Pontificia Universidad
Católica del Ecuador
Facultad de Psicología
Secretaría

PUCE

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo: **KARLA PAOLA VACA NÚÑEZ,** con **CC. 172103987-1,** autora del trabajo de graduación intitulado: "**DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LAS ÁREAS DE NEGOCIO DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS PETROLEROS EN EL AÑO 2018,** previa a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL,** en la Facultad de **Psicología.**

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

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

Quito, marzo 2019

KARLA PAOLA VACA NÚÑEZ
CC. 172103987-1

Av. 12 de Octubre 1076 y Ramón Roca
Apartado postal 17-01-2184
Telf.: (593) 2 299 17 00 ext. 1164
Quito – Ecuador www.puce.edu.ec

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL

DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LAS ÁREAS DE NEGOCIO DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS PETROLEROS EN EL AÑO 2018

KARLA VACA NÚÑEZ

DIRECTORA: GINA VALDIVIESO

QUITO, MARZO 2019

DEDICATORIA

A mis abuelos, Mercedes y Gustavo por ser mi guía y apoyo incondicional.

A mi madre por su manera de ser y amor infinito.

A mis tíos por ser mi ejemplo a seguir.

A mi hermana por su comprensión.

Karla

AGRADECIMIENTO

A mi directora, Mtr. Gina Valdivieso por su excelente guía no solo profesional, sino también humana; por su paciencia y comprensión presentes desde el primer día de dirección.

A la empresa HSP Ecuador, que me brindó la oportunidad de realizar el presente proyecto, además de acogerme como una profesional más para seguir creciendo y aprendiendo en el ámbito de su industria.

A mi familia por su confianza y constantes expresiones de orgullo.

Karla

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO **1**

ABSTRACT **2**

CAPÍTULO I : **MARCO INTRODUCTORIO** **3**

1.1 Tema 3

1.2 Datos de la organización 3

1.2.1 Nombre 3

1.2.2 Dirección 3

1.2.3 Contexto 3

1.2.4 Misión 3

1.2.5 Visión 4

1.2.6 Organigrama 4

1.2.7 Líneas de Servicio de las áreas del negocio 4

1.3 Justificación 6

1.4 Antecedentes 8

1.5 Objetivos 9

1.5.1 Objetivo General 9

1.5.2 Objetivos Específicos 9

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO **10**

2.1 Normativa legal 10

2.2 Factores de riesgo psicosocial 11

2.2.1 Descripción de los Factores de Riesgo Psicosocial 11

2.2.2 Características de los Factores de Riesgo Psicosocial 12

2.1.3 Criterios de clasificación de los Factores de Riesgo Psicosocial 13

2.1.3.1 Criterios de Fernández para la clasificación 13

2.1.3.2 Factores objetivos y subjetivos 14

2.1.3.3 Medio Ambiente físico del trabajo 15

2.1.3.4 Carga Mental 16

2.1.3.5 Autonomía 17
2.1.3.6 Definición del rol 18
2.1.3.7 Organización del trabajo 19
2.1.3.8 Contenido de la tarea 23
2.1.3.9 Relaciones Laborales 23
2.3 Riesgos Psicosociales 25
2.3.1 Descripción General de los Riesgos Psicosociales 25
2.3.2 Áreas de agrupación de los Riesgos Psicosociales 25
2.4 COPSOQ-ISTAS21 27
2.4.1 Dimensiones 28
2.5 Principios de la intervención de riesgos psicosociales 32

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO 34
3.1 Tipo de investigación 34
3.2 Diseño 34
3.3 Población y muestra 35
3.4 Fuentes de información 35
3.5 Desarrollo de la investigación 36
3.6 Consentimiento de utilización del método 36
3.7 Adaptación del cuestionario 37
3.8 Diseño de la distribución 39
3.9 Sensibilización del estudio 40
3.10 Lanzamiento del cuestionario 41
3.11 Tabulación de datos 42

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS 44
4.1 Datos generales de la población investigada 44
4.2 Análisis de dimensiones evaluadas 49
4.3 Resultados de salud y satisfacción 55

CAPÍTULO V: PRODUCTO 58

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... 63
6.1 Conclusiones..... 63
6.2 Recomendaciones..... 64

REFERENCIAS..... 65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características de los Factores de Riesgo Psicosocial..... 13
Tabla 2: Diferenciación tipos de Factores de Riesgo Psicosocial 14
Tabla 3: Factores Objetivos y subjetivos..... 14
Tabla 4: Áreas de Riesgos Psicosociales emergente 26
Tabla 5: Metodología CoPsoQ – Istas 21 36
Tabla 6: Adaptación de preguntas: Cuestionario CoPsoQ - Istas 21..... 38
Tabla 7: Características..... 39
Tabla 8: Dimensiones Diagnósticadas…… 50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama…….. 4
Figura 2: Factores que inciden en la carga mental 16
Figura 3: Aspectos que inciden en el rol del trabajador 19
Figura 4: Dimensiones del cuestionario CoPsoQ (Istas 21) 29
Figura 5: Género de la población evaluada 45
Figura 6: Rango de edades de la población evaluada 46
Figura 7: Rango de antigüedad de la población evaluada 46
Figura 8: Tipo de contrato de la población evaluada 48
Figura 9: Líneas agrupadas de Servicios participantes en el diagnóstico 49
Figura 10: Porcentajes más altos en situaciones más desfavorables 51
Figura 11: Porcentajes más altos en situaciones medianamente desfavorables 54
Figura 12: Salud general total de la población evaluada 56
Figura 13: Satisfacción laboral del total de la población evaluada 57

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Presentación de propuesta inicial:…… 72
Anexo 2: Cuestionario Istas - 21 74
Anexo 3: Slide Reunión Zero . 85
Anexo 4: Instructivo de acceso al cuestionario . 83
Anexo 5: Aceptación de consentimientos informados. 86
Anexo 6: Mail Enviado a empleados. 103
Anexo 7: Formato de prevención riesgos psicosociales (MDT). 103

RESUMEN EJECUTIVO

Con el objetivo de prever todo tipo de riesgo presente en los trabajadores de la empresa HPS, se realiza por petición de la misma, un diagnóstico de Riesgos Psicosociales utilizando el Cuestionario español CoPsoQ-istas21 (versión 2) y posteriormente se diseña una propuesta de intervención para disminuir el riesgo de factores que se manifiesten como afectados. El estudio cuenta con tres fases: una fase que comprende la investigación de fundamento teórico para sustentar y entender el término "Riesgo Psicosocial" y los factores que lo determinan como tal; seguido de la preparación y adaptación digital de la herramienta de diagnóstico a utilizarse. Como una tercera fase el diseño de una propuesta de intervención. Este estudio logró detectar por primera vez las dimensiones afectadas en el riesgo psicosocial y han sido presentadas con una propuesta de intervención sobre las cuatro mayormente afectadas en HSP.

Palabras clave: Factores de Riesgo Psicosocial, Dimensión Psicosocial, plan de intervención, industria petrolera, jornadas y turnos de trabajo, modalidad de empleo.

ABSTRACT

In order to anticipate all types of risk present in the workers of the HPS company, a Psychosocial Risk diagnosis is made by request of the same using the Spanish questionnaire CoPsoQ-istas21 (version 2) and a proposal of intervention is subsequently designed to reduce the risk of factors that manifest as affected. The study has three phases: a phase that includes research on a theoretical basis to support and understand the term "Psychosocial Risk" and the factors that determine it as such. Followed by the preparation and digital adaptation of the diagnostic tool to be used. In addition, as a third phase the design of an intervention proposal. This study was able to detect for the first time the dimensions affected in the psychosocial risk and they have been presented with an intervention for HSP.

Key Words: Psychosocial Risk Factors, Psychosocial Dimension, intervention plan, oil industry, working days and shifts, employment modality.

CAPÍTULO I: MARCO INTRODUCTORIO

1.1 Tema

Diagnóstico y Propuesta de intervención de riesgos psicosociales en las áreas de negocio en una empresa de servicios petroleros en el año 2018.

1.2 Datos de la organización

1.2.1 Nombre

Por solicitud de la empresa, se mantendrá confidencialidad con su nombre, para este estudio se la denominará HSP Ecuador.

1.2.2 Dirección

Quito: Av. Amazonas y Villalengua. (Ed. Eurocenter)
Coca: Av. Alejandro Labaka KM 1 ½ Vía Lago Agrio (El Coca)

1.2.3 Contexto

HSP Ecuador ofrece servicios petroleros a las diferentes operadoras del país, los que están divididos en 14 líneas de servicio que conforman las áreas del negocio de las mismas. En Ecuador su base de operaciones se encuentra en la ciudad: Francisco de Orellana (Coca) en la región amazónica. Actualmente cuenta con 154 empleados en las 14 líneas, a nivel nacional.

1.2.4 Misión

"Generar más crecimiento y retornos para nuestros accionistas ofreciendo tecnología y servicios que mejoren la eficiencia, aumenten la recuperación y maximicen la productividad de nuestros clientes" (HSP S.R.L., 2016, pág. 9).

1.2.5 Visión

"Entregar una experiencia para el cliente inigualable, como líderes globalmente competitivos, creativos y de pensamiento ético" (HSP S.R.L., 2016, pág. 9).

1.2.6 Organigrama

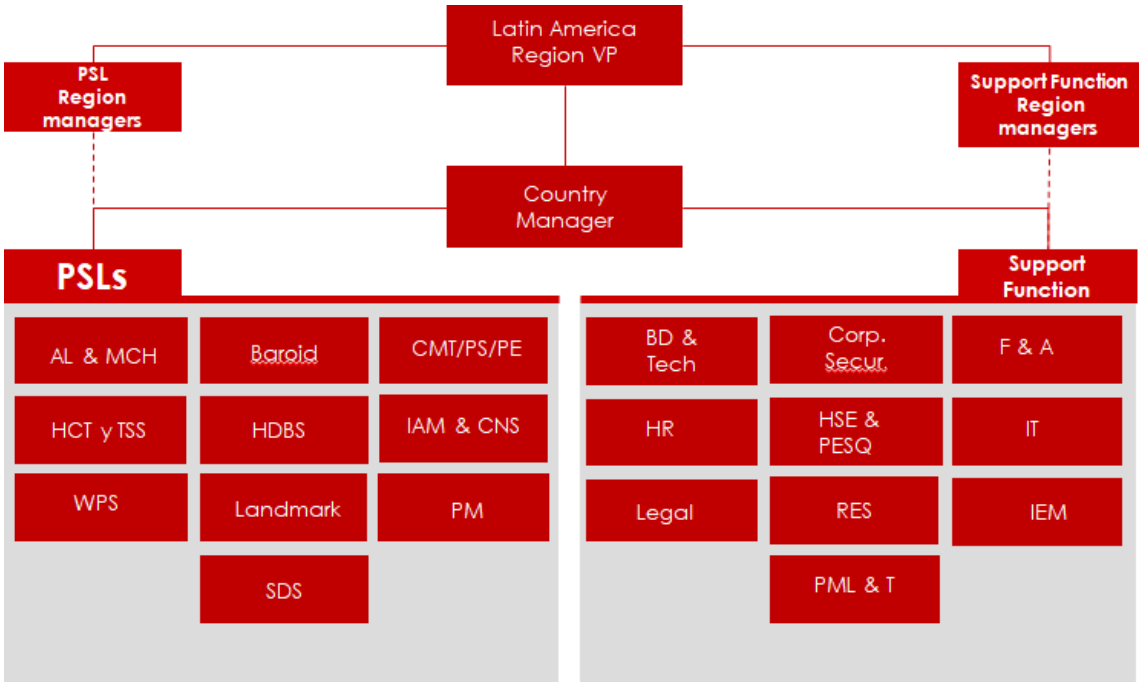


Figura 1:

Tomado del documento de respaldo de orientación de nuevos empleados HSP, 2018

1.2.7 Líneas de Servicio de las áreas del negocio

Las líneas se servicio involucradas en las áreas del negocio de la organización se dividen en grandes grupos:

A) Perforación y Evaluación

- **Fluidos (Baroid):** Línea encargada de garantizar el máximo rendimiento de fluidos, y diseñar soluciones de separación de última generación que eliminan los sólidos no deseados en la superficie. Además de asegurar la recuperación de los

fluidos para su reutilización en el sistema activo y optimizar su tasa de penetración (HSP S.R.L., 2018).

- **Brocas de Perforación (HBDS):** ofrece soluciones de brocas de taladro de corte fijo y de rodillos de alta eficiencia líderes en la industria para un rendimiento confiable en una amplia gama de entornos de perforación de pozos petroleros (HSP S.R.L., 2018).

- **Perforación Direccional (SDS):** Línea encargada de maximizar el valor de los activos en campos no convencionales, de aguas profundas y maduros. Colabora con el cliente para diseñar la solución correcta de perforación direccional, medición y registro durante la perforación o registro de lodo para su aplicación específica de pozo (HSP S.R.L., 2018).

- **Evaluación (TSS):** Línea encargada de proporcionar la cartera total de pruebas de pozos y de pozos extendidos. Los datos de presión y temperatura en el fondo del pozo, las muestras de reservorio, los sistemas de seguridad submarinos, la recolección de datos de superficie y el manejo del fluido del pozo, todos respaldan la recopilación de la información necesaria para realizar una evaluación adecuada del reservorio (HSP S.R.L., 2018).

- **Cableado eléctrico (WPS):** Soluciones personalizadas para maximizar la producción, sin importar dónde se encuentre su campo en el ciclo de vida del pozo. (HSP S.R.L., 2018).

B) Terminación y Producción

- **Levantamiento Artificial (AL):** Área del negocio encargada de ofrecer métodos de elevación populares: bombas sumergibles eléctricas, sistemas de bombeo horizontales y bombas de cavidad progresiva. Una solución completa incluye el paquete de superficie asociado para la alimentación, el control y el monitoreo de todo el sistema de elevación y proporciona servicios de instalación, mantenimiento, reparación y prueba (HSP S.R.L., 2018).

- **Cementación (CMT):** Las operaciones de cementación primaria exitosas dan como resultado una amalgama de cemento para unir y soportar la carcasa y proporcionar aislamiento zonal (HSP S.R.L., 2018).

- **Químicos (MCH):** Proporciona una experiencia técnica y un servicio local superior a través de la aplicación rentable de productos químicos especializados de campos petroleros personalizados para la vida útil del pozo (HSP S.R.L., 2018).

- **Completación (HCT):** maximiza el rendimiento de cualquier proyecto de finalización, impulsando a la industria con nuevas tecnologías enfocadas en un objetivo; resolviendo sus desafíos en juegos no convencionales, pozos de aguas profundas y campos maduros (HSP S.R.L., 2018).

- **Soluciones en la Producción y Fractura (PS y PE):** Soluciones de ingeniería. Desde intervenciones de pozos de diagnóstico en tiempo real hasta productos químicos especializados, sistemas confiables de levantamiento artificial y soluciones de precomisionamiento y mantenimiento de tuberías (HSP S.R.L., 2018).

- **Consultoría y Gestión de Proyectos (PM):** Entrega proyectos de construcción de pozos, intervención y abandono a tiempo y dentro del presupuesto a través del liderazgo colaborativo y la gestión de riesgos (HSP S.R.L., 2018).

1.3 Justificación

Toda organización tiene como grupo de interés o "stakeholder" al público interno, ya que su rentabilidad va a depender de cuan capacitado y apto sea el mismo. Parte del desarrollo y mantenimiento de las capacidades de los colaboradores está en el cuidado de los mismos, es por esta razón que es indispensable que exista un departamento de Seguridad y Salud Ocupacional.

Actualmente, entidades de control, tanto nacionales como internacionales, han incluido a los factores de Riesgo Psicosocial en sus mediciones y destacan la importancia de mencionados riesgos mediante la implementación de normativas legales aplicables para todas las organizaciones. Es por esta razón, que la investigación aporta de manera funcional a HSP, ya que le permite cumplir con requerimientos de ley necesarios, tales como el expuesto en el Capítulo III – Art. 11 Literal b) del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (2003), la Resolución CD333 expuesta en el Art. 9 Numeral 2 del Sistema de Auditoría de Riesgos de Trabajo, el cumplimiento del Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082, 2017 del Registro Oficial No 16 y finalmente con el acatamiento del literal k) del Capítulo III – Art. 11 de la Normativa Aplicable a la Salud Y Seguridad en el Trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Al diagnosticar y proponer una intervención de Riesgo Psicosocial se logrará, en primera instancia, definir y explicar los diferentes factores psicosociales que pudieran estar afectando a los colaboradores tanto nacionales como extranjeros con la jornada regular, o 14/7, 20/10 y 21/7, por ende, intervenir o prevenir su desarrollo. Además de brindar un sentimiento de estabilidad a los trabajadores y mandos altos de la empresa, al saber que su salud mental está siendo considerada como un ítem importante en el análisis para mantener su desarrollo personal y laboral.

Gómez (2010), explica que psicosociología es la ciencia que estudia los factores psicosociales que se refieren a las interrelaciones entre el trabajo, medio ambiente, y condiciones laborales por un lado, y por el otro, las capacidades del trabajador.

La investigación se considera importante ya que apoyaría en la generación de una cultura de prevención en la organización, mediante una propuesta clara de intervención que contenga actividades específicas de mejora para los Riesgos Psicosociales encontrados con mayor intensidad de afectación.

Dentro de los beneficiarios de este estudio, se encuentran: la organización con el cumplimento de las normativas de ley anteriormente mencionadas, los colaboradores de las líneas del negocio, quienes son los responsables de las operaciones y movimientos

del giro principal de HSP para servicios petroleros; y finalmente sus familiares, quienes representan un grupo de interés fundamental de la compañía y toman parte en la ejecución de la propuesta de intervención realizada. El bienestar laboral representa satisfacción para con el trabajo, es por esta razón que se espera, que, la propuesta de intervención sobre Riesgos Psicosociales que aquí se presenta, contribuya con el arranque para mejorar los niveles de satisfacción y por ende de motivación de los empleados.

La investigación contó con los recursos necesarios para llevarla a cabo y con el apoyo del personal de la organización, además de la predisposición de la investigadora y el respaldo de los profesores de la facultad de Psicología de la PUCE.

1.4 Antecedentes

La época actual sigue una línea de globalización, por lo que las organizaciones deben estar bajo un concepto de constante actualización y adaptación a las diferentes propuestas que mejoran o previenen posibles situaciones problemáticas. La mejora continua permite brindar a los colaboradores de las organizaciones un ambiente favorecedor de trabajo que permita incrementar el desarrollo continuo de sus procesos y por ende potenciar su giro del negocio y rentabilidad.

Algunos autores como (Moreno & Báez, 2010) afirman que el costo de los riesgos psicosociales en una organización puede llegar a ser muy alto, además detienen el desarrollo de la misma y la calidad de vida de los trabajadores.

La prevención de riesgos laborales, ha sido un factor importante a considerar en las organizaciones, ya que un ambiente laboral riesgoso puede ocasionar en los colaboradores malestares relacionados con factores de salud y ambientales. Esta empresa, al ser una multinacional de servicios petroleros, cuenta con una base de operación en la región Amazónica del país, por lo que la jornada de trabajo de campo se la maneja con la modalidad 14/7, 20/10 y 21/7. Además, cuenta con empleados de varias nacionalidades, puesto que frecuentemente se hacen transferencias, muchas veces sin la familia.

En cuanto a Seguridad y Salud en el trabajo, HSP cuenta con un departamento de HSE (Enviroment, Safety, Enviroment) responsable de la gestión y prevención de incidentes antes, durante y después de los trabajos en base y pozos petroleros. El área cuenta con estándares de calidad regularizados y estandarizados en todos los países, en donde HSP cuenta con personal. Adicionalmente, HSE durante los años de operación de la compañía en Ecuador, ha dado seguimiento a todos los requerimientos de ley locales, incluyendo a la normativa que considera a los factores de Riesgo Psicosocial.

En anteriores ocasiones, el diagnóstico y propuesta de intervención de Riesgos Psicosociales se canalizó con el departamento médico (sub línea de HSE) en su primera fase y al Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo en la fase final de la implementación de las actividades propuestas en un "Plan de prevención de Riesgo Psicosocial".

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Diagnosticar y proponer un plan de intervención en los riesgos psicosociales encontrados en las áreas de negocio en una empresa de servicios petroleros en el año 2018.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Realizar una investigación teórica acerca de riesgos psicosociales en las organizaciones.

- Determinar los factores de riesgo psicosocial presentes en los colaboradores de las áreas de negocio en la organización, utilizando un reactivo de diagnóstico.

- Diseñar un plan de intervención para los cuatro factores de riesgo psicosocial encontrados con mayor nivel, para mejorar el bienestar psicológico de los colaboradores de las líneas de servicio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Normativa legal

Las entidades internacionales y nacionales encargadas de velar por la seguridad y bienestar de los trabajadores tomaron acción en cuanto a temas de riesgo psicosocial en las organizaciones, ya que se pudo evidenciar que mencionados riesgos ponen en peligro la salud física y mental del trabajador, de igual o mayor proporción, que los riesgos laborales físicos considerados en anteriores leyes o decretos.

El observatorio Vasco del Acoso Moral (2012) citando a la OIT, manifiesta que el costo de la mala salud mental en la Unión Europea representa del 3% al 4 % del PIB, además de declarar que las enfermedades mentales son el factor incidente en las bajas laborales. Por tal razón, se destaca la importancia de establecer leyes que amparen a la situación de los trabajadores expuestos a riesgos psicosociales en sus actividades profesionales y económicas.

El instrumento Andino de Seguridad y Salud en el trabajo (2003), documento que expresa las decisiones de la Comunidad Andina, basándose en situaciones de riesgo laboral de los países que conforman mencionada entidad, en su capítulo V, artículo 26, formula que todo empleador deberá tener en cuenta en su accionar evaluaciones que permitan monitorear el estado de los riesgos que puedan incidir en la salud de los trabajadores, tomando en cuenta agentes físicos y psicosociales. Adicional, en su Capítulo III artículo 11 - literal b) expresa la obligación de identificar y evaluar los riegos de manera periódica, con el fin de planificar acciones preventivas adaptadas a los resultados.

Llegando a un contexto nacional, con el objetivo de erradicar la discriminación, la ley de Ecuador exige actualmente mediante el Registro Oficial No. 16 con su (Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082, 2017) que toda empresa pública o privada con más de 10 trabajadores cuente con un plan de prevención de riesgos psicosociales, en el cual contemple acciones concretas con el objetivo de erradicar la discriminación laboral y

promover la igualdad de oportunidades de trabajo. Es así que este trabajo platea un plan de prevención para cumplir con este requerimiento.

Finalmente, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en su Normativa Aplicable a la Seguridad y Salud en el Trabajo Capítulo I, Art. 3 literal k), expone como obligación de los empleadores la fomentación de la adaptación de los puestos de trabajo diseñados a partir de las necesidades físicas y mentales de los mismos, tomando en consideración disciplinas relacionadas con Riesgos Psicosociales.

2.2 Factores de riesgo psicosocial

2.2.1 Descripción de los Factores de Riesgo Psicosocial

Los factores de riesgo psicosocial, muchas veces no son considerados como una prioridad en las organizaciones ya que, en la mayoría de casos estos factores no presentan consecuencias evidentes como enfermedades o accidentes laborales, tal como lo hacen los factores de riesgo físico, pero se debe tomar en cuenta que las consecuencias de los factores de riesgo psicosocial pueden llegar a afectar con la misma magnitud al trabajador y por ende a la empresa (Gómez Rojas, Hernández Guerrero, & Méndez Campos, 2014).

Por otro lado, el constante cambio y exigencias del mundo actual, tanto en el ámbito económico como social, obligan a las organizaciones a mantenerse actualizadas para seguir generando rentabilidad. Dicha dinámica requiere de empleados motivados y sanos, tanto física como psicológicamente, y una organización comprometida con el bienestar de los mismos.

Se considera importante el conocimiento de los factores de riesgo a los cuales los empleados de las diferentes organizaciones podrían estar expuestos, los mismos que pueden variar dependiendo del giro del negocio de la empresa. Dichos factores abarcan todos los factores de riesgo, como son riesgo físico y psicosocial, entre otros.

“Los factores de riesgo psicosocial hacen referencia a las características presentes en el ámbito laboral relacionadas con el diseño, contenido y organización del trabajo en sus diferentes contextos sociales y organizativos, susceptibles de afectar a la salud del trabajador” (Merino, 2016, pág. 15).

La definición brindada por Merino permite introducirse de primera mano a la identificación de los posibles factores de riesgos psicosocial y pone en evidencia que se encuentran asociados inherentemente a las características de la organización. Además, menciona la importancia y posibles consecuencias que tendrían los factores de riesgo psicosocial en el empleado de toda empresa.

Según el manual del método CoPsoQ – Istas 21, los factores de riesgo psicosocial dependen o se desarrollan con un mecanismo de acción propio de la persona, que tiene que ver con su autoestima y su autosuficiencia. Esto quiere decir que las consecuencias que pueden llegar a provocar los factores de riesgo psicosocial dependen también de la persona, sin embargo, se originan en la organización del trabajo (Moncada, Llorens, Andrés, Moreno, & Molinero, 2014).

Otros autores como Ricardo Fernández (2010), definen a los factores de Riesgo Psicosocial como las condiciones presentes en el ambiente laboral que se relacionan con factores como la organización y desempeño de funciones que pueden afectar al bienestar y la salud física o psíquica de los trabajadores y su productividad. Como todo factor, si no es prevenido puede tener consecuencias tanto en el colaborador como en la empresa en sí.

2.2.2 Características de los Factores de Riesgo Psicosocial

En la tabla, que a continuación se presenta, están resumidas las características de los Factores de Riesgo Psicosocial según Moreno y Báez. Las mismas pretenden diferenciar estos de los factores de riesgo laborales considerados tradicionalmente y facilitar su diagnóstico y detección, ya que muchas veces por su falta de frecuencia y visibilidad tienden a manifestarse cuando ya existen consecuencias.

Tabla 1: Características de los Factores de Riesgo Psicosocial

Característica	Definición
Se extienden en el tiempo y el espacio	A diferencia de los demás riesgos laborales, los riesgos psicosociales no pueden ser divisados o identificados en un lugar o tiempo específico, es por esta razón que muchas veces son detectados cuando ya existe una consecuencia evidente.
Dificultad de objetivación	Los factores de riesgo psicosocial no tienen unidades con la cuales se las pueda medir y dificultan la exposición de factores de manera objetiva. Los más cercanos, son las frecuencias que se obtienen por observación colectiva.
Afectan a los otros riesgos	El aumento de los factores de riesgo psicosocial, afecta a los factores de seguridad de higiene y de ergonomía ya que la interacción entre los dos tipos de factor de riesgo es constante.
Están moderados por otros factores	Los factores de riesgo psicosocial y su accionar van a depender de diferentes factores tanto organizacionales como personales de los trabajadores y su nivel de implicación. Pueden intervenir factores como: motivación, autoestima, autosuficiencia, etc.
Dificultad de intervención	Por su misma naturaleza los factores de riesgo psicosocial vienen derivados del diseño organizacional de la empresa. Por lo que su intervención corre el riesgo de no ser tan clara y puede sugerirse tomar plazos de tiempo inmediatos con expectativas bajas de avance.

Fuente: Karla Vaca, Basada en Moreno & Baez, 2010

2.2.3 Criterios de clasificación de los Factores de Riesgo Psicosocial

Para este estudio, se toma en cuenta los factores de riesgo psicosocial, divididos de dos maneras, la clasificación que diera en el 2010 Fernández en su libro "Productividad y Riesgo Psicosocial o derivado de la organización del trabajo" y la de Factores objetivos y subjetivos, tratada por el Observatorio de Riesgos Psicosociales de Madrid.

2.2.3.1 Criterios de Fernández para la clasificación de los Factores de Riesgo Psicosocial

Los factores se dividen de acuerdo a los siguientes criterios de clasificación:

Tabla 2: Diferenciación tipos de Factores de Riesgo Psicosocial

Aspecto	Definición
Factores Relacionados a la organización	Influencia de los procesos de la organización en la salud, en este caso mental, del trabajador. Tiene que ver con temas como: • Política de Relaciones • Laborales • Información Organizacional • Comunicación organizacional • Justicia Organizacional • Supervisión/Liderazgo
Factores Derivados a la tarea	Factores relacionados a las características de la tarea y su relación con las capacidades y expectativas de quien las realiza. Tiene que ver con temas como: • Uso de habilidades personales • Demandas laborales
Factores relativos a las relaciones interpersonales	El nivel de satisfacción de las relaciones creadas en el trabajo y su influencia en la satisfacción laboral de la persona. Tiene que ver con temas como: • Clima laboral • Representación Sindical
Factores relativos a la jornada y tiempo de trabajo	Todas las características que involucren tiempo y horarios de trabajo y su influencia en las tareas del individuo. Tiene que ver con temas como: • Horas de trabajo • Relación Trabajo-Familia

Fuente: Karla Vaca, Basada en Fernández, 2010

2.2.3.2 Factores objetivos y subjetivos

Por otra parte, el Observatorio de Riesgos Psicosociales de Madrid (2016), clasifica a los factores de Riesgo Psicosocial en dos grandes grupos: Factores Objetivos y Factores subjetivos, teniendo como criterio de clasificación su naturaleza.

Tabla 3: Factores Objetivos y subjetivos

Criterio	Definición
Factores Objetivos	
Medio Ambiente físico del trabajo	Factores relacionados con la infraestructura y diseño físico del lugar de trabajo. Tiene que ver con: ✓ Factores Físicos ✓ Factores Biológicos ✓ Factores Químicos
Carga Mental	Relación entre el nivel de esfuerzo del trabajador con las funciones.
Autonomía	Capacidad del empleado de mantener el control sobre sus funciones. Existen factores que inciden en el nivel de autonomía, tales como: ✓ Características del trabajo

	✓ Tiempo de trabajo ✓ Organización del trabajo ✓ Características personales
Definición del rol	Expectativas asociadas a las funciones de un puesto de trabajo
Organización del trabajo	Características que implican factores como la razón de ser la organización, estructura, posición en el mercado laboral, el que se hace y como se hace. ✓ Jornada ✓ Ritmo de trabajo ✓ Estilos de mando y comunicación
Contenido de la tarea	Significado de las tareas y su contribución al producto final.
Relaciones Laborales	Relaciones generadas en ambiente de trabajo, tienen fuerte incidencia en el clima laboral
Factores Objetivos	
Características personales del trabajador que pueden llegar a definir el nivel de afectación y alcance de un riesgo psicosocial.	

Fuente: Karla Vaca, Basada en Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2016

Si bien la propuesta de Fernández ha sido tomada como referente para esta investigación, no se deja de realizar el análisis de otros autores que establecen similares agrupaciones de información relacionada.

2.2.3.2.1 Factores Objetivos

Factores presentes en el ambiente de trabajo que pueden llegar a afectar la salud física y psicológica del trabajador; tienen que ver netamente con el entorno en cual desempeña sus funciones. Si este espacio no es el apropiado para desarrollar funciones indicadas o no corresponde con las mismas, el nivel de satisfacción laboral empieza a disminuir.

2.2.3.3 Medio Ambiente físico del trabajo

Se trata de los factores relacionados con la infraestructura y diseño físico del lugar de trabajo. Este principio está directamente conexo con el bienestar del trabajador, el mismo tiene que ser un espacio físico que no involucre el daño a la salud del mismo. Los factores que constan en este ítem tienen que ver con elementos físicos, biológicos y químicos.

A) Factores Físicos: La infraestructura del lugar del trabajo tiene que considerar no solo las necesidades del negocio, sino también la comodidad y seguridad de trabajador, ya que son elementos relevantes para la satisfacción laboral. Tiene que

ver con factores de ruido, iluminación y temperatura (Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2016).

B) **Factores Biológicos:** Tiene que ver con la exposición a virus, bacterias, hongos, parásitos, etc. Se pueden llegar a denominar como factores de riesgo psicosocial cuando la percepción del trabajador reconoce la gravedad de la exposición a mencionados factores (Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2016).

C) **Factores Químicos:** "Asimismo, la exposición a agentes químicos es un factor de riesgo psicosocial, que provoca efectos nocivos en la salud; genera alteraciones en la percepción sensorial y motriz, en las funciones cognitivas, alteraciones afectivas y de comportamiento, fatiga, irritabilidad y ansiedad" (Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2016).

2.2.3.4 Carga Mental

Concepto denominado a la relación entre el nivel de esfuerzo del trabajador con las funciones o actividades proporcionadas a su cargo, es decir la demanda del trabajo balanceada con la predisposición intelectual del trabajador. El INSHT (2012), citando a Mulder (1983), define a la carga mental como la proporción de los procesos y tiempo en cual el trabajador obtiene una respuesta, además menciona dos factores que influyen en la ejecución de la misma:

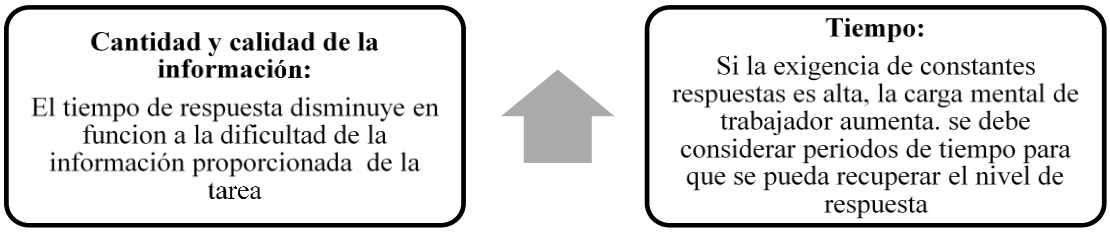


Figura 2: Factores que inciden en la carga mental

Fuente: INSHT, 2012

Isabel de Arquer (2005), concuerda con la idea presentada en la figura 2, pero profundiza en el tema y define a los factores que inciden en el aumento de la carga mental a niveles que afecten al trabajador de la siguiente manera:

A) **Exigencias de la tarea:** situación en la cual existen procesos o personas dependientes de las funciones de un trabajador específico, lo que genera un grado de responsabilidad superior en cuanto a tiempos de entrega como exigencia del trabajo. Influyen también factores como las jornadas u horarios de trabajo y el contenido de la tarea (De Arquer, 2005).

B) **Condiciones físicas del entorno:** las condiciones físicas no adecuadas en un ambiente laboral activo, disminuyen la capacidad de retención de información y no contribuyen con un entorno que facilite la percepción y la atención de los trabajadores (De Arquer, 2005).

C) **Características Individuales y factores sociales:** las características de cada persona influyen directamente en la percepción de la información recibida para realizar o dar una respuesta requerida. Las habilidades, el estado de salud, estilo de vida y circunstancias emocionales toman forma protagónica sobre la manera en cómo se trabaja y se responde a requerimientos (De Arquer, 2005).

2.2.3.5 Autonomía

Se trata de la capacidad del empleado de mantener el control sobre sus funciones bajo condiciones propias establecidas y se lo considera un factor de riesgo psicosocial cuando no existe un equilibrio correcto, es decir la falta o exceso de autonomía pueden llegar a afectar la forma de trabajo del empleado. En el caso de que exista una falta de autonomía se ven reflejados efectos como el estrés laboral y síndrome de Burnout (Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2016).

Existen factores que inciden en el nivel de autonomía:

A) **Características del trabajo**: Particularidades que las funciones a desempeñar requieren para ser realizadas, es decir metodologías específicas, conocimientos técnicos, un lugar no apropiado de trabajo. En resumen, si las características del trabajo tienen parámetros específicos para realizarse no permitirán al trabajador tener

autonomía y control sobre sus funciones (Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2016).

B) Tiempo de trabajo: parámetros de tiempo establecidos por presiones externas al empleado, falta de flexibilidad de inicio y finalización de jornadas y descansos (Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2016).

C) Organización del trabajo: parámetros directamente influenciados por cultura de la organización y el seguimiento de objetivos establecidos (Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2016).

D) **Características personales:** las particularidades personales del individuo influyen directamente en la capacidad de adquirir autonomía en las funciones delegadas. Las actitudes (comportamiento del individuo al enfrentarse a una tarea), la experiencia y la edad pueden ser factores determinantes para desarrollar la capacidad de autonomía.

La falta o el exceso de autonomía es un factor que puede causar riesgos psicosociales al trabajador, manifestando consecuencias tales como: fatiga física y mental, alteraciones familiares y sociales, sentimientos de insatisfacción o de aburrimiento insoportable, estrés, conflictos derivados en situaciones de acoso o de violencia laboral (Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2016, pág. 4).

2.2.3.6 Definición del rol

El INSHT en su NTP No 388 (2008), define al rol como un conjunto de comportamientos estandarizados en la persona que lo vaya a desempeñar, independientemente de sus características personales, es decir que existen conductas requeridas para el desempeño de determinadas funciones. La idea de establecer roles es de estandarizar las posiciones.

Existen algunos factores que pueden llegar a incidir en el desarrollo del rol, tales como:

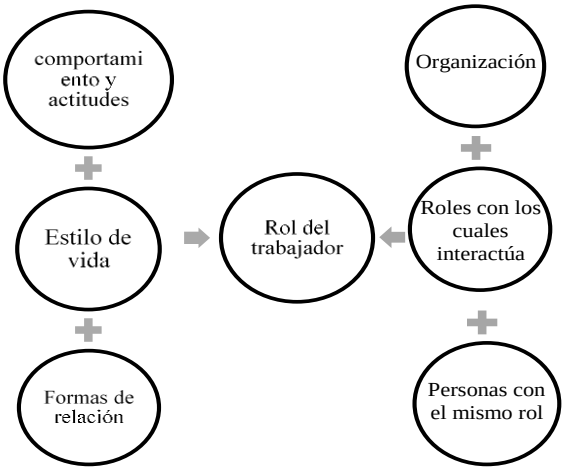


Figura 3: Aspectos que inciden en el rol del trabajador

Fuente: INSHT, 2012

El riesgo se puede manifestar cuando las cualidades del rol no están bien definidas, por lo que existe una ambigüedad del mismo, es decir no se le proporciona al trabajador las herramientas o la información (objetivos, procedimientos, responsabilidades) básica del rol a cumplir en la organización. De igual manera se puede dar el caso de que el trabajador tiene la información del rol a desempeñar, pero al momento de hacerlo existe una incongruencia con sus actividades reales, a este fenómeno se lo denomina conflicto del rol (Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2016).

Ambos fenómenos mencionados, pueden prevenirse de manera definitiva mediante el refuerzo de factores como la comunicación, no solo informando, sino también creando canales efectivos que transmitan de manera clara elementos fundamentales como funciones, responsabilidades, expectativas de la organización para con el trabajador (Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2016).

2.2.3.7 Organización del trabajo

Las características de una organización son elementos fundamentales para que el trabajador genere un sentimiento de orgullo y satisfacción laboral. Cuando se menciona el término de organización del trabajo, se hace referencia a dichas características que implican factores como la razón de ser la organización, estructura, posición en el

mercado laboral, el que se hace y como se hace, tiempo de trabajo, procesos, etc (Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2016).

Componentes de la organización del trabajo:

A) Jornada: La organización Internacional del Trabajo (1984), enfatiza en el factor tiempo de trabajo por su nivel de influencia sobre la salud del trabajador y lo define como la condición con más atribución en la vida diaria del trabajador.

La jornada más conocida es aquella en cual se labora 8 horas diarias con un descanso para la comida, pero existe también el trabajo por turnos, el mismo que se lo puede definir de la siguiente manera:

- **Discontinuo:** dos turnos de trabajo (mañana y tarde) con descanso en la noche y fines de semana.

- **Semi – Continuo**: tres turnos (mañana, tarde y noche) con descanso semanal de un día.
- **Continuo:** tres turnos más trabajo nocturno ininterrumpido.

El riesgo se presenta cuando el trabajador no tiene la potestad de decidir sobre sus tiempos de trabajo y cuando los mismos influyen en el equilibrio con la vida personal y familiar.

Otro autor que analiza el trabajo por turnos, es el Observatorio Vasco que define:

"El trabajo a turnos exige mantener al trabajador activo en momentos en que necesita descanso, y a la inversa. Además, le colocan fuera de las pautas de la vida familiar y social. Todo ello provoca un triple desajuste entre el tiempo de trabajo, el tiempo biológico y el tiempo familiar y social" (Observatorio Vasco de Acoso Moral, 2012).

B) Ritmo de trabajo

Condiciones temporales proporcionadas para realizar las diferentes actividades de las funciones del rol, implican factores no solo de tiempo, sino de concentración, procesos, herramientas determinadas, etc (Observatorio Vasco de Acoso Moral, 2012).

El manual del método CopsoQ – Istas 21 define al ritmo de trabajo como una exigencia psicológica cuantitativa que se refiere a la intensidad del trabajo y se relaciona con el tiempo y la cantidad establecida. Un ritmo de trabajo intenso, que no toma en cuenta la capacidad real de trabajador, puede ser motivo de insatisfacción laboral y estrés en niveles elevados (Moncada, Llorens, Andrés, Moreno, & Molinero, 2014).

C) Estilos de mando y comunicación

Las relaciones establecidas en un ambiente organizacional intervienen directamente en la satisfacción laboral de los trabajadores, y más aún si se trata de la relación establecida con el líder y su equipo. Autores definen a los estilos de mando como los responsables del avance del equipo de trabajo y explican que ningún estilo de liderazgo es negativo, mientras no se lo lleve a un límite, incluso los diferentes estilos se pueden ir combinado según la situación laboral que se presente (Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2016). Se propone cuatro estilos:

- **Estilo Autoritario**: también conocido como autocrático, se caracteriza por la falta de información de objetivos del trabajo por parte del líder, dando poca participación a sus trabajadores en la toma de decisiones. Su actuar es basado en la autoridad, no admite la opinión y no desarrolla la autocrítica. Sin embargo, es un líder efectivo para situaciones en la cuales la presión aumenta y los tiempos de entrega se ajustan. A largo plazo puede causar fuga de talentos y desmotivación (Goleman, 2000).

- **Estilo paternalista:** Líder caracterizado por sobreproteger a su equipo de trabajo, ya que se tiene la percepción de que el mismo por sí solo no conseguirá los objetivos y que no tienen criterios propios, generando poca admisión de opiniones de igual manera que el estilo autoritario, lo que le diferencia del mismo es que los empleados reciben estímulos positivos que los motivan a trabajar siempre y cuando el Líder esté presente. Los empleados con características proactivas que trabajan bajo este estilo de liderazgo pueden llegar a desmotivarse (Macias, Esther, & Zepeda, 2012).

- **Estilo democrático o participativo:** estilo de mando que escucha y considera las opiniones de su equipo de trabajo y les permite participar activamente en la toma de decisiones de sus funciones. La comunicación y el desarrollo de competencias son características fundamentales de este líder, anima la participación y agradece sugerencias (Macias, Esther, & Zepeda, 2012).

- **Estilo pasivo o laissez faire:** estilo de mando que se caracteriza por la falta de seguimiento a sus trabajadores, por la presencia de un distanciamiento con el líder. Las indicaciones no son consignadas y son expresadas en forma de consejos (Goleman, 2000).

En cuanto a la comunicación, el Observatorio de Madrid (2016), considera que, es la base fundamental para el desarrollo de las relaciones básicas y la interacción con nuestro medio laboral, es por esta razón que se la debe aplicar de manera idónea en las organizaciones para transmitir exactamente las expectativas de negocio y de la gente con la que trabajamos. El riesgo psicosocial surge cuando este factor no se presenta de la mejor manera, ya que afecta a las relaciones del trabajador, tanto laborales como externas, componente que puede llegar a provocar estrés laboral crónico, burnout, entre otros.

Adicionalmente, si la comunicación es deficiente en cuanto a la transmisión de objetivos y expectativas a los trabajadores, el desempeño de los mismos y la satisfacción laboral se verán gravemente afectadas.

Existen dos tipos de comunicación que toda organización debe manejar de la mejor manera:

- **Comunicación Formal**: información guiada a los objetivos y principios de la organización (normas, reglamentos), la razón de ser y visión a futuro. La misma puede ser diseminada de manera ascendente, es decir tomando en cuenta perspectivas e ideas de los trabajadores, o de manera descendente canalizada por las cabezas, tomando en cuenta los objetivos a corto o largo plazo de la organización (Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2016).

- **Comunicación Informal**: contacto entre compañeros del trabajo que permite el desarrollo de la actividad laboral, ya que cumple la función de apoyo social y afectivo. Además de gravitar el desempeño de funciones mediante la trasmisión de anécdotas, y apoyo en conflictos laborales y personales (Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2016).

2.2.3.8 Contenido de la tarea

Factores de la tarea que permiten el desarrollo de habilidades del empleado. Las actividades o contenido de la misma influyen directamente sobre la satisfacción laboral. El manual del Istas 21 (2014), relaciona este factor con la condición "sentido de trabajo" y lo define como el significado de las tareas y su contribución al producto final.

El riesgo se presenta cuando las tareas no cumplen con las expectativas o no corresponden a los conocimientos del trabajador, es decir cuando la actividad tiene una naturaleza repetitiva o cuando carece de significado. De igual manera, se puede presentar el caso del aumento de tareas (carga laboral) sin variación en el tiempo de entrega (Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2016).

Existe la posibilidad de mitigar o disminuir el nivel de riesgo que el contenido de la tarea puede provocar, como todo riesgo psicosocial, pero específicamente en este factor se pueden tomar medidas de enriquecimiento de funciones, es decir elevar los niveles de autonomía y variación de la tarea, adueñar al trabajador de sus actividades

proporcionándoles las herramientas y condiciones para realizarlo (Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2016).

2.2.3.9 Relaciones Laborales

Este factor es la base principal para el desarrollo de un clima laboral sano que permita el flujo de las actividades y los objetivos de la organización. Pero, ¿cuáles son los elementos para que las relaciones laborales favorezcan el ambiente laboral y no generen factores de riesgo psicosocial.

La respuesta a esta pregunta, de acuerdo al (Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2016) se enlista a continuación:

- Apoyo social
- Percepción de pertenencia
- Reconocimiento
- Igualdad
- Comunicación

"El apoyo social representa el aspecto funcional de estas relaciones, mientras que el sentimiento de grupo representa su componente emocional. Por otro lado, la existencia de jerarquías, compañeros de trabajo y superiores, añade otros aspectos de complejidad a estas relaciones" (Moncada, Llorens, Andrés, Moreno, & Molinero, 2014, pág. 32).

2.2.3.9.1 Factores Subjetivos

Los factores objetivos ya mencionados en párrafos anteriores afectan a todos los trabajadores, pero la percepción individual, de cada uno ellos, puede a llegar a precisar el grado de afectación del factor externo. Es decir, la experiencia, estado de salud, estilo de vida, entre otras. Pueden llegar a ser principios que afecten directamente con la eminencia de cualquier riesgo psicosocial (Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2016).

Ahora bien, Moreno y Báez (2010), explican que los factores de riesgo psicosocial pueden llegar a ser positivos o negativos, según el enfoque que se les dé. Cuando las condiciones son adecuadas estos factores logran mejorar el trabajo y desarrollar competencias, dando como consecuencia un nivel de satisfacción laboral favorable.

> Todos aquellos agentes de riesgo con los que el sujeto convive día a día y que son percibidos de manera negativa por el propio individuo afectan su salud. Es preciso añadir que no todas las personas perciben de la misma manera las condiciones en que desarrollan su trabajo, respondiendo de manera individual y distinta según la situación a la que se exponga (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013).

2.3 Riesgos Psicosociales

2.3.1 Descripción General de los Riesgos Psicosociales

Las interacciones humanas pueden llegar a un nivel de dinamismo que obliga a las organizaciones a adaptarse a todo factor relacionado con la seguridad y prevención de sus trabajadores. Por tal razón, al riesgo psicosocial se le debe dar el mismo nivel de importancia que cualquier otro riesgo laboral.

Según el Ministerio de Relaciones Laborales en su documento "Nuevos riesgos laborales emergentes e introducción a la evaluación" (2013), no existe mayor diferencia entre los términos: Factores de Riesgo Psicosocial, Riesgo Psicosocial, y adicional agrega un nuevo término, que de igual manera, hace referencia al tema principal de esta investigación: Factores Psicosociales Laborales.

Sin embargo, explicándolo desde otro punto de vista, es importante establecer la diferencia entre los dos términos utilizados a lo largo del estudio. El vocablo Riesgo Psicosocial tiene la función de describir y hace referencia a las condiciones organizacionales, tanto negativas como positivas, estructura, clima laboral, diseño del puesto de trabajo, entre otros. Mientras que, los Factores de Riesgo Psicosocial cumplen una función predictiva, es decir toman forma cuando existe una probabilidad

de que las condiciones laborales afecten negativamente la salud del trabajador (Moreno, 2011).

El comité mixto OIT-OMS, define a los riesgos psicosociales como las interacciones entre el trabajo, medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, tomado en cuenta también a las necesidades del trabajador, sus capacidades, cultura y su doble presencia fuera del trabajo (Comité Mixto OIT-OMS, 1984).

2.3.2 Áreas de agrupación de los Riesgos Psicosociales

Ahora bien, el cambio constante y actualizaciones en el mundo laboral, incluso la misma globalización, han dado lugar a los riesgos psicosociales emergentes y se los relaciona directamente como causa principal del estrés laboral (Gil-Monte, 2012). A dichos riesgos, se los puede agrupar en diferentes áreas:

Tabla 4: Áreas de Riesgos Psicosociales emergente

Área	Concepto
Nuevas formas de contratación laboral	✓ Contratos que no garantizan estabilidad laboral, o no establecen una relación directa con el contratante y el contratado. ✓ Contratos ajustados a la industria que requieren servicios ocasionales, sin tomar en cuenta la seguridad del trabajador, provocando en él estrés y ansiedad laboral
Envejecimiento de la población laboral activa y retraso en la edad de jubilación	✓ Factor que afecta directamente a la carga emocional del trabajador de una organización
Desequilibrio y conflicto entre la vida personal y laboral	✓ La imposibilidad de equilibrar el aspecto laboral y personal, causado por factores de carga y tiempo de trabajo
Intensificación del trabajo	✓ Estrés provocado por la presión y aumento de la carga laboral influencia por exigencias y factores externos que intensifican las horas de trabajo y falta de motivación.

Fuente: Karla Vaca, Basada en Gil - Monte, 2012

No está por demás decir que los riesgos psicosociales se encuentran presentes en un ambiente laboral activo, y se reflejan cuando influyen factores atenuantes como las relaciones humanas, la naturaleza de la tarea, el lugar y entornos de trabajo, condiciones de higiene y prevención para los trabajadores. A estos riesgos se los puede clasificar por la naturaleza de su origen.

El Manual de Riesgos Psicosociales en el Mundo Laboral publicado por la Secretaría de Acción Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente de Madrid (2015), concuerda con la clasificación de la manera ya mencionada en la tabla 4, pero expone un factor más de ramificación: la comunicación. Según lo anterior mencionado, la falta de canales de comunicación puede provocar un punto de origen para el umbral del riesgo psicosocial, ya que afecta directamente a la eficiencia de la tarea y claridad de objetivos de la misma. Además de no tener un claro objetivo del rol, equipo de trabajo y liderazgo.

Por otra parte, existen riesgos psicosociales que se los puede llegar a diferenciar por su nivel de afectación o un punto de riesgo limite que ponen a prueba la resistencia del trabajador. Entre los riesgos más comúnmente desarrollados, se encuentran:

- El estrés
- Violencia
- Acoso laboral
- Acoso sexual
- Inseguridad contractual
- El burnout o Desgaste profesional

Los riesgos psicosociales pueden estar presentes en cualquier organización de trabajo que, parafraseando al Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud (2010), dependiendo de la intensidad, frecuencia y duración de la exposición pueden provocar repercusiones negativas en el colaborador, mismas que pueden ser fisiológicas, emocionales, cognitivas o conductuales.

2.4 COPSOQ-ISTAS21

La evaluación de riesgo psicosocial requiere de un proceso de diagnóstico que comprenda factores de confiabilidad y adaptabilidad a las condiciones de las diferentes organizaciones de los sectores económicos. El mismo debe tener una base conceptual clara basada en estudios e investigación previa para llegar a medir los factores de riesgo psicosocial que afecten verdaderamente la salud. El método CoPsoQ (Istas 21) o

Cuestionario Psicosocial de Copenhague cumple con las características expuestas anteriormente, el mismo fue creado por el instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Dinamarca, pero en el año 2000 cede sus derechos al Instituto sindical del trabajo de España (ISTAS) y con la identificación de características socio demográficas, se elabora la versión en castellano.

El cuestionario CoPsoQ (Istas 21) cuenta con tres versiones, una larga específicamente para fines investigativos, una versión media para evaluar riesgo psicosocial en organizaciones con de más de 30 empleados y una última para autoevaluación. Además de contar con certificaciones internacionales que avalan su nivel de confiabilidad y validez, ya que compara las mediciones obtenidas con valores de referencia poblacional. (Moncada, Llorens, Andrés, Moreno, & Molinero, 2014).

El artículo "Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile" (2012), expone las razones por la cuales el reactivo COPSOQ (Istas 21) tiene la confiabilidad y validez necesarias; lo aplicaron en un estudio en Latinoamérica posterior a un análisis de adaptación semántica y pruebas en una muestra específica. Mencionadas valoraciones se realizaron con la asesoría directa de los autores del reactivo.

"El análisis de correlación (prueba de Spearman) muestra que cada ítem está asociado positiva y significativamente ($p < 0,05$) con la sub-dimensión a la que pertenece y con la dimensión respectiva. De igual forma, todas las sub-dimensiones se asociaron en forma positiva y de manera significativa ($p < 0,05$) con sus respectivas dimensiones" (Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile, pág. 3).

2.4.1 Dimensiones

Las seis dimensiones que el cuestionario contempla son las siguientes:



Figura 4: Dimensiones del cuestionario CoPsoQ (Istas 21)

Fuente: (Moncada, Llorens, Andrés, Moreno, & Molinero, 2014)

1) Conflicto trabajo – familia

- **Doble presencia:** incompatibilidad entre el ámbito laboral y el ámbito familiar. Se presenta cuando las exigencias de tiempo de las tareas de la actividad económica coinciden con necesidades del ámbito familiar**.**

2) Exigencias Psicológicas

- **Exigencias cuantitativas:** demandada por la cantidad de trabajo, la misma que aumenta cuando existe un desfase entre el tiempo de entrega y las actividades a realizar**.** Factores como falta de planificación y de personas son los principales elementos que aumentan el nivel de exigencia.

- **Ritmo de trabajo:** directamente relacionada con la intensidad del trabajo. Los factores tiempo y cantidad son los principales precursores de un nivel de intensidad más alta.

- **Exigencia de esconder emociones:** exigencia psicológica que demanda la neutralidad emocional, independiente del comportamiento de las personas con las cuales trabaja, ya sean internas o externas.

- **Exigencias emocionales:** exigencias psicológicas derivadas de las relaciones interpersonales desarrolladas en un ambiente laboral.

3) Control sobre el trabajo

- **Influencia:** nivel de autonomía que el trabajador tiene sobre las condiciones de las tareas que realiza, además de la participación en las decisiones que impactan directamente a su rol de trabajo.

- **Posibilidad de desarrollo**: se refiere a las circunstancias y oportunidades de aplicar los conocimientos y habilidades del trabajador, además de las oportunidades de aprendizaje y crecimiento profesional.

- **Sentido del trabajo**: hace referencia al nivel de importancia de las tareas y su contribución al objetivo de la compañía, además de la congruencia con las habilidades y conocimientos del trabajador.

4) Apoyo social y calidad de liderazgo

- **Apoyo social de compañeros:** percepción de soporte desde el equipo de trabajo, no solo en temas laborales, sino también en el aspecto del compañerismo y trabajo equipo.

- **Apoyo social de supervisores**: ayuda y soporte necesario de los supervisores a los trabajadores para el desempeño de las tareas.

- **Calidad de liderazgo:** conjunto de habilidades de los jefes o supervisores para guiar de la manera adecuada las actividades y gestión de su equipo de trabajo. Se relaciona con el factor del apoyo social, ya que influye también en las herramientas de dirección proporcionadas al trabajador para su supervisión.

- **Sentimiento de grupo:** percepción de pertenencia a un grupo con objetivos comunes y se relaciona también con el apoyo social, anteriormente mencionado.

- **Previsibilidad:** se refiere a la posibilidad del trabajador del tener acceso a las condiciones de tiempo, espacio o información para realizar sus actividades laborales de la mejor manera**.**

- **Claridad del rol:** información completa acerca de las tareas a realizarse, es decir conocimiento completo del objetivo y procedimientos de las funciones designadas al rol de trabajo.

- **Conflicto del rol**: circunstancia en que existen incongruencias en cuanto a las exigencias del rol. Además de un desfase entre las habilidades del profesional con las tareas designadas.

5) Compensaciones del trabajo

- **Reconocimiento:** factor de valoración al trabajo por parte de los altos mandos, no se trata solo de reconocimiento monetario, sino también de beneficios no tangibles a los cuales el trabajador puede acceder.

- **Inseguridad sobre el empleo:** intranquilidad por el futuro relacionada con la actividad y estabilidad laboral, puede ir afectando de diferentes niveles según la situación del trabajador.

- **Inseguridad sobre las condiciones de trabajo**: intranquilidad por el futuro relacionada al cambio de algunas condiciones de trabajo que implican factores como locación, horario, tareas, etc.

6) Capital Social

- **Justicia:** trato equitativo a todos los trabajadores de la organización, independientemente de sus tareas, sueldo o cargo de trabajo.

- **Confianza vertical:** seguridad en las decisiones que se tomen al nivel de los cargos direccionales**.** (Moncada, Llorens, Andrés, Moreno, & Molinero, 2014).

Además de las preguntas dimensionales, el cuestionario CoPsoQ - Istas21, con el objetivo de complementar la información recabada y analizar factores subjetivos, abarca factores sobre la percepción del estado de salud general y satisfacción laboral del trabajador. Mencionados factores, permiten a la empresa tener una percepción general del estado de bienestar percibido por sus empleados y le permitirá comparar los resultados con estudios anteriores.

2.5 Principios de la intervención de riesgos psicosociales

Para la evaluación o diagnóstico de los riesgos de tipo psicosocial, Clotilde Nogareda menciona que debe partirse de la identificación de una situación de riesgo, mediante la recopilación de información que permita diseñar y aplicar planes para la implementación de estrategias de mejora (Nogareda, 2012).

Si bien es cierto, lo ideal es partir de los resultados obtenidos en el diagnóstico para aplicar las medidas preventivas sobre los factores que su porcentaje resalta, pero, ¿cómo se garantiza que las medidas preventivas mitigarán el riesgo psicosocial identificado?

El Observatorio Vasco de Acoso Moral (2012), identifica niveles de intervención sobre los factores de riesgo psicosocial y expone que el nivel primario debe actuar sobre la organización del trabajo, eso implica intervenir sobre la fuente principal de los factores de riesgo. Algunas de las medidas relacionadas a este nivel tienen que ver con:

- Equilibrio de la carga de trabajo y priorización de tiempos de descanso
- Aumento del control y autonomía en el trabajo
- Mejora de las relaciones sociales
- Gestión del cambio

Por otro lado, las medidas de nivel secundario toman en cuenta las necesidades del trabajador y se enfocan en la entrega adecuada de información y recursos para realizar el trabajo.

> Las condiciones laborales han supuesto una amenaza para la salud que han ocasionado accidentes y enfermedades relacionados con la salud de todo tipo. Los tiempos han cambiado de forma muy importante, pero las condiciones laborales siguen siendo preocupantes. La preocupación por los riesgos laborales se ha centrado históricamente en los riesgos físicos y ambientales, pero se ha producido una atención creciente en los riesgos psicosociales (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013).

En el Ecuador, a partir de octubre del 2018, el Ministerio del Trabajo, presentó su propio cuestionario de diagnóstico de Riesgos Psicosociales, diseñado con la colaboración de universidades y empresas públicas y privadas. En el documento que explica su uso, diseño y antecedentes, no figura un formato específico para un plan de intervención a partir de los resultados, solo sugiere ideas para disminuir el nivel de riesgo y se incluye en cuadro de Excel con un Programa de Intervención, que ayuda a dar seguimiento a los indicadores que la empresa defina (Revisar anexo 7).

Mencionada gestión, pone en evidencia la importancia brindada por las entidades de control pertinentes hacia la prevención e intervención sobre factores que afecten la salud mental de los trabajadores.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación

Se realizó un Proyecto – Producto con el fin de entregar un informe de resultados, utilizando la herramienta de diagnóstico CoPsoQ-istas21 (versión 2), mismo que fue presentado a los colaboradores de la empresa entre mayo y junio del 2018, complementado con un plan de intervención creado a partir de los resultados obtenidos. Los mismos permitieron de manera urgente diagnosticar las necesidades psicosociales de los trabajadores, además de la cobertura del requisito legal solicitado por las entidades pertinentes.

El instrumento utilizado es un reactivo que se adapta a las características de trabajo de la organización y puede detectar, de manera precisa, los tipos de riesgos psicosociales que se encuentran presentes con predominancia en la empresa. El reactivo de CoPsoQ-istas21 (versión 2), fue solicitado por la organización y cuenta con características adaptables a la misma, es por esta razón, que se ha escogió esta herramienta.

3.2 Diseño

La presente investigación cuenta con un diseño de tipo no experimental, a razón de que no se manipuló ninguna variable de la organización, ya que desde un principio el objetivo fue recolectar información de los empleados mediante una herramienta de diagnóstico, en este caso el cuestionario Istas 21.

Sin embargo, por pedido de la empresa, la pregunta 22 (rangos salariales) fue eliminada, por considerarse que no era oportuna para utilizarla en esta ocasión. Además, fue una investigación de tipo transeccional descriptivo, ya que solo tiene una variable y pretendió recoger información en un solo momento.

3.3 Población y muestra

El presente estudio contó con una población de 154 colaboradores de las áreas del negocio de la organización, a quienes se les aplicó el cuestionario, sin embargo, al momento de realizar el diagnostico la muestra real fue de 135 colaboradores representando un 87.66 % de la población total, los 19 restantes por temas de operación o dificultad de comunicación no lo contestaron. El método utilizado fue de tipo probabilístico estratificado, ya que permitió obtener información de las diferentes áreas de negocio de la empresa.

Los grupos considerados en este estudio comprenden, por petición de la organización, a los colaboradores que forman parte del todo el proceso del giro central del negocio, es decir a evaluación, perforación y completación de los pozos y yacimientos petroleros. Para mantener la confidencialidad de la información, las diferentes áreas del negocio se agruparon según la naturaleza de sus funciones y su complementariedad, tabulándolas con un mínimo de 11 colaboradores, tomando en cuenta los mismos criterios de agrupación que la empresa utiliza.

3.4 Fuentes de información

Las fuentes primarias utilizadas fueron la información recabada en los cuestionarios aplicados a los colaboradores, posterior a la firma de un consentimiento informado; y en la información teórica del CoPsoQ-istas21 (versión 2), herramienta utilizada por petición de la organización.

Mientras que las fuentes secundarias fueron los libros y artículos científicos sobre Seguridad Laboral y Riesgos Psicosociales, tanto nacionales como internacionales que respaldan de manera teórica la información obtenida al momento de realizar todas las fases metodológicas establecidas en el manual de ISTAS 21.

3.5 Desarrollo de la investigación

La implementación metodológica del presente estudio se basó en los pasos del procedimiento de diagnóstico y diseño de plan de intervención señalados en el manual CoPsoQ – Istas 21, presentado a continuación:

Tabla 5: Metodología CoPsoQ – Istas 21

FASE PROCESO	RESPONSABLE
Consentimiento de utilización del método • Presentación del método CoPsoQ – Istas 21 • Acuerdo de implementación del método	Comité de Salud y Seguridad
Preparación y realización del trabajo de campo • Adaptación del cuestionario • Diseño de la distribución • Sensibilización • Trabajado de campo (Lanzamiento del cuestionario)	Grupo de trabajo
Interpretación de los resultados y establecimiento de medidas preventivas • Tabulación de datos con la generación de informe preliminar • Interpretación de datos • Sensibilización de resultados	Grupo de trabajo Comité de Salud y Seguridad

Fuente: (Moncada, Llorens, Andrés, Moreno, & Molinero, 2014)

3.6 Consentimiento de utilización del método

El Departamento de Recursos Humanos, conjuntamente con Trabajo Social, mensualmente convoca a reuniones gerenciales para informar y mantener al tanto a las diferentes líneas involucradas en el negocio y al Comité Paritario de Salud y Seguridad de la empresa sobre iniciativas pendientes y el avance de las mismas. El 7 de marzo del 2018, toma la posta el tema de los requerimientos legales por parte del Ministerio del Trabajo. El departamento de Seguridad HSE (Health, Safety, Enviroment) insistió en la aplicación de un proceso de diagnóstico de riesgo psicosocial proponiendo algunos servicios de consultoría externa que lleve a cabo mencionado procedimiento, sin tomar en cuenta el costo implicado.

Recursos Humanos junto con la investigadora del presente estudio, realizó una propuesta que comprendía tanto la fase de diagnóstico con una herramienta adaptada

semánticamente y subida a un sistema digital junto con la creación de una propuesta de intervención; con un costo mínimo de $120 americanos, invertidos en temas de logística en la fase de sensibilización con los colaboradores.

La explicación de la propuesta manifestó los objetivos del estudio, las dimensiones evaluadas en la herramienta y los plazos establecidos para entregar una propuesta de intervención diseñada en base a los resultados obtenidos (Véase anexo 1).

En la reunión, además se llegó a la organización del equipo de trabajo, el cual fue conformado por la investigadora, un coordinador designado del departamento de seguridad HSE y el Comité de Salud y Seguridad involucrado en la implementación de la propuesta de intervención.

3.7 Adaptación del cuestionario

Para diagnosticar factores de riesgo psicosocial, existe una infinidad de alternativas al momento de escoger herramientas. En este proyecto en específico, se utilizó el cuestionario del método CoPsoQ (Istas 21) versión media, ya que es la herramienta que más se acopla a las necesidades y características de la organización y por petición de la misma.

El cuestionario consta de 33 preguntas que miden las diferentes dimensiones mencionadas en el punto 2.4 del capítulo II de este estudio. Según la metodología de adaptación de instrumentos a la necesidad propia, se realizaron modificaciones en el lenguaje de 6 preguntas y, por pedido de la empresa, se eliminó la pregunta relacionada con ingreso salarial, puesto que en esta organización existe un manejo salarial diferente a las distintas líneas de servicio y eso puede provocar confusiones por lo que se prefirió trabajar este tema en otro estudio. Para las preguntas acerca de datos demográficos, el método permite incluso estructurarlas según las características de la población a estudiarse, por lo que se platearon expresamente conforme la necesidad de HSP Ecuador. El proceso de realizó junto con la autora del estudio y el responsable del área de Salud y Seguridad de la organización.

El proceso de adaptación se presenta a continuación, a excepción de las preguntas de datos demográficos, ya que por naturaleza se tienen que adaptar a la organización:

Tabla 6: Adaptación de preguntas: Cuestionario CoPsoQ - Istas 21

Pregunta original	Modificación	Argumento
5. ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?	5. ¿Realizas tareas de distintos cargos?	La cultura organizacional de la empresa estudiada siempre ha manejado el término "cargos" en cuanto a su rol en la organización.
6. En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?	6. En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar tu trabajo?	En la organización estudiada cuando se menciona el término "servicio" se lo relaciona principalmente relacionado a la entrega final al cliente, mas no a las funciones, que es el objetivo de la pregunta.
10. Desde que entraste en xxxx ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?	10. Desde que entraste a la empresa ¿has ascendido o crecido profesionalmente?	El termino categoría no es utilizado regularmente en la organización, la pregunta fue modificada principalmente para se pueda evaluar la promoción profesional.
11. Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas? 12. Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?	11. ¿En los días de descanso de tu jornada laboral, eres llamado a trabajar?	HSP se maneja con jornadas de trabajo de diferente modalidad que involucra a los fines de semana como parte de su jornada habitual. El cambio y fusión de las preguntas expuestas se realizó con el objetivo de mantener de esencia acerca de los días de descanso en cuales un trabajador termina trabajando.
17. ¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes Establecido trabajar?	17. ¿Con qué frecuencia cambia la jornada de trabajo o los días que tienes establecido trabajar?	Una vez más, la pregunta se basa en la jornada de trabajo más conocida (de lunes a viernes, 8 horas diarias). La modificación se realiza con la intensión de acoplarse a las jornadas de las áreas de negocio de HSP.
20. Teniendo en cuenta el trabajo que tienes que realizar y el tiempo asignado, dirías que: a) En tu departamento o sección falta personal	20. Teniendo en cuenta el trabajo que tienes que realizar y el tiempo asignado, dirías que: a) En tu PSL falta personal	La empresa estudiada no está dividida en departamento o áreas, sino en líneas, Product Service Lines (PSL) o áreas del negocio

Fuente: (Moncada, Llorens, Andrés, Moreno, & Molinero, 2014)

3.8 Diseño de la distribución

Además de laborar bajo diferentes tipos de jornada que no permite localizarlos de manera inmediata, la naturaleza de las actividades del sector económico de la organización considerada en este estudio, obliga a sus trabajadores de las áreas del negocio a movilizarse a diferentes locaciones de trabajo, tanto en la región amazónica como en las oficinas de Quito.

Por las razones expuestas, se decidió adaptar el cuestionario a una plataforma digital a la cual tengan acceso todos los colaboradores de las áreas del negocio. Con el cuestionario final adaptado al dialecto de la organización y con la colaboración del departamento de tecnología, fue migrada a un sistema "Share Point" que cumplía con las siguientes características:

Tabla 7: Características

- Confidencialidad de la identidad del trabajador
- Acceso al cuestionario mediante un link compartido por correo electrónico
- Fecha de caducidad del link que permite instaurar plazos para controlar los tiempos establecidos
- Acceso denegado a responder el cuestionario en reiteradas ocasiones por un mismo usuario
- Espacio para exponer el objetivo del estudio, los parámetros a estudiarse, posterior a un punto de aceptación de las condiciones del cuestionario o consentimiento informado (Véase anexo 5)
- Una vez finalizado el proceso de evaluación, el sistema arroja una base de datos obtenidos de manera general

Las cualidades amigables del sistema "Share Point" facilitaron el proceso de evaluación explicado en el punto 3.6 de este capítulo y garantizaron la confiabilidad de la información obtenida, ya que todos los colaboradores cuentan con un mail corporativo y computador portátil. Este proceso se realizó durante la segunda y tercera semana del mes de abril del 2018.

3.9 Sensibilización del estudio

Una vez adaptada la herramienta de evaluación a las características de la organización, se consideró importante dar a conocer el objetivo del proceso de diagnóstico, al ser la primera vez que se realiza un estudio de este tipo, tanto a los colaboradores como a las gerencias de las diferentes líneas de negocio.

La organización cuenta con un sistema de comunicación en cascada que permite transmitir información de manera eficiente a las diferentes locaciones de trabajo que implican: oficinas administrativas en Quito, Base de Operación en Francisco de Orellana (El Coca), diferentes yacimientos y pozos petroleros a lo largo de la Amazonia. Dicho proceso de comunicación abarca algunas herramientas utilizadas en la sensibilización del este estudio previo a su lanzamiento:

Reunión Zero: todos los viernes del año a las 08:00 am se realiza una reunión que convoca a todos los trabajadores de las oficinas de Quito y de la Base Operacional del Coca con el objetivo de transmitir un mensaje específico (tema basado en las reglas de vida y pilares de la empresa) complementado con el avance de las operaciones del momento y finalmente un espacio para temas varios para informar iniciativas y datos novedosos.

Los trabajadores que por la naturaleza de sus funciones o sus rotaciones no pudieron asistir reciben un mail consolidado con la información transmitida en la reunión, además de que dicha información se cuelga a un portal digital al cual todos tienen acceso.

El 11 y 18 de mayo del 2018 se solicitó un espacio en la Zero programada en Quito y Coca correspondientemente, con el objetivo de exponer a los trabajadores de las áreas del negocio un slide con el propósito del estudio y las fechas de lanzamiento del cuestionario (véase anexo 3).

Reunión de Supervisores: todos los miércoles del año en la Base de Operación Coca se realiza una reunión con los supervisores de las líneas, la misma tiene el objetivo de

comunicar y revisar avances sobre temas pendientes que se desarrollan a lo largo del año. De igual manera, el 16 de mayo del 2018 se solicitó un espacio para anunciar el lanzamiento del cuestionario y sus objetivos de estudio.

La participación en esta reunión permite reforzar la comunicación en cascada desde las coordinaciones a los trabajadores de campo, el objetivo de la recurrencia de la reunión es que la información salga inmediatamente

Hallvoice: Herramienta de comunicación implementada en la organización para mejorar y reforzar temas de manera dinámica y personalizada. El mismo consiste en trasmitir información sobre un tema específico durante horas laborables, en las cuales se pide a los colaboradores que detengan sus actividades por un tiempo corto para escuchar el mensaje por un megáfono, sin embargo, no es una técnica utilizada en pozos por la naturaleza de la operación. El 16 de mayo del 2018 se realizó una sesión de Hallvoice en los talleres y oficinas de la base Coca, trasmitiendo el objetivo y fecha de lanzamiento del cuestionario. Así mismo, en las oficinas de Quito el 20 de mayo de presente año se realizó la dinámica por piso.

Mail Corporativo: se envió un mail reforzando la información transmitida en las diferentes reuniones, especialmente para los trabajadores que se encontraban de descanso o presentes en la operación en pozos y yacimientos.

3.10 Lanzamiento del Cuestionario

El 3 de junio del 2018, se envía mediante mail corporativo el link con el cuestionario a los trabajadores de las áreas del negocio, específicamente a 154 personas. El mail además del link, adjuntó un instructivo para facilitar el acceso al cuestionario (Ver anexo 4).

La fecha límite para responder el cuestionario fue el 21 de junio del mismo año. Es decir, tres semanas desde su lanzamiento. El objetivo era que todos los colaboradores considerados en el estudio respondan el cuestionario, es por esta razón que se consideró el tiempo estimando: cambios de turnos de los pozos y trabajos de operación.

Finalmente, el cuestionario tuvo disponibilidad de acceso hasta el 27 de junio del 2018 para cubrir rezagados, mediante un recordatorio enviado por mail el mismo día.

El cuestionario de evaluación tuvo un porcentaje de aceptación del 87.66 %, a razón de que respondieron 135 personas de las 154 consideradas. Se pudo constatar un efectivo nivel de respuesta gracias al tiempo invertido en sensibilización de la misma, tanto en Quito como en operación en la Amazonía. Posteriormente, se realizó la recolección de las firmas de aceptación del estudio (consentimiento informado) a los trabajadores participantes en el mismo, basándose en la pregunta de aceptación del cuestionario digital. Mencionado proceso, se realizó con la colaboración de los supervisores de área, tanto en Quito y la Base de operación del área y Yacimientos. Finalmente, se envió a todos a los colaboradores de las áreas del negocio un mail agradeciendo por la participación en el proceso.

3.11 Tabulación de datos

Como se mencionó en el punto 3.8, el cuestionario fue adaptado y colocado en una plataforma "Share Point" la cual permitió distribuirlo de manera eficiente a todos los empleados involucrados en el estudio. Una de las ventajas de dicha plataforma es que solo un usuario de administrador puede ir revisando el avance de respuesta y los resultados arrojados generalmente en un archivo Excel.

Para analizar dicha información, se utilizó el sistema informático de la herramienta ISTAS 21, el mismo que permite la introducción de datos de dos diferentes maneras: manual y exportación de un archivo tipo CSV (MS – DOS). El archivo Excel general arrojado por el "Share Point" pudo adaptarse al requerimiento del sistema e importó los datos de manera eficaz.

Una vez que los datos son ingresados, el sistema arroja un informe preliminar general para la interpretación y análisis de los resultados. Para analizar la información arrojada por el sistema, se tomó como criterio el examinar las dimensiones que se encuentren en un punto igual o superior al 50% de riesgo más desfavorable que resaltan en rojo,

además de considerar las dimensiones que se acercan al porcentaje señalado para evitar su aumento y nivel de afectación.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Datos generales de la población investigada

Porcentaje de respuesta: El porcentaje de respuesta de la población que participó en la aplicación del cuestionario CoPsoQ - Istas 21 fue de 135 personas, que equivale al 87.66% del personal de las áreas del negocio de la empresa, siendo la población de 154 personas en primera instancia.

El índice de respuesta refleja un porcentaje alto, lo que garantiza la confiabilidad de los resultados. El porcentaje de colaboradores que no respondió (26.63%), corresponde a personal que se encontraba en entrenamientos fuera del país (10,6 %), en sus días de descanso (8,03%), en sus días de vacaciones (5.25 %) y finalmente por tema de operación y acceso limitado a internet (2.75%).

Género: De las 135 personas encuestadas, el número de hombres es de 97 que representa al 72% y el número de mujeres es de 38 equivalentes al 28% de la muestra evaluada.

La industria a la cual pertenece la organización estudiada, muchas veces es catalogada por ser mayormente dominada por el género masculino y eso se puede observar una vez más en el nivel de participación. Se recuerda que el perfil profesional de la empresa abarca algunas de las ramas de la ingeniería en petróleos, mecánica, química e industrial. Mencionadas carreras, en este contexto nacional siguen dominadas por el género masculino, lo que provoca una reacción en cadena hacia la diversidad del sector empresarial económico del cual la organización del estudio es parte.

Sin embargo, la misma organización durante el año 2018 y 2019 mantiene programas para aumentar el nivel de diversidad, medido en las contrataciones de los periodos mencionados. Es decir, se designó a cargos involucrados netamente en las áreas de negocio un porcentaje de impacto sobre la diversidad de la industria.

Además de la participación en congresos que motiven a estudiantes mujeres a optar por carreras que construyan a los diferentes ámbitos de la industria petrolera, exponiendo razones por la cuales la misma es inclusiva y adaptable a capacidades conforme va avanzando la tecnología. Estas y otras iniciativas planificadas, pretenden equilibrar el nivel de diversidad en el sector económico petrolero.

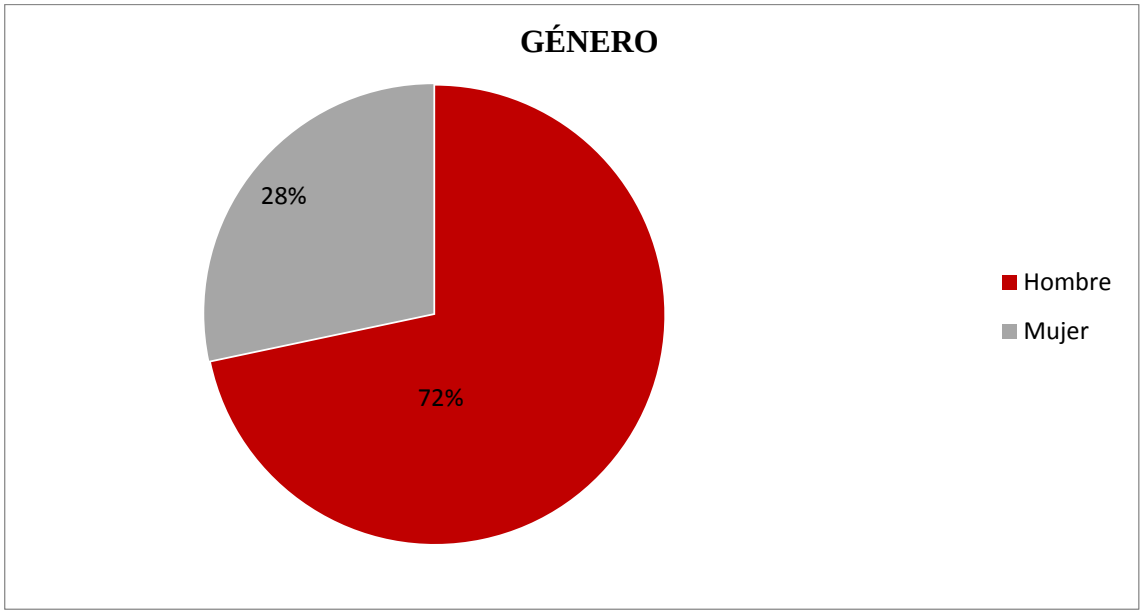


Figura 5: Género de la población evaluada

Edad: El cuestionario CoPsoQ - Istas 21 permite adaptar los rangos de edad según el criterio del investigador, tomando en cuenta las características de la población. En este caso se utilizó los siguientes rangos de edad:

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

Las personas que corresponden al rango "Menos de 31 años" representan el 27%. El rango "Entre 31 y 45 años" representa 63% y finalmente, "Más de 45 años" son el 11% de la población.

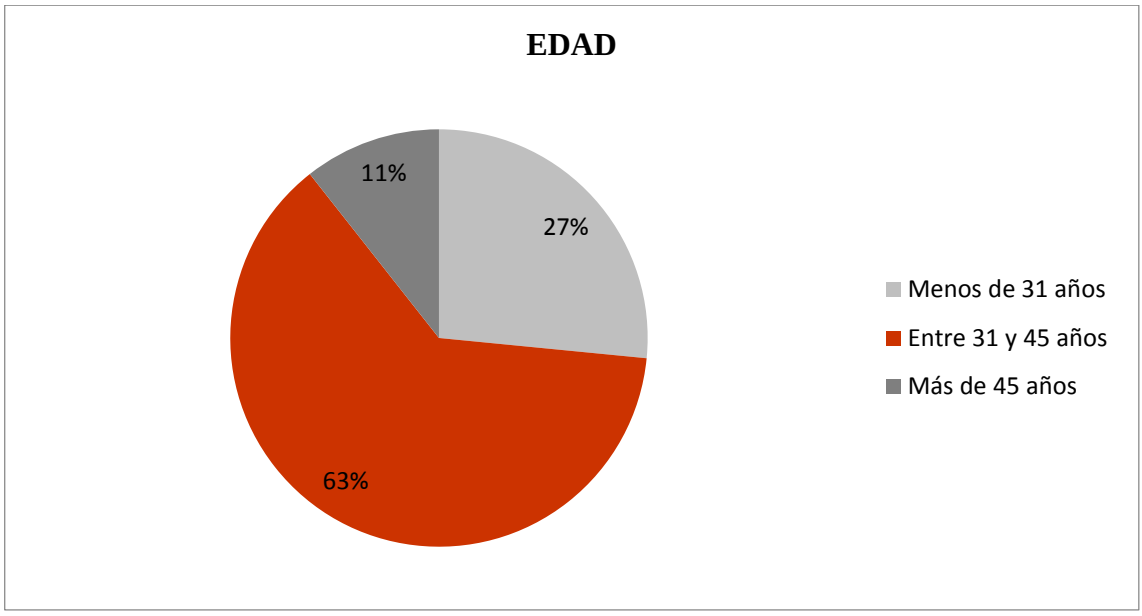


Figura 6: Rango de edades de la población evaluada

Antigüedad: La antigüedad es un factor muy importante, ya que denota la diversidad de la población, factor que permite recabar información de diferentes perspectivas laborales. A continuación, en la figura 14 se observa que los porcentajes más altos de respuesta fueron de las personas que trabajan en la empresa de 2 años en adelante, coincidiendo el 27% para cada rango definido, a su vez, se denota que los dos rangos menores a dos años, completan el 19%.

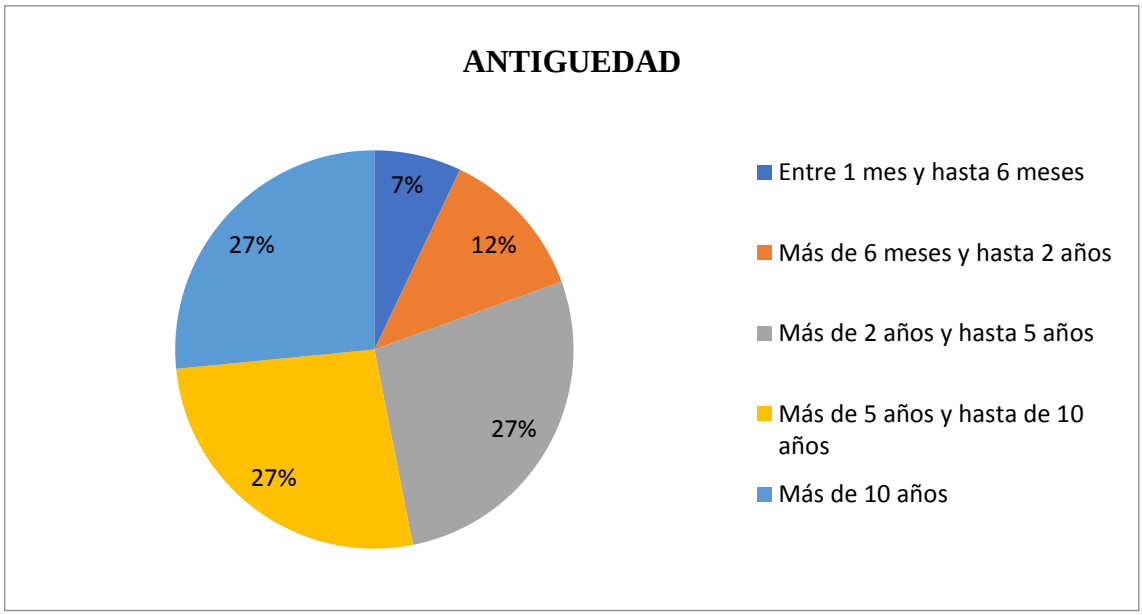


Figura 7: Rango de antigüedad de la población evaluada

Tipo de contrato: Para este estudio se tomó en cuenta 3 tipos de contratos manejados en la organización. En la gráfica 15 se observa que el contrato indefinido es el que radicalmente abarca un porcentaje mayor de la población evaluada, correspondiendo a un 95%. Para comprender el contexto de la poblacion evaluada es importante definir algunos de los parámetros de los contratos utilizados por la organización parte del estudio:

- **Contrato Indefinido (95%):** Según la legislación ecuatoriana, es el tipo de contrato de trabajo más utilizado, el mismo no cuenta con un plazo fijo establecido de terminación y considera un periodo de prueba inicial de 90 días. La finalización del mismo puede estar relacionada con algunas causas como: visto bueno presento por el empleado o empleador, despido intempestivo, acuerdo de las partes, finalización no existosa del periodo de prueba, entre otras. En la organización estudiada es el único tipo de contrato que suma "headcount".

- **Contrato Temporal (4%):** Según la legislación ecuatoriana se lo conoce como "contrato eventual", el mismo se celebra cuando existe la necesidad y se debe cubrir funciones temporalmente, ya sea por un reemplazo de personal en vacaciones, tranferencias internacionales, periodos de maternidad, entre otros. Este tipo de relación laboral no puede durar mas de 180 días.

- **Project Hire (1%):** La legislación ecuatoriana lo conoce como "contrato por obra cierta" y puede celebrarse cuando el trabajador es contratado para ejecutar una labor determinada y la remuneración comprende la totalidad de la labor. En estos casos no se toma en cuenta el tiempo que el trabajador se demora en ejecutar la labor.

Cabe recalcar, que en la empresa laboran empleados con asignaciones internacionales provienientes de sedes en otros paises, cuyos contratos, condiciones laborales y pagos de nómina se mantienen con la legislación de su pais de origen. Para este estudio, los colaboradores mencionados se consideraron en la opción de "Contrato Indefinido".

En la tabulación de datos se puede descartar el porcentaje mayoritario de la población considerada en el tipo de contrato “indefinido”, factor positivamente considerado en la compañía, ya que posterior a la crisis petrolera en la cual el pais estuvo expuesto en el año 2015, HSP Ecuador y las compañias del sector de la explotación de este recurso, tuvieron que tomar medidas radicales para mantenerse a flote y poder reducir sus costos que no iban conforme a la dimensión de los ingresos. Una de estas medidas fue la reducción de personal en una cantidad considerable por la baja actividad operativa; la gestión de Recursos Humanos y manejo de personal de igual manera, tuvo que adaptarse a las condiciones de la industria, por esta razón se comenzó a gestionar contrataciones de personal bajo la modalidad de contrato “Por obra cierta”, que garantizaba actividad laboral para el empleado mientras un proyecto dure. De esta manera la empresa mantenía el Headcount regulado bajo las condiciones y estructuras económicas.

Por lo anterior expuesto, el cambio significativo del tipo de contratación refleja el avance de la industria y la superación de la crisis.

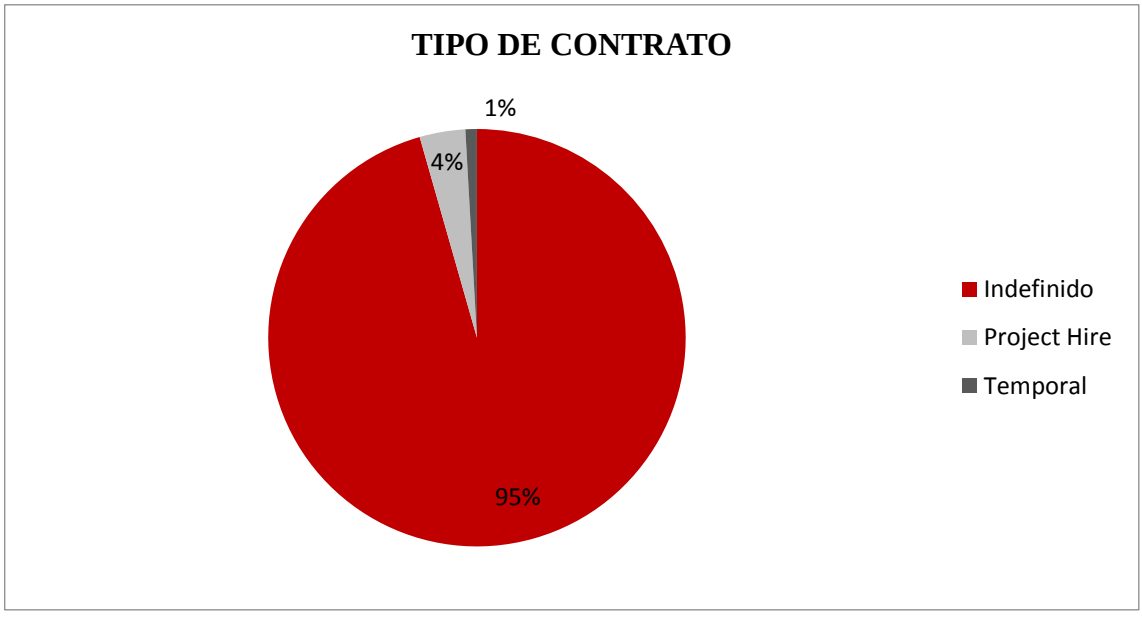


Figura 8: Tipo de contrato de la población evaluada

Participación de lineas: Si bien, este estudio se programó para 14 líneas, por las razones antes expuestas, se descuentan 19 colaboradores de los que se retiran 2 líneas de trabajo, por lo tanto, la población abarcó a 12 líneas involocradas en el área de negocio

y la participación real se acumuló en 6 procesos que se pueden observar en la gráfica a continuación:

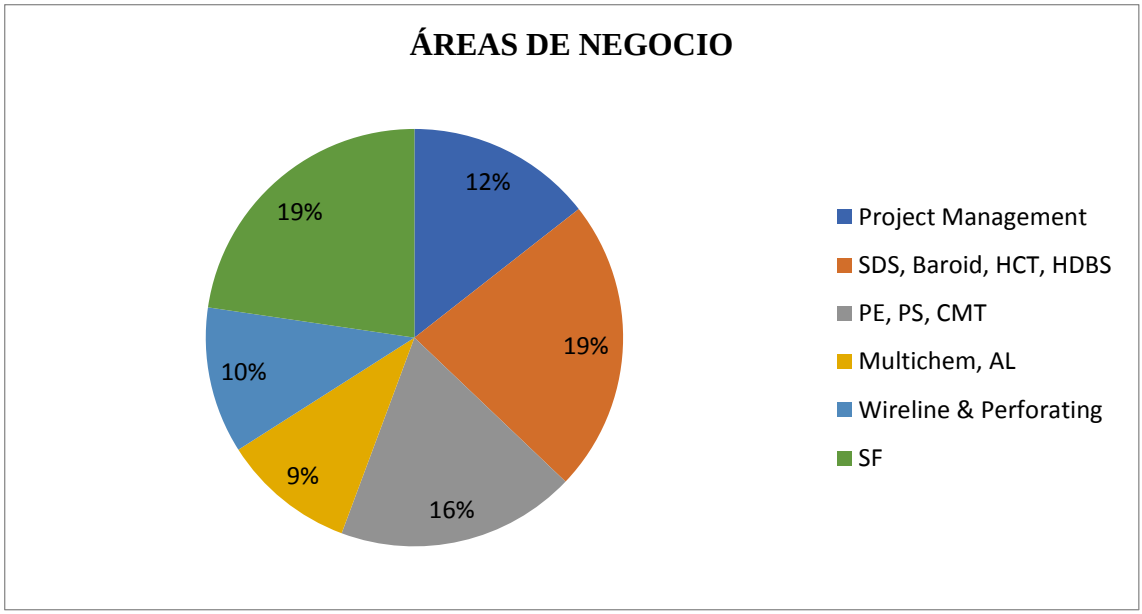


Figura 9: Líneas agrupadas de Servicios participantes en el diagnóstico

Como se menciona en el punto 3.3 del capítulo III del presente estudio, para agrupar las líneas de servicio involucradas en las áreas del negocio de organización se tomó en cuenta factores que complementan las funciones o procesos de las mismas, con el fin de mantener el nivel de confidencialidad del personal que las conforma, lo que involucra al menos 11 participantes por proceso. En la figura 16, se puede observar que existen porcentajes considerables que respaldan la variedad de participación, factor que permitió garantizar la calidad de la información recopilada.

4.2 Análisis de dimensiones evaluadas

Mediante la tabulación de los datos obtenidos, el sistema informático del cuestionario CoPsoQ - Istas 21, se identificó el porcentaje de trabajadores de la organización que está expuesto a riesgos psicosociales. El análisis presenta el siguiente código de colores:

- **Rojo:** Riesgo más desfavorable 
- **Amarillo:** Situación Intermedia
- **Verde:** Riesgo más favorable 

El presente estudio se enfocó en aquellas dimensiones con porcentajes altos en situaciones más desfavorables, ya que tienen mayor afectación en la salud mental de los trabajadores. Por otra parte, se considera importante tomar en cuenta también a los factores que se encuentren con mediana peligrosidad, ya que podrían elevarse al rango de una situación perjudicial, si es que no se las interviene a tiempo**.**

A continuación, se presentan los resultados obtenidos, ordenados de acuerdo a las dimensiones que tienen mayor porcentaje en situación "Más desfavorable". Para poder diferenciar las situaciones problemáticas, se sugiere tomar en cuenta el porcentaje de 50% en adelante, ya que afectan a más de la mitad de la población evaluada, sin embargo, el porcentaje a definir para realizar mejoras, será decisión de la empresa.

Tabla 8: Análisis de dimensiones diagnosticadas

	DIMENSIÓN	MAS DESAFORABLE	SITUACIÓN INTERMEDIA	MAS FAVORABLE
Mas problemáticas	Inseguridad sobre el empleo	65%	16%	20%
	Exigencias emocionales	54%	23%	23%
	Ritmo de trabajo	44%	54%	2%
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	35%	46%	19%
	Exigencias Cuantitativas	34%	46%	21%
	Conflicto del rol	25%	30%	45%
	Calidad de liderazgo	20%	48%	33%
	Doble presencia	18%	54%	28%
	Influencia	13%	26%	62%
	Exigencia de esconder emociones	12%	24%	64%
	Claridad del rol	10%	25%	65%
	Justicia	10%	15%	75%
	Apoyo social de compañeros	8%	40%	52%
	Confianza vertical	7%	12%	80%
	Apoyo social de superiores	5%	49%	46%
	Reconocimiento	4%	24%	73%
	Posibilidades de desarrollo	2%	9%	89%
Menos problemáticas o favorables	Sentido del trabajo	2%	6%	93%
	Sentido de grupo	1%	46%	53%
	Previsibilidad	1%	43%	56%

Para identificar las dimensiones de mayor necesidad de intervención, se propone tomar el 50% como base aceptable, es decir, todo dato que lo supere, deberá ser identificado para pensar en su tratamiento, tanto en la fila de más desfavorable como en la de situación intermedia. Las Dimensiones más desfavorables para la salud del personal de la organización son las siguientes:

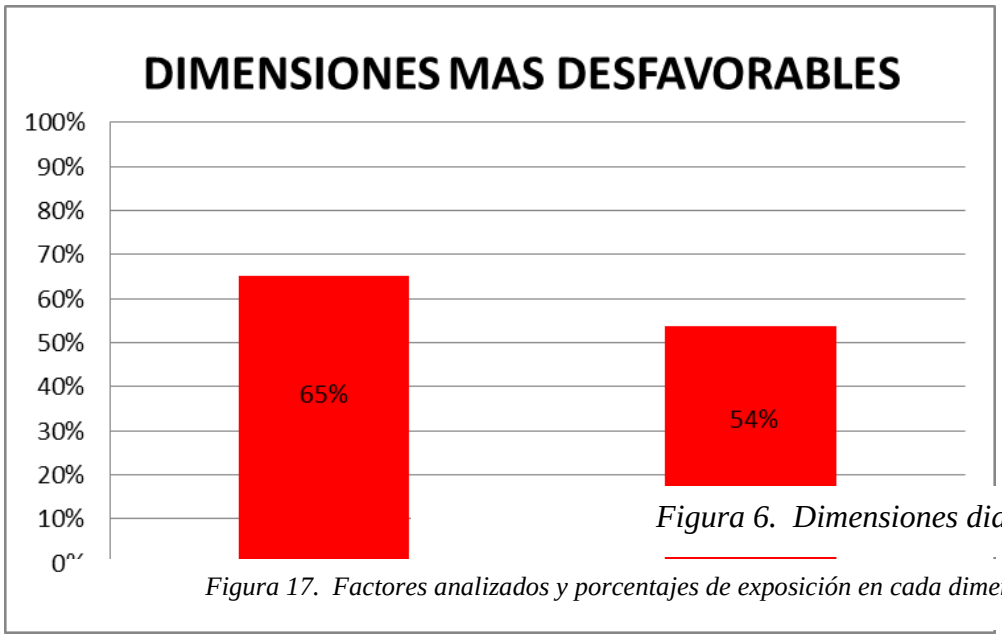


Figura 6. Dimensiones diagnosticadas

Figura 17. Factores analizados y porcentajes de exposición en cada dimensión

Figura 10: Porcentajes más altos en situaciones más desfavorables

Como se puede observar en la Figura 10, la inseguridad sobre el empleo tiene un porcentaje de 65%, el cual representa más de la mitad de la población evaluada. Esta dimensión, de acuerdo al Istas 21, está medida a través de factores como tipo de contrato, inestabilidad laboral y emocional, concluyendo que existe un alto nivel de temor por perder el empleo.

Inseguridad sobre el empleo: El Manual del CoPsoQ - Istas 21 (2014), define a esta dimensión como el estado de intranquilidad ocasionado por el temor a cambios que involucran inestabilidad laboral. Como se mencionó anteriormente, la crisis petrolera manifestada en su máximo efecto en el año 2015, provocó la salida de una cantidad considerable de colaboradores, específicamente en la organización estudiada, se redujo en la nómina en casi un 45% del personal con contrato regular. Con el objetivo de

reducir costos se comenzó a aceptar personal bajo otra modalidad de contrato que no garantizaba estabilidad laboral para el empleado.

En dichos contratos, tenían como duración un promedio de 6 meses a 1 año y consideraron trabajadores que fueron parte de la reducción significativa de personal por su nivel de experiencia y conocimiento de la industria. Es decir, la organización empezó un proceso de re contratación, pero ajustándose a la situación económica y jurídica que el país lo permitía.

Conforme pasaba el tiempo el precio del crudo ascendía en proporciones considerables, razón por la cual, la organización estudiada fue adquiriendo más contratos con las empresas operadoras que aseguraban una estabilidad momentánea a la industria. Este proceso permitió realizar regularizaciones de los contratos "por obra cierta" a medida que la situación mejoraba.

Por todo esto, se puede deducir que la estabilidad de la industria siempre dependerá de factores externos como el crecimiento de la economía del país, que tiene como actividad económica principal la extracción petrolera. Por esta razón se considera que la dimensión "inseguridad sobre el trabajo" resalta con un porcentaje que se ubica en la escala de mayor peligrosidad y manifiesta que en los empleados se ha generado un sentimiento de temor en cuenta a su situación laboral, a pesar de que su contrato defina un plazo fijo. Por lo tanto, la empresa no puede generar mayor tranquilidad a esta inquietud, puesto que depende de terceros.

Como segunda dimensión, se encuentra con el 54% las exigencias emocionales, factor que indica un índice de fatiga emocional elevado que puede deberse a diferentes factores laborales acumulados.

Exigencias emocionales: el manual de la herramienta de evaluación utilizada en el presente estudio, define a la dimensión presente como las exigencias psicológicas derivadas netamente de las relaciones laborales forjadas en el ambiente. Generalmente esta característica se presenta en ocupaciones que involucran mantener una relación

constante con requerimientos de clientes, interacciones grupales o condiciones laborales extremas.

La organización estudiada al ser una empresa de servicios petroleros, exige que su actividad se base netamente en los parámetros establecidos por las necesidades de un cliente, cuyas relaciones convienen contratos mediante licitaciones. Se considera que el nivel de exigencia emocional para mantener dichas relaciones y el nivel de producción es mayor en los trabajadores de esta industria, que además laboran en cuadrillas de trabajo y bajo jornadas que los mantiene en constante actividad y lejos de su ciudad de origen o de su familia.

Esta dimensión de exigencias emocionales, incluye: relaciones de trabajo con clientes internos y externos, jornadas laborales e interacciones grupales. En este caso, se analizará las jornadas laborales.

- **Jornadas laborales:** los trabajadores que desempeñan funciones operacionales en la Amazonía, se manejan con diferentes tipos de jornadas establecidas por la magnitud de las funciones: 14 días de trabajo/7 de descanso, 21 días de trabajo/7 de descanso, 20 días de trabajo/10 de descanso.

  Por otra parte, las Dimensiones medianamente desfavorables para la salud del personal en la organización, son las siguientes:

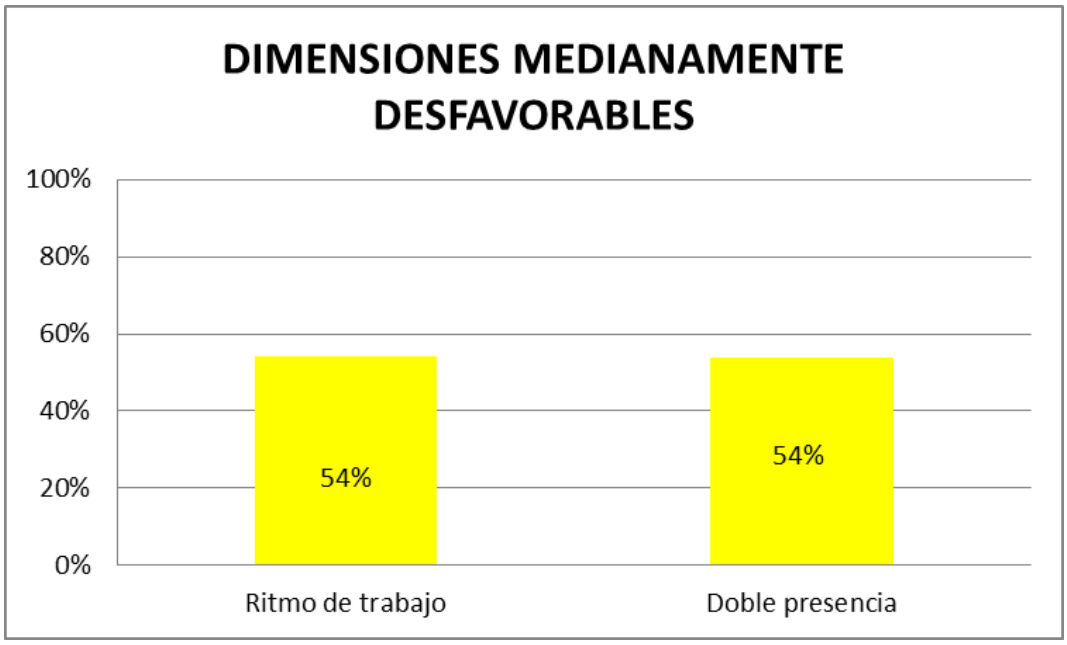


Figura 11: Porcentajes más altos en situaciones medianamente desfavorables

Con un 54% cada una, representan de igual manera, más de la mitad de las personas evaluadas, por lo que se puede concluir que la cantidad de trabajo es demasiada para el tiempo que se le da al trabajador para realizarla y que existe una incompatibilidad con factores de trabajo y vida familiar/personal, que se manifiesta en la doble presencia.

Ritmo de Trabajo: El Manual del CoPsoQ - Istas 21 (2014), relaciona a esta dimensión netamente con la intensidad del trabajo influenciada por factores como carga laboral y tiempos de entrega. En HSP Ecuador el ritmo de las operaciones exige a los empleados que se encuentran en jornada, que estén disponibles cuando se les requiera, y por la misma naturaleza de sus funciones.

Doble presencia: Esta dimensión es definida como la dificultad por mantener el equilibrio entre el aspecto laboral y la vida familiar. Como se menciona anteriormente, la naturaleza de las funciones que realizan los trabajadores en la amazonia, requiere el cumplimiento de jornadas en los diferentes yacimientos petroleros de la Amazonía del país, factor que mantiene al empleado fuera de su hogar la mayoría del mes, incluyendo a esta temática el hecho de que las jornadas no son planificadas con la suficiente antelación.

Se considera lógico que la dimensión haya resaltado, pero se puede observar que el nivel de afectación es medianamente desfavorable, es decir la dimensión no está afectando a la mayoría de los trabajadores aún. Sin embargo, se considera prudente intervenir para que el nivel de afectación no siga avanzando y se evidencie en futuros estudios.

Posterior a la crisis petrolera, la compañía como estrategia de reducción de costos eliminó totalmente eventos y campañas que involucraban al empleado con su familia. No obstante, conforme la situación ha ido mejorando, se ha abierto el diálogo para retomar acciones que tomen en cuenta a la familia del empleado, especialmente en temas de interés, tales como: información del seguro médico y de vida al cual están afiliados automáticamente.

Además de campañas impulsadas por Recursos Humanos, para que las posiciones directivas de las diferentes líneas de servicio, manejen un nivel de organización constante para no retrasar o disminuir el descanso de los empleados que culminan su turno de trabajo, ya que la falta de personal en época de crisis, obliga a los trabajadores a quedarse más días de jornada, acumulando días de descanso posteriores.

4.3 Resultados de salud y satisfacción

Además de los resultados dimensionales, el cuestionario CoPsoQ - Istas21 ofrece datos sobre su percepción del estado de salud general y satisfacción laboral. Estos se presentan a continuación en la figura 20.

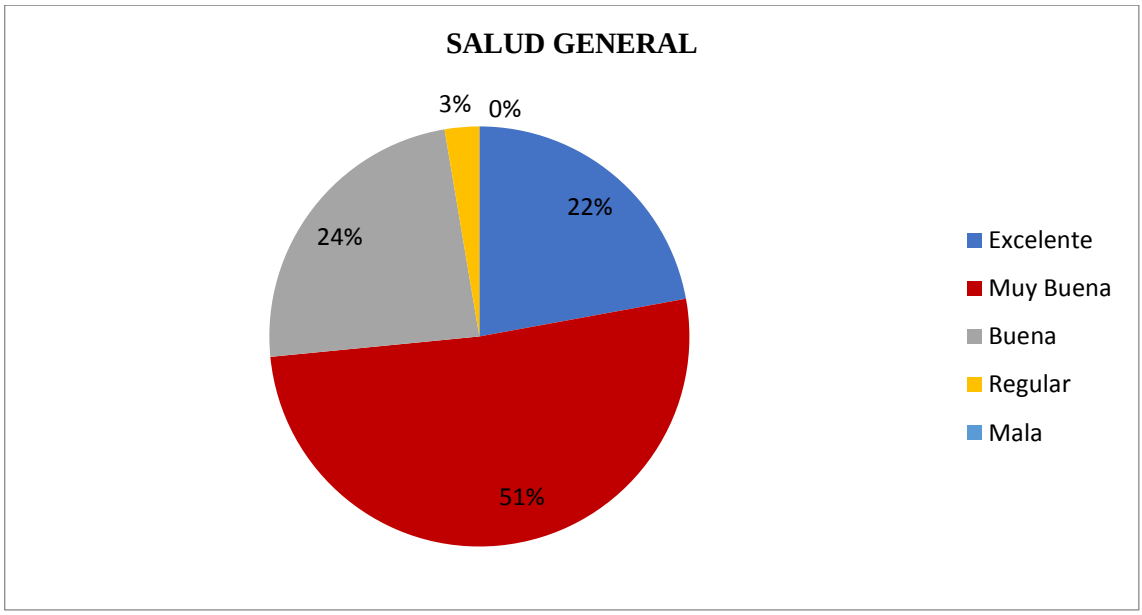


Figura 12: Salud general total de la población evaluada

Los porcentajes de percepción de la salud general son relativamente buenos, esta información debe compararse con los registros médicos iniciales y anuales y los niveles de rotación y ausentismo, de ésta manera se puede observar si la salud física del trabajador ha ido empeorando con los años; en caso de que se confirme que hay una disminución en la salud, se debe analizar si las condiciones del trabajo son las causantes, puesto que esto daría como resultado situaciones poco convenientes para la empresa, al tratarse de enfermedades laborales, tema que afecta directamente a las decisiones organizacionales y en un futuro cercano a la economía de la misma.

Para finalizar, el porcentaje de satisfacción laboral, depende del grado de conformidad del trabajador tanto en su situación profesional como social y personal, tomando en cuenta las condiciones de trabajo y el entorno en el que se encuentra. La satisfacción está relacionada con la motivación de los trabajadores para realizar sus actividades y a su vez con la productividad. En la figura 13, podemos observar dichos niveles.

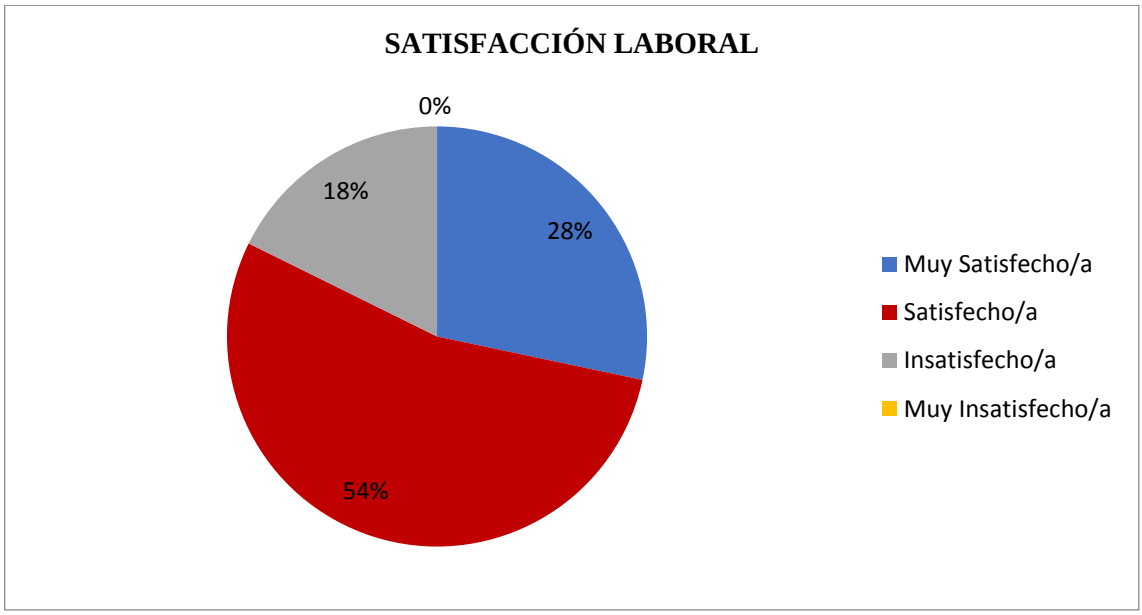


Figura 13: Satisfacción laboral del total de la población evaluada

A partir de los resultados presentados anteriormente, se diseñaron planes para intervenir sobre las dimensiones "más desfavorables" y "medianamente desfavorables". Mencionados planes fueron diseñados con actividades que la empresa pueda realizar, ya que no implican mayor costo y refuerzan algunas actividades y programas ya implementados anteriormente en la organización, sin dejar de lado la realidad de las jornadas que indiscutiblemente deben mantenerse.

CAPÍTULO V: PRODUCTO

A continuación, se presenta la propuesta para cada una de las 4 dimensiones requeridas. En cada una de ellas se establece las actividades y el periodo a trabajarlas, para que, la gerencia analice dicha propuesta y ponga en práctica lo más pronto posible, según su criterio.

1. Inseguridad sobre el empleo

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL		
Dimensión: INSEGURIDAD SOBRE EL EMPLEO		
Objetivo: Disminuir el miedo de los trabajadores frente a la posibilidad de perder el empleo		
Fecha de inicio prevista: Agosto 2018		
Medidas Preventivas	Periodo de implementación	Agentes Implicados Resposable
Potenciar la eficiencia del programa de desarrollo de la empresa (Check - In) *Realizar seguimiento de perioricidad del programa a través del Sharepoint *Comunicar objetivos y temas a tratarse en cada reunión check - in: Opciones de desarrollo Prioridades Retroalimentación Situación actual de su cargo (basandose en situación económica de la línea)	agosto 2018 - enero 2019	Gerentes y supervisores de línea
Incentivar la participación en programas que permitan desarrollar habilidades que aporten a la rentabilidad de empresa (Can Do Challenge -Golden Crew) *Comunicar objetivos y parámetros de los programas periódicamente *Incentivar ideas nuevas *Cumplir con los tiempos establecidos de las etapas de cada programa *Potenciar proyectos que se destaquen en la implementación de los programas	agosto 2018 - enero 2019	Recursos Humanos
Compromisos para el Seguimiento:		

continúa….

1.1. Inseguridad sobre el empleo (continuación)

<table>
<tr><th colspan="4">PROPUESTA DE INTERVENCIÓN FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL</th></tr>
<tr><td colspan="2">Riesgo: 65%</td><td colspan="2">Responsable del control: Recursos Humanos/ HSE</td></tr>
<tr><td colspan="2">Nivel encontrado: Más Desfavorable</td><td colspan="2">Fecha de control: Enero 2019</td></tr>
<tr><td>Agentes Implicados</td><td colspan="2">Seguimiento</td><td rowspan="2">Observaciones</td></tr>
<tr><td>Otros</td><td>Materiales</td><td>Indicadores</td></tr>
<tr><td>Recursos Humanos Hse</td><td>Mail Corporativo, instalaciones de la organización, Sharepoint, medio de verificación</td><td>Empleados con check - completo/ total de empleados de la línea</td><td rowspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Gerentes y supervisores de línea</td><td rowspan="2">*Mail corporativo *Instalaciones de las organización *Medio de comunicación</td><td>Número de ganadores programa de reconocimiento / total de nominados</td></tr>
<tr><td>Proyectos aprobados/ total de proyectos presentados.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Indicador del seguimiento:</td><td>Responsable del seguimiento: HSE</td></tr>
</table>

2. Exigencias emocionales:

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL		
Dimensión: EXIGENCIAS EMOCIONALES		
Objetivo: Controlar la carga laboral a través de actividades recreativas que disminuyan la exigencia emocional		
Fecha de inicio prevista: Septiembre 2018		
Medidas Preventivas	Periodo de implementación	Agentes Implicados Resposable
Implementación de charlas y talleres sobre el manejo del estrés *Realizar un cronograma de actividades que incluyan charlas y talleres acerca del manejo del estrés	septiembre 2018 - enero 2019	HSE
Potenciar actividades recreativas *Incrementan en el individuo una serie de recursos personales de carácter genérico para hacer frente al estrés mediante campañas de buena alimentación, estado físico, distracción y buen humor *Actividades recreativas de HSE y HR que aportan a la distracción como apoyo a su manejo del estrés. Tales como:Torneos deportivos , sesiones outdoor y charlas de interés social	septiembre 2018 - enero 2019	Recursos Humanos
Compromisos para el Seguimiento:		

2.1.Exigencias emocionales (continuación):

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL			
Riesgo: 54%		Responsable del control: Recursos Humanos/ HSE	
Nivel encontrado: Más Desfavorable		Fecha de control: Enero 2019	
Agentes Implicados	Seguimiento		Observaciones
Otros	Materiales	Indicadores	
Recursos Humanos	Mail corporativo, instalaciones de la organización	Asistentes a taller / Invitados	
HSE	Mail corporativo, instalaciones de la organización	Asistentes a campañas antiestrés	
Indicador del seguimiento:			Responsable del seguimiento: HSE

3. Ritmo del trabajo

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL		
Dimensión: RITMO DE TRABAJO		
Objetivo: Integrar actividades a las labores diarias que equilibren el ritmo de trabajo		
Fecha de inicio prevista: Septiembre 2018		
Medidas Preventivas	Periodo de implementación	Agentes Implicados Resposable
<u>Talleres de administración del tiempo y técnicas de planificación</u> *Realizar un cronograma de actividades que incluyan charlas y talleres acerca de la administración del tiempo y técnicas que mejoren la planificación	septiembre 2018 - enero 2019	*Recursos Humanos
<u>Programa de pausas activas</u> *Designar un espacio en las actividades diarias para realizar las pausas activas. *Designar encargados en todos los pisos ó áreas que lideren las pausas activas *Escoger un plan de ejercicios de relajación, estiramiento y respiración	septiembre 2018 - enero 2019	HSE
Compromisos para el Seguimiento:		

3.1.Ritmo del trabajo (continuación)

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL			
Riesgo: 54%	Responsable del control: Recursos Humanos/ HSE		
Nivel encontrado: Medianamente Desfavorable	Fecha de control: enero 2019		
Agentes Implicados	Seguimiento		Observaciones
Otros	Materiales	Indicadores	
	Mail corporativo, instalaciones de la organización	Disminución del porcentaje de trabajadores expuestos al riesgo	
*Recursos Humanos	Mail corporativo, instalaciones de la organización, Programa de pausas activas escogido	Disminución del porcentaje de trabajadores expuestos al riesgo	
Indicador del seguimiento:			Responsable del seguimiento: HSE

4. Doble presencia

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL		
Dimensión: DOBLE PRESENCIA		
Objetivo: Disminuir los indices de preocupación frente a carga familiar		
Fecha de inicio prevista: Septiembre 2018		
Medidas Preventivas	Periodo de implementación	Agentes Implicados Resposable
Permitir la integración de familiares en eventos de la organización Talleres que permitan generar compromiso de mejoras para disminuir el estres en la relación familiar Teletrabajo en posiciones que lo permitan Diseño de un archivo que permita llevar un seguimiento de los dias de descanso pendientes	septiembre 2018 - enero 2019	Recursos Humanos
Compromisos para el Seguimiento:		

4.1. Doble presencia (continuación)

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL			
Riesgo: 54%		Responsable del control: Recursos Humanos/ HSE	
Nivel encontrado: Medianamente Desfavorable		Fecha de control: Enero 2019	
Agentes Implicados	Seguimiento		Observaciones
Otros	Materiales	Indicadores	
HSE	Mail corporativo, instalaciones de la organización	Disminución del porcentaje de trabajadores expuestos al riesgo	
Indicador del seguimiento:			Responsable del seguimiento: HSE

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- La investigación teórica aportó de manera significativa al trabajo inicial y de campo, ya que brindó a la investigadora los cimientos para poder presentar una propuesta clara del estudio a HSP para su aceptación de aplicación.

- Los estándares de calidad solicitados por la organización, fueron considerados en este informe de resultados, puesto que se tomaron en cuenta las condiciones establecidas por las normas internacionales investigadas y consideradas en la empresa.

- Las condiciones de contratación y la situación variable de la economía del país, no influyeron en los resultados obtenidos en dimensiones evaluadas, ya que se encuentran en nivel bajo de peligrosidad.

- Dimensiones como: sentido del trabajo y confianza vertical, superan el 80% de la población evaluada. Ciertos factores respaldan el porcentaje de satisfacción laboral diagnosticado.

- Puesto que esta evaluación se realizó en el mes de junio del 2018 y se entregó los resultados en septiembre del mismo año, parte de las iniciativas propuestas en los planes de intervención ya se han puesto práctica hasta el momento, tanto en las oficinas de Quito, como en la operación en El Coca.

- Los niveles de satisfacción laboral se encuentran en dimensiones considerables como positivas, factor que permite poner en evidencia elementos que la empresa entrega a sus empleados además de su sueldo monetario, tales como: entrenamiento constante, posibilidad de crecimiento y expansión de carrera, transferencias internacionales, entre otras.

- Procesos que fueron en un momento descontinuados por falta de seguimiento, en ese estudio, fueron retomados y reforzados, logrando con ello costos reducidos en la propuesta de intervención.

- En HSP no se ha logrado aún la costumbre de revisar constantemente el correo electrónico, lo que produce en ocasiones retrasos en las actividades solicitadas en campo.

6.2 Recomendaciones

- Para estudios superiores, se recomienda realizar investigaciones teóricas de las diferentes herramientas de diagnóstico, que se encuentran en el mercado laboral y que se podrían utilizar para futuros estudios.

- Los planes de intervención que fueron diseñados en base a las dimensiones, cuyo porcentaje evidenciaba su nivel de afectación mayor, involucraron el refuerzo del uso de herramientas propias de la empresa.

- No descontinuar programas de evaluación que escuchen la opinión de los trabajadores y que no solo se realicen por requerimientos legales, sino por la búsqueda constante del bienestar de los mismos.

- Reforzar mecanismos de comunicación, especialmente con la gente dentro de yacimientos, ya que esto produce retrasos como en este caso, en la etapa de evaluación, los trabajadores en campo no respondían el cuestionario, no por factores de operación, sino por falta de conocimiento y transmisión de información de las oficinas administrativas hacia el personal.

- Como se puede observar en el estudio, la mayoría de dimensiones se encuentran en un nivel positivo, se recomienda reforzarlas para seguir aportando con la calidad y ambiente de trabajo percibido.

- Continuar con los seguimientos propuestos en los diferentes planes de intervención para mitigar así las dimensiones que tienen un nivel de afectación considerable.

- Por la naturaleza del negocio, se dificulta llevar a cabo beneficios generales de la gestión de talento humano, como son el teletrabajo o los horarios flexibles, sin embargo, en HSP se potenció el uso del archivo que permite dar seguimiento a los días de descanso generados por colaborador y con ello facilitar su uso.

REFERENCIAS

1. Aranda, C., Pando, M., Salazar, J., Torres, T., & Aldrete, M. (2012). Factores de riesgo psicosociales laborales incidentes en la salud. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia Y Tecnología*, 45-54.

2. Comité Mixto OIT-OMS. (1984). *Medicina del Trabajo. Identificación y control de los Riesgos Psicosociales.* Ginebra.

3. Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores de la Comunidad Andina. (2003). *Intrumento Andino de seguridad y salud en el trabajo.* Quirama.

4. De Arquer, I. (2005). NTP 534: Carga mental de trabajo: factores.

5. Fernandez, R. (2010). *Productividad y riesgo Psicosocial o derivado de la organización del trabajo.*

6. Gil-Monte, P. (2012, junio). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo,desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás?* Retrieved septiembre 17, 2018, from http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012

7. Goleman, D. (2000). *Leadership That Gets Results.* Boston: HSPC.

8. Gómez Rojas, P., Hernández Guerrero, J., & Méndez Campos, M. D. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Scielo*, 9-16.

9. Gómez, G. (2010). *Manual para la formación en Prevención de Riesgos.* Madrid.

10. HSP S.R.L. (2016). *Capacitación de orientacion para nuevos empleados.*

11. HSP S.R.L. (2018, octubre 15). *Products & Services*. Retrieved from https://www.halliburton.com/en-US/ps/default.html?node-id=h8cyv98j&seq=3

12. INSHT. (2008). *Ambigüedad y conflicto de rol.* Retrieved from http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_388.pdf

13. INSHT. (2012). *La carga mental del trabajo: definición y evaluación NTP 179.* Retrieved from Riesgos Laborales: http://riesgoslaborales.feteugt-sma.es/wp-content/uploads/2017/02/ntp_179.pdf

14. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, INSHT. (2015). *Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial.* Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).

15. ISTAS. (2010). *Riesgos Psicosociales*. Retrieved from http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=3185

16. López-Elizalde, C. (2004). Síndrome de burnout. *Anestesia en Ginecoobstetricia*.

17. Macias, E., Esther, E., & Zepeda, E. (2012, febrero 12). Identificación del Tipo de Liderazgo en un Centro Automotriz: Un diagnóstico y una crítica. *Revista Internacional Administración & Finanzas, 5*(3), 89-102. Retrieved from https://www.liderazgo.co/liderazgo-paternalista/

18. Maslach, C., & Jakcson, S. (1981). *The measurement of experienced burnout.* Berkeley.

19. Merino, O. (2016). *Manual para la gestión de los riesgos psicosociales en la empresa.* Madrid: FREMAP.

20. Ministerio de Relaciones Laborales. (2013, septiembre 27). *Factores y riesgos laborales psicosociales: nuevos riesgos laborales emergentes e introducción a la evaluación.* Retrieved septiembre 2018, 15, from http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf

21. Ministerio del Trabajo. (2017, junio 16). Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082. *Informe legal*. Quito, Pichincha, Ecuador.

22. Moncada, S., Llorens, C., Andrés, R., Moreno, N., & Molinero, E. (2014). *Manual del método CoPsoQ-istas21(versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos.* Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)-CCOO.

23. Moreno, B. (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales.* Retrieved septiembre 15, 2018, from http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002

24. Moreno, B., & Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales,formas, consecuencias, medidad y buenas prácticas.* Madrid. Retrieved from www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/.../factores%20riesgos%20psico.pdf

25. Mulder, G. (1983). *The heart of mental effort.*

26. Nogareda, C. (2012). *Evaluación de los factores psicosociales.el método del INSHT.* Madrid.

27. Observatorio de Riesgos Psicosociales. (2016). *Factores Psicosociales.* Madrid.

28. Observatorio Vasco de Acoso Moral. (2012). *Salud Mental de los trabajadores.* Wolters Kluwer España.

29. Secretaría de Accion Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente. (2015). *Manual de Riesgos psicosociales en el mundo laboral.* Madrid: UGT Aragón.

ANEXOS

Anexo 1: Presentación de propuesta inicial



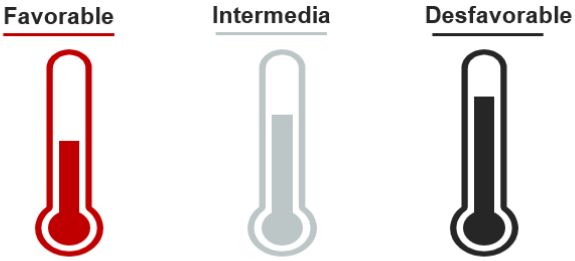




Factores que evalúa



Escalas



Anexo 2: Cuestionario Istas 21

INSTRUCCIONES

Se trata de un cuestionario **CONFIDENCIAL y ANÓNIMO**. Toda la información será analizada por personal técnico sujeto al mantenimiento del secreto profesional y utilizada exclusivamente para los fines descritos. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada.

Su contestación es **INDIVIDUAL**. Por ello, solicitamos que responda sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que siga las instrucciones de cada pregunta para contestar.

La mayoría de preguntas tienen **varias opciones de respuesta y debes señalar la respuesta que consideres que describe mejor tu situación**, **ESCOGIENDO UNA SOLA OPCIÓN** entre las posibles respuestas: "*siempre / muchas veces/ algunas veces / sólo alguna vez / nunca*".

Es muy importante que conteste **TODAS LAS PREGUNTAS** ya que muchas se tratan conjuntamente, de manera que si dejas alguna pregunta sin contestar es probable que otras que hayas contestado se anulen y se pierda información para el análisis de resultados.

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

Género

[ ] 1 Mujer

[ ] 2 Hombre

Edad

[ ] 1 Menos de 31 años

[ ] 2 Entre 31 y 45 años

[ ] 3 Más de 45 años

PSL/SF (se despliega como opciones)

[ ] Baroid

[ ] Production Solutions

[ ] Cementing

[ ] Completion Tools

[ ] Project Management

[ ] Drill Bits and Services

[ ] Landmark

[ ] Production Enhancement

[ ] Sperry

[ ] Testing & Subsea

[ ] Wireline & Perforating

[ ] Artificial Lift

[ ] Multichem

[ ] Business Development

[ ] Finance

[ ] HSE

[ ] Human Resources

[ ] IE Maintenance

[ ] Information Technology

[ ] Legal

[ ] PML & Transports

[ ] Real Estate

Tipo de Contrato

[ ] 1 Indefinido

[ ] 2 Temporal

[ ] 3 Project Hire

¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la empresa?

[ ] 1 Menos de 30 días

[ ] 2 Entre 1 mes y hasta 6 meses

[ ] 3 Más de 6 meses y hasta 2 años

[ ] 4 Más de 2 años y hasta 5 años

[ ] 5 Más de 5 años y hasta de 10 años

[ ] 6 Más de 10 años

¿Cuál es tu jornada de trabajo?

[ ] 1 Lunes a Viernes (8 horas)

[ ] 2 10x4

[ ] 3 14x7

[ ] 4 20x10

[ ] 5 21x7

[ ] 6 otra _____

¿Realizas tareas de distintos cargos?

[ ] 1 No

[ ] 2 Sí, de nivel superior

[ ] 3 Sí, de nivel inferior

[ ] 4 Sí, del mismo nivel

[ ] 5 Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel

[ ] 6 No lo sé _____

En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar tu trabajo?

[ ] 1 Siempre

[ ] 2 Muchas veces

[ ] 3 Algunas veces

[ ] 4 Sólo alguna vez

[ ] 5 Nunca

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

[ ] 1 Sí

[ ] 2 No

[ ] 4 No lo sé

Desde que entraste a la empresa ¿has ascendido o crecido profesionalmente?

[ ] 1 No

[ ] 2 Sí, una vez

[ ] 3 Sí, dos veces

[ ] 4 Sí, tres o más veces

¿En los días de descanso de tu jornada laboral, eres llamado a trabajar?

[ ] 1 No

[ ] 2 Alguno excepcionalmente

[ ] 3 Un día de descanso al mes

[ ] 4 Dos días de descanso al mes

[ ] 5 Tres ó más días de descanso al mes

Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos un día?

[ ] 1 Siempre
[ ] 2 Muchas veces
[ ] 3 Algunas veces
[ ] 4 Sólo alguna vez
[ ] 5 Nunca

¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

[ ] 1 Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas
[ ] 2 Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
[ ] 3 Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
[ ] 4 Sólo hago tareas muy puntuales
[ ] 5 No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

¿Con qué frecuencia cambia la jornada de trabajo o los días que tienes establecido trabajar?

[ ] 1 Siempre
[ ] 2 Muchas veces
[ ] 3 Algunas veces
[ ] 4 Sólo alguna vez
[ ] 5 Nunca

Habitualmente ¿Cuántos días prolongas tu jornada? (solo personal por jornada)

[ ] 1 Ninguno
[ ] 2 Algún día excepcionalmente
[ ] 3 De 1 a 5 días
[ ] 4 De 6 a 10 días
[ ] 5 11 o más días

Habitualmente ¿Cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?

[ ] 1 Ninguno
[ ] 2 Algún día excepcionalmente
[ ] 3 De 1 a 5 días
[ ] 4 De 6 a 10 días
[ ] 5 11 o más días

Teniendo en cuenta tus funciones y el tiempo asignado, podrías decir que:

	Siempre	**Muchas veces**	**Algunas veces**	**Sólo alguna vez**	**Nunca**
a) En tu PSL falta personal	[ ] 1	[ ] 2	[ ] 3	[ ] 4	[ ] 5
b) La planificación es realista	[ ] 1	[ ] 2	[ ] 3	[ ] 4	[ ] 5
c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores…) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	[ ] 1	[ ] 2	[ ] 3	[ ] 4	[ ] 5

¿Puedes decidir cuándo hacer un descanso?

[ ] 1 Siempre
[ ] 2 Muchas veces
[ ] 3 Algunas veces
[ ] 4 Sólo alguna vez
[ ] 5 Nunca

¿Puedes decidir cuándo hacer Pausas activas?

[ ] 1 Siempre

[ ] 2 Muchas veces

[ ] 3 Algunas veces

[ ] 4 Sólo alguna vez

[ ] 5 Nunca

Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con que frecuencia….

	Siempre	**Muchas veces**	**Algunas veces**	**Sólo alguna vez**	**Nunca**
Tienes que trabajar bajo presión	[ ] 1	[ ] 2	[ ] 3	[ ] 4	[ ] 5
En tu trabajo se producen momentos o situaciones que te desgastan emocionalmente?	[ ] 1	[ ] 2	[ ] 3	[ ] 4	[ ] 5
Te retrasas en la entrega de tu trabajo?	[ ] 1	[ ] 2	[ ] 3	[ ] 4	[ ] 5
La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	[ ] 1	[ ] 2	[ ] 3	[ ] 4	[ ] 5
Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	[ ] 1	[ ] 2	[ ] 3	[ ] 4	[ ] 5
Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	[ ] 1	[ ] 2	[ ] 3	[ ] 4	[ ] 5
Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	[ ] 1	[ ] 2	[ ] 3	[ ] 4	[ ] 5
Sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	[ ] 1	[ ] 2	[ ] 3	[ ] 4	[ ] 5

Te resulta imposible acabar tus actividades laborales?	[ ] 1	[ ] 2	[ ] 3	[ ] 4	[ ] 5

Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas acerca de las exigencias y contenidos de tu trabajo

¿En qué medida…

	en gran medida	**en buena medida**	**en cierta medida**	**en alguna medida**	**en ninguna medida**
Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	[ ] 1	[ ] 2	[ ] 3	[ ] 4	[ ] 5
Las tareas que realizas te parecen importantes?	[ ] 1	[ ] 2	[ ] 3	[ ] 4	[ ] 5
Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	[ ] 1	[ ] 2	[ ] 3	[ ] 4	[ ] 5
Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	[ ] 1	[ ] 2	[ ] 3	[ ] 4	[ ] 5
Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	[ ] 1	[ ] 2	[ ] 3	[ ] 4	[ ] 5
Te sientes comprometido con la empresa?	[ ] 1	[ ] 2	[ ] 3	[ ] 4	[ ] 5
Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	[ ] 1	[ ] 2	[ ] 3	[ ] 4	[ ] 5
Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	[ ] 1	[ ] 2	[ ] 3	[ ] 4	[ ] 5

Las siguientes preguntas tratan del apoyo que recibes en el trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia…

	Siempre	**Muchas veces**	**Algunas veces**	**Sólo alguna vez**	**Nunca**
Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	[ ] 1	[ ] 2	[ ] 3	[ ] 4	[ ] 5
Tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	[ ] 1	[ ] 2	[ ] 3	[ ] 4	[ ] 5
Recibes ayuda y apoyo de tu supervisor y/o gerente en la realización de tu trabajo?	[ ] 1	[ ] 2	[ ] 3	[ ] 4	[ ] 5
Tu supervisor y/o gerente habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	[ ] 1	[ ] 2	[ ] 3	[ ] 4	[ ] 5

Las siguientes preguntas se refieren hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA

¿Estás preocupado/a por…

	en gran medida	**en buena medida**	**en cierta medida**	**en alguna medida**	**en ninguna medida**
Si te trasladan a otra, unidad de trabajo, línea etc. sin consultarte?	[ ] 1	[ ] 2	[ ] 3	[ ] 4	[ ] 5
Si te cambian la jornada sin consultarte	[ ] 1	[ ] 2	[ ] 3	[ ] 4	[ ] 5
Si te despiden o no te renuevan el contrato?	[ ] 1	[ ] 2	[ ] 3	[ ] 4	[ ] 5

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

¿En qué medida…

	en gran medida	**en buena medida**	**en cierta medida**	**en alguna medida**	**en ninguna medida**
Tu trabajo es valorado por tu supervisor y/o gerente?	[ ] 1	[ ] 2	[ ] 3	[ ] 4	[ ] 5
Tu supervisor y/o gerente respeta en tu trabajo?	[ ] 1	[ ] 2	[ ] 3	[ ] 4	[ ] 5
Recibes un trato justo en tu trabajo?	[ ] 1	[ ] 2	[ ] 3	[ ] 4	[ ] 5
Recibes reconocimiento por el trabajo bien hecho	[ ] 1	[ ] 2	[ ] 3	[ ] 4	[ ] 5
Puedes expresar sus opiniones y emociones?	[ ] 1	[ ] 2	[ ] 3	[ ] 4	[ ] 5

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

En general ¿Dirías que tu salud es?

[ ] 1 Excelente
[ ] 2 Muy buena
[ ] 3 Buena
[ ] 4 Regular
[ ] 5 Mala

Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
¿Con que frecuencia					
Te has sentido física y emocionalmente agotado/a?	[ ] 1	[ ] 2	[ ] 3	[ ] 4	[ ] 5
Has estado estresado/a?	[ ] 1	[ ] 2	[ ] 3	[ ] 4	[ ] 5
Te has sentido desanimado/a?	[ ] 1	[ ] 2	[ ] 3	[ ] 4	[ ] 5

¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomando en consideración el ambiente de tú área? Elige UNA SOLA RESPUESTA.

[ ] 1 Muy satisfecho/a
[ ] 2 Satisfecho/a
[ ] 3 Insatisfecho/a
[ ] 4 Muy insatisfecho/a

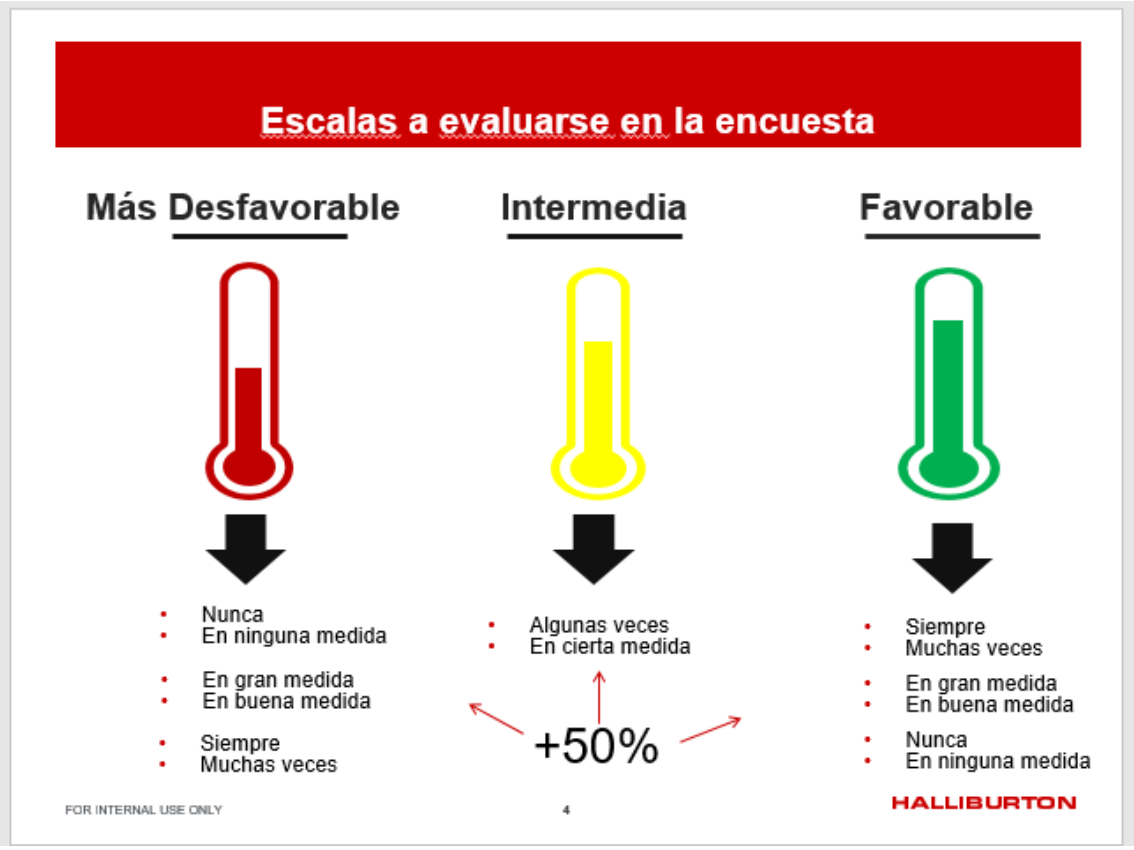
¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración? Elige UNA SOLA RESPUESTA.

[ ] 1 Muy satisfecho/a
[ ] 2 Satisfecho/a
[ ] 3 Insatisfecho/a
[ ] 4 Muy insatisfecho/a

¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración? Elige UNA SOLA RESPUESTA.

[ ] 1 Muy satisfecho/a
[ ] 2 Satisfecho/a
[ ] 3 Insatisfecho/a
[ ] 4 Muy insatisfecho/a

Anexo 3: Slide Reunión Zero

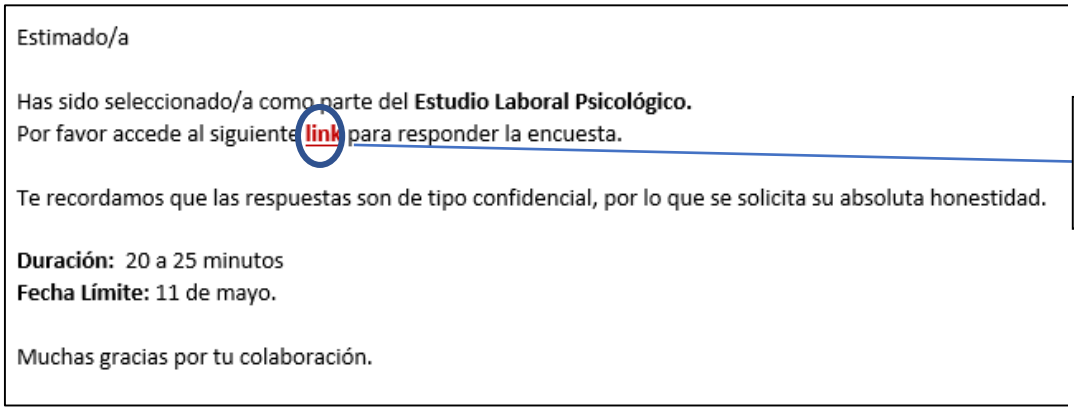


Anexo 4: Instructivo de acceso al cuestionario

ABRIL 2018

Instructivo Cuestionario Psicosocial

Para responder la encuesta sigue los siguientes pasos:



Estimado/a

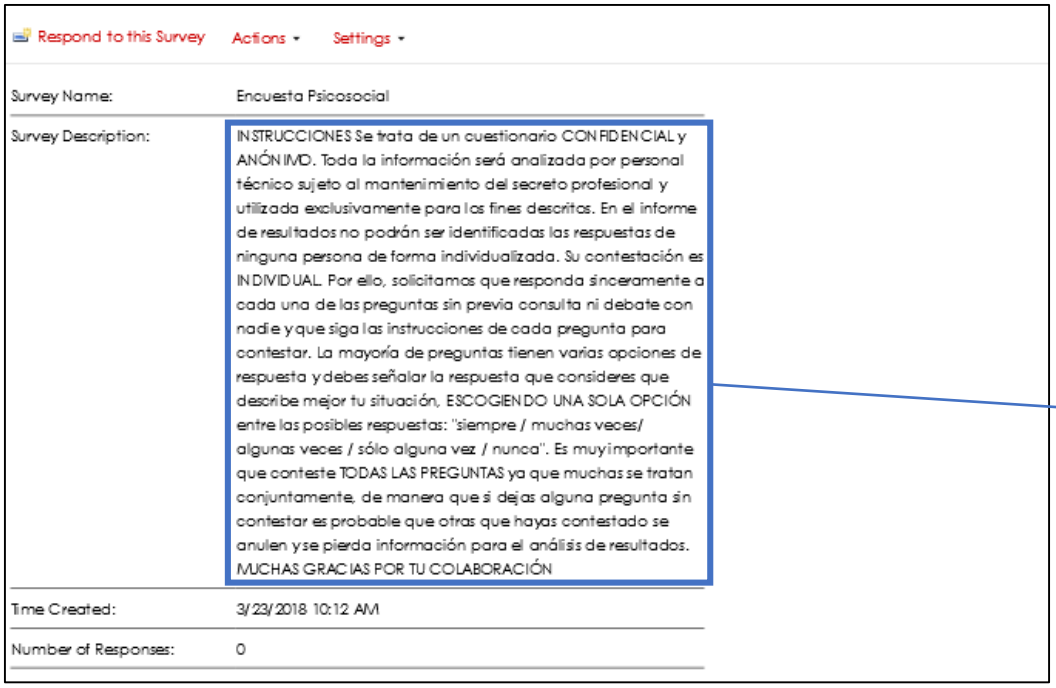
Has sido seleccionado/a como parte del **Estudio Laboral Psicológico.**
Por favor accede al siguiente link para responder la encuesta.

Te recordamos que las respuestas son de tipo confidencial, por lo que se solicita su absoluta honestidad.

Duración: 20 a 25 minutos
Fecha Límite: 11 de mayo.

Muchas gracias por tu colaboración.

1.- Click en el hipervínculo recibo en el



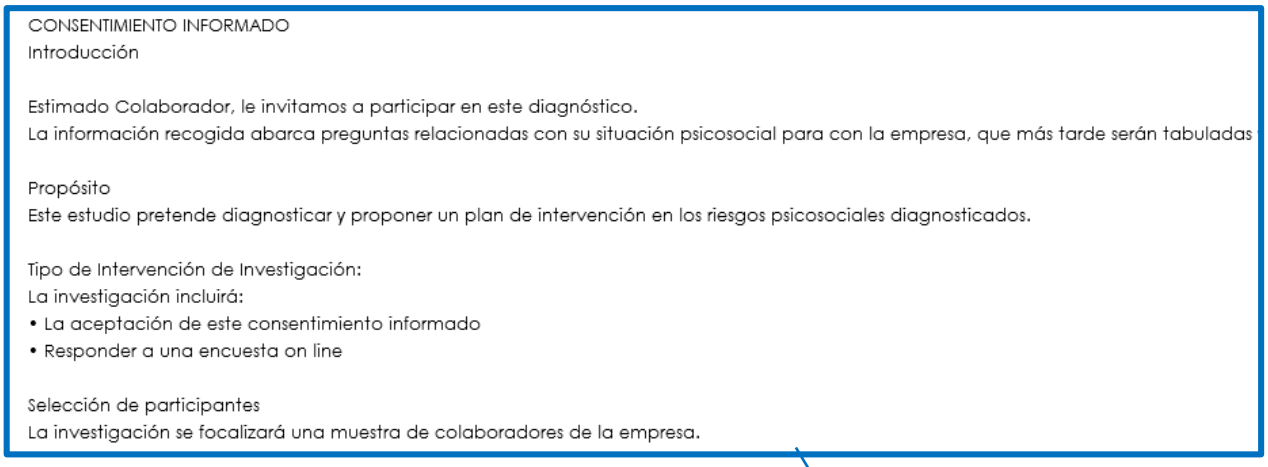
Respond to this Survey Actions Settings

Survey Name:	Encuesta Psicosocial
Survey Description:	INSTRUCCIONES Se trata de un cuestionario CONFIDENCIAL y ANÓNIMO. Toda la información será analizada por personal técnico sujeto al mantenimiento del secreto profesional y utilizada exclusivamente para los fines descritos. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada. Su contestación es INDIVIDUAL. Por ello, solicitamos que responda sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que siga las instrucciones de cada pregunta para contestar. La mayoría de preguntas tienen varias opciones de respuesta y debes señalar la respuesta que consideres que describe mejor tu situación, ESCOGIENDO UNA SOLA OPCIÓN entre las posibles respuestas: "siempre / muchas veces/ algunas veces / sólo alguna vez / nunca". Es muy importante que conteste TODAS LAS PREGUNTAS ya que muchas se tratan conjuntamente, de manera que si dejas alguna pregunta sin contestar es probable que otras que hayas contestado se anulen y se pierda información para el análisis de resultados. MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN
Time Created:	3/23/2018 10:12 AM
Number of Responses:	0

2.-Toma en cuenta las instrucciones



3.- Click aquí para continuar





4.- Revisa el consentimiento informado



5.- En la parte superior derecha tu pantalla, dale click a **NEXT** para continuar a la encuesta y **recuerda responder con honestidad**

Agradecemos tu colaboración. Si tienes alguna duda, te puedes contactar con Karla Vaca. Ext 2202

Anexo 5: Aceptación de consentimientos informados

CONSENTIMIENTO INFORMADO PERSONAL

He sido invitado a participar en la investigación titulada: **"DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LAS AREAS DE NEGOCIO DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS PETROLEROS EN EL AÑO 2018"**

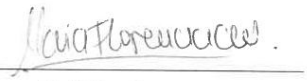
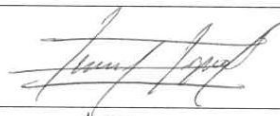
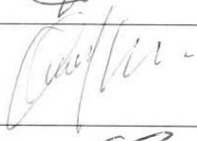
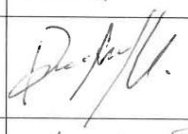
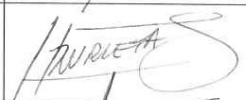
He sido informado (a) de las características de la investigación y de mi participación en ella, sé que no existen beneficios pecuniarios para ningún participante. Se me ha proporcionado el nombre de la tesista que puede ser contactada para los fines pertinentes.

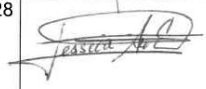
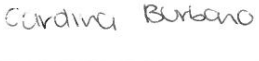
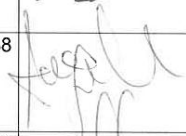
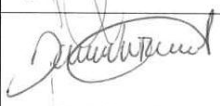
He tenido la oportunidad de preguntar sobre la investigación y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

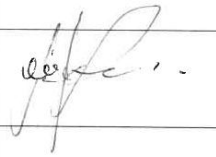
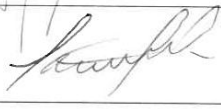
Por tanto, CONSENTÍ VOLUNTARIAMENTE en el sistema, participar en esta investigación y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la misma en cualquier momento sin que se vea afectada de ninguna manera mi actividad laboral.

Atentamente,
Karla Vaca
Telf: 0992676981
Mail: kvaca508@puce.edu.ec

344244	Tumbaco Nunez, Gardenia Guadalupe		HES Quito (6014)	41	
387208	Jarrin Gomez, Diego Gabriel	1711249274	HES Quito (6014)	41	
417427	Ortega Rodriguez, Maria Gabriela		HES Quito (6014)	42	
417859	Ramirez Aguilar, Diana Elizabeth		HES Quito (6014)	35	
415560	Ayala Leon, Ximena Del Pilar		HES Quito (6014)	37	
433200	Samaniego Burgos, Christian Giovanny	1716699655	HES Quito (6014)	36	
596746	Arbelaez, Camilo	6101855473	HES Quito (6014)	32	
603892	Burgoa, Juan		HES Quito (6014)	49	
620490	Palma Flores, Nadino Pantaleon	914410246	HES Quito (6014)	45	
623069	Galdames Gonzalez, Ivan David		HES Quito (6014)	41	
623107	Romero Dominguez, Gerardo Jonatan	G24141511	HES Quito (6014)	29	
623157	Vasquez Vargas, Carlos Eduardo		HES Quito (6014)	31	

590119	Coronel, Maria Florencia	1716645666	HES Quito (6014)	32	
582227	Rossignoli Montiel, Pilar Rosario		HES Quito (6014)	42	
627143	Carrion Sanchez, Analia	172143535-0	HES Quito (6014)	23	
571730	Espinel Andrade, Henry Eduardo	0916137342	HES Quito (6014)	30	
607930	Jacho Bravo, Roberto Ramiro	1719080499	HES Quito (6014)	30	
526516	Collantes Valarezo, Christian Fernando	1715920235	HES Quito (6014)	38	
292508	Lopez, Edwin	1713804159	HES Quito (6014)	42	
599630	Vasconez Endara, Esteban Andres	1803408416	HES Quito (6014)	26	
621162	Mercado Meza, David Daniel	G08018762	HES Quito (6014)	31	
621719	Izurieta Ballesteros, Alvaro Javier	1717431272	HES Quito (6014)	31	
619473	Herrera, Mauricio		HES Quito (6014)	39	
597837	Licea Lizarraga, Carlos	6102009518	HES Quito (6014)	29	

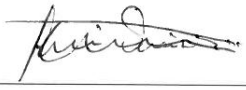
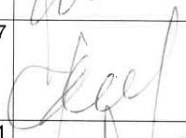
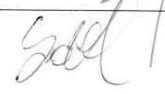
613763	Arcos Tana, Dario Javier	1721034369	HES Quito (6014)	25	
486299	Barba Diaz, Diana Lucia		HES Quito (6014)	32	
489471	Cevallos Bedon, Maritza Anabela	1002866778	HES Quito (6014)	34	
372276	Gomez Paltan, Patricio Fidel	2100140009	HES Quito (6014)	37	
587006	Alomoto Cuaran, Jessica Gabriela	17.23349	HES Quito (6014)	28	
574042	Burbano Aguirre, Andrea Carolina	1713497756	HES Quito (6014)	25	
452507	Espinoza Pluas, Jessica Paola		HES Quito (6014)	28	
463338	Montesdeoca Almeida, Cristian Roberto		HES Quito (6014)	32	
468908	Cueva Cueva, Angelica Antonieta	172004	HES Quito (6014)	38	
509798	Jacome Garcia, Ruth Lorena	1714197264	HES Quito (6014)	41	
548906	Vizcaino Agama, Daniela	1712539509	HES Quito (6014)	31	
538612	Egas Castro, Edgar Francisco		HES Quito (6014)	44	

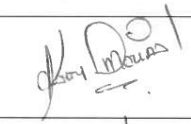
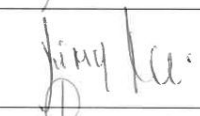
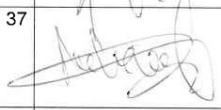
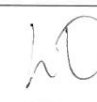
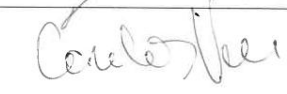
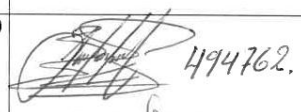
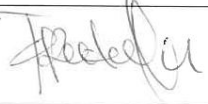
485008	Pico Mantilla, Juan Jose	1716530793	HES Quito (6014)	35	
490161	Corrales Herrera, Guillermo Fabricio		HES Quito (6014)	42	
593527	Briceno Mendoza, Gregoria Josefina	6100631271	HES Quito (6014)	53	
593653	Hernandez Mata Hernandez, Rubys	6100868030	HES Quito (6014)	42	
595051	Torres Higuera, Mayda Liz	6100895470	HES Quito (6014)	36	
596416	Suarez Naranjo, Ruben Dario	6100797759	HES Quito (6014)	42	
603081	Ortegon, Juan Camilo	1015392910	HES Quito (6014)	32	
603481	Puga Ramirez, Erick	1708760440	HES Quito (6014)	48	
605797	Tillero Sanchez, Edwin	FI974759	HES Quito (6014)	39	
606322	Porras Hernandez, Hernando	PE098840	HES Quito (6014)	49	
606788	Janne Alvarez, Angel Enrique		HES Quito (6014)	49	
606854	Melo Quintana, Pedro Manuel	G16132219	HES Quito (6014)	44	

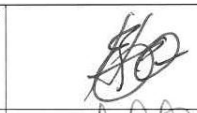
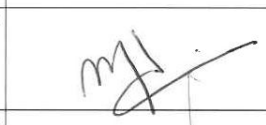
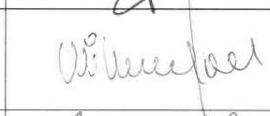
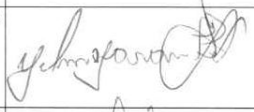
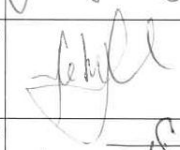
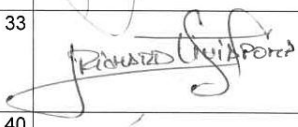
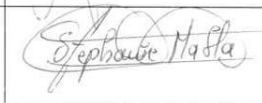
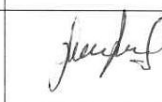
SAP ID	NOMBRE	Cédula	Personnel Area	Edad	Firma
579291	Maruri Chiriboga, Evelin Paola		HES Quito (6014)	36	
403294	Brito Campana, Jose Javier	1712907383	HES Quito (6014)	39	
493586	Barros Garcia, Jennyfer Lizseth	1720224201	HES Quito (6014)	30	
164133	Freire Romo, Carlos Baltazar		HES Quito (6014)	56	
333920	Calvopina Castellano, Byron Raul		HES Quito (6014)	40	
372884	Ortiz Quel, Ana Teresa		HES Quito (6014)	37	
423746	Carreno Rueda, Mildreth Johanna		HES Quito (6014)	36	
439241	Segura Alvarado, Jofre Gonzalo		HES Quito (6014)	52	
330379	Cayo Chicaiza, Marco Patricio		HES Quito (6014)	40	
471646	Stacey Alban, Juan Pablo		HES Quito (6014)	37	
444972	Morales Balladares, Diego Alexis		HES Quito (6014)	37	

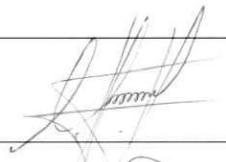
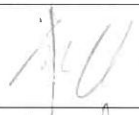
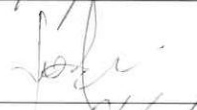
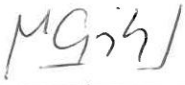
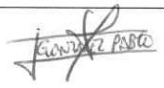
618425	Vargas Almendariz, Angel Gabriel	2100571542	HES Coca (6014)	28	
528849	Vega Perez, Edwin Marcelo	1713929766	HES Coca (6014)	34	
456004	Vega Ramirez, Jose Maria		HES Coca (6014)	29	
605930	Vega Vargas, Edvar Polivio	2200090500	HES Coca (6014)	33	
468568	Villacis Mora, Diego Rodrigo		HES Coca (6014)	32	
530423	Villacis Nunez, Wilmer Edison	1500807977	HES Coca (6014)	34	
455097	Villalba Viteri, Juan Carlos		HES Coca (6014)	33	
364223	Villalva Cueva, Mercy Lucia		HES Coca (6014)	35	
615570	Vizcarra Arias, Camilo Alejandro	1723619860	HES Coca (6014)	24	
445038	Yevenes Gallardo, Sergio Arturo		HES Coca (6014)	34	
612264	Zamora Villota, Christian Andres	1003380563	HES Coca (6014)	23	
496194	Zoo Carrillo, Roberto Carlos	1711247088	HES Coca (6014)	39	

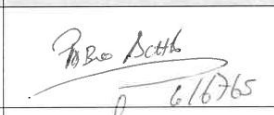
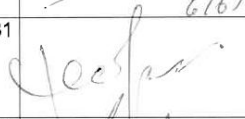
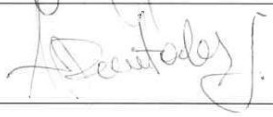
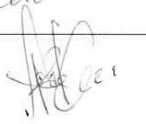
629180	Sanchez Alvarez, Carolina Andrea	75145719	HES Coca (6014)	41	
481474	Sanchez Zambrano, Julio Orley		HES Coca (6014)	44	
539194	Sangoquiza Suarez, Willmer Edmundo	503775587	HES Coca (6014)	27	
565720	Sanmiguel Rodriguez, Jorge Mayer	2200046813	HES Coca (6014)	29	
605621	Santos, Robson da Conceicao	FI974759	HES Coca (6014)	39	
542813	Segura Briones, Silvana Vanessa		HES Coca (6014)	29	
540919	Tinoco Blacio, Carlos Andres		HES Coca (6014)	30	
454388	Tobar Castillo, Luis Armando	1303002185	HES Coca (6014)	41	
456216	Uquillas Torres, Ivan Enrique		HES Coca (6014)	38	
615279	Urresta Jativa, Gabriel Alejandro	1716601313	HES Coca (6014)	25	
625501	Valdivieso Noboa, Jose Emiliano	0604262865	HES Coca (6014)	29	
484282	Valencia Veloz, Jose Luis		HES Coca (6014)	48	

586984	Pilacuan Jaramillo, Mauricio German	0401604954	HES Coca (6014)	28	
621823	Pineida Cardenas, Juan Pablo	150083498-9	HES Coca (6014)	30	
541019	Ponce Navarrete, Santiago Renan		HES Coca (6014)	34	
618210	Pozo Ochoa, Diego Armando	1720244928	HES Coca (6014)	25	
629486	Quintero Castillo, Sergio Julian	130500090-1	HES Coca (6014)	35	
447058	Quiroz Quezada, Jaime Antonio	1714509237	HES Coca (6014)	40	
608199	Quishpi Luna, Johanna Karina		HES Coca (6014)	23	
579043	Quispe Chasiguasin, Milton Geovanny		HES Coca (6014)	37	
617967	Reinoso Melo, Hector Rodrigo	2100049523	HES Coca (6014)	41	
611137	Rodriguez Vanegas, Ricardo Jose		HES Coca (6014)	32	
494758	Roman Duenas, Miguel Angel	1719912857	HES Coca (6014)	34	
583214	Saez Acaro, Angel Benito		HES Coca (6014)	33	

448778	Medina Caicedo, Pablo Vinicio		HES Coca (6014)	36	
520637	Mendez Topon, Diego Fernando	2100249636	HES Coca (6014)	30	
346964	Molina Conforme, Katty Maria	1309158962	HES Coca (6014)	38	
556320	Molineros Guevara, Jimmy Fernando	0922441407	HES Coca (6014)	28	
325851	Moreno Cely, Luz Yacenia	2200001606	HES Coca (6014)	34	
426050	Nieto Polanco, Kaysser Rodrigo	1500572506	HES Coca (6014)	35	
412456	Noboa Castillo, Nelson Fernando		HES Coca (6014)	37	
461393	Ocana Proano, Luis Alberto		HES Coca (6014)	32	
519263	Ochoa Tapia, Veronica Elizabeth	1103768527	HES Coca (6014)	35	
457814	Olvera Alvarado, Carlos Stalin		HES Coca (6014)	31	
494762	Olvera Tapia, Eder Roberto	2100457338	HES Coca (6014)	30	
457665	Ordonez Torres, Freddy Roland		HES Coca (6014)	41	

606577	Heredia Rodriguez, Eudoro	1716714861	HES Coca (6014)	49	
556235	Herrera Tinizaray, Gladys Alexandra	2200050249	HES Coca (6014)	29	
614223	Hinojosa Castro, Manuel Santiago	E102433744	HES Coca (6014)	50	
625521	Hurtado Jarrin, Williams Patricio	1714984687	HES Coca (6014)	29	
320586	Jaramillo Jaramillo, Yilmar Francisco	0701802241	HES Coca (6014)	55	
607201	Juyo Cuestas, John Fredy	AO930591	HES Coca (6014)	28	
582900	Liviapoma Diaz, Richard Hernan	1716088826	HES Coca (6014)	33	
471651	Llamuca Carrillo, Wagner Roberto		HES Coca (6014)	40	
408926	Lopez Delgado, Jorge Andres	13853575	HES Coca (6014)	36	
602115	Mafla Bonifaz, Stephanie Carolina	1714335849	HES Coca (6014)	26	
520727	Maldonado Naula, Luis Alberto	1721992707	HES Coca (6014)	31	
615988	Martinez, Jonathan Alexander	704200500	HES Coca (6014)	35	

313361	Calderon Rodas, Wiston Eduardo	1708803166	HES Coca (6014)	53	
606096	Carrasco Serrano, Jose Luis	G12204065	HES Coca (6014)	30	
421113	Cedeno Zambrano, Patricia Alexandra		HES Coca (6014)	29	
520582	Chavez Carrillo, Fausto Enrique	1716764756	HES Coca (6014)	32	
494568	Correa Nunez, Julio Fernando	1600511865	HES Coca (6014)	33	
603358	Cueva Valladolid, Edison Patricio	2100213061	HES Coca (6014)	39	
528364	Ebratth Salgado, Oscar Aressu	1095912517	HES Coca (6014)	30	
530433	Estrella Loor, Emerito Liberty	2100546601	HES Coca (6014)	25	
450455	Flores Mena, Jadira Gabriela		HES Coca (6014)	33	
452376	Garcia Silva, Paul Alexander	0201609187	HES Coca (6014)	35	
409486	Gonzalez Jaramillo, Mario Francisco	1714194931	HES Coca (6014)	36	
619260	Gonzalez, Pablo Fernando	1711782431	HES Coca (6014)	44	

SAP ID	NOMBRE	Cédula	Personnel Area	Edad	Firma
616765	Achig Santamaria, Pablo Andres	1722976089	HES Coca (6014)	24	
621163	Aguilar, Adalberto Del Angel	G08018762	HES Coca (6014)	31	
431858	Aimacana, Jorge Washington		HES Coca (6014)	49	
457670	Alarcon Cando, Mauricio Georginton	2200002505	HES Coca (6014)	31	
609635	Almeida Jaramillo, Daniel	1713674099	HES Coca (6014)	31	
530425	Amanta Ramos, Wilmer Augusto	2200044119	HES Coca (6014)	32	
452383	Arcentales Salcedo, Jhonatan Fernando		HES Coca (6014)	39	
496183	Arevalo Arevalo, Darwin Leonardo	2200004402	HES Coca (6014)	29	
471744	Artieda Morales, Alex Israel	1715543243	HES Coca (6014)	34	
607100	Cabrera Uquillas, Evgeni Mauricio		HES Coca (6014)	45	
519269	Caicedo Almache, Freddy Fabian	1712234424	HES Coca (6014)	41	

623549	Prado Requena, Roxiris Coromoto		HES Quito (6014)	40	
623777	Fuerte Beltran, Jeimmy Elizabeth	112012	HES Quito (6014)	28	
624153	Hernandez, Jose Mario		HES Quito (6014)	52	
624405	Mendez, Osmary Del Carmen		HES Quito (6014)	42	
624471	Perez Padilla, Rafael Ernesto	G14930427	HES Quito (6014)	48	
624488	Sifontes Galindez, Thais Milagros	090761490	HES Quito (6014)	44	
624547	Marquez, Javier Albeiro	144095678	HES Quito (6014)	43	
624555	Martel, Laura Beatriz Clara	AAD168238	HES Quito (6014)	36	
435868	Sarmiento Bravo, Cesar Augusto	1707318281	HES Quito (6014)	51	

Anexo 6: Mail Enviado a empleados

Estimado/a

Has sido seleccionado/a como parte del **Estudio Laboral Psicológico.**
Por favor accede al siguiente **link** para responder la encuesta.

Te recordamos que las respuestas son de tipo confidencial, por lo que se solicita su absoluta honestidad.

Duración: 20 a 25 minutos
Fecha Límite: 11 de mayo.

Muchas gracias por tu colaboración.

Anexo 7: Formato de prevención Riesgos Psicosociales (MDT)

Ministerio del Trabajo

PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

NOMBRE EMPRESA O INSTITUCIÓN:	
RUC:	

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	INDICADOR	NUMERADOR Y DENOMINADOR DEL INDICADOR		PORCENTAJE DE AVANCE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PRESUPUESTO	RESPONSABLE
Aplicar estrategias de prevención de riesgos psicosociales en las empresas e instituciones públicas y privadas para mejorar las condiciones de trabajo y salud de las/los trabajadores y servidores.	Implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales con enfoque en medidas de prevención, promoción y educación, mediante la identificación, medición, evaluación y control de los riesgos psicosociales para fomentar el bienestar físico, mental, social en los espacios laborales de las/los trabajadores y/o servidores, garantizando la igualdad y no discriminación en el ámbito laboral.	Socializar sobre el programa de prevención de riesgos psicosociales establecido por la empresa y/o institución pública o privada.	(Número de trabajadores y servidores que recibieron socialización / Total de trabajadores y servidores) *100	NUMERADOR		#¡DIV/0!	Campañas de socialización, boletines internos, eventos, capacitaciones, registros, u otras establecidas por la institución/ empresa		
				DENOMINADOR					
		Sensibilizar sobre la prevención de riesgos psicosociales establecido por la empresa y/o institución pública o privada.	(Número de trabajadores y servidores sensibilizados / Total de trabajadores y servidores) *100	NUMERADOR		#¡DIV/0!	Campañas de socialización, boletines internos, eventos, capacitaciones, registros, u otras establecidas por la institución/ empresa		
				DENOMINADOR					
		Aplicar la metodología de evaluación de riesgos psicosociales a todo el personal de la empresa o institución pública o privada.	(Número de trabajadores y servidores que han sido evaluados / Total de trabajadores y servidores) * 100	NUMERADOR		#¡DIV/0!	Tabulación del cuestionario, o herramienta de evaluación de riesgo psicosocial		
				DENOMINADOR					
		Socializar los resultados finales; así como las medidas de prevención a ser implementadas conforme a los riesgos psicosociales identificados	(Número de trabajadores y servidores que recibieron socialización / Total de trabajadores y servidores) *100	NUMERADOR		#¡DIV/0!	Boletines internos, informes de resultados, carteleras, eventos, charlas u otras establecidas por la institución / empresa		
				DENOMINADOR					
		Desarrollar e implementar un plan de acción con las medidas correctivas y preventivas conforme a los riesgos psicosociales identificados en la metodología de evaluación	(Número de actividades cumplidas / Total de actividades planificadas del plan de acción) * 100	NUMERADOR		#¡DIV/0!	Plan de acción, ejecución de la planificación de control y prevención de riesgos, medidas de control aplicadas		
				DENOMINADOR					
		Realizar el seguimiento a las medidas de control y prevención a fin de evidenciar la eficacia de las mismas.	(Número de medidas realizadas / Total de medidas planificadas) * 100	NUMERADOR		#¡DIV/0!	Cumplimiento de indicadores de gestión de las medidas realizadas		
				DENOMINADOR					
	Implementar acciones para	Establecer un plan de acción con un enfoque de derechos humanos para la sensibilización de los trabajadores y servidores frente a	(Número de actividades cumplidas /	NUMERADOR			Plan de acción, Registro fotográfico, registro de firmas, material		