros riesgos porque si estos se elevan, existe una mayor probabilidad de que existan riesgos ergonómicos, ya que el cuerpo humano actúa como una totalidad (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013). Por último, poseen escasa cobertura legal y son difíciles de intervenir, esto porque los resultados no siempre son asegurados, ya que lo que funcione para un grupo de trabajadores tal vez no funcione para otro y viceversa (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013). Esta misma organización plantea el siguiente listado como factores de riesgo psicosocial:

- **Contenido de Trabajo:** Hace referencia a la falta de variedad del trabajo, cuando existen ciclos muy cortos o largos, la falta de sentido y pertinencia que pueden llegar a tener las tareas y la alta incertidumbre que pueden causar las mismas (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013).

- **Sobrecarga y Ritmo:** Exuberante cantidad de trabajo, altas presiones por parte de los jefes y compañeros y la presentación de tareas urgentes con frecuencia (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013).
- **Horarios:** Turnos nocturnos, horarios inflexibles, horarios que no permiten la interacción entre compañeros y jornadas demasiado largas (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013).
- **Control:** No existe participación en la toma de decisiones y baja la capacidad de control sobre la carga de trabajo (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013).
- **Ambiente y Equipos:** Poca tolerancia entre compañeros, equipos deficientes de trabajo, malas condiciones de trabajo y falta de espacio personal en la oficina o lugar donde se labora (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013).
- **Cultura Organizacional y Funcionales:** Deficiente comunicación interna, no existe apoyo por parte de superiores, falta de definición de las tareas de cada empleado y falta de acuerdo en objetivos organizacionales (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013).
- **Relaciones Interpersonales:** Malas relaciones con jefes y compañeros, aislamiento, conflictos, falta de apoyo social (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013).
- **Rol en la Organización:** Tergiversación del rol propio que se debe cumplir, conflictos y responsabilidad sobre personas (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013).
- **Desarrollo de Carreras:** Incertidumbre del futuro de la carrera, promociones o remuneraciones, al igual que inseguridad contractual (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013).
- **Relación Trabajo-Familia:** Demandas laborales altas que causan conflicto en el hogar y bajo apoyo familiar (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013).
- **Seguridad Contractual:** Trabajo temporal, incertidumbre de futuro y baja remuneración (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013).

Los factores de riesgo psicosocial se van a ver afectados por el contenido y entorno de trabajo, conjuntamente con características individuales de la persona y su entorno extralaboral, las cuales pueden llegar a ser nocivas para su salud, rendimiento y satisfacción laboral (Cortés, 2012). Existen cuatro variables que pueden mejorar o empeorar lo mencionado:

- **Características del puesto de trabajo:** El trabajador es quien se encarga de planificar y ejecutar su trabajo de manera autónoma, distribuyendo las tareas que debe completar de

acuerdo con sus capacidades y habilidades para poder llegar al producto final (Cortés, 2012). En ocasiones, las tareas se vuelven repetitivas y debido a los avances tecnológicos e implementación de máquinas como computadores, el trabajador poco a poco va perdiendo su autonomía y motivación, lo cual va a producir riesgos psicosociales tales como el estrés y la ansiedad dependiendo del nivel de exigencia y repetitividad de las funciones que deba cumplir (Cortés, 2012).

Los tipos de factores psicosociales que pueden afectar a esta dimensión están relacionados principalmente a la falta de autonomía del trabajador, a causa de esto se puede perder la iniciativa para para completar el trabajo, lo cual llevará a repercusiones negativas como insatisfacción, pérdida de motivación y empobrecimiento de las capacidades (Cortés, 2012). Por otro lado, un ritmo de trabajo repetitivo restringirá la libertad de los colaboradores de la empresa para realizar cualquier otra acción, causando fatiga física y mental, insatisfacción, ansiedad y en ocasiones depresión, lo cual también depende de las características personales y adaptabilidad a las tareas de cada trabajador (Cortés, 2012).

Existen dos niveles que a su vez causarán repercusiones negativas en la salud del trabajador si no se logran equilibrar. En primer lugar, está el nivel de cualificación exigido, los cuales si no se adaptan al perfil del trabajador no podrá sentirse satisfecho y tampoco podrá desarrollar su personalidad a nivel laboral (Cortés, 2012). Y en segundo lugar se encuentra el nivel de responsabilidad, si este nivel no se ajusta a la formación y cualificaciones del trabajador, existe la posibilidad de que se produzcan errores, lo que a su vez causará estrés y otras alteraciones en el colaborador (Cortés, 2012). Se toma en cuenta la siguiente clasificación:

- **Factores debidos a la organización del trabajo:** Se toma en cuenta la estructura de la organización de trabajo, esto hace referencia a que el comportamiento de la persona está condicionada a la situación en la que se encuentra, por lo que la organización tendrá que mantener una estructura favorable para el desarrollo de actividades (Cortés, 2012). Esta dimensión de factores de riesgo se enfoca en la comunicación organizacional (logro de un buen clima laboral en el cual no se aísla a ningún trabajador que desee comunicarse independientemente del tipo de comunicación que se maneje), en los estilos de mando (dar y

recibir órdenes de instrucciones con el fin de mantener a los trabajadores motivados y satisfechos), en la participación en la toma de decisiones (se refuerza el compromiso del personal) y finalmente la asignación de tareas (una falta de la misma puede causar conflictos de competencia entre los trabajadores) (Cortés, 2012).

Por otro lado, se debe tomar en cuenta la organización del tiempo de trabajo, lo cual hace referencia a jornadas de trabajo que se equilibren de manera física, mental y social (Cortés, 2012). Los horarios que maneje cada organización también van a tener un impacto fuerte en esta dimensión, ya que, si los horarios son flexibles el trabajador puede adaptar sus necesidades personales a las laborales para que no se deterioren sus relaciones, pero si los horarios involucran turnos rotativos o nocturnos, la empresa debe tener en cuenta que se podrían dar cambios físicos y psicológicos en sus trabajadores (Cortés, 2012).

- **Características de la empresa:** Estas características van a tener una gran influencia en la calidad de vida laboral del trabajador, se debe tomar en cuenta la actividad que realiza la empresa, en la cual se debe evaluar el nivel de exigencia, ya que en ocasiones en producto final es evaluado por el público, lo cual puede afectar la salud del trabajador a nivel psicológico (Cortés, 2012). La localización de la empresa también juega un papel importante en esta dimensión, ya que la organización tendrá que tomar en cuenta los traslados del trabajador desde su hogar hasta el lugar donde labora o si este involucra que su familia o el mismo mude de ciudad o país (Cortés, 2012).

Por otro lado, la morfología o diseño del lugar de trabajo debe estar equipada de tal forma que el trabajador pueda realizar sus funciones con comodidad, y finalmente, la dimensión e imagen de la empresa, van a influir en la aparición de riesgos psicosociales, ya que una gran empresa por lo general transmite estabilidad y busca constantemente la formación de sus colaboradores (Cortés, 2012).

- **Características personales:** Cada trabajador tiene una personalidad distinta, por lo tanto, los factores psicosociales influirán de manera distinta en cada uno. Para esta dimensión se toma en cuenta la edad de los trabajadores, ya que cada generación trabaja de manera distinta, la

motivación, la formación que tengan a nivel educativo y laboral o experiencia y finalmente sus actitudes, las cuales son la forma de reaccionar ante una situación (Cortés, 2012). Adicionalmente, la organización debe tomar en cuenta los factores exógenos de cada trabajador, es decir, factores socioeconómicos, vida familiar y social, la cual puede tener influencia en su satisfacción o insatisfacción laboral (Cortés, 2012).

Roozeboom, Houtman y Van den Bossche (2008), citado en Moreno & Báez 2010, clasifican a los factores de riesgo psicosocial a través de una serie de indicadores que se dividen entre organizacionales y laborales, para entenderlos de mejor manera se detallan de la siguiente forma:

- **Factores Organizacionales:** Los factores organizacionales se van a enfocar netamente en la empresa, en primer lugar, se distingue un grupo de factores relacionados a la Política y Filosofía, es decir, en la gestión de los recursos humanos, la política de seguridad y salud contemplada en la organización, la responsabilidad social y corporativa, la estrategia empresarial y finalmente la relación trabajo-familia que se mantiene en el lugar donde un trabajador labora (Roozeboom et al., 2008, citado en Moreno & Báez, 2010).

Por otro lado, se destaca la Cultura de la Organización, la cual hace énfasis en la justicia dentro del lugar de trabajo, la supervisión y el liderazgo dentro de los grupos, comunicación e información organizacional, las labores en sí y la política de relaciones entre los miembros del equipo (Roozeboom et al., 2008, citado en Moreno & Báez, 2010). Finalmente, se contempla un tercer grupo enfocado a las Relaciones Industriales, es decir, en el clima laboral, los convenios colectivos y la representación sindical (Roozeboom et al., 2008, citado en Moreno & Báez, 2010).

- **Factores Laborales:** Estos factores pueden ser positivos o negativos ya que se enfocan en el trabajo netamente, pueden llegar a facilitar o dificultar el ritmo y calidad de trabajo de los colaboradores (Roozeboom et al., 2008, citado en Moreno & Báez, 2010). El primer grupo se enfoca en las Condiciones de Empleo, las cuales reflejan el tipo de contrato, salario y diseño de carrera disponible en la organización (Roozeboom et al., 2008, citado en Moreno & Báez,

2010). El segundo grupo hace énfasis en el Diseño del Puesto, es decir, en la rotación de puestos y los trabajos en equipo (Roozeboom et al., 2008, citado en Moreno & Báez, 2010).

Finalmente, el tercer grupo es la Calidad de Trabajo, siendo este el que más dimensiones a contemplar abarca, se enfoca en el uso de habilidades personales, la autonomía y capacidad de control que tiene cada trabajador, la seguridad física en el trabajo (ergonomía), las demandas laborales, el apoyo social, las horas que se deben laborar (turnos) y finalmente el teletrabajo, esta última dimensión no se menciona en otras propuestas de autores pero es importante hacerlo, especialmente en compañías que han adoptado por incluir esta modalidad (Roozeboom et al., 2008, citado en Moreno & Báez, 2010).

#### **2.2.4 Tipos de Riesgos Psicosociales**

La Confederación de Empresarios de Málaga (2013) define a los siguientes como los principales riesgos psicosociales, que pueden estar presentes en las distintas empresas:

##### **2.2.4.1 Estrés Laboral:**

El estrés se define como las reacciones emocionales, cognitivas y físicas del ser humano frente a aspectos adversos en su entorno, el cual se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia (Comisión Europea, 2000 citado en Confederación de Empresarios de Málaga, 2013). El estrés laboral, por otro lado, hace referencia a la reacción por la que puede optar un individuo frente a las exigencias y presiones laborales que salen de sus manos y no se adaptan a sus conocimientos y capacidades (Organización Mundial de la Salud, 2004).

El estrés laboral está presente en todos los entornos de trabajo y pone a prueba la capacidad del trabajador de enfrentar diversas situaciones, pero se agrava cuando el empleado no siente que tenga apoyo de parte de sus compañeros y superiores o cuando existe un limitado control sobre su trabajo (Organización Mundial de la Salud, 2004).

El estrés se relaciona a varios factores de riesgo psicosocial mencionados anteriormente, tales como las características del puesto de trabajo, es decir, la monotonía o tareas muy complejas, el volumen y ritmo de trabajo que hace referencia al exceso o escases de trabajo y plazos muy estrictos para presentar tareas (Organización Mundial de la Salud, 2004). También el horario de

trabajo o jornadas inflexibles y turnos desorganizados, escasas oportunidades de participación y control, perspectivas profesionales, papel en la entidad tales como funciones indefinidas y tener un grupo a cargo (Organización Mundial de la Salud, 2004). Por otro lado, las relaciones interpersonales que resulten intimidantes y malas relaciones con compañeros pueden provocar estrés, al igual que una mala cultura organizacional y finalmente la relación entre la vida familiar y laboral, es decir, falta de apoyo de ambas partes, exigencias contrapuestas (Organización Mundial de la Salud, 2004).

Existen dos tipos de estrés laboral, el primero se da cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador, es decir, se produce un desajuste entre los dos factores mencionados (Shirom 2003, citado en Moreno & Báez, 2010). Por otro lado, el segundo tipo hace referencia a cuando el trabajador tiene que afrontar un evento crítico, es decir, se produce un efecto de descompensación y se produce un estado de agotamiento del organismo que dificulta que pueda realizar sus labores y, en los dos casos, se produce un deterioro global al rendimiento del trabajador (Shirom 2003, citado en Moreno & Báez, 2010).

En cuanto a las consecuencias causadas por el estrés laboral, se pueden distinguir tres tipos, de acuerdo con Del Hoyo (2018):

- **Consecuencias físicas:** La activación y exigencia psicofisiológica se comienza a manifestar con trastornos gastrointestinales tales como úlceras, intestino irritable y digestiones lentas. Por otro lado, también se dan trastornos a nivel cardiovascular y respiratorio, los más comunes siendo las arritmias, hiperventilación y sensación de opresión en el pecho (Del Hoyo, 2018). También se manifiestan trastornos endocrinos como hiper e hipotiroidismo, al igual que trastornos sexuales como impotencia y cambios en el deseo sexual (Del Hoyo, 2018). Finalmente, entre los más comunes están los trastornos musculares, es decir, tics, calambres, contracturas, rigidez, dolores musculares y otros como cefaleas, insomnio y falta de apetito (Del Hoyo, 2018).
- **Consecuencias Psicológicas:** El estrés provoca una alteración en el Sistema Nervioso y se producen cambios a nivel emocional, conductual, psicológico y motor (Del Hoyo, 2018). Entre ellos está la preocupación excesiva, sensación de confusión, dificultad para concentrarse,

desorientación, dificultad para recordar cosas, hipersensibilidad, mal humor, abuso de sustancias, trastornos del sueño, ansiedad, alteración de la conducta alimentaria, miedo, temblores, actos impulsivos, explosiones emocionales, entre otros (Del Hoyo, 2018).

- **Consecuencias para la Empresa:** El deterioro va a ser evidente en el ámbito laboral, se va a observar absentismos laborales con mayor frecuencia por enfermedad, lo cual va a afectar a la planificación y logística diaria, al igual que se podría crear un desfavorable ambiente de trabajo (Del Hoyo, 2018). Existirá un bajo rendimiento en los colaboradores, se dificultan las relaciones interpersonales y la calidad del producto final baja, aumenta la rotación de personal, aumentan los incidentes y accidentes y existe una necesidad de mayor supervisión para el personal (Del Hoyo, 2018). Es así como, “el nivel de estrés de una empresa no es ni más ni menos que la suma total de los niveles de estrés de su personal” (Del Hoyo, 2018, p.12).

#### **2.2.4.2 Violencia:**

La violencia laboral se define como toda acción, incidente o comportamiento que se aleja de lo razonable en el cual una persona es amenazada o humillada como consecuencia directa de su trabajo (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013). Se pueden distinguir dos tipos de violencia, la primera es la física (golpes) y la otra es psicológica, en la que se comprometen comportamientos de amedrentamiento y comportamientos de intimidación y hostigamiento colectivo (OIT, 1998).

En el primer caso, se hace referencia a comportamientos abusivos, crueles y malintencionados que tengan por objetivo debilitar la condición de los trabajadores, por ejemplo, recibir gritos por parte de superiores, imponer puntos de vista, desconfianza en el personal y críticas negativas (OIT, 1998). En el segundo caso, un grupo de trabajadores se comporta de manera hostil contra un solo trabajador y generalmente se ven comportamientos como la propagación de chismes, comentarios negativos y críticas contra él (OIT, 1998).

La Confederación de Empresarios de Málaga (2013) distingue otros tres tipos fundamentales de violencia que se presentan en el lugar de trabajo:

- **Violencia de Tipo I:** Hace referencia a los actos violentos procedentes de gente que no están relacionadas con el propio trabajo, pero ocurren en el lugar donde se labora, es decir, asaltos o robos (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013).
- **Violencia de Tipo II:** Actos violentos que provienen de clientes a quienes se presta el servicio, se hace referencia a la reclamación de supuestos derechos por parte de los clientes al personal de una organización (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013).
- **Violencia de Tipo III:** Se define como violencia de tipo III a aquellos actos de violencia ejecutados por compañeros o superiores del propio lugar de trabajo, con el fin de crear conflictos laborales o personales con la otra persona o personas (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013).

#### **2.2.4.3 Acoso Laboral o Mobbing:**

Es una situación en la que una persona utiliza violencia psicológica extrema durante un tiempo prolongado sobre otra persona en el lugar de trabajo, con el fin de destruir su reputación, interferir de manera negativa en sus labores y su principal objetivo es lograr que la persona afectada termine abandonando el lugar de trabajo (Rojo & Cervera, 2005). El mobbing hace referencia a manifestación de conductas agresivas que atentan contra la personalidad, integridad física o psíquica del individuo y se pone en peligro su empleo o de manera general, el clima laboral de una empresa (Rojo & Cervera, 2005).

El acoso laboral se puede dar de dos formas, la primera es de manera vertical, de manera ascendente cuando los subordinados ejercen contra un superior, y de manera descendente cuando un jefe o gerente ejerce contra uno o varios de sus subordinados, lo cual se puede subclasificar también como “bossing” (Rojo & Cervera, 2005). Por otro lado, el mobbing se puede dar también de manera horizontal, en el que uno o varios trabajadores manifiestan conductas agresivas contra compañeros del mismo rango (Rojo & Cervera, 2005).

Existen algunos elementos esenciales que deben estar presentes en la situación para poder percibirse del mobbing con mayor claridad, debe existir presión laboral desmesurada consecuente de la actividad laboral y tiende a un plan, es decir, que genere un resultado (Rojo & Cervera, 2005). El mobbing tiene una intención que es la autoeliminación del trabajador a través de varios ataques

mediante medidas organizacionales, aislamiento social, ataques a la vida privada, agresiones verbales y rumores (Rojo & Cervera, 2005).

#### **2.2.4.4. Acoso Sexual:**

Se define como acoso sexual a aquella conducta no deseada de carácter sexual que se da dentro del lugar de trabajo, la cual tiene el fin de humillar o intimidar a otra persona, constituye una violación a los derechos de los trabajadores y forma parte de los problemas de salud y seguridad en el trabajo (OIT, 2012). El acoso sexual se puede manifestar de dos formas, se puede presentar como chantaje, es decir, cuando se condiciona a la víctima con una consecución laboral como el aumento o disminución de sueldo o permanencia laboral, para que el afectado acceda a realizar actos de connotación sexual (OIT, 2012).

Por otro lado, puede manifestar como ambiente laboral hostil, es decir, cuando la conducta da lugar a situaciones de intimidación en las cuales pueden existir comportamientos de violencia física, tales como tocamientos o acercamientos innecesarios, violencia verbal, como comentarios y preguntas innecesarias y violencia no verbal, tales como silbidos, gestos obscenos o presentación de objetos pornográficos (OIT, 2012).

Cabe recalcar que el acoso sexual puede venir tanto de jefes, gerentes o personal que tenga un lugar jerárquico alto como de compañeros de trabajo o clientes (OIT, 2012). Las víctimas pueden ser de cualquier género, pero en su gran mayoría se da de hombres hacia mujeres, ya que generalmente las mujeres se encuentran en posiciones de menor poder por lo cual podrían sentirse más vulnerables o inseguras en el lugar de trabajo lo cual afectará su rendimiento (OIT, 2012).

El acoso sexual afecta las condiciones de trabajo y la salud física y mental de la víctima, se manifiesta en estrés, ansiedad, depresión, nerviosismo, trastornos de sueño e incluso hipertensión (OIT, 2012). Aumenta la rotación de personal y el absentismo, por lo que la empresa también sufriría de sus consecuencias ya que, si estos dos factores incrementan, aumentan los costos por procedimientos administrativos e indemnizaciones (OIT, 2012). Es importante integrar al acoso sexual como un riesgo psicosocial y evaluarlo junto con otros riesgos, ya que generalmente las víctimas tienen miedo de hablar sobre ello, sienten culpabilidad y sienten temor a la crítica de otros compañeros (OIT, 2012).

#### **2.2.4.5 Inseguridad Contractual:**

También conocida como inseguridad laboral, se define como la preocupación general que presentan los trabajadores frente a la existencia de sus trabajos en un futuro, se percibe como una amenaza que está relacionada a la posición dentro de la organización o las oportunidades de desarrollar una carrera dentro de la misma (Moreno & Báez, 2010).

La inseguridad contractual se puede considerar un riesgo psicosocial debido a sus consecuencias, ya que se provoca un efecto de incertidumbre y continuidad laboral lo cual provoca varios miedos relacionados a la inseguridad económica propia y de las familias de los colaboradores (Moreno & Báez, 2010). Un claro ejemplo se puede observar en los trabajadores autónomos, ya que, a pesar de que pueden controlar su tiempo y labores, presentan mayores niveles de estrés debido a la incertidumbre de continuidad de su trabajo (Moreno & Báez, 2010).

#### **2.2.4.6 Burnout:**

El término burnout o “quemado por el trabajo” hace referencia a un tipo de estrés laboral en el que se experimenta agotamiento total, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral, generalmente se da en trabajadores con cargos relacionados a la prestación de servicios y esto se da como consecuencia de sus tareas diarias (Boada & Ficapal, 2012).

El síndrome de burnout se establece como un estrés laboral distinto que se integra de tres factores:

- **Agotamiento emocional:** Es una situación en la que el trabajador ya no puede dar más de sí mismo desde una perspectiva afectiva, existe una disminución de energía y recursos emocionales propios para enfrentar situaciones cotidianas (Boada & Ficapal, 2012). En el caso de personal que debe atender las necesidades de los usuarios constantemente, va a experimentar un agotamiento emocional que no le permita realizar su trabajo de manera correcta (Boada & Ficapal, 2012).
- **Despersonalización:** Se desarrollan sentimientos y deseos negativos hacia otras personas e incluso tratos inhumanos debido al endurecimiento afectivo, se presenta una falta de empatía constante (Boada & Ficapal, 2012).
- **Falta de realización personal:** Los trabajadores comienzan a evaluarse a sí mismos de manera negativa y se sienten insatisfechos con sus resultados laborales (Boada & Ficapal, 2012).

#### **2.2.4.7 Conflicto Familia-Trabajo:**

Es de suma importancia tomar estos dos factores como un riesgo psicosocial determinante ya que ambos forman parte de la identidad central del trabajador y ocupan el tiempo disponible del mismo en su gran mayoría (Moreno & Báez, 2010). El desarrollo de las carreras de hombres y mujeres obligó a la sociedad a reorganizar su tiempo y sus roles dentro del hogar y en ocasiones resulta complicado conciliar los mismos con las exigencias laborales (Moreno & Báez, 2010). El ritmo con el que operan las organizaciones actualmente es mucho más rápido y complejo, se han intensificado jornadas laborales con el fin de completar tareas en el menor tiempo posible lo cual dificulta esta relación familia y trabajo ya que, los trabajadores al llegar a sus hogares están demasiado cansados como para realizar tareas en el hogar o cumplir sus responsabilidades familiares (Moreno & Báez, 2010).

Es importante recalcar que existen varios problemas relacionados con el trabajo por turnos y la vida familiar y social, cuando los horarios de los trabajadores son nocturnos o rotativos es complicado dividir las tareas familiares y esto afecta a nivel psicosocial en la salud de los trabajadores (Pérez, Palací, & Topa, 2017). Es por ello que varias organizaciones han tratado de implementar una flexibilidad de horarios en sus culturas con el fin de que el trabajador pueda cumplir con su rol laboral pero que también pueda destinar tiempos a su vida familiar, pero todo depende del giro del negocio de la empresa donde se labore, y si es necesario que el colaborador asista de manera presencial a realizar su trabajo (Pérez et al., 2017).

### **2.3 Evaluación de Riesgos Psicosociales**

La evaluación de riesgos es el primer paso que se debe culminar para tomar acciones preventivas frente a los distintos riesgos dentro del lugar de trabajo, se define como el proceso de valoración de los riesgos para verificar a qué nivel podrían llegar a convertirse en peligros dentro de la organización (Cortés, 2012). La evaluación tendrá que pasar por las siguientes etapas para poder realizarse con éxito: En primer lugar, es necesario identificar los peligros y posteriormente los trabajadores que están expuestos a los mismos, después se evalúa a través de una herramienta, cualitativa y cuantitativa los riesgos y con los resultados, se analiza si existen riesgos que pueden ser eliminados o si es necesario adoptar nuevas medidas para reducirlo (Cortés, 2012).

En el caso de riesgos psicosociales, existen algunos modelos de evaluación, conocidos como cuestionarios, los cuales tienen una trayectoria larga y han pasado por varias modificaciones a lo largo de la historia de estudio de este tema, siempre con la intención de actualizarse y adaptarse a las nuevas realidades de las organizaciones. Peiró (2009) manifiesta que “una adecuada prevención de los riesgos psicosociales requiere su análisis riguroso, la determinación de sus causas y el desarrollo de tecnologías y metodologías adecuadas para su evaluación y prevención” (p. 10) por lo que, su evaluación es de extrema importancia, al igual que de cualquier otro tipo de riesgo.

Uno de los modelos de evaluación más utilizados alrededor del mundo es el “F-Psico” el cual posee ya varias versiones siendo la 4.0 la más reciente, modificada en el año 2018 por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo del Gobierno de España (INSST, 2018). Las modificaciones que se realizan en este instrumento no afectan los aspectos psicométricos, se recomienda que se aplique siempre su última versión de manera informatizada a través de una sola aplicación o en papel, pero sigue disponible la versión 3.1 en la página web del INSST (INSST, 2018). La herramienta va a ofrecer información referente a nueve factores principales: Tiempo de trabajo (TT), Autonomía (AU), Carga de trabajo (CT), Demandas psicológicas (DP), Variedad/contenido (VC), Participación/Supervisión (PS), Interés por el trabajador/Compensación (ITC), Desempeño de rol (DR), Relaciones y apoyo social (RAS) (Pérez & Nogareda, 2012).

En la NTP 926 se plantea que la herramienta tiene una fiabilidad de 0,895 en el coeficiente Alfa de Cronbach lo que significa que posee una fiabilidad excelente a nivel mundial (Pérez & Nogareda, 2012). Incluye un apartado llamado “Propuestas de mejora” el cual puede ser tomado en cuenta una vez se obtengan los resultados con el fin de ser una guía (Pérez & Nogareda, 2012). El método de evaluación se encuentra disponible en varios idiomas, se implementaron mejoras de importación y exportación de la información por lo que su tabulación de igual manera se vuelve más fácil, por lo que resulta una excelente herramienta para trabajar riesgos psicosociales (Pérez & Nogareda, 2012).

En nuestro país, el Ministerio de Trabajo desarrolló un método llamado “Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial” en el año 2018, el cual tiene por objetivo evaluar los factores de riesgo que puedan afectar a la salud de los trabajadores para prevenir y disminuir los riesgos encontrados (Ministerio de Trabajo, 2018). El cuestionario puede ser aplicado a instituciones privadas o públicas, con más de 10 trabajadores, cabe recalcar que no es de carácter obligatorio en

el Ecuador (Ministerio de Trabajo, 2018). Para probar la validez y fiabilidad del instrumento la herramienta se aplicó a una muestra de 385 empresas a nivel nacional y luego de realizarse una investigación, se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,967 lo cual indica un nivel alto de confiabilidad (Ministerio de Trabajo, 2018).

El método evalúa principalmente ocho dimensiones, las cuales conforman 58 ítems y los resultados se obtienen a través de una simple sumatoria (Ministerio de Trabajo, 2018). El cuestionario es de libre acceso, está disponible en la página web del Ministerio de Trabajo, al igual que la herramienta de tabulación de datos (Ministerio de Trabajo, 2018). Es importante recalcar que esto es un gran paso para darle mayor importancia al tema de riesgos psicosociales en el país. Por otro lado, las plantillas para su aplicación están en un formato de Excel, lo cual al momento de tabular podría tener varios errores y tomará demasiado tiempo pasar las respuestas individuales. Por lo que, personalmente, no lo aplicaría en una empresa que tenga más de 100 trabajadores, lo ideal sería que el Ministerio desarrolle un software como el de las herramientas que ya tienen trayectoria en este tema para que de esta manera sea mucho más fácil obtener los resultados de manera viable.

Existe otro método de evaluación de riesgos psicosociales llamado “COPSOQ-Istas 21” desarrollado por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)- CCOO, el cual, en su versión 2 (media), está destinado a ser aplicado en organizaciones con 25 o más trabajadores (Moncada, Llorens, & Andrés, 2014). El instrumento es uno de los cuestionarios más utilizados a nivel mundial, está disponible en más de 25 lenguas, más de 140 revistas médicas lo han utilizado, al igual que ha sido citado por organismos como la OMS para investigaciones (Moncada et al., 2014).

El Istas 21 consta de 109 preguntas cortas de tipo Likert, lo que facilita su entendimiento, dentro de 20 dimensiones y es de aplicación libre y gratuita en cualquier tipo de organización y a todo tipo de cargos (Moncada et al., 2014). La tabulación se puede realizar de manera digital con la descarga de una aplicación propia del instrumento y los resultados se obtienen ese mismo momento de manera gráfica, por lo que es mucho más fácil entenderlos e interpretarlos, para a futuro poder proponer un programa de intervención.

Desde un punto de vista personal, considero que en el Ista 21 es la herramienta más completa y fácil de utilizar de todas las mencionadas anteriormente, posee una alta validez y fiabilidad al igual que la adaptación del idioma, se ha aplicado en varios países y en su página web se adjunta una guía de los pasos que se deben seguir desde su investigación previa, la formación de un equipo de profesionales que van a ser los encargados de su aplicación, su descarga (en la cual se incluyen las políticas legales del instrumento), incluye un manual de aplicación y de interpretación de resultados.

La mayoría de las empresas multinacionales dentro del país adoptan los valores y clima de la casa matriz, en el caso de Repsol se encuentra en España y todas las decisiones son tomadas desde allá por lo que, aplicar una herramienta con adaptación europea, ya que fue adaptada por el Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud que tiene sus sedes en España, tiene más sentido que aplicar una herramienta nueva a nivel nacional.

#### **2.4 Programa de Intervención de Riesgos Psicosociales**

En el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decisión 584, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, se plantea en el Capítulo III, Artículo 11, que todas las empresas tendrán que tomar medidas para disminuir los riesgos laborales y así no perjudicar la salud de sus trabajadores, por lo que es de suma importancia implementar planes integrales de prevención de riesgos, los cuales serán revisados y actualizados periódicamente, especialmente si las condiciones laborales se modifican por cualquier motivo (IESS, 2018).

También se menciona que, dentro de estos planes de prevención, las empresas tienen la obligación de fomentar la adaptación a los distintos puestos de trabajo dependiendo de las capacidades del trabajador, se debe tomar en cuenta también su salud mental y física y cualquier disciplina relacionada a la exposición a riesgos psicosociales (IESS, 2018).

#### **2.5 Importancia de la promoción de la salud en las organizaciones**

La promoción de la salud incentiva a los trabajadores a llevar un mejor estilo de vida para controlar su salud, se abarcan varios temas de carácter social y ambiental con el fin de evitar riesgos dentro y fuera de su lugar de trabajo (Organización Mundial de la Salud, 2016). De acuerdo con la OMS (2016) la promoción de la salud se rige bajo tres componentes esenciales:

- **Buena gobernanza sanitaria:** Es necesario que todos los departamentos gubernamentales hagan de la salud un aspecto primordial dentro de sus políticas. “Esto significa que deben tener en cuenta las repercusiones sanitarias en todas sus decisiones, y dar prioridad a las políticas que eviten que la gente enferme o se lesione” (Organización Mundial de la Salud, 2016).
- **Educación Sanitaria:** Las personas deben adquirir conocimientos para poder conocer sus opciones saludables, esto hace referencia a su alimentación y servicios de salud especialmente (Organización Mundial de la Salud, 2016).
- **Ciudades Saludables:** En las ciudades el papel del Municipio es fundamental para poder crear una planificación urbana saludable y para que las comunidades puedan poner en práctica lo aprendido (Organización Mundial de la Salud, 2016).

## 2.6 Pandemia del Coronavirus 2020

En el año 2019, se identificó un nuevo virus llamado “Coronavirus”, como la causa de un brote de enfermedades que se originó en China (Ministerio de Salud de Chile, 2020). Los coronavirus son una amplia familia de virus que producen cuadros clínicos, los mismos van desde el resfriado común similares al de la gripe hasta enfermedades con consecuencias más graves, como ocurre con el coronavirus que causó el síndrome respiratorio agudo grave (Ministerio de Salud de Chile, 2020). Los síntomas más comunes de esta enfermedad son: Fiebre, tos seca, neumonías observables especialmente en radiografías de tórax y dificultad respiratoria (Ministerio de Salud de Chile, 2020). El brote del virus desató una pandemia global, la cual llegó a todos los rincones del mundo afectando la economía y situación laboral de varios países, incluyendo Ecuador.

Durante el inicio de la situación en Ecuador, las empresas recibieron un golpe sumamente fuerte al dejar de operar en casi toda su totalidad, por lo que tuvieron que aplicar la modalidad de teletrabajo (El Comercio, 2020). Sin embargo, la creación del llamado semáforo impuesto por el Gobierno, ha hecho que las empresas empiecen a crear protocolos de seguridad para un posible regreso al trabajo, garantizando la seguridad de la población y la de sus trabajadores (El Comercio, 2020). Es por ello que, para finales del 2020, varias empresas han optado por la modalidad de teletrabajo con el fin de continuar sus operaciones. Es necesario tener en cuenta que las condiciones laborales cambiaron en todas las empresas debido a las medidas de bioseguridad y cabe recalcar que este trabajo de disertación se está realizando durante la pandemia del coronavirus, por ello, sus resultados van a variar.

### **2.6.1 Teletrabajo en tiempos de crisis**

Como se mencionó anteriormente, varias organizaciones optaron por la modalidad de teletrabajo para continuar con sus labores durante la pandemia del Covid-19, este fue un cambio radical en la operación usual, ya que los empleadores deben tomar en cuenta las circunstancias dentro de los hogares de los trabajadores que podrían interferir con sus labores, tales como la situación familiar con hijos menores a cargo, el aislamiento social y confinamiento, los constantes miedos de incertidumbre contractual y los recursos compartidos por toda la familia (INSST, 2020).

Con el fin de evitar el agravamiento de esta situación y el apareamiento de nuevos riesgos psicosociales, como es la incertidumbre laboral, se recomienda que las organizaciones faciliten las recomendaciones sanitarias pertinentes, socialicen con sus colaboradores los cambios emocionales que traen consigo el confinamiento con el fin de que se sientan identificados e informados (INSST, 2020). Es necesario promover el bienestar emocional, brindar recomendaciones sobre iluminación, postura, fatiga mental y ejercicio físico en casa durante la jornada laboral y establecer un canal específico para que los trabajadores puedan informar a sus superiores o al departamento de Recursos Humanos sobre posibles riesgos que puedan presentar en sus hogares (INSST, 2020).

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 Tipo de Investigación**

La presente disertación es de tipo Proyecto – Producto ya que, una vez que se obtengan los resultados del instrumento y se analicen los mismos, se presentará una propuesta de intervención.

### **3.2 Alcance de la Investigación**

El alcance de la investigación es de tipo descriptivo, debido a que el objeto de estudio fue definir y medir los riesgos psicosociales presentes en la organización y se definen variables.

### **3.4 Diseño de la Investigación**

El presente estudio es de tipo no experimental y transeccional, ya que se realiza sin la manipulación deliberada de las variables, los fenómenos se van a analizar en su ambiente natural y los datos se van a recolectar en un solo momento para describir las variables. También es de tipo descriptivo, ya que se va a medir el impacto de los riesgos psicosociales de la compañía en un determinado momento y se van a presentar datos respecto al mismo.

### **3.4 Población y Muestra**

Repsol divide a sus trabajadores en dos áreas, las oficinas de Quito y el Bloque 16 ubicado en la Amazonía Ecuatoriana. La encuesta estuvo disponible para los 96 colaboradores de Quito y 309 de bloque. Para el presente estudio, se tomó en cuenta los resultados de la población de bloque ya que, durante la pandemia, las personas que laboran en esta locación nunca dejaron de trabajar de manera presencial.

Las jornadas laborales se extendieron en cuanto a días dentro del bloque (21/21) para que no exista la entrada y salida constante de trabajadores con el fin de evitar el contagio del coronavirus, pero el hecho de que nunca hayan dejado de ir a trabajar se acerca más a su realidad laboral de siempre y el estudio se puede desarrollar de la manera que estuvo planeado desde un comienzo, a diferencia de los trabajadores de Quito, quienes tuvieron que cambiar a la modalidad de teletrabajo y los resultados variarían.

La encuesta se aplicó en las siguientes áreas de trabajo del Bloque 16: SMA, Servicios Generales, TI, Departamento Médico, Mantenimiento Estático, Mantenimiento Eléctico, Mantenimiento Rotativo, Workover, Seguridad Corporativa, Generación, Producción, Overhaul,

ASEP, Tratamiento Químico, Instrumentos, Planta Topping, Ingeniería de Producción, Jefes de Operaciones (Energía, Producción y Mantenimiento), Relaciones Comunitarias, Logística, Almacenes y Servicios a la Producción.

También se tomó en cuenta los siguientes cargos: Gerente, Jefe, Coordinador, Supervisor, Médico, Auxiliar, Técnico, Operador, Analista, Ingeniero, Company Man, Soldador, Ayudante y Gestor.

### **3.5 Instrumento**

Para el levantamiento de información se utilizó como herramienta el CoPsoQ - Ista 21 (versión 2) para la evaluación y prevención de riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras adaptada al español y también se incluyeron cinco preguntas de la dimensión “Integración de la Empresa” obtenidas del Ista 21 versión 1.5, con el fin de obtener resultados referentes al compromiso de los colaboradores con la organización, lo cual es vital para Repsol Ecuador S.A. ya que, van adaptando estas preguntas a sus evaluaciones de riesgos psicosociales desde hace varios años. Los autores del Ista 21 autorizaron su uso de manera gratuita con una finalidad preventiva, para identificar aspectos a mejorar dentro de la organización (Moncada et al., 2014). La participación de los colaboradores es de manera anónima y voluntaria, se debe garantizar la confidencialidad de los resultados y debe existir un mutuo acuerdo entre los examinadores y los trabajadores para poder aplicar las encuestas (Moncada et al., 2014).

El cuestionario Ista 21 versión 2, se compone de 109 ítems de selección múltiple, la mayoría de ellos se responden con una escala de Likert que va desde Siempre, Muchas Veces, Algunas Veces, Sólo Alguna Vez y Nunca (Moncada et al., 2014). Los ítems se dividen en tres secciones principales, 25 preguntas hacen referencia a las condiciones de empleo y trabajo, 69 preguntas son referentes a la exposición a factores de riesgo psicosocial y 15 preguntas al bienestar personal de cada trabajador (Moncada et al., 2014). Cabe recalcar que algunos de los ítems se pueden adaptar a la realidad de la empresa, por ejemplo, se pueden cambiar los nombres de los cargos y áreas (Moncada et al., 2014). El instrumento utilizado se puede encontrar en el Anexo 1. la versión adaptada a Repsol Ecuador S.A. de manera digital a través de Microsoft Forms.

Repsol Ecuador S.A. decidió trabajar con este instrumento a diferencia de otros por varios motivos, en primer lugar, es una herramienta de prestigio internacional, su aplicación para

investigaciones puede encontrarse en más de 140 publicaciones de revistas científicas, e incluso la Organización Mundial de la Salud ha citado al instrumento como un método de referencia de evaluación de riesgos psicosociales, por lo que es una herramienta con alta validez (Moncada et al., 2014). Por otro lado, Repsol es una petrolera española y todas las directrices que adopta la compañía en el Ecuador vienen de la casa matriz ubicada en Madrid, por lo que utilizar un instrumento europeo se adapta mejor a la realidad de la organización. Finalmente, la tabulación de los resultados se da vía online de manera automática y se obtienen cuadros de barras a través de los cuales es fácil interpretar los resultados los cuales se rigen bajo una semaforización muy fácil de comprender.

### 3.5.1. Dimensiones Psicosociales del Instrumento

A continuación, se resumen las dimensiones psicosociales que se evalúan en el cuestionario Iastas 21 versión 2 a grandes grupos, también se incluye la dimensión extra de “Integración de la Empresa” del Iastas 1.5 que será utilizada:

**Tabla 1. Dimensiones Riesgos Psicosociales**

<b>Grandes Grupos</b>	<b>Dimensiones Psicosociales</b>
Exigencias Psicológicas en el Trabajo	Exigencias Cuantitativas
	Ritmo de Trabajo
	Exigencias Emocionales
	Exigencia de Esconder Emociones
Conflicto Trabajo - Familia	Doble Presencia
Control sobre Trabajo	Influencia
	Posibilidades de Desarrollo Sentido de Trabajo
Apoyo Social y Calidad de Liderazgo	Apoyo Social de los Compañeros
	Apoyo Social de Superiores
	Calidad de Liderazgo
	Sentimiento de Grupo
	Previsibilidad
	Claridad de Rol
	Conflicto de Rol

Compensaciones del Trabajo	Reconocimiento Inseguridad sobre el Empleo Inseguridad sobre las Condiciones de Trabajo
Capital Social	Justicia Confianza Vertical
Contenido del Trabajo (Istas 21 1.5)	Integración de la Empresa o Compromiso

Moncada, S., Llorens, C., & Andrés, R, (2014).

- **Exigencias Psicológicas en el Trabajo:** Esta dimensión se puede dividir en dos partes, en primer lugar, las exigencias psicológicas de tipo cuantitativo, las cuales se relacionan con el volumen versus el tiempo de trabajo (Moncada et al., 2014). Por otro lado, las mismas exigencias psicológicas toman otra connotación cuando se observan desde el tipo de tarea que se debe cumplir sea o no sea con el servicio a otras personas (Moncada et al., 2014).
  - **Exigencias Cuantitativas:** Son exigencias psicológicas provenientes de la cantidad de trabajo, resultan altas cuando existe poco tiempo para cumplir con las tareas asignadas en cuanto a cantidad y distribución (Moncada et al., 2014). Esta dimensión resulta elevada generalmente cuando no existe el personal suficiente para cumplir con la carga laboral, la incorrecta medición de tiempos o falta de planificación y con la falta de materiales o tecnología para realizar las labores, ya que esto lleva a que se tengan que realizar más tareas para cubrir las deficiencias de material (Moncada et al., 2014).
  - **Ritmo de Trabajo:** Se hace referencia a la intensidad de las tareas que se relacionan con la cantidad y el tiempo, se vinculan a las exigencias cuantitativas pero el ritmo de trabajo puede variar por factores externos tales como una falla en el sistema o presión proveniente de los clientes (Moncada et al., 2014).
  - **Exigencias Emocionales:** Son exigencias derivadas de las relaciones interpersonales que se mantienen con la gente, se hace énfasis en aquellos trabajadores que brindan atención al cliente o paciente y se pretende crear un cambio en ellos o adquirir una nueva habilidad (por

ejemplo, un médico, psicólogo o profesor) y, por ende, se transfieren emociones y sentimientos entre ambos (Moncada et al., 2014). El tiempo de exposición a esta dimensión dependerá del número de clientes o pacientes, lo cual podría extender las jornadas laborales, lo que implica una mayor fatiga emocional (Moncada et al., 2014).

- **Exigencia de Esconder Emociones:** Son exigencias que, por la naturaleza del trabajo, se debe mantener una apariencia neutral independientemente de las actitudes que tomen los clientes o usuarios, en otros casos también se puede aplicar a la relación que se mantiene con jefes y compañeros de trabajo (Moncada et al., 2014). Es necesario desarrollar habilidades de protección para manejar la fatiga emocional y mantener un tiempo prudente de exposición a esta dimensión para que no se vea afectada la salud de los trabajadores (Moncada et al., 2014).
- **Conflicto Trabajo - Familia:** Hace referencia a la respuesta hacia las demandas del trabajo remunerado y el trabajo doméstico familiar, ambas exigencias si se dan en exceso pueden llegar a afectar la salud del trabajador y se aumentan las horas de trabajo totales creando una doble exposición (Moncada et al., 2014). Esto afecta principalmente a las mujeres por el rol impuesto de la sociedad hacia ellas y se dan interferencias entre el tiempo y los momentos que se debe responder a la demanda familiar (Moncada et al., 2014).
- **Doble Presencia:** Son aquellas exigencias que se dan de manera simultánea en el ámbito laboral y doméstico (Moncada et al., 2014).
- **Control sobre el Trabajo:** Cuando el control sobre el trabajo es alto, es más fácil aprender y ser activo, por lo que esta dimensión afecta directamente a la salud y desempeño de los trabajadores (Moncada et al., 2014).
- **Influencia:** Está relacionado al margen de autonomía del trabajo diario, es decir, a la capacidad de decisión del trabajador sobre sus tareas (Moncada et al., 2014). En esta dimensión influyen de gran manera los métodos de manejo de la dirección de la empresa y si permiten o no la participación (Moncada et al., 2014).

- **Posibilidades de Desarrollo:** Se hace referencia a las oportunidades de avanzar dentro de la empresa poniendo en práctica conocimientos y mejorando constantemente para adquirir nuevas habilidades, también se relaciona con la variedad de tareas para que el trabajo no se vuelva monótono y repetitivo (Moncada et al., 2014).
- **Sentido del Trabajo:** El trabajo debe tener importancia y utilidad, se relaciona a la contribución final que va a otorgar a la organización con el fin de cumplir las metas (Moncada et al., 2014).
- **Apoyo Social y Calidad de Liderazgo:** Las relaciones interpersonales dentro del lugar de trabajo van a tener gran influencia en la salud del trabajador, las jerarquías y distintos cargos también van a afectar estas relaciones haciéndolas favorables o negativas lo cual, a su vez, va a influir en el clima laboral (Moncada et al., 2014).
- **Apoyo Social de los Compañeros:** La falta de cooperación y entendimiento entre compañeros podría dificultar la operación de la empresa y crear competitividad entre ellos (Moncada et al., 2014).
- **Apoyo Social de Superiores:** La falta de ayuda por parte de los superiores hacia sus colaboradores se relaciona con la falta de principios concretos de gestión del equipo (Moncada et al., 2014).
- **Calidad de Liderazgo:** Hace referencia a las características que presenta un líder al momento de manejar el equipo de trabajo (Moncada et al., 2014).
- **Sentimiento de Grupo:** Se relaciona al sentimiento de pertenencia que presenta un colaborador con sus compañeros de trabajo, es el componente emocional del apoyo social (Moncada et al., 2014).

- **Previsibilidad:** Esta dimensión hace referencia a la disposición de información adecuada junto con el tiempo suficiente para poder realizar las tareas asignadas (tecnologías nuevas o métodos) (Moncada et al., 2014).
- **Claridad del Rol:** Conocimiento claro sobre las tareas que se deben realizar, se relaciona con la definición concisa de los cargos y sus funciones (Moncada et al., 2014).
- **Conflicto de Rol:** Son aquellas exigencias contradictorias que podrían suponer conflictos de carácter ético, por ejemplo, cuando un jefe le pide a su colaborador que expulse a un mendigo de su local y la persona no considera que esto sea correcto, pero al ser una orden debe hacerlo (Moncada et al., 2014).
- **Compensaciones del Trabajo:** Es necesario que exista un equilibrio entre el nivel de compensaciones y el esfuerzo necesario para realizar el trabajo, de lo contrario esto puede convertirse en un alto riesgo para la salud de los colaboradores (Moncada et al., 2014). No solo el salario es importante, sino también el reconocimiento y la estabilidad laboral (Moncada et al., 2014).
- **Reconocimiento:** Esta dimensión hace referencia a la valoración del trabajo de los colaboradores por parte de la dirección, la falta de reconocimiento provoca desmotivación e inquietudes, especialmente si existe inequidad con el mismo (Moncada et al., 2014).
- **Inseguridad sobre el Empleo:** Es la preocupación sobre la estabilidad laboral y la posibilidad de encontrar un nuevo trabajo en caso de perder el actual, esto genera estrés en los trabajadores de una organización (Moncada et al., 2014).
- **Inseguridad sobre las Condiciones de Trabajo:** Es la preocupación relacionada con los posibles cambios no deseados que puedan ocurrir en la empresa (tareas, horarios, salarios), se presenta un miedo constante a que estos cambios empeoren las condiciones de trabajo (Moncada et al., 2014).

- **Capital Social:** Este término se define como el conjunto de recursos colectivos que permitirán a los miembros de la organización solucionar las tareas clave de la empresa, se relaciona con la confianza entre los mismos que se genera a partir de la justicia organizacional (Moncada et al., 2014).
  - **Justicia:** Se hace referencia a la equidad con la que son tratados los integrantes de la organización (Moncada et al., 2014).
  - **Confianza Vertical:** Ya que en las organizaciones existen niveles de poder, es necesario crear confianza entre todos a pesar de sus cargos, de esta forma se asegura que la persona que tenga mayor poder no se va a aprovechar de la vulnerabilidad de otras, está vinculada a la justicia laboral mencionada anteriormente (Moncada et al., 2014).
- **Contenido del Trabajo (Istas 21, versión 1.5):**
  - **Integración de la Empresa:** Esta dimensión disponible en el cuestionario Istas 21 versión 1.5, hace referencia a la implicación de cada colaborador con su trabajo y su nivel de interés y entusiasmo de pertenecer a la empresa (Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud, 2010).

### 3.5.2 Confiabilidad y Validez del Instrumento

Como ya se mencionó anteriormente, este instrumento tiene alta confiabilidad, ya que su aplicación para investigaciones puede encontrarse en varias publicaciones de revistas científicas y la OMS ha citado al instrumento como un método de referencia de evaluación de riesgos psicosociales (Moncada et al., 2014). Por otro lado, el Istas 21 se rige por la triangulación de resultados, esto quiere decir que la validación de datos se realiza a través de más de dos fuentes de información, se toma en cuenta la visión de la dirección, trabajadores y técnicos de prevención para el análisis cuantitativo y para la interpretación de resultados se debe tener en cuenta la forma y circunstancias en las cuales se obtuvo la información, “constituyendo un eficaz complemento a los criterios de fiabilidad y validez, y aumentando la credibilidad y la confianza en los resultados” (Moncada et al., 2014, p. 16).

### 3.6 Desarrollo de la Investigación

El proceso de intervención de riesgos psicosociales de Repsol con el Ista 21 constó de dos fases y seis subfases, las cuales fueron distribuidas y llevadas a cabo de la siguiente manera, tomando en cuenta el procedimiento de diagnóstico y diseño de plan de intervención señalados en el manual del instrumento elegido:

**Tabla 2. Metodología Ista 21**

Fase del Proceso	Subfase	Actividades Realizadas	Responsable	Fecha
<b>Fase 1: Evaluación de Riesgos</b>	Acordar la utilización del método	Formación del Grupo de Trabajo (Departamento Médico, Equipo de TI, estudiante)	Grupo de Trabajo	ene-20
		Presentación de la herramienta	Grupo de Trabajo	feb-20
		Autorización del Gerente de Personas y Organización para aplicar el instrumento	Grupo de Trabajo	mar-20
		Consentimiento de utilización del método y de la información obtenida	Jefe de Medicina Laboral y Gerente de P&O	sept-20
	Preparar y realizar el trabajo de campo	Adaptación del cuestionario a la realidad laboral de Repsol Ecuador	Grupo de Trabajo Equipo de TI	sept-20
		Subir la herramienta a Microsoft Forms	Grupo de Trabajo Equipo de TI	oct-20
		Sensibilizar a la plantilla	Equipo de Trabajo	oct-20
		Lanzamiento del cuestionario	Equipo de Trabajo	5-oct-20 hasta 8-nov-20
	Interpretación de resultados	Tabulación de los datos	Equipo de Trabajo	dic-20
		Interpretación de datos	Equipo de Trabajo	dic-20
<b>Fase 2: Planificación de las actividades preventivas</b>	Planificar medidas preventivas	Generación del informe preliminar	Equipo de Trabajo	ene-21
	Creación del plan de intervención	Creación de la matriz de riesgos junto con el plan de acuerdo a los resultados obtenidos	Equipo de Trabajo	ene-21
	Socialización de los resultados y el plan	Presentar el plan de intervención al Departamento Médico de Repsol	Equipo de Trabajo	ene-21

### **3.6.1 Consentimiento de utilización del método y de la información obtenida**

La evaluación de riesgos psicosociales que se realiza cada dos años en la empresa Repsol Ecuador S.A. está a cargo del departamento Médico de Quito y Bloque 16, el departamento de Personas & Organización autoriza el uso de la herramienta elegida más no interfiere de mayor forma en el proceso. Una vez que se autorizó el uso del instrumento, empezó la pandemia del coronavirus y el proyecto se tuvo que postergar durante algunos meses, por eso existe una gran diferencia de tiempo entre las actividades de la subfase 1.

La empresa sufrió las consecuencias de la baja del precio del petróleo durante la emergencia sanitaria y tuvo que hacer un mínimo recorte de personal, en su mayoría eran personas que laboraban bajo un contrato temporal, pero esto igual afectó la sensibilidad de los demás trabajadores y se intensificó el miedo a perder sus trabajos, es por este motivo que las encuestas, por la naturaleza de las preguntas, no se pudieron lanzar antes ya que podrían intensificar este miedo y alterar el clima organizacional.

El momento en el que el grupo de trabajo consideró pertinente enviar las encuestas, la empresa planteó que no se podría adjuntar un consentimiento informado individual en cada cuestionario ya que esto podía afectar la susceptibilidad de los trabajadores debido a esta inseguridad que se creó durante la pandemia y al ser una encuesta voluntaria, ya no quisieran responder la misma o se sentirían desconfiados. Es por esto que, el Jefe de Medicina Nacional y el Gerente de Personas & Organización de la empresa, autorizan a través de una carta que toda la información obtenida con el instrumento se podrá utilizar de manera libre para el trabajo de disertación, la carta se adjunta en el Anexo 2. para su revisión.

### **3.6.2 Adaptación del cuestionario**

Algunas de las preguntas del Ista 21 se pueden modificar de acuerdo con la realidad de la empresa con el fin de obtener resultados más precisos, en el caso de Repsol, las siguientes preguntas fueron modificadas:

**Tabla 3. Adaptación del Cuestionario**

Preguntas Ista 21	Modificación
3. Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad	Se adjuntan todos los departamentos de Bloque 16 mencionados anteriormente
4. Indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad	Se adjuntan todos los cargos de Bloque 16 mencionados anteriormente
<p>9. ¿Qué tipo de relación laboral tienes con XXX?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)</li> <li>• Soy fijo discontinuo</li> <li>• Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)</li> <li>• Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)</li> <li>• Soy funcionario</li> <li>• Soy interino</li> <li>• Soy un/una trade (aún siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes)</li> <li>• Soy becario/a</li> <li>• Trabajo sin contrato</li> </ul>	<p>9. ¿Qué tipo de contrato laboral tienes con Repsol Ecuador?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)</li> <li>• Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)</li> </ul>
<p>22. Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 300 euros o menos</li> <li>• Entre 301 y 450 euros</li> <li>• Entre 451 y 600 euros</li> <li>• Entre 601 y 750 euros</li> <li>• Entre 751 y 900 euros</li> <li>• Entre 901 y 1.200 euros</li> <li>• Entre 1.201 y 1.500 euros</li> <li>• Entre 1.501 y 1.800 euros</li> <li>• Entre 1.801 y 2.100 euros</li> <li>• Entre 2.101 y 2.400 euros</li> <li>• Entre 2.401 y 2.700 euros</li> <li>• Entre 2.701 y 3.000 euros</li> <li>• Más de 3.000 euros</li> </ul>	<p>22. Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 800 dólares o menos</li> <li>• Entre 801 y 1.300 dólares</li> <li>• Entre 1.301 y 1.800 dólares</li> <li>• Entre 1.801 y 2.300 dólares</li> <li>• Entre 2.301 y 2.800 dólares</li> <li>• Entre 2.801 y 3.300 dólares</li> <li>• Entre 3.301 y 3.800 dólares</li> <li>• Entre 3.801 y 4.300 dólares</li> <li>• Más de 4.300 dólares</li> </ul>
Sección Extra	<p>Se añade la sección 3 de Compromiso con las siguientes preguntas:</p> <p>34. ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?</p> <p>35. ¿Te gustaría quedarte en la empresa en la que estás para el resto de tu vida laboral?</p> <p>36. ¿Sientes que los problemas de tu empresa son también tuyos?</p> <p>37. ¿Sientes que tu empresa tiene una gran importancia para ti?</p> <p>38. ¿Me siento motivado por ir más allá de las responsabilidades de mi puesto?</p>

### **3.6.3 Sensibilización de la plantilla**

Antes de la pandemia, se realizaban reuniones con el fin de explicar los riesgos psicosociales a los trabajadores, adicionalmente se enviaban correos corporativos con el fin de informar a la plantilla sobre el cuestionario. Esta vez, solo se enviaron correos corporativos desde el día jueves 1 de octubre a los trabajadores de Quito y Bloque 16, ya que no es posible realizar reuniones presenciales. El correo contiene una breve explicación de los riesgos psicosociales y una nota que invita a los colaboradores a participar en la encuesta por su salud y el bien de la empresa. El ejemplo de correo que se envió se puede encontrar en el Anexo 3.

### **3.6.4 Lanzamiento del cuestionario**

El día 5 de octubre del 2020 se envió por correo corporativo el link de la encuesta de riesgos psicosociales para Quito y Bloque 16. En caso de bloque, el cuestionario se envió a 309 personas, se adjuntó el link de Microsoft Forms junto con una explicación legal de por qué se requiere esta información, el correo enviado está adjunto en el Anexo 4. La fecha límite para responder la encuesta fue hasta el 8 de noviembre del 2020, con el fin de que la mayoría de la población de bloque logre contestar ya que su entrada al campo era cada 21 días.

Los jefes inmediatos de cada área también motivaron a sus colaboradores a responder el cuestionario y se logró que 282 personas de las 309 ingresen al link y completen la herramienta hasta antes de su cierre, esto quiere decir que se obtuvo un buen nivel de respuesta y compromiso por parte de los colaboradores ya que el 91% de la población total de Bloque 16 lo hizo en el tiempo establecido y de manera voluntaria.

### **3.6.5 Tabulación e interpretación de resultados**

La herramienta se subió a la plataforma Microsoft Forms en la cual la tabulación se fue realizando de manera automática y se obtuvieron resultados desde un punto de vista global, no se especifica por áreas ni cargo, se incluyen gráficos para cada pregunta. Con el fin de obtener resultados mucho más precisos en cuanto a la prevalencia de cada dimensión psicosocial, se subieron los resultados también al software del Istat 21 luego de que se hayan adaptado los datos a un archivo CSV en Excel, con este archivo se pudieron obtener resultados por áreas.

La interpretación se realizó por el equipo de trabajo y se fueron sacando puntos clave de manera general y por áreas, para poder crear con los resultados el plan de intervención de Repsol Ecuador 2020. Como criterio principal, para los resultados generales, se tomó en cuenta aquellas dimensiones que sobrepasan un porcentaje del 50% de trabajadores y se inclinan a una prevalencia problemática, es decir, se deben trabajar con más urgencia. Las demás dimensiones también tendrán un plan de intervención, pero sería con la finalidad de prevenir que la prevalencia del riesgo se vuelva alta.

## CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 4.1 Generalidades

- **Porcentaje de respuesta:**

Como ya se mencionó anteriormente, 282 personas de las 309 que laboran en el Bloque 16 contestaron la encuesta de manera satisfactoria, esto quiere decir que, el 91% de la población total llenó el cuestionario. En el caso del 9% que no lo hizo se debe a varios motivos, algunos colaboradores no ingresaron a su turno debido a temas familiares o de salud y otras personas tienen un limitado acceso a internet en su locación.

- **Género:**

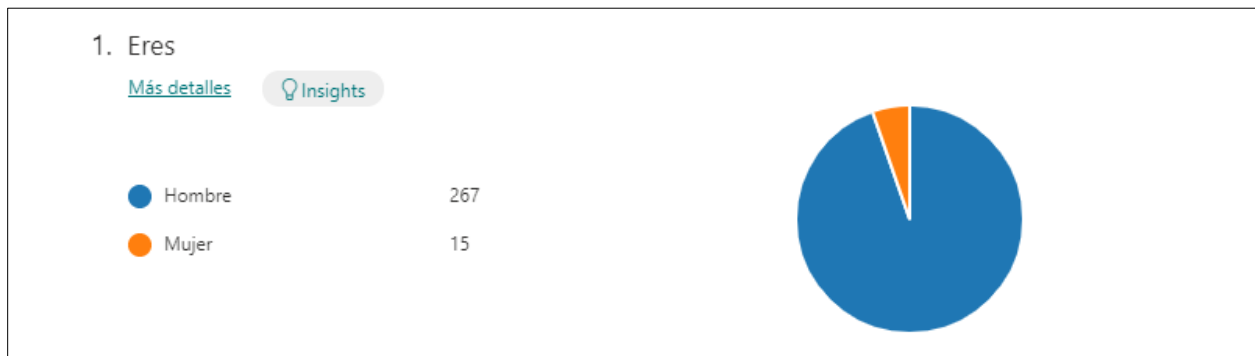


Figura 2. Género de la población

En caso de la pregunta de género, 267 colaboradores son hombres, es decir, el 95% de la población, y 15 son mujeres, es decir, el 5% de la población estudiada.

La industria petrolera se caracteriza por tener una mayor cantidad de trabajadores hombres antes que mujeres y esto empieza desde la universidad, en la cual la mayoría de los estudiantes de ingenierías tales como petrolera, eléctrica y mecánica son hombres y los profesionales de estas carreras tienen una gran acogida dentro del giro de negocio petrolero. Sin embargo, desde hace varios años Repsol impulsa la igualdad y diversidad dentro de la organización a través de proyectos y talleres referentes al tema, y los procesos de selección de personal se manejan de manera equitativa en cuanto a género.

- **Edad:**

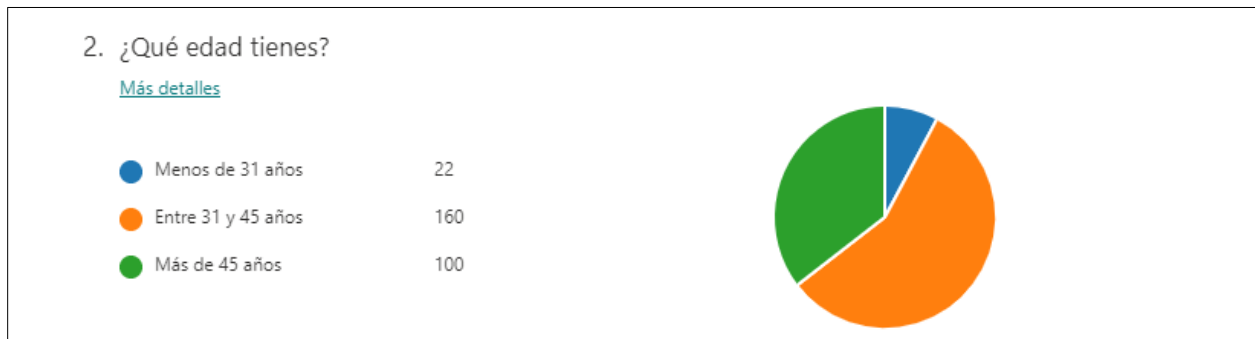


Figura 3. Edad de la población

En el caso de la pregunta de edad, el 8% de los trabajadores tienen menos de 31 años, el 57% están en un rango de 31 a 45 años y finalmente el 35% tiene más de 45 años. Esto indica que existe una gran variedad de edades dentro del Bloque, lo cual es beneficioso porque se fomenta la diversidad en la empresa.

- **Movilidad Funcional:**

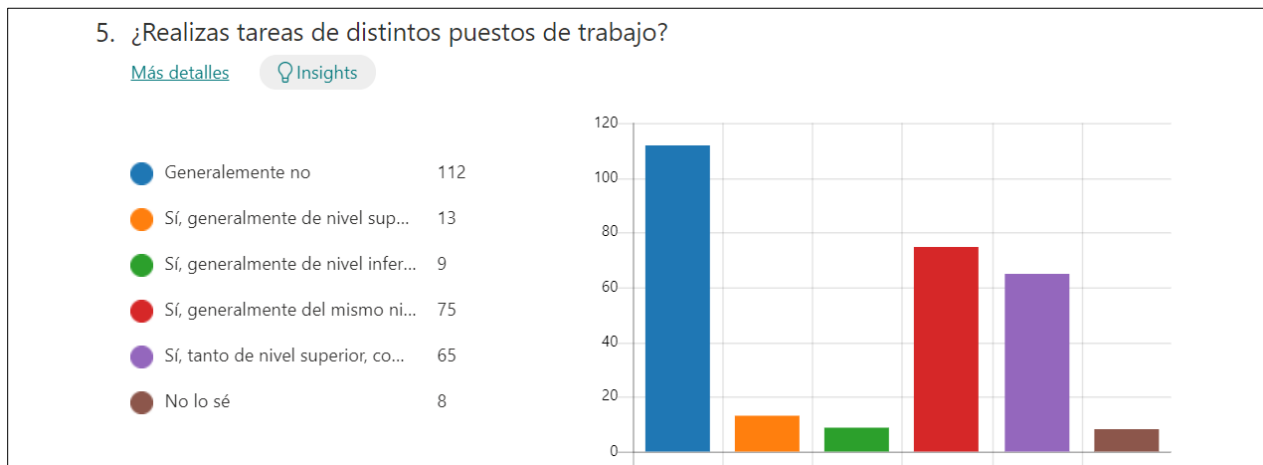
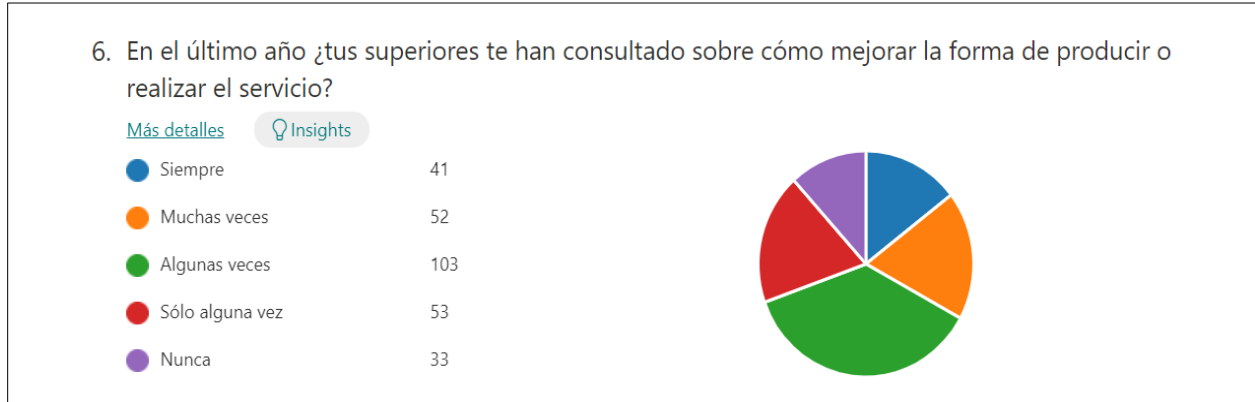


Figura 4. Movilidad Funcional de la población

En cuanto a movilidad funcional, 112 colaboradores del Bloque 16 de Repsol Ecuador de 282 personas, es decir el 39,71%, manifiestan que no deben realizar tareas de distintos puestos de trabajo, lo cual resulta positivo ya que esto significa que cumplen con las tareas asignadas y tienen su rol bien definido. Por otro lado, 75 personas manifiestan cumplir tareas de distintos puestos de trabajo, pero del mismo nivel, y 65 personas cumplen tareas de nivel superior e inferior, lo que

significa que el personal de Repsol está preparado para cumplir tareas variadas, lo cual también resulta positivo.

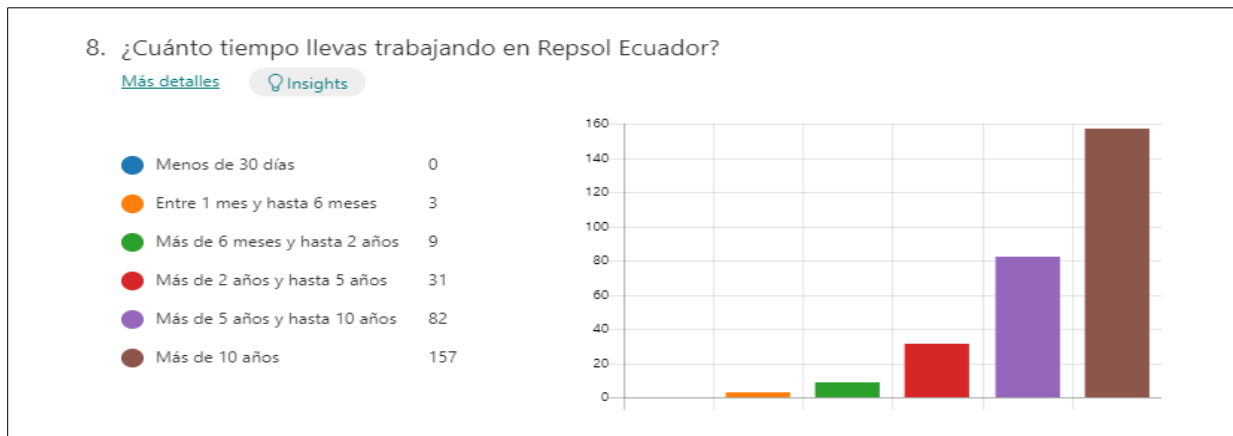
- **Participación Consultiva Directiva:**



*Figura 5.* Participación Consultiva Directiva de la población

En la pregunta número 6, el 70% de los colaboradores manifiestan que sus superiores les han consultado mínimamente una vez sobre cómo mejorar el servicio que ofrece Repsol, lo cual es beneficioso para la organización ya que se puede interpretar como una empresa en la cual sus líderes tienen apertura a la opinión de los colaboradores.

- **Antigüedad:**



*Figura 6.* Antigüedad de la población

En el caso de antigüedad, el 55,67% de los colaboradores han laborado en Repsol por más de 10 años, 29,07% lo han hecho más de 5 años hasta 10 años, 10,99% han trabajado en bloque más

de 2 años hasta 5 años, 3,19% lo han hecho más de 6 meses hasta 2 años, el 1,07% ha trabajado entre 1 mes hasta 6 meses y el 0% menos de 30 días.

Esto quiere decir que el 95,73% de los colaboradores del Bloque 16 han permanecido en la compañía desde 2 años hasta más de 10 años, por lo que se puede concluir que la empresa tiene una baja rotación de personal.

- **Relación Laboral:**

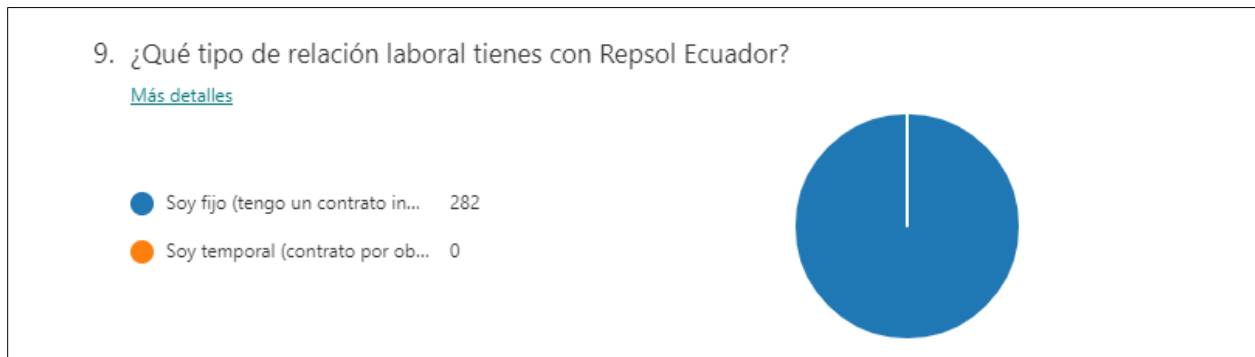


Figura 7. Relación Laboral de la población

En cuanto al contrato bajo el cual laboran los colaboradores del bloque, un 100% lo hace bajo un contrato a término indefinido, lo cual les brinda mayor seguridad laboral ya que no se cuenta con un plazo fijo por cumplir, podría durar años, pero también podría terminarse por distintas razones ya sean legales o por mal desempeño del trabajador.

- **Promoción:**

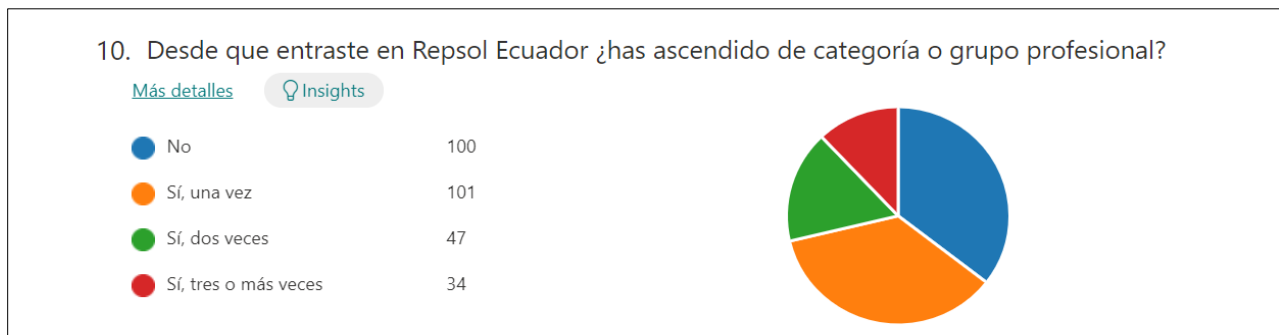


Figura 8. Promoción de la población

En cuanto a promoción laboral, 182 trabajadores de los 282 que respondieron la encuesta, es decir, el 64,54% han sido ascendidos de cargo mínimamente una vez a lo largo de su trayectoria en Repsol, lo cual indica que es una empresa que ofrece oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional y personal para sus colaboradores.

- **Días Laborables y horas semanales trabajadas:**

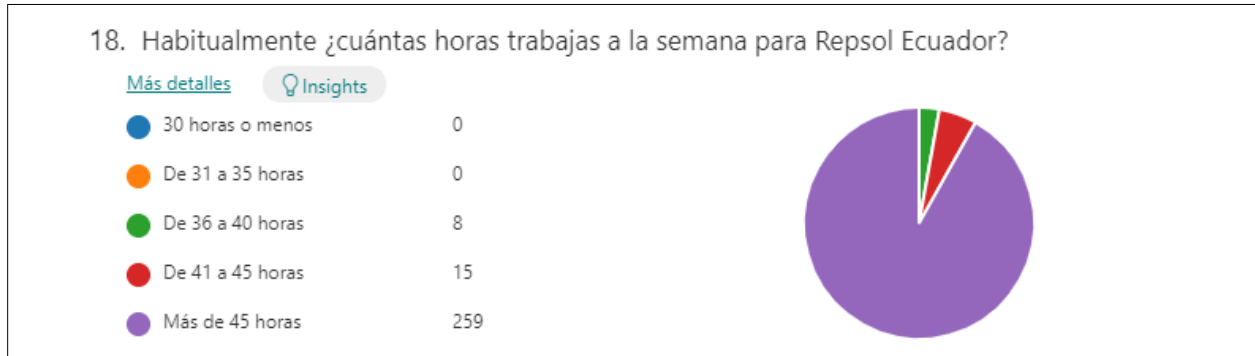


Figura 9. Horas semanales trabajadas de la población

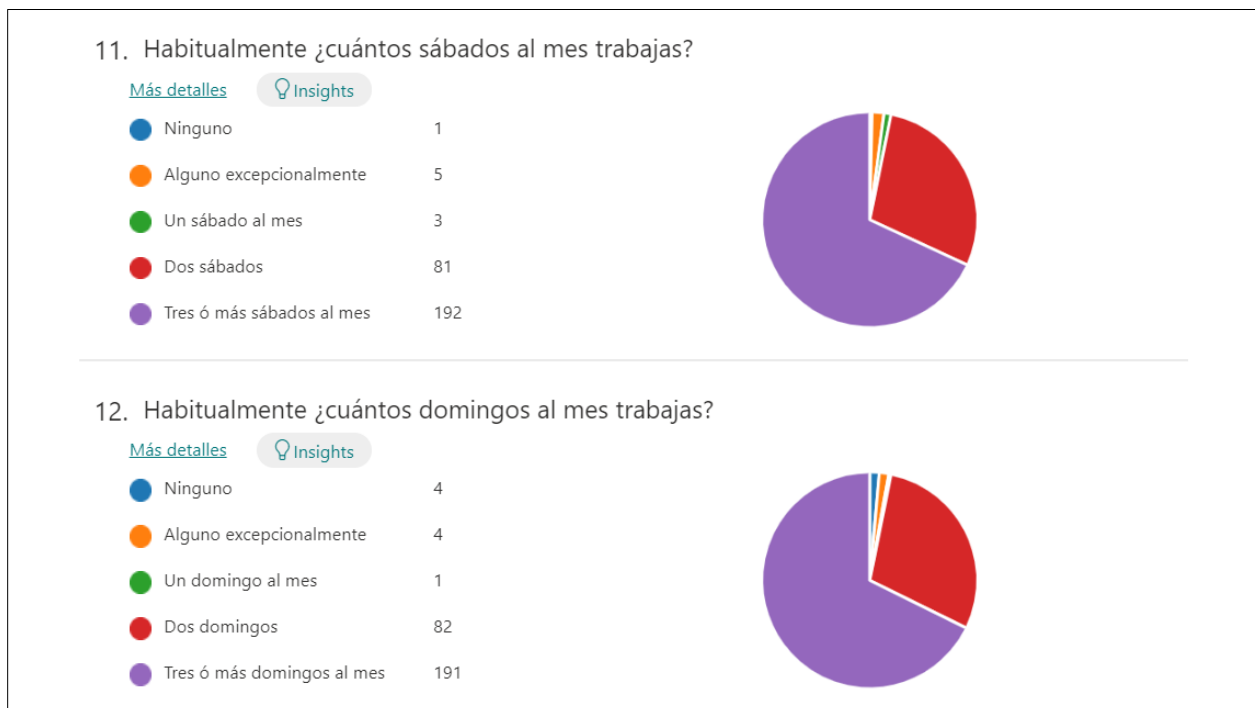


Figura 10. Días laborables de la población

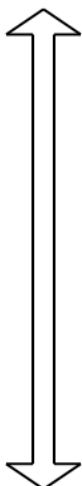
Con respecto a las preguntas 10, 11 y 12, cabe recalcar que los colaboradores del Bloque 16 usualmente trabajan 14 días continuos durante 12 horas diarias seguido de 14 días de descanso por la naturaleza de sus tareas, es por ello que la gran mayoría trabaja sábados y domingos durante una mayor cantidad de horas, pero si tienen sus días libres posterior a la jornada planteada. La jornada actual es de 21 días laborables y 21 días de descanso para evitar la entrada y salida constante de colaboradores, con el fin de evitar el contagio del coronavirus.

#### **4.2 Análisis por dimensiones psicosociales**

Una vez ingresados todos los datos, el software del Ista 21 calculó automáticamente el porcentaje de trabajadores que están expuestos a las distintas dimensiones psicosociales y las divide por un código de colores de mayor a menor prevalencia a exponerse a cierto tipo de riesgo, siendo rojo el porcentaje de colaboradores que se encuentran en una situación más desfavorable, amarillo siendo la situación intermedia y verde siendo la situación más favorable para su salud.

En el presente estudio, como ya se mencionó anteriormente, se tomará en cuenta un porcentaje del 50% de trabajadores que tienen una prevalencia al riesgo que se inclina a la situación más problemática, y, por otro lado, con algunas otras dimensiones se trabajará para evitar que el riesgo se eleve y se vuelva muy problemático.

**Tabla 4. Exposiciones en Repsol Ecuador S.A.**

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable	
	MÁS PROBLEMÁTICAS	Ritmo de trabajo	91,5	5,7	2,8
		Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	56,9	27,8	15,3
		Inseguridad sobre el empleo	49,8	23,5	26,7
		Doble presencia	43,4	28,5	28,1
		Conflicto de rol	42,7	32,7	24,6
		Exigencias emocionales	33,5	35,2	31,3
		Exigencias cuantitativas	32,4	37,4	30,2
		Previsibilidad	30,6	43,4	26
		Calidad de liderazgo	28,5	36,7	34,9
		Apoyo social de superiores	20,6	29,9	49,5
		Influencia	19,9	31,3	48,8
		Claridad de rol	18,5	44,1	37,4
		Apoyo social de compañeros	16	24,6	59,4
		Exigencias de esconder emociones	11,7	23,1	65,1
		Sentimiento de grupo	6,4	25,6	68
		Justicia	5,3	22,8	71,9
		Sentido del trabajo	2,8	10	87,2
	MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES	Posibilidades de desarrollo	2,5	14,9	82,6
		Confianza vertical	2,1	8,5	89,3
		Reconocimiento	1,1	7,5	91,5

**Rojo:** tercil más desfavorable para la salud, **Amarillo:** tercil intermedio, **Verde:** tercil más favorable para la salud

Istas 21, Informe Preliminar de la Evaluación de Riesgos Psicosociales en Repsol Ecuador S.A., (2021).

#### 4.2.1 Ritmo de Trabajo

Como se pudo observar en la Tabla 4, la dimensión Ritmo de Trabajo tiene un porcentaje de 91% de prevalencia en todos los trabajadores y resulta ser problemática. Esta dimensión hace referencia a la cantidad y el tiempo que tienen los colaboradores para cumplir tareas, esta dimensión puede variar por factores externos. En el caso de Repsol Ecuador, las jornadas laborales actuales son de 12 horas diarias y durante 21 días, por lo que el trabajo puede resultar fatigante debido a la cantidad de horas seguidas que deben laborar para poder cumplir sus funciones, cabe recalcar que la operación en la industria petrolera debe ser rápida pero correcta, por lo que, la mayoría de los trabajadores manifiestan que su ritmo de trabajo es muy alto durante toda la jornada.

#### **4.2.2 Inseguridad sobre las Condiciones de Trabajo**

En la Tabla 4, se puede observar que la dimensión de Inseguridad sobre las Condiciones de Trabajo presenta un porcentaje del 56,9%, es decir, más de la mitad de la población se preocupa por el futuro en relación con cambios no deseados que puedan llegar a darse. En la distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la inseguridad sobre las condiciones de trabajo, se plantea que el 60% de los trabajadores se preocupan por el cambio de horarios en contra de su voluntad y el 70% tienen miedo a que sus salarios bajen.

Es necesario plantear la situación en la que se obtuvieron estas respuestas, por la pandemia del coronavirus en ocasiones algunos colaboradores tuvieron que trabajar más días de los que debían con el fin de evitar la rotación dentro del campamento y cabe recalcar que el precio del petróleo bajó a menos de \$5 en Junio del 2020, lo cual también afectó al giro de negocio y son estos dos factores los cuales incidieron a que los resultados en esta dimensión sean tan altos. Conforme pasa el tiempo y los colaboradores se adaptan a la nueva normalidad por el COVID 19, Repsol de igual forma podrá ir regulando sus jornadas laborales a lo que eran antes.

#### **4.2.3 Inseguridad sobre el Empleo**

La dimensión de Inseguridad sobre el Empleo tiene un porcentaje de 49,8% de trabajadores que tienen una exposición alta al riesgo, lo cual hace referencia a la preocupación por el futuro de la relación laboral. La mayoría de los colaboradores considera que sería complicado encontrar un nuevo trabajo y temen perder sus empleos, esta situación también se puede vincular a la pandemia del coronavirus ya que Repsol tuvo que hacer un recorte de personal recientemente, aunque muy pocas personas fueron despedidas, esto ya provoca incertidumbre laboral en los colaboradores.

Por otro lado, Repsol maneja sus objetivos estratégicos hasta la terminación de los Contratos Modificatorios a Contratos de Prestación de Servicios suscritos con el Estado, los cuales estarán vigentes hasta el mes de diciembre del año 2022, por lo que a partir del siguiente año muchos colaboradores perderán sus empleos o pasarán a laborar en otras instituciones del Estado. Este acontecimiento también genera inseguridad sobre el empleo y ansiedad en los trabajadores, y es por ello que los resultados igual resultan altos en esta dimensión.

### 4.3 Análisis de Salud y Satisfacción

Adicionalmente a los resultados que se obtienen por dimensión, el Ista 21 implementa algunas preguntas referentes a la salud general y la satisfacción de los colaboradores de la organización para poder complementar el análisis final. En cuanto a salud, en el caso de Repsol Ecuador, los resultados fueron los siguientes:

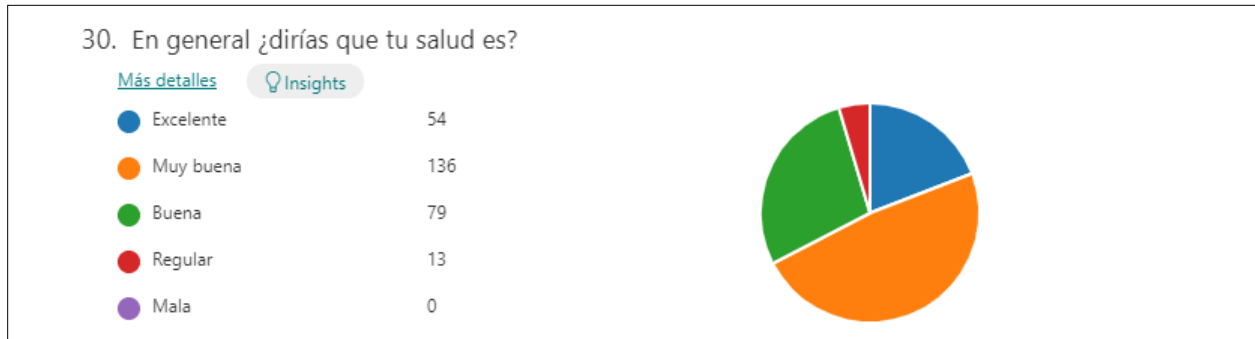


Figura 11. Salud general de la población

El 95% de los colaboradores del Bloque 16 consideran que su salud va desde buena, muy buena, hasta excelente. El resultado general respecto a la salud de los trabajadores se basa en la autopercepción de cada uno, se puede concluir que la empresa se preocupa por el bienestar de sus empleados y fomentan las buenas prácticas de salud, por eso los resultados son positivos, en este caso lo ideal sería seguir reforzando las acciones que actualmente toma Repsol frente al tema.

#### 4.3.1 Salud

El sistema informático del Ista 21 incluye una sección de “Resultados Adicionales” en los cuales se especifican los resultados referentes a las preguntas 31 y 32 y los vincula a los siguientes riesgos psicosociales:

31. Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas. Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

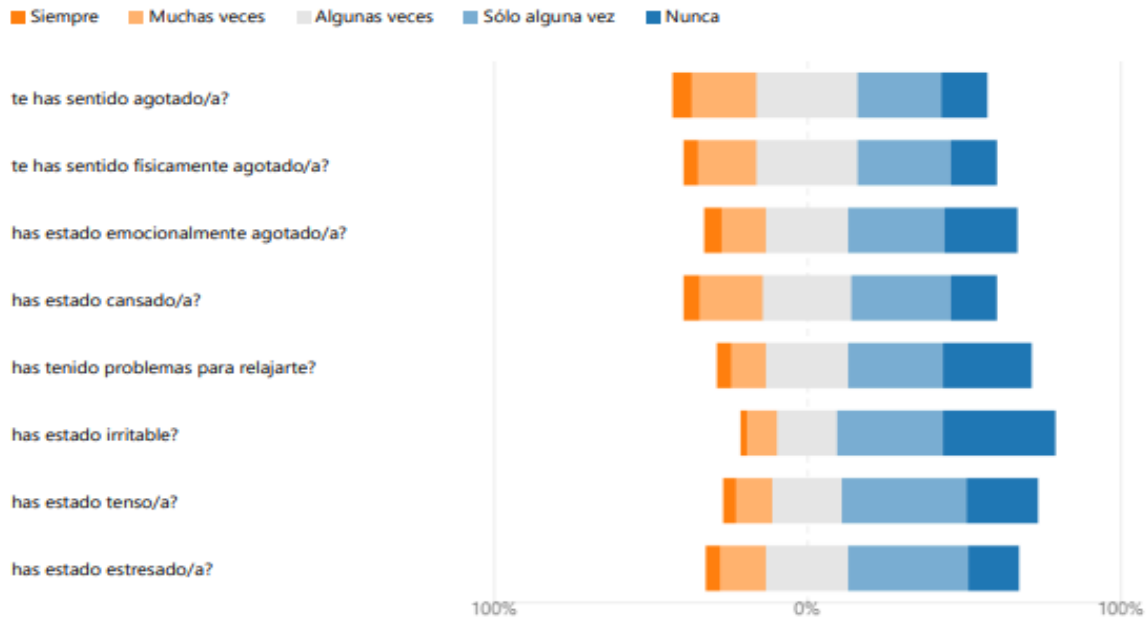


Figura 12. Salud mental de la población

32. Continuando con cómo te has sentido durante las cuatro últimas semanas, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta. Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

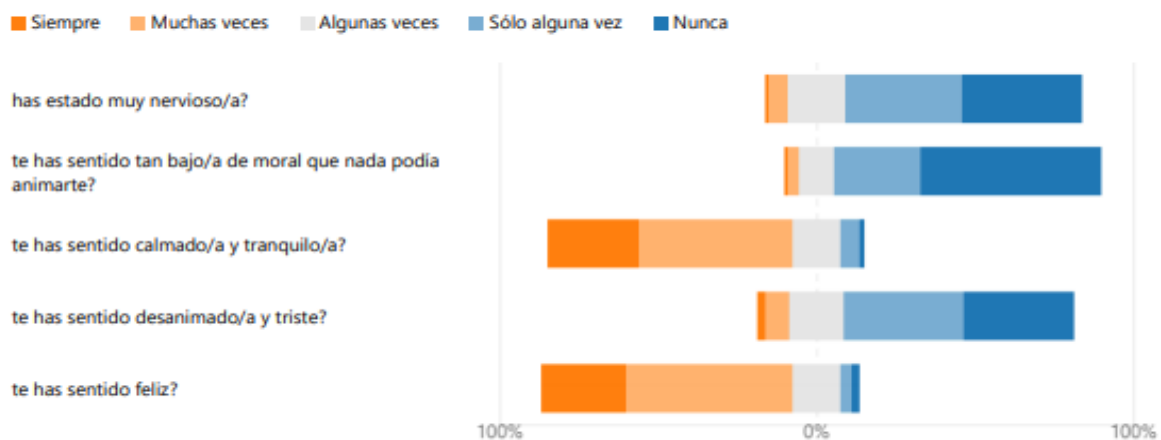


Figura 13. Salud mental de la población

- **Burnout:**

**Tabla 5. Prevalencia de Burnout en Repsol Ecuador S.A. por edad**

TODA LA POBLACIÓN	Edad	Prevalencia del Riesgo		
		Baja	Media	Alta
	Menos de 31 años	59,09	27,27	13,64
	Entre 31 - 45 años	71,88	20,63	7,5
	Más de 45 años	71	26	3

Estos resultados indican una baja posibilidad de gente que sufra de burnout, ya que más del 50% de los colaboradores, independientemente de la edad que tengan manifiestan sentirse bien. Por otro lado, el resto de las personas que se han sentido en su mayor parte cansados a nivel físico antes que emocional, podría deberse a los horarios rotativos que deben cumplir especialmente el grupo que trabaja en la noche.

- **Estrés:**

**Tabla 6. Prevalencia de Estrés en Repsol Ecuador S.A. por edad**

TODA LA POBLACIÓN	Edad	Prevalencia del Riesgo		
		Baja	Media	Alta
	Menos de 31 años	81,82	9,09	9,09
	Entre 31 - 45 años	83,75	11,88	4,38
	Más de 45 años	88	10	2

Más del 50% de colaboradores no han tenido problemas para relajarse independientemente de la edad que tengan, siempre van a existir niveles de estrés especialmente cuando deben cumplir las jornadas laborales planteadas anteriormente, pero en este caso no son tan alarmantes. Lo ideal sería enseñar a los colaboradores a ocupar su tiempo libre de manera productiva para evitar que los niveles de estrés suban.

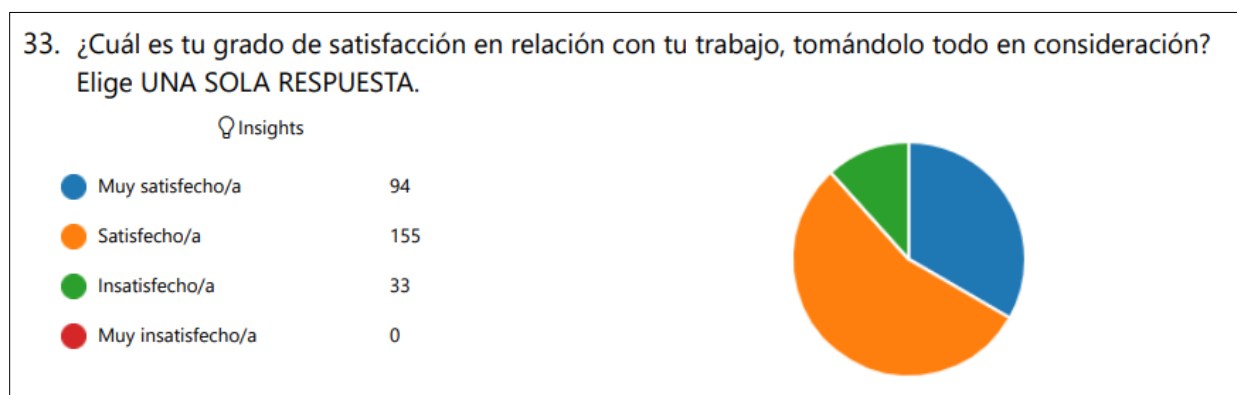
- **Salud Mental:**

**Tabla 7. Salud Mental en Repsol Ecuador S.A. por edad**

TODA LA POBLACIÓN	Edad	Prevalencia del Riesgo		
		Baja	Media	Alta
	Menos de 31 años	40,91	36,36	22,73
	Entre 31 - 45 años	38,75	43,13	18,13
	Más de 45 años	26	49	25

La mayoría de los trabajadores se han sentido calmados y felices la mayoría del tiempo, sin embargo, si existe un pequeño porcentaje que han llegado a sentirse tristes o tensos en las últimas cuatro semanas, especialmente el grupo de edad de menos de 31 años.

#### 4.3.2 Satisfacción



*Figura 14.* Nivel de satisfacción de la población

En cuanto al nivel de satisfacción con relación al trabajo, 249 personas de las 282 que respondieron el cuestionario manifiestan estar satisfechas y muy satisfechas con el mismo. Mientras que solo 33 personas, que son el 12% de la población están insatisfechas y 0% muy insatisfechos. Este resultado es positivo ya que, a nivel general, casi todos los colaboradores del Bloque 16 están conformes y felices con su trabajo. Este nivel de satisfacción alto se puede complementar con todos los resultados favorables mencionados anteriormente en cuanto dimensiones relacionadas a la salud, confianza, compromiso y reconocimiento.

#### 4.4 Análisis de Compromiso (Dimensión Extra)

Repsol es una empresa que se preocupa por mantener activo el compromiso de los colaboradores, por lo que se añadió la sección de “Integración a la empresa” del Ista 21 versión 1.5, para obtener el diagnóstico referente a esta dimensión de manera más detallada, la cual se relaciona al compromiso. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

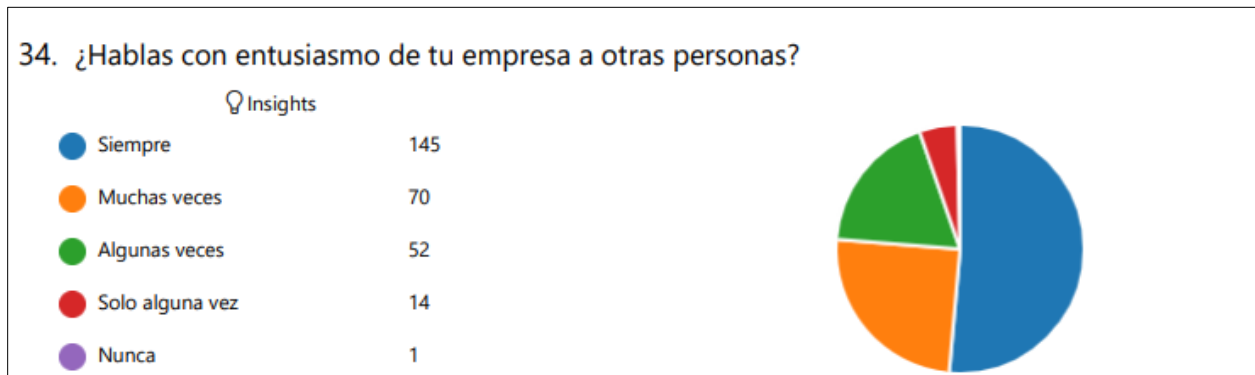


Figura 15. Nivel de entusiasmo de la población

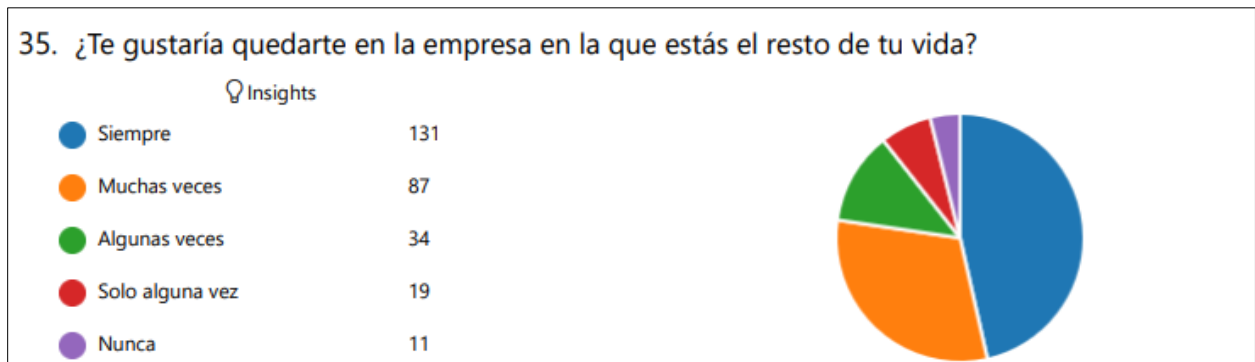


Figura 16. Permanencia laboral de la población

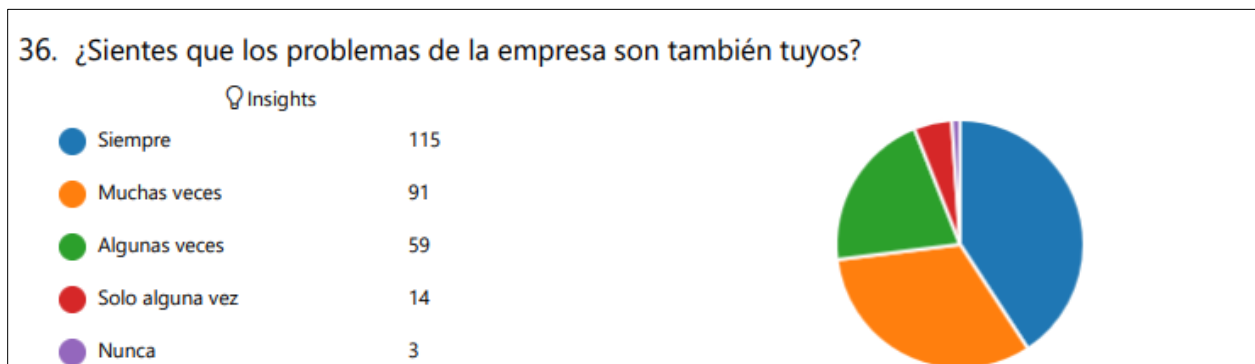


Figura 17. Apropiación de problemas empresariales de la población

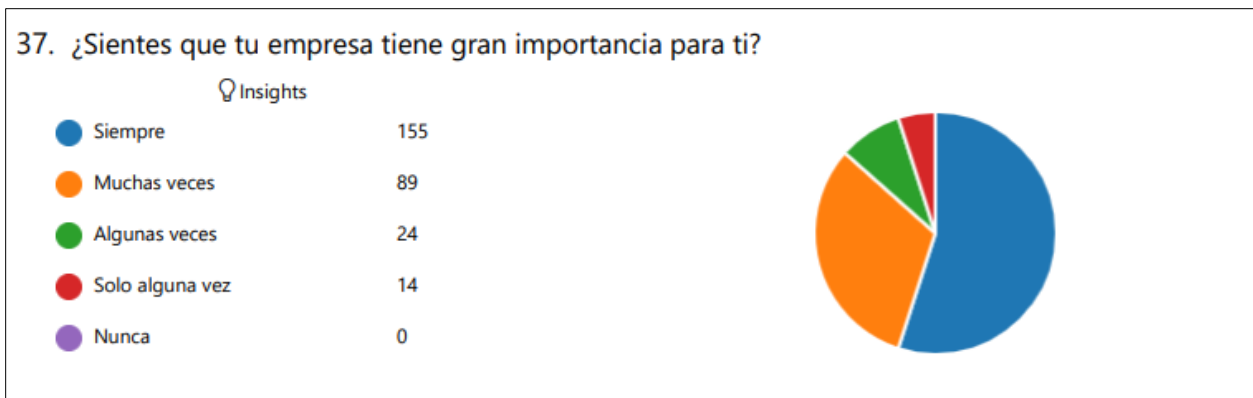


Figura 18. Importancia empresarial de la población

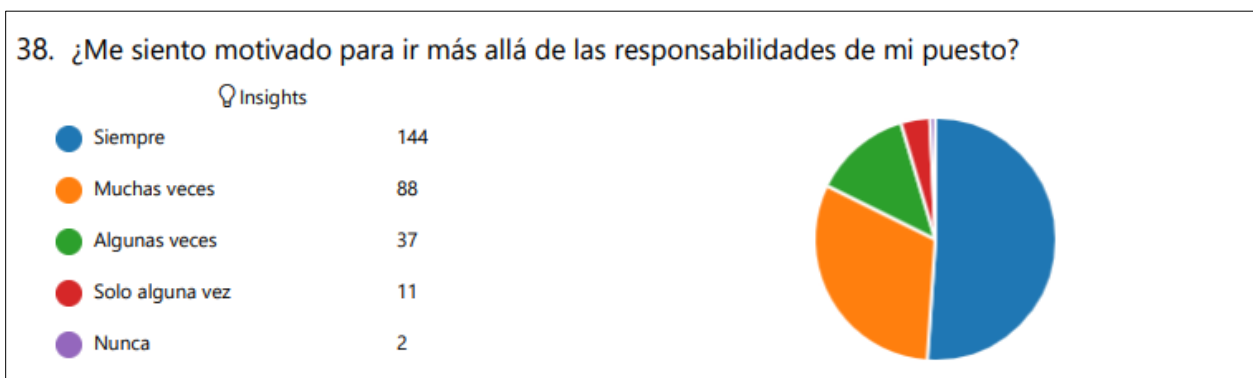


Figura 19. Motivación de la población

En todas las preguntas más del 50% de colaboradores manifestaron querer quedarse en la empresa por el resto de su vida, hablar con entusiasmo de la misma y sentirse motivados siempre y muchas veces.

206 personas de las 282 que respondieron a la encuesta sienten que los problemas de la empresa son también suyos muchas veces y siempre, lo cual refleja un alto nivel de compromiso por parte de los trabajadores. Lo ideal es mantener este nivel como lo ha hecho Repsol durante años.

#### **4.5 Matriz de Riesgos Psicosociales**

Para concluir con el análisis de la información obtenida a través de la herramienta Ista 21 para Repsol Ecuador, se elaboró la matriz de riesgos psicosociales por áreas con el fin de obtener resultados más exactos, los cuales permitieron que se pueda plantear un plan de intervención con mayor detalle.

La matriz se realizó tomando en cuenta los resultados que se plantean en el informe preliminar que el sistema informático del Ista 21 elabora de forma automática, se divide a cada riesgo psicosocial y se comparan los resultados por áreas:

**Tabla 8. Matriz de Riesgos Psicosociales de Repsol Ecuador S.A.**

Matriz de Riesgos Psicosociales																									
Empresa:	Repsol Ecuador S.A.																								
Actividad:	Exploración y producción de petróleo a cargo de los Bloques 16 y 67 (Amazonía Ecuatoriana).																								
Ubicación:	Isabel La Católica N24-430 y Luis Cordero, Edificio RFS, Pisos 6, 7, 8 y 9.																								
Fecha:	13 de Enero del 2021																								
Evaluador:	Daniela Francisca Montalvo Ormaza																								
Cualificación de Riesgos Psicosociales	Departamentos Bloque 16	Almacenes	ASEP	Departamento Médico	Generación	Ingeniería de Producción	Instrumentos	Jefes de Operaciones	Logística	Mantenimiento Eléctrico	Mantenimiento Estático	Mantenimiento Rotativo	Overhaul	Planta Topping	Producción	Relaciones Comunitarias	Seguridad Corporativa	Servicios a la Producción	Servicios Generales	SMA	TI	Tratamiento Químico	Workover		
Dimensiones Psicosociales	Ritmo de trabajo	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta		
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Media	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Media	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Media	
	Inseguridad sobre el empleo	Alta	Media	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Baja	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Baja	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	
	Doble presencia	Alta	Alta	Baja	Alta	Media	Alta	Baja	Baja	Alta	Media	Media	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Baja	Alta	Baja	Media	Media	Baja	Alta	
	Conflicto de rol	Alta	Alta	Baja	Baja	Media	Media	Alta	Alta	Alta	Alta	Media	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Baja	Alta	Baja	Media	Media	Alta	
	Exigencias emocionales	Media	Alta	Media	Media	Baja	Media	Media	Media	Alta	Media	Baja	Media	Alta	Baja	Alta	Media	Alta	Baja	Alta	Media	Media	Media	Media	
	Exigencias cuantitativas	Alta	Alta	Media	Baja	Media	Alta	Media	Media	Baja	Media	Alta	Media	Alta	Baja	Media	Media	Media	Baja	Alta	Alta	Alta	Alta	Media	
	Previsibilidad	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	
	Influencia	Media	Media	Baja	Baja	Baja	Media	Media	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Media	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Media	Baja	Baja	Media	Baja
	Claridad de rol	Media	Media	Baja	Baja	Media	Media	Baja	Baja	Baja	Baja	Media	Baja	Baja	Baja	Alta	Media	Media	Media	Media	Baja	Baja	Media	Media	
	Apoyo social de compañeros	Baja	Alta	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Alta	Baja	Media	Baja
	Exigencia de esconder emociones	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Media	Baja	Baja	Media	Baja	Baja	Baja	Baja	
	Sentimiento de grupo	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Media	Baja
	Justicia	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja
	Sentido de trabajo	Baja	Baja	Baja	Baja	Media	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja
	Posibilidades de desarrollo	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Media	Baja
	Confianza vertical	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja
	Reconocimiento	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja	Baja
<b>Prevalencia del Riesgo</b>		En el caso de las dimensiones "Calidad de liderazgo" y "Apoyo social de superiores" el sistema informático del Ista 21 no lanza éstas estadísticas por área, con el fin de asegurar el anonimato de los resultados.																							
Alta																									
Media																									
Baja																									

## **CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INTERVENCIÓN**

A continuación, se presenta la propuesta de intervención de riesgos psicosociales, la cual se realizó con el objetivo de disminuir la prevalencia de las tres dimensiones más problemáticas en la organización y a petición de la empresa, se proponen también actividades para aquellas dimensiones que tienen una prevalencia media o baja, con el fin de que, con el pasar del tiempo el riesgo no se vuelva alto.

**Tabla 9. Propuesta de Intervención de Riesgos Psicosociales de Repsol Ecuador S.A.**

Dimensión Psicosocial	Objetivo	Actividades	Descripción	Insumos	Metodología	Indicadores	Responsables	Presupuesto
<b>Ritmo de Trabajo</b>	Implementar actividades varias a corto y mediano plazo que ayuden a los colaboradores a equilibrar su ritmo de trabajo y les permita medir mejor los tiempos para optimizar su organización y cumplimiento de sus labores.	Programa de Pausas Activas	Destinar tres momentos al día (10 minutos) para realizar pausas activas en cada área. Para las áreas operativas, se pueden realizar pausas que incluyan estiramientos de cuerpo completo, baile y ejercicios de respiración, mientras que para las áreas que trabajan en oficina se pueden realizar pausas que incluyan estiramiento de manos, gimnasia visual y ejercicios de respiración. Cada área tendrá un encargado de llevar al cabo la pausa activa y el Departamento Médico deberá rotar diariamente por las distintas áreas.	Instalaciones del bloque, parlante, pesas pequeñas.	Pausas Activas	# de pausas activas realizadas	Departamento Médico  Personas & Organización	\$ 400
		Actividades Grupales (en la mitad y al final de la jornada laboral)	Estas actividades se realizan con el propósito de que los colaboradores puedan relajarse antes y después de cumplir sus labores. Se incluyen deportes que no involucren el contacto directo tales como volley, caminatas, yoga y golf.	Instalaciones del bloque, insumos de deporte.	Actividades al aire libre	# de actividades realizadas  # de asistentes a las actividades	Trabajo Social	\$ 600
		Taller de Planificación y Manejo de Tiempo para Líderes	El taller va dirigido a los líderes con el fin de que puedan analizar las actitudes y costumbres propias y de su equipo al momento de manejar su tiempo y planificar sus actividades, con el fin de que descubran nuevas prácticas y maneras más eficaces de distribuir el trabajo y puedan transmitir esta información a sus equipos.	Computadora, aplicación Teams.	Taller	# de talleres impartidos	Proveedor Externo	\$ 5.000
		Intervenciones Aisladas por Departamento	Repsol ha acordado que para las áreas que trabajan 12 horas seguidas, se puede rebajar las horas de la jornada laboral temporalmente a 10 u 8 horas, dependiendo de la cantidad de trabajo que exista. Se propone llegar a un acuerdo con los líderes para definir estas áreas críticas.	Instalaciones de la organización	Acuerdo	# de áreas en las que se interviene	Departamento Médico  Personas & Organización	\$ 0

<p><b>Inseguridad sobre las Condiciones de Trabajo</b></p>	<p>Disminuir el miedo de los colaboradores referente a una posible baja de salario o a cambios de horario en contra de su voluntad, informándolos y sustentando estos argumentos con leyes vigentes, con el fin de que puedan trabajar sin preocupación.</p>	<p>Charla de Actualización de Leyes Laborales</p>	<p>Charlas en modalidad virtual impartidas por tres agentes importantes: El departamento de Personas &amp; Organización, los Gerentes y el Director de Unidad Nacional, en las cuales se informe a los colaboradores sobre las leyes relacionadas a salario que estén vigentes, el fondo de ahorro, su seguro privado y las condiciones sobre los bonos de bloque.</p>	<p>Computadora, aplicación Teams, presentación.</p>	<p>Charla</p>	<p># de charlas impartidas</p>	<p>Personas &amp; Organización Gerentes Director UN</p>	<p>\$ 0</p>
<p><b>Inseguridad sobre el Empleo</b></p>	<p>Disminuir la incertidumbre respecto a la estabilidad laboral que causa miedo en los colaboradores con el fin de que, puedan estar seguros de que van a conservar sus trabajos o que van a encontrar algo mejor una vez que salgan de la empresa.</p>	<p>Talleres de Emprendimiento</p>	<p>Taller por módulos en el cual los colaboradores puedan proponer sus ideas, aprendan a crear una microempresa y cómo funciona toda la administración de un negocio propio, leyes vigentes referentes a abrir un negocio en Ecuador y que también puedan formar grupos de trabajo para que se hagan socios (por ejemplo, todos los trabajadores de ingeniería mecánica pueden abrir un taller).</p>	<p>Sala amplia, break, suministros de oficina, presentación, computadora, infocus.</p>	<p>Taller</p>	<p># de talleres impartidos</p>	<p>Proveedor Externo</p>	<p>\$ 10.000</p>
		<p>Charla de Estabilidad Laboral</p>	<p>Ya que el contrato de Repsol con el Estado se encuentra vigente hasta el año 2022, es necesario impartir charlas sobre estabilidad laboral hasta esta fecha con el fin de disminuir la ansiedad entre los colaboradores, se informará sobre el cálculo de la liquidación o la posibilidad de trasladarse a otras unidades de negocio una vez que se termine el contrato.</p>	<p>Computadora, aplicación Teams, presentación.</p>	<p>Charla</p>	<p># de charlas impartidas</p>	<p>Personas &amp; Organización Gerentes Director UN</p>	<p>\$ 0</p>

<b>Doble presencia</b>	Equilibrar las exigencias simultáneas del trabajo y el hogar a través de actividades que permitan a los colaboradores y a sus familias integrarse y mejorar sus relaciones interpersonales.	Visitas al Bloque 16	Planificar visitas cada seis meses al bloque, en las que los familiares cercanos de los colaboradores puedan conocer las instalaciones y aprender sobre el trabajo que realizan sus padres, con el fin de reforzar los lazos familiares. Estas visitas se realizarían por turnos con el fin de evitar aglomeraciones.	Instalaciones del bloque, comida, transporte.	Visita	# de visitas realizadas	Trabajo Social	\$ 5.000
		Club de Convivencia de familiares del Bloque 16	Realizar reuniones pequeñas al aire libre o en modalidad online, en las ciudades natales de los colaboradores, con el fin de que sus familiares también puedan conocer a sus compañeros de trabajo y puedan formar vínculos amistosos. Inclusive podrían llegar a asistir a estas reuniones cuando el colaborador está trabajando en el Bloque y es una buena oportunidad para compartir con gente que vive una realidad similar.	Break, lugar abierto, computadora, aplicación Teams.	Reunión	# de asistentes al club # de reuniones realizadas	Trabajo Social	\$ 3.000
<b>Conflicto de rol</b>	Evitar que se genere un malestar emocional en el colaborador debido a las demandas del rol, las cuales deberían estar acorde con las capacidades, expectativas, necesidades y valores del trabajador.	Taller de Comunicación Ágil	En varias ocasiones los colaboradores no tienen claro su rol o lo que deben hacer debido a que existen barreras de comunicación con sus jefes o compañeros. Se propone realizar un taller de comunicación ágil en el cual se imparta información sobre la importancia de aprender a comunicar de manera eficaz tomando en cuenta el entorno y emociones de las personas, con el fin de obtener la información que se desea.	Computadora, aplicación Teams.	Taller	# de talleres impartidos	Proveedor Externo	\$ 4.000
		Programa de Mentoring para jefes	Es normal que en ocasiones un colaborador alcance un cargo alto y no tenga una idea clara de qué debe hacer o cómo debe actuar, es por ello que se propone un programa corto de Mentoring, el cual tenga una duración de un mes, en el cual los gerentes que ya ocuparon el cargo de jefes puedan instruir a los nuevos sobre cómo ellos realizaron sus labores, qué pueden y no pueden hacer, la manera en la que se organizaron, entre otros temas.	Instalaciones del bloque, computadora, insumos de oficina.	Programa organizacional	# de programas impartidos	Gerentes Jefes Personas & Organización	\$ 0

<b>Exigencias Emocionales</b>	Disminuir la carga emocional de los colaboradores a través de actividades que fomenten un estilo de vida saludable y les permita relajarse posterior a la jornada laboral.	Conferencias Magistrales de estrés laboral y agotamiento físico	Ya que las jornadas excesivas implican una exposición mayor y producen una mayor fatiga emocional, se impartirá una charla magistral respecto al estrés en la cual se expongan aspectos como su definición, tipos de estrés, cómo sobrellevarlo, consejos sobre dieta y ejercicio y técnicas de relajación.	Computadora, aplicación Teams.	Conferencia	# de conferencias realizadas	Proveedor Externo	\$ 1.000
<b>Apoyo social de compañeros y superiores</b>	Fomentar la cooperación y el compañerismo entre los colaboradores, sus compañeros y sus jefes, con el fin de que formen mejores y más sólidas relaciones interpersonales dentro y fuera del lugar de trabajo.	Charla de Relaciones Interpersonales	Realizar una charla de relaciones interpersonales en la cual se fomente el trabajo en equipo, la eficiencia individual y grupal y las relaciones cordiales entre los colaboradores.	Computadora, aplicación Teams.	Charla	# de charlas impartidas	Proveedor Externo	\$ 1.000
		Taller de Risoterapia	El objetivo de la risoterapia es abrir un nuevo estado de consciencia donde la risa puede modificar el estado de ánimo, el cual generalmente se vuelve muy estresado debido a las demandas laborales. Se propone realizar un taller por grupos, el cual les permita a los colaboradores liberar tensiones, bloqueos y de esta manera puedan relacionarse mejor con sus compañeros.	Instalaciones del bloque, break.	Taller	# de talleres impartidos	Proveedor Externo	\$ 1.000
		Reuniones con casos aislados (ASEP, Servicios Generales, Tratamiento Químico)	Se deben evaluar los casos aislados con el fin de descartar conflictos mayores entre los colaboradores del mismo equipo, se llegarán a acuerdos que fomenten un buen clima laboral.	Instalaciones del bloque.	Reunión	# de intervenciones realizadas	Departamento Médico Personas & Organización	\$ 0
<b>Compromiso</b>	Reforzar el compromiso entre los colaboradores y la compañía, con el fin de crear un mayor sentido de pertenencia.	Plan de Reconocimiento No Monetario	Cada colaborador posee una caja con su nombre y sus compañeros o jefes pueden dejarle una tarjeta de reconocimiento por su labor durante un proyecto o cierto período de tiempo, con el fin de motivarlo y hacerle saber que está haciendo un buen trabajo.	Cartones, tarjetas, instalaciones del bloque.	Plan de reconocimiento	# de tarjetas utilizadas	Personas & Organización	\$ 0
		Programa del Personaje del Mes	Se va a reconocer al trabajador del mes por su labor dentro de un proyecto o solo porque su área desea reconocerlo, se hace un reconocimiento a nivel corporativo con el fin de motivar a los colaboradores.	Correo corporativo	Programa organizacional	# de personajes escogidos	Gerentes Personas & Organización	\$ 0
<b>Salud Mental</b>	Mejorar la salud mental de los colaboradores que se encuentren en estado crítico, consideren o se considere que necesitan recibir atención personalizada.	Consultas Psicológicas	El taller de risoterapia, charla de relaciones interpersonales y conferencia de estrés y agotamiento incluyen 180 consultas incluidas para personal crítico en caso de que así lo necesiten.	Instalaciones del bloque	Consultas psicológicas	# de personas atendidas	Proveedor Externo	\$ 1.000

Total: \$22.000  
\*El presupuesto para talleres de emprendimiento sale del presupuesto total de Repsol.

## **5.1 Sostenibilidad, Monitoreo y Evaluación**

El Departamento Médico y el Departamento de Personas & Organización van a ser las dos áreas principales en hacerse responsables de que las actividades propuestas se cumplan en los tiempos planteados y de pedir retroalimentación una vez que terminen las actividades. Se cuenta con el aval del Departamento Médico para implementar las actividades siempre y cuando estén dentro del presupuesto.

Repsol destina \$22.000 dólares anuales al tratamiento de riesgos psicosociales, lo que quiere decir que las actividades propuestas se encuentran dentro del presupuesto fijo desde un comienzo, por otro lado, los talleres de emprendimiento se cargan a la cuenta directa de Repsol y no es parte de este presupuesto establecido, por lo que el proyecto es sostenible y viable.

## 5.2 Cronograma de Intervención

**Tabla 10. Cronograma de Intervención de Riesgos Psicosociales de Repsol Ecuador S.A.**

Cronograma Intervención Riesgos Psicosociales 2021																																																				
Mes	Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre											
Actividades	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Programa de Pausas Activas																																																				
Plan de reconocimiento no monetario																																																				
Programa del personaje del mes																																																				
Actividades Grupales (en la mitad y al final de la jornada laboral)																																																				
Taller de Planificación y Manejo de Tiempo para Líderes																																																				
Intervenciones aisladas por departamento																																																				
Charla de actualización de leyes laborales																																																				
Talleres de Emprendimiento																																																				
Charla de Estabilidad Laboral																																																				
Visitas al Bloque 16																																																				
Conferencias magistrales de estrés laboral y agotamiento físico																																																				
Club de convivencia de familiares del Bloque 16																																																				
Taller de comunicación ágil																																																				
Programa de mentoring para jefes																																																				
Consultas psicológicas																																																				
Charla de relaciones interpersonales																																																				
Taller de risoterapia																																																				
Reuniones con casos aislados																																																				

## **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 Conclusiones**

- Luego de realizar el presente estudio, se concluye que las tres dimensiones más problemáticas y que presentan una mayor prevalencia son: Ritmo de trabajo, Inseguridad sobre las condiciones de trabajo e Inseguridad sobre el empleo en el Bloque 16 de la empresa Repsol Ecuador S.A. en el año 2020.
- Repsol es una empresa que se enfoca en mantener un buen clima laboral y fomenta el compañerismo entre las áreas de trabajo, por lo que se debe intervenir en tres áreas específicas en este aspecto, para evitar futuros problemas tales como ASEP, Servicios Generales y Tratamiento Químico.
- Algunas de las dimensiones se vieron afectadas por la pandemia del coronavirus, especialmente Inseguridad sobre el empleo e Inseguridad sobre las condiciones de trabajo ya que Repsol realizó un pequeño recorte de personal para mantener intacto su presupuesto y sueldos, lo cual tuvo impacto en el resto de los colaboradores.
- La empresa no puede cambiar las jornadas de 12 horas durante 21 días, lo cual influye en la prevalencia alta de la dimensión de Ritmo de Trabajo; sin embargo, es posible trabajar en los tiempos de descanso que poseen los colaboradores y brindarles herramientas para que aprendan a organizarse de mejor manera y también aprendan a relajarse durante la jornada laboral.
- Los niveles de salud de los trabajadores, al igual que el nivel de compromiso y satisfacción, se encuentran en un porcentaje considerado positivo, ya que la mayoría de los colaboradores se sienten comprometidos con la organización gracias a las buenas prácticas implementadas anteriormente y su insistencia en mantener un estilo de vida saludable dentro del campo.
- El Departamento Médico y el Departamento de Personas & Organización representan dos áreas en las que los colaboradores pueden encontrar apoyo, confianza y les permiten aportar con sus ideas de mejora.

### **6.2 Recomendaciones**

- Se recomienda realizar un seguimiento de cada actividad tomando en cuenta los indicadores establecidos, con el fin de evitar que se cumplan solo por protocolo de la organización.
- A lo largo de la implementación del plan de intervención, se sugiere que la empresa escuche a los colaboradores con el fin de saber cómo se sienten o si tienen comentarios o sugerencias.

- Se sugiere implementar las actividades que se disponen a disminuir la prevalencia de las tres dimensiones mayormente problemáticas primero, ya que son aquellas que deben tratarse con mayor urgencia con el fin de que antes de que se termine el contrato entre Repsol y el Estado en el año 2022, los colaboradores puedan sentirse totalmente satisfechos con la organización.
- Se recomienda comparar los resultados del análisis de riesgos psicosociales de este año y las propuestas con las del año anterior, con el fin de profundizar los resultados, saber en qué aspectos han mejorado o empeorado y cuáles deben mantenerse.
- La comunicación entre departamentos, líderes y colaboradores se debe reforzar con el fin de evitar conflictos futuros y fomentar la confianza entre todos, para disminuir riesgos tales como el conflicto de rol, claridad de rol y apoyo entre compañeros y superiores.
- Se sugiere reforzar en los colaboradores los valores de la organización, sus objetivos y metas con el fin de motivarlos diariamente a realizar su trabajo de una manera eficaz.

## REFERENCIAS

- Boada, J., & Ficapal, P. (2012). *Salud y trabajo: Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales*. Barcelona: UOC.
- Bohlander, G., Snell, S., & Morris, S. (2018). *Administración de Recursos Humanos*. México D.F.: Cengage Learning.
- Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud. (2010). *Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales para empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras*. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.
- Confederación de Empresarios de Málaga. (2013). *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Málaga: CEM.
- CONSE. (22 de Octubre de 2018). *Los Siete cambios en el programa de prevención de riesgos psicosociales Ecuador 2018*. Recuperado el 16 de Agosto de 2020, de Seguridad Ecuador: <https://www.seguridadecuador.com/blog/item/160-los-siete-cambios-en-el-programa-de-prevencion-de-riesgos-psicosociales-ecuador-2018.html>
- Cortés, J. (2012). *Seguridad e Higiene en el Trabajo: Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: Tébar Flores.
- Del Hoyo, M. (2018). *Estrés Laboral*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- El Comercio. (29 de Abril de 2020). Gobierno del Ecuador corrige: Covid-19 sí será una enfermedad laboral cuando el trabajo implique la exposición al virus. *El Comercio*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/ministerio-enfermedad-laboral-coronavirus.html>
- González, G., Madrid, C., & Cortés, R. (2004). IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MECÁNICOS Y ASOCIADOS S.A. Y ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN. Universidad Surocolombiana: Neiva.

- IESS. (Diciembre de 2018). *Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Recuperado el 26 de Junio de 2020, de Organización Iberoamericana de Seguridad Social: <https://oiss.org/wp-content/uploads/2018/12/decision584.pdf>
- INSST. (2018). *AIP.29.1.18 - F-PSICO. Factores Psicosociales. Método de evaluación. Versión 4.0*. Recuperado el 22 de Septiembre de 2020, de <https://www.insst.es/documentacion/catalogo-de-publicaciones/aip.29.1.18-f-psico.-factores-psicosociales.-metodo-de-evaluacion.-version-4.0.-ano-2018>: <https://www.insst.es/documentacion/catalogo-de-publicaciones/aip.29.1.18-f-psico.-factores-psicosociales.-metodo-de-evaluacion.-version-4.0.-ano-2018>
- INSST. (2018). *El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: una visión general*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- INSST. (2020). *PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN SITUACIÓN DE TRABAJO A DISTANCIA DEBIDA AL COVID-19. RECOMENDACIONES PARA EL EMPLEADOR*. Recuperado el 20 de Octubre de 2020, de INSST: <https://www.insst.es/documents/94886/712882/Riesgos+psicosociales+y+trabajo+a+distancia+por+Covid-19.+Recomendaciones+para+el+empleador.pdf/70cb49b6-6e47-49d1-8f3c-29c36e5a0d0f>
- INSST. (2020). *Riesgos*. Recuperado el 16 de Agosto de 2020, de INSST: <https://www.insst.es/materias>
- Istas 21. (2021). *Informe Preliminar de la Evaluación de Riesgos Psicosociales en Respol Ecuador S.A*. Quito: ISTAS 21.
- Mansilla, F. (2012). *Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica*. EAE.
- Ministerio de Salud de Chile. (2020). *INDICACIONES PARA PERSONAS EN AISLAMIENTO DOMICILIARIO POR COVID-19. PLAN DE ACCION DEL CORONAVIRUS 19*. Obtenido de [https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/03/2020.03.13\\_INDICACIONES-EN-CUARENTENA.pdf](https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/03/2020.03.13_INDICACIONES-EN-CUARENTENA.pdf)
- Ministerio de Trabajo. (2018). *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial*. Ecuador: Ministerio de Trabajo.

- Ministerio de Trabajo. (2018). *Guía para la implementación del programa de prevención de riesgos psicosociales*. Quito: Ministerio de Trabajo.
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. (2014). *Salud y seguridad en el trabajo (SST): Aportes para una cultura de prevención*. Buenos Aires.
- Moncada, S., Llorens, C., & Andrés, R. (2014). *Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras*. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) - CCOO.
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 4-19.
- Moreno, B. (2014). Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio - económico. *ORP Journal*, 4-18.
- Moreno, B., & Báez, C. (Noviembre de 2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Recuperado el 22 de Septiembre de 2020, de INSST:  
<https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>
- OIT. (20 de Julio de 1998). *La violencia en el trabajo: un problema mundial*. Recuperado el 15 de Octubre de 2020, de Organización Internacional del Trabajo: [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_008502/lang-es/index.htm#:~:text=Seg%C3%BAAn%20la%20OIT%2C%20los%20actos,mejorar%20las%20medidas%20de%20seguridad](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008502/lang-es/index.htm#:~:text=Seg%C3%BAAn%20la%20OIT%2C%20los%20actos,mejorar%20las%20medidas%20de%20seguridad).
- OIT. (2012). *El Hostigamiento o Acoso Sexual*. Recuperado el 15 de Octubre de 2020, de Organización Internacional del Trabajo: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san\\_jose/documents/publication/wcms\\_227404.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227404.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo. (21 de Octubre de 2013). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género*. Obtenido de OIT:

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san\\_jose/documents/publication/wcms\\_227402.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf)

Organización Mundial de la Salud. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Nottingham: Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones.

Organización Mundial de la Salud. (Agosto de 2016). *¿Qué es la promoción de la salud?* Recuperado el 20 de Octubre de 2020, de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/features/qa/health-promotion/es/>

Peiró, J. (2009). NUEVAS TENDENCIAS EN LA INVESTIGACIÓN SOBRE ESTRÉS LABORAL Y SUS IMPLICACIONES PARA EL ANÁLISIS Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES. *Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas*.

Pérez, J., & Nogareda, C. (Septiembre de 2012). *NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Recuperado el 22 de Septiembre de 2020, de INSST: <https://www.insst.es/documents/94886/326879/926w.pdf/cdecdbd91-70e8-4cac-b353-9ea39340e699>

Pérez, V., Palací, F., & Topa, G. (2017). CULTURA DE CONCILIACIÓN Y CONFLICTO TRABAJO/FAMILIA EN TRABAJADORES CON TURNOS LABORALES. *Acción Psicológica*, 194-210.

Ponce, J. (Noviembre de 2019). Repsol Ecuador S.A. (D. Montalvo, Entrevistador)

Ramos, P. (2012). *Análisis de los riesgos psicosociales*. Málaga: ICB.

Repsol Ecuador S.A. (2018). *Informe de Sostenibilidad*. Obtenido de Repsol Ecuador S.A.: [https://www.repsol.ec/imagenes/repsolporec/es/informe-sostenibilidad-2018\\_tcm71-160509.pdf](https://www.repsol.ec/imagenes/repsolporec/es/informe-sostenibilidad-2018_tcm71-160509.pdf)

Repsol Global. (s.f). *Conócenos*. Obtenido de Repsol Global: <https://www.repsol.com/es/conocenos/vision-valores/index.cshtml>

Rojo, V., & Cervera, A. (2005). *El Mobbing o Acoso Laboral*. Madrid: Tebar.

Valdivieso, G., & López, R. (2019). *Compendio 333: Diccionario Enciclopédico de Términos y conceptos relacionados a la Prevención de Riesgos Laborales* (Vol. 1). Quito.

## ANEXOS

### Anexo 1. Cuestionario COPSOQ-Istas 21, versión 2 adaptada a Microsoft Forms

Evaluación de Riesgos Psicosociales Repsol BL16 2020 - Guardado

Preguntas Respuestas **282**



# Evaluación de Riesgos Psicosociales Repsol BL16 2020

El objetivo de este cuestionario es conocer aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo. El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas. Por ello, no es posible dejar un cuestionario parcialmente respondido para continuar posteriormente. 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.

Sección 1 ...

## I. En primer lugar, nos interesan algunos datos sobre ti y el trabajo doméstico-familiar

1. Eres \*


Hombre

Mujer

2. ¿Qué edad tienes? \*

- Menos de 31 años
- Entre 31 y 45 años
- Más de 45 años

3. Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. \*

Selecciona la respuesta 

4. Indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad. \*

- Gerente
- Jefe
- Coordinador
- Supervisor
- Medico
- Auxiliar
- Tecnico
- Operador

## Preguntas

Respuestas **282**

- Analista
- Ingeniero
- Company Man
- Soldador
- Ayudante
- Gestor

5. ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo? \*

- Generalmente no
- Sí, generalmente de nivel superior
- Sí, generalmente de nivel inferior
- Sí, generalmente del mismo nivel
- Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
- No lo sé

6. En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio? \*

- Siempre

- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

7. ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente? \*

- Sí
- No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)
- No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial)
- No lo sé

8. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en Repsol Ecuador? \*

- Menos de 30 días
- Entre 1 mes y hasta 6 meses
- Más de 6 meses y hasta 2 años
- Más de 2 años y hasta 5 años

Más de 5 años y hasta 10 años

Más de 10 años

9. ¿Qué tipo de relación laboral tienes con Repsol Ecuador? \*

Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)

Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc. )

10. Desde que entraste en Repsol Ecuador ¿has ascendido de categoría o grupo profesional? \*

No

Sí, una vez

Sí, dos veces

Sí, tres o más veces

11. Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas? \*

Ninguno

Alguno excepcionalmente

Un sábado al mes

- Dos sábados
- Tres ó más sábados al mes

12. Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas? \*

- Ninguno
- Alguno excepcionalmente
- Un domingo al mes
- Dos domingos
- Tres ó más domingos al mes

13. ¿Cuál es tu horario de trabajo? \*

- Jornada partida (mañana y tarde)
- Turno fijo de mañana
- Turno fijo de tarde
- Turno fijo de noche
- Turnos rotatorios excepto el de noche
- Turnos rotatorios con el de noche

14. ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida? \*

- No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida
- Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
- Tengo hasta 30 minutos de margen
- Tengo más de media hora y hasta una hora de margen
- Tengo más de una hora de margen

15. Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora? \*

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

16. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú? \*

- Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas

- Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
- Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
- Sólo hago tareas muy puntuales
- No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

17. ¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar? \*

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

18. Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para Repsol Ecuador? \*

- 30 horas o menos
- De 31 a 35 horas
- De 36 a 40 horas
- De 41 a 45 horas

Más de 45 horas

19. Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora? \*

- Ninguno
- Algún día excepcionalmente
- De 1 a 5 días al mes
- De 6 a 10 días al mes
- 11 o más días al mes

20. Teniendo en cuenta el trabajo que tienes que realizar y el tiempo asignado, dirías que: \*

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
En tu departamento o sección falta personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La planificación es realista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso? \*

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

22. Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes? \*

- 800 dólares o menos
- Entre 801 y 1.300 dólares
- Entre 1.301 y 1.800 dólares
- Entre 1.801 y 2.300 dólares
- Entre 2.301 y 2.800 dólares
- Entre 2.801 y 3.300 dólares
- Entre 3.301 y 3.800 dólares
- Entre 3.801 y 4.300 dólares
- Más de 4.300 dólares

23. Tu salario es: \*

- Fijo
- Una parte fija y otra variable
- Todo variable (a destajo, a comisión)

24. Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo.

Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia... \*

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
¿tienes que trabajar muy rápido?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿te retrasas en la entrega de tu trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Preguntas

Respuestas **282**

tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?

tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?

tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?

tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?

tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?

hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?

sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?

sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?

Preguntas

Respuestas 282

piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. Continuando con las exigencias y contenidos de tu trabajo, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:  
 ¿En qué medida... \*

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tus tareas tienen sentido?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
las tareas que haces te parecen importantes?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tu trabajo te afecta emocionalmente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tu trabajo permite que	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Preguntas

Respuestas

282

aprendas cosas nuevas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
te sientes comprometido con tu profesión?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
el ritmo de trabajo es alto durante toda la	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26. Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida... \*

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
en tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tu trabajo tiene objetivos claros?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
sabes exactamente qué					

Preguntas

Respuestas **282**

sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

27. Las siguientes preguntas tratan del apoyo que recibes en el trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.  
 ¿Con qué frecuencia... \*

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tienes un buen					

Preguntas

Respuestas **282**

ambiente con tus compañeros de trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

28. Estas preguntas se refieren hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Estás preocupado/a por ... \*

En gran medida    En buena medida    En cierta medida    En alguna medida    En ninguna medida

si te trasladan a otro

Preguntas

Respuestas **282**

centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
si te cambian de tareas contra tu voluntad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
si te despiden o no te renuevan el contrato?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

29. Las preguntas que siguen a continuación se refieren al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida... \*

En alguna

En ninguna

Preguntas

Respuestas **282**

En gran medida    En buena medida    En cierta medida    En alguna medida    En ninguna medida

tu trabajo es valorado por la dirección?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
la dirección te respeta en tu trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
recibes un trato justo en tu trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
se solucionan los conflictos de una manera justa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Preguntas

Respuestas **282**

se distribuyen las tareas de una forma justa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sección 2

...

## II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud, bienestar y satisfacción

30. En general ¿dirías que tu salud es? \*

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

31. Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.  
Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia... \*

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
te has sentido agotado/a?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
te has sentido físicamente agotado/a?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
has estado emocionalmente agotado/a?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
has estado cansado/a?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
has tenido problemas para relajarte?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
has estado irritable?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Preguntas

Respuestas **282**

has estado tenso/a?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
has estado estresado/a?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

32. Continuando con cómo te has sentido durante las cuatro últimas semanas, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia... \*

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
has estado muy nervioso/a?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
te has sentido calmado/a y tranquilo/a?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
te has sentido desanimado/a y triste?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
te has sentido feliz?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

33. ¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración?

Elige

UNA SOLA RESPUESTA. \*

- Muy satisfecho/a
- Satisfecho/a
- Insatisfecho/a
- Muy insatisfecho/a

### III. Compromiso

34. ¿Habras con entusiasmo de tu empresa a otras personas? \*

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Solo alguna vez
- Nunca

35. ¿Te gustaría quedarte en la empresa en la que estás el resto de tu vida? \*

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Solo alguna vez
- Nunca

36. ¿Sientes que los problemas de la empresa son también tuyos? \*

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Solo alguna vez
- Nunca

37. ¿Sientes que tu empresa tiene gran importancia para ti? \*

- Siempre
- Muchas veces

Preguntas

Respuestas **282**

- Algunas veces
- Solo alguna vez
- Nunca

38. ¿Me siento motivado para ir más allá de las responsabilidades de mi puesto? \*

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Solo alguna vez
- Nunca

Sección 4

...

¡Gracias por su participación!

## Anexo 2. Carta de Consentimiento Informado

Quito, 1 de octubre de 2020.

Señores,

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

Facultad de Psicología


Yo, Dr. José Luis Ponce Arteta, identificado con C.I. 1705104139, en mi calidad de Jefe de Medicina Laboral de la empresa Repsol Ecuador S.A, autorizo a Daniela Francisca Montalvo Ormaza, con C.I. 1720942422, estudiante de la carrera de Psicología Organizacional, de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, a utilizar la información de la empresa obtenida a través de la aplicación de la herramienta "Istas 21" para el estudio denominado "Análisis y propuesta de intervención de riesgos psicosociales de la empresa Repsol Ecuador S.A. en el año 2020".

He sido informado de las características de la investigación y de la participación de los trabajadores en ella, por lo que sé que no existen beneficios pecuniarios para ningún participante. Como condiciones contractuales, el estudiante se obliga a no divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, escritos, artículos, y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, le fue suministrada únicamente para fines académicos.

El motivo por el cual no es posible incluir un consentimiento informado individual en cada cuestionario se debe a que la información se puede sesgar al momento de adjuntar este apartado.

Atentamente,

  
**Dr. JOSÉ LUIS PONCE ARTETA**  
MEDICINA INTERNA  
MSc. Salud Ocupacional  
1705104139  
**Dr. José Luis Ponce Arteta**  
Jefe de Medicina Laboral  
C.I. 1705104139

**REPSOL ECUADOR S.A.**  
  
**Ing. Luis Román Reyes**  
Gerente Personas y Organización  
C.I. 1705658050

### Anexo 3. Correo de Sensibilización



Los Riesgos Psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida de las personas. En el primer caso fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar.

Los ambientes saludables y la salud de los trabajadores son condiciones esenciales para la efectividad de las personas y para el rendimiento de las organizaciones. El Departamento Médico de Repsol busca cuidar la salud de las personas y desarrollar ambientes saludables, pues ambos frentes son inseparables.

**Nota:** En los próximos días te llegará la encuesta de Riesgos Psicosociales, participa por tu bienestar, el de tu familia y el de la empresa.

Un afectuoso saludo,

Departamento Médico

---

Nuestros principios: **Eficiencia - Respeto - Anticipación - Creación de valor**

**AVISO LEGAL:**

Esta información es privada y confidencial y está dirigida únicamente a su destinatario. Si usted no es el destinatario original de este mensaje y por este medio pudo acceder a dicha información, por favor, elimine el mensaje. La distribución o copia de este mensaje está estrictamente prohibida. Esta comunicación es solo para propósitos de información y no debería ser considerada como una declaración oficial de Repsol. La transmisión del correo electrónico no garantiza que sea seguro o esté libre de error. Por consiguiente, no manifestamos que esta información sea completa o precisa. Toda información está sujeta a alterarse sin previo aviso.

**LEGAL ADVERTISEMENT:**

This information is private and confidential and intended for the recipient only. If you are not the intended recipient of this message you are hereby notified that any review, dissemination, distribution or copying of this message is strictly prohibited. This communication is for information purposes only and should not be regarded as an official statement from Repsol. Email transmission cannot be guaranteed to be secure or error-free. Therefore, we do not represent that this information is complete or accurate and it should not be relied upon as such. All information is subject to change without notice.

## Anexo 4. Correo Cuestionario IstaS 21



Comunicación  
Interna

Ecuador

Personas y  
Organización

Estimado colaborador,

De acuerdo a lo establecido en los cuerpos Legales de la República del Ecuador, particularmente en la “Resolución C.D. 513:REGLAMENTO DEL SEGURO GENERAL DE RIESGOS DEL TRABAJO” en los artículos 9 y 14, en donde se definen los riesgos específicos por puesto de trabajo incluyendo los RIESGOS PSICOSOCIALES, se exige que los mismos sean identificados y evaluados por lo que te solicitamos ingresar al siguiente **link** para responder la encuesta **ISTAS 21**, la cual nos permitirá evaluar cómo está la salud física y mental de todos nosotros y así poder determinar los planes de acción que vayan en beneficio del bienestar del personal , de sus familias y de la empresa.



Exclusivo para personal que labora en **campo BL16/67**  
(Responder máximo hasta el 08 de noviembre)

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=TyEICILuPEi6a9x58yJ6b1PYko35s1Rlr1Sk5ilopV5UODRZUEVBS1I2V1pXOVZSTkpaV0xTNFFIMS4u>

Por cualquier duda o pregunta relacionada, por favor contacta al Departamento Médico (ext. 3224, 2333 y 2444)

**Nota: Ten la confianza de responder con total libertad ya que esta encuesta es de carácter anónimo.**

LA SALUD FÍSICA Y MENTAL, LA HACEMOS TODOS

Un afectuoso saludo,  
DEPARTAMENTO MÉDICO