PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PSICÓLOGA ORGANZACIONAL

"Diseño de un programa para la mitigación de riesgos psicosociales y ergonómicos para mejorar el bienestar físico y psicológico de los colaboradores en la empresa Transporte Latinos Translatinos S.A. en el año 2021"

Autora: Daniela Alejandra Yánez Cevallos

Directora: Mtr. María Verónica García

Quito, 2021

DEDICATORIA

A Dios por permitirme culminar una etapa más en mi vida profesional.

A mis padres, Edgar y Cecilia, quienes me formando correctamente, quienes han sido ejemplo de amor incondicional, lucha, dedicación y constancia en este proceso; muchos de mis logros y triunfos se los debo a ellos.

A mis hermanos, Michelle, José y Amelia, quienes me han estado a lo largo de toda mi vida dándome ánimos y demostrándoles que de que todo es posible, si se lo propone.

A mi enamorado Xavier, por su apoyo constante y amor incondicional.

A mis sobrinos, Matías, Nicolás y Juan David, que con sus sonrisas e inocencia alegran mis días.

AGRADECIMIENTO

A mis padres, quienes me han acompañado en mis alegrías y tristezas, quienes me han apoyado en mis proyectos, anhelos y sueños, quienes me motivan a soñar en grande y cumplir mis metas. Agradezco por nunca dejarme sola en mi camino y ser luz en mi vida. Por siempre a confiar en mí y darme la grandiosa oportunidad de culminar con éxito una de mis etapas personales y profesionales.

A mis hermanos, quienes con sus bromas, preocupación y cariño me han acompañado todo este proceso.

A mi enamorado Xavier, por ser mi fortaleza y soporte en todo este trayecto estudiantil y personal, por su apoyo y ayuda incondicional en momentos difíciles de mi vida, por sus constantes palabras de aliento y amor infimito, por ser mi compañero de vida y permitirnos soñar juntos.

A mis maestros, por compartir conmigo todos sus conocimientos e inculcarnos ser unos excelentes profesionales.

A ms familiares, por ser apoyo y soporte de mis padres.

A mis amigos, que sus palabras de aliento nunca faltaron.

A mi directora de tesis, Magister Verónica García, por la paciencia, el acompañamiento y valiosos aprendizajes que me han seguido formando como Psicóloga Organizacional.

A la Empresa Transporte Latinos Translatinos S.A., que me abrieron sus puertas y me dieron total apertura para realizar esta investigación.

INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA ..... **II**

AGRADECIMIENTO ..... **III**

RESUMEN ..... **X**

ABSTRACT ..... **XI**

CAPÍTULO I **2**

1.1. Tema 2

1.2. Datos de la institución 2
1.2.1. Nombre: 2
1.2.2. Actividad: 2
1.2.3. Ubicación: 2
1.2.4. Misión: 2
1.2.5. Visión: 2
1.2.6. Organigrama estructural 2

1.3. Planteamiento del problema 3

1.4. Antecedentes 5

1.5. Justificación del proyecto 7

1.6. Objetivos 8
1.6.1. General: 8
1.6.2. Específicos 8

CAPITULO II **9**

2.1. Seguridad y Salud en el Trabajo **9**

2.2. Bienestar Laboral **9**

2.2.1. Bienestar Psicológico en el Trabajo 11

2.2.2. Bienestar Físico en el Trabajo 12

2.3. Riesgos Ergonómicos **13**

2.3.1. Definición 13

2.3.2. Modelos teóricos 15

2.3.3. Dimensiones de los factores de riesgo ergonómico 18

2.3.4. Los riesgos ergonómicos sobre la salud mental 22

2.4. Riesgos Psicosociales **23**

2.4.1. Definición 23

2.4.2. Modelos teóricos 24

2.4.3. Factores de riesgo psicosocial 28

2.4.4. Beneficios de evaluación 41

2.5. Normativas Legales Internacionales y Nacionales Relacionados con Riesgos y Salud Laboral **43**

CAPITULO III 45

3.1. Alcance 45

3.2. Diseño 45

3.3. Población y muestra 46

3.4. Metodología 46

3.5. Instrumentos 48

3.5.1. Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales del Ministerio del trabajo 48

3.5.2. Método JSI 50

3.5.3. Método RULA 51

3.6. Análisis de Resultados 52

3.6.1. Cuestionario de Riesgos Psicosociales 52

3.6.2. Métodos de evaluación riesgos ergonómicos 58

CAPITULO IV 64

4.1. Objetivo del proyecto 64

4.2. Precondiciones 65

4.3. Monitoreo 65

4.4. Evaluación 65

4.5. Sostenibilidad 65

4.6. Destinatarios 66

4.7. Matriz de marco lógico 67

CAPITULO V 77

5.1. Conclusiones 77

5.2. Recomendaciones 79

5.3. Bibliografía 81

5.4. Anexos 88

Índice de tablas

Tabla 1: Escala de Likert del cuestionario de riesgo psicosociales 49

Tabla 2: Dimensiones del cuestionario de riesgos psicosociales..... 49

Tabla 3: Resultados globales por dimensión de la evaluación de riego psicosocial..... 52

Tabla 4: Interpretación de resultados por riesgo..... 53

Tabla 5: Análisis de riesgos por factores de intervención 54

Tabla 6: Evaluación mediante el método JSI –operativa (postura cambio de marcha 1,2,3)..... 63

Tabla 7: Evaluación mediante el método JSI – área administrativa (postura interacción con el teclado)..... 64

Tabla 8: Propuesta de prevención de los factores correctivos urgentes..... 67

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Resultado evaluación postura para el cambio de marcha mediante el método RULA. 60

Gráfico 2: Resultado evaluación postura interacción con el teclado mediante el método RULA. 62

Gráfico 3: Resultado evaluación movimiento repetitivos a la tarea cambio de marcha mediante el método JSI. 63

Gráfico 4: Resultado evaluación movimiento repetitivos a la tarea interacción con el teclado mediante el método JSI. 64

Índice de Figuras

Figura 1: Organigrama estructural de la empresa Latinos Translatinos S.A. 3

RESUMEN

La presente investigación tiene como fin mitigar los riesgos psicosociales y ergonómicos en la empresa Transporte Latinos Translatinos S.A. Las herramientas utilizadas en la investigación son: cuestionario de los riesgos psicosociales del Ministerio de trabajo, adaptado a versión on-line. En cuanto a herramientas de riesgos ergonómicos se utiliza, el método JSI que evalúa el factor movimientos repetitivos y el método RULA que estudia el factor posturas forzadas; factores ergonómicos que se han considerado en base a los cargos de trabajo de la empresa. De los resultados obtenidos de la evaluación de riesgos psicosociales, en un total de 15 dimensiones, los factores de margen de acción y control, recuperación, soporte y apoyo, acoso laboral, acoso sexual, condiciones de trabajo y doble presencia son aquellos que puntearon valores menores o iguales a 80%, los cuales se consideraron como factores de intervención correctivas urgente. Los factores carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, acoso discriminatorio, adicción al trabajo y salud auto-percibida puntearon valores de 81% a 85%, se consideran factores de intervención de mejoramiento a mediano plazo. Por último, los factores: liderazgo, organización del trabajo y, estabilidad laboral y emocional puntearon de 86% a 100% y son considerados como factores de intervención de mantenimiento. Por otro lado, de los resultados obtenidos de la evaluación de riesgos ergonómicos de posturas forzadas, demuestran que los trabajadores desarrollan sus tareas con posturas inadecuadas y en el caso del factor movimiento repetitivos se evidencia que las tareas no son seguras y se debe realzar adecuaciones. A partir de estos resultados se diseña un programa de prevención para mejorar el bienestar físico y mental de los colaboradores.

Palabras claves: riesgos psicosociales, riesgos ergonómicos, bienestar, factores de intervención, modelos teóricos.

ABSTRACT

The purpose of this research is to mitigate psychosocial and ergonomic risks in the company Transporte Latinos Translatinos S.A. The tools used in the research are: questionnaire of psychosocial risks of the Ministry of Labor, adapted to on-line version. As for ergonomic risk tools, the JSI method is used to evaluate the repetitive movements factor and the RULA method to study the forced postures factor; ergonomic factors that have been considered based on the company's work positions. From the results obtained from the evaluation of psychosocial risks, in a total of 15 dimensions. The factors of margin of action and control, recovery, support and support, harassment at work, sexual harassment, working conditions and double presence are those that scored values less than or equal to 80%, which were considered as factors for urgent corrective intervention; the factors workload and pace of work, development of competencies, discriminatory harassment, work addiction and self-perceived health scored values of 81% to 85%, are considered medium-term improvement intervention factors and finally, the factors leadership, work organization and work and emotional stability scored from 86% to 100%, are considered as maintenance intervention factors. On the other hand, the results obtained from the evaluation of ergonomic risks of forced postures show that workers perform their tasks with inadequate postures and in the case of the repetitive motion factor, a medium-high index of performance is observed. Based on these results, a prevention program is designed to improve the physical and mental well-being of the employees.

Key words: psychosocial risks, ergonomic risks, well-being, intervention factors, theoretical models

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se propone un programa de prevención de acciones correctivas urgentes y acciones de mejoramiento a mediano plazo, relacionados con los riesgos psicosociales y ergonómicos de la empresa de Transporte Latinos Translatinos S.A. en el año 2021. Por lo que se detalla el desarrollo del mismo, en el capítulo I, contiene el tema, datos organizacionales, planteamiento del problema, antecedentes, justificación del proyecto y objetivos. En el capítulo II se desarrolla el marco teórico, en donde se realizará un abordaje de los temas relaciones con la salud, el bienestar físico y psicológico, los riesgos psicosociales y ergonómicos donde los principales modelos teóricos son de los siguientes autores Villalobos, Karasek Theorell y Johnson y Van der Beek y Frigs-Dresen, así también se detalla y definen factores psicosociales y ergonómicos en base al estudio, y un marco legal que tendrá como fin cumplir con las normativas. En el capítulo II se detalla la metodología y técnica utilizada, a través del alcance, diseño, población y muestra, instrumentos, análisis e interpretación de resultados. En el capítulo IV, se describe el programa de prevención, objetivo, precondiciones, monitoreo, evaluación, sostenibilidad, destinatarios, matriz de marco lógico. Por último, se presentan las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

1.1. Tema

Diseño de un programa para la mitigación de riesgos psicosociales y ergonómicos para mejorar el bienestar físico y psicológico de los colaboradores en la empresa transporte latinos translatinos S.A. en el año 2021.

1.2. Datos de la institución

1.2.1. Nombre: Transporte Latinos Translatinos S.A.

1.2.2. Actividad: Transporte Latinos Translatinos S.A. es una operadora de Transporte intracantonal urbano que oferta sus unidades de transporte convencionales e integrado en el Sistema Metropolitano de Transporte Público (TRANSLATINOS S.A, 2018).

1.2.3. Ubicación: Se encuentra ubicada en la ciudad de Quito en el sector el Beaterio S48f y Línea Férrea.

1.2.4. Misión:

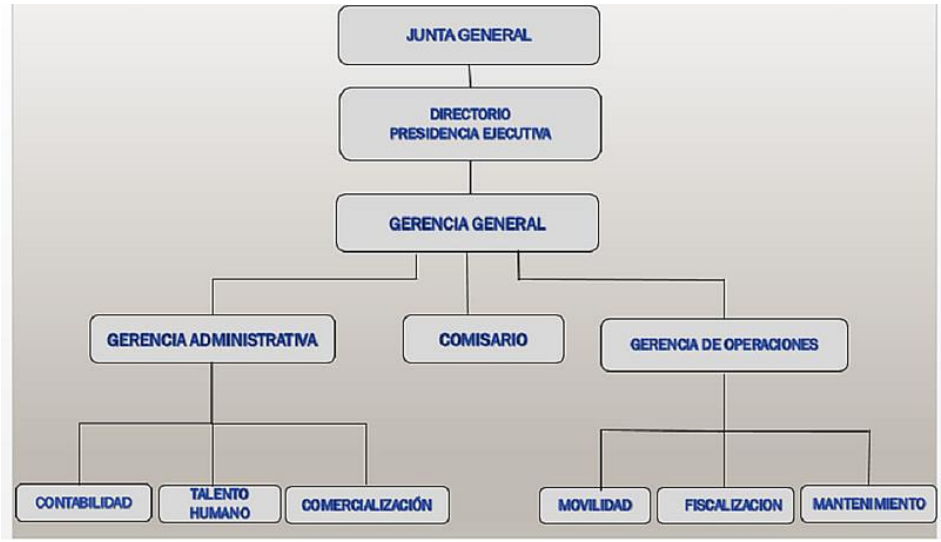
> Brindar un servicio eficiente de movilidad a los ciudadanos del Distrito Metropolitano de Quito, a través del desarrollo, implementación y aplicación de innovadores modelos administrativos, operativos y tecnológicos; que nos permitan adaptarnos a las necesidades de la sociedad, de forma ágil y flexible, con el fin de optimizar nuestros recursos y maximizar nuestra rentabilidad. Translatinos trabaja constantemente en busca del bienestar de sus operadores y accionistas, cultivando los valores de honestidad, puntualidad, cumplimiento, solidaridad y generando compromisos futuros con la sociedad, sus clientes y sus empleados (TRANSLATINOS S.A, 2018)

1.2.5. Visión: "En la siguiente década, estaremos consolidados como una empresa de transporte modelo, brindando servicios de calidad a nuestros clientes. Habremos iniciado la explotación de nuevos mercados del área de movilidad, generando una marca sólida y competitiva referente del país" (TRANSLATINOS S.A, 2018).

1.2.6. Organigrama estructural

Figura 1

Organigrama estructural de la empresa Latinos Translatinos S.A.



1.3.Planteamiento del problema

En las organizaciones los trabajadores se ven rodeados de una serie de riesgos que, si no se los conoce o no se los evalúan, pueden desencadenar alteraciones en el bienestar físico y psicológico de los colaboradores, propiciado por un posible accidente de trabajo, una enfermedad profesional o alguna enfermedad derivada de las condiciones de trabajo.

Todos los colaboradores están expuestos en mayor o menor medida a riegos laborales, los cuales pueden ser, químicos, físicos, biológicos, psicosociales y ergonómicos (Solorzano, 2014) , los que a su vez se presentarán dependiendo del lugar de trabajo, funciones, cargo, puesto de trabajo y la actividad comercial de la organización.

Una gran cantidad de puestos de trabajo, dependiendo del giro de negocio, suelen caer en la monotonía de procesos, en las que los colaboradores desempeñan sus funciones de una manera repetitiva por lo que da paso a la falta de creatividad e iniciativa. Asimismo, esto conlleva que, los trabajadores realicen sus actividades sistemáticamente y sus movimientos se conviertan en actos

reflejos y, solo se requiere su intervención cuando se presente alguna anomalía o desajuste (Cortez, 2012).

Bajo este esquema, se pueden presentar problemas psicosociales y ergonómicos , que repercuten en el bienestar físico (enfermedades cardiovasculares, trastornos musculo-esqueléticas, hipertensión, trastornos psicosomáticos, trastorno gastrointestinales, dolores de cabeza, migraña, enfermedades de la piel) y psicológico (estrés, depresión, tensión, agotamiento, ansiedad, dificultad de concentración, restricción de percepción,) de los colaboradores (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo, 2010), así también se presentan actitudes hacia la empresa como: insatisfacción laboral y conductas contraproducentes; los tiempos de trabajo como: rotación, presentismo, bajas laborales, asimismo problemas en costes económicos como: accidentes de trabajo, perdida de materiales, rendimiento y productividad (Moreno & Baez, 2010).

El estudio de los riesgos psicosociales y ergonómico, sus causas y consecuencias debería ser un tema de interés de todas las organizaciones, debido a que las acciones y condiciones desfavorables que experimenta el trabajador contribuye a la aparición de enfermedades y accidentes laborales, ante los cuales se debe determinar medidas de prevención que beneficiara tanto a los colaboradores como a las empresas.

La empresa Transporte Latinos Translatinos S.A. tienen como fin velar por el bienestar de sus colaboradores, cabe mencionar que, la carga laboral que implica para todos los trabajadores desempeñar sus funciones para que la organización cumpla con sus objetivos; se ha considerado que existen varios factores que afectan a la salud mental y física, como por ejemplo altos niveles de estrés, fatiga, falta de satisfacción, rotación media y presentar mecanismos de afrontamiento.

Por lo anterior mencionado, la exposición que tienen los colaboradores a los riesgos psicosociales y ergonómicos constituye un problema, que afectan a su bienestar por ello, ¿Cómo se puede prevenir los riesgos psicosociales y ergonómicos, para mejorar el bienestar de los colaboradores?

1.4.Antecedentes

Las organizaciones, en su mayoría han evolucionado y desarrollado cambios tecnológicos y ambientales, por lo que los empresarios han tenido la obligación de implementar e ir mejorando estrategias de prevención, priorizando la salud y seguridad de los empleados, evitando o disminuyendo los accidentes laborales, enfermedades profesionales o cualquier daño que afecte a la calidad de vida de los colaboradores (Gil-Monte, 2012).

Por tanto, la empresa Translatinos S.A tendrá mayor necesidad de contar con un programa de mitigación de riesgos psicosociales y ergonómicos, ya que en primera instancia no cuenta con un área de Talento Humano, de modo que tampoco cuenta con un subsistema de Seguridad y Salud Ocupacional. Lo cual lo hace aún más importante la creación de dicho programa.

Investigadores como Molano & Arévalo (2013) en sus estudios sobre seguridad y salud ocupacional, concluyen que los riesgos -incluidos los de salud y seguridad en el trabajo- afectan la capacidad de ejecución de las organizaciones y por ende sus resultados esperados. Como se puede apreciar, la verdadera gestión de seguridad y salud en el trabajo implica un convencimiento desde la dirección de la organización, así como la comprensión de la rentabilidad económica y social que implica la concepción de sistemas de trabajo sostenibles tanto desde el punto de vista humano como productivo.

En el caso de no realizar este estudio, por un lado, las autoridades desconocerán los riesgos psicosociales y ergonómicos existentes en la organización, y en cada puesto de trabajo por lo que se puede suponer que habrá igual o mayores accidentes y enfermedades profesionales en los colaboradores, por otro lado, la falta de conocimiento en dicho tema podrá afectar al bienestar físico, mental y social de los trabajadores, disminuyendo la productividad, clima y satisfacción laboral (Osorio Escobar, 2011).

Montalvo (1985) afirma que principales factores de riesgos son los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, es así que, la meta de salud para todos, en especial en lo que respecta a la equidad y eficiencia sociales, pueden alcanzarse a través de los programas de salud de los trabajadores.

Los avances tecnológicos y desarrollo en las actividades laborales ha generado riesgos, enfermedades profesionales y accidentes laborales en el ser humano, dando como consecuencia la incorporación de la salud ocupacional en las empresas, es por eso que Gastañaga (2012) concluye que el crecimiento económico y laboral debe ir acompañado del cuidado a la salud para garantizar un crecimiento y desarrollo productivo, para ello es necesario la investigación, el control y prevención de los problemas en esta área. Es importante mencionar que según Chávez (2009) la gestión de la seguridad y salud en la organización debe analizarse desde un enfoque de resultados, es decir que, la inversión que se realiza en prevención no solo es por obligación o por ética, sino que, mejoran la productividad y rentabilidad de la organización y será evidenciado en los resultados de la empresa.

Para diseñar e implementar una gestión de riesgos en la organización es necesario conocer los objetivos, cultura, estructura, puesto de trabajo, procesos operativos y servicios, de modo que puedan estar encaminados y enfocados en los mismos objetivos.

1.5.Justificación del proyecto

En la actualidad, las empresas tienen como prioridad resguardar el bienestar y salud de los colaboradores, ya que además de agregar valor a la organización permiten mejorar la calidad de vida de los trabajadores. Es por eso, que a través de los años se ha creado medidas preventivas con el fin de disminuir los accidentes laborales tanto físicos como psicológicos, dando como resultados la optimización de recursos, aumento de productividad y competitividad (Gil-Monte,2012).

La presente investigación es importante, debido a que permitirá velar por la seguridad y salud física, psicológica y social de los trabajadores en el área de transportes urbanos, y con ello, disminuir los accidentes y enfermedades laborales, logrando así, ser una empresa que se preocupa por la integridad de sus colaboradores.

Según Chiavenato (2007) , la salud y seguridad de los empleados es una de las bases más importantes para resguardar la integridad y fuerza laboral adecuada. Cabe mencionar que la salud, significa bienestar físico, psicológica y social y no solo ausencia de enfermedad.

El presente proyecto es de gran utilidad para la empresa, pues se identificará y conocerá los factores de riesgos psicosociales y ergonómicos a los que se enfrentan los colaboradores en su jornada laboral, además con dicho estudio se podrá crear medidas preventivas dependiendo las necesidades detectadas en cada puesto de trabajo. Los beneficiarios serán tanto la empresa como los colaboradores. Respecto a la empresa cumplirán con las normativas establecidas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y el Ministerio de Relaciones Laborales, evitando así, sanciones e incumplimiento de la ley. En torno a los colaboradores se logrará minimizar los riesgos a los que se enfrentan en su jornada laboral, a más de que mejorará su clima laboral (Camacho & Mayorga, 2017) y aumentará su satisfacción(Gómez, Hernández & Méndez, 2014).

Para realizar la presente investigación se reforzará metodologías y técnicas tales como: encuesta- cuestionario y observación directa, para evaluar los riesgos psicosociales y ergonómicos. Además, que se aportará con instrumentos de evaluación que utiliza en nuestro país.

Por otro lado, la investigadora adquirirá nuevos conocimientos tales como conceptos, modelos teóricos, tipologías, etc. Lo cual le permitirán desenvolverse y desarrollarse de manera óptima en toda su vida profesional y alcanzar el título de Psicóloga Organizacional.

Al concluir el presente estudio, la empresa contará con un programa de riesgos psicosociales y ergonómicos, que tendrá como fin dotar a la empresa de conocimientos sobre los distintos factores de riesgos psicosociales y ergonómicos presentes en cada puesto de trabajo, en conjunto con las medidas preventivas que la organización debe adoptar para proteger el bienestar y la integridad de sus colaboradores.

Finalmente, cabe mencionar que la investigación es factible, ya que se cuenta con la suficiente información y apoyo de los directivos y colaboradores de la empresa Transporte Latinos Translatinos S.A.

1.6. Objetivos

1.6.1. General:

Diseñar un programa de prevención de riesgos psicosociales y ergonómicos para mejorar el bienestar físico y psicológico de los colaboradores en la empresa transporte latinos Translatinos S.A en el año 2021.

1.6.2. Específicos

- Explicar modelos teóricos relacionados con los riesgos psicosociales y ergonómicos.

- Identificar los tipos de riesgos psicosociales y ergonómicos que afectan a los colaboradores de la empresa Transporte Latinos Translatinos S.A.
- Diseñar estrategias de intervención de acuerdo a los factores de riesgos psicosociales y ergonómicos detectados.

En base a los antecedentes mencionados en el problema es fundamental abordar sobre la salud en el trabajo, que permitan entender cómo gestionar el bienestar, prevenir los riegos y entender cuáles son los lineamientos y modelos teóricos sobre los que se debe trabajar.

CAPITULO II

2.1.Seguridad y Salud en el Trabajo

La seguridad y salud en el trabajo es un término de interés de muchas organizaciones desde que la ley determinara que "los riesgos del trabajo son de cuenta del empleador" y que hay obligaciones, derechos y deberes de cumplimiento técnico-legal en materia de prevención de riesgos laborales (Ministerio del Trabajo, 2008). Es una disciplina que tiene como objetivo prevenir y minimizar los accidentes y enfermedades laborales derivados de su puesto de trabajo, mediante la adopción de una gestión la cual se identifique, evalué, valore y se establezca parámetros de control sobre los mismos (Sanchez, 2017); generando así ambientes de trabajo seguros y saludables, disminución de ausentismo por enfermedad, colaboradores más motivados, mayor colaboración, organización y armonía en el lugar de trabajo, y mayor productividad (Organizacion Panamerica de la salud, 2005) con el fin de velar por la integridad física y mental de los trabajadores.

2.2.Bienestar Laboral

Es importante considerar el término bienestar debido a su extenso estudio y ámbitos los cuales se va a tratar más adelante. Se define como **"**un conjunto de juicios valorativos y de reacciones emocionales concernientes al grado en que la propia experiencia es vivida como satisfactoria, agradable y positiva"(Blanch et al., 2010). Así como también implica seguridad personal y ambiental, como permitirse adquirir bienes materiales para llevar una vida digna, tener buena salud y buenas relaciones interpersonales; lo cual queda íntimamente relacionado con la libertad de tomar decisiones y comportarse (Sen 2014, citado en Urquijo)

El bienestar laboral constituye un factor para el logro de objetivos en las organizaciones. Las decisiones y disposiciones que tome la organización influirá directamente en el comportamiento y actitud del colaborador; es por ello que, las organizaciones buscan implementar acciones en beneficio de los colaboradores de modo que se creen experiencias positivas en su trabajo y así se refleje en el desempeño de sus funciones, aumentando la calidad de trabajo y productividad de la organización.

López (2015) afirma que el bienestar laboral:

> Se expresa en la forma como cada trabajador dimensiona y satisface sus necesidades básicas, teniendo en cuenta que existen condiciones objetivas que las determinan, se construye a partir de los objetivos misionales y comunes que plantean la naturaleza de la organización (p. 1).

El bienestar laboral constituye un estado de satisfacción como expresión de la evaluación cognitiva –valorativa y resultado del balance entre las expectativas y los logros en el ámbito laboral (Rodríguez & Reyes, 2010). Así también, hace referencia a la remuneración, el clima en el área de trabajo, relación entre pares y superiores, presiones, seguridad, higiene y ergonomía de los ambientes, elementos de trabajo inapropiados, hábitos posturales, tipos de contratación, inciertos y falta de motivación; los cuales afectan positivamente o negativamente sobre los colaboradores,

si el impacto fuese negativo, trae consecuencias en diferentes grados, siempre perjudiciales, tanto en la actitud y comportamiento como en la salud de los empleados (Muñoz 2015, p. 11 citado en Lopez).

Cobo & Lopez (2011) aluden al bienestar la situación de seguridad física, mental y social, en la que se encuentran los colaboradores, esto con el fin de impulsar y desarrollar medidas de seguridad para disminuir o eliminar enfermedades profesionales y/o accidentes laborales. Considerando que el bienestar físico y mental son aspectos que influyen en la calidad de vida de los seres humanos y en su ámbito laboral; si el colaborador se encuentra en buen estado de salud tanto físico como mental, podrá desempeñarse eficazmente en sus tareas y funciones manteniendo un adecuado bienestar en el lugar de trabajo. Cabe mencionar que la promoción de la salud y bienestar laboral produce un incremento de la productividad, así también, como empleados más motivados, proactivos, eficientes y con mejor clima laboral (Cobo & Lopez, 2011).

2.2.1. Bienestar Psicológico en el Trabajo

El mundo laboral se encuentra en constantes cambios, y por ende se vuelve más competitivo, aumentan las exigencias y competencias para los colaboradores. Algunas organizaciones observan a sus empleados como una fuente de ingresos, mas no como seres humanos, esto puede llegar a ocasionar altos niveles de estrés y presión en los colaboradores, debido al exceso de esfuerzo mental/psicológico al desempeñar sus funciones. Por lo que, es de suma importancia conocer el sentir de cada colaborador con respecto a su cargo, ya que, se puede ver afectado su bienestar psicológico, entendiendo el mismo como un "estado de equilibrio y de bienestar de cuerpo y espíritu caracterizado por la estima del yo, el equilibrio psicológico, el dominio de uno mismo y de los acontecimientos, la sociabilidad, la implicación social y el sentimiento de felicidad". (IRSST-Canadá, 2010, p. 22 citado en Guerrón & Mera, 2018)

En cuanto al contexto laboral Durán (1969) menciona que el bienestar psicológico es la combinación de necesidades y percepciones acerca de su lugar de trabajo: la percepción favorable de apoyo y promoción de satisfacción, oportunidad de crecimiento y sentimiento de respaldo, sistema de recompensas, necesidad de satisfacer los deseos y expectativas personales y, relaciones personales estables.

Desde este punto de vista el bienestar psicológico se ve influenciado por varios factores; al satisfacer las necesidades y/o alcanzar un consenso con los colaboradores, se logra obtener mayor productividad, compromiso y rendimiento, y por ende se satisface los objetivos de la organización. No obstante, las necesidades de los trabajadores hay que saberlas manejar y gestionar, sin permitir que los colaboradores se acostumbren a un estilo laboral demasiado tolerante.

2.2.2. Bienestar Físico en el Trabajo

El bienestar físico es un componente fundamental para el colaborador para el correcto desempeño de sus funciones físicas y/o actividades manuales; entendiendo, así al bienestar físico el óptimo funcionamiento fisiológico del organismo (Velázquez, 2016) preservando el nivel de salud físico, nutrición, atención sanitaria adecuada, realización de actividades de la vida diaria, ropa, higiene y seguridad (Cuesta et al., 2017)

Los trabajadores que se desempeñan en actividades manuales o físicas involucran un gran consumo de energía y metabolismo activo, generalmente mantienen posiciones o repiten la misma acción durante un tiempo prologando, además de encontrarse expuestos a ruidos, altas temperaturas, sobrecarga, iluminación, entre otros, si no se actúa de manera adecuada es causa de un posible malestar físico en el trabajador.

Es por ello, que las empresas se han interesado por el bienestar físico y la manera adecuada de gestionar las actividades físicas o manuales de los trabajadores de modo que no se genere alguna enfermedad profesional y se disminuya así, el ausentismo y rotación de los colaboradores. Asimismo, la organización se verá beneficiada por la reducción de gastos y costos por accidentes y enfermedades profesionales. Para pensar en el bienestar físico un pilar fundamental a analizar son los riesgos ergonómicos.

2.3.Riesgos Ergonómicos

2.3.1. Definición

Hoy en día la ergonomía es fundamental para el desempeño de las funciones de un colaborador. Leirós (2009) y la Asociacion Española de Ergonomia (1964), plantean que la ergonomía es una ciencia multidisciplinar que busca comprender el trabajo para contribuir al diseño de herramientas, maquinas, sistemas y entornos, que se adapten a las condiciones y necesidades de trabajo en cuanto a las limitaciones físicas y psicológicas del colaborador, con la finalidad de proteger su bienestar y salud, y a la vez que se mejore la eficiencia y seguridad en la organización.

El termino ergonomía proviene de las palabras griegas *ergon* que significa "trabajo" y nomos, que significa "ciencia". Por lo que se trascribe a "Ciencia del trabajo" (Vedder & Laurig, 2010). Por consiguiente, la ergonomía es el estudio sistemático de las personas en su lugar de trabajo con el objetivo de mejorar su situación laboral, su entorno de trabajo y las tareas que realiza. De modo que se adquiera datos fiables e importantes que sirvan de base para sugerir cambios en situaciones específicas y desarrollar parámetros, conceptos, directrices y procedimientos que contribuyan al adecuado desarrollo de las actividades de trabajo (Vedder & Laurig, 2010)

Ahora bien, la ausencia de una correcta ergonomía en el puesto de trabajo, da paso a que se origine un riesgo ergonómico, es decir que, se originan cuando el colaborador interactúa con su entorno laboral y la realización de actividades laborales presentan movimientos, posturas o acciones que puedan provocar daños a su salud física (Universidad Nacional de la Plata, 2018).

Según Marquez (2012), un riesgo ergonómico es la probabilidad de sufrir algún accidente o enfermedad durante la ejecución de algún trabajo y condicionado por algunos factores de riesgo ergonómico.

La Fundación para la prevención de riesgos laborales citado en Bartelotty (2015) , plantea que el riesgo ergonómico es el esfuerzo que tiene que realizar un colaborador para desarrollar sus tareas, definiendo así, como carga de trabajo. Cuando se sobrepasa la capacidad de carga de trabajo, existe la posibilidad de sufrir fatiga o sobreesfuerzos dando lugar a trastornos musculo-esqueléticos. Así, también Ruiz, Delclos, Gaica & Benavides (2006) menciona que los riesgos ergonómicos son aquellos que están relacionados con la carga física y postural, también llamado esfuerzo físico.

Consideran que, si el colaborador realiza sus actividades bajo la presencian de situaciones de riegos laborales ergonómicos, ocasiona en su cuerpo cierto malestar que les impide el desarrollo de sus tareas de manera eficiente, asimismo, puede causar enfermedades profesionales, donde el trabajador muestra una serie de problemas de salud.

“Los riesgos ergonómicos son la probabilidad de desarrollar un trastorno musculo-esquelético, por el tipo e intensidad de actividad física que se realiza en el trabajo” (CENEA, 2021). Los trastornos musculo-esqueléticos relacionado con el trabajo es una lesión de los

músculos, tendones, nervios, brazo, piernas, cabeza, cuello o la espalda que dan lugar a afecciones y/o enfermedades por actividades laborales (CENEA, 2021).

Actualmente los trastornos musculo-esqueléticos es una tipología laboral más frecuente, es por ello que, es de suma importancia considerar los riesgos ergonómicos en la organización, con el fin de prevenir el daño a la salud de los colaboradores (CENEA, 2021). Así también, para comprender las relaciones fundamentales de los riesgos ergonómicos se representan modelos teóricas en torno al estudio.

2.3.2. Modelos teóricos

Modelo de control adaptativo de Shoaf et al.

El estudio planteado por Shoaf et al (2000) explica el desarrollo de un sistema de trabajo integrado por todos los elementos del sistema. Se compone de tres elementos principales: las demandas, el trabajador y los resultados (Márquez, 2015).

Las demandas abarcan el contenido de trabajo, como demanda física y mental, así como también en el ambiente en que se desarrolla, físico, social y de crecimiento individual como organizacional. El trabajador, representa al individuo desempeñando una actividad, de acuerdo a sus habilidades, capacidades y necesidades, a partir de las cuales las demandas de trabajo son realizadas en un nivel de esfuerzo. Cuando hablamos del resultado se refiera al rendimiento resultante del esfuerzo del individuo (Márquez, 2015).

A pesar de que el modelo propuesto, represente los principales componentes que describen las relaciones del sistema de trabajo, existen varios factores que caracterizan a las demandas y al trabajador que demuestran la complejidad del sistema. Numerosas variables y relaciones que pueden ser manipuladas para varias el esfuerzo y el riesgo resultante. Cabe mencionar que el

sistema de trabajo es adaptativo y los individuos se ajustan a los cambios en las demandas, al esfuerzo ejercido y a la percepción y, conocimiento del riesgo (Márquez, 2015).

Modelo de sistemas en ergonomía de Moray

El modelo diseñado por Moray (2000), se fundamenta en la concepción sistemática de la ergonomía con una orientación participativa. Es decir que una alta prevalencia de TME pueden ser consecuencia de una falla en el sistema, es por ello que los programas de prevención se enfocan en la mejora continua del diseño organizacional, uso de tecnología, condiciones y el entorno de trabajo (Márquez, 2015).

Aunque existen método que evalúan cada uno de los factores que conforman el sistema, como: asignación de tareas, el diseño de equipos, la interacción entre equipos y personas, y la organización y diseño del trabajo, no obstante, su complejidad de análisis a primera vista es intimidante (Márquez, 2015).

El presente modelo intenta reunir todos los factores del sistema que deben ser considerados, con el propósito de su comprensión interpretación, evaluación, recolección de información y diseño; este enfoque y comprensión es fundamental para el éxito del análisis y diseño del sistema (Márquez, 2015).

Teoría de interacción multivariada de Kumar

La teoría de Kumar (2001), plantea que el sistema es multifactorial y se ve afectado por factores genéticos, morfológicos, psicosociales y biomecánicos. Así menciona que, el aumento de esfuerzo sobre el sistema musculo-esquelético y, este supere las capacidades funcionales y estructurales puede producir fatiga o una lesión. Se debe agregar que, existen variables que potencian y apresuran una lesión musculo-esquelética (Márquez, 2015).

Así mismo, Kumar (2001) planteó la teoría de la fatiga, la teoría de la carga acumulada y la teoría del sobre ejercicio. La teoría de la fatiga considera tareas desbalanceadas y desequilibrada. La teoría de carga acumulada, lesiones y deformación permanentes, producto de la carga prolongada. Por último, la teoría de sobre ejercicio, cuando se realiza un esfuerzo excesivo, que se presenta por encima del nivel de tolerancia del sistema precipita la lesión musculo-esquelética. Cada actividad física requiere de la aplicación de su fuerza de posición, postura, movimiento y duración, es decir que el sobreesfuerzo será en base de la fuerza, duración, postura y movimiento (Márquez, 2015).

Modelo de la carga de trabajo de Van der Beek y Frigs-Dresen

El modelo describe como las condiciones de trabajo generan respuestas y efectos sobre la salud. Al respecto, la situación laboral se conforma por las demandas del trabajas y la libertad de decisión, cuando hablamos de libertad de decisión nos referimos al nivel de autonomía y oportunidades que tiene el colaborador para mejorar o empeorar las condiciones de trabajo en base a las demandas del trabajo; lo que conduce a un método de trabajo real condicionado por las características antropométricas de cada individuo, que les obligan a adoptar posturas, realizar movimientos y ejercer fuerzas, las cuales constituyen la exposición externa y, por otra parte la exposición interna que se basa en momentos y fuerzas dentro del cuerpo humano, es decir que se encuentra condicionada por las características físicas, cognitivas y emocionales (Márquez, 2015).

En definitiva, la actividad muscular produce mayor circulación, fatiga muscular local y diversas respuestas fisiológicas. Las cuales a corto plazo van a representar un malestar por la carga de trabajo en la jornada laboral inclusive pocas horas después de ella, pero, a largo plazo puede provocar efectos permanentes (Márquez, 2015).

Cada uno de los malestares físicos, se presentan en base a las tareas y actividades que desarrollan los colaboradores, a ello se expone las dimensiones de los factores de riegos ergonómicos.

2.3.3. Dimensiones de los factores de riesgo ergonómico

Posturas forzadas

Se entiende por posturas forzadas a posiciones de trabajo que suponen que una o varias partes del cuerpo dejan de estar en una posición natural de confort y pasan a una posición forzada o inadecuada que generan hiperextensiones, hiperflexiones y/o hiperrotaciones osteoarticulares (Cilveti & Idoate, 2001)

Las tareas con posturas forzadas, pueden generar lesiones musco esqueléticas que afectan fundamentalmente a cuello, tronco, brazos y piernas. Existen numerosas tareas en las que el colaborador experimenta distintas posturas inadecuadas que pueden ocasionar un estrés biomecánico en diferentes articulaciones y en sus tejidos blandos adyacentes. Es común que los trabajadores adopten posturas forzadas en trabajos como, usuarios de ordenadores (administrativos,), pintores, servicio de limpieza, conductores de vehículos, trabajadores/as de la construcción y servicios, personal manipulador de pesos, fontanería y calefacción, carpinteros, mecánicos, personal de archivo y almacén, trabajadores/as de la industria textil y confección, trabajadores/as que utilizan las manos por encima de la altura del hombro (ASEYACOVI, 2008).

Las posturas forzadas, comprenden: posiciones del cuerpo fijas o restringidas, es decir que, permanecen durante un tiempo prolongado en posiciones, las cuales sobrecargan los músculos y los tendones y por otro, posturas dinámicas o con desplazamiento, aquellas que se realizan durante el desarrollo de una tarea que requiere de desplazamientos para ejecutarla (Cilveti & Idoate, 2001).

Los daños que pueden sufrir por posturas forzadas, son en gran medida por la adquisición inadecuada por parte del trabajador de los métodos de trabajo (movimientos de extensión, flexión; giros de tronco, muñeca, cuello), asimismo, puede ser ocasionado, por las dimensiones de los puestos y condiciones de trabajo (estiramiento, espacios reducidos, superficies altas/pequeñas) (PREVALIA CGP, 2008).

La aparición de lesiones originadas por posturas forzadas se puede enumerar en tres etapas:

Primera etapa. Dolor y cansancio durante la jornada de trabajo que desaparece al finalizar sus actividades (PREVALIA CGP, 2008).

Segunda etapa. Los síntomas aparecen al iniciar su jornada de trabajo y no desaparecen por la noche, produciendo alteraciones de sueño y disminución de rendimiento (PREVALIA CGP, 2008).

Tercera etapa. Los síntomas persisten durante el descanso. Se complica realizar actividades, incluso las más sencilla (PREVALIA CGP, 2008).

Cabe mencionar que las lesiones debido a posturas forzadas pueden localizarse en distintas partes del cuerpo y dependiendo del trabajo y, actividades que desempeñen los colaboradores se presentan los síntomas concretamente.

Vibraciones trasmitidas al cuerpo entero

En primera instancia se define vibración como un movimiento oscilante continuo o intermitente qué realiza una partícula alrededor de una punto fijo sin que se produzca desplazamiento neto del mismo (Ideara, 2014). Si el objeto que vibran entra en contacto con alguna parte del cuerpo, se transmite esta energía y por consiguiente esta energía es absorbida por el

cuerpo y puede producir efectos nocivos a la salud, dependiendo los parámetros de la vibración (Ideara, 2014).

Desde el punto de vista ergonómico, las vibraciones pueden clasificarse en vibraciones parciales y vibraciones de cuerpo completo (Soto, 2012) y, considerando los puestos de trabajo estudiados en la presenta investigación, se llevara a cabo el tema: vibraciones de cuerpo completo.

Las vibraciones trasmitidas al cuerpo entero, son aquellas que ocurren cuando el cuerpo descansa o está apoyado sobre una superficie vibrante (cuando se está sentado sobre un puesto que vibra, de pie sobre un suelo vibrante, plataforma vibrante) (Griffin, 2012).

Las vibraciones de cuerpo completo principalmente se dan, en el transporte y en algunos procesos industriales; cuando estas vibraciones se transmiten a todo el cuerpo, conlleva riesgos para la salud y a la seguridad de los colaboradores. Asimismo, sus efectos dependen en gran medida de las postura y condiciones del individuo en particular, por lo que no puede tener las mismas consecuencias y efectos en todos los casos (Griffin, 2012).

Efectos agudos (Griffin, 2012)**:**

- *Malestares:* depende de la magnitud de vibración.
- *Interferencia con la actividad:* las vibraciones pueden deteriorar la adquisición (ojos) y salida de la información (manos o pies), asimismo, se puede afectar en los procesos centrales complejos como aprendizaje, memoria y toma de decisiones.
- *Alteraciones de las funciones fisiológicas:* alteraciones típicas de una respuesta de sobresalto aumento de la frecuencia cardiaca.
- *Alteraciones neuromusculares:* sensores situados en los músculos, tendones y articulaciones. Músculos superficiales de la espalda de la persona sentada, fatiga de

los músculos de la espalda, reflejo de los tendones pueden disminuir o desaparecer durante la exposición a vibraciones.

- *Alteraciones cardiovasculares, respiratorias endocrinas y metabólicas:* aumento de frecuencia cardiaca, presión arterial y consumo de oxígeno.
- *Alteraciones sensoriales y del sistema nervioso central:* alteración de la función vestibular sobre la base de una afectación de la regulación de la postura. Se han detectado alteraciones de la función del sistema nervioso al utilizar potenciales cerebrales evocados por el sistema auditivo.

Efectos a largo plazo (Griffin, 2012)**:**

- *Riesgo para la salud de la columna vertebral:* intensas vibraciones de cuerpo completo de larga duración pueden afectar a la columna y aumentar los riegos en molestias lumbares Trastornos de la espalda
- *Otros riesgos para la salud:* dolor de cabeza, aumento de irritabilidad, desplazamiento permanente de audición tras la exposición prolongado a las vibraciones. Trastornos periféricos, cardiopatía y alteraciones neurovasculares.

Movimientos repetitivos

Se entiende por movimientos repetidos a la exposición a trabajos con movimiento bruscos o continuos, donde las posturas mantenidas son fijas o extremas durante un periodo prologando de tiempo, lo que desarrollan diversas lesiones en el colaborador como fatiga muscular, sobrecarga y dolor (Cilveti & Idoate, 2000).

El trabajo repetido, se define como la realización continua de ciclos de trabajos similares, cada ciclo de trabajo es igual o se parece al siguiente, en frecuencia, fuerza y condiciones espaciales del movimiento (Cilveti & Idoate, 2000).

Según Silverstein citado en Batalla et al., (2015), se considera la repetitividad como movimientos que se repite en ciclos inferiores a 30 segundos, como complemento, según la NTP 311 menciona que aquellos trabajos, que se repiten los movimientos, durante más del 50% de una jornada laboral.

Sin embargo, sea cual sea el parámetro de repetitividad, se debe tener en cuenta que es un factor de riesgo, que produce lesiones afectando en gran medida a cuello, hombro, muñeca y rodilla del colaborador originando enfermedades como: bursitis, epicondinitis, tendinitis, tenosivitis, osteoartritis, síndrome de túnel carpiano (Cilveti & Idoate, 2000).

Cabe mencionar, que los riesgos ergonómicos no afectan únicamente al bienestar físico, sino que también, tiene repercusiones en la salud mental de los colaboradores.

2.3.4. Los riesgos ergonómicos sobre la salud mental

Lo anterior mencionado, corresponde a la relación entre el ser humano y su tarea. No obstante, el desempeño de sus funciones se ejecuta en lugares físicos, donde el ser humano está expuesto a varios factores, de calor, frio, posturas, movimientos, vibraciones mecánicas, etc. Cuando estos elementos exceden los niveles recomendables alteran el bienestar y a la salud física y mental de los trabajadores, que repercuten en el accionar del colaborador, algunos son originados en la naturaleza y otros producidos por las máquinas y herramientas propios del cargo. Es importante mencionar, que estos factores pueden provocar enfermedades profesionales y ser causales de estrés ocupacional y llegar a producir problemas psicológicos, sobrecarga fisiológica y fatiga en los trabajadores (APUD & MEYER, 2003) .

2.4.Riesgos Psicosociales

2.4.1. Definición

El estudio de los riesgos psicosociales ha ganado importancia debido a su estrecha relación con el bienestar de los colaboradores. Identificar y/o detectar riesgos psicosociales en la organización permitirá conocer factores que influyen negativamente sobre aspectos psicológicos físicos o sociales en los trabajadores.

Un riesgo psicosocial, es el hecho, acción, acontecimiento o estado que es el resultado de las condiciones de la organización del trabajo, los cuales tienen una alta probabilidad de dañar la salud de los colaboradores de forma importantes (Moreno & Báez, 2011). Asimismo, Moreno (2011) menciona que los riesgos psicosociales son contextos laborales que usualmente afectan considerablemente la salud física, social o mental de los trabajadores, sin embargo, los efectos pueden ser distintos en cada trabajador.

> Los riesgos psicosociales son producidos por factores organizacionales y por factores individuales, las situaciones de carga de trabajo y los problemas organizacionales de la empresa pueden producir un desgaste anímico en el trabajador. A estas situaciones a veces se añaden circunstancias personales por las que puede atravesar el individuo, o su propio carácter, que puede influir en el desarrollo de su vida cotidiana, tanto en el ámbito laboral como personal, provocando intranquilidad en sus actividades (Loachamin, 2017)

Así también, definen los riesgos psicosociales como aquellas condiciones que se encuentran en el ámbito laboral y que están relacionadas con las características organizacionales, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que poseen la capacidad para afectar al desempeño y desarrollo de funciones, como también a la salud física, psíquica o social del colaborador (ACHS, 2019).

Dicho de otro modo, se entiende como riesgos psicosociales a aquellas características del trabajo que influyen negativamente en el desempeño de los colaboradores, tanto en el ámbito laboral como personal. Cabe aclarar, que independientemente de los factores de riesgos psicosocial presentes y el nivel de gravedad que tengan, afectaran directamente a los colaboradores, esto también acorde a su personalidad y percepción de las situaciones. En base a ello, es fundamental para la organización disminuir los riesgos o en la media de los posible eliminarlos. No obstante, también se debe proporcionar herramientas necesarias a cada colaborador para que puedan sobrellevar los diferentes obstáculos que se les presenten en su diario vivir.

Así también, para comprender las relaciones fundamentales de los riesgos psicosociales se representan modelos teóricas en torno al estudio.

2.4.2. Modelos teóricos

Modelo Demanda-control-apoyo social, Karasek Theorell y Johnson

El modelo demanda-control-apoyo social propone una explicación al proceso de estrés en función de la interacción entre las características específicas de los puestos de trabajo, en base a dos variables: demandas psicológicas y el nivel de control sobre las tareas (Vega, 2001) mediado por el apoyo social.

Es importante mencionar que Johnson, amplia el modelo demanda-control, introduciendo el apoyo social como la tercera dimensión, la cual tiene como función incrementar la habilidad para afrontar una situación de estrés mantenido, es decir que, actúa como moduladora o amortiguador del efecto del estrés en la salud (Vega, 2001)

En consecuencias, el modelo aborda tres dimensiones relacionados con los factores de riesgos psicosocial:

Demandas psicológicas. hace referencia a las exigencias derivadas del trabajo, cantidad o volumen de trabajo, presión, ritmo, tiempo de trabajo y nivel de atención (Fernández & Calderón, 2017), así también se hace mención a tareas físicas: trabajo muscular, postura de trabajo, esfuerzo físico (Vega, 2001) .

Control. dimensión esencial del modelo, debido a que el control es un medio para moderar las demandas del trabajo. Es decir que, son los recursos que la organización proporciona al colaborador, que le permite la toma de decisiones sobre las demandas en la gestión y ejecución del trabajo, Moncada y Llores citada por Gómez (2011) evitando la experiencia de estrés laboral (Fernández & Calderón, 2017). En este factor se integran dos variables: autonomía, la cual hace referencia a la capacidad de controlar sus propias actividades (pausas y ritmo), tomar sus propias decisiones relacionadas al trabajo o influenciar sobre las mismas; y, desarrollo de habilidades del trabajador, que hace mención al grado en que la organización permite al colaborador desarrollar sus propias habilidades, fomentar su creatividad, incentivar un trabajo variado, desenvolver sus capacidades (Vega, 2001)

Apoyo social. es el conjunto de interacciones, tanto de los compañeros de trabajo, como con los superiores, quienes dan soporte al trabajador para desarrollar sus funciones y actividades. Tiene dos componentes: las relaciones sociales y el grado de apoyo (Vega, 2001).

Este modelo, detalla cuatro grandes grupos de ocupación (puestos de trabajo) en función del nivel de demanda psicológica y control:

- Activas (alta demanda, alto control): estrés laboral moderado o bajo, que incide en la motivación y búsqueda de soluciones (Fernández & Calderón, 2017)

- Pasivas (baja demanda, bajo control): generan falta de motivación, y monotonía, impide el desarrollo de habilidades aprendidas (Fernández & Calderón, 2017)
- De baja tensión, (baja demanda, alto control): estrés laboral bajo, donde no se genera tensión en el colaborador (Fernández & Calderón, 2017)
- De alta tensión (o strain: alta demanda, bajo control): estrés laboral elevado, que ocasiona fatiga, ansiedad, depresión y enfermedades física (Fernández & Calderón, 2017)

El apoyo social actuaría como un modificador en el efecto de alta tensión, es decir que un nivel alto del mismo en el trabajo minimiza el efecto de la alta tensión, mientras que un nivel bajo la aumento, Del Prado citado en Cueva (2017)

Modelo de Ajuste Persona- Entorno

La teoría de ajuste persona-entorno (PE) permite evaluar y predecir la manera en que la interacción de las características personales y laborales, contribuyen al bienestar y rendimiento del trabajador y bajo este conocimiento, establecer un modelo para desarrollar estrategias de intervención de prevención (Levi, Hurrell, Murphy & Sauter 1998)

French, Rodgers y Cobb (1974) señala que un ajuste deficiente puede contemplarse desde dos perspectivas: necesidades del trabajador (ajuste necesidades-ofertas), y las exigencias del entorno (ajuste exigencias-capacidades). La expresión ajuste necesidades-ofertas hace referencia a las necesidades que tiene el colaborador de utilizar sus capacidades, habilidades y aptitudes, y lo que le ofrece su entorno laboral, para satisfacer esas necesidades. El ajuste exigencias-capacidades se refiere al grado en que las capacidades, habilidades y aptitudes del individuo satisfacen las necesidades de las exigencias y demandas laborales (Levi et al., 1998).

Modelo dinámico de factores de riesgo psicosocial de Villalobos

Villalobos (2004), considera que, un factor de riesgo psicosocial constituye un riesgo cuando, bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición, repercuten negativamente en la salud a nivel emocional, cognoscitivo, comportamental y fisiológica del trabajador, lo cual, produce estrés.

Propone a la vez que, los factores psicosociales en la organización deben ser comprendidos bajo un enfoque sistemático que contemple todos los elementos y relaciones que pueden influir en la experiencia de trabajo, sintetizando los factores de riesgo psicosocial en tres componentes básicos: el individuo, el trabajo y el entorno (Villalobos, 2005).

El bienestar de los individuos en el marco del mundo laboral no depende únicamente de lo que experimentan en el ámbito organizacional, deben abarcar aspectos intralaborales, extralaborales y personales (Villalobos, 2005),

Condiciones Intralaborales. Demandas del trabajo, el control, liderazgo, relaciones sociales y la recompensa (Charria, Sarsosa & Arena, 2011).

Condiciones extralaborales. tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda (Charria et al., 2011).

Condiciones individuales. características socio-demográficas, personalidad y los estilos de afrontamiento (Charria et al., 2011)

Por consiguiente, es de suma importancia tomar en cuentas los aspectos ya mencionados, debido a que todos estos, se interrelaciones en una dinámica generadora de cargas físicas y

psicológicas, que pueden influir, dependiendo su gestión, de forma negativa o positiva en el bienestar de los colaboradores y su rendimiento (Cardenas, 2018).

Es indudable que los riesgos psicosociales, puedan generar diversos efectos sobre el trabajador, según las características de factores de riesgos psicosocial que se presente.

2.4.3. Factores de riesgo psicosocial

Los factores psicosociales pueden ser adecuados o inadecuados para el desarrollo de la actividad y la calidad de vida laboral del colaborador. En el primer caso contribuyen positivamente al desarrollo personal de los colaboradores, mientras que cuando son inadecuados traen consecuencias nocivas para la salud y para su bienestar. En este caso, nos referiremos a factores de riesgo psicosocial como fuente de estrés laboral que tienen el potencial de causar daño psicológico, físico o social (Gil-Monte, 2009).

Carga y Ritmo de Trabajo

El concepto de carga y ritmo de trabajo ha adquirido mayor importancia, debido a las nuevas maneras de organización del trabajo y a los avances tecnológicos, que requieren de mayor exigencia mental o intelectual, frente a las exigencias físicas de los trabajos más tradicionales.

El trabajador no encontrará trabajos puramente físicos ni trabajos puramente mentales, en cualquier tipo de actividad se enfrentará a ambos procesos, tomando en cuenta la predominancia de uno de ellos (O. S. García & Delgado, 2002). Según el Instituto Navarro de Salud Laboral (2008) define a la carga y ritmo de trabajo como el conjunto de requerimiento físico y mentales a los que es sometida una persona a lo largo de su jornada laboral, así como también exceso de

trabajo o insuficiente, tiempo y velocidad para realizar una determinada tarea, la que puede ser constante o variable (Ministerio del Trabajo, 2018).

El efecto más directo de una carga y ritmo de trabajo inadecuado es la fatiga, que surge cuando para realizar una actividad o función el colaborador debe hacer un esfuerzo excesivo y prologando al límite de sus capacidades, provocando una disminución del rendimiento, sensación de cansancio, somnolencia, bajo nivel de atención, etc. (Instituto Navarro de Salud Laboral, 2008).

Según French & Caplan citado en (Peiró, 2005) menciona que el exceso de actividades a desempeñar en un límite de tiempo y una excesiva demanda de competencias, y habilidades del trabajador, se obtiene como consecuencias tensión laboral, baja autoestima, ansiedad y tasa cardiaca elevada. Por otro lado, la falta de funciones y tareas en los colabores podría provocar estrés, insatisfacción laboral, falta de interés, etc. (Instituto Navarro de Salud Laboral, 2008).

Desarrollo de Competencias

Las empresas han empezado a reconocer que su principal diferenciador y competitividad es sus colaboradores, por consiguiente orientan todos sus esfuerzos a fortalecer y reforzar su activo humano, por ello, la importancia del constante aprendizaje, para sobrevivir en el mercado laboral, donde no solo se desarrolle el talento humano, sino también la innovación y productividad de las empresas mediante las competencias de los trabajadores (Ochoa & Eulalia, 2002). El mundo laboral demanda individuos competentes para el desempeño de sus funciones que le permitan insertarse en el ámbito laboral

Según el Ministerio del Trabajo (2018) define al desarrollo de competencias como oportunidades de desarrollar competencias (destrezas, habilidades, conocimientos, actitudes de las personas) conforme a las demandas actuales del trabajo y aplicarlas en el ámbito laboral, es decir

que, “una competencia es la capacidad de responder a diferentes situaciones, e implica un saber hacer (habilidades) con saber (conocimiento), así como la valoración de las consecuencias de ese hacer (valores y actitudes)” La SEP en el Plan de Estudios 2011 Educación Básica citado en (Trujillo Segoviano, 2014, p. 313)

Tomando en cuenta la falta de competencias para el desempeño de funciones tiene un impacto negativo en el rendimiento de los trabajadores y por ende la disminución de productividad en las empresas (Randstad reserach, 2018).

El desarrollo de las competencias permite la mejor gestión de los procesos dentro de una empresa, ya que la visión global se transforma; es decir de trabajar en un ambiente limitado en donde cada colaborador se restringe a cumplir con sus funciones diarias designadas, se cambia a una visión mucho más flexible en donde el trabajador busca y persigue un crecimiento tanto personal como profesional dentro de la organización, mejorando sus habilidades y aumentando sus conocimientos, de esto modo permite mayor participación en el ámbito laboral e involucrarse más en conocer el giro de negocio (Castro et al., 2007)

Liderazgo

El rol del liderazgo constituye un factor vital en las organizaciones, al proveer dirección y facilitar los procesos para la consecución de metas y objetivos alineados a la estrategia de la organización. Desempeña un efecto importante en la implementación de estándares de comportamiento en las empresas, normas de convivencias y expectativas de comportamiento (Contreras,Juarez, Barbosa & Uribe., 2010) .

Así, entendiendo al liderazgo como las características personales y habilidades que implica fomentar el crecimiento, dirigir, coordinar, retroalimentar, impulsar la creatividad, modificar

conductas del equipo, influenciar y motivar a las personas en el logro de objetivos, compartir una visión, proveer información, comunicación afectiva, reconocer logros, entre otras (Ministerio del Trabajo, 2018).

Según Terry citado en Rivera & Conrado (2016) el liderazgo es la actividad que consiste en el proceso de influir sobre las personas para que intenten con buena disposición y esfuerzo alcancen un objetivos y metas de grupo. La influencia de los líderes se evidencia a través del mantenimiento de normas, forma de relaciones interpersonales y cumplimiento de objetivos, dado así, que se convierten en modelos para su equipo de trabajo, es decir que, el líder debe poseer la capacidad para modular la forma en que los individuos perciben la organización (Contreras et al., 2010).

Un adecuado liderazgo en los colaboradores cumplimiento de objetivos, iniciativa, participación cohesión en el equipo, desempeño eficiente en sus funciones, satisfacción en los empleados (Castillo & Cabrera, 2012), mayor rentabilidad, alto productividad y perdurabilidad a través del tiempo, ya que los beneficios de la gestión se multiplica conllevando el éxito a colaboradores como a la organización (Rivera & Conrado, 2016). Por el contrario, un inadecuado liderazgo repercute en un mal direccionamiento hacia sus colaboradores, provocando confusión en sus funciones, desorientación, incumplimiento de objetivos, con un grado de desmotivación y generando un clima organizacional tenso, que no permite la cohesión del equipo (Rivera & Conrado, 2016).

Margen de Acción y Control

Cada colaborador en su puesto de trabajo debe de tener definido las actividades y funciones que va desempeñar y, de la responsabilidad que directamente va a tener a su alcance, a la vez,

conocer los límites que tienen para actuar, para saber hasta qué punto es responsable de las decisiones que puede tomar (Perez, 2019). En este este contexto, se entiende al margen de acción y control como la medida en la que una persona participa en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo y elegir la planificación y, desarrollo del mismo logrando cierto control sobre sus propias actividades (métodos y ritmo de trabajo, horarios, entorno, otros factores laborales) (Ministerio del Trabajo, 2018).

Si no están bien definidas las funciones del rol del trabajador, se facilita información inadecuada o insuficiente sobre el papel del trabajador en la empresa, demandas, instrucciones incongruentes o incompatibles con el puesto de trabajo, ello repercute negativamente en el bienestar psicológico, cabe mencionar que la falta exceso de control también manifiesta consecuencias tales como: fatiga física y mental, alteraciones familiares e interpersonales, insatisfacción laboral o de aburrimiento insoportable, estrés conflictos derivados en situaciones de acoso o de violencias laboral (Observatorio de riesgos psicosociales UGT, 2012)

Organización del Trabajo

La organización del trabajo es el proceso que contempla a los recursos humanos con las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de distribución y designación del trabajo, así como las demandas cualitativas y cuantitativas (ritmo y tiempo) del trabajo (Ministerio del Trabajo, 2018), mediante la aplicación de procedimientos que posibiliten y faciliten trabajar de manera armónica e ininterrumpida, con niveles requeridos de seguridad, exigencias ergonómicas y ambientales para lograr el desempeño de sus actividades y tareas eficientemente y, eficazmente (Gutiérrez & González, 2012)

La adecuada organización del trabajo es fundamental para el incremento de productividad; mediante los resultados de su estudio se originan medidas organizativas de plan de capacitación, desarrollo organizacional y mejoramiento de las condiciones de trabajo (Gutiérrez & González, 2012).

Por otro lado, la falta de este y de no contar con los recursos necesarios, provoca insatisfacción laboral, fatiga mental, estrés, desmotivación, altera la eficacia a la hora del desempeño de las tareas, reduce la concentración y nivel de atención (Observatorio de riesgos psicosociales UGT, 2012).

Recuperación

Las nuevas prácticas laborales destinadas a mejorar la productividad y la calidad, impuesta por la globalización, aumentan la posibilidad de que surjan nuevos riesgos para la salud y la seguridad, o de que algunos riesgos existentes se vuelvan mayores. Trabajar implica invertir esfuerzo físico y mental, esfuerzo que repetidamente se traduce en altos nivel de fatiga y estrés por el que se requiere un descanso para recuperar las energías y recursos (Colombo & Cifre, 2012). Entendemos recuperación al tiempo destinado para el descanso luego de realizar esfuerzo físico y/o mental en el trabajo; así como tiempo destinado a la recreación, distracción, tiempo de vida familiar, y otras actividades sociales extra laborales (Ministerio del Trabajo, 2018).

Se puede encontrar oportunidades para recuperarse tanto dentro como fuera del trabajo. Los descansos durante la jornada de trabajo (break, pausas activas) las horas después del trabajo, los fines de semana o las vacaciones. Sin embargo no todo el tiempo fuera del trabajo, puede ser equiparable a tiempo libre, debido a la ocupaciones o demandas personales y/o familiares, a pesar de ello, se han identificado actividades propicias para la recuperación, actividades bajo esfuerzo

(ver televisión, leer), actividades sociales (reuniones, fiestas, conocer personas), actividades físicas que estimulan los proceso físicos como psicológicos (deporte, estado de ánimo positivo) y actividades cognitivas (búsqueda de restos y aprendizajes) (Colombo & Cifre, 2012).

La falta de recuperación conlleva problemas de salud, agotamiento emocional, estrés, síntomas depresivo y problemas para dormir, por otro lado el proceso de recuperación permite mejorar la calidad de sueño, disminuir la fatiga y agotamiento, adecuados estados afectivos y nivel de desempeño correctos (Colombo & Cifre, 2012).

Soporte y Apoyo

El apoyo y soporte organizacional percibido por los colaboradores es la interpretación general que tienen con respecto al grado en que la organización valora sus contribuciones, se preocupa por su bienestar y los apoya (Flores & Gómez, 2017). Así también, son las acciones y recursos formales e informales que aplican los mandos superiores y compañeras/os de trabajo para contribuir a resolver problemas planteados frente a temas laborales y extra laborales(Ministerio del Trabajo, 2018) .

Si el colaborador percibe que tanto los mandos superiores y compañeros le brindan apoyo, generan un sentimiento de compromiso hacia el desenvolvimiento de sus funciones por ende con la organización, motivo por el cual el trabajador se esfuerza por retribuir y/o recompensar el soporte dado hacia la organización en el futuro. Asimismo, incrementa la obligación de los empleados para ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos, su compromiso afectivo con la empresa y la expectativa que el desempeño será recompensado (Sotelo, 2018)

Acoso Discriminatorio

El acoso discriminatorio según Ministerio del Trabajo (2018) se describe como el,

> Trato desigual, exclusión o preferencia hacia una persona, basados en la identidad de género, orientación sexual, edad, discapacidad, estado de salud, enfermedad, etnia, idioma, religión, nacionalidad, lugar de nacimiento, ideología, opinión política, condición migratoria, estado civil, pasado judicial, estereotipos estéticos, encontrarse en periodo de gestación, lactancia o cualquier otra, que tenga por efecto anular, alterar o impedir el pleno ejercicio de los derechos individuales o colectivos, en los procesos de selección y durante la existencia de la relación laboral.

Cabe mencionar que el acoso discriminatorio pasa a ser un acoso moral vinculado a acciones basadas en factores discriminatorios como: juzgar el desempeño de un colaborador, aislar al trabajador, obligar al trabajador a desempeñar tareas que atente a su conciencia, mofarse de su discapacidad, atacar sus creencias políticas-religiosas-nacionalidad y atacar su imagen difundiendo rumores (Fundacion de Prevencion de riesgos Psicosociales., 2012). Por lo que se traduce a individuos desmotivados e insatisfechos que encontraron su trabajo en un ambiente hostil asociado al sufrimiento (Martinez & Ramirez, 2013), esto también se asocia a daños a la salud mental y física del trabajador, causando estrés, pánico, ansiedad, insomnio, baja autoestima, desconfianza y problemas psicosomáticos (Casas, 2019), dando como resultando un rendimiento bajo afectando a la productividad de la organización con un alto porcentaje de rotación o ausentismo (Martinez & Ramirez, 2013).

Acoso Laboral

El ascoso laboral es un tema merecedor de atención especial, no se trata de un simple hostigamiento al trabajador, más bien dicho fenómeno conlleva unos acciones y conductas que afectan gravemente a la vida cotidiana del víctima y por ende de sus familiares, incluso puede

provocar desenlaces sumamente fatales como es el suicidio del colaborador (Barrado & Prieto, 2016).

Así, se entiende al acoso laboral como una forma de violencia psicológica que consiste en el hostigamiento intencional, dirigido de forma reiterada a través de acciones vindicativas, crueles o maliciosas para humillar o desestabilizar a un individuo o a grupos de trabajadoras/es y/o servidores (Ministerio del Trabajo, 2018), desde una posición de poder, no necesariamente jerárquica dentro de una marco de relación laboral y supone un riesgo para la salud (Alastruey & Etxebarria, 2013)

Dicho riesgo, repercute negativamente sobre la organización, afectando a la imagen de la misma, aumento el nivel de ausentismo y rotación, afectando a la calidad y productividad de la empresa según Vicente & Piñuel citado en Barrado et al. (2016). Es importante mencionar que las consecuencias recaen también sobre la víctima, causando ansiedad generalizada, inquietud, fatiga, irritabilidad, dificultad para concentrarse, tensión muscular, trastornos del sueño, depresión, sensación de impotencias, apatía, melancolía, estrés postraumático o desmotivación laboral (López, Picon & Rodriguez, 2008)

Acoso Sexual

El acoso sexual a lo largo de los años ha sido un tema de indudable interés y relevancia que se ha ido configurando como un importante problema social en el ámbito laboral (Pérez & Rodríguez, 2013). Dicho riesgo emerge a raíz del nuevo papel que pasan a desempeñar las mujeres en el mercado laboral (Pérez & Rodríguez, 2013), se identifica como una manifestación de la discriminación de género y de una manera específica de violencia contras las mujeres (OIT, 2012).

A pesar de tener un alto índice de incidencia en mujeres trabajadoras, también se lo evidencia en los trabajadores(OIT, 2012), de modo que de manera global se lo define como cualquier comportamiento verbal o físico de naturaleza sexual no deseada que tenga el propósito de afectar contra la dignidad, integridad física, psicológica y moral de las/os trabajadoras/es y/o servidor (Ministerio del Trabajo, 2018), creando un ambiente intimidatorio, degradante y ofensivo (Alastruey & Etxebarria, 2013).

Las consecuencias derivadas del acoso social repercuten no solo en la victima sino también en los compañeros de trabajo, la empresa y el contexto socio familiar. Existe una afectación en la salud mental y física, suelen presentar estrés emocional, ansiedad, pánico, nerviosismo, sentimiento de ira, baja autoestima y desmotivación, así como también, presenta problemas psicosomáticos como fatiga, insomnio pesadillas, entre otros (Casas, 2019). Pérdida de confianza hacia los demás, problemas de pareja y abandono del trabajo (Casas, 2019).

Dados todos estos malestares en los trabajadores afectan indiscutiblemente en la organización, generando un clima laboral tenso, falta de colaboración y trabajo en equipo, asimismo un aumento de rotación y absentismo, por consiguiente, se produce una disminución en la productividad (Casas, 2019).

Adicción al Trabajo

En el último siglo se ha producido una rehumanización progresiva de las condiciones laborales, se han disminuido las horas de trabajo en favor de incremento de las de ocio y descanso; esto con el fin de cuidar el bienestar personal. Sin embargo, la situación actual a nivel laboral de consumismo ha fomentado el trabajo que haga aumentar las ganancias y por ende al consumo, a cambio de descanso, vida familiar y social, y tiempo libre (Quiceno & Vinaccia, 2007). En este

contexto se emplea un nuevo trastorno psicológico que se asemeja con la pérdida de control en las actividades laborales: adicción al trabajo Killinger citado en Quiceno & Vinaccia (2007)

Definen la adicción al trabajo como la entrega permanente no solo a nivel laboral sino también mental, excluyendo todo lo demás (Quiceno & Vinaccia, 2007). Así también se caracteriza por la dificultad de la persona a desconectarse del trabajo, trabajo excesivo, irresistible necesidad o impulso de trabajar constantemente (Salanova, Del Libano & Llorens, 2013), para considerar riesgo psicosocial es cuando el valor del trabajo es superior a la relación consigo mismo y a las relaciones interpersonales (Ministerio del Trabajo, 2018). Es importante mencionar que la adicción al trabajo se la diferencia de otras adicciones, es decir que se alaba y recompensa a la gente por trabajar en exceso, esto casi nunca sucede con otras adicciones (Ministerio del Trabajo, 2018).

Cabe recalcar que, a pesar de ser reconocidos, se derivan consecuencias individuales, aumento de fatiga, esfuerzo excesivo, estados de estrés, alteraciones de sistema inmune, depresión, menor satisfacción extra laboral, burnout, problemas de sueño y trastornos cardiovasculares; consecuencias organizativas, reducción de rendimiento, falta de trabajo en equipo y el bajo novel de liderazgo y por ultimo consecuencias sociales, reducción de relaciones sociales y el conflicto trabajo-familia (Salanova et al., 2013).

Condiciones del Trabajo

Es sumamente necesario que la organización garantice condiciones del trabajo dignas y justas, con adecuados niveles de salarios, estabilidad laboral, cambios no deseados y/o no pactados en con el trabajador, igualdad de trato y expectativas de promoción que se ajuste a las capacidades del trabajador (Observatorio de riesgos psicosociales UGT, 2012).

Así, se entiende a la condición de trabajo como cualquier característica de mismo que pueda tener influencia significativa en la generación de factores de riesgo (condiciones de seguridad, ergonómicas, higiénico, psicosocial) que puedan afectar negativamente a la seguridad y salud de los trabajadores y servidores en su actividad laboral (Ministerio del Trabajo, 2018).

La falta de condiciones ergonómicas, psicosociales, higiénicas y de seguridad, repercuten directamente en el bienestar físico, enfermedades osteomusculares, pulmonares, fatiga visual cardiovasculares, enfermedades infecciosas; así como también al bienestar psicológico, estrés, depresión y ansiedad (García, Gadea & Lopez, 2007)

Doble Presencia (laboral – familiar)

El trabajo familiar requiere de exigencias diarias y cotidianas que deben asumirse de forma sincrónica a las de la jornada laboral. La organización del trabajo y las funciones que desempeñan puede impedir la compatibilización de ambos trabajos (OIT, 2013).

Según el Ministerio de trabajo la doble presencia se refiere a la interacción de las demandas conflictivas entre el trabajo y vida personal/familiar (Ministerio del Trabajo, 2018). Las altas exigencias del trabajo remunerado y las responsabilidades personales y domésticas, que simultáneamente desestabiliza el balance sobre la vida y el trabajo que busca la persona (Ruiz,Pullas,Parra & Sanchez, 2017). La necesidad de compaginar ambos trabajos genera también un conflicto de tiempo, debido a que las demandas se pueden producir al mismo tiempo, por consiguiente, existe un aumento de carga de trabajo en las personas, lo que repercute directamente a la salud de los colaboradores (OIT, 2013).

La doble presencia y por consiguiente la carga de trabajo provoca estrés, fatiga crónica, envejecimiento prematuro, trastornos psicosomáticos y reduce el tiempo de descanso necesario

para reponerse, así como también genera insatisfacción debido a la imposibilidad de atender correctamente ambas responsabilidades (OIT, 2013).

Estabilidad Laboral y Emocional

El trabajo es una de las principales expresiones de la humanidad, desde la aparición del hombre en la tierra tuvo que dedicar su actividad y su esfuerzo para satisfacer sus necesidades básica y vitales (alimentación, vivienda, vestimenta) y de esa manera obtener su bienestar y, de los que lo rodeaban. Posteriormente, por diversas situaciones se determinó que los seres humanos manejen sus propios medios de producción y emplee en su beneficio la fuerza de trabajo a cambio de un salario que satisfaga las necesidades tanto personales como familiares (Reyes, 2017)

Según Viteri citado en Reyes (2017) la estabilidad es el derecho que tiene el trabajador para la permanencia y continuidad de su trabajo en el medio empresarial estable para el cual ha desempeñado sus funciones y, mientras no incurra en ninguna de las causales legales que lo motive o hechos justificables que determinen la terminación de la relación laboral, no se puede privar de su derecho al trabajo.

La falta de estabilidad laboral obliga a las trabajadores a ganarse la vida mediante un trabajo precario, a pesar de la inseguridad, incertidumbre de futuro laboral y falta de garantía de condiciones socioeconómicas (Ministerio del Trabajo, 2018). Por lo que, conlleva a creencias negativas de control, baja percepción de proyectos, falta de motivación o descontento en el trabajo (Brenlla & Despierre, 2008) , ocasionando estrés, ansiedad, desesperación, tensión, desesperanza, desgano, enfermedades coronarias graves, incluso a desenlaces fatales como el suicidio (Sora, Peiró & Caballer, 2010) afectando a su estabilidad emocional, provocando a colaboradores menos creativos, menor trabajo en equipo, etc.

Salud Autopercibida

La salud está considerada como uno de los principales bienes que poseen las personas y por tanto los gobiernos destinan cierta cantidad de recursos para mejorar la asistencia sanitaria de los ciudadanos. Existen un gran número de estudios que analizan el estado de salud de las personas desde diversas perspectivas, para contar con una pauta del funcionamiento de los sistemas sanitarios y de la valoración de la salud en base a los individuos (Castro, Espinoza, Rdriguez & Santos, 2007) . Dentro de este interés se destaca el aumento de estudios que analizan el estado de salud auto percibida como variable clave para analizar otros procesos o para compararlo con otros indicadores de salud. La salud auto percibida es un indicador de salud subjetivo, es decir que es la percepción que tiene el individuo respecto a la salud física y mental de la persona en relación al trabajo que realiza (Ministerio del Trabajo, 2018).

El estudio de los riesgos psicosociales en la organización lleva consigo varios beneficios que permitirá mejorar la situación personal y laboral de cada uno de los colaboradores, así como de la organización.

2.4.4. **Beneficios de evaluación**

Los resultados de una situación psicosocial inadecuada en el trabajo son importantes tanto por las consecuencias sobre la salud física y psicológica de los colaboradores como de la empresa. Por ello, últimamente ha venido cobrando importancia su adecuado manejo y gestión, reconociendo de manera más global los beneficios que trae consigo a la organización y a los trabajadores.

Empresas que evalúan los riesgos psicosociales y los previene, promueven entornos laborales saludables, obteniendo los siguientes beneficios:

Económico: reducción de la posibilidad de accidentes de trabajo y de ausencias por enfermedad a través de diversos mecanismos (EVALUAR, n.d.) . Asimismo, se reduce la perdida de talento y por ende la inversión en procesos de selección y, formación. Aumento de rendimiento de los trabajadores y mejora la calidad de los trabajos de los servicios prestados (Guillem, 2019).

Laboral/personal: facilitar el trabajo, desarrollo de competencias personales laborales, satisfacción laboral, productividad empresarial y motivación personal. Incremento de sentido de pertenencia y compromiso (Gomez, 2012).

Relaciones laborales: reducción de todo tipo de acoso o violencia dentro de la organización, aumento del trabajo en equipo, mejoramiento de clima laboral, reducción de conflicto entre compañeros y aumento de apoyo organizacional (EVALUAR, n.d.).

Salud Ocupacional: reduce las alteraciones fisiológicas (enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, etc.), psicológicas (alteraciones de la conducta o de las capacidades cognitivas) o emocionales (estados de ánimo, manejo de emociones, etc.), y se pueden dar directamente o estar mediatizados por una situación de estrés o por la interacción de otros factores (EVALUAR, n.d.).

Responsabilidad social: la atención y cuidado hacia el trabajador se ve reflejado en la imagen corporativa, en la familia y el entorno del colaborador, además que se crea y genera una identidad organizacional como un buen lugar para trabajar (EVALUAR, n.d.).

Legal: evitar sanciones de acuerdo a la ley de supervisión de los organismos estatales y cumplir con las normas de calidad (Guillem, 2019)

2.5.Normativas Legales Internacionales y Nacionales relacionados con Riesgos y Salud Laboral

	MARCO LEGAL
Organización Mundial de la Salud (OMS)	Objetivo 2: Proteger y promover la salud en el lugar de trabajo. Se han de mejorar la evaluación y la gestión de los riesgos sanitarios en el lugar de trabajo mediante la definición de intervenciones esenciales para prevenir y controlar los riesgos mecánicos, físicos, químicos, biológicos y psicosociales en el entorno laboral. Esas medidas incluyen la gestión integrada de los productos químicos en el lugar de trabajo, la eliminación del humo ambiental de tabaco en todos los lugares de trabajo cerrados, el mejoramiento de la seguridad en el trabajo y la evaluación de los efectos sobre la salud de las nuevas tecnologías, los procesos de trabajo y los productos, en sus etapas de preparación (Organizacion Mundial de la Salud, 2006).
Organización Internacional del trabajo (OIT)	Convenio 15. Artículo 16 1. Deberá exigirse a los empleadores que, en la medida en que sea razonable y factible, garanticen que los lugares de trabajo, la maquinaria, el equipo y las operaciones y procesos que estén bajo su control son seguros y no entrañan riesgo alguno para la seguridad y la salud de los trabajadores. (Organizacion Internacional del Tabajo, 2015)
Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento, decisión 584 y resolución 957	**DECISIÓN 584** "Artículo 9.- Los Países Miembros desarrollarán las tecnologías de información y los sistemas de gestión en materia de seguridad y salud en el trabajo con miras a reducir los riesgos laborales." "Art. 11.- En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial. Para tal fin, las empresas elaborarán planes integrales de prevención de riesgos que comprenderán al menos las siguientes acciones: b) Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapas de riesgos; k) Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo." Artículo 12.- Los empleadores deberán adoptar y garantizar el cumplimiento de las medidas necesarias para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores, entre otros, a través de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo. **RESOLUCION 957** Artículo 1.- Según lo dispuesto por el artículo 9 de la Decisión 584, los Países Miembros desarrollarán los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para lo cual se podrán tener en cuenta los siguientes aspectos:" - Gestión administrativa: liderazgo y compromiso gerencial.

	- Gestión técnica: identificación, medición, evaluación, control y vigilancia de la salud y ambiental de los factores de riesgo ocupacional. - Gestión de talento humano: selección, información, comunicación y capacitación. - Programas operativos básicos: accidentes y enfermedades, vigilancia de la salud, plan de emergencia y contingencia, auditorias, inspecciones de seguridad, equipo de protección individual y ropa de trabajo, mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo. (Comunidad Andina, 2005)
Constitución de la República del Ecuador	Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios: 5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. 6. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley. (Constitucion de la Republica del Ecuador, 2008)
Código de trabajo	Art. 38.- "Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufra daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las obligaciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social". CAPITLO V. "Art. 410.- Obligaciones respecto a la prevención de riesgos. - "Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presente peligro para su salud o su vida". Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo" (Código de Trabajo, 2012)
Reglamento de seguridad y salud de los Trabajadores y mejoramiento del medio ambiente De trabajo.	Art. 3.- DEL MINISTERIO DE TRABAJO. - Corresponde a este Ministerio, en materia de Seguridad e Higiene en el Trabajo, las facultades siguientes: 6. Informar e instruir a las empresas y trabajadores sobre métodos y sistemas a adoptar para evitar siniestros y daños profesionales. 7. Vigilar el cumplimiento de las normas legales vigentes, relativas a Seguridad y Salud de los Trabajadores. 8. Ordenar la suspensión o paralización de los trabajos, actividades u operaciones que impliquen riesgos para los trabajadores. Art. 11.- OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES. - Son obligaciones generales de los personeros de las entidades y empresas públicas y privadas, las siguientes: 2. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad. 9. Instruir sobre los riesgos de los diferentes puestos de trabajo y la forma y métodos para prevenirlos, al personal que ingresa a laborar en la empresa." (IESS, 2012)

Ministerio del trabajo	Registro Oficial No. 16 de 16 de junio de 2017 se publicó el Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082 Programa de prevención de riesgos psicosociales: • En todas las empresas públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales • El programa deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral • El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo. • Quienes no cumplan con la implementación del programa, serán sancionados con multas, cierres de los establecimientos y/o la suspensión de actividades. • Finalmente, la normativa otorga 30 días para que la autoridad laboral incluya en su página web el programa de prevención de riesgos psicosociales, así como las guías técnicas y herramientas necesarias para su cumplimiento. (Ministerio del Trabajo, 2017)
Empresa de Transporte Latinos Translatinos S.A.	Normativa de Seguridad y Salud ocupacional.

CAPITULO III

3.1. Alcance

Tiene un alcance descriptivo, ya que, se recolectó información que describe los riesgos psicosociales y ergonómicos, los cuales se sujetaron a una investigación. Así mismo, los instrumentos de evaluación se aplicaron una sola vez a los colaboradores de Transporte latinos Translatinos S.A.

3.2.Diseño

El presente proyecto es de tipo proyecto-producto, es decir que mediante la información obtenida de la organización y fundamentos teóricos, se elaboró un programa de prevención relacionados con los riesgos ergonómicos y psicosociales de la empresa Transporte Latinos Translatinos S.A. en el año 2021, el cual tiene como fin intervenir y/o solucionar problemas reales encontrados, generando cambios pertinentes en la empresa (Dirección General Académica, 2007).

3.3.Población y muestra

La empresa Latinos Translatinos S.A. mantenía una población de 130 colaboradores, sin embargo, debido a la situación actual país (pandemia) Translatinos se vio en la necesidad de desvincular a 20 trabajadores, por lo que se obtuvo 110 evaluaciones. En la presente investigación, han participado colaboradores con las siguientes características. El 79,1% es género masculino y el 20,9% género femenino. El 95,5% pertenece al área operativa y el 4,5% al área administrativa. El 33,6% de los trabajadores se encuentra en una edad entre los 25 y 34 años, el 31,8% entre los 34 y 43 años, el 24,5% entre los 42 y 52 años, el 5,5% entre 16 y 24 años, y el 4,5% se encuentran en una edad igual o superior a los 53 años. El 48,2% de los trabajadores operan dentro de la empresa de 0 a 2 años, el 47,3 opera entre 3 y 10 años, el 2,7% operan igual o superior a 21 años y 1,8% operan entre los 11 y 20 años.

3.4.Metodología

En primera instancia, para determinar qué instrumento aplicar en cuanto a riesgos psicosociales, se valida con la empresa y se define aplicar el Cuestionario del Ministerio de Trabajo, considerando al personal el fácil entendimiento del mismo; con ello se procede a transformar el cuestionario físico en virtual en la plataforma Google Forms, el cual como primera consigna se detalla el consentimiento informado, observar en el (anexo 2) para la respectiva participación en el mismo.

Se aplicó de manera presencial en la sala de capacitaciones de la empresa translatinos, cabe mencionar, que la evaluadora realizó una breve exposición de la definición, factores y objetivo de la medición de los riesgos psicosociales.

La elaboración del cuestionario tomó un tiempo aproximado de 30-40 min y se lo aplicó en 4 días segmentando a los colaboradores en grupos en diferentes horarios, además se facilitó 6 computadores para mayor fluidez de la aplicación del cuestionario. El modelo de la encuesta se evidencia en el anexo 3.

Se obtuvo la participación de 110 colaboradores, con ello se procede a migrar las respuestas de Excel de Google Forms a la herramienta diseñada para la tabulación de datos (anexo 4) del Ministerio del trabajo y, una vez ingresado todos los resultados se genera inmediatamente la tabulación de los resultados (anexo 5) a fin de identificar que dimensiones son las más afectadas.

Por otro lado, en cuanto a riesgos ergonómicos, se sugiere a la empresa evaluar mediante el Método RULA el factor posturas forzadas y mediante el método JSI el factor movimiento repetitivos.

La aplicación de los instrumentos se realiza a dos colaboradores, tanto al administrativo como operativo. Previamente se determinaron dos posturas a ser evaluadas respectivamente, en el puesto de trabajo operativo: postura sentado - cambio de marcha y postura sentado- abrir y cerrar puertas, en el caso administrativo: postura sentada- manejo de mouse y postura sentado – tipeo. Estas posturas fueron seleccionadas en base al desarrollo de las actividades de cada puesto de trabajo. Así también se define las actividades de movimientos repetitivos, puesto de trabajo operativos: cambio de marcha y, apertura y cierre de puertas; puesto de trabajo administrativo: tipeo e interacción con el mouse.

En primer lugar, se solicita la autorización mediante un consentimiento informado para la toma de fotos, videos y observación (anexo 6). Por consiguiente, se procede a registrar las evidencias mediante captura de fotografías, grabación de video y observar mientras desempeñaban

sus funciones, para determinar si sus actividades implican que el colaborador ejecute una postura forzada y si sus movimientos son repetitivos.

Una vez recolectada la información en base a fotografías y videos, en el análisis de postura forzadas se procede a correlacionar las mismas con las imágenes de referencia proporcionadas del método RULA (anexo 7) y con ello definir las puntuaciones de cada postura, una vez definidas subimos la información al software ergonautas para obtener la puntuación final y detectar el nivel de actuación.

El análisis del factor movimientos repetitivos, se lo lleva a cabo mediante la observación, y en base a las 6 dimensiones multiplicadoras de método JSI (anexo 8), se lleva un registro de las mismas. Una vez con esta información, se da paso a ingresar la información al software ergonautas para definir la puntuación final y el nivel de actuación.

La ficha de registro observacional fue estructurada para resumir el levantamiento de información que se realizó durante un ciclo de trabajo de tres horas en el puesto de trabajo operativo y cuanto al administrativo se observó durante un tiempo (anexo 16) (anexo 17).

3.5.Instrumentos

3.5.1. Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales del Ministerio del trabajo

El cuestionario es validado por el Ministerio de trabajo, se aplicó a una muestra de 385 empresas privadas y públicas con más de 10 trabajadores de todas las actividades económicas, es decir que participaron 4346 colaboradores a nivel país, la información recolectada fue analizada por expertos de la Universidad Central del Ecuador y Universidad Internacional SEK, obteniendo un alfa de Cronbach de 0,967 y Coeficiente r de Pearson de 0,30, lo cual indica que el instrumento de medición es totalmente fiable, debido que supera el 0,7, siendo este el mínimo de fiabilidad del

alfa de Cronbach. Así como también, es totalmente valido debido a que es al 0.30, siendo este el minino de Coeficiente r de Pearson (Ministerio del Trabajo, 2018).

El cuestionario de riesgos psicosociales se caracteriza por la fácil comprensión y la formulación de las preguntas en un vocabulario sencillo y conciso. Las opciones de respuesta de se diseñó bajo una escala de Likert, que va desde completamente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, poco de acuerdo y en desacuerdo, a cada una de las opciones de asigna una puntuación de 1 a 4 (Tabla 1) (Ministerio del Trabajo, 2018). Consta de 58 ítems divididos respectivamente en 8 dimensiones (Tabla 2):

Tabla 1

Escala de Likert del cuestionario de riesgo psicosociales

Opción de respuesta	Puntuación
Completamente de Acuerdo	1
Parcialmente de Acuerdo	2
Poco de Acuerdo	3
En descuerdo	4

Tabla 2

Dimensiones del cuestionario de riesgos psicosociales

Dimensión	**Total Ítems**	**Numero de ítem**
Carga y ritmos de trabajo	4	1,2,3,4
Desarrollo de competencias	4	5,6,7,8
Liderazgo	6	9,10,11,12,13,14
Margen de acción y control	4	15,16,17,18
Organización de trabajo	6	19,20,21,22,23,24
Recuperación	5	25,26,27,28,29
Soporte y apoyo	5	30,31,32,33,34

Otros puntos importantes: • Acoso discriminatorio	24 4	35-58 35,38,53,56
• Acoso laboral	2	41,50
• Acoso sexual	2	43,48
• Adicción al trabajo	5	36,45,51,55,57
• Condiciones del trabajo	2	40,47
• Doble presencia (laboral familiar)	2	46,49
• Estabilidad laboral y emocional	5	37,39,42,52,54
• Salud auto percibida	2	44,58
TOTAL	58	

3.5.2. Método JSI

El método Job Strain Index (JSI) fue desarrollo por Moore J.S. y Gard A. en 1995, permite valorar de forma sencilla mediante la observación directa. Este método ayuda a evaluar si los colaboradores que realizan movimientos repetitivos, están expuestos a desarrollar desórdenes traumáticos acumulativos en la parte distal de las extremidades superiores (Diego-Mas, 2015).

La medición del riesgo, se basa en la evaluación bajo 6 dimensiones fundamentales,

1. Intensidad del esfuerzo (IE)
2. Duración del ejercicio (DE)
3. Esfuerzos realizados por minuto (EM)
4. Posición de la mano/muñeca (HWP)
5. Ritmo de trabajo (SW)
6. Duración de la tarea por día (DD).

Es de suma importancia, para aplicar el método, determinar las actividades realizadas por el colaborador, y proceder a observar durante un tiempo considerable su ciclo de trabajo. Una vez evaluado y valorado, se calcularán los factores multiplicadores de la ecuación, baja tablas predeterminadas, a partir de lo cual se calcula el Strain Index de cada tarea (Diego-Mas, 2015a).

El Job Strain Index se calcula mediante la siguiente ecuación:

$$JSI = IE \times DE \times EM \times HWP \times SW \times DD$$

La ecuación es el producto de las 6 dimensiones calculadas. Una vez calculado obtendremos el Job Strain Index, el cual valores inferiores o iguales a 3 indican que la tarea es probablemente segura. Puntuaciones superiores o iguales a 7 indican que la tarea es probablemente peligrosa. Cabe mencionar que puntaciones superiores 5 están asociados a desordenes musculo-esqueléticas de extremidad superiores(Diego-Mas, 2015a).

En el Anexo 7 se detalla ampliamente el método JSI utilizado.

3.5.3. Método RULA

El método RULA acrónimo de Rapid Upper Limb Assesment (Evaluación rápida de la extremidad superior), fue desarrollo por McAtameney y Corlett, de la Universidad de Nottigham en el año 1993 (Institute for Occupational Ergonomics)(Diego-Mas, 2015b).

Es uno de los métodos observacionales para la evaluar la exposición de los colaboradores a factores de riesgo que originan una elevada carga postural individuales de miembros superiores.

RULA divide el cuerpo en dos grupos. El grupo A, comprende los miembros superiores brazos, antebrazos y muñecas, y, el Grupo B, que incluye las piernas, el tronco y el cuello Mediante las tablas asociadas al método, se asigna una puntación a cada zona corporal, para en

función de dichas puntuaciones, asignar valores globales a cada uno de los grupos A y B. Posterior a ello, las puntuaciones globales del grupo A y B son modificados en función del tipo de actividad muscular desarrollada, así como la fuerza aplicada durante la realización de la actividad, obteniendo la puntuaciones C y D. Para finalizar, se obtiene la puntuación real a partir de valores modificados y se procede a identificar el nivel de actuación (Diego-Mas, 2015b).

NIVEL 1: Puntuación final 1 o 2, riesgo aceptable

NIVEL 2: Puntuación 3 o 4, pueden requerirse cambios en la tarea; profundizar en el estudio.

NIVEL 3: Puntuación 5 o 6, se requiere el rediseño de la tarea

NIVEL 4: Puntuación 7, se requiere cambios urgentes en la tarea.

En el Anexo 8 se detalla ampliamente el método RULA utilizado.

3.6. Análisis de Resultados

3.6.1. Cuestionario de Riesgos Psicosociales

Una vez tabulado la información recolectada, a continuación, se evidencia los puntos críticos encontrados.

Tabla 3

Resultados globales por dimensión de la evaluación de riego psicosocial

RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL			
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	**RIESGO BAJO**	**RIESGO MEDIO**	**RIESGO ALTO**
DIMENSIÓN 1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO	83%	17%	0%
DIMENSIÓN 2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS	85%	15%	0%
DIMENSIÓN 3. LIDERAZGO	89%	9%	2%
DIMENSIÓN 4.MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	70%	28%	2%

DIMENSIÓN 5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	98%	2%	0%
DIMENSIÓN 6.RECUPERACIÓN	72%	25%	3%
DIMENSIÓN 7. SOPORTE Y APOYO	72%	27%	1%
DIMENSIÓN 8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES	95%	5%	0%
DIMENSIÓN 8.1. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO DISCRIMINATORIO	85%	14%	1%
DIMENSIÓN 8.2. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO LABORAL	55%	35%	10%
DIMENSIÓN 8.3. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO SEXUAL	80%	16%	4%
DIMENSIÓN 8.4. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ADICCIÓN AL TRABAJO	81%	19%	0%
DIMENSIÓN 8.5. OTROS PUNTOS IMPORTANTES:CONDICIONES DEL TRABAJO	61%	34%	5%
DIMENSIÓN 8.6. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR)	62%	35%	3%
DIMENSIÓN 8.7. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL	95%	5%	0%
DIMENSIÓN 8.8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: SALUD AUTO PERCIBIDA	83%	17%	0%

Tabla 4

Interpretación de resultados por riesgo

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS
RIESGO BAJO: El riesgo es de impacto potencial mínimo sobre la seguridad y salud, no genera a corto plazo efectos nocivos. Estos efectos pueden ser evitados a través de un monitoreo periódico de la frecuencia y probabilidad de que ocurra y se presente una enfermedad ocupacional, las acciones irán enfocadas a garantizar que el nivel se mantenga.
RIESGO MEDIO El riesgo es de impacto potencial moderado sobre la seguridad y salud puede comprometer las mismas en el mediano plazo, causando efectos nocivos para la salud, afectaciones a la integridad física y enfermedades ocupacionales. En caso de que no se aplicaren las medidas de seguridad y prevención correspondientes de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada, los impactos pueden generarse con mayor probabilidad y frecuencia.

RIESGO ALTO: El riesgo es de impacto potencial alto sobre la seguridad y la salud de las personas, los niveles de peligro son intolerables y pueden generar efectos nocivos para la salud e integridad física de las personas de manera inmediata. Se deben aplicar las medidas de seguridad y prevención de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada para evitar el incremento a la probabilidad y frecuencia.

Tabla 5

Análisis de riesgos por factores de intervención

FACTOR DE INTERVENCIÓN	PORCENTAJE DE RIESGO
Factores de intervención correctivas urgente	Valores menores o iguales a 80%
Factores de intervención de mejoramiento a mediano plazo	81%-85%
Factores de intervención de mantenimiento	86%-100%

3.6.1.1.Factores de intervención correctiva urgente

La dimensión de margen de acción y control (tabla 4) se encuentra con un promedio de 30%, lo que indica que se debe dar mayor participación a los colaboradores en la toma de decisiones de su trabajo y el desarrollo del mismo, así como también definir las funciones de su rol, de modo que no existan falta de información, exceso de control y que ello se ve repercutido en el bienestar psicológico ocasionando estrés, acoso, aburrimiento y apatía (Observatorio de riesgos psicosociales UGT, 2012)

La dimensión de recuperación (tabla 4) indica un promedio de 28%, lo que establece que los trabajadores no tienen suficiente energía física como mental para realizar otras actividades después de su jornada de trabajo. Como menciona Colombo & Cifre (2012) la falta de recuperación genera problemas de salud, agotamiento emocional, estrés y problemas para dormir. Por lo que debe de tomar en cuenta este factor y actuar de manera oportuna.

La dimensión soporte y apoyo (tabla 4) refleja un 28% de riesgo, es decir que, no existe un mayor soporte de los mandos superiores o compañeros de trabajo para resolver problemas tanto laborales como extra laborales, Así como menciona Sotelo (2018) un adecuado soporte de la jerarquía superior y compañeros de trabajo generara un sentimiento de compromiso hacia la empresa, mayor motivación y alcance a los objetivos organizacionales.

Se observa en la un 45% de riesgo en la ***dimensión de acoso laboral (tabla 4),*** lo que indica que, hay un alto grado de violencia psicológica, que hostigan intencionalmente de formar reiterada a los colaboradores con el fin de desestabilizar al individuo, esto conlleva alta rotación, ausentismo y baja productividad Vicente & Piñuel citado en Barrado et al. (2016), en cuanto al colaborador le genera irritabilidad, estrés postraumático, sensación de impotencia y desmotivación (López, Picon & Rodriguez, 2008)

La dimensión de acoso sexual (tabla 4) indica un riesgo del 20%, es decir que los colaboradores se ven expuestos a comportamiento físico y/o verbales con naturaleza sexual no deseadas que afectan a la integridad de los/las mismos/as, cabe mencionar que se ven expuesto a clientes no solo internos sino también externos. Esto se ve repercutido en el bienestar físico y mental, ocasionando, nerviosismo, insomnio, desconfianza y abandono del trabajo (Casas, 2019)

La dimensión de condiciones de trabajo (tabla 4) presenta un riesgo del 39%, lo que demuestra que las condiciones de seguridad, ergonómicas, higiénico y psicosocial no son totalmente adecuadas para el desempeño de las funciones de los colaboradores, lo cual puede ocasionar, así como menciona, García et al., (2007) enfermedades osteomusculares o cardiovasculares, fatiga visual, así como también estrés, desmotivación e insatisfacción.

Se observa un riesgo de 38% en ***la dimensión doble presencia (laboral-familiar) (tabla 4)***, es decir que existe una alta demanda conflictiva entre el trabajo y la vida personal/familiar, lo que indica un aumento de carga de trabajo por lo que reduce se el tiempo de descanso necesario provocando estrés, fatiga crónica, trastornos psicosomáticos e insatisfacción por la imposibilidad de atender ambas responsabilidades (OIT, 2013), no obstante, la funciones a desempeñar en su jornada, demanda presencia de los colaboradores.

3.6.1.2.Factores de intervención de mejoramiento a mediano plazo

La dimensión de carga y ritmo de trabajo presenta un riesgo medio del 17%, lo que indica que los colaboradores cuentan con los requerimientos físicos y mentales, para lo cual es sometido el colaborador en su jornada de trabajo, sin embargo, se debe realizar un mejoramiento a mediano plazo para evitar un esfuerzo excesivo o prolongado al límite de sus capacidades, provocando una sensación de cansancio, estrés, insatisfacción y disminución de rendimiento (Instituto Navarro de Salud Laboral, 2008)

La dimensión desarrollo de competencias (tabla 4) presenta un riesgo medio del 15%, es decir que no hay un adecuado desarrollo de destrezas, habilidades, conocimientos, y actitudes, en cuando a la aplicación en el ámbito laboral, por lo que se debe realizar un mejoramiento, caso contrario se podría mantener o aumentar el bajo rendimiento los colaboradores afectado a la productividad de la empresa (Randstad reserach, 2018).

Se puede apreciar un 15% de riesgo medio en la ***dimensión de acoso discriminatorio (tabla 4),*** lo que indica que existe un tipo de trato desigual, exclusión o preferencia hacia una persona o colaborador por alguna característica, rasgo y/o condición que impide el pleno ejercicio de los

derechos individuales o colectivos (Ministerio del Trabajo, 2018), lo que a la salud del trabajador, causando estrés, ansiedad, insomnio, desconfianza y problema psicosomáticos (Casas, 2019).

Se debe realizar un mejoramiento a largo plazo en la ***dimensión adicción al trabajo (tabla 4),*** debido a que cuenta con un riesgo medio de 19%, es decir que existe un índice de colaboradores que existe una entrega permanente no solo a nivel laboral sino también mental, por lo que tienen dificultad de desconectarse del trabajo e impulso de trabajar constantemente lo cual genera fatiga, esfuerzo excesivo, burnout y problemas de sueño (Salanova et al., 2013).

La dimensión salud autopercibida (tabla 4) indica un riesgo medio del 17%, es decir que se debe realizar un seguimiento de mejoramiento a largo plazo de cómo perciben los colaboradores la salud fisca y mental y, por ende sus indicadores (Ministerio del Trabajo, 2018), ya que, así como menciona Castro et al. (2007) la salud autopercibida es subjetiva.

3.6.1.3.Factores de intervención de mantenimiento

Según se observa existe un riesgo del 11% en ***la dimensión liderazgo (tabla 4),*** es decir que existe un rol de líder adecuado en la organización que fomenta el crecimiento, retroalimenta, influencia y capacita a las colaboradores, que como resulte se realice una buena gestión y se esfuercen por alcanzar los objetivos estratégicos Terry citado en Rivera & Conrado (2016).

La dimensión de organización del trabajo (tabla 4) presenta un riesgo bajo del 2%, lo que indica que la empresa contempla la mayoría de recursos humanos con las formas de comunicación, tecnología y trabajo, que les permite a los colaboradores desarrollar de manera adecuada sus funciones (Gutiérrez & González, 2012).

La dimensión de estabilidad laboral y emocional (tabla 4) se encuentra con un promedio del 5% de riesgo, es decir bajo, se puede inferir que la organización genera un ambiente de

estabilidad para el colaborador Viteri citado en Reyes (2017), generando tranquilidad, disminución de inseguridad y estrés, y falsas desesperanza (SORA et al., 2010).

3.6.2. Métodos de evaluación riesgos ergonómicos

3.6.2.1. Aplicación de RULA - factor posturas forzadas

Mediante la toma de fotografías y, videos del personal administrativos y operativo, a lo largo de su jornada de trabajo, se recolecta la respectiva información.

Se tomaron en cuenta 2 posiciones de trabajo, personal administrativo (anexo 10) y del personal operativo (anexo 9), a continuación, se detalla la posición más crítica durante su jornada laboral. Cabe mencionar que, para la obtención de la puntuación final se utiliza el software ergonautas (anexo 11) (anexo 12).

Datos del puesto

- Puesto de trabajo: Conductor
- Área: Operativa

Datos del evaluador y evaluado

- Nombre del evaluador: Daniela Yánez
- Fecha de la evaluación: 27 de abril del 2021
- Nombre del evaluado: Andrés Haro
- Género: Masculino
- Edad: 36 años
- Antigüedad en el puesto: 2 años
- Tiempo que ocupa el puesto de trabajo: 11 horas
- Descanso: 5-7 min

- Postura: Posición cambio de marcha 1-3-5

<u>GRUPO A: Extremidades superiores de la zona derecha del cuerpo</u>.

Posición del brazo del conductor – puntuación: *4*

Angulo de flexión >45° y <90°

No tiene punto de apoyo

Posición del antebrazo del conductor – puntuación: *3*

Angulo de flexión <60° o >100°

Antebrazo a un lado del cuerpo

Posición de la muñeca del conductor – puntuación: *3*

Angulo de flexión o extensión >15°

Giro de la muñeca- puntuación:

<u>GRUPO B: Cuello, tronco y extremidades inferiores</u>

Posición del cuello del conductor – puntuación: *4*

Angulo de flexión >20°

Cabeza rotada

Posición del tronco del conductor – puntuación: *4*

Angulo de flexión >20° y ≤60°

Tronco rotado

Posición de las piernas del conductor – puntuación: ***1***

Sentado

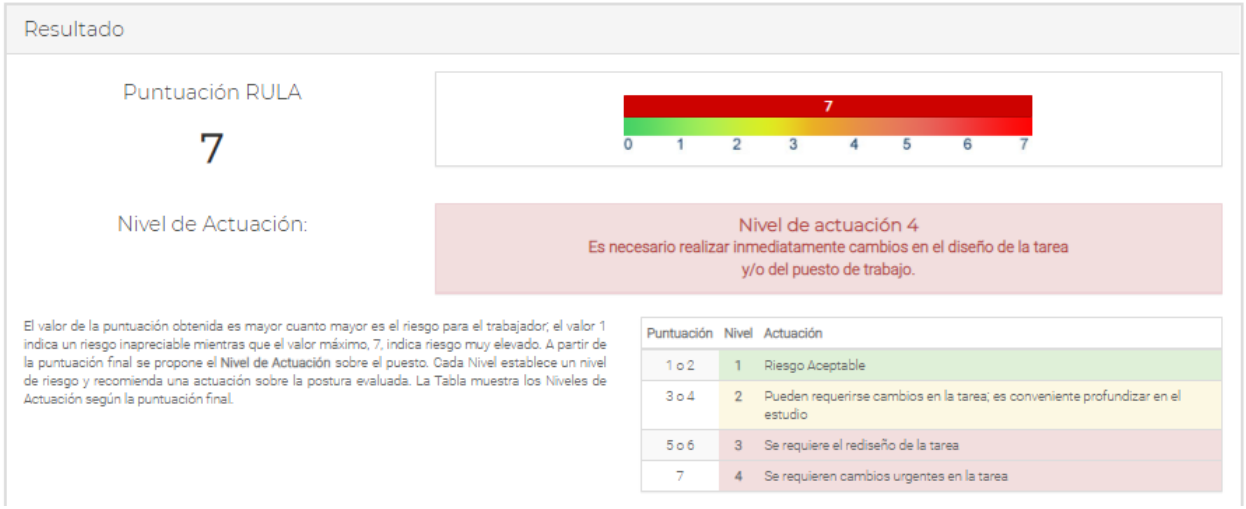
Tipo de actividad muscular y fuerza ejercida- puntuación: ***1***

Estática (se mantiene más de un minuto seguido)

Carga menor de 2 Kg. mantenida intermitentemente

Gráfico 1

Resultado evaluación postura para el cambio de marcha mediante el método RULA.



Datos del puesto

- Puesto de trabajo: Asistente Contable
- Área: Administrativa

Datos del evaluador y evaluado

- Nombre del evaluador: Daniela Yánez
- Fecha de la evaluación: 27 de abril del 2021
- Nombre del evaluado: Verónica Altamirano

- Género: Femenino
- Edad: 28
- Antigüedad en el puesto: 4 años
- Jornada de trabajo: 8 horas
- Tiempo que ocupa el puesto de trabajo: 7 horas
- Descanso: 1 hora

GRUPO A: Extremidades superiores de la zona derecha del cuerpo.

Posición del brazo de la asistente contable – puntuación: *3*

Angulo de extensión >20° o flexión >20° y <45°

No tiene punto de apoyo

Posición del antebrazo de la asistente contable – puntuación: 2

Flexión 60° o 100º

Actividad a un lado del cuerpo

Posición de la muñeca de la asistente contable – puntuación: 4

Flexión o extensión >15°

Pronación o supinación media

Giro de la muñeca- puntuación:

GRUPO B: Cuello, tronco y extremidades inferiores

Posición del cuello de la asistente contable – puntuación: *3*

Flexión >20°

Posición del tronco de la asistente contable – puntuación: ***4***

Flexión 0º y 20º

Posición de las piernas de la asistente contable – puntuación: ***1***

Sentado, con piernas y pies bien apoyados

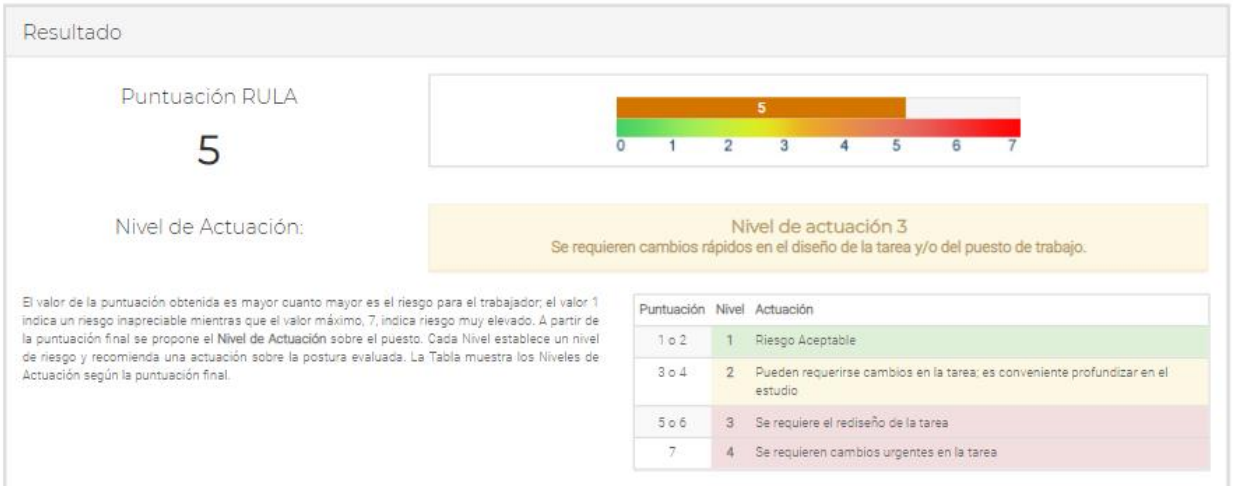
Tipo de actividad muscular y fuerza ejercida- puntuación: ***1***

Actividad estática se mantiene durante más de un minuto seguido o es repetitiva.

Fuerza menor a 2kg.

Gráfico 2

Resultado evaluación postura interacción con el teclado mediante el método RULA.



3.6.2.2.Aplicación JSI - factor movimiento repetitivos

Una vez identificado los multiplicadores, mediante la técnica de observación se recolecta la información tanto del personal administrativo como operativo.

A continuación, se detalla la posición más crítica durante su jornada laboral. Cabe mencionar que, para la obtención de la puntuación final tanto del personal operativo como administrativo, se utiliza el software ergonautas (anexo 13) (anexo 14).

Tabla 6

Evaluación mediante el método JSI – área operativa (postura cambio de marcha arriba)

VARIABLE	CARACTERISTICAS DE LA TAREA	PUNTUACION
Intensidad de esfuerzo	Ligero	1
Velocidad de trabajo	Rápido	4
Postura mano muñeca	Regular	3
Duración de la tarea por día	11 horas	5
Duración del esfuerzo	150min	5
Esfuerzo por minuto	210	2

Gráfico 3

Resultado evaluación movimiento repetitivos a la tarea cambio de marcha mediante el método JSI.

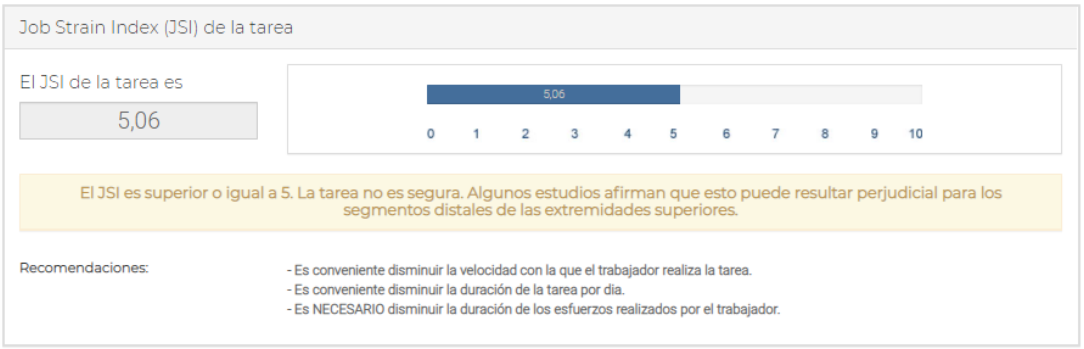


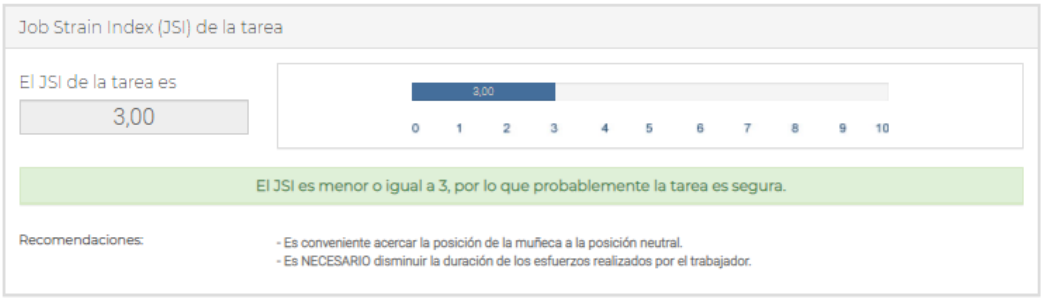
Tabla 7

Evaluación mediante el método JSI – área administrativa (postura interacción con el teclado)

VARIABLE	CARACTERISTICAS DE LA TAREA	PUNTUACION
Intensidad de esfuerzo	Ligero	1
Velocidad de trabajo	Regular	3
Postura mano muñeca	Mala	4
Duración de la tarea por día	7 horas	4
Duración del esfuerzo	5 minutos	3
Esfuerzo por minuto	3	1

Gráfico 4

Resultado evaluación movimiento repetitivos a la tarea interacción con el teclado mediante el método JSI.



CAPITULO IV

4.1. Objetivo del proyecto

Diseñar un programa de prevención de riesgos psicosociales y ergonómicos, para brindar a los colaboradores de la empresa Trasporte Latinos Translatinos S.A. estrategias efectivas, que les permita mejorar el bienestar físico y mental.

4.2. Precondiciones

Para reestructurar los puestos de trabajo e inclusive disminuir o eliminar los factores de riesgos, es sumamente necesario el compromiso de la organización, bajo las autoridades, una cultura de cambio, responsabilidad social y apertura de los colaboradores. No obstante, también dependerá de los cargos de trabajo que desempeñen, regido bajo el giro de negocio.

4.3. Monitoreo

Una vez en marcha el programa de intervención, se deberá realizar un monitoria trimestral, para verificar que se lleve a cabo las actividades previstas y adicionalmente se deberá evaluar los riesgos psicosociales y ergonómicos anualmente para verificar si existe una disminución de los riesgos intervenidos.

4.4. Evaluación

Con el fin de medir nuevamente los riesgos psicosociales y ergonómicos durante el periodo 2022, se debe evaluar los factores de riesgo respectivamente mediante un cuestionario de riesgos psicosociales ya aplicado y complementar con otro cuestionario para evidenciar cambios; así también, evaluar los riesgos ergonómicos mediante cuestionarios y complementar con cuestionarios de trastornos musculo-esqueléticos. Y para conocer la percepción de los trabajadores de las actividades propuestas, se valorará a través de focus group y entrevistas.

4.5. Sostenibilidad

El presente programa se sostendrá, en primera instancia bajo los directivos de la organización, se comunicará todas las actividades planificados y que se llevaran a cabo. Con ello se procederá a desarrollar las normativas, manuales, planificaciones con profesionales externos, estatus de reuniones/talleres/campañas, inducciones, descriptivo de cargos y todo lo que respecta a las actividades presentadas.

4.6. Destinatarios

Los principales beneficiarios del programa de prevención, es la organización que cuenta con un plan que le permite cumplir con la normativa legal. Así también, un mejor ambiente laboral, debido a que, los colaboradores perciben que existe una preocupación por parte de la organización, en cuanto a su salud y bienestar. En cuanto a los trabajadores, se verá reflejado en el mejoramiento de su salud tanto física como mental, al prevenir los riesgos, se mejora la calidad de vida de los trabajadores e indirectamente de las familias, debido a que contaremos con un colaborador más activo productivos y con las debidas herramientas para afrontar situaciones adversar que se presentan diariamente.

4.7. Matriz de marco lógico

Tabla 8

Propuesta de prevención de los factores correctivos urgentes

	DIMENSIÓN	ACTIVIDAD	OBJETIVO	INDICADOR	FUENTES DE VERIFICACION	MEDIOS O INSUMOS	PRESUPUESTO
BIOLÓGICO	Posturas Forzadas	Act.1 Cuidar de tu salud, es amarte.	Prevenir alteraciones psicofísicas causadas por posturas inadecuadas mejorando su salud física y mental.	-Número de trabajadores que participan -Número de días que se realizan las pausas activas.	-Cronograma -Planificación	-Espacio amplio -Equipo de sonido	5$
		Act.2 Sanando mi cuerpo.		-Porcentaje de colaboradores que se realizan exámenes médicos	-Resultados de exámenes médicos -Apto medico - Seguimiento de diagnostico	-Medico ocupacional - Equipos médicos - Suministros de oficina	700$
		Act.3 Diseño y uso de la silla del puesto de trabajo.		-Número de sillas ergonómicas en la organización vs número de colaboradores	- Proformas de sillas ergonómicas -Disminución de malestares	-Proveedores - Cotizaciones	50$ c/u 1100$ c/u
	Movimientos repetitivos	Act.4 Reconociendo mis dolencias	Promover a los colaboradores que realicen actividades que les permita relajar la tensión de los músculos.	-Porcentaje de colaboradores influenciados por la campaña -Personal capacitado	-Infografías - Boletines	-Impresiones -Proyector	10$
	Condiciones de trabajo	Act.5 Tardes de conciencia	Mejorar las condiciones físicas y psicológicas de los colaboradores que les permita desempeñarse	-Número de participantes -Número de reuniones	-Plan de acción definidas estrategias	-Matriz de levantamiento de información -Estrategias aplicadas	N/A

			eficazmente en el desarrollo de sus tareas.				
PSICOLOGICO	Acoso laboral	Act.6 Dile NO al ACOSO	Garantizar un ambiente de trabajo libre de acoso u hostigamiento laboral, mediante la implementación de medidas preventivas para disminuir conductas estresantes o rumores entre colaboradores.	Porcentaje de colaboradores influenciados por la campaña	-Afiches -Carteleras -Procedimientos.	-Suministros de oficina -Impresiones	10$
		Act.7 Hagamos un trato por el buen trato		-Personal informado y capacitado -Número de trabajadores que participan en la creación de la política	-Políticas/manuales de convivencia sobre el acoso laboral	-Listado de participantes -Listado de asistencias	N/A
	Acoso sexual	Act.8 Tolerancia 0	Generar entornos de respeto entre clientes internos como externos.	-Porcentaje de casos acoso sexual -Personal informado	-Normativa de prevención de acoso sexual - Minuta de casos de acoso sexual presentados		N/A
		Act.9 ¡NO es NO!		-Porcentaje de información impartida -Número de trabajadores que participan en el taller	-Afiches -Pancartas -Listado de participantes	-Suministros de oficina -Cartelera -Proyector -Sala de reuniones	20$
SOCIAL	Doble-presencia	Act.10 Mi familia, mi hogar	Proponer estrategias de afrontamiento a problemas familiares con el fin mejorar el desempeño y bienestar mental del colaborador.	-Número de asistentes del grupo al que se destinaba la actividad. -Actividad realizada	-Temas impartidos -Afiches	-Suministros de oficina - Proyector -Sala de reuniones -Break	150$

		Act.11 Participo con mi familia		Actividad planificada vs Actividad realizada	-Listado de hijos de colaboradores inscritos para la actividad	-Cronograma del recorrido -Planificación de actividades a realizar - Break	100$
	Recuperación	Act.12 Todos cuidamos de todos	Disminuir la tensión de los colaboradores provocada en su jornada de trabajo realizando actividades que les permita descansar como disfrutar su tiempo libre.	Porcentaje de información de descansos, permisos y vacaciones	-Política de permisos -Planificaciones	-Equipo de computo	N/A
		Act.13 Tu salud de cada día, es tu compañía		Porcentaje de información de horario de trabajo de cada colaborador	-Registro de asistencias	-Software -Métodos para optimizar el descanso	N/A
		Act.14 Disfrutando mi espacio		-Número de personas informados -Número de personas que visitan los lugares recomendados	-Correos eléctricos -Mensajes -Búsqueda de lugares y actividades	-Equipo de computo -Internet -Trípticos	N/A
	Soporte y apoyo	Act.15 Unidos somos más	Fomentar la integración y escucha activa en el equipo de trabajo.	-Número de participantes	-Cronograma de la convivencia -Acta de asistencia	-Break -Proyector -Material para actividades -Equipos para juegos -Lugar de la convivencia	1000$

CULTURAL		Act.16 Escuchando a mi equipo		Actividad planificada vs Actividad realizada	-Listado de asistencias de entrevistados	-Planificación y cronograma de reuniones. -Cuestionario semiestructurado	N/A
	Margen de acción y control	Act.17 Aprendo con mi equipo	Proveer a los colaboradores mecanismos para solucionar problemas y actuar eficazmente en el desarrollo de sus tareas.	-Personal capacitado -Porcentaje de información dada en la inducción	-Programa de inducción al personal nuevo	-Cronograma de inducción. -Suministros y material de bienvenida	N/A
		Act.18 CLT Formando equipos		Problemas presentados vs capacidad de resolver conflictos	-Listado de participantes -Temas impartidos	-Proyector - Suministros de oficina - Sala de reuniones	200$
		Act.19 Creando estrategias		Listado de colaboradores entrevistados -Número de descriptivos de cargos realizados	-Manual de funciones -Descriptivo de cargos	-Planificación de entrevistas	N/A

Actividad 1: *Cuidar de tu salud, es amarte*

Establecer un cronograma de pausas activas en el área de talento humano, que esté diseñado bajo un esquema operativo y recreativo. En el primero se determinará una rutina de ejercicios de estiramientos diarios uno en la mañana y uno en la tarde, este se realizará sin previo aviso a los colaboradores en sus puestos de trabajos para mayor interacción y participación. El segundo, se coordinará con anticipación con cada área para que pueda participar todo el personal, este se realizara fuera del puesto de trabajo, en un lugar amplio y se ejecutaran actividades de baile, movimiento y dinámicas divertidas.

Actividad 2: *Sanando mi cuerpo*

Debido a que la empresa no cuenta con un médico ocupacional, se realizara una contratación externa, con el fin de realizar una primera revisión a todos los colaboradores y se emita exámenes médicos generales. Una vez que se cuente con los resultados, se coordinara una nueva visita, para la revisión de los mismos y proceder a identificar enfermedades, recomendar y medicar en cuanto a lo encontrado. Realizar un seguimiento mediante un apto médico, semestralmente.

Actividad 3: *Diseño y uso de la silla del puesto de trabajo*

Rediseñar los puestos de trabajo de cada colaborador, es decir realizar un cambio de las sillas a sillas ergonómicas tanto del personal operativo como administrativo. Debido a que es un valor considerable desarrollar estos cambios, se debería realizar por prioridades, tomando en cuenta que colaboradores están presentando mayores malestares.

Actividad 4: *Reconociendo mis dolencias*

Fomentar en los colaboradores una cultura de bienestar como prevención de enfermedades y accidentes laborales, mediante capacitaciones; bajo los siguientes criterios, importancia de la ergonomía en el trabajo, como realizar ejercicios de relajación para las áreas afectadas e información técnica. Una vez informados, se difundirá infografías que formará parte de una campaña de sensibilización, así también fomentar el autocuidado.

Actividad 5: *Tardes de conciencia*

Realizar reuniones mensuales con su equipo de trabajo, dependiendo la cantidad de trabajadores realizar subgrupos, con el fin de recolectar información y propuestas en cuanto a herramientas de trabajos y malestares causados por el puesto de trabajo, con ello, se procede a documentar la información obtenida y plantear varias estrategias para definir qué acciones realizar en base a recursos.

Actividad 6: *Dile NO al ACOSO*

Establecer campañas internas de comunicación significativas para todo el personal, que sean encaminadas a prevenir el acoso laboral, el criterio de contenido será *¿Broma o Acoso?*, Primero *tu salud, ¡Sin miedo, denuncia el acoso laboral!* Se difundirá mediante afiches, carteleras y conversatorios en coordinación de entidades públicas o privadas. Así también, será de suma necesidad sociabilizar a los colaboradores el proceso para denunciar esta clase de situaciones.

Actividad 7: *Hagamos un trato por un buen trato*

Determinar un comité de colaboradores para definir conductas inaceptables que se puedan considerar como acoso laboral. Una vez conformado y definidas estas acciones, se procede a formular políticas claras tanto para las autoridades y subordinados, a la vez se implementa un código de convivencia en el entorno de trabajo, el cual se debe socializar a todo el personal de la

organización mediante charlas informativas, con el fin de que a futuro se rechacen estas prácticas y se respalde la dignidad e integridad de los colaboradores. Se debería realizar un seguimiento trimestral para observar y evaluar cambios.

Actividad 8: *Tolerancia 0*

Establecer una normativa de prevención de acoso laboral, la cual comprenderá definiciones, tipos de acoso sexual, características, principios que rigen la atención de casos de violencia, procedimiento de actuación y funciones, y ruta de actuación médico, psicológico o legal. Esta normativa se desarrollará con un experto en el tema junto con el área de talento humano. Así también en esta actividad, se definirá a una persona quien socialice a los colaboradores la normativa y la misma será a quien de una manera confidencial se presenten los casos de abuso y/o acoso para proceder a aplicar las medidas necesarias.

Actividad 9: *¡NO es NO!*

Llevar a cabo actividades de sensibilización y formación sobre el acoso sexual a todo el personal, debido a que sepan identificar cualquier situación de acoso y/o violencia. Esta actividad estará bajo una metodología participativa, así como también en nuevos aprendizajes, basada en torno a la reflexión de los colaboradores. La formación se centra en primera instancia, en compartir conocimientos, experiencias y/o situaciones de acoso vivenciadas o realizadas. Con la información presentada proceder a deputarla mediante conceptos, herramientas de afrontamiento, características del acoso, que no hacer y como denunciarlo. Mediante ello, realizar afiches y pancartas para mantener esta información en un lugar visibles para los colaboradores.

Actividad 10: *Mi familia, mi hogar*

Con un coach externo realizar una charla o taller de relajación para todos los colaboradores que tendrá como finalidad proporcionar herramientas, habilidades y técnicas que les permita desconectarse del trabajo y las demandas del mismo. En este, podrán participar colaboradores con sus parejas y se realizara actividades como, lecturas, preguntas, diálogos y testimonios. Tener presente esta información mediante, afiches y presentaciones de papelógrafos. Esta actividad se la podrá realizar semestralmente.

Actividad 11: *Participo con mi familia*

Programar un recorrido con los hijos de los colaboradores una vez al año, para que conozcan las funciones que los padres y madres desempeñan en su lugar de trabajo, asimismo existen colaboradores que salen a campo, por lo que se podría realizar una simulación de las actividades que realizan. Organizada esta actividad, solicitar a las autoridades permitir a los padres encontrarse un momento con su hijo/as para realizar una dinámica en conjunto, tomando conciencia tanto padres como hijos del trabajo que realizan diariamente.

Actividad 12: *Todos, cuidamos de todos*

Crear una política de permisos por calamidad doméstica, fallecimiento, maternidad, paternidad y vacaciones, considerando beneficios adicionales otorgados por la ley, de modo que la empresa presente un plus para los colaboradores, esto también atado al giro de negocio y demanda de las funciones. Es de suma importancia planificar las vacaciones del personal junto con la jefatura directa y/o supervisor, para que con antelación se considere el debido reemplazo. Siempre y cuando sea mutuo acuerdo entre empleado-empleador.

Actividad 13: *Tu salud de cada día, es tu compañía*

Evaluar la jornada de trabajo de cada colaborador, tanto el tiempo operativo como de ocio, de modo que se pueda determinar si los tiempos de descanso es el adecuado para garantizar la salud de los trabajadores.

Actividad 14: *Disfrutando mi espacio*

El área de Talento Humano, pasando quince días los fines de semana, enviara comunicados mediante correo electrónico y/o WhatsApp a todos los colaboradores, recomendando sitios, lugares para viajar y actividades para realizar en familia o amigos, estos serán económicamente accesibles, seguros, culturales y de entretenimiento.

Actividad 15: *Unidos somos más*

Realizar una convivencia anual con toda la organización, la cual comprenderá de las siguientes actividades: participación y guía de un coach motivacional, introspección y empatía con mi equipo de trabajo, compartir experiencias y/o anécdotas de su jornada de trabajo, proveer entre todos mecanismos de afrontamiento, gincana de juegos con mensaje de trasfondo, un break para compartir y al finalizar compartir un mensaje con el quipo.

Actividad 16: *Escuchando a mi equipo*

El área de talento humano deberá planificar reuniones personales con cada colaborador, con el fin de conversar más allá de temas laborales, conocer su vida fuera del entorno laboral (económico, social, familiar, necesidades), siempre y cuando el colaborador así también desea participar y se encuentre con apertura, esto con el fin de sentirse escuchados y poder remitir una posible solución.

Actividad.17: *Aprendo con mi equipo*

Crear un programa de onboarding, al ingreso de un colaborador nuevo, deberá recibir una inducción, tanto al puesto de trabajo como a la organización. La inducción tomará un tiempo de cuatro días, la cual estará compuesta de materia teórica como práctica. Se destinará el primer día a realizar una inducción a la organización, es decir beneficios, salario, horarios, jornada de trabajo, contrato, sanciones, reglamento interno, seguridad y salud ocupacional, el segundo día se realizará un recorrido por las instalaciones y presentar al nuevo trabajador a toda la organización, el tercer día será una inducción al puesto de trabajo se proporcionará información en cuanto a funciones, actividades a desarrollar, tareas y como desempeñarlas, conjunto con el cuarto día, se saldrá a campo con el colaborador nuevo para verificar como desempeña sus funciones, tomando en cuanto el cargo a desempeñar. Así también, se ve la necesidad de realizar una reinducción a los colaboradores, con el fin que se afiancen a la organización y renovar un contrato psicológico.

Actividad.18: *CLT Formando equipos*

Con un consultor y/o capacitador externo, realizar un taller para la toma de decisiones acertadas anualmente, donde participe todo el personal, tanto administrativo y operativo, de modo que se permite mayor interacción de toda la organización, sin embargo, tomando en cuenta la cantidad de participantes realizar actividades en subgrupos. El contenido del taller deberá ser enfocado en comunicación, manejo de estrés, técnicas y habilidades para tomar una decisión, proceso para la toma de decisiones y presentar experiencias reales que vivencian los colaboradores para identificar de qué manera la resuelven y proporcionar técnicas más efectivas.

Actividad.19: *Creando estrategias*

La creación de un manual de funciones para cada puesto de trabajo, permitirá delimitar tareas y actividades que debe realizar cada colaborador. Para realizar este proyecto, es de suma

importancia levantar información mediante entrevistas, análisis de funciones principales y secundarios, y horarios con el personal que cuente con mayor experiencia y/o supervisores, con ello proceder a desarrollar un descriptivo de cargos inexistentes y actualizarlos dependiendo lo cambios presentados.

La propuesta de intervención a los factores de mejoramiento a mediano plazo: carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, acoso discriminatorio, adicción al trabajo y salud auto-percibida, se detalla en el anexo 15.

CAPITULO V

5.1. Conclusiones

- El programa propuesto de prevención de factores correctivos urgentes como de acciones de mejoramiento a mediano plazo, permitirá a los colaboradores de Latinas Translatinos mejorar su bienestar físico y mental, a través de la eliminación y/o reducción de los riesgos psicosociales y ergonómicos, así también dotándolos de herramientas para afrontar problemas que se presentan en su diario vivir.
- Teóricamente se desarrollaron varios modelos teóricos de riesgos psicosociales: modelo demanda-control-apoyo social, modelo ajuste persona-entorno y el modelo dinámico de factores de riesgo psicosocial de Villalobos, no obstante, muchos de ellos únicamente son identificados como modelos generadores de estrés. A pesar de ello se han identificado modelos como: demanda-control-apoyo social y el modelo dinámico de factores de riesgo psicosocial de Villalobos los cuales abarcan factores de riesgos tratados en la presente investigación.
- Se desarrolló modelos teóricos de riesgos ergonómicos, modelo de control adaptativo de Shoaf, modelo de sistemas en ergonomía de Moray, teoría de interacción multivariada de

Kumar y modelo de la carga de trabajo de Van der Beek y Frigs-Dresen; así también se los encuentra como modelos de trastorno musculoesqueléticos, debido a la estrecha relación que conlleva una condición inadecuada de huesos, tendones, nervios, articulaciones o ligamentos con alteraciones a la función motora.

- Se estableció como método de evaluación de riesgos psicosociales el instrumento Cuestionario de Riesgos Psicosociales del Ministerio de Trabajo, para esto, se revisó la información del mismo con el fin de validar en base a qué modelos teóricos se desarrolló el cuestionario, más no se obtuvo ningún antecedente, únicamente se evidencia la creación desde la perspectiva multidisciplinario de diversos psicólogos, doctores, trabajadores sociales.
- Los factores de riesgos ergonómicos más críticos encontrados en el personal operativo fueron las posturas forzadas y movimientos repetitivos en la posición cambio de marcha y en el personal administrativo las posturas forzadas en la posición interacción con el teclado-tipeo.
- Los factores margen de acción y control, recuperación, soporte y apoyo, acoso laboral, acoso sexual, condiciones de trabajo y doble presencia mantienen puntuaciones de riesgo alto, lo que significa que no cuentan con funciones definidas, existe una falta de soporte por parte de las autoridades y compañeros, así también, existen una falta de diferenciación entre bromas, burlas y acoso. Además, debido a su ritmo y carga de trabajo no les da paso a tener una recuperación adecuada, como a estar al 100% participes de su vida familiar.
- Para definir las estrategias de intervención, se ha identificado a los factores de riesgo psicosociales y ergonómicos, en base a su nivel de riesgos, factores de intervención correctivas urgente, factores de intervención de mejoramiento a mediano plazo. De esta

forma, las principales estrategias de intervención a realizarse son: “Cuidar de tu salud, es amarte”, “Sanando mi cuerpo”, “Diseño y uso de la silla del puesto de trabajo”, “Reconociendo mis dolencias”, “Tardes de conciencia”, “Dile NO al ACOSO”, “Hagamos un trato por el buen trato”, “Tolerancia 0”, “¡NO es NO!”, “Mi familia, mi hogar”, “Participo con mi familia”, “Todos cuidamos de todos”, “Tu salud de cada día, es tu compañía”, “Disfrutando mi espacio”, “Unidos somos más”, “Escuchando a mi equipo”, “Aprendo con mi equipo”, “CLT Formando equipos” y “Creando estrategias”.

- La importancia de un psicólogo organizacional en la empresa, permitirá aportar de manera estratégica en pro de la organización tanto de sus colaboradores, así también, se podrá realizar un acercamiento de manera más humana a cada uno de sus trabajadores, conociendo necesidades y de ellas trasmitirlas a las autoridades y con ello dar respuestas eficaces, siempre y cuando estemos alineados a los objetivos de la organización en base al giro de negocio
- Las condiciones de cada puesto de trabajo son distintas, haciendo referencia en el área operativa, cada conductor cuenta con distintas condiciones de trabajo ergonómicas, mecánicas, climáticas y ritmo de trabajo.

5.2. Recomendaciones

- El programa de prevención de riesgos psicosociales y ergonómicos, contiene actividades globales, que es, lo que se debería realizar en cada dimensión para minimizar el riesgo. Sin embargo, se recomida aplicar cada actividad a la realidad de cada área de modo que se la pueda rendir de mejor manera y genere mejoras.

- Se recomienda indagar mayor número de herramientas de cuestionario de riesgos psicosociales y ergonómicos, los cuales su composición este diseñada bajo modelos teóricos, para proporcionar explicaciones y que sirva como guía para validar su hipótesis.
- La aplicación del cuestionario se lo realizó online, presencialmente en la organización, de modo que se les pueda dar soporte o solventar alguna inquietud en el desarrollo, sin embargo, la mayoría de colaboradores son de edad adulta y se les dificulto el manejo del computador; por ello la toma de un próximo cuestionario se debe realizar en físico, para que lo respondan con mayor agilidad y fluidez.
- Realizar una nueva medición de riegos psicosociales durante el periodo 2021-2022, aplicando la misma herramienta Cuestionario del Ministerio del Trabajo, con el fin de comparar resultados y verificar posibles mejorar, en cuanto a los resultados anteriores. Así también se recomienda, complementar la información con entrevistas al personal.
- Realizar una nueva medición de riesgos ergonómicos durante el periodo 2021-2022, aplicando los mismos métodos, RULA y JSI, no obstante, se recomienda aplicar mediante otros cuestionarios de trastorno musculo esqueléticos, de modo que se pueda complementar la información.
- Debido a que cada puesto de trabajo cuenta con distintas condiciones de trabajo, se recomienda estudiar a cada uno de ellos, con el fin de identificar y definir qué riesgo más persistente se presenta en su jornada.
- Se recomienda evaluar al factor vibraciones mecánicas, debido a que en el trascurso de recolección de información se evidencia mayor presencia de este factor.
- Socializar el programa con la organización, en primera instancia, como prioridad, desde las autoridades, de modo que se permite realizar un 100% - 90% de las actividades

sugeridas y poder a futuro evidenciar cambios. Por otro, a los colaboradores con el fin de incentivarlos a la participación del mismo y no se presente una mayor resistencia a los cambios.

4.10. Bibliografía

ACHS. (2019). *¿Qué son los riesgos psicosociales?* ACHS. https://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Riesgos-Psicosociales.aspx#:~:text=De acuerdo a la Organización,los que se llama estrés".

Alastruey, J., & Etxebarria, M. (2013). Guía De Introducción a Los Riesgos Psicosociales Organizativos. *Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales.*, 1–17.

APUD, E., & MEYER, F. (2003). La Importancia De La Ergonomía Para Los Profesionales De La Salud. *Ciencia y Enfermería*, *9*(1), 15–20. https://doi.org/10.4067/s0717-95532003000100003

ASEYACOVI. (2008). Prevención de riesgos muscoloesqueleticos derivados de la adopcion de posturas forzadas. *Fundación Para La Prevención De Riesgos Laborales*, *1*.

Asociacion Española de Ergonomia. (1964). *No Titl*. Asociacion Española de Ergonomia. http://www.ergonomos.es/ergonomia.php

Barrado, D. M., Ballester, P., Manuel, J., Barrado, V. D. M., Barrado, D. M., & Ballester, P. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. *Revista Perspectivas*, *38*, 25–44.

Bartelotty, E. (2015). Riesgos Ergonómicos En Los Puestos De Trabajo Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral [Pontificia Universidad Catolica del Ecuador]. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 1). http://dx.doi.org/10.1016/j.neuropsychologia.2016.03.027%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.mri.2013.04.010%0Ahttp://dx.doi.org/10.1162/jocn_a_00409%5Cnhttp://www.mitpressjournals.org/doi/abs/10.1162/jocn_a_00409%0Ahttp://www.med-info.nl/Afwijking_OOGHEELKUNDE

Batalla, C., Bautista, J., & Alfaro, R. (2015). Ergonomía y evaluación del riesgo ergonómico. *PROTHIUS*, *01*(20150117).

Blanch, J., Sahagún, M., Cantera, L., & Cervantes, G. (2010). Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, *26*(2), 157–170. https://doi.org/10.5093/tr2010v26n2a7

Brenlla, M.E. y Despierre, B. (2008). Inestabilidad Laboral Y Condiciones Psicológicas. *Revista Internacional Del Trabajo*, *0*(0), 97–112.

Camacho, A., & Mayorga, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Prolegómenos*, *20*(40), 159–172. https://doi.org/10.18359/prole.3047

Cardenas, D. (2018). Evaluación de Factores Psicosociales. *CYRE*.

Casas, E. (2019). Acoso sexual en el trabajo: *ASEPEYO*. https://doi.org/10.2307/j.ctvr0qsrf.28

Castillo, D. H., & Cabrera, V. R. (2012). Efectos de Liderazgo y Motivación. In *Universidad Nacional de Cuyo*. http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5214/castilloefectosdeliderazgoymotivacion.pdf

Castro, A., Espinosa, I., Rodriguez, P., & Santos, P. (2007). Relación entre el estado de salud percibido e indicadores de salud en la población española. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, *7*, 883–898. https://revistaconsultoria.com.mx/la-importancia-de-las-competencias-laborales/

CENEA. (2021). *No Title*. CENEA: La Ergonomia Laboral Del s.XXI. https://www.cenea.eu/riesgos-ergonomicos/#:~:text=Los riesgos ergonómicos

Charria, V., Sarsosa, K., & Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral : métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, *29*(4), 380–391.

Chávez, C. (2009). Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. *Eidos*, *2*, 13. https://doi.org/10.29019/eidos.v0i2.49

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (Mc Graw Hi). http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r91760.PDF

Cilveti, S., & Idoate, V. (2000). Movimientos Repetidos de Miembro Superior. In *Ministerio De Sanidad Y Consumo* (Issue 11). https://www.mscbs.gob.es/ciudadanos/saludAmbLaboral/docs/movimientos.pdf

Cilveti, S., & Idoate, V. (2001). Posturas Forzadas. In *Ministerio de Sanidad y Consumo*. http://www.zerbitzu-orokorrak.ehu.es/p258-shprevct/es/contenidos/informacion/sp_legislacion/es_leg_upv/adjuntos/POSTURAS.pdf

Cobo, J., & Lopez, L. (2011). Estudio sobre la promoción de la salud y la cultura del bienestar en las empresas del ibex 35. *Capital Humano, Año XXIV*, *260*, 92–100.

Código de Trabajo. (2012). Código del Trabajo. *Boletin de La Oficina General Del Trabajo*, *I*(2), 159. http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/Código-de-Tabajo-PDF.pdf

Colombo, V., & Cifre, E. (2012). La importancia de recuperarse del trabajo. *Papeles Del Psicologo*, *33*(2), 129–137.

Comunidad Andina. (2005). *DECISIÓN 584 Sustitución de la Decisión 547, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*. 1–29. http://www.ila.org.pe/publicaciones/docs/decision_584.pdf

Constitucion de la Republica del Ecuador. (2008). Constitucion de la Republica del Ecuador. *LEXIS FINDER*, 1–222. https://bit.ly/3wkDPIt

Contreras, F., Juárez, F., Barbosa, D., & Uribe, A. F. (2010). Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, *18*(2), 7–17. https://doi.org/10.18359/rfce.2270

Cortez, J. M. (2012). *Seguridad e Higiene del Trabajo* (10th ed.). Tebar.

Cuesta, J. L., De la Fuente Anuncibay, R., Vidriales, R., Hernández, C., Plaza, M., & González, J. (2017). Bienestar físico, dimensión clave de la calidad de vida en las personas con autismo. *International Journal of Developmental and Educational Psychology. Revista INFAD de Psicología.*, *4*(1), 33. https://doi.org/10.17060/ijodaep.2017.n1.v4.1025

Cueva, J. S. (2017). *Identificación de factores de riesgo psicosociales intralaborales y recomendación de medidas preventivas en el Área de Estadística y Atención al Usuario del Hospital General Docente de Calderón* [UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR]. http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12856/1/T-UCE-0007-PI021-2017.pdf

Diego-Mas, J. A. (2015a). Evaluacion de la repetitividad de movimientos mediante el metodo JSI.

Univeridad Politecnica de Valencia.

Diego-Mas, J. A. (2015b). *Evaluacion de posturas forzadas mediante el metodo RULA*. Universidad Politecnica de Valencia. https://www.ergonautas.upv.es/metodos/rula/rula-ayuda.php

Dirección General Académica. (2007). Las disertaciones en la PUCE. Guia e intructivo. *Pontificia Universidad Católica Del Ecuador*, 35. https://www.puce.edu.ec/documentos/disertacionesPUCE.pdf

Durán, M. M. (1969). Bienestar Psicológico: El Estrés Y La Calidad De Vida En El Contexto Laboral. *Revista Nacional de Administración*, *1*(1), 71–84. https://doi.org/10.22458/rna.v1i1.285

EVALUAR. (n.d.). *5 Beneficios de la prevención de los riesgos psicosociales en las empresas*. https://blogs.evaluar.com/5-beneficios-de-la-prevención-de-los-riesgos-psicosociales-en-las-empresas

Fernández, J., & Calderón, G. (2017). Modelo Demandas-Control-Apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú. *Revista Medica Herediana*, *28*(4), 281–282. https://doi.org/10.20453/rmh.v28i4.3233

Flores, J., & Gómez, I. (2017). Apoyo Organizacional Percibido Y Compromiso Organizacional En Una Empresa Privada. *Journal of Chemical Information and Modeling*, *53*(9), 1689–1699. http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v16n1/v16n1_a01.pdf

Fundacion de Prevencion de riesgos Psicosociales. (2012). Ficha de Prevención Ficha de Prevención. *Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT*.

García, A., Gadea, R., & Vicente, L. (2007). IMPACTO DE LAS ENFERMEDADES DE ORIGEN LABORAL EN ESPAÑA. *Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)*, 1–85.

García, O. S., & Delgado, M. A. del H. (2002). La Carga Mental de Trabajo. Documentos divulgativos. In *Insht*. https://www.insst.es/documents/94886/96076/carga+mental+de+trabajo/2fd91b55-f191-4779-be4f-2c893c2ffe37#:~:text=CONCEPTO DE CARGA MENTAL,-Como ya hemos&text=Conjunto de requerimientos mentales%2C cognitivos,necesario para desarrollar el trabajo.

Gastañaga, M. del C. (2012). Salud Ocupacional: Historia Y Retos Del Futuro. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, *29*. https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/337/2502

Gil-Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Publica*, *83*(2), 169–173. https://doi.org/10.1590/s1135-57272009000200003

Gil-Monte, P. (2012). RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y SALUD OCUPACIONAL. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, *29*(2), 237–241.

Gómez, L. (2011). *Identificación de los factores de riesgo psicosocial en las unidades académicas - administrativas de la Universidad Industrial de Santander*. http://repository.upb.edu.co:8080/handle/123456789/1654

Gomez, M. (2012). *Ventajas de evaluar riesgos psicosociales*. Prevencion Integral. https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2012/ventajas-evaluar-riesgos-psicosociales

Gómez, P., Hernández, J., & Méndez, M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Ciencia & Trabajo*, *16*(49), 9–16.

https://doi.org/10.4067/s0718-24492014000100003

Griffin, M. J. (2012). Vibraciones. *Enciclopedia De Salud Y Seguridad En El Trabajo En La OIT*, *II*, 18. https://www.insst.es/documents/94886/162520/Capítulo+50.+Vibraciones

Guerrón, P., & Mera, M. (2018). *Relación entre liderazgo competente, y el bienestar psicológico en el trabajo: un modelo de mediación* (Issue 1) [Pontificia Universidad Catolica del Ecuador]. https://doi.org/10.16309/j.cnki.issn.1007-1776.2003.03.004

Guillem, G. (2019). *¿Qué beneficios tiene realizar una evaluación psicosocial en nuestra empresa?* OTP Prevencion de Riesgos Psicosociales. https://evaluacionpsicosocial.com/importancia-evaluacion-psicosocial/

Gutiérrez, M., & González, C. (2012). ESTUDIO DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO EN PUESTO DE TRABAJO SELECCIONADO. EL CASO DE UNA AGENCIA DE VIAJES. *Turismo y Desarrollo Local*, *5*.

Ideara, S. (2014). Vibraciones mecánicas. Factores relacionados con la fuente y medidas de control. *Confederación de Empresarios de Pontevedra (CEP) y La Fundación Para La Prevención de Riesgos Laborales*, 11. https://idearainvestigacion.es/wp-content/uploads/2014/10/GUIA_vibraciones-mecanicas_final_baixa-calidade.pdf

IESS. (2012). *Decreto Ejecutivo 2393 -Reglamento De Seguriad Y Salud De Los Trabajadores Del Medio Ambiente De Trabajo*. 1–92. http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo. (2010). *El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: una visión general*. Organizacion Mundial de la Salud.

Instituto Navarro de Salud Laboral. (2008). Riesgos por carga, física o mental, de trabajo. *Instituto Navarro de Salud Laboral Unidad*, 1–12. http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/74D4E0EE-0BD0-43E1-91BC-235B883C85B1/0/m2ud3.pdf

Leirós, L. (2009). Historia de la Ergonomía, o de cómo la Ciencia del Trabajo se basa en verdades tomadas de la Psicología. *Revista de Historia de La Psicología*, *30*, 33–53.

Levi, L., Hurell, J., Sauter, S., & Murphy, L. (1998). Factores psicosociales y de la organización. *Enciclopedia de Salud y Seguridad En El Trabajo*, *34*, 5. http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/34.pdf

Loachamin, T. (2017). *химияNo Title*.

López, M., Picón, E., & Vázquez, P. (2008). Estudio del acoso psicológico en la universidad pública de Galicia. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, *1*(24), 41–60.

Lopez, S. (2015). BIENESTAR LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PORTUARIA DE ESCUINTLA. In *Universidad Rafael Landivar*. Universidad Rafael Landivar.

Marquez, E. (2012). *No Tit*. Instituto de Diseño de Valencia. https://es.slideshare.net/blogunefatecnologia/riesgo-ergonomico

Márquez, M. (2015). Modelos teóricos de la causalidad de los trastornos musculoesqueléticos. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias Año*, *4*(14), 85–102. http://www.redalyc.org/pdf/2150/215047422009.pdf

Martinez, E., & Ramirez, J. (2013). El acoso laboral en Colombia: conceptualizacion, caracteristicas y regulacion. *XX Congreso Mundial de Derecho Del Trabajo y Seguridad Social*.

Ministerio del Trabajo. (2008). *Seguridad y Salud en el trabajo*. https://www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/

Ministerio del Trabajo. (2017). Acuerdo ministerial. *LEXIS FINDER*.

Ministerio del Trabajo. (2018). DIRECCIÓN DE SEGURIDAD , SALUD EN EL TRABAJO Y GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial. *Guía Para La Aplicación Del Cuestionario de Evaluación de Riesgo*, *1*, 29.

Molano, J., & Arévalo, N. (2013). De la salud ocupacional a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo: más que semántica, una transformación del sistema general de riesgos laborales. *INNOVAR*, *23*, 21–31. https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/40486/42322

Montalvo, B. (1985). Salud y riesgos laborales. *Bol Of Sanif Panam*, *98*(1), 20–33.

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, *57*, 4–19. https://doi.org/10.4321/s0465-546x2011000500002

Moreno, B., & Baez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. In *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*. https://doi.org/10.1016/0277-9536(85)90255-2

Moreno, B., & Báez, C. (2011). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene En El Trabajo*, *July*, 4–144. http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES PROFESIONALES/factores riesgos psico.pdf

Observatorio de riesgos psicosociales UGT. (2012). Factores psicosociales: Ficha de Prevención. *Fundación Para La Prevención De Riesgos Laborales*, 1–25. http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf

Ochoa, B., & Eulalia, M. (2002). El entorno empresarial y el desarrollo de competencias. *AQUICHAN*, 44–48.

OIT. (2012). El hostigamiento o acoso sexual. *Género, Salud y Seguridad En El Trabajo*, *4*, 1–4. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227404.pdf

OIT. (2013). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. *Género, Salud y Seguridad En El Trabajo*, *1*, 8. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf%0Ahttps://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf%0Ahttp://www.ilo.

Organizacion Internacional del Tabajo. (2015). *C155 Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981*. 1–7.

Organizacion Mundial de la Salud. (2006). *Organizacion Mundial de la Salud*. https://www.un.org/youthenvoy/es/2013/09/oms-organizacion-mundial-de-la-salud/#:~:text=Es la organización responsable de,vigilar las tendencias sanitarias mundiales.

Organizacion Panamerica de la salud. (2005). *Salud y seguridad de los trabajadores del sector salud.*

Osorio Escobar, M. (2011). El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: Qué son y cómo se evalúan. *Revista CES Salud Pública*, *2*(1), 74–79. https://doi.org/10.21615/1450

Peiró, M. (2005). Desencadentes del estrés laboral. *Piramide*.

Perez, G. (2019). *¿CUÁL ES TU MARGEN DE ACCIÓN?* https://www.themanagerspodcast.com/margen-de-accion-decision/

Pérez Guardo, R., & Rodríguez Sumaza, C. (2013). Un análisis del concepto de acoso sexual laboral: reflexiones y orientaciones para la investigación y la intervención social. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, *31*(1), 195–219. https://doi.org/10.5209/rev_crla.2013.v31.n1.41647

PREVALIA CGP. (2008). Prevencion de riesgos muscoloesqueliticos derivados de la adopcion de posturas forzadas. *Fundación Para La Prevención De Riesgos Laborales*.

Quiceno, J., & Vinaccia, S. (2007). La Adiccion Al Trabajo "Workaholism." *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, *XVI*(2), 135–142.

Randstad reserach. (2018). *Déficit de talento y desajuste de competencias*. 92.

Reyes, S. (2017). *La Influencia De La Estabilidad Laboral En El Desempeño De Los Servidores Publicos En El Ministerio De Salud Publica*. https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6155/1/T2585-MDTH-Reyes-La influencia.pdf

Rivera, Y. M., & Conrado, J. (2016). Impacto de los líderes en la productividad de las empresas de servicio de aseo en la ciudad de Barranquilla. *Dictamen Libre*, *19*, 57–68. https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.19.2901

Rodríguez, Y., & Reyes, M. (2010). El Bienestar Laboral Y Su Incidencia En La Gestión Exitosa De Las Empresas En El Turismo. *Turismo y Desarrollo Local*, *3*(8), 1–12.

Ruiz, C., Delclos, J., Garcia, A., & Benavides, F. (2006). *Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales* (E. E. : Masson (ed.)).

Ruiz, P., Pullas, P., Parra, C. A., & Zamora, R. (2017). La doble presencia en las trabajadoras femeninas: equilibrio entre el trabajo y la vida familiar. *Revista de Comunicación de La SEECI*, *0*(44), 33–51.

Salanova, M., Del Libano, M., & Llorens, S. (2013). La adicción al trabajo. In *Salud Laboral Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral* (Piramide, pp. 251–259).

Sanchez, C. (2017). *DISEÑO DE UN PROGRAMA DE CONCIENTIZACIÓN DE PAUSAS ACTIVAS PARA LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL METROPOLITANO A TRAVÉS DE UN MODELO DE LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA EN EL PERIODO 2016*. Pontificia Universidad Catolica del Ecuador.

Solorzano, O. (2014). *Ministerio de Agricultura y Ganadería Gestión Institucional De Recursos Humanos Gestión De Salud. Manual de conceptos de Riesgos y Factores de Riesgo Para Análisis de Peligrosidad*. 1–40. http://www.mag.go.cr/acerca_del_mag/circulares/rec_hum-manual-riesgos-peligrocidad.pdf

SORA, B., PEIRÓ, J. M., & CABALLER, A. (2010). Los efectos de la inestabilidad laboral en el trabajador y la dependencia del empleo. *Revista Internacional Del Trabajo*, *129*(1), 65–80. https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1564-9148.2010.00075.x

Sotelo, A. (2018). Impacto del soporte organizacional percibido y el compromiso organizacional en el

balance vida-trabajo en la industria manufacturera de exportación grande en Hermosillo, Sonora. *Revista de Comunicación y Salud*, *8*(1), 45–59. https://doi.org/10.35669/revistadecomunicacionysalud.2018.8(1).45-59

Soto, A. (2012). Procedimiento de Evaluacion de Riesgos Ergonomicos y psicosociales. *Universidad de Almeria.*, 43–46. https://w3.ual.es/GruposInv/Prevencion/evaluacion/procedimiento/descargacompleta.pdf

TRANSLATINOS S.A. (2018). *No Title*. http://www.translatinos.com/translatinos/index.php

Trujillo Segoviano, J. (2014). El enfoque en competencias y la mejora de la educación. *Ra Ximhai*, 423–444. https://doi.org/10.35197/rx.10.03.e1.2014.26.jt

Universidad Nacional de la Plata. (2018). *Riesgos Ergonomicos*. 2018. https://unlp.edu.ar/seguridad_higiene/riesgos-ergonomicos-8677#:~:text=Corresponden a aquellos riesgos que,Los clasificamos en%3A&text=Carga postura estática.

Urquijo, M. (2014). *Dialnet-LaTeoriaDeLasCapacidadesEnAmartyaSen-5010857*. 63–80.

Vedder, J., & Laurig, W. (2010). Ergonomía: Herramientas Y Enfoques. *Enciclopedia de Salud y Seguridad En El Trabajo*, 29.2-29.102.

Vega, S. (2001). Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene En El Trabajo*, *I*, 1–7. http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf

Velázquez, S. (2016). Concepto de Salud Física, Emocional, Mental y Espiritual. *Sistema de Universidad Virtual*, 1–6. https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/licenciatura/documentos/LECT100.pdf

Villalobos, G. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. *Ciencia y Trabajo*, 197–201.

Villalobos, G. (2005). *Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. Escuela Nacional de Salud Publica.

4.11. Anexos

Anexo 1: *Formato carta de solicitud de proyecto a la organización*

Quito, 18 de enero del 2021

Sr.

Jorge Yánez

PRESIDENTE DE LA EMPRESA LATINOS TRANSLATINOS S.A.

Presente. -

De mi consideración:

Yo, DANIELA ALEJANDRA YANEZ CEVALLOS, con número de cedula 1717637845, ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que actualmente egresado de Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, solicito de la manera más comedida, se considere la petición de un proyecto de tesis titulado "Diseño de un programa para la mitigación de riesgos psicosociales y ergonómicos para mejorar el bienestar físico y psicológico de los colaboradores en la empresa Transporte Latinos Translatinos S.A. en el año 2021", así también contar con la información oportuna y necesaria para el desarrollo del mismo.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi más alta consideración y estima.

Atentamente,

Daniela Alejandra Yánez Cevallos

CI: 1717637845

Anexo 2: *Formato consentimiento informado para aplicar cuestionario de riesgos psicosociales*

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por DANIELA YÁNEZ, egresada de la PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR. La meta de este estudio es, identificar los factores de riesgos psicosociales a los que se enfrentan los colaboradores de la empresa transporte latinos Translatinos S.A, dando como resultado la creación de un programa.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en un cuestionario. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La información que nos proporcionen será tratada de manera confidencial y anónima. En ninguno de los casos sus respuestas serán presentadas con su nombre o con algún dato que los identifique.

Su participación es totalmente voluntaria y puede darla por terminada en cualquier momento.

Asimismo, puede plantear todas sus dudas respecto a la investigación antes, durante y después de su participación al email: danny24al@outlook.es

La información que nos puedan brindar será de gran ayuda y beneficio para la organización como para ustedes.

¿Está Ud. Dispuesto a participar en la presente investigación?

- ACEPTO PARTICIPAR
- NO ACEPTO

Anexo 3: *Cuestionario de riesgo psicosocial avalado por el ministerio del trabajo*

Instrucciones para completar el cuestionario

1. El cuestionario es anónimo es decir no se solicita información personal sobre el participante.
2. La información obtenida es confidencial es decir que se ha de guardar, mantener y emplear con estricta cautela la información obtenida.
3. Completar todo el cuestionario requiere entre 15 a 20 minutos.
4. Antes de responder, leer detenidamente cada pregunta y opción de respuesta. En este punto es necesario identificar y valorar todos aquellos factores del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar laboral.
5. Utilizar lápiz o esfero para marcar con una "X" la respuesta que considere que describe mejor su situación. Es obligatorio contestar todos los ítems del cuestionario, en caso de error en la respuesta encerrar en un círculo la misma y seleccionar nuevamente la respuesta.
6. No existen respuestas correctas o incorrectas.
7. Evitar distracciones mientras completa el cuestionario, en caso de inquietud, solicitar asistencia al facilitador.
8. El cuestionario tiene una sección denominada "observaciones y comentarios", que puede ser utilizada por los participantes en caso de sugerencias u opiniones.
9. Los resultados finales de la evaluación serán socializados oportunamente a los participantes.

Muchas gracias por su colaboración

DATOS GENERALES

ID	Ítem				
A	Fecha:				
B	Provincia:				
C	Ciudad:				
D	Área de trabajo:	Administrativa:		Operativa:	
E	Nivel más alto de instrucción (Marque una sola opción) :	Ninguno		Técnico / Tecnológico	
		Educación básica		Tercer nivel	
		Educación media		Cuarto nivel	
		Bachillerato		Otro	
F	Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución:	0-2 años		11-20 años	
		3-10 años		Igual o superior a 21 años	
G	Edad del trabajador o servidor:	16-24 años		44-52 años	
		25-34 años		Igual o superior a 53 años	
		35-43 años			
H	Auto-identificación étnica:	Indígena		Afro - ecuatoriano:	
		Mestizo/a:		Blanco/a:	
		Montubio/a:		Otro:	
I	Género del trabajador o servidor:	Masculino:		Femenino:	

CARGA Y RITMO DE TRABAJO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
1	Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes)				
2	Decido el ritmo de trabajo en mis actividades				
3	Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés				
4	Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral				
Suma de puntos de la dimensión				Puntos	

DESARROLLO DE COMPETENCIAS		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
5	Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fuí contratado				
6	En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo				
7	En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas				
8	En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	

LIDERAZGO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
9	En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos.				
10	Mi jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo				
11	Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades				
12	Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar				
13	Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo				
14	Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	

MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
15	En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión				
16	Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas				
17	Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones				
18	Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
19	Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión				
20	En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores				
21	En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas				
22	En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos				
23	Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables				
24	Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	

RECUPERACIÓN		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
25	Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades				
26	En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.				
27	En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo				
28	Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales				
29	Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	

SOPORTE Y APOYO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
30	El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas				
31	En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas				
32	En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad				
33	En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero				
34	En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	

OTROS PUNTOS IMPORTANTES		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
35	En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan				
36	Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo				
37	En mi trabajo existe un buen ambiente laboral				
38	Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades				
39	En mi trabajo me siento aceptado y valorado				
40	Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad				
41	Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño				
42	Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo				
43	En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral				
44	Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental				
45	Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando				
46	Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo				
47	Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales				
48	Mi trabajo esta libre de acoso sexual				
49	En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales				
50	Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona				
51	Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal				
52	Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución				
53	En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.				
54	Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación				

55	Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo				
56	En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral				
57	Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)				
58	Considero que me encuentro física y mentalmente saludable				
Suma de puntos de la Dimensión		**0**		**Puntos**	

OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	
59	

	Tu puntaje	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
RESULTADO GLOBAL (Suma del puntaje de todas las dimensiones)	0	175 a 232	117 a 174	58 a 116

RESULTADO POR DIMENSIONES	Tu puntaje	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Carga y ritmo de trabajo	0	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Desarrollo de competencias	0	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Liderazgo	0	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Margen de acción y control	0	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Organización del trabajo	0	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Recuperación	0	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Soporte y apoyo	0	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes	0	73 a 96	49 a 72	24 a 48

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Cada pregunta del cuestionario tiene 4 opciones de respuesta, con una puntuación de 1 a 4, de forma tal que el menor puntaje indica un mayor riesgo en esa dimensión. De acuerdo con el resultado de la aplicación de este instrumento, los puntajes se separan en terciles, para cada una de las dimensiones. Esto permite clasificar en los rangos "bajo", "medio" y "alto" a la exposición a cada uno de los factores de riesgo psicosocial.

Interpretación de Resultados:

Bajo: El riesgo es de impacto potencial mínimo sobre la seguridad y salud, no genera a corto plazo efectos nocivos. Estos efectos pueden ser evitados a través de un monitoreo periódico de la frecuencia y probabilidad de que ocurra y se presente una enfermedad ocupacional, las acciones irán enfocadas a garantizar que el nivel se mantenga

Medio: El riesgo es de impacto potencial moderado sobre la seguridad y salud puede comprometer las mismas en el mediano plazo, causando efectos nocivos para la salud, afectaciones a la integridad física y enfermedades ocupacionales. En caso de que no se aplicaren las medidas de seguridad y prevención correspondientes de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada, los impactos pueden generarse con mayor probabilidad y frecuencia.

Alto: El riesgo es de impacto potencial alto sobre la seguridad y la salud de las personas, los niveles de peligro son intolerables y pueden generar efectos nocivos para la salud e integridad física de las personas de manera inmediata. Se deben aplicar las medidas de seguridad y prevención de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada para evitar el incremento a la probabilidad y frecuencia.

Si en algún apartado la puntuación obtenida se sitúa en el intervalo Alto, vuelva a leer las preguntas de este apartado, éstas le darán pistas de cuál puede ser el origen del problema y lo ayudarán a interpretar los resultados. Puede manifestar el problema a su jefe inmediato, superior o encargado de la administración de talento humano de la institución donde usted presta sus servicios

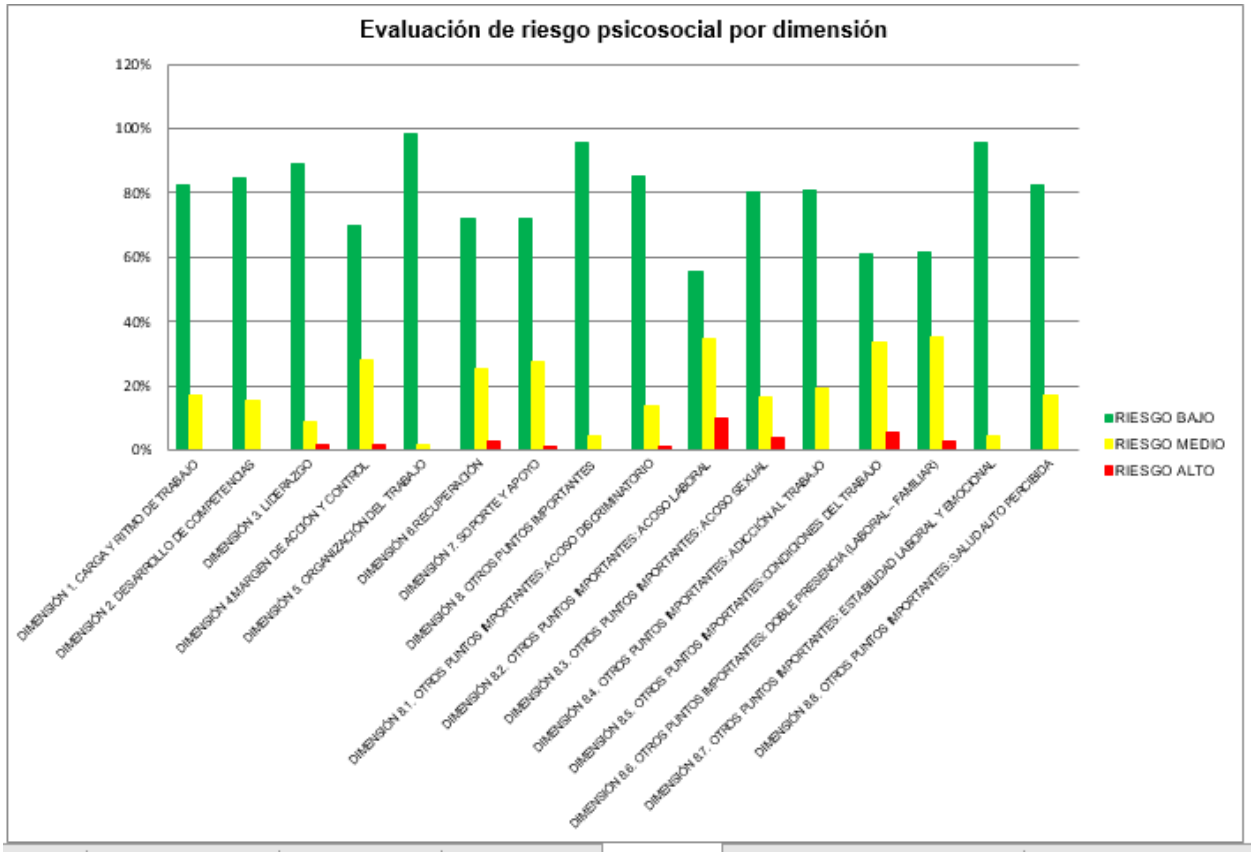
Anexo 4: Herramienta para la tabulación de datos del Ministerio del Trabajo

BASE DE DATOS "CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL EN ESPACIOS LABORALES"

Número total de cuestionarios aplicados: 0

	DATOS GENERALES									1.CARGA Y RITMO DE TRABAJO En desacuerdo=1 Poco deacuerdo= 2 Paroialmente deacuerdo=3 Completamente deacuerdo=4				2.DESARROLLO DE COMPETENCIAS En desacuerdo=1 Poco deacuerdo= 2 Paroialmente deacuerdo=3 Completamente deacuerdo=4						
No de Cuestionario	A. Fecha	B. Provincia	C. Ciudad	D. Área en el que trabaja	E. Nivel máximo de instrucción	F.Antigüedad, cinar de experiencia dentro de la empresa o institución	G. Edad del trabajador encuestado	H. Auto-identificación étnica	I.Género del trabajador encuestado	ITEM 1. Considera que sus aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes)	ITEM 2. Decide el ritmo de trabajo en mis actividades	ITEM 3. Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas en mi cargo son	ITEM 4. Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral	ITEM 5. Considera que tengo las suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado	ITEM 6. En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo	ITEM 7. En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades	ITEM 8. En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo	ITEM 9. En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo e ingresa sus objetivos.	ITEM 10. Mi jefe inmediato acepta disposición a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo	
CUESTIONARIO 1																				
CUESTIONARIO 2																				
CUESTIONARIO 3																				
CUESTIONARIO 4																				
CUESTIONARIO 5																				
CUESTIONARIO 6																				
CUESTIONARIO 7																				
CUESTIONARIO 8																				
CUESTIONARIO 9																				
CUESTIONARIO 10																				
CUESTIONARIO 11																				
CUESTIONARIO 12																				
CUESTIONARIO 13																				
CUESTIONARIO 14																				

Anexo 5: Tabulación de resultados por evaluación de riesgo psicosocial por dimensión



Anexo 6: *Consentimiento informado para evaluar riesgos ergonómicos*

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA GRABACIÓN DE IMÁGENES Y VÍDEOS

Por la presente, autorizo a Daniela Yánez egresada de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a la captación de imágenes de mi persona, en fotografía o vídeo, con o sin voz, durante el desempeño de mis funciones en mi jornada laboral. Autorizo, asimismo, a utilizar el material fílmico que provea en la grabación total y/o parcial de mi imagen, voz, opiniones, declaraciones, comentarios y/o reacciones (en adelante la "Imagen"), para su divulgación y/o publicación en el tema de estudio "Diseño de un programa para la mitigación de riesgos psicosociales y ergonómicos para mejorar el bienestar físico y psicológico de los colaboradores en la empresa Transporte Latinos Translatinos S.A. en el año 2021". En tal sentido, autorizo a Daniela Yánez que utilice mi Imagen grabada a fin de que la misma sea publicada y/o incorporada en los videoclips, para los exclusivos fines de divulgación académica. Dejo expresa constancia de que, por medio del presente documento, cedo a Daniela Yánez de manera gratuita, el derecho a divulgar mi Imagen en los términos del presente, y me reservo el derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento.

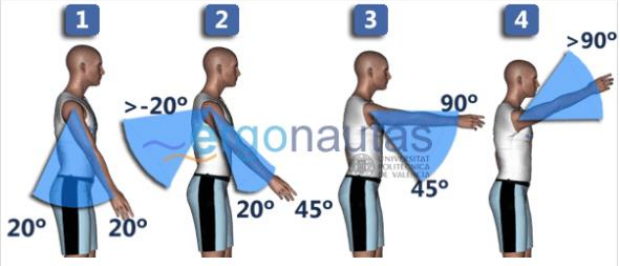
Nombre y firma del autorizante: _____

Lugar y fecha: _____

Anexo 7: *Método RULA de evaluación de posturas forzadas*

Las puntuaciones del grupo A se obtiene a partir de las puntuaciones de cada miembro que los componen tales como brazos antebrazos y muñeca

Puntuación del brazo



Posiciones del brazo



Modificación de la puntuación del brazo

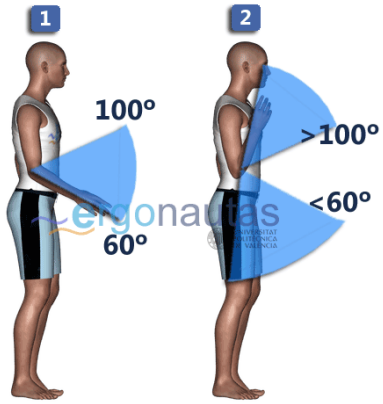
Posición	Puntuación
Desde 20° de extensión a 20° de flexión	**1**
Extensión >20° o flexión >20° y <45°	**2**
Extensión >20° o flexión >20° y <45°	**3**
Flexión >90°	**4**

Puntuación del brazo

Posición	Puntuación
Hombro elevado o brazo rotado	**+1**
Brazos abducidos	**+1**
Existe un punto de apoyo	**-1**

Modificación de la puntuación del brazo

Puntuación del antebrazo





Posicion del antebrazo

Modificación de la puntuación del antebrazo

Posición	Puntuación
Flexión entre 60° y 100°	**1**
Flexión <60° o >100°	**2**

Puntuación del antebrazo

Posición	Puntuación
A un lado del cuerpo	**+1**
Cruza la línea media	**+1**

Modificación de la puntuación del antebrazo

Puntuación de la muñeca





Posiciones de la muñeca

Modificación de la puntación de la mueca

Posición	Puntuación
Posición neutra	**1**
Flexión o extensión > 0° y <15°	**2**
Flexión o extensión >15°	**3**

Puntuación de la muñeca

Posición	Puntuación
Desviación radial	**+1**
Desviación cubital	**+1**

Modificación de la puntuación de la muñeca



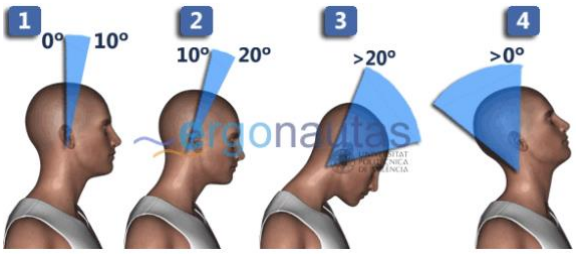
Giro de la muñeca

Posición	Puntuación
Pronación o supinación media	**1**
Pronación o supinación extrema	**2**

Puntuación del giro de la muñeca

Las puntuaciones del grupo B se obtiene a partir de las puntuaciones de cada miembro que los componen tales como cuello, tronco y piernas

Puntuación del cuello



Posición del cuello



Modificación de la puntuación del cuello

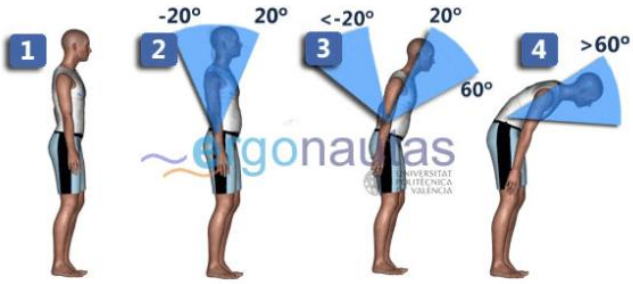
Posición	Puntuación
Flexión entre 0° y 10°	**1**
Flexión >10° y ≤20°	**2**
Flexión >20°	**3**
Extensión en cualquier grado	**4**

Puntuación del cuello

Posición	Puntuación
Cabeza rotada	**+1**
Cabeza con inclinación lateral	**+1**

Modificación de la puntación del cuello

Puntuación del tronco



Posición del tronco



Modificación de la puntuación del tronco

Posición	Puntuación
Sentado, bien apoyado y con un ángulo tronco-caderas >90°	**1**
Flexión entre 0° y 20°	**2**
Flexión >20° y ≤60°	**3**
Flexión >60°	**4**

Puntuación del tronco

Posición	Puntuación
Tronco rotado	**+1**
Tronco con inclinación lateral	**+1**

Modificación de la puntación del tronco

Puntuación de las piernas



Posición de las piernas

Posición	Puntuación
Sentado, con piernas y pies bien apoyados	**1**
De pie con el peso simétricamente distribuido y espacio para cambiar de posición	**1**
Los pies no están apoyados o el peso no está simétricamente distribuido	**2**

Puntuación de las piernas

Puntuación de los grupos A y B

		Muñeca							
		1		2		3		4	
		Giro de Muñeca		Giro de Muñeca		Giro de Muñeca		Giro de Muñeca	
Brazo	Antebrazo	1	2	1	2	1	2	1	2
1	1	1	2	2	2	2	3	3	3
	2	2	2	2	2	3	3	3	3
	3	2	3	3	3	3	3	4	4
2	1	2	3	3	3	3	4	4	4
	2	3	3	3	3	3	4	4	4
	3	3	4	4	4	4	4	5	5
3	1	3	3	4	4	4	4	5	5
	2	3	4	4	4	4	4	5	5
	3	4	4	4	4	4	5	5	5
4	1	4	4	4	4	4	5	5	5
	2	4	4	4	4	4	5	5	5
	3	4	4	4	5	5	5	6	6
5	1	5	5	5	5	5	6	6	7
	2	5	6	6	6	6	7	7	7
	3	6	6	6	7	7	7	7	8
6	1	7	7	7	7	7	8	8	9
	2	8	8	8	8	8	9	9	9
	3	9	9	9	9	9	9	9	9

Puntuación del grupo A

	Tronco											
	1		2		3		4		5		6	
	Piernas		Piernas		Piernas		Piernas		Piernas		Piernas	
Cuello	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
1	1	3	2	3	3	4	5	5	6	6	7	7
2	2	3	2	3	4	5	5	5	6	7	7	7
3	3	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	7
4	5	5	5	6	6	7	7	7	7	7	8	8
5	7	7	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8
6	8	8	8	8	8	8	8	9	9	9	9	9

Puntuación del grupo B

Puntuación final

Tipo de actividad	Puntuación
Estática (se mantiene más de un minuto seguido)	**+1**
Repetitiva (se repite más de 4 veces cada minuto)	**+1**
Ocasional, poco frecuente y de corta duración	**0**

Puntuación por tipo de actividad

Carga o fuerza	Puntuación
Carga menor de 2 Kg. mantenida intermitentemente	**0**
Carga entre 2 y 10 Kg. mantenida intermitentemente	**+1**
Carga entre 2 y 10 Kg. estática o repetitiva	**+2**
Carga superior a 10 Kg mantenida intermitentemente	**+2**
Carga superior a 10 Kg estática o repetitiva	**+3**
Se producen golpes o fuerzas bruscas o repentinas	**+3**

Puntuación por carga o fuerzas ejercidas

	Puntuación D						
Puntuación C	1	2	3	4	5	6	7
1	1	2	3	3	4	5	5
2	2	2	3	4	4	5	5
3	3	3	3	4	4	5	6
4	3	3	3	4	5	6	6
5	4	4	4	5	6	7	7
6	4	4	5	6	6	7	7
7	5	5	6	6	7	7	7
8	5	5	6	7	7	7	7

Puntuación final RULA

Anexo 8: *Método JSI de evaluación de movimientos repetitivos*

A continuación, se muestra la forma de evaluar las diferentes variables, cómo calcular los 6 multiplicadores y cómo obtener el Strain Index.

1. **Intensidad del esfuerzo**

Intensidad del esfuerzo	**%MS[2]**	**EB[1]**	**Esfuerzo percibido**	**Valoración**
Ligero	<10%	<=2	Escasamente perceptible, esfuerzo relajado	1
Un poco duro	10%-29%	3	Esfuerzo perceptible	2
Duro	30%-49%	4-5	Esfuerzo obvio; sin cambio en la expresión facial	3
Muy duro	50%-79%	6-7	Esfuerzo importante; cambios en la expresión facial	4
Cercano al máximo	>=80%	>7	Uso de los hombros o tronco para generar fuerzas	5

Intensidad del esfuerzo

2. **Duración del esfuerzo**

% duración del esfuerzo=100 *duración de todos los esfuerzos/tiempo de observación

% Duración del esfuerzo	**Valoración**
<10%	1
10%-29%	2
30%-49	3
50%-79%	4
80%-100%	5

Porcentaje de duración del esfuerzo

3. **Esfuerzos por minuto**

Esfuerzos por minuto = número de esfuerzos / tiempo de observación (minutos)

% Esfuerzos por minuto	**Valoración**
<4	1
4-8	2
9-14	3
15-19	4
>=20	5

4. **Postura mano-muñeca**

Postura muñeca	**Extensión**	**Flexión**	**Desviación**	**Postura percibida**	**Valoración**
Muy buena	0º-10º	0º-5º	0º-10º	Perfectamente neutral	**1**
Buena	11º-25º	6º-15º	11º-15º	Cercana a la neutral	**2**
Regular	26º-40º	16º-30º	16º-20º	No neutral	**3**
Mala	41º-55º	31º-50º	21º-25º	Desviación importante	**4**
Muy mala	>55º	>50º	>25º	Desviación extrema	**5**

5. **Velocidad de trabajo**

Ritmo de trabajo	**Comparación con MTM-1[1]**	**Velocidad percibida**	**Valoración**
Muy lento	<=80%	Ritmo extremadamente relajado	**1**
Lento	81%-90%	Ritmo lento	**2**
Regular	91%-100%	Velocidad de movimientos normal	**3**
Rápido	101%-115%	Ritmo impetuoso pero sostenible	**4**
Muy rápido	>115%	Ritmo impetuoso y prácticamente insostenible	**5**

6. **Duración de la tarea por día**

Duración de la tarea por día en horas	**Valoración**
<1	1
1-2	2
2-4	3
4-8	4
>=8	5

Calculo de los factores multiplicadores

INTENSIDAD DE ESFUERZO	
Valoración	IE
1	1

2	3
3	6
4	9
5	13
ESFUERZOS POR MINUTO	
Valoración	EM
1	0,5
2	1
3	1,5
4	2
5	3
VELOCIDAD DEL TRABAJO	
Valoración	SW
1	1
2	1
3	1
4	1,5
5	2
% DE DURACION DEL ESFUERZO	
Valoración	DE
1	0,5
2	1
3	1,5

4	2
5	3
% POSTURA MANO-MUÑECA	
Valoración	HWP
1	1
2	1
3	1,5
4	2
5	3
DURACION POR DIA	
Valoración	DD
1	0,25
2	0,5
3	0,75
4	1
5	1,5

Calculo el Strain Index

El Job Strain Index se calcula mediante la aplicación de la ecuación:

JSI = IE x DE x EM x HWP x SW x DD

La ecuación es el producto de los 6 factores calculados mediante las tablas anteriores.

Anexo 9: Postura 1: Cambio de marcha 1-3-5

<table>
<tr><td>Brazo</td><td>
</td><td>Flexión >45º y 90º

3</td><td>Brazos Abducidos

+1</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="2">4</td></tr>
<tr><td>Antebrazo</td><td>
</td><td>Flexión <60º o >100º

2</td><td>A un lado del cuerpo

+1</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="2">3</td></tr>
<tr><td>Muñeca</td><td>
</td><td colspan="2">Flexión >15º

3</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="2">Pronación o supinación media

+1</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="2">4</td></tr>
<tr><td>Cuello</td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

		Flexión >20º 3	Cabeza rotada +1
		4	
Tronco		Flexión >20º y <60º 3	Tronco con inclinación lateral +1
		4	
Piernas		Sentado, con piernas y pies bien apoyados	
		1	
Actividad muscular	Actividad Estatica se mantiene durante mas de un minuto seguido o es repetitiva	+1	
Fuerza Ejercida	Fuerza menor a 2kg	0	
PUNTUACION FINAL		7	

Anexo 10: Postura 2: Interacción con el teclado (tipeo)

<table>
<tr><td>Brazo</td><td></td><td>Extensión >20º o flexión >20º y <45º

2</td><td>Brazos Abducidos

+1</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="2">3</td></tr>
<tr><td>Antebrazo</td><td></td><td>Flexión 60º o 100º

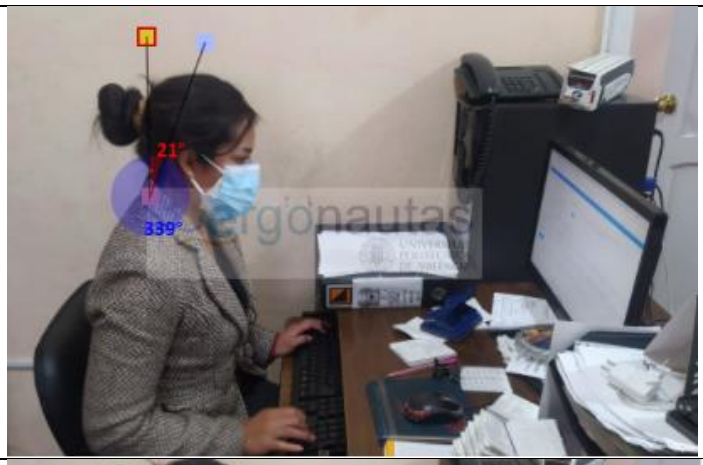
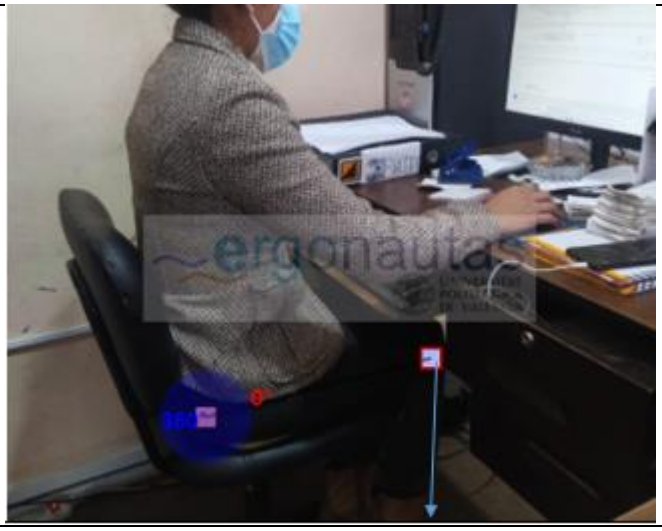
1</td><td>A un lado del cuerpo

+1</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="2">2</td></tr>
<tr><td>Muñeca</td><td></td><td colspan="2">Flexión o extensión >15º

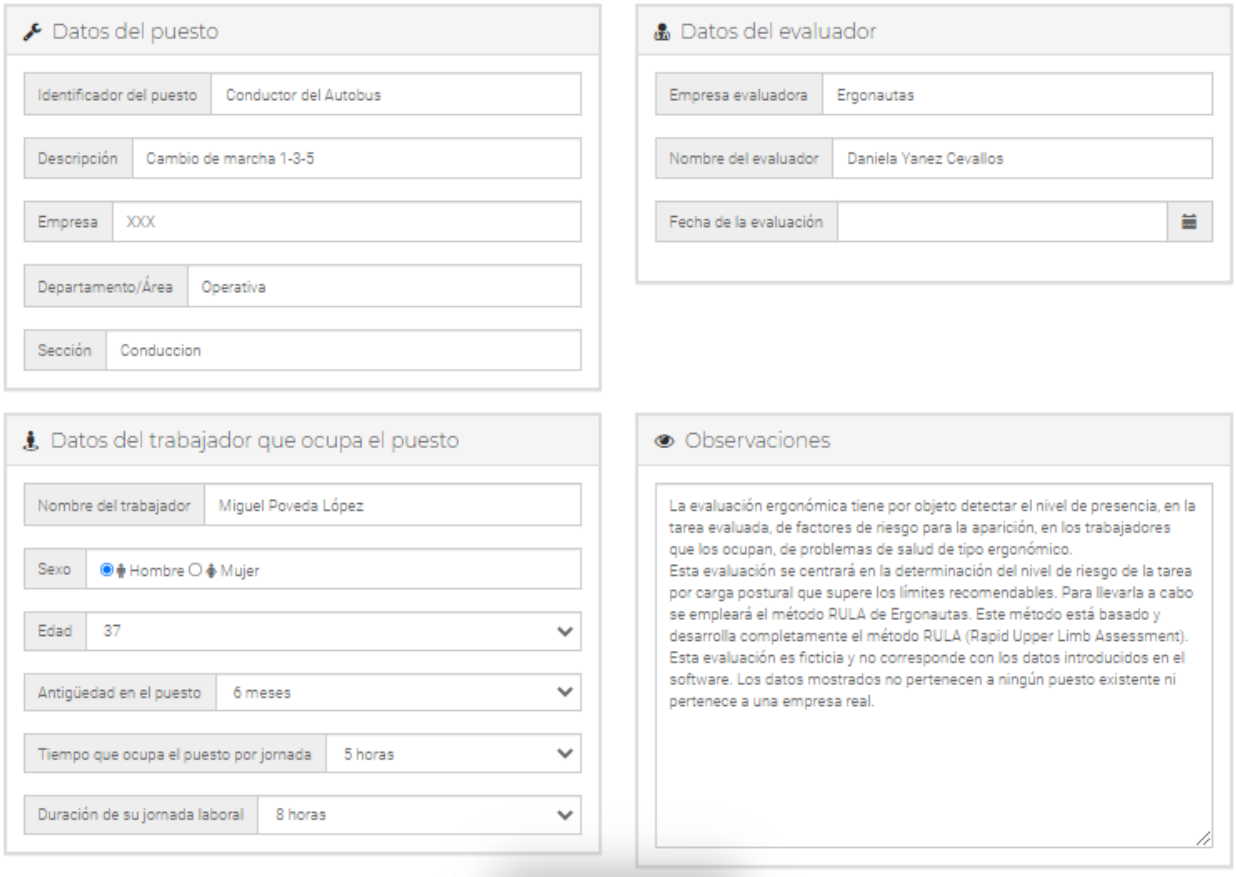
3</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="2">Pronación o supinación media

+1</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="2">4</td></tr>
<tr><td>Cuello</td><td></td><td colspan="2">Flexión >20º

3</td></tr>
</table>

		3
Tronco		Flexión 0º y 20 2 4
Piernas		Sentado, con piernas y pies bien apoyados 1
Actividad muscular	Actividad Estatica se mantiene durante mas de un minuto seguido o es repetitiva	+1
Fuerza Ejercida	Fuerza menor a 2kg	0
PUNTUACION FINAL		5

Anexo 11: Ejecución del software ergonautas, evaluación mediante el método RULA al puesto de trabajo operativo (postura cambio de marcha)

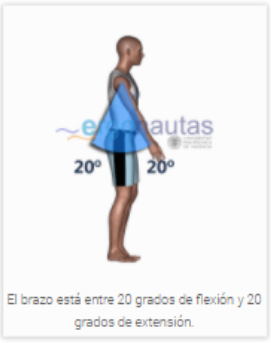


Grupo A: Extremidades superiores

Posición del brazo

Indica el ángulo de flexión del brazo del trabajador o selecciona la imagen correspondiente

- ○ El brazo está entre 20 grados de flexión y 20 grados de extensión.
- ○ El brazo está entre 21 y 45 grados de flexión o más de 20 grados de extensión.
- ◉ El brazo está entre 46 y 90 grados de flexión.
- ○ El brazo está flexionado más de 90 grados.



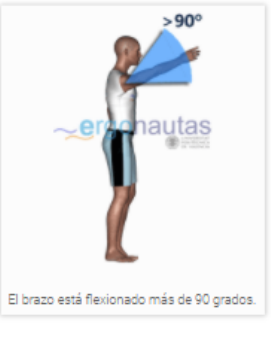
El brazo está entre 20 grados de flexión y 20 grados de extensión.



El brazo está entre 21 y 45 grados de flexión o más de 20 grados de extensión.



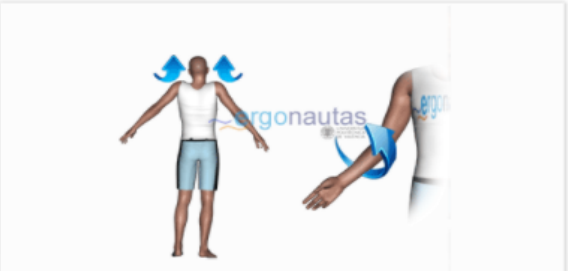
El brazo está entre 46 y 90 grados de flexión.



El brazo está flexionado más de 90 grados.

Indica o selecciona la imagen, si... (pueden darse varias de estas situaciones simultáneamente)

- ☐ El brazo está rotado o el hombro elevado.
- ☑ El brazo está abducido.
- ☐ La carga no está soportada sólo por el brazo sino que existe un punto de apoyo.


El brazo está rotado o el hombro elevado.


El brazo está abducido.


Existe un punto de apoyo.

Posición del antebrazo

Indica el ángulo de flexión del antebrazo del trabajador o selecciona la imagen correspondiente

- ○ El antebrazo está entre 60 y 100 grados de flexión.
- ◉ El antebrazo está flexionado por debajo de 60 grados o por encima de 100 grados.



El antebrazo está entre 60 y 100 grados de flexión.



El antebrazo está flexionado por debajo de 60 grados o por encima de 100 grados.

Indica o selecciona la imagen, si...

☑ El antebrazo cruza la línea media del cuerpo o realiza una actividad a un lado de éste.



El antebrazo cruza la línea media del cuerpo o realiza una actividad a un lado de éste.

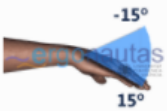
Posición de la muñeca

Indica el ángulo de flexión de la muñeca del trabajador o selecciona la imagen correspondiente

○ La muñeca está en posición neutra.
○ La muñeca está entre 0 y 15 grados de flexión o extensión.
◉ La muñeca está flexionada o extendida más de 15 grados.



La muñeca está en posición neutra.



La muñeca está entre 0 y 15 grados de flexión o extensión.



La muñeca está flexionada o extendida más de 15 grados.

Indica o selecciona la imagen, si...

☐ La muñeca está en desviación radial o cubital.



La muñeca está en desviación radial o cúbital.

Indica el ángulo de giro de la muñeca del trabajador o selecciona la imagen correspondiente

◉ La muñeca está en posición de pronación o supinación en rango medio.
○ La muñeca está en posición de pronación o supinación en rango extremo.



La muñeca está en posición de pronación o supinación en rango medio.



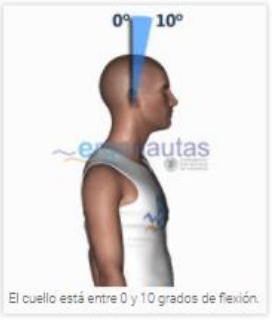
La muñeca está en posición de pronación o supinación en rango extremo.

Grupo B: Cuello, tronco y extremidades inferiores

Posición del cuello

Indica el ángulo de flexión del cuello del trabajador o selecciona la imagen correspondiente

- ○ El cuello está entre 0 y 10 grados de flexión.
- ○ El cuello está entre 11 y 20 grados de flexión.
- ◉ El cuello está flexionado por encima de 20 grados.
- ○ El cuello está en extensión.



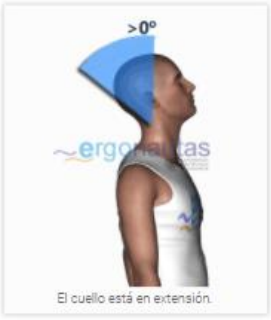
El cuello está entre 0 y 10 grados de flexión.



El cuello está entre 11 y 20 grados de flexión.



El cuello está flexionado por encima de 20 grados.



El cuello está en extensión.

Indica o selecciona la imagen, si... (pueden darse varias de estas situaciones simultáneamente)

- ☐ El cuello está lateralizado.
- ☑ El cuello está rotado.


El cuello está lateralizado.


El cuello está rotado.

Posición del tronco

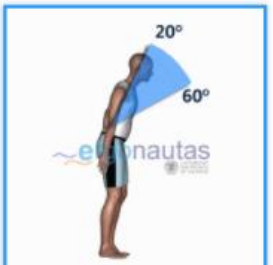
Indica el ángulo de flexión del tronco del trabajador o selecciona la imagen correspondiente

- ○ Postura sentada, bien apoyado y con un ángulo tronco-caderas >90°.
- ○ El tronco está flexionado entre 0 y 20 grados.
- ◉ El tronco está flexionado entre 21 y 60 grados.
- ○ El tronco está flexionado más de 60 grados.


Postura sentada, bien apoyado y con un ángulo tronco-caderas >90°.



Tronco flexionado entre 0 y 20 grados.



Tronco flexionado entre 21 y 60 grados.



Tronco flexionado más de 60 grados.

Indica o selecciona la imagen, si... (pueden darse varias de estas situaciones simultáneamente)

☐ Tronco rotado.

☑ Tronco lateralizado.



Tronco rotado.



Tronco lateralizado.

Posición de las piernas

Indica la posición de las piernas del trabajador o selecciona la imagen correspondiente

- ◉ El trabajador está sentado con las piernas y pies bien apoyados.
- ○ El trabajador está de pie con el peso del cuerpo distribuido en ambas piernas y espacio para cambiar de posición.
- ○ Los pies no están bien apoyados o el peso no está simétricamente distribuido.



El trabajador está sentado con las piernas y pies bien apoyados.



El trabajador está de pie con el peso del cuerpo distribuido en ambas piernas y espacio para cambiar de posición.



Si los pies no están bien apoyados o si el peso no está simétricamente distribuido.

Actividad muscular y fuerzas

Tipo de actividad muscular

Indica el tipo de actividad muscular del trabajador

- ◉ Actividad estática, se mantiene durante más de un minuto seguido o es repetitiva.
- ○ Actividad dinámica, la actividad es ocasional y no duradera.

Fuerzas ejercidas

Indica las fuerzas ejercidas por el trabajador

- ◉ La carga o fuerza es menor de 2 kg y se realiza intermitentemente.
- ○ La carga o fuerza está entre 2 y 10 Kgs. y se realiza intermitentemente.
- ○ La carga o fuerza está entre 2 y 10 Kgs. ejercida en una postura estática o requiere movimientos repetitivos.
- ○ La carga o fuerza es mayor de 10 Kgs. y es aplicada intermitentemente.
- ○ La carga o fuerza es mayor de 10 Kgs. y requiere una postura estática o movimientos repetitivos.
- ○ Se producen golpes o fuerzas bruscas o repentinas.

Resultado

Puntuación RULA

7



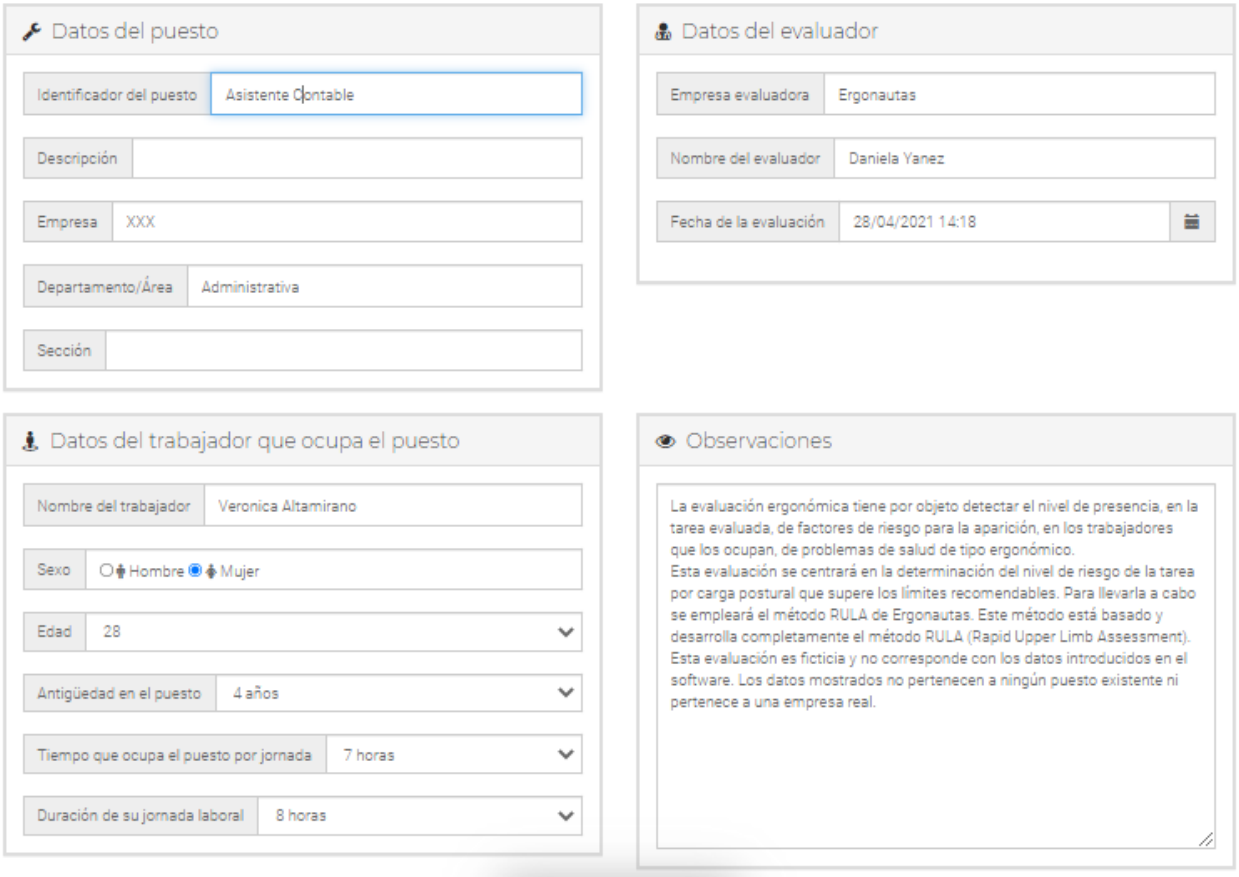
Nivel de Actuación:

Nivel de actuación 4
Es necesario realizar inmediatamente cambios en el diseño de la tarea y/o del puesto de trabajo.

El valor de la puntuación obtenida es mayor cuanto mayor es el riesgo para el trabajador; el valor 1 indica un riesgo inapreciable mientras que el valor máximo, 7, indica riesgo muy elevado. A partir de la puntuación final se propone el **Nivel de Actuación** sobre el puesto. Cada Nivel establece un nivel de riesgo y recomienda una actuación sobre la postura evaluada. La Tabla muestra los Niveles de Actuación según la puntuación final.

Puntuación	Nivel	Actuación
1 o 2	1	Riesgo Aceptable
3 o 4	2	Pueden requerirse cambios en la tarea; es conveniente profundizar en el estudio
5 o 6	3	Se requiere el rediseño de la tarea
7	4	Se requieren cambios urgentes en la tarea

Anexo 12: Ejecución del software ergonautas, evaluación mediante el método RULA al puesto de trabajo administrativo (postura interacción con el teclado)



Grupo A: Extremidades superiores

Posición del brazo

Indica el ángulo de flexión del brazo del trabajador o selecciona la imagen correspondiente

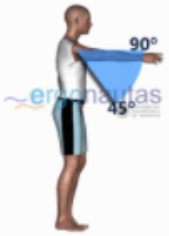
- ○ El brazo está entre 20 grados de flexión y 20 grados de extensión.
- ◉ El brazo está entre 21 y 45 grados de flexión o más de 20 grados de extensión.
- ○ El brazo está entre 46 y 90 grados de flexión.
- ○ El brazo está flexionado más de 90 grados.



El brazo está entre 20 grados de flexión y 20 grados de extensión.



El brazo está entre 21 y 45 grados de flexión o más de 20 grados de extensión.



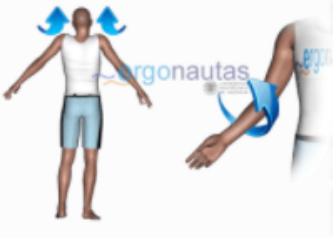
El brazo está entre 46 y 90 grados de flexión.



El brazo está flexionado más de 90 grados.

Indica o selecciona la imagen, si... (pueden darse varias de estas situaciones simultáneamente)

- ☐ El brazo está rotado o el hombro elevado.
- ☑ El brazo está abducido.
- ☐ La carga no está soportada sólo por el brazo sino que existe un punto de apoyo.


El brazo está rotado o el hombro elevado.


El brazo está abducido.


Existe un punto de apoyo.

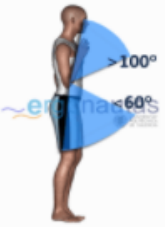
Posición del antebrazo

Indica el ángulo de flexión del antebrazo del trabajador o selecciona la imagen correspondiente

- (●) El antebrazo está entre 60 y 100 grados de flexión.
- ( ) El antebrazo está flexionado por debajo de 60 grados o por encima de 100 grados.



El antebrazo está entre 60 y 100 grados de flexión.



El antebrazo está flexionado por debajo de 60 grados o por encima de 100 grados.

Indica o selecciona la imagen, si...

- [x] El antebrazo cruza la línea media del cuerpo o realiza una actividad a un lado de éste.



El antebrazo cruza la línea media del cuerpo o realiza una actividad a un lado de éste.

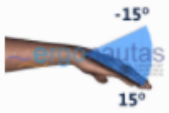
Posición de la muñeca

Indica el ángulo de flexión de la muñeca del trabajador o selecciona la imagen correspondiente

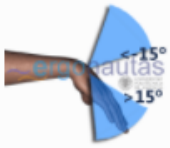
- ( ) La muñeca está en posición neutra.
- ( ) La muñeca está entre 0 y 15 grados de flexión o extensión.
- (●) La muñeca está flexionada o extendida más de 15 grados.



La muñeca está en posición neutra.



La muñeca está entre 0 y 15 grados de flexión o extensión.



La muñeca está flexionada o extendida más de 15 grados.

Indica el ángulo de giro de la muñeca del trabajador o selecciona la imagen correspondiente

- (●) La muñeca está en posición de pronación o supinación en rango medio.
- ( ) La muñeca está en posición de pronación o supinación en rango extremo.



La muñeca está en posición de pronación o supinación en rango medio.



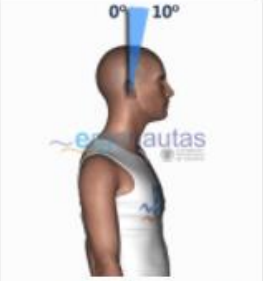
La muñeca está en posición de pronación o supinación en rango extremo.

Grupo B: Cuello, tronco y extremidades inferiores

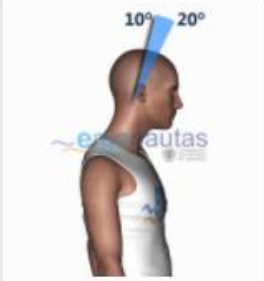
Posición del cuello

Indica el ángulo de flexión del cuello del trabajador o selecciona la imagen correspondiente

- ○ El cuello está entre 0 y 10 grados de flexión.
- ○ El cuello está entre 11 y 20 grados de flexión.
- ◉ El cuello está flexionado por encima de 20 grados.
- ○ El cuello está en extensión.



El cuello está entre 0 y 10 grados de flexión.



El cuello está entre 11 y 20 grados de flexión.



El cuello está flexionado por encima de 20 grados.



El cuello está en extensión.

Posición del tronco

Indica el ángulo de flexión del tronco del trabajador o selecciona la imagen correspondiente

- ○ Postura sentada, bien apoyado y con un ángulo tronco-caderas >90°.
- ◉ El tronco está flexionado entre 0 y 20 grados.
- ○ El tronco está flexionado entre 21 y 60 grados.
- ○ El tronco está flexionado más de 60 grados.

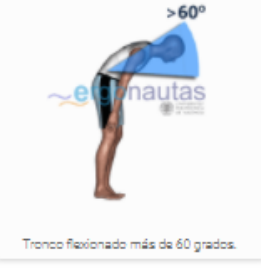

Postura sentada, bien apoyado y con un ángulo tronco-caderas >90°.



Tronco flexionado entre 0 y 20 grados.



Tronco flexionado entre 21 y 60 grados.



Tronco flexionado más de 60 grados.

Posición de las piernas

Indica la posición de las piernas del trabajador o selecciona la imagen correspondiente

- (●) El trabajador está sentado con las piernas y pies bien apoyados.
- ( ) El trabajador está de pie con el peso del cuerpo distribuido en ambas piernas y espacio para cambiar de posición.
- ( ) Los pies no están bien apoyados o el peso no está simétricamente distribuido.



El trabajador está sentado con las piernas y pies bien apoyados.

El trabajador está de pie con el peso del cuerpo distribuido en ambas piernas y espacio para cambiar de posición.

Si los pies no están bien apoyados o si el peso no está simétricamente distribuido.

Actividad muscular y fuerzas

Tipo de actividad muscular

Indica el tipo de actividad muscular del trabajador

- (●) Actividad estática, se mantiene durante más de un minuto seguido o es repetitiva.
- ( ) Actividad dinámica, la actividad es ocasional y no duradera.

Fuerzas ejercidas

Indica las fuerzas ejercidas por el trabajador

- (●) La carga o fuerza es menor de 2 kg y se realiza intermitentemente.
- ( ) La carga o fuerza está entre 2 y 10 Kgs. y se realiza intermitentemente.
- ( ) La carga o fuerza está entre 2 y 10 Kgs. ejercida en una postura estática o requiere movimientos repetitivos.
- ( ) La carga o fuerza es mayor de 10 Kgs. y es aplicada intermitentemente.
- ( ) La carga o fuerza es mayor de 10 Kgs. y requiere una postura estática o movimientos repetitivos.
- ( ) Se producen golpes o fuerzas bruscas o repentinas.

Resultado

Puntuación RULA

5



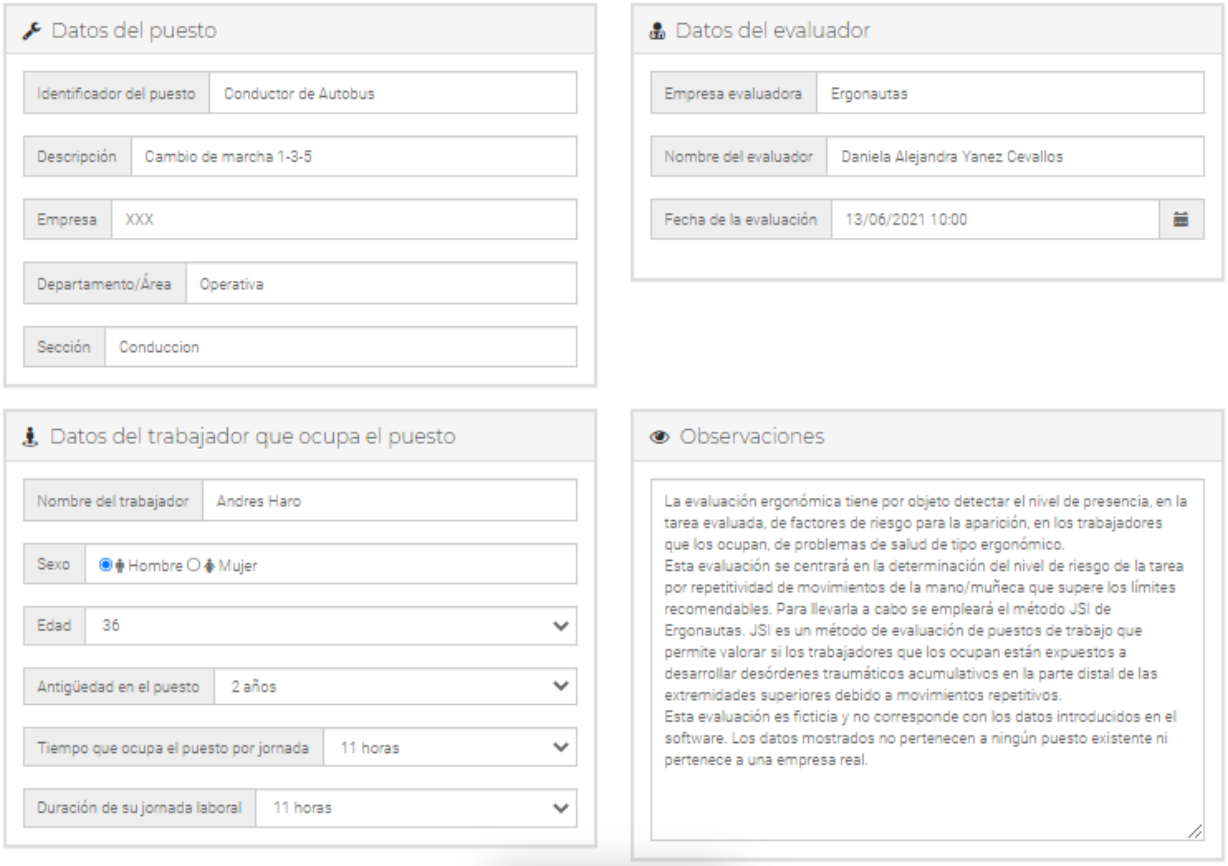
Nivel de Actuación:

Nivel de actuación 3
Se requieren cambios rápidos en el diseño de la tarea y/o del puesto de trabajo.

El valor de la puntuación obtenida es mayor cuanto mayor es el riesgo para el trabajador; el valor 1 indica un riesgo inapreciable mientras que el valor máximo, 7, indica riesgo muy elevado. A partir de la puntuación final se propone el **Nivel de Actuación** sobre el puesto. Cada Nivel establece un nivel de riesgo y recomienda una actuación sobre la postura evaluada. La Tabla muestra los Niveles de Actuación según la puntuación final.

Puntuación	Nivel	Actuación
1 o 2	1	Riesgo Aceptable
3 o 4	2	Pueden requerirse cambios en la tarea; es conveniente profundizar en el estudio
5 o 6	3	Se requiere el rediseño de la tarea
7	4	Se requieren cambios urgentes en la tarea

Anexo 13: Ejecución del software ergonautas, evaluación mediante el método JSI al puesto de trabajo operativo (cambio de marcha)



Descripción de la tarea

Realiza una estimación del esfuerzo necesario para realizar la tarea una vez

(●) Ligero ( ) Un poco duro ( ) Duro ( ) Muy duro ( ) Cercano al máximo

¿A qué ritmo desempeña su tarea el trabajador?

( ) Muy lento ( ) Lento ( ) Regular (●) Rápido ( ) Muy rápido

Indica la posición del sistema mano/muñeca relativa a la posición neutra

( ) Muy buena ( ) Buena (●) Regular ( ) Mala ( ) Muy mala

¿Cuánto tiempo diario dedica el trabajador a la tarea específica analizada?

( ) < 1 hora ( ) >= 1 h. y <2 h. ( ) >= 2 h. y <4 h. ( ) >= 4 h. y <8 h. (●) >= 8 horas

Esfuerzos

Duración acumulada de todos los esfuerzos percibidos durante la observación

2 horas 30 minutos 00 segundos

Formato (●) hh/mm/ss ( ) minutos

Número de esfuerzos realizados por el trabajador durante la observación

Número de esfuerzos: 210

Tiempo de observación

¿Cuánto tiempo ha sido observada la tarea?

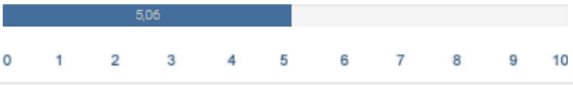
3 horas 00 minutos 00 segundos

Formato (●) hh/mm/ss ( ) minutos

Job Strain Index (JSI) de la tarea

El JSI de la tarea es

5,06

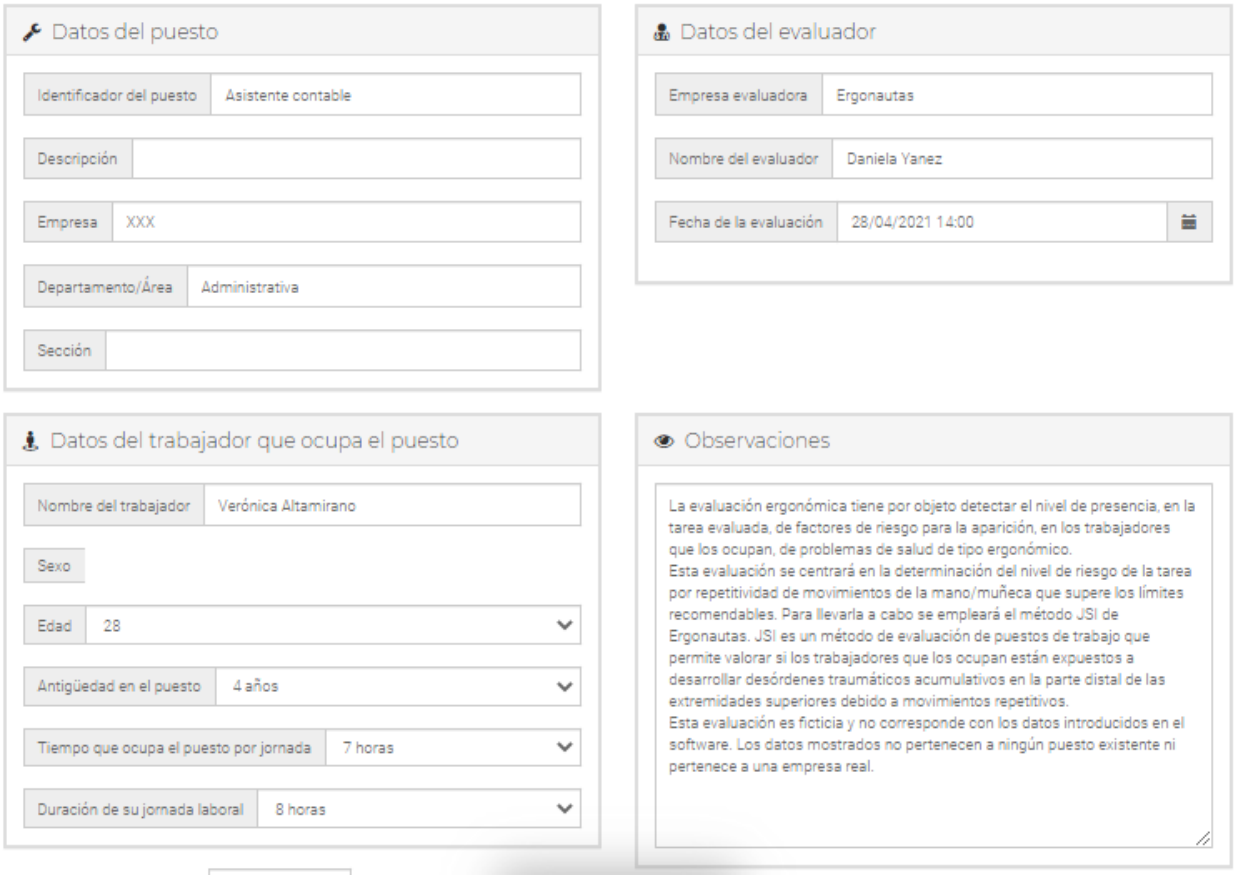


El JSI es superior o igual a 5. La tarea no es segura. Algunos estudios afirman que esto puede resultar perjudicial para los segmentos distales de las extremidades superiores.

Recomendaciones:

- Es conveniente disminuir la velocidad con la que el trabajador realiza la tarea.
- Es conveniente disminuir la duración de la tarea por dia.
- Es NECESARIO disminuir la duración de los esfuerzos realizados por el trabajador.

Anexo 14: Ejecución del software ergonautas, evaluación mediante el método JSI al puesto de trabajo administrativo (interacción del teclado)



Descripción de la tarea

Realiza una estimación del esfuerzo necesario para realizar la tarea una vez

(●) Ligero ( ) Un poco duro ( ) Duro ( ) Muy duro ( ) Cercano al máximo

¿A qué ritmo desempeña su tarea el trabajador?

( ) Muy lento ( ) Lento (●) Regular ( ) Rápido ( ) Muy rápido

Indica la posición del sistema mano/muñeca relativa a la posición neutra

( ) Muy buena ( ) Buena ( ) Regular (●) Mala ( ) Muy mala

¿Cuánto tiempo diario dedica el trabajador a la tarea específica analizada?

( ) < 1 hora ( ) >= 1 h. y <2 h. ( ) >= 2 h. y <4 h. (●) >= 4 h. y <8 h. ( ) >= 8 horas

Esfuerzos

Duración acumulada de todos los esfuerzos percibidos durante la observación

0 horas 05 minutos 00 segundos

Formato (●) hh/mm/ss ( ) minutos

Número de esfuerzos realizados por el trabajador durante la observación

Número de esfuerzos: 15

Tiempo de observación

¿Cuánto tiempo ha sido observada la tarea?

0 horas 05 minutos 00 segundos

Formato (●) hh/mm/ss ( ) minutos

Job Strain Index (JSI) de la tarea

El JSI de la tarea es

3,00



El JSI es menor o igual a 3, por lo que probablemente la tarea es segura.

Recomendaciones:

- Es conveniente acercar la posición de la muñeca a la posición neutral.
- Es NECESARIO disminuir la duración de los esfuerzos realizados por el trabajador.

Anexo 15

Programa de prevención de acciones de mejoramiento a mediano plazo

	DIMENSIÓN	ACTIVIDAD	OBJETIVO	INDICADOR	FUENTES DE VERIFICACION	MEDIOS O INSUMOS	PRESUPUESTO
	Carga y ritmo de trabajo	Act.20 *Evaluó mi organización:* Realizar un análisis de la jornada laboral del personal: las demandas del trabajo, actividades, servicios o producto de la empresa. E identificar si el incremento es constante así como también si existe jornadas extendidas afectando la salud del colaborador, con ello determinar la posibilidad de contratar a un personal por temporadas o realizar una contratación fija.	Proveer a los colaboradores de mecanismos, herramientas y de ser necesario, personal, de modo que la carga de trabajo se reduzca, y mejorar su desempeño y salud mental.	-Porcentaje de información recolectado en el estudio de las jornadas de trabajo -Número de contratos nuevos	-Matriz de estudio de la jornada laboral del personal.	-Equipos de computo -Suministros de oficina	N/A
		Act.21 *Gestiono mi tiempo:* Realizar un taller de administración del tiempo contratando a un coach externo en el cual impartan varios temas que les permita manejar de mejor manera y distribuir sus funciones correctamente.		-Actividad planificada vs Actividad realizada -Porcentaje de temas impartidos	-Listado de participantes -Manuales proporcionados	-Equipos de cómputo. -Proyector -Break -Impresiones -Suministros de oficina -Break	76$
	Desarrollo de competencias	Act.22: *Aprendiendo con mi equipo:* Realizar un estudio del tipo de competencias que debe poseer cada cargo e implementar una serie de capacitaciones semestrales por cada una de ellas,	Fomentar el desarrollo y el desenvolvimiento del personal mediante	Porcentaje de información obtenida	-Matriz de competencias por cargo -Listado de participantes	-Equipos de computo -Proyectar - Suministros de oficina	N/A

PSICOLÓGICO		dotándolos de herramientas y estrategias.	herramientas que les permita adquirir nuevos conocimientos.				
		Act.23 *Formando mi personal:* Diseñar una herramienta de evaluación de desempeño, basado en los perfiles de la organización. La misma será aplicada una vez al año a cada trabajador y será indispensable realizar feedback y procede a realizar un plan de desarrollo.		Porcentaje de planes de desarrollo elaborados/ Porcentaje de información en matriz evaluaciones de desempeño aplicados	-Evaluación de desempeño -Planes de desarrollo		N/A
	Acoso discriminatorio	Act.24 Se propone crear una política de prevención de acoso, en esta se implementará el acoso discriminatorio, que contendrá definiciones, tipos de acoso, proceso de actuación y denuncia.	Promover ambientes de igualdad, diversidad, e inclusión, bajo el desarrollo de buenas prácticas de prevención y erradicación de la discriminación.	Porcentaje de información en la normativa	-Política de prevención		5$
		Act.*25 La diversidad enriquece:* Realizar una Campaña de sensibilización, la cual tendrá como fin sensibilizar a las autoridades y al personal sobre la igualdad y la no discriminación. En base a frases que se usan comúnmente en la organización se crearan los afiches para poder difundirlos en modo de reflexión, sin antes recabar información con los colaboradores y dar a conocer del tema.		-Porcentaje de colaboradores influenciados por la campaña -Porcentaje de información recolectada	-Afiches - Registro de los encontrado -Boletines	-Impresiones - Suministros de oficina	30$

	Adicción al trabajo	Act.26 *Días de salud mental:* crear programas corporativos y de salud, el cual esté diseñado para realizar actividades de ejercicios físicos como fitness, bailoterapia. Se contratarán a una persona externa que tenga conocimiento en estas actividades, y se permitan divertir, activar y participar. Se coordinará con anticipación con todo las autoridades y los colaboradores de modo que puedan interactuar todos.	Implementar un programa que les permita a los colaboradores realizar otras actividades fuera de sus puestos de trabajo mejorando su calidad de vida.	-Número de participantes/ total de trabajadores	-Cronograma - Programa planificado	-Coach - Espacio abierto - Hidratación	51$
CULTURAL	Salud autopercibida	Act.27 *¿Cómo veo a mi organización?:* Diseñar una encuesta de satisfacción, bajo los parámetros y características de la organización. Aplicar la misma, con el fin evaluar estos aspectos y encontrar puntos críticos, realizar los respectivos cambios que se ajusten al presupuesto de la organización y dentro de 6 meses volver a evaluar.	Conocer la percepción laboral de los colaboradores, entendiendo a la vez las necesidades de los mismos y mantenerlos satisfechos incluso fidelizar a los clientes.	-Número de encuestas aplicadas/total de trabajadores	-Encuestas - Tabulación de datos -Plan de acción	-Impresiones -Suministros de oficina	5$
		Act.28 Estudiar el clima laboral mediante la técnica focus group. Tendrá como finalidad identificar como los colaboradores perciben su salud mental y física en base al trabajo que realizan. Se planteará preguntas abiertas a debate, formas de dialogo, dinámicas grupales y preguntas dirigidas. Sin embargo,		-Porcentaje de información recolectada	-Registro de la información -Plan de acción	-Suministros de oficina -Papelotes - Pizarrón -Equipos de cómputo.	5$

		se llevará a cabo temas que se puedan realizar cambios.					

Anexo 16: Ficha de observación estructurada personal operativo

Puesto de trabajo	Conductor de Autobús
Funciones	Transportar seres humanos, siguiendo una ruta establecida y horarios definidos Cobro de pasajes Limpieza y revisión del autobús
Área	Operativa
Datos de la evaluación	
Nombre del evaluador	Daniela Yánez Cevallos
Fecha de evaluación	27 de abril del 2021 / 12 de junio del 2021
Datos del colaborador	
Nombre del evaluado	Andrés Haro
Genero	Masculino
Edad	36
Años de antigüedad en el puesto de trabajo	2 años
Jornada de trabajo	11 horas
Duración que ocupa el puesto de trabajo	10 horas con 45 minutos
Duración del turno	3 horas
Descanso	5-15 min
Posturas forzadas	
El tronco no se encuentra en una posición recta, junto al asiento.	
Varias veces realiza estiramientos bruscos por la posturas que se encuentra	
La muñeca realiza acciones bruscas para cambiar de marcha	
Los brazos no cuentan con un punto de apoyo	
Movimiento repetitivos	
La intensidad del esfuerzo es ligero (apreciación colaborador)	
La velocidad del trabajo es rápido	
La postura de la mano muñeca es regular, debido a que, en los cambios de marcha, presenta varios cambios.	
Duración de la tarea por día es de 10 horas 45 minutos	
Los movimientos de las muñeca y mano son bastantes rápidos.	
OBSERVACIONES	
Inicio de labores a las 6am y terminan a las 19pm	
Su ciclo de trabajo tiene una duración de 3h, con un descanso mínimo de 5min, o si se encuentran fuera de horario, sus salidas son de inmediato a una nueva ruta..	

Anexo 17: Ficha de observación estructurada personal administrativo

Puesto de trabajo	Asistente contable
Funciones	Manejo del sistema contable Facturación Emisión de retenciones Proceso facturas de compras Manejo de portales
Área	Administrativa
Datos de la evaluación	
Nombre del evaluador	Daniela Yánez Cevallos
Fecha de evaluación	27 de abril del 2021
Datos del colaborador	
Nombre del evaluado	Verónica Altamirano
Genero	Femenino
Edad	28
Años de antigüedad en el puesto de trabajo	4 años
Jornada de trabajo	8 horas
Duración que ocupa el puesto de trabajo	7 horas
Descanso	1 hora
Posturas forzadas	
El tronco no se encuentra en una posición recta, junto al asiento.	
Los brazos y antebrazos no cuentan con un punto de apoyo	
Movimiento repetitivos	
No se evidencia un mayor esfuerzo en la interacción con el teclado	
Realiza el cambio de tareas constante por las funciones que desempeña (revisión de archivo, interacción con el mouse)	

Anexo 18: Cronograma de actividades propuestas

