ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES ADAPTADO A UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE COTOPAXI

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Psicóloga Organizacional

Línea de Investigación:

ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL Y GLOBAL

Autora:

JOSELYN GABRIELA MEDINA ARMAS

Director:

MG. AITOR LARZABAL FERNÁNDEZ

Ambato – Ecuador

Agosto 2019

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE AMBATO
HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES ADAPTADO A UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE COTOPAXI

Línea de Investigación:

ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL Y GLOBAL

Autora:

JOSELYN GABRIELA MEDINA ARMAS

Aitor Larzabal Fernández, Mg. f. _____
CALIFICADOR

Victor Manuel Cuadrado Rodríguez, Mg. f. _____
CALIFICADOR

Luis Eduardo Cevallos Terneus, f. _____
CALIFICADOR

María Isabel Ramos Noboa, Mg. f. _____
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr. f. _____
SECRETARIO GERNERAL PUCESA

Pontificia Universidad Católica del Ecuador
SECRETARÍA GENERAL
PROCURADURÍA

Ambato – Ecuador

Agosto 2019

Pontificia Universidad Católica del Ecuador
BIBLIOTECA

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, **JOSELYN GABRIELA MEDINA ARMAS**, con CC. **050283088-8** autora del trabajo de graduación intitulado: "MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES ADAPTADO A UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE COTOPAXI", previo a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL**, en la Escuela 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 SENECYT 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 del autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Fabriela Medina.

JOSELYN GABRIELA MEDINA ARMAS

CC. 0502830888

Ambato, Agosto 2019

Pontificia Universidad Católica del Ecuador
BIBLIOTECA

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a mi familia por el apoyo incondicional que me brindaron para poder terminar mis estudios. De manera especial a mis padres y a mi hermana que me motivaron día a día para que persiga mis sueños. A mis amigos por sus consejos, apoyo y complicidad a la hora de cumplir nuestros sueños. Finalmente, quiero agradecer a mis docentes por su apoyo y por forjarme como profesional.

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mis padres y a mi hermana por guiarme, aconsejarme y motivarme, día a día para que cumpla mis sueños. A mis abuelitas Mariana Proaño y María Revelo por guiarme y aconsejarme con su ejemplo. Finalmente, quiero dedicarles a mis sobrinos Daniela Paredes y Sebastián Paredes este trabajo de investigación y motivarles a que sigan luchando por sus sueños y cumplan todas sus metas.

RESUMEN

El objetivo del proyecto de investigación es validar un manual de buenas prácticas para prevención de riesgos psicosociales adaptado a una empresa de servicios perteneciente a la Provincia de Cotopaxi. Los riesgos psicosociales no han sido evaluados adecuadamente por lo que la organización no cuenta con estrategias que permitan reducir los índices de accidentes laborales. El estudio que se realizó es de carácter predominantemente cuantitativo, de alcance descriptivo, con un diseño no experimental de corte transversal a través de la aplicación del instrumento Fpsico versión 3.1. En el estudio participaron 163 trabajadores de la empresa de servicios (133 hombres y 30 mujeres), que se encuentran divididos en los grupos denominados básico y aplicado de acuerdo al departamento que pertenecen. Como resultados se encontró que los factores de riesgo psicosocial que tienen un riesgo muy elevado son tiempo de trabajo (TT), carga de trabajo (CT), participación/supervisión (PS), desempeño de rol (DR), relaciones y apoyo social (RAS). En base a los resultados se sugiere un plan de acción con actividades que permitan reducir los factores de riesgo psicosocial. Finalmente, el plan de acción se validó a través de jueces, midiendo el nivel de acuerdo entre ellos usando el procedimiento estadístico Kappa Fleiss.

Palabras clave: buenas prácticas, plan de acción, riesgos psicosociales

ABSTRACT

The aim of this study is to validate a best practices manual in order to prevent psychosocial risks that was adapted for a service company in the province of Cotopaxi. The psychosocial risks have not been properly evaluated so the organization does not have strategies to help reduce the rates of work-related accidents. This study is predominantly quantitative with a descriptive approach and a cross-sectional and non-experimental design through the application of the tool Fpsico Version 3.1. In the study, 163 employees of the service company participated (133 male and 30 female). They were divided into a basic group and an applied group according to their departments. The findings depict that the psychosocial risk factors with a greater risk are work time (WT), workload (WL), participation/supervision (PS), role performance (RP), as well as relationships and social support (RSS). Based on the findings, an action plan with activities that help to reduce psychosocial risk factors is suggested. Finally, the action plan was validated through judges by measuring the level of agreement among those who use the statistical procedure, Kappa Fleiss.

Key words: best practices, action plan, psychosocial risks

TABLA DE CONTENIDOS

Preliminares

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD Y RESPONSABILIDAD iii
AGRADECIMIENTO iv
DEDICATORIA v
RESUMEN vi
ABSTRACT vii
TABLA DE CONTENIDOS viii
TABLA DE GRÁFICOS xi
TABLAS xi
ILUSTRACIONES xii
INTRODUCCIÓN 1
CAPÍTULO I 7
MARCO TEÓRICO 7
1.1. Riesgos psicosociales en el trabajo 7
1.1.1 Definición 7
1.1.2. Condiciones generales 11
1.2. Fundamentación legal 23
1.2.1. Constitución del Ecuador 23
1.2.2. Instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo 23
1.2.3. Ley de seguridad social 24
1.2.4. Código de trabajo 24
1.2.5. Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo 25
1.2.6. Reglamento de seguro general de riesgos del trabajo 26
1.3. Prevención de los riesgos psicosociales 27
CAPÍTULO II 29
DISEÑO METODOLÓGICO 29
2.1. Tipo de investigación, enfoque y alcance 29

2.1.1. Tipo de investigación 29
2.1.2. Enfoque 29
2.1.3. Alcance y corte 29
2.2. Herramientas 30
2.2.1. Fpsico versión 3.1 30
2.2.2. Descripción de los factores de riesgo psicosocial del INSHT 31
2.2.3. Fiabilidad 33
2.2.4. Validez 33
2.3. Participantes 34
2.3.1. Población 34
2.4. Procedimiento metodológico 39
CAPITULO III 43
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS 43
3.1. Resultados globales de los procesos 43
3.2. Resultados de las áreas afectadas 46
3.2.1. Participación/supervisión (PS) 46
3.2.2. Relaciones y apoyo social (RAS) 47
3.2.3. Desempeño de rol (DR) 50
3.2.4. Carga de trabajo (CT) 51
3.2.5. Tiempo de trabajo (TT) 53
3.2.6. Análisis global 53
3.3. Propuesta 55
3.3.1. Validación del plan de acción 63
CAPÍTULLO IV 64
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 64
4.1. Conclusiones 64
4.2. Recomendaciones 66
Bibliografía 67
ANEXOS 72
Anexo 1: Fpsico versión 3.1 72
Anexo 2: Validación plan de acción por el docente (PUCESA) 81

Anexo 3: Validación plan de acción por el psicólogo organizacional (Cuerpo de bomberos Santo Domingo 89
Anexo 4: Validación plan de acción por el técnico de seguridad (DIAF) 97
Anexo 5: Validación plan de acción por el técnico de seguridad (CEBI) 105
Anexo 6: Validación del manual de buenas prácticas por parte de la empresa 113

TABLA DE GRÁFICOS

TABLAS

Tabla 1.1 Tipo de condiciones de trabajo 12
Tabla 1.2 Clasificación del ambiente de trabajo 14
Tabla 2.1 Factores que mide el Fpsico 31
Tabla 2.2 Descripción factores de riesgo psicosocial 32
Tabla 2.3 Fiabilidad de cada factor de riesgo 33
Tabla 2.4 Población 35
Tabla 2.5 Lista de capacidades 38
Tabla 3.1 Resultados en participación y supervisión 46
Tabla 3.2 Resultados en apoyo social y discriminación 47
Tabla 3.3 Resultados en calidad de las relaciones 48
Tabla 3.4 Resultados en conflicto y violencia 48
Tabla 3.5 Resultados de situaciones de conflicto 49
Tabla 3.6 Resultados de desempeño de rol 50
Tabla 3.7 Resultados de presiones de tiempo,esfuerzo de atención, cantidad y dificultad de la tarea 51
Tabla 3.8 Resultados de intensidad de atención 52
Tabla 3.9 Resultados de cantidad de trabajo 52
Tabla 3.10 Resultados de trabajo en sábados, domingos, festivos, descansos y compatibilidad 53
Tabla 3.12 Validación plan de acción 63

ILUSTRACIONES

Ilustración 2.1 Representación de los participantes en función al género 35
Ilustración 2.2 Representación de los participantes en función al estado.....36
Ilustración 2.3 Representación de los participantes en función al departamento 37
Ilustración 3.1 Resultados globales de los procesos 43

INTRODUCCIÓN

En el transcurso de los años, las organizaciones han tenido que implementar, como parte de sus procesos, el diagnóstico de los riesgos en el trabajo, para de esta manera cumplir con la normativa legal de seguridad y salud (Ministerio de trabajo, 2012). Cumplir con dicho proceso, facilita el diagnóstico de deficiencias en el lugar de trabajo que posiblemente originen problemas de salud tanto física como psicológica. El riesgo, en Holguín (2014) es definido como "La posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, de que alguien o algo sufran un perjuicio o daño" (p.22). Por lo tanto, un riesgo podría producir un accidente en un contexto laboral.

La prevención de los riesgos psicosociales se lleva a cabo mediante un diagnóstico previo de los riesgos que se pueden encontrar en las empresas, por lo que se han encontrado diversas investigaciones en Ecuador y en diferentes países sobre el tema. Villena (2017) en su trabajo de tesis hace énfasis en los resultados que se obtuvieron en la estación de servicio Ruperto Villena Cía. Ltda., dicha empresa no poseía los conocimientos necesarios sobre seguridad y salud en el trabajo, por dicha razón, presentaba problemas en la revisión periódica de Salud y Seguridad en el trabajo (SST). En cambio, Villena (2014) hace un análisis de la estación de servicios Viguesam, en la cual se presenta una inadecuada planificación de actividades en relación a la seguridad y salud ocupacional. Dichos problemas, posiblemente se presenten puesto que no utilizan adecuadamente los recursos humanos, tecnológicos y económicos.

De igual manera, Amores (2018) hizo énfasis en su trabajo de tesis en los resultados que se obtuvieron en una Cepeda Cía. Ltda., dicha empresa pasó por un proceso de transición en cuanto a normativas, administración, producción y aspectos legales. Por esta razón, presentó problemas como conflictos interpersonales, falta de autonomía, habilidades de comunicación, accidentes de trabajo y no posee un plan de prevención de riesgos psicosociales y ha enfrentado sanciones. En cambio, Corrales (2017) diagnosticó los riesgos psicosociales e implementó estrategias de afrontamiento en Megaprofer S.A., y además tomó en cuenta una investigación anterior, la cual refiere solo al personal de Ambato; por esta razón decidió llevar a cabo la investigación con el personal de Quito, Cuenca, Portoviejo, Guayaquil y Ambato.

Los resultados más destacados son en las áreas de carga de trabajo, demandas psicológicas y participación/supervisión puesto que la matriz se encuentra alejada de las sucursales. Dicha razón, es un problema porque las sucursales pueden resolver sus propios conflictos organizacionales.

Por otra parte, Holguín (2014) examinó la empresa Planificación Decoración, Construcción S.A., el cual presentó carencia de herramientas de control interno en la gestión administrativa. Además, de deficiencia en el control interno por parte de Salud y Seguridad Ocupacional (SSO). En cambio, Moreno (2015) en su trabajo de tesis diseña un sistema de prevención de riesgos psicosociales en Megaprofer S.A., en la cual se presenta rotación de personal, identificación de jefaturas, accidentes laborales a causa de estrés, consumo de alcohol y desmotivación. Por esta razón, la empresa optó por regularizarse con el reglamento de seguridad y salud de los trabajadores, para de esta manera mejorar el ambiente de trabajo. En los estudios antes mencionados se tuvo en cuenta que las empresas proporcionan los recursos necesarios para el diagnóstico y prevención de los riesgos psicosociales.

De igual manera, la Federación de entidades de familias de personas con discapacidad intelectual (2010) hizo énfasis en la guía de buenas prácticas en prevención de riesgos psicosociales direccionada para el personal encargado de la atención de personas con discapacidad intelectual, en la cual se encontró problemas en las dimensiones inseguridad sobre el futuro, doble presencia, claridad de rol, previsibilidad, calidad de liderazgo, estima y exigencias psicológicas emocionales, cognitivas y cuantitativas. Por lo que, se propusieron mejoras como plan de formación, planificación y priorización del tiempo de trabajo. En cambio, el Instituto de recursos naturales y agrobiología de Sevilla (2018) hizo énfasis en el manual de buenas prácticas para evitar los riesgos psicosociales, en el cual se presenta mala participación/supervisión y excesiva carga de trabajo. Por esta razón, se optó por plantear medidas de prevención para los riesgos psicosociales, dichas medidas serán implantadas y se les dará seguimiento mediante informes. Además, las organizaciones antes mencionadas proporcionaron la información necesaria para que se lleve a cabo el estudio y se puedan implantar las medidas preventivas.

Además, la Secretaría de salud laboral de la unión general de trabajadores (2012) en la guía de buenas prácticas sindicales evaluó los riesgos psicosociales, en dicha guía se mencionan diferentes herramientas de evaluación y propuestas de mejora que se ejecutaron en algunas organizaciones. Las propuestas de mejora están direccionadas a la gestión de calidad, a la velocidad del trabajo, a la jornada de trabajo y a la cooperación. En cambio, Moreno y Báez (2010) hacen énfasis en riesgos psicosociales, causas, consecuencias, medidas de prevención y buenas prácticas ante los riesgos. Es decir, que se encuentra la conceptualización de los riesgos, métodos de evaluación e intervención. Por dichas razones, las organizaciones realizan el diagnostico anual de los riesgos psicosociales para tomar medidas de prevención.

En la Ley de Seguridad Social se señala, el artículo 155:

> Los lineamientos de política.- El Seguro General de Riesgo del Trabajo protege al afiliado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, y acciones de reparación de los daños derivados de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral. (Ley de seguridad social, 2011, p. 43)

Por lo que, el seguro general de riesgo del trabajo es el encargado de la prevención y de tomar acciones de protección ante un posible accidente. El personal de las empresas debe recibir capacitaciones sobre riesgos psicosociales en cuanto a métodos y técnicas. Además, las empresas están obligadas a manejar la normativa establecida por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social para la prevención de riesgos psicosociales.

El Seguro General de Riesgos del Trabajo permite controlar el ambiente y las condiciones en las cuales las personas trabajan. Además, facilita que las organizaciones implementen programas de control de riesgos psicosociales e incentiva la prevención. El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social señala el Reglamento de Seguro General de Riesgo del Trabajo, el Artículo 52.

> Art. 52.- La Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo priorizará la actividad preventiva en aquellos lugares de trabajo en los que su naturaleza representen mayor riesgo para la salud e integridad física; de igual forma, difundirá información

> técnica y normativa relacionada con las prestaciones de éste Seguro. (IESS, 2016, p. 22)

Se infiere que, el objetivo principal de dicha dirección es cumplir con la normativa y prevenir accidentes de trabajo.

El presente plan de titulación contribuye al Plan Nacional de Toda una Vida, para lo cual la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo SENPLADES (2017) menciona al: "Eje 3: Más sociedad, mejor Estado" (p. 91-92), que está relacionado con una de las líneas de investigación de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE), la misma que es administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad sostenible local y global. De tal modo, el Estado debe trabajar de la mano de la sociedad debido a que se busca la creación de políticas que permitan el fortalecimiento de la participación ciudadana. Los objetivos del plan de titulación pretenden la búsqueda de un equilibrio entre los riesgos de trabajo y la seguridad industrial con la que se maneja la organización para lo cual es importante el fortalecimiento de la misma y que los clientes se vean involucrados en la toma de decisiones. Los resultados potenciales se relacionan a la mejora del sistema de prevención de riesgos psicosociales que permita que la empresa disminuya dichos riesgos.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) determinó la importancia de los riesgos psicosociales en la salud del trabajador, para lo cual las organizaciones diagnostican, evalúan y controlan los riesgos en el trabajo. En 1984, la Organización Internacional del Trabajo publicó los factores psicosociales en el trabajo, en dicho documento se menciona cómo identificar y controlar los riesgos (Moreno y Báez, 2010). Además, en 1974 se estableció la Asamblea Mundial de la Salud para tratar los efectos y la importancia de los riesgos psicosociales. Por otra parte, la OIT hace énfasis en las consecuencias que pueden traer pasar por alto un riesgo psicosocial, puesto que es responsabilidad de los trabajadores y de la empresa. Es importante destacar el documento "Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud", el cual que fue dirigido por Cooper, El-Batawi, Kalimo (1988) y editado por la OMS. En dicho documento, se menciona la influencia de la percepción y la experiencia de los trabajadores en los riesgos psicosociales (Moreno y Báez, 2010).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), determina que existe la presencia de diferentes factores en el lugar de trabajo que pueden constituir un riesgo.

> En la mayoría de los casos, los riesgos que conllevan se deben a una interacción inadecuada entre el tipo de trabajo, el entorno organizativo y directivo, las aptitudes y competencias del personal y las facilidades que se ofrecen a este para realizar su trabajo (Organización Mundial de la Salud, 2017).

Por ende, los trabajadores están expuestos a diferentes riesgos de acuerdo a la actividad que ejerzan dentro de la organización y al entorno. El Ministerio de Trabajo les ha facilitado a las empresas documentos para que puedan diagnosticar, evaluar y tomar acciones correctivas ante los riesgos psicosociales.

Los riesgos psicosociales en la empresa de servicios que se está investigando han podido generar difíciles relaciones y deficiente apoyo social, carga de trabajo, mala participación supervisión y, poca variedad de contenido. Dichas causas podrían generar conflicto entre compañeros, incumplimiento de tareas, desinterés, falta de socialización, desmotivación y disminución del rendimiento físico. Además, se piensa que el personal de seguridad y salud ocupacional ayudará a disminuir los accidentes laborales en la empresa de servicios puesto que brindar información pertinente al tema les facilitará la prevención de riesgos psicosociales. Debido a que los riesgos psicosociales no han sido evaluados adecuadamente, la organización no cuenta con estrategias que permitan reducir los índices de accidentes laborales.

Los objetivos de la investigación son:

Objetivo General: Validar un manual de buenas prácticas para prevención de riesgos psicosociales adaptado a una empresa de servicios de Cotopaxi.

Los objetivos específicos de la investigación son los siguientes:

1. Fundamentar los referentes teóricos y metodológicos sobre los riesgos psicosociales y estrategias para su prevención.
2. Identificar los factores de riesgo psicosociales presentes en el personal de la empresa de servicios de Cotopaxi.

3. Elaborar un manual de buenas prácticas de prevención de riesgos psicosociales que contribuya a la disminución de los factores de riesgo en la empresa de servicios de Cotopaxi.
4. Evaluar por expertos y beneficiarios el manual de buenas prácticas adaptado a la empresa de servicios de Cotopaxi para la prevención de riesgos psicosociales.

Para conseguir los objetivos, se aplica un enfoque predominantemente cuantitativo puesto que se recolecta información, la misma que pasa por un proceso de análisis e interpretación estadística que permite aceptar o rechazar una hipótesis (Ackerman y Com, 2013). El diseño de investigación es no experimental, para Hernández, Fernández y Baptista (2014) consiste en observar fenómenos que se encuentren en su estado natural para posteriormente analizarlos sin la necesidad de manipularlos. El alcance de la investigación es descriptivo con corte transversal. La investigación tiene un alcance descriptivo porque da a conocer un suceso o fenómeno y la forma en la que se manifiesta (Gómez, 2006). El corte transversal está relacionado con un suceso que se presenta en un único momento, para analizar y describir su relación (Bernal, 2006). Los resultados potenciales se relacionan con la mejora en el sistema de prevención de riesgos psicosociales que podrían disminuir dichos riesgos. Otras empresas del sector podrían guiarse en esta experiencia y crear sus propios manuales.

Romero (2013) menciona que en las organizaciones, la seguridad industrial implementa técnicas con la finalidad de prevenir que los trabajadores sufran cualquier tipo de accidente. En los accidentes de trabajo se analizan las condiciones materiales y medioambientales que producen un riesgo laboral, para lo cual se va a realizar un manual de buenas prácticas para prevención de riesgos psicosociales adaptado a una empresa de servicios. Se espera que la implementación del manual de buenas prácticas para la prevención de riesgos psicosociales disminuya los accidentes que se puedan presentar en la organización.

CAPÍTULO I
MARCO TEÓRICO

1.1.Riesgos psicosociales en el trabajo

1.1.1 Definición

Riesgo laboral

Los riesgos laborales se pueden originar por diferentes circunstancias, pero las más comunes se encuentran en relación con el estado de las instalaciones, maquinaria, materiales que se manipula, entre otros. Es evidente que el nivel de riesgo laboral depende de la actividad que realice el trabajador puesto que está expuesto a diferentes factores. El riesgo laboral es constituido cómo una situación problema que posiblemente genere en el trabajador efectos negativos, ya sea en el aspecto físico o psicológico (Mendez, 2009). Por lo tanto, los factores ya sean físicos, ambientales, psicológicos, sociales y culturales tienen un efecto sobre la salud del trabajador y a largo plazo les puede generar algún tipo de enfermedad ocupacional.

El riesgo laboral se puede generar por las actividades propias del cargo, manipulación de maquinaria y por el uso de materiales que pueden ser nocivos a largo plazo para la salud. El riesgo en relación a las actividades y la manipulación de maquinaria se dirige a heridas, amputaciones e incluso que alguna parte del cuerpo del trabajador se quede atrapada en la maquinaria; en cuanto a los materiales nocivos el riesgo está en la pintura, pegamentos, ácidos, entre otros, puesto que al inhalar con frecuencia estos productos se va degradando la salud del trabajador y puede generar una enfermedad ocupacional. “El riesgo laboral es la posibilidad de que un trabajador sufra un accidente como consecuencia de su trabajo. Cualquier actividad, por simple que sea, es una fuente de riesgo” (Fernández, 2010, p. 23). En consecuencia, los riesgos están presentes en todos los cargos por lo que es oportuna la intervención del departamento de seguridad y salud ocupacional para disminuir el nivel del riesgo.

En la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de España se hace énfasis en que los riesgos laborales afectan la salud del trabajador, pero las causas no están ligadas solo a las actividades

propias del cargo y la maquinaria; sino también a la postura inadecuada del trabajador a la hora de ejecutar sus actividades (Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo, 1995). Además, las organizaciones evalúan las posturas con las que se manejan los trabajadores para evitar enfermedades ocupacionales, principalmente en cargos de oficina u operarios. Para lo cual, el riesgo laboral es definido por la Ley de Prevención de Riesgos Laborales como la probabilidad de que un trabajador a consecuencia de su trabajo tenga una enfermedad ocupacional (Cabaleiro, 2010). Por lo tanto, los trabajadores están expuestos a diferentes riesgos pero la probabilidad de sufrir una enfermedad ocupacional depende del tipo de riesgo al que este expuesto.

Los riesgos laborales dependen de la actividad laboral puesto que generan un accidente o enfermedad ocupacional. Además, los riesgos laborales se producen cuando las condiciones del trabajo son inadecuadas, por lo que se genera un riesgo que posiblemente produzca un detrimento en la salud del trabajador (Sánchez, 2003). Por consiguiente, el trabajador al estar expuesto a los diferentes riesgos por su trabajo puede sufrir algún tipo de enfermedad ocupacional, la misma que afecta a la empresa en cuanto a su productividad.

Se pueden encontrar diferentes definiciones de los riesgos laborales pero se mencionaron las más destacadas para después hacer un análisis integral y conformar una definición propia. Por lo que, el riesgo laboral es la posibilidad de que un trabajador experimente una enfermedad ocupacional como consecuencia de la ejecución de su trabajo, uso de maquinaria y posición inadecuada. En consecuencia, los riesgos constituyen un deterioro en la salud del trabajador.

Factores Psicosociales

Los factores psicosociales constituyen un peligro para los trabajadores dado que están conformados por agentes estresores que deterioran la salud del trabajador. Además, La gravedad de los factores psicosociales depende de la exposición, interacción y percepción que tenga el trabajador de dicho factor psicosocial (Moreno y Garrosa, 2013). Por lo tanto, los factores psicosociales son un riesgo para la salud del trabajador por lo que es necesario controlar y disminuir su incidencia en el ambiente de trabajo.

Los factores psicosociales están relacionados con el ambiente laboral, satisfacción y condiciones de trabajo con las que se maneja la empresa. En cambio, para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) los factores psicosociales tienen influencia en el trabajador, se encuentran conectados con las capacidades, necesidades, cultura, relaciones interpersonales, experiencia, y percepción; puesto que tienen un alto grado de incidencia en el deterioro de la salud y el rendimiento (OIT, 1984). Por consiguiente, los trabajadores están expuestos a factores psicosociales que alteran la salud física y mental del trabajador, pero además tienen influencia en la esfera social del trabajador.

Las definiciones antes mencionadas permiten enfocarse en una definición integral de los factores psicosociales. Por lo que, los factores psicosociales están constituidos por agentes estresores, que deterioran la salud, cultura, satisfacción y rendimiento del trabajador. Además, los factores psicosociales tienen cierta influencia en las capacidades y afectan directamente la esfera social del trabajador.

Incidente de trabajo

El incidente de trabajo es considerado como un cuasi accidente, el cual no produjo una lesión en el empleado. Un incidente de trabajo “es el hecho acontecido en el curso de las actividades de trabajo, que tuvo el potencial de ser un accidente, que ocurre por las mismas causas que se presentan los accidentes, sólo que no desencadena lesiones en las personas“ (Holguín, 2014, p.24). De tal forma que, el incidente se produce en el lugar de trabajo y no tiene afecciones en la salud del trabajador. Los incidentes de trabajo no pueden ser reportados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, pero es necesario llevar un registro. En la investigación de un incidente la empresa debe manejar procedimientos que permitan el registro y análisis de los incidentes para que se pueda llevar a cabo una investigación exhaustiva de las posibles causas de un incidente, las acciones correctivas, las acciones preventivas, las oportunidades para mejorar continuamente y, comunicar los resultados que ha arrojado la investigación.

A la hora de investigar un incidente se debe tener en claro las posibles causas, para de esta manera tomar acciones correctivas. El procedimiento a seguir para investigar un incidente de

trabajo es establecer los detalles que lo originaron, recoger evidencias que permitan sustentarlo, identificar y analizar las posibles causas; para llevar a cabo este procedimiento es necesario involucrar al personal del área donde se produjo el incidente (Villena, 2017, p. 23). Es decir, se debe tener en cuenta cada uno de los detalles del incidente en el proceso de investigación. Es oportuno que se comunique cuando se produzca un incidente a la Dirección Regional de Registro de Trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social mediante un informe de incidencia; para que se identifiquen deficiencias y se tomen acciones correctivas y a la vez acciones preventivas.

Buenas prácticas

Las organizaciones posiblemente cuenten con procedimientos de actuación y buenas prácticas ante los riesgos propios del trabajo. Por lo que, las buenas prácticas son:

> El compendio de criterios en la organización sanitaria dirigidos a conseguir pautas de actuaciones preventivas e intervenciones saludables, al cumplimiento de la legislación vigente, y a llegar a aquellos puntos en los que la ley dice que es necesario actuar, pero no es explícita en el cómo. (Gálvez, M., Mingote, C., Núnez, C & Otero, C, 2012, p. 13)

Es decir, el procedimiento de actuación está relacionado a las medidas de prevención, implantación y seguimiento ante los riesgos existentes en la organización. Por lo tanto, los trabajadores se comprometen a realizar el trabajo de manera adecuada por lo que no se verá afectada la salud.

Las buenas prácticas posiblemente partan de la experiencia y el conocimiento de los trabajadores, por lo que las medidas de prevención se ajustan al contexto del puesto de trabajo. Es decir, las buenas prácticas son:

> Toda experiencia que se guía por principios, objetivos y procedimientos apropiados o pautas aconsejables que se adecuan a una determinada perspectiva normativa o a un parámetro consensuado, así como también toda experiencia que ha arrojado resultados positivos, demostrando su eficacia y utilidad en un contexto concreto. (Mantilla, 2007, p. 1)

Por lo que, las buenas prácticas permiten que las organizaciones lleven a cabo las propuestas de mejora mediante parámetros que disminuyan los riesgos existentes.

Las definiciones que se mencionaron permiten enfocarse en una definición integral de buenas prácticas. Por lo que, las buenas prácticas son consideradas como los procedimientos de actuación y prevención ante un posible riesgo, para lo cual es necesario seguir los parámetros que permitan implantar las medidas de prevención y a la vez la organización debe realizar el seguimiento de dichas medidas.

1.1.2. Condiciones generales

Condiciones de trabajo

Son numerosas las definiciones que se han elaborado sobre las condiciones trabajo, pero dichas condiciones se encuentran estipuladas por la actividad laboral y las consecuencias en cuanto al ambiente laboral. Por esta razón, los trabajadores tienen en cuenta los riesgos en la ejecución del trabajo, la intensidad de atención, tiempo y carga de trabajo. Por otra parte, las condiciones de trabajo hacen un énfasis en la naturaleza y la intensidad, materia prima e integridad, estándares de producción y contenido, posibilidad de desarrollo personal y estatus (Henao, 2010). Por lo tanto, las condiciones de trabajo son establecidas como de acuerdo a diferentes factores que pueden afectar directamente el desarrollo de los trabajadores.

Las condiciones de trabajo pueden ser consideradas por el trabajador como un riesgo debido a que pueden afectar la salud y por ende se puede ver afectada la calidad del trabajador. Las organizaciones identifican los posibles riesgos para controlar las condiciones de trabajo desfavorables y prevenir los accidentes o enfermedades profesionales. Las condiciones de trabajo pueden ir enlazadas al ambiente, la seguridad y la carga de trabajo tanto mental como física (Villena, 2014). Por lo tanto, las condiciones de trabajo pueden ser constituidas como un posible riesgo laboral que genera problemas en la salud del trabajador. Además, las condiciones ambientales están relacionadas con la ventilación, iluminación, agentes físicos y biológicos, entre otros. Por otra parte, las condiciones de seguridad son exclusivamente

características del lugar de trabajo como las instalaciones y equipos de trabajo; se pueden relacionar con la monotonía, repetitividad, aislamiento, entre otras. Por dichas razones antes mencionadas, Cortéz (2007) plantea los tipos de condiciones de trabajo, para lo cual se realiza el siguiente cuadro explicativo:

Tabla 1.1
Tipos de condiciones de trabajo

Tipo de ambiente	Factor psicosocial	Definición
Ambiente orgánico	**Factor físico**	Se encuentran condiciones como ruido, vibración, radiación, presión, atmosférica, entre otros.
	Factor mecánico	Se pueden encontrar elementos como herramientas, maquinaria, material corto punzante, manipulación de carga, entre otro.
	Factor químico	Los materiales que se pueden encontrar en dicho factor tienen una tendencia a contaminar el aire. Dichos materiales pueden ser líquidos, gases o sólidos.
	Factor biológico	Se pueden encontrar bacterias, protozoos, virus, entre otros.
Ambiente psicológico	Los factores involucrados se relacionan con los nuevos sistemas de organización del trabajo.	Los nuevos sistemas de organización del trabajo involucran al desarrollo de la tecnología porque pretenden que el trabajo sea automatizado, monótono, etc. Por lo que, el trabajador presenta problemas de adaptación, estrés, cansancio, insatisfacción, etc.
Ambiente social	Se encuentran factores relacionados con las relaciones interpersonales e intrapersonales, clima laboral, acoso, estrés, entre otros.	Los problemas que se pueden generar son en el sistema de mando, políticas, salarios, ascensos, promoción, desarrollo, entre otros.

Fuente: Elaboración propia en base a Cortéz (2007)

Ambiente de Trabajo

El ambiente de trabajo está relacionado con las condiciones del medio en el cual se desarrolla el trabajo. Además, las características del ambiente de trabajo tendrán efectos positivos o negativos en la salud del trabajador (Henao, 2009). Por consiguiente, el ambiente de trabajo es un factor de influencia en la salud del trabajador, por lo que se busca disminuir las condiciones que lo deterioran.

Al igual que la sociedad las empresas están relacionadas con la cultura, por lo que se manejan con creencias colectivas, sentimientos, incentivos, entre otros. Además, "toda organización es un sistema social; si ésta funciona generando en su seno un ambiente óptimo, capaz de satisfacer las necesidades de los trabajadores, éstos lograrán crecer, desarrollarse y encontrar su mayor satisfacción y autorrealización, lo que redundará en la consecución de los objetivos de la empresa" (Nicolaci, 2008, p. 10). Por lo tanto, el ambiente de trabajo se encuentra influenciado por la cultura de los trabajadores; y a la vez las empresas son las encargadas de generar un ambiente adecuado para que los trabajadores, se desarrollen y cumplan con los objetivos empresariales.

Las definiciones que se mencionaron permiten desarrollar una definición integral sobre el ambiente de trabajo. Por lo que, el ambiente de trabajo tiene condiciones desfavorables y favorables para la salud y evolución en el trabajo. Las condiciones desfavorables se encuentran en que un ambiente inadecuado que genera estrés en el trabajador lo que va afectar directamente la salud; en cambio; las condiciones favorables permiten que el trabajador satisfaga sus necesidades y se desarrolle adecuadamente en el trabajo. Por esta razón, Menéndez, Fernández, Llaneza, Vásquez, Rodríguez y Espeso (2009) clasifican al ambiente de trabajo de la siguiente manera:

Tabla 1.2
Clasificación del ambiente de trabajo

Tipo	Definición	Factores
Orgánico	Es el ambiente que posiblemente produzca un deterioro en la salud física y orgánica del trabajador.	**Mecánico:** Ambiente de trabajo que tiene las instalaciones y maquinaria adecuada para desempeñar las actividades de trabajo. **Físico:** Se encuentra relacionado con la humedad, la temperatura, la velocidad del aire, la iluminación, la presión atmosférica, los ruidos, las vibraciones y la radiación. **Biológico:** Se pueden identificar los virus, hongos, bacterias y parásitos; que pueden provocar epidemias o infecciones. **Químico:** En el ambiente se presentan sustancias que pueden generar reacciones químicas como los contaminantes sólidos (humos, polvos), contaminantes líquidos (aerosoles, nieblas) y contaminantes gaseosos (vapores, gases).
Psíquico	Es el ambiente de trabajo que se genera por nuevos sistemas para desempeñar el trabajo y a la vez por el desarrollo tecnológico.	El factor estresor puede generar problemas en el trabajador. Los agentes estresores pueden estar relacionados con la automatización de los procesos y el desarrollo tecnológico.
Social	El ambiente se encuentra influenciado por las relaciones sociales que se establecen en el trabajo.	En este ambiente se puede generar la insatisfacción por lo que las relaciones sociales se pueden ver afectadas.

Fuente: Elaboración propia en base a Menéndez, Fernández, Llaneza, Vásquez, Rodríguez y Espeso (2009)

Riesgo psicosocial según el INSHT

Los trabajadores se desenvuelven en un ambiente de trabajo que en ocasiones no cuentan con las condiciones adecuadas, por lo que se originan los riesgos psicosociales. Los riesgos psicosociales son "el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, por lo cual tiene una alta probabilidad de afectar a la salud física, mental o social del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes" (Moreno y Báez, 2010, p. 18). Por lo tanto, las inadecuadas condiciones de trabajo producen situaciones que generan un riesgo para la salud del trabajador.

Los trabajadores pueden experimentar diferentes síntomas que se encuentran relacionados con la vida del trabajador, relaciones interpersonales, rasgos personales y problemas propios de la organización que generan riesgos psicosociales; debido a que permiten que se desarrollen síntomas que producen a largo plazo síndromes que afectan a la organización y directamente

al trabajador (Boada y Ficapal, 2012). Por lo tanto, los riesgos psicosociales afectan la salud del trabajador tanto física como mental.

Las aportaciones teóricas antes mencionadas contribuyen en una definición integral del riesgo psicosocial. Además, el riesgo psicosocial se origina a partir de una situación de riesgo, la misma que puede presentarse a raíz de un efecto negativo de las características del puesto, rasgos, estructura y diseño del trabajo. Dichos riesgos afectan la salud del trabajador además de su esfera social.

Por los motivos antes mencionados se tomó la decisión de utilizar la clasificación de los tipos de riesgo psicosocial de Moreno y Báez (2010**)** dado que permite respaldar el uso del instrumento Fpsico del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), que es parte del diagnóstico de los riesgos psicosociales en la empresa de servicios de Cotopaxi. Los riesgos psicosociales que se encuentran en la clasificación son el estrés, violencia, moobing, acoso sexual, inseguridad contractual, burnout, conflicto familia/trabajo y trabajo emocional. A continuación se explicará cada uno de ellos.

Estrés

Los trabajadores experimentan agotamiento, problemas para solucionar posibles amenazas e intensidad en la respuesta. Además, el estrés es un conjunto de reacciones y comportamientos ante situaciones relacionadas a la organización y estructura del trabajo. Por otra parte, un factor determinante del estrés es al ambiente de trabajo porque genera descompensaciones y por ende problemas para afrontar los agentes estresores (Moreno y Báez, 2010). Por lo tanto, los agentes estresores producen afecciones en la salud de los trabajadores afectándolos directamente en el comportamiento y en la forma de afrontar los problemas del trabajo.

Violencia

La violencia está ligada con el estilo de vida, rasgos del comportamiento humano, cultura y estereotipos. La Organización Internacional del Trabajo refiere que la violencia es el

comportamiento que se encuentra relacionado con un asalto, amenaza o lesión que involucra a una persona por cumplir su trabajo. Otro acto que implica violencia es la humillación hacia un trabajador (Moreno y Báez, 2010). Por consiguiente, las organizaciones son las responsables de evitar todo acto que arremeta contra la integridad de un trabajador y sancionar actos de violencia. Además, es necesario disminuir el grado de violencia mediante la socialización de los derechos humanos, para lo cual se implementa la tolerancia cero ante actos de violencia.

Moobing

La gravedad de este tema radica en la importancia que le preste la organización, recursos con los que cuenta y la gravedad de la agresión. Además, el acoso laboral " es una forma expresiva de la violencia laboral que se manifiesta de una forma más sutil, utilizando parámetros propios de expresión como la intimidación, acoso, descalificación, que al final de cuentas disgregan la autoestima del trabajador" (Moreno y Báez, 2010, p. 31). De esta forma, los trabajadores manifestan a su jefe inmediato de cualquier situación que involucre acoso laboral, para que de esta manera la organización asigne recursos que permitan disminuir dicho acto.

Acoso sexual

El acoso sexual atenta contra los derechos humanos puesto que viola la intimidad de las personas, por lo que se encuentra penado por el Estado. Además, el acoso sexual

> […] consiste en solicitar los favores sexuales, de forma más o menos abierta, a cambio de la obtención de algún tipo de beneficios laborales o a cambio de no experimentar y sufrir consecuencias desagradables como el despido, el cambio de puesto de trabajo u otros cambios molestos. (Moreno y Báez, 2010, p. 37)

Por lo tanto, el acoso sexual se realiza sin consentimiento de la persona y se produce dentro de un contexto laboral y viola los derechos humanos por lo que es penado por la Ley.

Inseguridad contractual

La inseguridad contractual en las organizaciones se da por los cambios en la línea productiva, la globalización, fusión de las empresas, entre otros. Además, la inseguridad contractual es "una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera" (Moreno y Báez, 2010, p. 39). Por consiguiente, dicho riesgo irrumpe en las organizaciones por la excesiva rotación del personal y la sobredemanda de trabajo.

Burnout

El burnout o desgaste profesional produce que las personas se dediquen al trabajo interpersonal, dicha situación se evidencia en las organizaciones por falta de apoyo y protección a los trabajadores. Además, el desgaste profesional "consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales" (Moreno y Báez, 2010, p. 42). Por lo tanto, la salud de los trabajadores se ve afectada por la falta de compromiso de las organizaciones para prevenir los riesgos laborales, lo que permite la desmotivación de los trabajadores.

Conflicto familia/trabajo

El conflicto familia/trabajo se origina por incompatibilidad entre estas dos esferos, lo que hace un énfasis para que las organizaciones tomen medidas como la flexibilidad en los horarios de trabajo, compromiso organizacional y cumplimiento de las tareas. Además, las dos esferas se ven afectadas por el tiempo puesto que se descompensan, produciendo un problema que va afectar directamente a la otra esfera (Moreno y Báez, 2010). Por consiguiente, las organizaciones facilitan el cumplimiento del trabajo sin que se vea afectada la familia del trabajador por el tiempo que dedica a su trabajo.

Trabajo emocional

El trabajo emocional tiene una influencia negativa en el bienestar psicológico y físico de los trabajadores, y a la vez afectan el desempeño, la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los objetivos de la organización. El trabajo emocional implica el control de las emociones de uno mismo para influir en las emociones de su cliente, con el objetivo de ser eficaz en su trabajo (Moreno y Báez, 2010, p. 48). Por lo tanto, los trabajadores son imparciales en el servicio que están brindando y a la vez se enajenan de sus emociones, para que de esta manera la ejecución del trabajo no se vea afectada.

Causas de los riesgos psicosociales

Se pueden presentar diferentes causas de los riesgos psicosociales, las mismas que posiblemente estén relacionadas con el ambiente de trabajo. Según la Unión General de Trabajadores UGT (2006) las principales causas de los riesgos psicosociales son problemas en la comunicación, características inadecuadas de la tarea, deficiente organización y estructura del trabajo. Por lo tanto, las causas de los riesgos psicosociales se encuentran conectadas con el lugar de trabajo y la relación con sus miembros.

Las posibles causas de los riesgos psicosociales se encuentran relacionadas con el origen y la evolución. Además, las causas de dichos riesgos se explican a continuación:

- **Características del empleo:** Condiciones físicas del lugar de trabajo, estabilidad laboral, salario y tiempo de trabajo.
- **Características de la tarea:** Carga de trabajo, aptitudes, actitudes, monotonía, toma de decisiones, desarrollo y formación.
- **Estructura de la organización:** Promoción, participación, conflicto y ambigüedad de rol.
- **Comunicación:** Estilos de mando, resolución de problemas y relaciones interpersonales (UGT, 2006, p. 24-25).

Por consiguiente, las organizaciones tienen en cuenta las causas de los riesgos psicosociales y a la vez desarrollar un plan de acción para cada uno de ellos.

Consecuencias

Los riesgos psicosociales son desfavorables para la salud del trabajador, debido a que se constituyen como agentes estresores que pueden causar deterioro en la salud física, psicológica y afectar directamente la esfera social del trabajador. Los riesgos psicosociales se originan en el ambiente de trabajo por un diseño y estructura de trabajo inadecuada. Además, los riesgos psicosociales se pueden originar por problemas en las características de la tarea, de la organización y del empleo (Gil, 2012). En consecuencia, las diferentes características del puesto de trabajo pueden constituir un riesgo psicosocial y deteriorar la salud del empleado.

Los trabajadores al estar expuestos a los riesgos psicosociales evidencian el deterioro de su salud, dichos efectos sobre la salud pueden tener un carácter conductual, físico o psíquico. De acuerdo a dichos efectos en la salud, el Grupo ISASTUR (2010) hace un aporte a continuación:

- **Reacciones de comportamiento:** Las reacciones afectan la vida personal, familiar, social y laboral del trabajador y a la vez la ejecución de las tareas. Por esta razón, se presentan quejas, absentismo, indiferencia, insatisfacción, etc.
- **Consecuencias psicofisiológicas:** La a parición de los trastornos se presenta de acuerdo al nivel de sensibilidad, deterioran la parte más débil de cada trabajador. Se pueden presentar infartos, asma, artritis, alergias, entre otros.
- **Consecuencias psicológicas:** La exposición a los riesgos psicosociales deteriora la psiquis del trabajador y a la vez producir alteraciones cognitivas. Se puede presentar apatía, inseguridad, depresión, miedo, ansiedad, etc.

Por consiguiente, las consecuencias en la salud de los trabajadores deterioran el área más sensible y a la vez afecta las esferas familia, social y desenvolvimiento en el trabajo.

En investigaciones llevadas a cabo en la Provincia de Tungurahua se ha encontrado que los riesgos laborales están relacionados al desempeño laboral, es decir, a mayor riesgo menor desempeño laboral y a la vez a menor riesgo mayor desempeño laboral (Carrillo, 2015). En cambio en el ausentismo (Bracht, 2015) y en la sintomatología clínica (Villagómez, 2019) se presenta a mayor ausentismo mayor es la presencia de sintomatología clínica y por otra parte a menor ausentismo menor es la sintomatología clínica. Además, siguiendo esa misma línea se ha encontrado que los riesgos asociados al trabajo en sí, tienen relación con sintomatología clínica personal, en cambio, los riesgos asociados a las relaciones laborales se relacionan con sintomatología afín a las relaciones entre los sujetos (Villagómez y Larzabal, 2019). Son tales las consecuencias de los riesgos, que en diversas tesis de pregrado se han propuesto planes para la prevención de dichos riesgos tanto en empresas de producción (Moreno, 2015) o de servicios (Mena, 2019). Las consecuencias de los riesgos psicosociales pueden estar relacionadas con los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, por lo que se explicaran a continuación:

Accidente de trabajo

Los accidentes de trabajo son eventos que se presentan de forma imprevista en el cual el trabajador sufre una lesión en el cuerpo, provocándole una incapacidad que puede ser temporal, permanente parcial, permanente total o permanente absoluta; en algunos casos se puede producir la muerte del trabajador. Además, las organizaciones consideran que en el traslado desde el domicilio hasta el lugar de trabajo se puede suscitar un accidente de trabajo por lo que los trabajadores se encuentran respaldados, pero es necesario tener en cuenta que la ruta no debe ser interrumpida por ningún motivo. “Todos los accidentes de trabajo o enfermedades ocupacionales deben ser reportados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), inmediatamente de ocurridos o suscitados en el lugar de trabajo” (Holguín, 2014, p. 24). Es decir, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social debe conocer inmediatamente cuando ocurre un accidente de trabajo.

Además, los accidentes de trabajo se reportan por medio del formulario de aviso de accidente de trabajo o de enfermedad profesional u ocupacional y tener en cuenta el anexo 3 que se

menciona en Evaluación del Control Interno al Área de Seguridad y Salud Industrial y su relación con el Incremento de Gastos Operativos en la Empresa Planificación Decoración, Construcción S.A. de la Ciudad de Ambato en el Segundo Semestre del Año 2013 (Holguín, 2014). El aviso debe ser entregado por parte del empleador, pero en caso de que esto no suceda puede ser entregado por familiares, terceras personas e incluso el propio trabajador; la entrega del formulario no le quita la responsabilidad al empleador.

Enfermedad profesional

Las organizaciones se manejan con las consecuencias positivas y negativas de la actividad profesional; las consecuencias positivas están relacionadas con la experiencia, independencia económica, satisfacción, entre otras; en cambio las consecuencias negativas son las enfermedades que pueden padecer los trabajadores a largo plazo. Por esta razón, la OIT acoge la definición de Eslovenia de enfermedad profesional:

> Son enfermedades específicas causadas por el efecto directo a largo plazo de los procesos laborales y las condiciones de trabajo de un determinado empleo o por el desempeño de un trabajo que supone directamente la ejecución de actividades cubiertas por el seguro de la persona afectada (OIT, 2009, p. 88).

Por lo tanto, las organizaciones cuentan con un plan de prevención de las enfermedades profesionales para que los trabajadores se sientan respaldados y se tomen las respectivas acciones de protección.

Métodos de evaluación

Las organizaciones han tenido que respaldar la investigación de los riesgos psicosociales mediante métodos de evaluación y a la vez tener una guía de los aspectos psicológicos que se ven afectados por dichos riesgos. Por esta razón, se han tenido que implementar técnicas psicométricas que permitan corroborar los resultados de los cuestionarios que se aplicaron. Los métodos de evaluación son los siguientes:

- Los métodos cuantitativos que consiste en cuestionarios y encuestas, y que son los más utilizados.

- Los métodos cualitativos que consisten en entrevistas y grupos de discusión. Estos últimos se utilizan para estudios individuales o grupos pequeños, o como complemento a métodos cuantitativos (Fernández, 2010, p. 32).

Por lo tanto, las organizaciones a la hora de evaluar los riesgos psicosociales se relacionan tanto métodos cuantitativos como cualitativos para que los resultados sean más específicos y poder tomar medidas correctivas acertadas. A continuación se explicaran los métodos CoPsoQ ISTAS 21 y el Fpsico.

Método CoPsoQ ISTAS 21

El método CoPsoQ ISTAS 21 es una herramienta que permite diagnosticar y prevenir los riesgos psicosociales. Además, la herramienta fue validada por la Superintendencia de Seguridad Social, la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile, el Instituto de Salud Pública y la Dirección del Trabajo. Los factores que evalúa son exigencias psicológicas en el trabajo, doble presencia, compensaciones, apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, trabajo activo y desarrollo de habilidades (Candia, Pérez y González, 2016, p. 6). Por lo tanto, la herramienta es muy útil para las organizaciones, para identificar los riesgos y plantear estrategias de prevención ante los riesgos psicosociales.

Método FPSICO

El método FPSICO se maneja con la ayuda de la herramienta FPSICO versión 3.1; la misa que permite evaluar los riesgos psicosociales para posteriormente agruparlos de acuerdo al tipo de riesgo que presente la organización que se va a diagnosticar. Además, la herramienta fue diseñada por el Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo (INSHT) y los resultados se pueden agilizar con la ayuda del software. Los factores de riesgo psicosocial que evalúa la herramienta FPSICO versión 3.1 son tiempo de trabajo (TT), desempeño de rol (DR), autonomía (AU), relaciones y apoyo social (RAS), carga de trabajo (CT), interés por el trabajador/compensación (ITC), demandas psicológicas (DP), participación/supervisión (PS) y variedad de contenido (VC) (Moreno y Báez, 2010). Por lo tanto, las organizaciones

diagnostican los riesgos psicosociales para poder implementar un plan de acción de acuerdo al tipo de riesgos que se presenten.

1.2. Fundamentación legal

La seguridad industrial está regida por normas, leyes, reglamentos, ordenanzas y resoluciones que permiten el control del cumplimiento de las obligaciones tanto de los trabajadores como del empleador en cuando a seguridad y salud ocupacional. Las organizaciones conocen cuáles son los deberes de acuerdo a la legislación ecuatoriana y demás normativa.

1.2.1. Constitución del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador establece normativa que garantiza los derechos de las personas y la retribución que reciben las personas por el trabajo. De acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador, en el Capítulo VI referente a Trabajo y producción, en la Sección tercera de formas de pago y retribución se menciona el artículo 326 numeral 5.- "Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar" (Constitución de la república del Ecuador, 2008, p. 164). Por lo tanto, los trabajadores tienen la garantía que el Estado respalda el respeto de los derechos y que la retribución del trabajo sea justa.

1.2.2. Instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo

Romero (2017) en su texto menciona la decisión 584 del Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores el cual acoge al Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo y al reglamento que cuenta con los lineamientos generales que acatan cada uno de los países que lo integran. Además, dichos lineamientos hacen referencia a políticas de prevención de los riesgos que se pueden producir en el trabajo, obligaciones tanto de los empleados como del empleador y, sanciones por no acatar las normas.

En el Capítulo III de Gestión de seguridad y salud refiere a los centros de trabajo y las obligaciones que tienen los empleadores, en el artículo 11.-

> En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial (Instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo, 2004, p. 6).

Por lo tanto, las organizaciones toman medidas correctivas ante los riesgos de trabajo para evitar accidentes laborales. Además, en el artículo 12 "Los empleadores deberán adoptar y garantizar el cumplimiento de las medidas necesarias para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores, entre otros, a través de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo" (Instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo, 2004, p. 7). Por consiguiente, en las organizaciones se debe dar cumplimiento de las normativas para evitar los riesgos laborales.

1.2.3. Ley de seguridad social

En la Ley de Seguridad Social, en el Artículo 155:

> Lineamientos de política.- El Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al afiliado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, y acciones de reparación de los daños derivados de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral. (Ley de seguridad social, 2011, p. 43)

De tal manera que, el seguro general de riesgos del trabajo se encarga de la prevención y acciones de protección ante accidentes laborales.

1.2.4. Código de trabajo

En el código de trabajo, en el Título I del Código del Trabajo y Reglamentos, que contiene al Capítulo III de los Efectos del Contrato de Trabajo se menciona el Artículo 38:

> Riesgos provenientes del trabajo. - Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este

> Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (Código del trabajo, 2005, p. 17)

Por lo tanto, el empleador tiene la obligación de cubrir todos los gastos que hayan sido producto de un accidente laboral.

Por otra parte, en el Título I del Código del Trabajo y Reglamento, en el Capítulo IV de la Prevención de los Riesgos, de las Medidas de Seguridad e Higiene, de los Puestos de Auxilio, y de la Disminución de la Capacidad para el trabajo, se manifiesta el Artículo 412:

> Preceptos para la prevención de riesgos. - El Departamento de Seguridad e Higiene del Trabajo y los inspectores del trabajo exigirán a los propietarios de talleres o fábricas y de los demás medios de trabajo, el cumplimiento de las órdenes de las autoridades. (Código del trabajo, 2005, p. 104)

Por consiguiente, los inspectores de trabajo son los encargados de hacer cumplir la normativa de seguridad e higiene en el trabajo.

1.2.5. Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo

En el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, en el Capítulo V de Medio Ambiente y Riesgos Laborales por Factores Físicos, Químicos y Biológicos se hace énfasis en el :

> Art. 63. SUSTANCIAS CORROSIVAS, IRRITANTES Y TÓXICAS. PRECAUCIONES GENERALES.
>
> 1. Instrucción a los trabajadores. Los trabajadores empleados en procesos industriales sometidos a la acción de sustancias que impliquen riesgos especiales, serán instruidos teórica y prácticamente.
>
> a) De los riesgos que el trabajo presente para la salud.
>
> b) De los métodos y técnicas de operación que ofrezcan mejores condiciones de seguridad.
>
> c) De las precauciones a adoptar razones que las motivan.

> d) De la necesidad de cumplir las prescripciones médicas y técnicas determinadas para un trabajo seguro (Ministerio de trabajo, 2012, p. 35).

De tal manera, todos los trabajadores reciben una capacitación acerca de los riesgos en el trabajo, métodos y técnicas para la prevención. En el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, en el Título V de Protección Colectiva, en el Capítulo I de Prevención de Incendios que contiene las normas generales que indica el:

> Art. 151. MANIPULACIÓN DE SUSTANCIAS INFLAMABLES. - Se observarán las reglas siguientes:
>
> 1. Siempre que se lleven a cabo reacciones químicas en las que se desprenda una elevada cantidad de calor, se establecerá la protección adecuada.
>
> 2. Los almacenamientos de productos de elevada reactividad entre sí, se dispondrán en locales diferentes o debidamente separados.
>
> 3. Se prohíbe la práctica de reacciones explosivas no controladas.
>
> 4. Se prohíbe el vertido incontrolado o conducciones públicas o privadas de sustancias inflamables.
>
> 5. Cuando se produzca un derrame de sustancias inflamables se tomarán adecuadas medidas de seguridad.
>
> 6. Prohíbase fumar, encender llamas abiertas, utilizar aditamentos o herramientas capaces de producir chispas cuando se manipulen líquidos inflamables (Ministerio de trabajo, 2012, p. 68).

Por consiguiente, los trabajadores siguen todas las reglas para evitar un accidente de trabajo.

1.2.6. Reglamento de seguro general de riesgos del trabajo

En el reglamento del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2016) se indica el:

> Art. 52.- La Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo priorizará la actividad preventiva en aquellos lugares de trabajo en los que por su naturaleza representen mayor riesgo para la salud e integridad física; de igual forma, difundirá información técnica y normativa relacionada con las prestaciones de éste Seguro. (IESS, 2016, p. 22)

Por lo tanto, el objetivo primordial de la dirección de seguro general de riesgos del trabajo es la prevención de accidentes de trabajo y el cumplimiento de la normativa.

Por otra parte, en el Reglamento de Seguro General de Riesgos del Trabajo se menciona el Principio de la Acción Preventiva, el cual permite que las organizaciones tengan una noción de acciones preventivas que pueden tomar en cuenta a la hora de implementar en el lugar de trabajo. En el Artículo. 53 de:

> Principios de la Acción Preventiva. - En materia de riesgos del trabajo la acción preventiva se fundamenta en los siguientes principios:
>
> a) Control de riesgos en su origen, en el medio o finalmente en el receptor.
>
> b) Planificación para la prevención, integrando a ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales;
>
> c) Identificación de peligros, medición, evaluación y control de los riesgos en los ambientes laborales;
>
> d) Adopción de medidas de control, que prioricen la protección colectiva a la individual;
>
> e) Información, formación, capacitación y adiestramiento a los trabajadores en el desarrollo seguro de sus actividades;
>
> f) Asignación de las tareas en función de las capacidades de los trabajadores;
>
> g) Detección de las enfermedades profesionales u ocupacionales; y, vigilancia de la salud de los trabajadores en relación a los factores de riesgo identificados. (IESS, 2016, p. 14)

Por consiguiente, la acción preventiva debe controlar, planificar, identificar, adoptar informar, formar, capacitar, asignar, y detectar los posibles riesgos y sus consecuencias.

1.3. Prevención de los riesgos psicosociales

En la prevención de los riesgos psicosociales se identifica y a la vez evalúa cada uno de los puestos de trabajo, para determinar la presencia de factores que determinen un riesgo para el trabajador. Las medidas se encuentran en relación a promover la autonomía en la ejecución de las tareas, trato equitativo, ambiente de trabajo basado en el respeto, reestructuración de los

procedimientos y carga de trabajo adecuada al horario de trabajo (Boada y Ficapal, 2012). Por lo tanto, en la prevención se consideran las medidas para cada puesto de trabajo.

La prevención de los riesgos psicosociales se realiza de acuerdo al riesgo al que se esté exponiendo el trabajador. Además, la prevención de los riesgos psicosociales se lleva a cabo mediante tres tipos que son la prevención primaria, la prevención secundaria y la prevención terciaria. La prevención primaria hace énfasis en eliminar factores de riesgos que producen un daño en la salud mental; en cambio en la prevención secundaria los trabajadores utilizan sus propias herramientas mentales para identificar y disminuir los riesgos y por ende los efectos en la salud; y de igual manera en la prevención terciaria consiste en el tratamiento por el que pasa el trabajador para poder retomar las tareas propias de su trabajo (Llaneza, 2007). Por consiguiente, las organizaciones tienen en cuenta el tipo de prevención que necesitan y ayudar a que los trabajadores desarrollen herramientas que permita mitigar dichos riesgos.

La intervención de los riesgos psicosociales se puede llevar a cabo con la ayuda de técnicas de prevención de factores de riesgo psicosocial. Por esta razón, el Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo es citado por Fernández (2010) menciona el apartado uno de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de España (1995), la misma que hace énfasis en las técnicas de prevención de factores de riesgo psicosocial que se encuentran en el artículo 15:

- Adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos en la salud.
- Planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo (Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo, 1995, p. 16).

Por lo tanto, las técnicas de prevención de los factores de riesgo psicosocial promueven que las organizaciones escojan adecuadamente los implemos de oficina de acuerdo al cargo y a la vez fomentar un ambiente de trabajo colaborativo.

CAPÍTULO II
DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Tipo de investigación, enfoque y alcance

Una vez abordada la revisión bibliográfica, en este capítulo se menciona los métodos que se utilizaron en el desarrollo del proyecto.

2.1.1. Tipo de investigación

De acuerdo al resultado final del proyecto, se utiliza la investigación no experimental. La investigación es no experimental, el objetivo "es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos" (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 152). Dicho de otro modo, en la investigación no experimental no se pueden manipular las variables bajo ninguna circunstancia, no se tiene control sobre ellas ni sobre sus efectos.

2.1.2. Enfoque

El enfoque del proyecto es predominantemente cuantitativo, se encuentra conformado por una agrupación de procesos que pretenden secuenciar y poner a prueba las hipótesis. Además, para Ackerman y Com (2013) el enfoque cuantitativo

> […] se caracteriza fundamentalmente por la búsqueda y la acumulación de datos. Las conclusiones que se desprenden del análisis de esos datos se utilizan generalmente para probar hipótesis previamente formuladas; para ello se emplea a los números como fundamento, a través de construcciones estadísticas. (p. 40)

Por lo tanto, en el enfoque cuantitativo al pasar por el proceso se secuencia y periodo de prueba permite que rediseñar las fases que presenten problemas y a la vez perfeccionar el análisis e interpretación de resultados.

2.1.3. Alcance y corte

En relación al alcance de investigación, este es descriptivo de corte transversal. La investigación descriptiva hace énfasis en que "los estudios descriptivos buscan especificar

las propiedades, las características y los aspectos importantes del fenómeno que se somete a análisis" (Gómez, 2006, p. 65). Por lo tanto, el alcance descriptivo pretende describir los fenómenos en relación a cómo son y la manera en que se presentan.

El corte transversal está relacionado con la incidencia de las variables de acuerdo a la población y proveer una descripción acorde al caso. Bernal (2006) menciona que el corte transversal "son aquellas investigaciones en las cuales se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado" (p. 119). Por consiguiente, se observar al fenómeno para posteriormente describirlo debido a que se realiza en una sola ocasión.

2.2. Herramientas

La herramienta que se utilizó para recolectar los datos es el Fpsico versión 3.1, que evalúa los factores de riesgo psicosocial presentes en la organización. Además, cada uno de los cuestionarios contaba con una carta de consentimiento informado para los participantes.

2.2.1. Fpsico versión 3.1

La herramienta que se utilizó es el Fpsico versión 3.1, perteneciente al Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). El Fpsico versión 3.1 se utiliza para identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial, está dirigido para la población desde los 18 años de edad. La herramienta fue creada en 1997 por Martín y Pérez, la fundamentación se realizó mediante estudios de satisfacción, estrés y motivación (Moreno y Báez, 2010). Los factores psicosociales que se estudian en el Fpsico versión 3.1 son 9 factores entre los cuales encontramos el tiempo de trabajo (TT), la autonomía (AU), el desempeño de rol (DR), la carga de trabajo (CT), las demandas psicológicas (DP), la variedad/contenido (VC), la participación/supervisión (PS), el interés por el trabajador/compensación (ITC), las relaciones y apoyo social (RAS). Por lo tanto, el manejo del Fpsico versión 3.1 permite el diagnostico de los factores de riesgo psicosocial y facilita conocer la situación actual de la empresa.

La estructura de la herramienta está comprendida por 89 ítems cuyas respuestas se manejan con una escala Likert, la misma que va en el rango de 1 a 4. En donde 1 es siempre o casi siempre, 2 a menudo, 3 a veces y 4 es nunca o casi nunca. Los ítems se encuentran divididos para cada factor de la siguiente manera:

Tabla 2.1
Factores que mide el Fpsico

Factores	Número de ítem
Tiempo de Trabajo	1, 2, 5, 6
Autonomía	3, 7, 8, 9, 10 (a - h)
Carga de Trabajo	4, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32
Demandas Psicológicas	33 (a – f), 34 (a – d), 35, 36
Variedad/Contenido	37, 38, 39, 40 (a – d)
Supervisión/Participación	11 (a – g), 12 (a – d)
Interés por el Trabajador/Compensación	13 (a – d), 41, 42, 43, 44
Desempeño de Rol	14 (a – f), 15 (a – e)
Relaciones y Apoyo Social	16 (a – d), 17, 18 (a – d), 19, 20

Fuente: Elaboración propia en base a Moreno y Báez, 2010

2.2.2. Descripción de los factores de riesgo psicosocial del INSHT

El Fpsico versión 3.1 estudia 9 factores de riesgo psicosocial, los cuales se describirán a continuación:

Tabla 2.2

Descripción factores de riesgo psicosocial

Factores de Riesgo Psicosocial	Descripción
Tiempo de Trabajo	Es referente a la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral. Evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde los períodos de descanso, cantidad de trabajo y sus efectos.
Autonomía	Es la capacidad y la posibilidad del trabajador para gestionar y tomar decisiones. La autonomía se divide en: Autonomía decisional.- Capacidad que tienen el individuo para tomar decisiones sobre la ejecución de las tareas, métodos y procedimientos, etc. Autonomía temporal.- Manejo de la carga de trabajo y del tiempo de descanso.
Carga de Trabajo	Es el grado de movilización requerido para resolver la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo. Se valora mediante: Presiones de tiempo en los tiempos asignados, la velocidad de ejecución y acelerar el ritmo de trabajo. Esfuerzo de atención con la intensidad y el esfuerzo de atención para procesar la información y responder. Cantidad del trabajo es la que hacen frente y resuelven los trabajadores.
Demandas Psicológicas	Es la naturaleza de las exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Las demandas psicológicas son: Las exigencias cognitivas.- Grado de movilización y de esfuerzo intelectual. Exigencias emocionales.- Se presentan en el desempeño de la tarea y se involucra las emociones del trabajador.
Variedad/Contenido	Es la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, la empresa y la sociedad lo reconoce, aprecia y oferta al trabajador.
Supervisión/Participación	Las formas de control que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo, y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.
Interés por el Trabajador/Compensación	Es el grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Dicho factor comprende aspectos de promoción, desarrollo, formación, entre otros.
Desempeño de Rol	Son los problemas de cada puesto de trabajo. Están relacionados con: La claridad de rol.- Funciones y responsabilidades. El conflicto de rol.- Demandas incongruentes e incompatibles que generan un conflicto ético. La sobrecarga de rol.- Asignación de cometidos y responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto de trabajo.
Relaciones y Apoyo Social	Son aspectos de las condiciones de trabajo que influyen en las relaciones entre las personas en el entorno de trabajo. El apoyo social permite moderar el estrés y proporcionar ayuda a otras personas.

Fuente: Elaboración propia en base a Pérez y Nogareda, 2012

2.2.3. Fiabilidad

La fiabilidad del Fpsico versión 3.1 se midió de acuerdo al coeficiente alfa de Cronbach, que denota consistencia interna de la herramienta a nivel global. El coeficiente alfa de Cronbach es de 0,895 (Pérez y Nogareda, 2012). Por lo tanto, la consistencia interna de la herramienta a nivel global es óptima. Además, el coeficiente de fiabilidad para cada factor riesgo psicosocial se determinó de la siguiente manera:

Tabla 2.3
Fiabilidad de cada factor de riesgo psicosocial

Factores del Fpsico	N	α de Cronbach
Tiempo de trabajo	1660	,697
Autonomía	1455	,865
Carga de trabajo	1593	,733
Demandas psicológicas	1465	,737
Variedad/contenido del trabajo	1539	,705
Participación/supervisión	1549	,732
Interés por el trabajador/compensación	1556	,844
Desempeño de rol	1582	,842
Relaciones y apoyo social	1520	,716

Fuente: Ferrer, Guilera y Peró, 2010

2.2.4. Validez

La herramienta Fpsico versión 3.1 cuenta con una validez de criterio y validez de constructo. La validez de criterio se encuentra relacionada con las variables satisfacción, absentismo y salud total (Moreno y Báez, 2010, p. 90). Por lo que, se comprueba que el instrumento evidencia una correlación con un criterio externo. En la validez de constructo Pérez y Nogareda (2012) mencionan que a través de un análisis factorial confrimatorio encontraron buen ajuste al modelo de 9 factores. Por consiguiente, se evidenció que la herramienta es

válida porque ha demostrado validez de criterio y validez de constructo a través de un análisis factorial confirmatorio.

2.3. Participantes

2.3.1. Población

En el periodo en el cual se realizó la investigación, en la empresa “OMA DIAF” de la ciudad de Latacunga se contó con toda la población, dicha población comprende 163 trabajadores. Además, la población que se encontraba en ese periodo decidió participar libremente, en las encuestas debido a que recibieron el consentimiento informado asegurando el anonimato y el carácter privado de la información, por lo que se les pidió que llenen información relevante del género, el estado y el departamento al que pertenecen.

Características de la población

A continuación, se va a detallar el análisis sociodemográfico de los participantes que comprende los resultados en función del género, estado y departamento en el estudio de 163 trabajadores. Se tomó en cuenta dichas variables como sugerencia de la empresa. La población se dividió en dos grupos que se presentarán a continuación:

Tabla 2.4
Población

Grupos	Proceso	N° de trabajadores
	Gerencia	2
	Recursos Humanos	2
	Informática	2
	Capacitación	2
	Comercial	1
Básico	Transportación	3
	Finanzas	1
	Biblioteca	1
	Archivo	1
	Conserjería	1
	Mensajería	1
	Tornos y Sueldas	4
	Calidad	12
	Mantenimiento	69
	Análisis de Producción	2
	Equipos de apoyo	2
Aplicado	C-130	35
	Sms	4
	Logística	9
	Ingeniería	1
	Planificación y Desarrollo	8

Fuente: Resultados de la investigación

En cuanto al género se encontró en la población de trabajadores de la empresa "OMA DIAF" de la ciudad de Latacunga, que 133 participantes del grupo eran hombres y 30 participantes eran mujeres (ver gráfico 2.1).

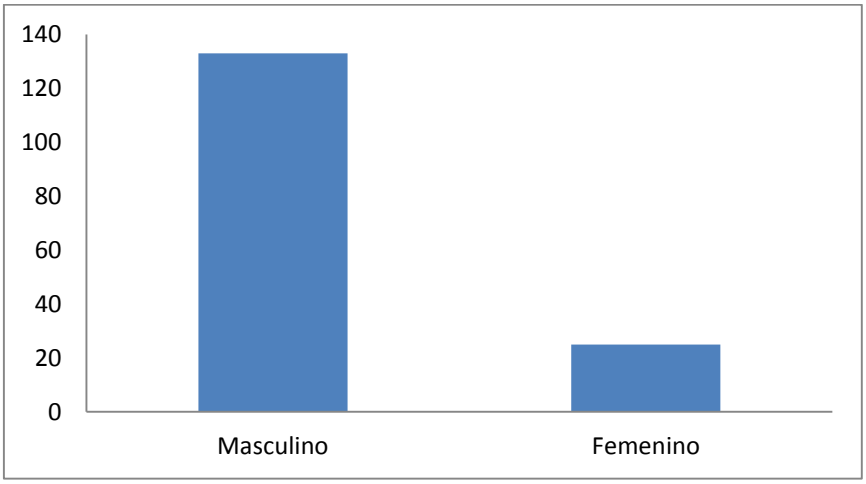


Ilustración 2.*1* *Representación de los participantes en función al género*

Se puede observar en el gráfico 2.1 que la presencia es mayoritariamente de los trabajadores de género masculino por encima de los trabajadores de género femenino.

En cuanto al estado se establece que 41 participantes se encuentran en nómina; mientras que 84 participantes pertenecen al servicio militar y 38 participantes corresponden al servicio profesional de la empresa “OMA DIAF” (ver gráfico 2.2).

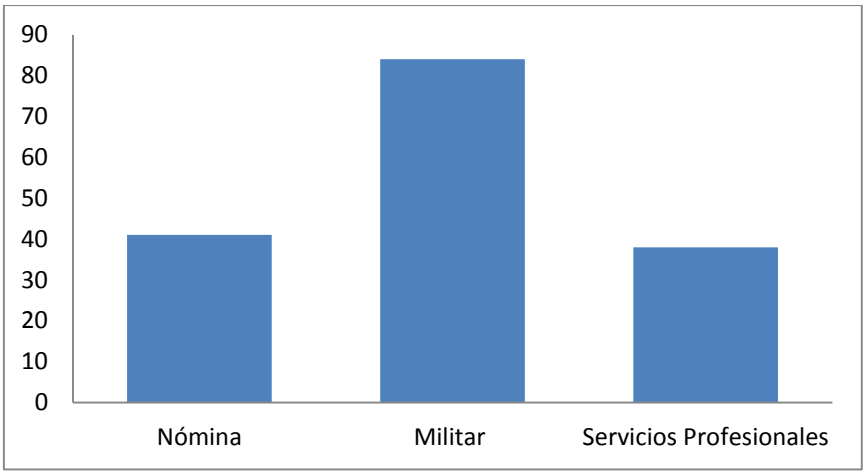


Ilustración 2.2 *Representación de los participantes en función al estado*

Como se puede ver en el gráfico 2.2 existe un número superior de participantes en servicio militar; mientras que con un número medio se encuentra el personal de nómina y con un número menor se encuentra servicios profesionales.

La población de trabajadores de la empresa “OMA DIAF” se dividió en dos grupos a los departamentos (ver tabla 2.4). En cuanto al departamento se establece que 146 participantes corresponden al grupo aplico; mientras que 17 participantes pertenecen al grupo básico (ver gráfico 2.3).

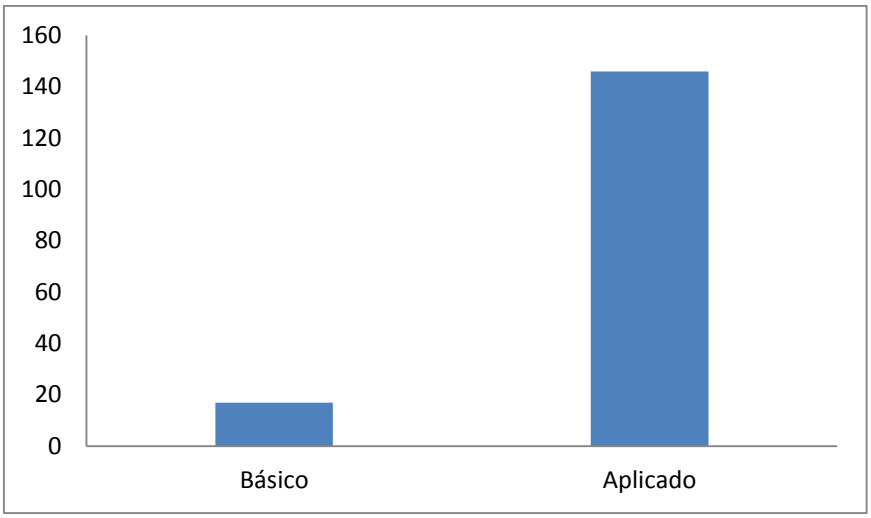


Ilustración 2.3*Representación de los participantes en función al departamento*

Se puede observar en el gráfico 2.3 que un número mayor de trabajadores se encuentra en el grupo aplicado; mientras que un número menor de trabajadores se encuentra en el grupo básico.

Descripción del lugar de la investigación

OMA DIAF, es una empresa que se encuentra ubicada en la Provincia de Cotopaxi en la ciudad de Latacunga. Las instalaciones de la empresa se encuentran en la Avenida Amazonas sentido S/N junto al Aeropuerto Internacional Cotopaxi. Además, OMA DIAF es una empresa vinculado a la Fuerza Aérea Ecuatoriana,

> […] cuenta con independencia jurídica, operativa, económica, financiera y administrativa, dedicada al desarrollo aeronáutico, mantenimiento, electrónica, aviónica, ingeniería e investigación aplicada a producción de bienes y servicios aeronáuticos, construcción de elementos necesarios para la industria y provisión de partes y repuestos integrando la más alta calidad con tecnología de punta en todo servicio que brinda, por esta razón maneja un gran prestigio a nivel nacional e internacional en el mercado de mantenimiento aeronáutico, respaldando su gestión y trabajo con las certificaciones DGAC y FAA. (DIAF, 2017)

Por lo que, el trabajo de OMA DIAF es reconocido por los clientes tanto nacionales como internacionales por el servicio que brindan.

Lista de capacidades

El objetivo de OMA DIAF (2017) es ofrecer a los operadores aeronáuticos, productos y/o servicios de mantenimiento, soluciones a problemas tecnológicos, en las siguientes líneas de servicio:

Tabla 2.5
Lista de capacidades

Líneas de servicio	Descripción
Mantenimiento aeronáutico	Boeing 737-100/200/300/400/500, inspecciones mayores: "A". "B", "C" checks, D´s, S.B´s, C.P.C.P´s, S.I´s, pintura interior y exterior; remoción, reparación modular e instalación de motores: Pratt and Whitney JT8D-9, -15 y -17, inspecciones boroscópicas; reparaciones estructurales; mantenimiento baterías Marathon y Saft; inspecciones no destructivas (N.D.T); soldaduras especiales; peritajes técnicos; provisión de partes y repuestos, reparación u overhaul componentes rotables.
Mantenimiento electrónico	Inspecciones Mandatarios DGAC, FAA, de sistemas de aviónica e instrumentos de vuelo; inspección, reparación, calibración y aprovisionamiento de equipos del Sistema de Aviónica (comunicación y navegación) e instrumentos de vuelo; desarrollo de documentación de ingeniería; desviaciones (STC) e información técnica; modernización de aviónica; diseño, armado de arneses y cableado; desarrollo de sistemas de aviónica de acuerdo a las modificaciones e integración de equipamiento electrónico y ofrecemos productos de las mejores marcas: Honeywell, Collins, Allied Signal, Bendix King.
Ingeniería y mantenimiento de aviación militar	Proyectos especiales; entrenadores de vuelo en tierra, UA´s; instalaciones y mantenimiento cámaras electro ópticos MX-10, MX-15 y MX-20; programas de mantenimiento y modernización (T-34C-1); ingeniería aeronáutica y electrónica; investigación y desarrollo.

Fuente: DIAF, 2017

Las capacidades con las que se maneja el personal de la empresa les ha permitido destacar el trabajo. Además, la organización cuenta con certificaciones que avalan la calidad del servicio, lo que ha llevado a que el servicio sea más atractivo para clientes nacionales e internacionales.

Historia de la organización

OMA DIAF al ser el mayor representante de la industria en el mantenimiento aeronáutico del país, cuenta con una trayectoria desde finales de los 80. En dicha década nace la idea de que el país tiene personal que se destaca en la línea aeronáutica, por lo que la Fuerza Aérea Ecuatoriana decide dar mantenimiento al avión ARAVA. Dicho evento marco el futuro de la

organización, en esa década los recursos eran limitados por lo que el personal debió adaptarse a los recursos con los que contaba. Este momento histórico se produjó en seis meses, en los cuales fue desarmado dicho avión y se contó con el apoyo del Teniente Nelson Vallejo, como resultado se pudo armar y desarmar el avión sin ningún problema, dejando la experiencia para el personal.

Dicho evento histórico llevo a que en marzo de 1989 se cree la Dirección de la Industria Aeronáutica de la FAE (DIAF). La empresa obtuvo un permiso de operación de la Dirección General de Aviación Civil (DGAC), en el cual se establece a la empresa para prestar servicios de mantenimiento de aviones (DIAF, 2017). La Dirección de la Industria Aeronáutica cuenta con 25 años de experiencia en reparación de aviones, motores, hélices y equipos de aviónica.

2.4. Procedimiento metodológico

El trabajo de investigación partió con la búsqueda de información de la variable riesgos psicosociales, dicha búsqueda de información se realizó mediante libros, manuales, artículos, tesis y revistas. Una vez que se tenían las fuentes bibliográficas, se procedió a la lectura comprensiva de cada una de las fuentes puesto que la lectura permitiría depurar la información y solo considerar información relevante al tema. Como siguiente punto, se efectuó la indagación pertinente, dicha indagación se ejecutó con la ayuda del coautor de la investigación para escoger la herramienta que permita medir la variable a investigar.

El siguiente paso consistió en que en el mes de Enero del año 2019 se eligió la población que participaría en el proceso investigativo, por lo que se seleccionó a la empresa OMA DIAF de la Provincia de Cotopaxi, la principal razón por la cual se seleccionó a dicha población es porque en dicha empresa ya se han evaluado los factores de riesgo psicosocial, pero no se ha realizado un análisis psicológico pertinente. Por esta razón la empresa consideró ser parte de la investigación, por lo que hubo apertura del Gerente de Operaciones de Mantenimiento Aeronáutico, por lo que respondió favorablemente al oficio que se le envió para poder evaluar a los trabajadores. Además, se tuvo una reunión con el Jefe de Seguridad y el Gerente, en

dicha reunión se estipuló trabajar con todo el personal (163) trabajadores y se estableció el parámetro del estado, los cuales son nómina, militar y servicios profesionales.
La aplicación de los reactivos se realizó a mediados del mes de Enero del año 2019, por lo que cada reactivo contaba con el consentimiento informado y tenía numeración que aseguraba la confidencialidad y la privacidad de la información que se obtenga. Además, se acordó con el Técnico de Seguridad que la aplicación de la herramienta se llevaría a cabo el 14 de Enero del año 2019 a las siete de la mañana, donde todo el personal forma y cada jefe de departamento informa al Gerente de Operaciones de Mantenimiento Aeronáutico las novedades ya actividades que se llevaran a cabo durante la semana. El Gerente de Operaciones de Mantenimiento Aeronáutico autorizó la aplicación de la herramienta y pidió al personal que llenen adecuadamente para que posteriormente puedan proceder a realizar sus actividades, procedí a explicar las instrucciones para que puedan llenar la herramienta y se distribuyó las encuestas a todo el personal.

Una vez llevada a cabo la aplicación de la herramienta se efectuó a cabo la tabulación de los datos. Dicha tabulación de los datos se realizó a cabo con la ayuda de la versión informática del Fpsico versión 3.1. Antes de ingresar los datos se realizó un proceso de logística, en el cual se dividió a los departamentos de OMA DIAF en dos grupos que son básico y aplicado, dicha división permitiría el ingreso manual de los datos a la versión informática. Por lo que, dicha tabulación de datos permitiría conocer el estado actual de la empresa frente a los factores de riesgo psicosocial, lo que llevaría a plantear el plan de acción ante dichos factores de riesgo psicosocial.

El análisis de los datos se realizó de tipo descriptivo, una vez que se contaba con la tabulación de las encuestas, se pudo notar los factores de riesgo psicosocial que más afectados se encontraban, lo que facilitó a la decisión de intervenirlos. Además, la interpretación de los datos se realizó de forma general y a la vez de acuerdo al factor de riesgo psicosocial afectado, por lo que se procedió a revisar el informe de la versión informática para realizar la interpretación de los datos, además, se tomó en cuenta el número de pregunta y la descripción de cada factor de riesgo psicosocial.

En el mes de Febrero del año 2019, una vez que ya se contaba con el análisis e interpretación de los datos se realizó el diseño del plan de acción el cual contiene introducción, factores de riesgo, actividad, detalle, objetivo, responsable, recursos, tiempo y lugar. El plan de acción se diseñó de acuerdo al factor de riesgo psicosocial que se encontraba afectado, por lo que se encuentran actividades de capacitación, charlas, talleres, cartelera organizacional, actividades recreacionales, reestructuración del manual de funciones e implementación de pausas activas y técnica working-time accounts. Dichas actividades permitirán reducir el nivel de riesgo psicosocial al que se encuentran expuestos los trabajadores de la empresa.

A finales del mes de Febrero del año 2019, se procedió a la validación del plan de acción que propone la investigación. La validación del plan de acción se realizó de forma general y a la vez por actividades, dicha validación se realizó mediante expertos y beneficiarios. Los expertos y beneficiarios fueron un docente de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, el técnico de seguridad de OMA DIAF, el técnico de seguridad de la Unidad Educativa CEBI y el psicólogo organizacional del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo, dichos expertos y beneficiarios aprobaron el plan de acción, por lo que se procedió a realizar el procedimiento estadístico mediante Kappa Fleiss que permitió conocer el nivel de acuerdo entre los jueces.

Además, una vez cumplidos los puntos anteriores se procedió a redactar las conclusiones y recomendaciones, los mismos que tienen como base los resultados de la investigación. Al concluir con la investigación se procederá a la entrega del manual de buenas prácticas para prevención de riesgos psicosociales adaptado a una empresa de servicios de Cotopaxi al Gerente de Operaciones de Mantenimiento Aeronáutico.

Finalmente, al hacer la entrega del manual de buenas prácticas para prevención de riesgos psicosociales adaptado a una empresa de servicios de Cotopaxi será entregado al Gerente de la organización. La finalidad de dicha entrega es que la organización proporcione un certificado de validación del manual de buenas prácticas, esto se llevará a cabo después del análisis correspondiente de dicho manual de buenas prácticas. Dicho certificado manifestará la

aceptación del manual de buenas prácticas por parte de la organización y a la vez se evidenciará mayor seriedad en el proceso.

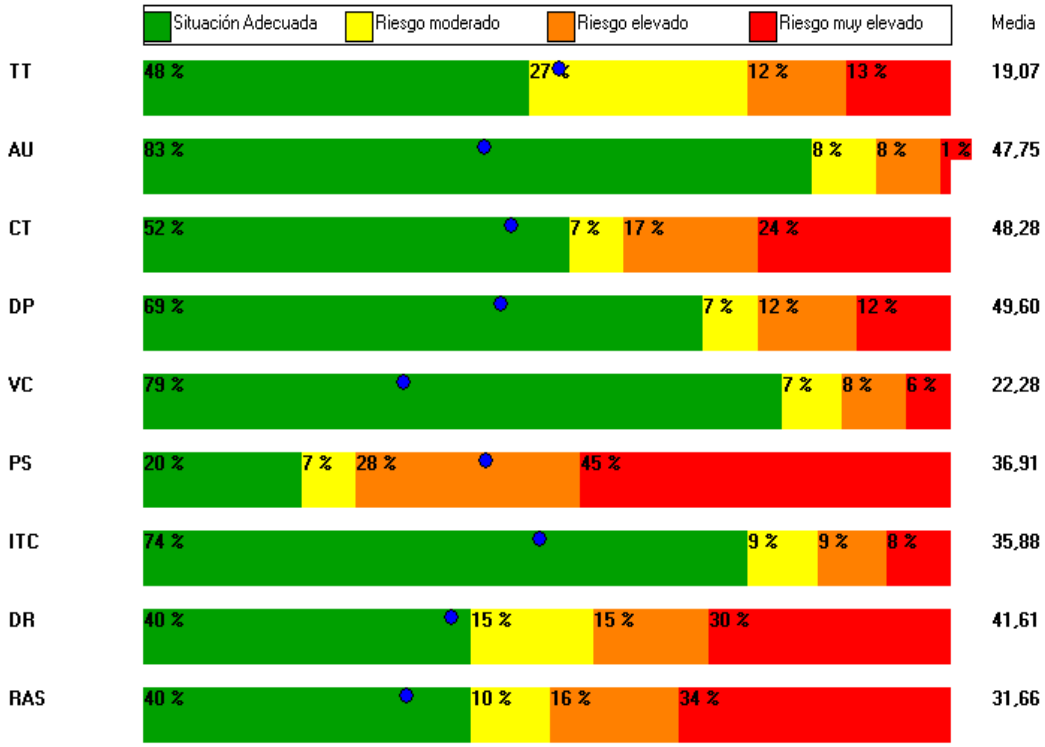
CAPITULO III

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

3.1. Resultados globales de los procesos

Ilustración 3.1

Resultados globales de los procesos



Fuente: Resultados de la investigación

Análisis de resultados

En la ilustración de arriba se encuentran los resultados de todos los trabajadores, que serán explicados a continuación. En el factor tiempo de trabajo (TT), los trabajadores evidencian que se encuentran en un 48% en una situación adecuada, 27% en riesgo moderado, 12% en riesgo elevado y 13% en un riego muy elevado. Por otra parte, en el factor autonomía (AU) con un 83% los trabajadores se encuentran en una situación adecuada, el riesgo moderado y elevado con un 8% respectivamente y 1% en riesgo muy elevado. Además, en el factor carga de trabajo (CT) se evidencia en un 52% que los trabajadores se manejan en una situación

adecuada, en un 7% se presenta el riesgo moderado, en un 17% riesgo elevado y en un 24 % el riesgo muy elevado. En cambio, el factor demandas psicológicas (DP) hace énfasis en un 69% a una situación adecuada, 7% riesgo moderado, riesgo elevado y riesgo muy elevado 12% respectivamente. De igual manera, en el factor variedad/contenido (VC) en un 79% los trabajadores están en una situación adecuada, en un 7% riesgo moderado, 8% riesgo elevado y 6% riesgo muy elevado. Sin embargo, el factor participación/supervisión (PS) se encuentra con un 20% en una situación adecuada, 7% riesgo moderado, 28% riesgo elevado y 45% riego muy elevado. Por otra parte, el factor interés por el trabajo/compensación (ITC) hace énfasis en un 74% a una situación adecuada, en riesgo moderado y riesgo elevado 9% respectivamente y 8% riesgo muy elevado. Además, en el factor desempeño de rol (DR) el 40% de trabajadores está en una situación adecuada, el riesgo moderado y riesgo elevado 15% respectivamente y 30% el riesgo muy elevado. Finalmente, el factor relaciones y apoyo social (RAS) 40% en una situación adecuada, 10% riesgo moderado, 16% riesgo elevado y 34% riesgo muy elevado.

Las posibles causas de que los factores presenten problemas son falta de estructura y orden en las actividades laborales, incumplimiento de los periodos de descanso; para lo cual se pueden estar dejando de lado el esfuerzo de atención, la cantidad y dificultad de las tareas, sin tomar en cuenta el tiempo que se les dedica. Agregando a lo anterior, la autonomía se puede ver afectada cuando el trabajador no tiene la libertad de tomar decisiones y manejar su trabajo. Las demandas psicológicas con las que se manejan los trabajadores posiblemente estén relacionadas hacer frente a las exigencias propias del cargo y a la supervisión que necesite por parte de la empresa. No obstante, es importante el interés que manifiesta la empresa para que el trabajador crezca en cuanto a su formación, promoción y desarrollo dentro de la organización. También, la organización probablemente no clarifica el rol del trabajador lo que genera incongruencias, que afectan las relaciones de apoyo, por lo que se presenta conflictos interpersonales, violencia psicológica, discriminación y dificultad para enfrentar el conflicto por parte de la empresa.

Además, se realiza un análisis de los resultados para cada factor determinado como crítico, iniciando por participación/ supervisión, para seguir con relaciones y apoyo social, desempeño

de rol, carga de trabajo y finalizar con tiempo de trabajo. Los resultados se manifiestan en base a la respuesta de cada una de las preguntas. Las preguntas van entorno a la introducción de cambios en los equipos, materiales, métodos, reorganización y en la dirección; supervisión del ritmo y calidad del trabajo; exposición a violencia física y psicológica, acoso sexual, discriminación, manejo del conflicto por parte de la empresa, conflictos interpersonales. Además, de evaluar la cantidad y calidad del trabajo, procedimientos y tiempo de ejecución; ritmo, atención a diversas tareas; y equilibrio entre la vida laboral-social.

En base a los resultados mencionados anteriormente, se llevará a cabo la propuesta de prevención de riesgos psicosociales adaptado a una empresa de servicios de Cotopaxi. Por lo tanto, el manual de buenas prácticas deberá enfocarse en las dimensiones de participación/supervisión, relaciones y apoyo social, desempeño de rol, carga de trabajo y tiempo de trabajo, para disminuir el número de trabajadores que se encuentran en riesgo muy elevado.

3.2. Resultados de las áreas afectadas

3.2.1. Participación/supervisión (PS)

Tabla 3.1
Resultados en participación y supervisión

PREGUNTAS	RESPUESTAS				TOTAL
	Puedo decidir (%)	Se me consulta (%)	Sólo recibo información (%)	Ninguna participación (%)	
11 (a). Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales	11	22	56	9	
11 (b). Participación en la introducción de métodos de trabajo	11	28	50	9	
11 (c). Participación en el lanzamiento de nuevos productos	7	21	56	14	
11 (d). Participación en la reorganización de áreas de trabajo	5	21	53	19	100%
11 (e). Participación en la introducción de cambios en la dirección	3	9	58	28	
11 (f). Participación en contrataciones de personal	3	10	42	43	
11 (g). Participación en la elaboración de normas de trabajo	6	17	50	25	
12 (a). Supervisión sobre los métodos	11	12	71	4	
12 (b). Supervisión sobre la planificación	9	15	71	4	
12 (c). Supervisión sobre el ritmo	6	11	73	9	
12 (d). Supervisión sobre la calidad	9	9	77	3	

Fuente: Resultados de la investigación

Análisis de resultados

En participación, los trabajadores en introducción al cambio de equipos y materiales solo reciben información en un 56%, de igual forma en introducción de métodos con un 50%, en lanzamiento de nuevos productos el 56%, en reorganización de áreas de trabajo 53%,

introducción de cambios en la dirección 58% y en la elaboración de normas de trabajo 50%. El cambio radica en, contrataciones de personal donde no tienen ninguna participación con el 43%. En supervisión, los trabajadores solo reciben información por parte de su jefe inmediato en cuanto a métodos con un 71%, planificación 71%, ritmo 73% y calidad 77%. La participación de los trabajadores puede mejorar si se les involucra en la toma de decisiones, esto se puede llevar a cabo consultado su opinión sobre artículos del trabajo. Por otra parte, la supervisión puede mejorar con ayuda del respaldo del jefe inmediato a la hora de tomar una decisión teniendo en cuenta que el trabajador sentirá respaldo y esta situación generara un ambiente de confianza que mejorara las relaciones interpersonales.

3.2.2. Relaciones y apoyo social (RAS)

Tabla 3.2
Resultados en apoyo social y discriminación

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre o casi siempre (%)	**A menudo (%)**	**A veces (%)**	**Nunca o casi nunca (%)**	**TOTAL**
16 (a). ¿Puedes contar con tus jefes?	23	25	39	11	
16 (b).¿Puedes contar con tus compañeros?	34	33	28	3	
16(c).¿Puedes contar con tus subordinados?	27	30	31	10	100%
16 (d). ¿Puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?	16	26	42	14	
20. Exposición a discriminación	3	10	21	64	

Fuente: Resultados de la investigación

Análisis de resultados

En el apoyo social, los trabajadores a veces cuentan con el apoyo de sus jefes con un 39%, de los subordinados con un 31% y otras personas dentro de la organización con un 42%. Además, los trabajadores consideran que siempre o casi siempre cuentan con los compañeros de trabajo con un 34%. Finalmente, con un 64% los trabajadores enfatizan que nunca o casi nunca sufren de discriminación. Por otra parte, el apoyo social puede mejorar haciendo que el trabajador se

comprometa con la empresa, para lo cual se busca mejorar las relaciones interpersonales y el apoyo de los compañeros de trabajo.

Tabla 3.3
Resultados en calidad de las relaciones

PREGUNTA	RESPUESTA				
	Buenas (%)	**Regulares (%)**	**Malas (%)**	**No tengo compañeros (%)**	**TOTAL**
17. Calidad de las relaciones	71	27	1	0	100%

Fuente: Resultados de la investigación

Análisis de resultados

En la calidad de las relaciones, los trabajadores hacen énfasis en tener buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo en un 71%, dichas calidad en las relaciones es regular en un 27%, mala en 1% y no tiene compañeros con 0%. Además, el apoyo social posibilita que los trabajadores puedan cumplir con su trabajo por lo que se recomienda que cuando exista un conflicto la empresa gestione que la calidad de las relaciones entre las personas involucradas no se vea afectada, esto se puede llevar a cabo mediante estrategias de mediación.

Tabla 3.4
Resultados en conflicto y violencia

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Raras veces (%)	**Con frecuencia (%)**	**Constantemente (%)**	**No existen (%)**	**TOTAL**
18(a).Exposición a conflictos interpersonales	50	21	6	21	
18 (b). Exposición a violencia física	28	9	3	58	100%
18(c).Exposición a violencia psicológica	31	21	5	41	
18 (d). Exposición a acoso sexual	16	7	1	74	

Fuente: Resultados de la investigación

Análisis de resultados

En conflicto y violencia, los trabajadores presentan conflictos interpersonales raras veces con un 50%. En cambio, los trabajadores aducen que no están expuestos a violencia física con 58%, psicológica con 41% y acoso sexual en el trabajo con 74%. Además, la empresa debe apoyar a sus trabajadores para que adquieran habilidades de comunicación, para que de esta manera resolver los conflictos interpersonales no sea un problema.

Tabla 3.5
Resultados de situaciones de conflicto

	RESPUESTA				
PREGUNTA	**Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema (%)**	**Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema (%)**	**Tiene establecido un procedimiento formal de actuación (%)**	**No lo sé (%)**	**TOTAL**
19. Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto	8	23	24	43	100%

Fuente: Resultados de la investigación

Análisis de resultados

Los trabajadores manifiestan en un 43% que no conocen cómo la empresa maneja las situaciones de conflicto, en un 24% los trabajadores conocen que la empresa cuenta con un procedimiento formal para actuar ante un conflicto, en un 23% conocen que se solicita a los mandos que encuentren una solución a los posibles problemas y en un 8% se deja que los implicados en el problema lo resuelvan por sus medios. Además, en esta situación es aconsejable que se socialice la gestión de la empresa ante un conflicto para que no existan inconformidades ante dicho proceso.

3.2.3. Desempeño de rol (DR)

Tabla 3.6
Resultados de desempeño de rol

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Muy clara (%)	**Clara (%)**	**Poco clara (%)**	**Nada clara (%)**	**TOTAL**
14 (a). Especificaciones de los cometidos	17	64	17	0	100%
14(b).Especificaciones de los procedimientos	15	65	18	0	
14 (c). Especificaciones de la cantidad de trabajo	17	64	17	0	
14 (d). Especificaciones de la calidad de trabajo	26	60	13	0	
14 (e). Especificaciones de los tiempos de trabajo	20	53	26	0	
14(f).Especificaciones de la responsabilidad del puesto	24	44	30	0	
15 (a). Tareas irrealizables	4	27	46	21	
15(b).Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos	3	17	50	28	
15 (c). Conflictos morales	5	20	37	36	
15 (d). Instrucciones contradictorias	6	26	43	22	
15 (e). Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto	5	22	51	20	

Fuente: Resultados de la investigación

Análisis de resultados

Los trabajadores hacen énfasis en que son claras las especificaciones de los cometidos con 64%, de los procedimientos con 65%, en cantidad de trabajo con 64%, en calidad de trabajo con 60%, en tiempo de trabajo con 53% y en responsabilidad del puesto con 44%. Además, manifiestan que tienen poco clara la información de tareas irrealizables con 46%, en procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos con 50%, en conflictos morales con 37%, en instrucciones contradictorias con 43% y en asignación de tareas que exceden el cometido del puesto con un 51%. Agregando a lo anterior, es aconsejable que los jefes inmediatos establezcan un procedimiento para las tareas que se enlace con los objetivos organizacionales para disminuir los conflictos morales y tareas irrealizables. Por otra parte, es necesario que la empresa cuente con un manual de funciones para cada uno de los cargos.

3.2.4. Carga de trabajo (CT)

Tabla 3.7
Resultados de presiones de tiempo, esfuerzo de atención, cantidad y dificultad de la tarea

PREGUNTAS	RESPUESTAS				TOTAL
	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	
4. Trabajo fuera del horario habitual	3	29	52	14	
21. Tiempo de atención	17	26	41	14	
23. Tiempo asignado a la tarea	29	46	22	1	
24. Tiempo de trabajo con rapidez	17	36	40	6	100%
25. Aceleración del ritmo de trabajo	20	44	30	4	
27. Atención múltiples tareas	5	42	49	2	
28. Dificultad del trabajo	1	19	55	23	
29. Necesidad de ayuda	1	26	58	13	
30. Interrupciones en la tarea	8	25	56	9	
31. Efecto de las interrupciones	4	23	49	22	
32. Previsibilidad de las tareas	2	25	58	12	

Fuente: Resultados de la investigación

Análisis de resultados

Los trabajadores a veces tienen que trabajar en horarios no habituales con un 52%, el tiempo de atención que le prestan al trabajo con 41%, trabajar con rapidez con 40%, la atención a tareas múltiples con 49%, la dificultad del trabajo con 55%, las interrupciones en las tareas con 56%, el efecto de las tareas con 49%, la necesidad de ayuda y la previsibilidad de las tareas con 58% respectivamente. Además, los trabajadores hacen énfasis en que a menudo con un 46% cuentan con un tiempo asignado para las tareas y con un 44% aceleran el ritmo del trabajo. Dicho de otra manera, es necesario que la empresa implemente técnicas que permitan un horario flexible de trabajo y a la vez que el trabajador tenga la libertad de elegir si quiere trabajar horas extra o no. Las interrupciones en el trabajo se evitan porque son una dificultad a la hora prestar atención a tareas múltiples y afecta el tiempo de ejecución.

Tabla 3.8
Resultados de intensidad de la atención

PREGUNTA	RESPUESTA					
	Muy alta (%)	**Alta (%)**	**Media (%)**	**Baja (%)**	**Muy baja (%)**	**TOTAL**
22.Intensidad de la atención	41	50	7	0	0	100%

Fuente: Resultados de la investigación

Análisis de resultados

Los trabajadores presentan un muy alto índice de intensidad en la atención con un 41%, alta con un 50%, media con un 7%, baja y muy baja con 0% respectivamente. Además, es recomendable que la intensidad de la atención se mantenga para lo cual se evita las interrupciones que no sean urgentes en el trabajo para que no se vea afectada la calidad.

Tabla 3.9
Resultados de cantidad de trabajo

PREGUNTA	RESPUESTA					
	Excesiva (%)	**Elevada (%)**	**Adecuada (%)**	**Escasa (%)**	**Muy escasa (%)**	**TOTAL**
26.Cantidad de trabajo	3	36	60	0	0	100%

Fuente: Resultados de la investigación

Análisis de resultados

Los trabajadores consideran que tienen una excesiva cantidad de trabajo con un 3%, elevada cantidad con 36%, adecuada cantidad con 60%, escasa y muy escasa cantidad con 0% respectivamente. Además, es aconsejable que la empresa implemente talleres para el manejo del estrés.

3.2.5. Tiempo de trabajo (TT)

Tabla 3.10
Resultados de trabajo en sábados, domingos, festivos, descansos y compatibilidad

PREGUNTAS	RESPUESTAS				TOTAL
	Siempre o casi siempre (%)	A menudo (%)	A veces (%)	Nunca o casi nunca (%)	
1. Trabajo los sábados	9	23	56	10	
2. Trabajo en domingos y festivos	6	22	57	13	
5. Tiempo de descanso semanal	23	33	35	7	100%
6. Compatibilidad vida laboral – vida social	16	38	42	2	

Fuente: Resultados de la investigación

Análisis de resultados

Los trabajadores a veces han tenido que trabajar los sábados con un 56%, domingos y festivos con un 57%, interferencia en el descanso semanal con un 35% y problemas en la compatibilidad de la vida laboral-social con un 42%. Es recomendable que la empresa implemente horarios flexibles de trabajo, para que los trabajadores decidan qué días de descanso y festivos desean trabajar y a la vez se debe realizar eventos que involucren a la familia del trabajador.

3.2.6. Análisis global

En concordancia con los resultados que se obtuvieron de la aplicación de la herramienta Fpsico 3.1. en los grupos básico y aplicados (163 trabajadores), dichos resultados hacen énfasis en los factores de riesgo: tiempo de trabajo (TT), carga de trabajo (CT), participación/supervisión (PS), desempeño de rol (DR) y relaciones y apoyo social (RAS). El factor participación/supervisión (PS) con un 45% con un riesgo muy elevado, se evidencia que los trabajadores posiblemente no participen en los procesos internos de la organización en cuanto a cambio en la estructura de trabajo, normas internas, contratación, lanzamiento de productos; en cambio en supervisión se evidencian problemas en cuanto al ritmo de trabajo, calidad, métodos y planificación.

En el factor relaciones y apoyo social (RAS) con un 34% con un riesgo muy elevado, se puede notar que los trabajadores posiblemente tienen problemas con sus jefes, subordinados y terceros porque no ayudan a sus compañeros de trabajo a la hora de resolver un problema. Además, en el factor desempeño de rol con un 30% con un riesgo muy elevado, se puede observar que los trabajadores posiblemente presentan problemas en las tareas que consideran irrealizables, conflictos morales, instrucciones contradictorias, asignación de tareas fuera de las funciones establecidas del trabajador y procedimientos incompatibles con los objetivos de la organización.

En el factor carga de trabajo con un 24% con un riesgo muy elevado, se evidencia que los trabajadores posiblemente tengan problemas con el tiempo de trabajo, dificultad de la tarea, interrupciones, previsibilidad de las tareas y a la vez tengan la necesidad de pedir ayuda al jefe inmediato. Además, en el factor tiempo de trabajo con un 13% con un riesgo muy elevado, se puede notar que los trabajadores posiblemente en varias ocasiones han tenido que trabajar horas extra lo que les ha llevado a interrumpir el descanso semanal y a la vez causa una interferencia con el desarrollo habitual de la vida laboral y social.

Por las razones antes mencionadas, se sugiere actuar en las áreas con riesgo muy elevo. Además, en cada área se plantean actividades que permitan reducir el porcentaje de riesgo, pero es necesario que la organización siga el procedimiento que se detalla en el plan de acción. Además, el diseño de las actividades se realiza de acuerdo a cada factor y al problema que se pretende resolver.

3.3. Propuesta

Tema

Manual de buenas prácticas para prevención de riesgos psicosociales adaptado a una empresa de servicios de Cotopaxi.

Presentación del Manual de Buenas Prácticas para Prevención de Riesgos Psicosociales Adaptado a una Empresa de Servicios de Cotopaxi

Introducción

OMA DIAF, es una empresa anexa a la Fuerza Aérea Ecuatoriana, la cual brinda desarrollo aeronáutico, electrónica, aviónica, ingeniería y mantenimiento. Además, de dedicarse a la investigación aplicada de la producción de bienes y servicios de tipo aeronáutico, provisión de repuestos y partes con alta calidad en tecnología. Dichos servicios, permiten que la empresa cuente con reconocimiento nacional e internacional (DIAF, 2017). Por otra parte, el servicio que brinda la empresa se respalda con certificaciones de la Federal Aviation Administration (FAA) y la Dirección General de Aeronáutica Civil de Perú (DGAC).

El manual de buenas prácticas para prevención de riesgos psicosociales que se indica a continuación, se impulsó en base a las actividades encontradas en el manual de riesgos psicosociales de la herramienta de evaluación Fpsico 3.1. Por una parte en dicho manual, se observan las posibles causas que producen los factores psicosociales, y a la vez las estrategias de solución para dichos factores. La herramienta Fpsico 3.1 presenta dichas estrategias, para el mejoramiento de las condiciones de trabajo que estén afectando directamente la salud del trabajador. El objetivo del manual de buenas prácticas es prevenir los factores psicosociales y la intervención. Además, monitorear y dar seguimiento a los casos de mayor riesgo.

El objetivo se encuentra en concordancia con los resultados negativos obtenidos de los factores tiempo de trabajo (TT), relaciones y apoyo social (RAS), desempeño de rol (DR), carga de trabajo (CT) y participación/supervisión (PS). En el factor de

participación/supervisión se presenta deficiencia en participación en la introducción de cambios en equipos, materiales, dirección, lanzamiento de nuevos productos, reorganización del área, contrataciones de personal, elaboración de normas de trabajo, supervisión de métodos, planificación, ritmo y calidad.

Además, el factor de relaciones y apoyo social presentan problemas en calidad de las relaciones, exposición a violencia física y psicológica, gestión de la empresa de las situaciones de conflicto, discriminación, conflictos interpersonales y acoso sexual. Por otra parte, en el factor desempeño de rol existe una deficiencia en especificaciones de cometidos; procedimientos, cantidad, calidad y tiempos de trabajo; responsabilidad del puesto, tareas irrealizables, procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos, conflictos morales, instrucciones contradictorias, asignación de tareas que exceden el cometido del puesto. En cambio, en el factor carga de trabajo el problema radica en presiones de tiempos, esfuerzo de atención, cantidad y dificultad de la tarea. Finalmente, en el factor tiempo de trabajo el problema es el trabajo en sábados, domingos y festivos, tiempo de descanso semanal y compatibilidad en la vida laboral - social. Por las razones antes mencionadas las actividades que se proponen a continuación son las oportunas debido a que se encuentran enlazadas a los resultados negativos expuestos.

Implantación y evaluación

La validación del plan de acción se realizó por medio de expertos y beneficiarios, que evaluaron el contenido y las actividades. En la empresa de servicios se planificó una reunión con el jefe de seguridad, que estuvo de acuerdo con el contenido del plan de acción y con las actividades de acuerdo al factor de riesgo que se va a intervenir. Posteriormente, en el mes de julio se acordó una reunión con la gerencia y con el departamento de talento humano, para dar a conocer la información que contiene el manual de buenas prácticas y la planificación del plan de acción. Además, se explicó la distribución de las actividades del plan de acción de acuerdo a los meses en los que se ejecutarán y cómo se llevarán a cabo.

La evaluación de los riesgos psicosociales se realizó en el mes de enero por lo que se recomienda a la organización una nueva evaluación de los riesgos psicosociales en un año. La nueva evaluación permitirá comparar los resultados y determinar si el plan de acción cumplió con disminuir los riesgos psicosociales. En el caso de presentarse nuevos riesgos la organización deberá tomar medidas preventivas y mejorar las buenas prácticas en la organización. Además, el jefe de seguridad y el departamento de talento humano serán los encargados de dar seguimiento al plan de acción, por lo que se manejarán con registro de asistencia, actas de reuniones, registros de verificación e informes de seguimiento.

Plan de acción relacionado a los resultados negativos

Estrategias para Mitigar Riesgos Psicosociales

Factores de Riesgo	Actividad	Detalle	Objetivo	Responsable	Recursos	Tiempo	Lugar	Control
Participación / Supervisión (PS)	Charla de manejo de conflictos	En la charla participarán todos los trabajadores. La misma debe contener los siguientes pasos y una duración de 1 hora: **1.** Video introductorio y opiniones (10 min) **2.** Definir el tema y los objetivos generales y específicos (10 min) **3.** Definir la población meta (5 min) **4.** Contenido de la charla que sea corto pero que genere impacto. (20 min) **Temas sugeridos:** Los temas que se sugieren tratar son definición de conflicto laboral, identificación de una situación conflictiva, causas, clasificación del conflicto, proceso de un conflicto, técnicas y estrategias para afrontar un conflicto. **5.** Preguntas (5 min) **6.** Conclusiones (5 min) **7.** Recomendaciones (5 min)	Disminuir la incidencia de conflictos en el trabajo.	Recursos humanos	Folletos. Material audiovisual. Computadora. Parlantes. Hojas de papel. Esferos.	Ag. 2019	Sala de capacitación OMA DIAF	Registro de asistencia. Test y retest. Informes de seguimiento.
	Capacitación de habilidades de comunicación	Todos los trabajadores pueden participar en la capacitación. La capacitación debe cumplir los siguientes pasos y tener una duración de 1 hora y 30 minutos: **1.** Introducción (video y opinión) (10 min) **2.** Presentar el tema y objetivos generales y específicos (5 min) **3.** Cronograma de la capacitación (5 min) **4.** Metodología (5 min) **5.** Contenido de la capacitación debe permitir que los trabajadores intervengan en la misma: (20 min) **Temas sugeridos:** Definición y proceso de comunicación, tipos, errores frecuentes en la comunicación, comunicación eficaz, feedback, importancia de la comunicación no verbal y verbal y técnicas para mejorar la comunicación interna. **6.** Casos prácticos que se han establecido en el lugar de trabajo (20 min) **7.** Conclusiones y recomendaciones (10 min) **8.** Evaluación de la capacitación (15 min)	Mejorar la comunicación ascendente y descendente.	Recursos humanos	Material audiovisual. Computadora. Parlantes. Hojas de papel. Esferos	Ag. 2019	Sala de capacitación OMA DIAF	Registro de asistencia. Evaluación del contenido. Test estandarizado Informe de seguimiento.

Relaciones y Apoyo Social (RAS)	Cartelera organizacional	Los encargados de realizar la cartelera serán los departamentos (uno cada mes). En la cartelera de puede tratar sobre temas organizacionales como cultura organizacional, clima organizacional, prevención de accidentes de trabajo, cambio organizacional y manejo de estrés, liderazgo, desarrollo y formación, motivación y satisfacción. A la vez, se pueden colocar los cronogramas de capacitación para que el personal se mantenga informado, cumpleañeros del mes que fomentara la unión del equipo de trabajo y reconocimientos.	Mantener comunicado al personal sobre temas críticos y cómo actuar ante ellos.	Persona encargada de la semana de cada departamento	Información relevante. Hojas de papel. Tijeras. Cronogramas.	Oct. 2019	Cartelera OMA DIAF	Actas de reuniones. Informes de contenido. Registro de verificación.
	Plan de reforestación	En el plan de reforestación debe participar todo el personal y de preferencia se debe realizar un fin de semana. La duración aproximadamente es de 8 a.m. a 12 a.m. Se debe tener en cuenta los siguientes pasos: **1.** Reunión del personal de recursos humanos, salud y seguridad ocupacional para determinar el área que se pretende reforestar. **2.** Reunión con los jefes de cada área para determinar las tareas que va a realizar cada departamento (hoyos, desbroce, entre otros) y el tipo de árboles que se va a utilizar de acuerdo al área a reforestar. **3.** Divulgación de información sobre el plan de reforestación para realizar un cronograma de actividades. **4.** **Intervención:** Introducción de la actividad por parte de los encargados. Plan de acción y ejecución por parte de cada departamento. **5.** Refrigerio y finalización de la actividad.	Fomentar la participación de los trabajadores en actividades de apoyo social.	Recursos Humanos, Salud y seguridad ocupacional	Movilización. Palas. Picos. Árboles. Contenedores para las plantas. Ropa cómoda. Agua Refrigerios. Botiquín de primeros auxilios.	Sept. 2019 (se recomienda hacer una actividad recreacional una vez al mes)	Áreas protegidas	Registro de asistencia. Fichas de observación. Test estandarizado Informes de seguimiento.
	Día de la Familia	El día de la familia se debe realizar un fin de semana, desde las 9 a.m. – 16 p.m. Los pasos y actividades que se recomiendan realizar son: **1.** Seleccionar un lugar al aire libre (Hacienda Tilipulo, Parque de la Familia ubicado en Belisario Quevedo, Parque Nacional Cotopaxi, Laguna del Yambo).	Realizar actividades extralaborales para incrementar la satisfacción	Recursos Humanos	Pintura para la cara. Pinceles. Cuerdas. Globos. Mesas.	Sept. 2019	Centro recreacional	Registro de asistencia. Test estandarizado Fichas de observación

	2. Bienvenida al día de la familia. **3.** Actividades en las que participen los trabajadores y su familia. Se recomienda hacer gincanas de acuerdo a las edades de los participantes. Juegos para la gincana sugeridos: Para cuando los niños se encuentran en el rango de edad de 3 a 5 años.- Taller de pintura y concurso de la mejor carita pintada, participan padres e hijos. Niños en un rango de edad de 6 a 12 años.- En cada juego el participante recibirá una pieza al superar la prueba (total 4). El primer juego saltar la cuerda con 10 saltos consecutivos; salir corriendo hasta el segundo juego donde encontrarán una mesa con globos (4 para cada uno), pueden tomar uno y acercarse donde sus papás para reventar el globo con una parte del cuerpo (diferente para cada equipo) hasta que encuentren la pieza que les falta, el tercero sería el teléfono descompuesto en el cual participarán todos los miembros de la familia y pasarse el mensaje uno a uno hasta que el último participante anota la frase en el pizarrón (2 veces y debe tener un número de palabras acertadas de 10 para poder pasar al siguiente juego, en el caso de que no se cumpla deberá seguir intentando) y el último es armar el rompecabezas con todas las piezas. Edades de 13 en adelante.- En este juego participa toda la familia, el primer juego es manejar a ciegas consiste en que la última persona debe guiar a su familia por un camino con obstáculos sin que se caiga ninguno, para esto pueden ponerse en orden de estatura, se vendan los ojos y se toman de los hombros (el equipo con menos obstáculos que se caigan recibe una moneda); en el segundo juego los equipos pueden seleccionar una persona para que pueda representar una palabra y el equipo deba adivinar (el ganador es el que más veces acierte y recibe una moneda, esto se hace por 3 turnos), en el último juego los equipos deberán enfrentarse en un partido de fútbol y solo podrán avanzar los ganadores hasta llegar a una final, en el cual el ganador recibe una moneda. Al final de los juegos el equipo con más monedas recibe un premio sorpresa. **4.** Almuerzo y finalización del día de la familia.	laboral en el personal.	Rompecabezas. Tapones auditivos. Marcadores Borradores de pizarra. Pizarrones. Bufandas. Tarjetas con palabras. Monedas. Obstáculos. Pelotas de fútbol. Premios. Agua. Refrigerios (media mañana y almuerzo).	Informe de seguimiento.

Desempeño de Rol (DR)	Charla de sensibilización sobre la violencia y la discriminación	En la charla participarán todos los trabajadores. La misma debe contener los siguientes pasos y una duración de 1 hora: **1.** Video introductorio y opiniones (10 min) **2.** Definir el tema y los objetivos generales y específicos (10 min) **3.** Definir la población meta (5 min) **4.** Contenido de la charla que sea corto pero que genere impacto. (20 min) **Temas sugeridos:** Definición de violencia y discriminación, características de un acto de discriminación o violencia, causas y efectos, normativa nacional vigente, imparcialidad ante un conflicto, no re victimización, atención, protección y acompañamiento, respuesta efectiva ante dichos actos y estrategias de prevención. **5.** Preguntas (5 min) **6.** Conclusiones (5 min) **7.** Recomendaciones (5 min)	Concientizar al personal sobre la violencia y la discriminación	Recursos humanos	Material audiovisual. Computadora. Parlantes. Hojas de papel. Esferos.	Oct. 2019	Sala de capacitación OMA DIAF	Registro de asistencia. Evaluación del contenido del taller. Informes de seguimiento.
	Manual de funciones	Se debe revisar y reestructurar el manual de funciones, debe contener todos los cargos de la organización. El manual de funciones debe contener presentación de la empresa, introducción, objetivos del manual, organigrama, formato de manual de funciones y descripción del cargo, conclusiones y recomendaciones.	Implementar el uso del manual de funciones en la organización.	Recursos humanos y jefe de cada departamento	Información sobre los cargos. Computador.	Oct. 2019	Departamentos OMA DIAF	Agenda de reuniones. Documentos. Registro de verificación.
Carga de Trabajo (CT)	Pausas activas	El jefe de cada departamento debe seleccionar una persona diferente para que guie las pausas activas cada semana. Las pausas activas se realizarán en la mitad de las jornadas de cada día de trabajo y pueden durar aproximadamente 5 minutos, en los cuales los trabajadores deberán detener su trabajo y colaborar con el compañero. Las pausas activas pueden incluir ejercicios de relajación (caminata, movilidad, estiramiento, fortalecimiento, beber agua), técnicas de respiración y chistes.	Estipular horas de pausas activas para todos los trabajadores	Recursos humanos y jefe de cada departamento	Colaboración del personal. Agua. Lugar de trabajo	Nov. 2019	Los departamentos de OMA DIAF	Agenda de trabajo. Fichas de observación. Registro de verificación.
	Taller sobre el manejo del estrés	Todos los trabajadores participarán en el taller. La capacitación debe cumplir los siguientes pasos y tener una duración de 1 hora treinta minutos: **1.** Introducción (video y opinión) (10 min) **2.** Presentar el tema y objetivos generales y específicos (5 min)	Disminuir los niveles de estrés del personal	Recursos humanos	Material audiovisual. Computadora. Parlantes. Hojas de papel.	Nov. 2019	Sala de capacitación OMA DIAF	Registro de asistencia. Test estandarizado Informe de seguimiento.

		3. Cronograma del taller (5 min) **4.** Contenido de la capacitación debe permitir que los trabajadores intervengan en la misma: (25 min) **Temas sugeridos:** Definición de estrés, causas y efectos, entrenamiento asertivo y habilidades sociales, prevención y manejo del estrés, técnicas del manejo de estrés (distracción y buen humor, reorganización cognitiva, meditación, biofeedback) y estrategias. **5.** Práctica de una técnica de manejo del estrés (25 min) **6.** Conclusiones y recomendaciones (10 min)			Esferos			
Tiempo de Trabajo (TT)	Técnica working-time accounts	La técnica consiste en un horario de trabajo flexible para que el personal pueda decidir sus horas de trabajo y de descanso. La técnica permite realizar un cronograma de trabajo, el cual debe ser presentado por los trabajadores cada mes, la fecha tentativa en la cual pueden presentar dicho cronograma es al principio del mes. El cronograma de actividades debe tener actividades, tiempo de trabajo y de descanso, horas extra en el caso de que deseen.	Implementar la técnica working-time accounts en la empresa	Recursos Humanos y Gerencia	Sistema operativo de la empresa	Dic. 2019	Departamentos OMA DIAF	Agendas de reuniones. Reportes. Informe de resultados.

3.3.1. Validación del plan de acción

En base a los resultados obtenidos del Fpsico versión 3.1 se elaboró el plan de acción. Dicho plan de acción contiene los factores de riesgo psicosocial que representan un riesgo para la organización. El objetivo del plan de acción es reducir los factores de riesgo psicosocial en las áreas afectadas, por lo que se validó el plan de forma general y por actividades. El plan de acción fue validado por el técnico de seguridad de la Unidad Educativa CEBI (P1), técnico de seguridad de la empresa (P2), docente de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato (P3) y el psicólogo organizacional del Cuerpo de Bomberos Santo Domingo (P4). La validación del plan de acción se realizó con el procedimiento estadístico Kappa Fleiss el cual permite conocer el nivel de acuerdo entre los jueces (Valdiviezo-rodríguez & Larzabal-Fernandez, 2017) a la hora de evaluar dicho plan. El procedimiento estadístico refleja que la mayoría de actividades han sido consideradas satisfactorias para los evaluadores. Se puede observar la media (M), desviación estándar (DS) y Kappa Fleiss; de forma general y de cada una de las actividades (ver tabla 3.12).

Tabla 3.12
Validación plan de acción

		P1	P2	P3	P4	M	DS	Kappa Fleiss
Diseño técnico de la propuesta	**Planeación de la propuesta**	5	6	6	6	5,75	0,50	0,75
	Formato de la propuesta	4	5	6	5	5	0,82	0,64
	Formato de las actividades	5	6	6	6	5,75	0,50	0,75
	Procedimiento de la propuesta	5	6	6	6	5,75	0,50	0,75
Actividades de la propuesta	**Actividad 1**	5	5	5	5	5	0,00	1
	Actividad 2	5	5	5	5	5	0,00	1
	Actividad 3	5	4	5	4	4,5	0,58	0,68
	Actividad 4	5	4	5	4	4,5	0,58	0,68
	Actividad 5	5	5	5	5	5	0,00	1
	Actividad 6	5	5	5	5	5	0,00	1
	Actividad 7	4	5	5	5	4,75	0,50	0,75
	Actividad 8	4	5	5	5	4,75	0,50	0,75
	Actividad 9	5	5	5	5	5	0,00	1
	Actividad 10	3	5	5	5	4,5	1,00	0,56

Fuente: Elaboración propia en base al plan de acción

CAPÍTULLO IV
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- En relación a la fundamentación teórica del tema de investigación, se ha recopilado información que permite respaldar la importancia del manual de buenas prácticas para prevención de riesgos psicosociales adaptado a una empresa de servicios de Cotopaxi. Además, se logró identificar teóricamente los referentes sobre las condiciones de trabajo, tipos de riesgos psicosociales, causas, consecuencias, fundamentación legal, prevención e intervención de dichos riesgos psicosociales, desde la perspectiva de varios autores.

- Los factores de riego psicosocial se identificaron por medio de la herramienta Fpsico versión 3.1, la cual menciona nueve factores de riesgo psicosocial que son: tiempo de trabajo (TT), autonomía (AU), carga de trabajo (CT), demandas psicológicas (DP), variedad/contenido (VC), supervisión/participación (SP), interés por el trabajador/compensación (ITC), desempeño de rol (DR), relaciones y apoyo social (RAS). Dichos factores de riesgo psicosocial son adecuados debido a que permiten determinar los riesgos a los que están expuestos los trabajadores.

- Con respecto a los resultados que arrojó la herramienta Fpsico versión 3.1 se evidenció que independientemente del sexo, estado y departamento los trabajadores denotan problemas en los factores de riesgo psicosocial tiempo de trabajo (TT), carga de trabajo (CT), participación/supervisión (PS), desempeño de rol (DR), relaciones y apoyo social (RAS). En el factor tiempo de trabajo se aprecia que los trabajadores tuvieron que interrumpir su descanso semanal para trabajar horas extras, lo que puede influir en la vida social y laboral del trabajador. Además, en el factor carga de trabajo se evidencian problemas en cuanto a la previsibilidad de la tarea, tiempo de trabajo, necesidad de apoyo del jefe inmediato, interrupciones y dificultad de la tarea. En el factor desempeño de rol se distinguen problemas en las tareas, en ocasiones dichas tareas pueden resultar irrealizables

lo que posiblemente se produce por instrucciones contradictorias y procedimientos incompatibles, además, se pueden presentar conflictos morales y una deficiente asignación de las tareas. Por otra parte, en el factor participación/supervisión se observa que probablemente no se involucran a los trabajadores en procesos internos de la organización y a la vez los trabajadores tienen deficiencias en la supervisión en cuanto a métodos, organización, calidad y ritmo de trabajo. Finalmente, en el factor relaciones y apoyo social se puede notar que problemas internos entre jefes, subordinados y terceros, además, de un escaso apoyo por parte de los compañeros de trabajo a la hora de resolver un problema.

- La validación del plan de acción se realizó con la ayuda de expertos y beneficiarios. Los expertos y beneficiarios que se tomaron en cuenta son un docente de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, un técnico de seguridad de la Unidad Educativa CEBI, un técnico de seguridad de la empresa de servicios y un psicólogo organizacional del Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo. Dichos expertos y beneficiarios validaron el plan de acción de forma general y por actividades. En cuanto al procedimiento estadístico se utilizó Kappa Fleiss que permitió conocer el nivel de acuerdo entre jueces a la hora de evaluar cada actividad, siendo que la mayoría de actividades han sido consideradas satisfactorias para los evaluadores.

4.2. Recomendaciones

- Es recomendable que la empresa cuente con cultura organizacional, puesto que permitirá minimizar los factores de riesgo psicosocial. La influencia de la cultura organizacional permitirá que las relaciones interpersonales e intrapersonales mejoren y los trabajadores sean una fuente de apoyo para los demás trabajadores.

- En investigaciones posteriores se recomienda que se realice una investigación comparativa debido a que permitirá relacionar los resultados obtenidos con los del estudio que se realizará. Dicha relación facilitará conocer si el plan de acción para las áreas afectadas ha disminuido los factores de riesgo y en el caso de que no exista mejoría se podrán replantear las actividades y mejorar el plan de acción.

- En trabajos previos se sugiere que el plan de acción se direccione de acuerdo al departamento que pertenece el personal, puesto que las actividades de intervención pueden variar de acuerdo al nivel de influencia del factor de riesgo psicosocial.

- Es aconsejable la organización se plantee la necesidad de contratar a un psicólogo organizacional puesto que el técnico de seguridad manifiesta la necesidad de que una persona realice el análisis psicológico de los riesgos psicosociales. Por esta razón, el proceso de evaluación de riesgos psicosociales puede presentar problemas puesto que no existe una adecuada intervención.

Bibliografía

Ackerman, S & Com, S. (2013). *Metodología de la investigación.* 1a Ed. Buenos Aires: Ediciones del Aula Taller. Disponible en: https://ebookcentral-proquest-com.pucesa.idm.oclc.org/lib/pucesp/reader.action?docID=3216667&query=metodologia+de+la+investigación.

Amores, W. (2018). *Plan de prevención de riesgos psicosociales en una empresa carrocera de la ciudad de Ambato*. (Tesis). Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales.* 2a Ed. México: Pearson Educación. Disponible en: https://books.google.com.ec/books?id=h4X_eFai59oC&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwib7o2fmunhAhVNnFkKHYo7ByYQ6AEISjAG#v=onepage&q&f=false.

Boada, J & Ficapal, P. (2012). *Salud y trabajo: Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales*. 1a Ed. Barcelona: UOC. Disponible en: https://www.tagusbooks.com/leer?isbn=9788490296585&li=1&idsource=3001.

Bracht, M. (2015). *Plan de prevención de riesgos psicosociales y ausentismo laboral en una empresa exportadora de alimentos*. (Tesis). Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

Cabaleiro, V. (2010). *Prevención de riesgos laborales: Normativa de seguridad e higiene en el puesto de trabajo*. 3a Ed. Vigo: Ideas propias. Disponible en: cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/.../lec_44_prevencios_riesgos_laboralesANEXO_3.pdf%0A%0A.

Candia, M., Pérez, J & González, D. (2016). *Manual del método del cuestionario SUSESO/ISTAS21*. Chile: Sigweb. Disponible en: www.sigweb.clinfo@sigweb.cl.

Carrillo, M. (2015). *Relación entre riesgo psicosocial y desempeño laboral en una empresa de comercialización automotriz*. (Tesis). Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

Código del trabajo. (2005). Disponible en: www.lexis.com.ec.

Constitución de la república del Ecuador. (2008). Disponible en: https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf.

Corrales, K. (2017). *Diseño de estrategias de afrontamiento frente a los riesgos psicosociales. Caso Megaprofer*. (Tesis). Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

Cortéz, J. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales: Seguridad e higiene del trabajo.* 9a Ed. Madrid: Tébar.

DIAF. (2017). Dirección de la industria aeronáutica del Ecuador. Consultado: 30 de abril 2019. Disponible en: http://diaf.gob.ec/.

Federación de entidades de familias de personas con discapacidad intelectual. (2010). *Buenas prácticas en prevención de riesgos psicosociales para puestos de atención directa a personas con discapacidad intelectual*. España: Junta de Catilla y León.

Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. 1a Ed. San Vicente: Club Universitario.

Ferrer, R., Guilera, G & Peró, M. (2010). Factores psicosociales método de evaluación versión 3.1. Barcelona: Universidad de Barcelona.

Gálvez, M., Mingote, C., Núñez, C & Otero, C. (2012). *Guía de buenas prácticas para la prevención y manejo de problemas de salud mental en trabajadores del ámbito sanitario*. Madrid: Escuela nacional de medicina del trabajo. Disponible en: http://publicaciones.isciii.es.

Gil, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública, 29*(2), 237–241.

Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica.* 1a Ed. Córdoba: Editorial Brujas. Disponible en: https://bit.ly/2KnMchn.

Henao, F. (2009). *Condiciones de trabajo y salud: Diagnóstico integral*. 1a Ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Henao, F. (2010). *Salud ocupacional: Conceptos básicos*. 2a Ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Hernández, R., Fernández, C & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6a Ed. México: McGraw Hill Education.

Holguín, M. (2014). *Evaluación del control interno al área de seguridad y salud industrial y su relación con el incremento de gastos operativos en la empresa Planificación Decoración, Construcción S.A. de la ciudad Ambato en el segundo semestre del año*

2013. (Tesis). Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

IESS. (2016). *Reglamento del seguro general de riesgos del trabajo*. Disponible en: http://sut.trabajo.gob.ec/publico/Normativa Legal/Resoluciones/Resolución del IESS 513.pdf.

Instituto de recursos naturales y agrobiología de Sevilla. (2018). *Manual de buenas prácticas para evitar riesgos psicosociales en el IRNAS*. España: Consejo superior de investigaciones científicas.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1995). *Ley de prevención de riesgos laborales. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. España: Gobierno de España. Disponible en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Normativa/TextosLegales/LeyPrevencion/PDFs/leydeprevencionderiesgoslaborales.pdf.

Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2004). Disponible en: http://www.utm.edu.ec/unidadriesgos/documentos/decision584.%0Apdf.

ISASTUR. (2010). *Manual de seguridad*. Consultado: 30 de marzo 2019. Recuperado en: https://www.isastur.com/external/seguridad/data/es/1/1_10_3.htm.

Ley de seguro general. (2011). Disponible en: www.lexis.com.ec.

Llaneza, F. (2007). *La ergonomía forense: Pruebas periciales en prevención de riesgos psicosociales.* 2a Ed. Valladolid: Lex nova.

Mantilla, B. (2007). *Concepto de buenas prácticas en promoción de la salud en el ámbito escolar y la estrategia escuelas promotoras de la salud.* Colombia: Universidad industrial de Santander.

Mena, L. (2019). *Programa de prevención de riesgos psicosociales para una institución educativa particular de la ciudad de Ambato*. (Tesis). Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

Méndez, F. (2009). *Formación superior en prevención de riesgos laborales: parte obligatoria y común*. 4a Ed. España: Lex Nova.

Menéndez, F., Fernández, F., Llaneza, F., Vásquez, I., Rodríguez, J & Espeso, M. (2009). *Formación superior en prevención de riesgos laborales.* 1a Ed. Valladolid: Lex Nova.

Ministerio de trabajo. (2012). *Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo*. Consultado: 1 de abril 2019. Disponible en:

http://www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/.

Moreno, B & Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Moreno, B & Garrosa, E. (2013). *Salud laboral, riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. Madrid: Pirámide.

Moreno, P. (2015). *Sistema de prevención de riesgos psicosociales en una empresa proveedora de material ferretero*. (Tesis). Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

Nicolaci, M. (2008). Condiciones y medio ambiente de trabajo. *Universidad Nacional Lomas de Zamora*, *2*(8), 3–48.

OIT. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: Oficina internacional del trabajo.

OIT. (2009). *Normas de la OIT sobre seguridad y salud en el trabajo. Promover la seguridad y la salud en el medio ambiente de trabajo*. 1a Ed. Ginebra: Oficina internacional del trabajo. Disponible en: https://bit.ly/2YQF0lK.

Organización Mundial de la Salud. (2017). *Salud mental en el lugar de trabajo*. Consultado: 1 de abril 2019. Disponible en: http://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/.

Pérez, J & Nogareda, C. (2012). *NTP 926 Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Disponible en: http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuite.

Romero, A. (2013). *Diagnóstico de normas de seguridad y salud en el trabajo e implementación del reglamento de seguridad y saluud en el trabajo en la empresa Mirrorteck Industries S.A.* (Tesis). Universidad de Guayaquil.

Romero, A. (2017). *Modelo de Gestión de seguridad y salud ocupacional para la empresa Jursaparts Cía. Ltda.* (Tesis). Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

Sánchez, Y. (2003). *Salud laboral: seguridad, higiene, ergonomía y psicosociología*. 1a Ed. Vigo: Ideaspropias.

Secretaría de salud laboral de la unión general de trabajadores. (2012). *Guía buenas prácticas sindicales en evaluación de riesgos psicosociales*. España: Blanca impresores S. L.

SENPLADES. (2017). *Plan nacional de desarrollo 2017-2021. Toda una vida. Versión aprobada por el Consejo Nacional de planificación, aprobado en sesión del 22 de*

septiembre de 2017, mediante Resolución Nº CNP-003-2017. Disponible en: http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf.

UGT. (2006). *Manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral*. Madrid: Secretaria de acción sindical. Disponible en: http://www.exyge.eu/blog/wp-content/uploads/2016/10/prl_riesgo-psicosocial.pdf.

Valdiviezo-Rodriguez, D.C & Larzabal-Fernandez, A. (2017) Elaboración de un manual mediante el método Delphi para la enseñanza de patronaje. *Ecos de la Academia*, 5 (Junio).

Villagómez, K & Larzabal, A. (2019). Laneko arrisku psikosozialen eta sintomatologia klinikoaren arteko harremana: Prodegel kasua. *Gogoa*, *19*(1).

Villagómez, K. (2019). *Análisis de sintomatología clínica y factores de riesgo psicosociales en el personal de la empresa PRODEGEL*. (Tesis). Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

Villena, J. (2014). *Plan de mejoramiento continuo del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional para incrementar la productividad de la estación de servicios Viguesam*. (Tesis). Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

Villena, L. (2017). *Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en la estación de servicio Ruperto Villena Cía. Ltda.* (Tesis). Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

ANEXOS

Anexo 1: Fpsico versión 3.1

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

Consentimiento Informado

Personal OMA DIAF, mediante la presente se le solicita su autorización para participar en el estudio enmarcado en el Proyecto de Titulación "Manual de Buenas Prácticas para Prevención de Riesgos Psicosociales Adaptado a una Empresa de Servicios de Cotopaxi", que será llevado a cabo por Joselyn Gabriela Medina Armas y conducido por el Psi. Aitor Larzabal. Dicho proyecto tiene como objetivo general validar un manual de buenas prácticas para prevención de riesgos psicosociales adaptado a una empresa de servicios de Cotopaxi. En función de lo anterior es pertinente su participación en el estudio, por lo que mediante la presente, se le solicita su consentimiento. Todos los datos que se recojan, serán estrictamente anónimos y de carácter privado. Además, los datos entregados serán absolutamente confidenciales y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación.

¡Gracias por su colaboración!

Instrucciones

Las preguntas que se le presentaran a continuación tienen varias opciones de respuesta y debe ser marcada la respuesta con una "X" que considera mejor de acuerdo a la situación. La respuesta a cada pregunta solo debe ser una opción.

1. Información General

1.1. Sexo :			
Masculino		Femenino	
1.2. Dependencia:			
Nomina	Militar	Srv. Prof.	
1.3. Departamento:			
Gerencia	Ingeniería	Tornos	Conserjería
Mensajería	Recursos humanos	Planificación y desarrollo	Mantenimiento
Análisis de producción	Jefatura de mantenimiento	Sueldas	Equipos de apoyo
Aseguramiento de la calidad	Comercial	Informática	Finanzas
Sms	Transportación	Logística	Control de calidad
Biblioteca	Archivo	Capacitación	C-130

Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales Fpsico Versión 3.1 (INSHT, 2016)

Preguntas	**Siempre o casi siempre**	**A menudo**	**A veces**	**Nunca o casi nunca**
1. ¿Trabajas los sábados?				
2. ¿Trabajas los domingos y festivos				
3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?				
4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?				
5. ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?				
6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?				
7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?				
8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?				
9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?				

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:				
a) Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)				
b) La distribución de tareas a lo largo de tu jornada				
c) La distribución del entrono directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc)				
d) Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo …)				
e) La cantidad de trabajo que tienes que realizar				
f) La calidad del trabajo que realizas				
g) La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo				
h) La distribución de los turnos rotativos				
No trabajo en turnos rotativos				

11. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:	**Puedo decidir**	**Se me consulta**	**Sólo recibo información**	**Ninguna participación**
a) Introducción de cambios en los equipos y materiales				
b) Introducción de cambios en la manera de trabajar				
c) Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios				
d) Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo				
e) Cambios en la dirección o entre tus superiores				
f) Contratación o incorporación de nuevos empleados				
g) Elaboración de las normas de trabajo				

12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?	**No interviene**	**Insuficiente**	**Adecuada**	**Excesiva**
a) El método para realizar el trabajo				
b) La planificación del trabajo				
c) El ritmo de trabajo				
d) La calidad del trabajo realizado				

13. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?	**No hay información**	**Insuficiente**	**Es adecuada**
a) Las posibilidades de formación			
b) Las posibilidades de promoción			
c) Los requisitos para ocupar plazas de promoción			
d) La situación de la empresa en el mercado			

14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?	**Muy clara**	**Clara**	**Poco clara**	**Nada clara**
a) Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)				
b) Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)				
c) La cantidad de trabajo que se espera que hagas				
d) La calidad de trabajo que se espera que hagas				
e) El tiempo asignado para realizar el trabajo				
f) La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)				

15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo	**Siempre o casi siempre**	**A menudo**	**A veces**	**Nunca o casi nunca**
a) Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales				
b) Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos				
c) Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional …				
d) Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)				
e) Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores				

16. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:				
a) Tus jefes				
b) Tus compañeros				
c) Tus subordinados				
d) Otras personas que trabajan en la empresa				

	Buenas	**Regulares**	**Malas**	**No tengo compañeros**
17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?				

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:	**Raras veces**	**Con frecuencia**	**Constantemente**	**No existen**
a) Los conflictos interpersonales				
b) Las situaciones de violencia física				
c) Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales …)				
d) Las situaciones de acoso sexual				

	Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	**Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema**	**Tiene establecido un procedimiento formal de actuación**	**No lo sé**
19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores				

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca
20. En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría …)				

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

	Muy alta	Alta	Media	Baja	Muy baja
22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?					

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado				
24. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?				
25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?				

	Excesiva	Elevada	Adecuada	Escasa	Muy escasa
26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:					

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?				
28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?				
29. ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?				
30. En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista				
31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?				
32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?				
33. En qué medida tu trabajo requiere:				
a) Aprender cosas o métodos nuevos				
b) Adaptarse a nuevas situaciones				
c) Tomar iniciativas				
d) Tener buena memoria				
e) Ser creativo				
f) Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc)				

34. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante …?	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No tengo, no trato
a) Tus superiores jerárquicos					
b) Tus subordinados					
c) Tus compañeros de trabajo					
d) Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc)					

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
35. Por el tiempo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?				
36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc):				

	No	A veces	Bastante	Mucho
37. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:				

	Mucho	Bastante	Poco	Nada
38. En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:				

	No es muy importante	Es importante	Bes muy importante	No lo sé
39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?				

40. En general, ¿está tu trabajo reconocido por …?	**Siempre o casi**	**A menudo**	**A veces**	**Nunca o casi nunca**	**No tengo, no trato**
a) Tus superiores					
b) Tus compañeros de trabajo					
c) El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)					
d) Tu familia y tus amistades					

	Adecuadamente	**Regular**	**Insuficientemente**	**No existe posibilidad de desarrollo profesional**
41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera, …)?				

	Muy adecuada	**Suficiente**	**Insuficiente en algunos**	**Totalmente insuficiente**
42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa				
43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:				

	Muy satisfecho	**Satisfecho**	**Insatisfecho**	**Muy insatisfecho**
44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?				

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 2: Validación plan de acción por el docente (PUCESA)

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

CUESTIONARIO DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE ESPECIALISTAS

Estimado/a

Usted ha sido seleccionado para validar el producto final del proyecto desarrollado, "Manual de buenas prácticas para prevención de riesgos psicosociales adaptado a una empresa de servicios de Cotopaxi", desarrollado por Joselyn Gabriela Medina Armas, estudiante de décimo semestre de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

La propuesta que se elaboró está dirigida a la prevención de riesgos psicosociales direccionada a los colaboradores en puestos administrativos y operativos, de OMA DIAF. También es importante mencionar que la empresa se maneja con dependencias de militares, servicios profesionales y nómina.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de sus elementos, con lo cual se espera garantizar la utilidad del producto final.

PLANTILLA CRITERIO DE ESPECIALISTAS

Objetivo: Validar la propuesta por juicio de especialistas en el área.

Instrucciones: A continuación se solicita responder a las interrogantes sobre los aspectos teóricos y metodológicos que presenta la propuesta. Adicionalmente, si lo cree necesario. aporte cualquier comentario que considere importante.

DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA (Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); y 6, sí se conoce a profundidad).	**Puntuación**					
	1	2	3	4	5	6
Planeación de la propuesta						X
Formato de la propuesta						X
Formato de las actividades						X
Procedimiento de la propuesta						X

Comentario:

Ninguno

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple, si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris

#	ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Sí es pertinente	No es pertinente	
-	Ejemplo	X		X		
1	Nombre de la propuesta	X		X		
2	El formato de la propuesta	X		X		
3	Cantidad de elementos planteados	X		X		
4	La propuesta se adecúa a las características de la población	X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	X		X		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		
8	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		
9	Se identifica el objetivo principal de la propuesta	X		X		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	X		X		
11	Las instrucciones son claras y precisas	X		X		
12	La sintaxis es apropiada	X		X		
13	El contenido semántico de la propuesta se ajusta a la población	X		X		
14	Se han determinado parámetros de aplicación	X		X		

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

15	Se brinda facilidad para comprender las directrices	X		X		
16	Constituye un instrumento para gestionar un proceso	X		X		
17	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de la propuesta		X		X	Ningún conflicto

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos, la pertinencia y el lenguaje de la propuesta de validar un manual de buenas prácticas para prevención de riesgos psicosociales adaptado a una empresa de servicios, conforme los propósitos del proyecto.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple, si es pertinente o so no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios técnicos		Pertinencia de los criterios		Lenguaje		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Sí es pertinente	No es pertinente	Sí es pertinente	No es pertinente	
-	Ejemplo	X		X				
1	Dimensiones (Factor)	X		X		X		
2	Actividades	X		X		X		
3	Participación	X		X		X		
4	Procedimiento (Detalle)	X		X		X		
5	Objetivo	X		X		X		
6	Recursos	X		X		X		
7	Tiempo	X		X		X		
8	Lugar	X		X		X		
9	Formato (Estructura)	X		X		X		

Observaciones:

Ninguna

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ÁREA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DEL/A EVALUADOR/A

Nombre: Eleonor Virginia Pardo Paredes
Empresa: PUCE Sede Ambato
Cargo que ocupa: Docente Escuela de Psicología
Tiempo dentro del cargo: 5 años
Último grado académico alcanzado: Maestría en Gestión del Talento Humano

Firma y sello de la Institución

CUESTIONARIO DE VALIDACIÓN POR ACTIVIDADES

Objetivo: Validar la propuesta por juicio de expertos para cada actividad.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si la actividad cumple con los criterios establecidos del factor de riesgo, asigne valores del 1 al 5; siendo el valor mínimo 1 que corresponde a deficiente y el valor máximo 5 que corresponde a eficiente. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Resultados Relacionados Estrategias para Mitigar Riesgos Psicosociales								VALOR OTORGADO				
Factores de Riesgo	**Actividad**	**Detalle**	**Objetivo**	**Responsable**	**Recursos**	**Tiempo**	**Lugar**	1	2	3	4	5
Participación / Supervisión (PS)	Charla de manejo de conflictos	En la charla deben participar todos los trabajadores. La misma debe contener los siguientes pasos y una duración de 1 hora: 1. Video introductorio y opiniones (10 min) 2. Definir el tema y los objetivos generales y específicos (10 min) 3. Definir la población meta (5 min) 4. Contenido de la charla que sea corto pero que genere impacto. (20 min) **Temas sugeridos:** Los temas que se sugieren tratar son definición de conflicto laboral, identificación de una situación conflictiva, causas, clasificación del conflicto, proceso de un conflicto, técnicas y estrategias para afrontar un conflicto. 5. Preguntas (5 min) 6. Conclusiones (5 min) 7. Recomendaciones (5 min)	Disminuir la incidencia de conflictos en el trabajo.	Recursos humanos	Folletos. Material audiovisual. Computadora. Parlantes. Hojas de papel. Esferos.	Agosto 2019	Sala de capacitación OMA DIAF					X
	Capacitación de habilidades de comunicación	Todos los trabajadores deben participar en la capacitación. La capacitación debe cumplir los siguientes pasos y tener una duración de 1 hora y 30 minutos: 1. Introducción (video y opinión) (10 min) 2. Presentar el tema y objetivos generales y específicos (5 min) 3. Cronograma de la capacitación (5 min) 4. Metodología (5 min) 5. Contenido de la capacitación debe permitir que los trabajadores intervengan en la misma: (20 min) **Temas sugeridos:** Definición y proceso de comunicación, tipos, errores frecuentes en la comunicación, comunicación eficaz, feedback, importancia de la comunicación no verbal y verbal y técnicas para mejorar la comunicación interna. 6. Casos prácticos que se han establecido en el lugar de trabajo (20 min) 7. Conclusiones y recomendaciones (10 min) 8. Evaluación de la capacitación (15 min)	Mejorar la comunicación ascendente y descendente.	Recursos humanos	Material audiovisual. Computadora. Parlantes. Hojas de papel. Esferos	Agosto 2019	Sala de capacitación OMA DIAF					X
Relaciones y Apoyo Social (RAS)	Cartelera organizacional	Los encargados de realizar la cartelera serán los departamentos (uno cada mes). En la cartelera de puede tratar sobre temas organizacionales como cultura organizacional, clima organizacional, prevención de accidentes de trabajo, cambio organizacional y manejo de estrés, liderazgo, desarrollo y formación, motivación y satisfacción. A la vez, se pueden colocar los cronogramas de capacitación para que el personal se mantenga informado, cumpleañeros del mes que fomentara la unión del equipo de trabajo y reconocimientos.	Mantener comunicado al personal sobre temas críticos y cómo actuar ante ellos.	Persona encargada de la semana de cada departamento	Información relevante. Hojas de papel. Tijeras. Cronogramas.	Octubre 2019	Cartelera OMA DIAF					X
	Plan de reforestación	En el plan de reforestación debe participar todo el personal y de preferencia se debe realizar un fin de semana. La duración aproximadamente es de 8 a.m. a 12 a.m. Se debe tener en cuenta los siguientes pasos: 1. Reunión del personal de recursos humanos, salud y seguridad ocupacional para determinar el área que se pretende reforestar.	Fomentar la participación de los trabajadores en actividades de apoyo social.	Recursos Humanos, Salud y seguridad ocupacional	Movilización. Palas. Picos. Árboles. Contenedores para las plantas.	Septiembre 2019 (se recomienda hacer una actividad	Áreas protegidas					X

		2. Reunión con los jefes de cada área para determinar las tareas que va a realizar cada departamento (hoyos, desbroce, entre otros) y el tipo de árboles que se va a utilizar de acuerdo al área a reforestar. 3. Divulgación de información sobre el plan de reforestación para realizar un cronograma de actividades. 4. **Intervención:** Introducción de la actividad por parte de los encargados. Plan de acción y ejecución del mismo por parte de cada departamento. 5. Refrigerio y finalización de la actividad.			Ropa cómoda. Agua Refrigerios. Botiquín de primeros auxilios.	recreacional una vez al mes)						X
	Día de la Familia	El día de la familia se debe realizar un fin de semana, desde las 9 a.m. – 16 p.m. Los pasos y actividades que se recomiendan realizar son: 1. Seleccionar un lugar al aire libre (Hacienda Tilipulo, Parque de la Familia ubicado en Belisario Quevedo, Parque Nacional Cotopaxi, Laguna del Yambo). 2. Bienvenida al día de la familia. 3. Actividades en las que participen los trabajadores y su familia. Se recomienda hacer gincanas de acuerdo a las edades de los participantes. Juegos para la gincana sugeridos: Para cuando los niños se encuentran en el rango de edad de 3 a 5 años.- Taller de pintura y concurso de la mejor carita pintada, participan padres e hijos. Niños en un rango de edad de 6 a 12 años.- En cada juego el participante recibirá una pieza al superar la prueba (total 4). El primer juego saltar la cuerda con 10 saltos consecutivos; salir corriendo hasta el segundo juego donde encontrarán una mesa con globos (4 para cada uno), deben tomar uno y acercarse donde sus papás para reventar el globo con una parte del cuerpo (diferente para cada equipo) hasta que encuentren la pieza que les falta, el tercero sería el teléfono descompuesto en el cual deben participar todos los miembros de la familia y pasarse el mensaje uno a uno hasta que el último participante anota la frase en el pizarrón (2 veces y debe tener un número de palabras acertadas de 10 para poder pasar al siguiente juego, en el caso de que no se cumpla deberá seguir intentando) y el último es armar el rompecabezas con todas las piezas. Edades de 13 en adelante.- En este juego participa toda la familia, el primer juego es manejar a ciegas consiste en que la última persona debe guiar a su familia por un camino con obstáculos sin que se caiga ninguno, para esto deben ponerse en orden de estatura, se vendan los ojos y se toman de los hombros (el equipo con menos obstáculos que se caigan recibe una moneda); en el segundo juego los equipos deben seleccionar una persona para que pueda representar una palabra y el equipo deba adivinar (el ganador es el que más veces acierte y recibe una moneda, esto se hace por 3 turnos), en el último juego los equipos deberán enfrentarse en un partido de fútbol y solo podrán avanzar los ganadores hasta llegar a una final, en el cual el ganador recibe una moneda. Al final de los juegos el equipo con más monedas recibe un premio sorpresa. 4. Almuerzo y finalización del día de la familia.	Realizar actividades extralaborales para incrementar la satisfacción laboral en el personal.	Recursos Humanos	Pintura para la cara. Pinceles. Cuerdas. Globos. Mesas. Rompecabezas. Tapones auditivos. Marcadores Borradores de pizarra. Pizarrones. Bufandas. Tarjetas con palabras. Monedas. Obstáculos. Pelotas de fútbol. Premios. Agua. Refrigerios (media mañana y almuerzo).	Septiembre 2019	Centro recreacional						X
Factores de Riesgo	**Actividad**	**Detalle**	**Objetivo**	**Responsable**	**Recursos**	**Tiempo**	**Lugar**	**VALOR OTORGADO**					
								1	**2**	**3**	**4**	**5**	
Desempeño de Rol (DR)	Charla de sensibilización sobre la violencia y la discriminación	En la charla deben participar todos los trabajadores. La misma debe contener los siguientes pasos y una duración de 1 hora: 1. Video introductorio y opiniones (10 min) 2. Definir el tema y los objetivos generales y específicos (10 min) 3. Definir la población meta (5 min) 4. Contenido de la charla que sea corto pero que genere impacto. (20 min) **Temas sugeridos:** Definición de violencia y discriminación, características de un acto de discriminación o violencia, causas y efectos, normativa nacional vigente, imparcialidad ante un conflicto, no re victimización, atención, protección y acompañamiento, respuesta efectiva ante dichos actos y estrategias de prevención. 5. Preguntas (5 min) 6. Conclusiones (5 min) 7. Recomendaciones (5 min)	Concientizar al personal sobre la violencia y la discriminación	Recursos humanos	Material audiovisual. Computadora. Parlantes. Hojas de papel. Esferos.	Octubre 2019	Sala de capacitación OMA DIAF					X	

	Manual de funciones	Se debe revisar y reestructurar el manual de funciones ya que debe contener todos los cargos de la organización. El manual de funciones debe contener presentación de la empresa, introducción, objetivos del manual, organigrama, formato de manual de funciones y descripción del cargo, conclusiones y recomendaciones.	Implementar el uso del manual de funciones en la organización.	Recursos humanos y jefe de cada departamento	Información sobre los cargos. Computador.	Octubre 2019	Departamentos OMA DIAF					X
Factores de Riesgo	**Actividad**	**Detalle**	**Objetivo**	**Responsable**	**Recursos**	**Tiempo**	**Lugar**	**VALOR OTORGADO**				
								1	2	3	4	5
Carga de Trabajo (CT)	Pausas activas	El jefe de cada departamento debe seleccionar una persona diferente para que guíe las pausas activas cada semana. Las pausas activas se deben realizar en la mitad de las jornadas de cada día de trabajo y deben durar aproximadamente 5 minutos, en los cuales los trabajadores deberán detener su trabajo y colaborar con el compañero. Las pausas activas pueden incluir ejercicios de relajación (caminata, movilidad, estiramiento, fortalecimiento, beber agua), técnicas de respiración y chistes.	Estipular horas de pausas activas para todos los trabajadores	Recursos humanos y jefe de cada departamento	Colaboración del personal. Agua. Lugar de trabajo	Noviembre 2019	Departamentos de OMA DIAF					X
	Taller sobre el manejo del estrés	Todos los trabajadores deben participar en el taller. La capacitación debe cumplir los siguientes pasos y tener una duración de 1 hora treinta minutos: 1. Introducción (video y opinión) (10 min) 2. Presentar el tema y objetivos generales y específicos (5 min) 3. Cronograma del taller (5 min) 4. Contenido de la capacitación debe permitir que los trabajadores intervengan en la misma: (25 min) **Temas sugeridos:** Definición de estrés, causas y efectos, entrenamiento asertivo y habilidades sociales, prevención y manejo del estrés, técnicas del manejo de estrés (distracción y buen humor, reorganización cognitiva, meditación, biofeedback) y estrategias. 5. Práctica de una técnica de manejo del estrés (25 min) 6. Conclusiones y recomendaciones (10 min)	Disminuir los niveles de estrés del personal	Recursos humanos	Material audiovisual. Computadora. Parlantes. Hojas de papel. Esferos	Noviembre 2019	Sala de capacitación OMA DIAF					X
Tiempo de Trabajo (TT)	Técnica working-time accounts	La técnica consiste en un horario de trabajo flexible para que el personal pueda decidir sus horas de trabajo y de descanso. La técnica permite realizar un cronograma de trabajo, el cual debe ser presentado por los trabajadores cada mes, la fecha tentativa en la cual deben presentar dicho cronograma es al principio del mes. El cronograma de actividades debe tener actividades, tiempo de trabajo y de descanso, horas extra en el caso de que deseen.	Implementar la técnica working-time accounts en la empresa	Recursos Humanos y Gerencia	Sistema operativo de la empresa	Diciembre 2019	Departamentos OMA DIAF					X

Anexo 3: Validación plan de acción por el psicólogo organizacional (Cuerpo de bomberos Santo Domingo

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

CUESTIONARIO DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE ESPECIALISTAS

Estimado/a

Usted ha sido seleccionado para validar el producto final del proyecto desarrollado, "Manual de buenas prácticas para prevención de riesgos psicosociales adaptado a una empresa de servicios de Cotopaxi", desarrollado por Joselyn Gabriela Medina Armas, estudiante de décimo semestre de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

La propuesta que se elaboró está dirigida a la prevención de riesgos psicosociales direccionada a los colaboradores en puestos administrativos y operativos, de OMA DIAF. También es importante mencionar que la empresa se maneja con dependencias de militares, servicios profesionales y nómina.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de sus elementos, con lo cual se espera garantizar la utilidad del producto final.

PLANTILLA CRITERIO DE ESPECIALISTAS

Objetivo: Validar la propuesta por juicio de especialistas en el área.

Instrucciones: A continuación se solicita responder a las interrogantes sobre los aspectos teóricos y metodológicos que presenta la propuesta. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA (Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); y 6, si se conoce a profundidad).	Puntuación					
	1	2	3	4	5	6
Planeación de la propuesta						X
Formato de la propuesta					X	
Formato de las actividades						X
Procedimiento de la propuesta						X

Comentario:

Ninguno

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple, si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris

#	ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Sí es pertinente	No es pertinente	
-	Ejemplo	X		X		
1	Nombre de la propuesta	X		X		
2	El formato de la propuesta	X		X		
3	Cantidad de elementos planteados	X		X		
4	La propuesta se adecúa a las características de la población	X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	X		X		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		
8	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		
9	Se identifica el objetivo principal de la propuesta	X		X		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	X		X		
11	Las instrucciones son claras y precisas	X		X		
12	La sintaxis es apropiada	X		X		
13	El contenido semántico de la propuesta se ajusta a la población	X		X		
14	Se han determinado parámetros de aplicación	X		X		

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

15	Se brinda facilidad para comprender las directrices	X		X		
16	Constituye un instrumento para gestionar un proceso	X		X		
17	Se detecta algún conflicto en el plantcamiento de la propuesta		X		X	

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos, la pertinencia y el lenguaje de la propuesta de validar un manual de buenas prácticas para prevención de riesgos psicosociales adaptado a una empresa de servicios, conforme los propósitos del proyecto.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple, si es pertinente o so no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios técnicos		Pertinencia de los criterios		Lenguaje		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Sí es pertinente	No es pertinente	Sí es pertinente	No es pertinente	
-	Ejemplo	X		X				
1	Dimensiones (Factor)	X		X		X		
2	Actividades	X		X		X		
3	Participación	X		X		X		
4	Procedimiento (Detalle)	X		X		X		
5	Objetivo	X		X		X		
6	Recursos	X		X		X		
7	Tiempo	X		X		X		
8	Lugar	X		X		X		
9	Formato (Estructura)	X		X		X		

Observaciones:

Ninguna.

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ÁREA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DEL/A EVALUADOR/A

Nombre: Jorge Luis Pazmiño Orellana.
Empresa: Cuerpo de Bomberos GADM - Santo Domingo.
Cargo que ocupa: Analista de Talento Humano.
Tiempo dentro del cargo: 2 años
Último grado académico alcanzado: Tercer Nivel (Psicólogo Organizacional)

Firma y sello de la Institución

CUERPO DE BOMBEROS
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO
SANTO DOMINGO

CUESTIONARIO DE VALIDACIÓN POR ACTIVIDADES

Objetivo: Validar la propuesta por juicio de expertos para cada actividad.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si la actividad cumple con los criterios establecidos del factor de riesgo, asigne valores del 1 al 5; siendo el valor mínimo 1 que corresponde a deficiente y el valor máximo 5 que corresponde a eficiente. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Resultados Relacionados														
Estrategias para Mitigar Riesgos Psicosociales														
Factores de Riesgo	**Actividad**	**Detalle**	**Objetivo**	**Responsable**	**Recursos**	**Tiempo**	**Lugar**	VALOR OTORGADO						
								1	2	3	4	5		
Participación / Supervisión (PS)	Charla de manejo de conflictos	En la charla deben participar todos los trabajadores. La misma debe contener los siguientes pasos y una duración de 1 hora: 1. Video introductorio y opiniones (10 min) 2. Definir el tema y los objetivos generales y específicos (10 min) 3. Definir la población meta (5 min) 4. Contenido de la charla que sea corto pero que genere impacto. (20 min) **Temas sugeridos:** Los temas que se sugieren tratar son definición de conflicto laboral, identificación de una situación conflictiva, causas, clasificación del conflicto, proceso de un conflicto, técnicas y estrategias para afrontar un conflicto. 5. Preguntas (5 min) 6. Conclusiones (5 min) 7. Recomendaciones (5 min)	Disminuir la incidencia de conflictos en el trabajo.	Recursos humanos	Folletos. Material audiovisual. Computadora. Parlantes. Hojas de papel. Esferos.	Agosto 2019	Sala de capacitación OMA DIAF					X		
	Capacitación de habilidades de comunicación	Todos los trabajadores deben participar en la capacitación. La capacitación debe cumplir los siguientes pasos y tener una duración de 1 hora y 30 minutos: 1. Introducción (video y opinión) (10 min) 2. Presentar el tema y objetivos generales y específicos (5 min) 3. Cronograma de la capacitación (5 min) 4. Metodología (5 min) 5. Contenido de la capacitación debe permitir que los trabajadores intervengan en la misma: (20 min) **Temas sugeridos:** Definición y proceso de comunicación, tipos, errores frecuentes en la comunicación, comunicación eficaz, feedback, importancia de la comunicación no verbal y verbal y técnicas para mejorar la comunicación interna. 6. Casos prácticos que se han establecido en el lugar de trabajo (20 min) 7. Conclusiones y recomendaciones (10 min) 8. Evaluación de la capacitación (15 min)	Mejorar la comunicación ascendente y descendente.	Recursos humanos	Material audiovisual. Computadora. Parlantes. Hojas de papel. Esferos	Agosto 2019	Sala de capacitación OMA DIAF					X		
Relaciones y Apoyo Social (RAS)	Cartelera organizacional	Los encargados de realizar la cartelera serán los departamentos (uno cada mes). En la cartelera de puede tratar sobre temas organizacionales como cultura organizacional, clima organizacional, prevención de accidentes de trabajo, cambio organizacional y manejo de estrés, liderazgo, desarrollo y formación, motivación y satisfacción. A la vez, se pueden colocar los cronogramas de capacitación para que el personal se mantenga informado, cumpleañeros del mes que fomentara la unión del equipo de trabajo y reconocimientos.	Mantener comunicado al personal sobre temas críticos y cómo actuar ante ellos.	Persona encargada de la semana de cada departamento	Información relevante. Hojas de papel. Tijeras. Cronogramas.	Octubre 2019	Cartelera OMA DIAF				X			
	Plan de reforestación	En el plan de reforestación debe participar todo el personal y de preferencia se debe realizar un fin de semana. La duración aproximadamente es de 8 a.m. a 12 a.m. Se debe tener en cuenta los siguientes pasos: 1. Reunión del personal de recursos humanos, salud y seguridad ocupacional para determinar el área que se pretende reforestar.	Fomentar la participación de los trabajadores en actividades de apoyo social.	Recursos Humanos, Salud y seguridad ocupacional	Movilización. Palas. Picos. Árboles. Contenedores para las plantas.	Septiembre 2019 (se recomienda hacer una actividad	Areas protegidas				X			

		2. Reunión con los jefes de cada área para determinar las tareas que va a realizar cada departamento (hoyos, desbroce, entre otros) y el tipo de árboles que se va a utilizar de acuerdo al área a reforestar. 3. Divulgación de información sobre el plan de reforestación para realizar un cronograma de actividades. 4. **Intervención:** Introducción de la actividad por parte de los encargados. Plan de acción y ejecución del mismo por parte de cada departamento. 5. Refrigerio y finalización de la actividad.			Ropa cómoda. Agua Refrigerios. Botiquín de primeros auxilios.	recreacional una vez al mes)						
	Día de la Familia	El día de la familia se debe realizar un fin de semana, desde las 9 a.m. – 16 p.m. Los pasos y actividades que se recomiendan realizar son: 1. Seleccionar un lugar al aire libre (Hacienda Tilipulo, Parque de la Familia ubicado en Belisario Quevedo, Parque Nacional Cotopaxi, Laguna del Yambo). 2. Bienvenida al día de la familia. 3. Actividades en las que participen los trabajadores y su familia. Se recomienda hacer gincanas de acuerdo a las edades de los participantes. Juegos para la gincana sugeridos: Para cuando los niños se encuentran en el rango de edad de 3 a 5 años.- Taller de pintura y concurso de la mejor carita pintada, participan padres e hijos. Niños en un rango de edad de 6 a 12 años.- En cada juego el participante recibirá una pieza al superar la prueba (total 4). El primer juego saltar la cuerda con 10 saltos consecutivos; salir corriendo hasta el segundo juego donde encontrarán una mesa con globos (4 para cada uno), deben tomar uno y acercarse donde sus papás para reventar el globo con una parte del cuerpo (diferente para cada equipo) hasta que encuentren la pieza que les falta, el tercero sería el teléfono descompuesto en el cual deben participar todos los miembros de la familia y pasarse el mensaje uno a uno hasta que el último participante anota la frase en el pizarrón (2 veces y debe tener un número de palabras acertadas de 10 para poder pasar al siguiente juego, en el caso de que no se cumpla deberá seguir intentando) y el último es armar el rompecabezas con todas las piezas. Edades de 13 en adelante.- En este juego participa toda la familia, el primer juego es manejar a ciegas consiste en que la última persona debe guiar a su familia por un camino con obstáculos sin que se caiga ninguno, para esto deben ponerse en orden de estatura, se vendan los ojos y se toman de los hombros (el equipo con menos obstáculos que se caigan recibe una moneda); en el segundo juego los equipos deben seleccionar una persona para que pueda representar una palabra y el equipo deba adivinar (el ganador es el que más veces acierte y recibe una moneda, esto se hace por 3 turnos), en el último juego los equipos deberán enfrentarse en un partido de fútbol y solo podrán avanzar los ganadores hasta llegar a una final, en el cual el ganador recibe una moneda. Al final de los juegos el equipo con más monedas recibe un premio sorpresa. 4. Almuerzo y finalización del día de la familia.	Realizar actividades extralaborales para incrementar la satisfacción laboral en el personal.	Recursos Humanos	Pintura para la cara. Pinceles. Cuerdas. Globos. Mesas. Rompecabezas. Tapones auditivos. Marcadores Borradores de pizarra. Pizarrones. Bufandas. Tarjetas con palabras. Monedas. Obstáculos. Pelotas de fútbol. Premios. Agua. Refrigerios (media mañana y almuerzo).	Septiembre 2019	Centro recreacional						X
Factores de Riesgo	**Actividad**	**Detalle**	**Objetivo**	**Responsable**	**Recursos**	**Tiempo**	**Lugar**	**VALOR OTORGADO**					
								1	**2**	**3**	**4**	**5**	
Desempeño de Rol (DR)	Charla de sensibilización sobre la violencia y la discriminación	En la charla deben participar todos los trabajadores. La misma debe contener los siguientes pasos y una duración de 1 hora: 1. Video introductorio y opiniones (10 min) 2. Definir el tema y los objetivos generales y específicos (10 min) 3. Definir la población meta (5 min) 4. Contenido de la charla que sea corto pero que genere impacto. (20 min) **Temas sugeridos:** Definición de violencia y discriminación, características de un acto de discriminación o violencia, causas y efectos, normativa nacional vigente, imparcialidad ante un conflicto, no re victimización, atención, protección y acompañamiento, respuesta efectiva ante dichos actos y estrategias de prevención. 5. Preguntas (5 min) 6. Conclusiones (5 min) 7. Recomendaciones (5 min)	Concientizar al personal sobre la violencia y la discriminación	Recursos humanos	Material audiovisual. Computadora. Parlantes. Hojas de papel. Esferos.	Octubre 2019	Sala de capacitación OMA DIAF					X	

	Manual de funciones	Se debe revisar y reestructurar el manual de funciones ya que debe contener todos los cargos de la organización. El manual de funciones debe contener presentación de la empresa, introducción, objetivos del manual, organigrama, formato de manual de funciones y descripción del cargo, conclusiones y recomendaciones.	Implementar el uso del manual de funciones en la organización.	Recursos humanos y jefe de cada departamento	Información sobre los cargos. Computador.	Octubre 2019	Departamentos OMA DIAF						X
Factores de Riesgo	**Actividad**	**Detalle**	**Objetivo**	**Responsable**	**Recursos**	**Tiempo**	**Lugar**	**VALOR OTORGADO**						
								1	2	3	4	5		
Carga de Trabajo (CT)	Pausas activas	El jefe de cada departamento debe seleccionar una persona diferente para que guíe las pausas activas cada semana. Las pausas activas se deben realizar en la mitad de las jornadas de cada día de trabajo y deben durar aproximadamente 5 minutos, en los cuales los trabajadores deberán detener su trabajo y colaborar con el compañero. Las pausas activas pueden incluir ejercicios de relajación (caminata, movilidad, estiramiento, fortalecimiento, beber agua), técnicas de respiración y chistes.	Estipular horas de pausas activas para todos los trabajadores	Recursos humanos y jefe de cada departamento	Colaboración del personal. Agua. Lugar de trabajo	Noviembre 2019	Departamentos de OMA DIAF						X	
	Taller sobre el manejo del estrés	Todos los trabajadores deben participar en el taller. La capacitación debe cumplir los siguientes pasos y tener una duración de 1 hora treinta minutos: 1. Introducción (video y opinión) (10 min) 2. Presentar el tema y objetivos generales y específicos (5 min) 3. Cronograma del taller (5 min) 4. Contenido de la capacitación debe permitir que los trabajadores intervengan en la misma: (25 min) **Temas sugeridos:** Definición de estrés, causas y efectos, entrenamiento asertivo y habilidades sociales, prevención y manejo del estrés, técnicas del manejo de estrés (distracción y buen humor, reorganización cognitiva, meditación, biofeedback) y estrategias. 5. Práctica de una técnica de manejo del estrés (25 min) 6. Conclusiones y recomendaciones (10 min)	Disminuir los niveles de estrés del personal	Recursos humanos	Material audiovisual. Computadora. Parlantes. Hojas de papel. Esferos	Noviembre 2019	Sala de capacitación OMA DIAF							X
Tiempo de Trabajo (TT)	Técnica working-time accounts	La técnica consiste en un horario de trabajo flexible para que el personal pueda decidir sus horas de trabajo y de descanso. La técnica permite realizar un cronograma de trabajo, el cual debe ser presentado por los trabajadores cada mes, la fecha tentativa en la cual deben presentar dicho cronograma es al principio del mes. El cronograma de actividades debe tener actividades, tiempo de trabajo y de descanso, horas extra en el caso de que deseen.	Implementar la técnica working-time accounts en la empresa	Recursos Humanos y Gerencia	Sistema operativo de la empresa	Diciembre 2019	Departamentos OMA DIAF							X

Anexo 4: Validación plan de acción por el técnico de seguridad (DIAF)

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

CUESTIONARIO DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE ESPECIALISTAS

Estimado/a

Usted ha sido seleccionado para validar el producto final del proyecto desarrollado, "Manual de buenas prácticas para prevención de riesgos psicosociales adaptado a una empresa de servicios de Cotopaxi", desarrollado por Joselyn Gabriela Medina Armas, estudiante de décimo semestre de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

La propuesta que se elaboró está dirigida a la prevención de riesgos psicosociales direccionada a los colaboradores en puestos administrativos y operativos, de OMA DIAF. También es importante mencionar que la empresa se maneja con dependencias de militares, servicios profesionales y nómina.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de sus elementos, con lo cual se espera garantizar la utilidad del producto final.

PLANTILLA CRITERIO DE ESPECIALISTAS

Objetivo: Validar la propuesta por juicio de especialistas en el área.

Instrucciones: A continuación se solicita responder a las interrogantes sobre los aspectos teóricos y metodológicos que presenta la propuesta. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA **(Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); y 6, sí se conoce a profundidad).**	**Puntuación**					
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
Planeación de la propuesta						X
Formato de la propuesta					X	
Formato de las actividades						X
Procedimiento de la propuesta						X

Comentario:

Ninguno

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple, si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris

#	ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Sí es pertinente	No es pertinente	
-	Ejemplo	X		X		
1	Nombre de la propuesta	X		X		
2	El formato de la propuesta	X		X		
3	Cantidad de elementos planteados	X		X		
4	La propuesta se adecúa a las características de la población	X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	X		X		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		
8	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		
9	Se identifica el objetivo principal de la propuesta	X		X		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	X		X		
11	Las instrucciones son claras y precisas	X		X		
12	La sintaxis es apropiada	X		X		
13	El contenido semántico de la propuesta se ajusta a la población	X		X		
14	Se han determinado parámetros de aplicación	X		X		

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

15	Se brinda facilidad para comprender las directrices	X		X		
16	Constituye un instrumento para gestionar un proceso	X		X		
17	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de la propuesta		X		X	

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos, la pertinencia y el lenguaje de la propuesta de validar un manual de buenas prácticas para prevención de riesgos psicosociales adaptado a una empresa de servicios, conforme los propósitos del proyecto.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple, si es pertinente o so no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios técnicos		Pertinencia de los criterios		Lenguaje		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Sí es pertinente	No es pertinente	Sí es pertinente	No es pertinente	
-	Ejemplo	X		X				
1	Dimensiones (Factor)	X		X		X		
2	Actividades	X		X		X		
3	Participación	X		X		X		
4	Procedimiento (Detalle)	X		X		X		
5	Objetivo	X		X		X		
6	Recursos	X		X		X		
7	Tiempo	X		X		X		
8	Lugar	X		X		X		
9	Formato (Estructura)	X		X		X		

Observaciones:

Ninguno

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ÁREA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DEL/A EVALUADOR/A

Nombre: Luis Javier Lagos Cruz
Empresa: DIAF
Cargo que ocupa: Jefe DPTO SEGURIDAD
Tiempo dentro del cargo: 6 años
Último grado académico alcanzado: Ingeniero Industrial 3er Nivel

Firma y sello de la Institución

DIRECCIÓN DE LA INDUSTRIA AERONÁUTICA DIAF
diaf SIS
GERENCIA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD

CUESTIONARIO DE VALIDACIÓN POR ACTIVIDADES

Objetivo: Validar la propuesta por juicio de expertos para cada actividad.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si la actividad cumple con los criterios establecidos del factor de riesgo, asigne valores del 1 al 5; siendo el valor mínimo 1 que corresponde a deficiente y el valor máximo 5 que corresponde a eficiente. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Resultados Relacionados Estrategias para Mitigar Riesgos Psicosociales								VALOR OTORGADO				
Factores de Riesgo	**Actividad**	**Detalle**	**Objetivo**	**Responsable**	**Recursos**	**Tiempo**	**Lugar**	1	2	3	4	5
Participación / Supervisión (PS)	Charla de manejo de conflictos	En la charla deben participar todos los trabajadores. La misma debe contener los siguientes pasos y una duración de 1 hora: 1. Video introductorio y opiniones (10 min) 2. Definir el tema y los objetivos generales y específicos (10 min) 3. Definir la población meta (5 min) 4. Contenido de la charla que sea corto pero que genere impacto. (20 min) **Temas sugeridos:** Los temas que se sugieren tratar son definición de conflicto laboral, identificación de una situación conflictiva, causas, clasificación del conflicto, proceso de un conflicto, técnicas y estrategias para afrontar un conflicto. 5. Preguntas (5 min) 6. Conclusiones (5 min) 7. Recomendaciones (5 min)	Disminuir la incidencia de conflictos en el trabajo.	Recursos humanos	Folletos. Material audiovisual. Computadora. Parlantes. Hojas de papel. Esferos.	Agosto 2019	Sala de capacitación OMA DIAF					X
	Capacitación de habilidades de comunicación	Todos los trabajadores deben participar en la capacitación. La capacitación debe cumplir los siguientes pasos y tener una duración de 1 hora y 30 minutos: 1. Introducción (video y opinión) (10 min) 2. Presentar el tema y objetivos generales y específicos (5 min) 3. Cronograma de la capacitación (5 min) 4. Metodología (5 min) 5. Contenido de la capacitación debe permitir que los trabajadores intervengan en la misma: (20 min) **Temas sugeridos:** Definición y proceso de comunicación, tipos, errores frecuentes en la comunicación, comunicación eficaz, feedback, importancia de la comunicación no verbal y verbal y técnicas para mejorar la comunicación interna. 6. Casos prácticos que se han establecido en el lugar de trabajo (20 min) 7. Conclusiones y recomendaciones (10 min) 8. Evaluación de la capacitación (15 min)	Mejorar la comunicación ascendente y descendente.	Recursos humanos	Material audiovisual. Computadora. Parlantes. Hojas de papel. Esferos	Agosto 2019	Sala de capacitación OMA DIAF					X
Relaciones y Apoyo Social (RAS)	Cartelera organizacional	Los encargados de realizar la cartelera serán los departamentos (uno cada mes). En la cartelera de puede tratar sobre temas organizacionales como cultura organizacional, clima organizacional, prevención de accidentes de trabajo, cambio organizacional y manejo de estrés, liderazgo, desarrollo y formación, motivación y satisfacción. A la vez, se pueden colocar los cronogramas de capacitación para que el personal se mantenga informado, cumpleañeros del mes que fomentara la unión del equipo de trabajo y reconocimientos.	Mantener comunicado al personal sobre temas críticos y cómo actuar ante ellos.	Persona encargada de la semana de cada departamento	Información relevante. Hojas de papel. Tijeras. Cronogramas.	Octubre 2019	Cartelera OMA DIAF				X	
	Plan de reforestación	En el plan de reforestación debe participar todo el personal y de preferencia se debe realizar un fin de semana. La duración aproximadamente es de 8 a.m. a 12 a.m. Se debe tener en cuenta los siguientes pasos: 1. Reunión del personal de recursos humanos, salud y seguridad ocupacional para determinar el área que se pretende reforestar.	Fomentar la participación de los trabajadores en actividades de apoyo social.	Recursos Humanos, Salud y seguridad ocupacional	Movilización. Palas. Picos. Árboles. Contenedores para las plantas.	Septiembre 2019 (se recomienda hacer una actividad	Áreas protegidas				X	

		2. Reunión con los jefes de cada área para determinar las tareas que va a realizar cada departamento (hoyos, desbroce, entre otros) y el tipo de árboles que se va a utilizar de acuerdo al área a reforestar. 3. Divulgación de información sobre el plan de reforestación para realizar un cronograma de actividades. 4. **Intervención:** Introducción de la actividad por parte de los encargados. Plan de acción y ejecución del mismo por parte de cada departamento. 5. Refrigerio y finalización de la actividad.			Ropa cómoda. Agua Refrigerios. Botiquín de primeros auxilios.	recreacional una vez al mes)						
	Día de la Familia	El día de la familia se debe realizar un fin de semana, desde las 9 a.m. – 16 p.m. Los pasos y actividades que se recomiendan realizar son: 1. Seleccionar un lugar al aire libre (Hacienda Tilipulo, Parque de la Familia ubicado en Belisario Quevedo, Parque Nacional Cotopaxi, Laguna del Yambo). 2. Bienvenida al día de la familia. 3. Actividades en las que participen los trabajadores y su familia. Se recomienda hacer gincanas de acuerdo a las edades de los participantes. Juegos para la gincana sugeridos: Para cuando los niños se encuentran en el rango de edad de 3 a 5 años.- Taller de pintura y concurso de la mejor carita pintada, participan padres e hijos. Niños en un rango de edad de 6 a 12 años.- En cada juego el participante recibirá una pieza al superar la prueba (total 4). El primer juego saltar la cuerda con 10 saltos consecutivos; salir corriendo hasta el segundo juego donde encontrarán una mesa con globos (4 para cada uno), deben tomar uno y acercarse donde sus papás para reventar el globo con una parte del cuerpo (diferente para cada equipo) hasta que encuentren la pieza que les falta, el tercero sería el teléfono descompuesto en el cual deben participar todos los miembros de la familia y pasarse el mensaje uno a uno hasta que el último participante anota la frase en el pizarrón (2 veces y debe tener un número de palabras acertadas de 10 para poder pasar al siguiente juego, en el caso de que no se cumpla deberá seguir intentando) y el último es armar el rompecabezas con todas las piezas. Edades de 13 en adelante.- En este juego participa toda la familia, el primer juego es manejar a ciegas consiste en que la última persona debe guiar a su familia por un camino con obstáculos sin que se caiga ninguno, para esto deben ponerse en orden de estatura, se vendan los ojos y se toman de los hombros (el equipo con menos obstáculos que se caigan recibe una moneda); en el segundo juego los equipos deben seleccionar una persona para que pueda representar una palabra y el equipo deba adivinar (el ganador es el que más veces acierte y recibe una moneda, esto se hace por 3 turnos), en el último juego los equipos deberán enfrentarse en un partido de fútbol y solo podrán avanzar los ganadores hasta llegar a una final, en el cual el ganador recibe una moneda. Al final de los juegos el equipo con más monedas recibe un premio sorpresa. 4. Almuerzo y finalización del día de la familia.	Realizar actividades extralaborales para incrementar la satisfacción laboral en el personal.	Recursos Humanos	Pintura para la cara. Pinceles. Cuerdas. Globos. Mesas. Rompecabezas. Tapones auditivos. Marcadores Borradores de pizarra. Pizarrones. Bufandas. Tarjetas con palabras. Monedas. Obstáculos. Pelotas de fútbol. Premios. Agua. Refrigerios (media mañana y almuerzo).	Septiembre 2019	Centro recreacional						X
Factores de Riesgo	**Actividad**	**Detalle**	**Objetivo**	**Responsable**	**Recursos**	**Tiempo**	**Lugar**	**VALOR OTORGADO**					
								1	**2**	**3**	**4**	**5**	
Desempeño de Rol (DR)	Charla de sensibilización sobre la violencia y la discriminación	En la charla deben participar todos los trabajadores. La misma debe contener los siguientes pasos y una duración de 1 hora: 1. Video introductorio y opiniones (10 min) 2. Definir el tema y los objetivos generales y específicos (10 min) 3. Definir la población meta (5 min) 4. Contenido de la charla que sea corto pero que genere impacto. (20 min) **Temas sugeridos:** Definición de violencia y discriminación, características de un acto de discriminación o violencia, causas y efectos, normativa nacional vigente, imparcialidad ante un conflicto, no re victimización, atención, protección y acompañamiento, respuesta efectiva ante dichos actos y estrategias de prevención. 5. Preguntas (5 min) 6. Conclusiones (5 min) 7. Recomendaciones (5 min)	Concientizar al personal sobre la violencia y la discriminación	Recursos humanos	Material audiovisual. Computadora. Parlantes. Hojas de papel. Esferos.	Octubre 2019	Sala de capacitación OMA DIAF					X	

	Manual de funciones	Se debe revisar y reestructurar el manual de funciones ya que debe contener todos los cargos de la organización. El manual de funciones debe contener presentación de la empresa, introducción, objetivos del manual, organigrama, formato de manual de funciones y descripción del cargo, conclusiones y recomendaciones.	Implementar el uso del manual de funciones en la organización.	Recursos humanos y jefe de cada departamento	Información sobre los cargos. Computador.	Octubre 2019	Departamentos OMA DIAF					
Factores de Riesgo	**Actividad**	**Detalle**	**Objetivo**	**Responsable**	**Recursos**	**Tiempo**	**Lugar**	**VALOR OTORGADO**				
								1	**2**	**3**	**4**	**5**
Carga de Trabajo (CT)	Pausas activas	El jefe de cada departamento debe seleccionar una persona diferente para que guíe las pausas activas cada semana. Las pausas activas se deben realizar en la mitad de las jornadas de cada día de trabajo y deben durar aproximadamente 5 minutos, en los cuales los trabajadores deberán detener su trabajo y colaborar con el compañero. Las pausas activas pueden incluir ejercicios de relajación (caminata, movilidad, estiramiento, fortalecimiento, beber agua), técnicas de respiración y chistes.	Estipular horas de pausas activas para todos los trabajadores	Recursos humanos y jefe de cada departamento	Colaboración del personal. Agua. Lugar de trabajo	Noviembre 2019	Departamentos de OMA DIAF					X
	Taller sobre el manejo del estrés	Todos los trabajadores deben participar en el taller. La capacitación debe cumplir los siguientes pasos y tener una duración de 1 hora treinta minutos: 1. Introducción (video y opinión) (10 min) 2. Presentar el tema y objetivos generales y específicos (5 min) 3. Cronograma del taller (5 min) 4. Contenido de la capacitación debe permitir que los trabajadores intervengan en la misma: (25 min) **Temas sugeridos:** Definición de estrés, causas y efectos, entrenamiento asertivo y habilidades sociales, prevención y manejo del estrés, técnicas del manejo de estrés (distracción y buen humor, reorganización cognitiva, meditación, biofeedback) y estrategias. 5. Práctica de una técnica de manejo del estrés (25 min) 6. Conclusiones y recomendaciones (10 min)	Disminuir los niveles de estrés del personal	Recursos humanos	Material audiovisual. Computadora. Parlantes. Hojas de papel. Esferos	Noviembre 2019	Sala de capacitación OMA DIAF					X
Tiempo de Trabajo (TT)	Técnica working-time accounts	La técnica consiste en un horario de trabajo flexible para que el personal pueda decidir sus horas de trabajo y de descanso. La técnica permite realizar un cronograma de trabajo, el cual debe ser presentado por los trabajadores cada mes, la fecha tentativa en la cual deben presentar dicho cronograma es al principio del mes. El cronograma de actividades debe tener actividades, tiempo de trabajo y de descanso, horas extra en el caso de que deseen.	Implementar la técnica working-time accounts en la empresa	Recursos Humanos y Gerencia	Sistema operativo de la empresa	Diciembre 2019	Departamentos OMA DIAF					X

Anexo 5: Validación plan de acción por el técnico de seguridad (CEBI)

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

CUESTIONARIO DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE ESPECIALISTAS

Estimado/a

Usted ha sido seleccionado para validar el producto final del proyecto desarrollado, "Manual de buenas prácticas para prevención de riesgos psicosociales adaptado a una empresa de servicios de Cotopaxi", desarrollado por Joselyn Gabriela Medina Armas, estudiante de décimo semestre de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

La propuesta que se elaboró está dirigida a la prevención de riesgos psicosociales direccionada a los colaboradores en puestos administrativos y operativos, de OMA DIAF. También es importante mencionar que la empresa se maneja con dependencias de militares, servicios profesionales y nómina.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de sus elementos, con lo cual se espera garantizar la utilidad del producto final.

PLANTILLA CRITERIO DE ESPECIALISTAS

Objetivo: Validar la propuesta por juicio de especialistas en el área.

Instrucciones: A continuación se solicita responder a las interrogantes sobre los aspectos teóricos y metodológicos que presenta la propuesta. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA (Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); y 6, sí se conoce a profundidad).	**Puntuación**					
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
Planeación de la propuesta					X	
Formato de la propuesta				X		
Formato de las actividades					X	
Procedimiento de la propuesta					X	

Comentario:

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple, si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris

#	ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Sí es pertinente	No es pertinente	
-	Ejemplo	X		X		
1	Nombre de la propuesta	X		X		
2	El formato de la propuesta	X		X		
3	Cantidad de elementos planteados	X		X		
4	La propuesta se adecúa a las características de la población	X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	X		X		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		
8	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		
9	Se identifica el objetivo principal de la propuesta	X		X		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	X		X		
11	Las instrucciones son claras y precisas	X		X		
12	La sintaxis es apropiada	X		X		
13	El contenido semántico de la propuesta se ajusta a la población	X		X		
14	Se han determinado parámetros de aplicación	X		X		
15	Se brinda facilidad para comprender las directrices	X		X		

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

16	Constituye un instrumento para gestionar un proceso	X		X		
17	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de la propuesta		X		X	Ser más específico en cómo aplicar la técnica Working-time accounts

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos, la pertinencia y el lenguaje de la propuesta de validar un manual de buenas prácticas para prevención de riesgos psicosociales adaptado a una empresa de servicios, conforme los propósitos del proyecto.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple, si es pertinente o so no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios técnicos		Pertinencia de los criterios		Lenguaje		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Sí es pertinente	No es pertinente	Sí es pertinente	No es pertinente	
-	Ejemplo	X		X				
1	Dimensiones (Factor)	X		X		X		
2	Actividades	X		X		X		
3	Participación	X		X		X		
4	Procedimiento (Detalle)	X		X		X		
5	Objetivo	X		X		X		
6	Recursos	X		X		X		
7	Tiempo	X		X		X		
8	Lugar	X		X		X		
9	Formato (Estructura)	X		X		X		

Observaciones:

Se podría ser más claro y conciso en la manera de plantear y aplicar el método working-time accounts

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ÁREA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DEL/A EVALUADOR/A

Nombre: Juan Diego Moya Castillo

Empresa: U. E. CEBI

Cargo que ocupa: Coordinador de Calidad y SSO

Tiempo dentro del cargo: 1 año

Último grado académico alcanzado: Ingeniero Industrial en Procesos de Automatización

Firma y sello de la Institución

UNIDAD EDUCATIVA "CEBI"
TALENTO HUMANO

CUESTIONARIO DE VALIDACIÓN POR ACTIVIDADES

Objetivo: Validar la propuesta por juicio de expertos para cada actividad.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si la actividad cumple con los criterios establecidos del factor de riesgo, asigne valores del 1 al 5; siendo el valor mínimo 1 que corresponde a deficiente y el valor máximo 5 que corresponde a eficiente. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Resultados Relacionados													
Estrategias para Mitigar Riesgos Psicosociales													
Factores de Riesgo	**Actividad**	**Detalle**	**Objetivo**	**Responsable**	**Recursos**	**Tiempo**	**Lugar**	**VALOR OTORGADO**					
								1	**2**	**3**	**4**	**5**	
Participación / Supervisión (PS)	Charla de manejo de conflictos	En la charla deben participar todos los trabajadores. La misma debe contener los siguientes pasos y una duración de 1 hora: 1. Video introductorio y opiniones (10 min) 2. Definir el tema y los objetivos generales y específicos (10 min) 3. Definir la población meta (5 min) 4. Contenido de la charla que sea corto pero que genere impacto. (20 min) **Temas sugeridos:** Los temas que se sugieren tratar son definición de conflicto laboral, identificación de una situación conflictiva, causas, clasificación del conflicto, proceso de un conflicto, técnicas y estrategias para afrontar un conflicto. 5. Preguntas (5 min) 6. Conclusiones (5 min) 7. Recomendaciones (5 min)	Disminuir la incidencia de conflictos en el trabajo.	Recursos humanos	Folletos. Material audiovisual. Computadora. Parlantes. Hojas de papel. Esferos.	Agosto 2019	Sala de capacitación OMA DIAF					X	
	Capacitación de habilidades de comunicación	Todos los trabajadores deben participar en la capacitación. La capacitación debe cumplir los siguientes pasos y tener una duración de 1 hora y 30 minutos: 1. Introducción (video y opinión) (10 min) 2. Presentar el tema y objetivos generales y específicos (5 min) 3. Cronograma de la capacitación (5 min) 4. Metodología (5 min) 5. Contenido de la capacitación debe permitir que los trabajadores intervengan en la misma: (20 min) **Temas sugeridos:** Definición y proceso de comunicación, tipos, errores frecuentes en la comunicación, comunicación eficaz, feedback, importancia de la comunicación no verbal y verbal y técnicas para mejorar la comunicación interna. 6. Casos prácticos que se han establecido en el lugar de trabajo (20 min) 7. Conclusiones y recomendaciones (10 min) 8. Evaluación de la capacitación (15 min)	Mejorar la comunicación ascendente y descendente.	Recursos humanos	Material audiovisual. Computadora. Parlantes. Hojas de papel. Esferos	Agosto 2019	Sala de capacitación OMA DIAF					X	
Relaciones y Apoyo Social (RAS)	Cartelera organizacional	Los encargados de realizar la cartelera serán los departamentos (uno cada mes). En la cartelera de puede tratar sobre temas organizacionales como cultura organizacional, clima organizacional, prevención de accidentes de trabajo, cambio organizacional y manejo de estrés, liderazgo, desarrollo y formación, motivación y satisfacción. A la vez, se pueden colocar los cronogramas de capacitación para que el personal se mantenga informado, cumpleañeros del mes que fomentara la unión del equipo de trabajo y reconocimientos.	Mantener comunicado al personal sobre temas críticos y cómo actuar ante ellos.	Persona encargada de la semana de cada departamento	Información relevante. Hojas de papel. Tijeras. Cronogramas.	Octubre 2019	Cartelera OMA DIAF					X	
	Plan de reforestación	En el plan de reforestación debe participar todo el personal y de preferencia se debe realizar un fin de semana. La duración aproximadamente es de 8 a.m. a 12 a.m. Se debe tener en cuenta los siguientes pasos: 1. Reunión del personal de recursos humanos, salud y seguridad ocupacional para determinar el área que se pretende reforestar. 2. Reunión con los jefes de cada área para determinar las tareas que va a realizar	Fomentar la participación de los trabajadores en actividades de apoyo social.	Recursos Humanos, Salud y seguridad ocupacional	Movilización. Palas. Picos. Árboles. Contenedores para las	Septiembre 2019 (se recomienda hacer una	Áreas protegidas					X	

		cada departamento (hoyos, desbroce, entre otros) y el tipo de árboles que se va a utilizar de acuerdo al área a reforestar. 3. Divulgación de información sobre el plan de reforestación para realizar un cronograma de actividades. 4. **Intervención:** Introducción de la actividad por parte de los encargados. Plan de acción y ejecución del mismo por parte de cada departamento. 5. Refrigerio y finalización de la actividad.			plantas. Ropa cómoda. Agua Refrigerios. Botiquín de primeros auxilios.	actividad recreacional una vez al mes)						
	Día de la Familia	El día de la familia se debe realizar un fin de semana, desde las 9 a.m. – 16 p.m. Los pasos y actividades que se recomiendan realizar son: 1. Seleccionar un lugar al aire libre (Hacienda Tilipulo, Parque de la Familia ubicado en Belisario Quevedo, Parque Nacional Cotopaxi, Laguna del Yambo). 2. Bienvenida al día de la familia. 3. Actividades en las que participen los trabajadores y su familia. Se recomienda hacer gincanas de acuerdo a las edades de los participantes. Juegos para la gincana sugeridos: Para cuando los niños se encuentran en el rango de edad de 3 a 5 años.- Taller de pintura y concurso de la mejor carita pintada, participan padres e hijos. Niños en un rango de edad de 6 a 12 años.- En cada juego el participante recibirá una pieza al superar la prueba (total 4). El primer juego saltar la cuerda con 10 saltos consecutivos; salir corriendo hasta el segundo juego donde encontrarán una mesa con globos (4 para cada uno), deben tomar uno y acercarse donde sus papás para reventar el globo con una parte del cuerpo (diferente para cada equipo) hasta que encuentren la pieza que les falta, el tercero sería el teléfono descompuesto en el cual deben participar todos los miembros de la familia y pasarse el mensaje uno a uno hasta que el último participante anota la frase en el pizarrón (2 veces y debe tener un número de palabras acertadas de 10 para poder pasar al siguiente juego, en el caso de que no se cumpla deberá seguir intentando) y el último es armar el rompecabezas con todas las piezas. Edades de 13 en adelante.- En este juego participa toda la familia, el primer juego es manejar a ciegas consiste en que la última persona debe guiar a su familia por un camino con obstáculos sin que se caiga ninguno, para esto deben ponerse en orden de estatura, se vendan los ojos y se toman de los hombros (el equipo con menos obstáculos que se caigan recibe una moneda); en el segundo juego los equipos deben seleccionar una persona para que pueda representar una palabra y el equipo deba adivinar (el ganador es el que más veces acierte y recibe una moneda, esto se hace por 3 turnos), en el último juego los equipos deberán enfrentarse en un partido de fútbol y solo podrán avanzar los ganadores hasta llegar a una final, en el cual el ganador recibe una moneda. Al final de los juegos el equipo con más monedas recibe un premio sorpresa. 4. Almuerzo y finalización del día de la familia.	Realizar actividades extralaborales para incrementar la satisfacción laboral en el personal.	Recursos Humanos	Pintura para la cara. Pinceles. Cuerdas. Globos. Mesas. Rompecabezas. Tapones auditivos. Marcadores Borradores de pizarra. Pizarrones. Bufandas. Tarjetas con palabras. Monedas. Obstáculos. Pelotas de fútbol. Premios. Agua. Refrigerios (media mañana y almuerzo).	Septiembre 2019	Centro recreacional					X
Factores de Riesgo	**Actividad**	**Detalle**	**Objetivo**	**Responsable**	**Recursos**	**Tiempo**	**Lugar**	**VALOR OTORGADO**					
								1	**2**	**3**	**4**	**5**	
Desempeño de Rol (DR)	Charla de sensibilización sobre la violencia y la discriminación	En la charla deben participar todos los trabajadores. La misma debe contener los siguientes pasos y una duración de 1 hora: 1. Video introductorio y opiniones (10 min) 2. Definir el tema y los objetivos generales y específicos (10 min) 3. Definir la población meta (5 min) 4. Contenido de la charla que sea corto pero que genere impacto. (20 min) **Temas sugeridos:** Definición de violencia y discriminación, características de un acto de discriminación o violencia, causas y efectos, normativa nacional vigente, imparcialidad ante un conflicto, no re victimización, atención, protección y acompañamiento, respuesta efectiva ante dichos actos y estrategias de prevención. 5. Preguntas (5 min) 6. Conclusiones (5 min)	Concientizar al personal sobre la violencia y la discriminación	Recursos humanos	Material audiovisual. Computadora. Parlantes. Hojas de papel. Esferos.	Octubre 2019	Sala de capacitación OMA DIAF					X	

		7. Recomendaciones (5 min)										
	Manual de funciones	Se debe revisar y reestructurar el manual de funciones ya que debe contener todos los cargos de la organización. El manual de funciones debe contener presentación de la empresa, introducción, objetivos del manual, organigrama, formato de manual de funciones y descripción del cargo, conclusiones y recomendaciones.	Implementar el uso del manual de funciones en la organización.	Recursos humanos y jefe de cada departamento	Información sobre los cargos. Computador.	Octubre 2019	Departamentos OMA DIAF				X	
Factores de Riesgo	**Actividad**	**Detalle**	**Objetivo**	**Responsable**	**Recursos**	**Tiempo**	**Lugar**	**VALOR OTORGADO**				
								1	2	3	4	5
Carga de Trabajo (CT)	Pausas activas	El jefe de cada departamento debe seleccionar una persona diferente para que guie las pausas activas cada semana. Las pausas activas se deben realizar en la mitad de las jornadas de cada día de trabajo y deben durar aproximadamente 5 minutos, en los cuales los trabajadores deberán detener su trabajo y colaborar con el compañero. Las pausas activas pueden incluir ejercicios de relajación (caminata, movilidad, estiramiento, fortalecimiento, beber agua), técnicas de respiración y chistes.	Estipular horas de pausas activas para todos los trabajadores	Recursos humanos y jefe de cada departamento	Colaboración del personal. Agua. Lugar de trabajo	Noviembre 2019	Departamentos de OMA DIAF				X	
	Taller sobre el manejo del estrés	Todos los trabajadores deben participar en el taller. La capacitación debe cumplir los siguientes pasos y tener una duración de 1 hora treinta minutos: 1. Introducción (video y opinión) (10 min) 2. Presentar el tema y objetivos generales y específicos (5 min) 3. Cronograma del taller (5 min) 4. Contenido de la capacitación debe permitir que los trabajadores intervengan en la misma: (25 min) **Temas sugeridos:** Definición de estrés, causas y efectos, entrenamiento asertivo y habilidades sociales, prevención y manejo del estrés, técnicas del manejo de estrés (distracción y buen humor, reorganización cognitiva, meditación, biofeedback) y estrategias. 5. Práctica de una técnica de manejo del estrés (25 min) 6. Conclusiones y recomendaciones (10 min)	Disminuir los niveles de estrés del personal	Recursos humanos	Material audiovisual. Computadora. Parlantes. Hojas de papel. Esferos	Noviembre 2019	Sala de capacitación OMA DIAF					X
Tiempo de Trabajo (TT)	Técnica working-time accounts	La técnica consiste en un horario de trabajo flexible para que el personal pueda decidir sus horas de trabajo y de descanso. La técnica permite realizar un cronograma de trabajo, el cual debe ser presentado por los trabajadores cada mes, la fecha tentativa en la cual deben presentar dicho cronograma es al principio del mes. El cronograma de actividades debe tener actividades, tiempo de trabajo y de descanso, horas extra en el caso de que deseen.	Implementar la técnica working-time accounts en la empresa	Recursos Humanos y Gerencia	Sistema operativo de la empresa	Diciembre 2019	Departamentos OMA DIAF			X		

Anexo 6: Validación del manual de buenas prácticas por parte de la empresa

DIRECCIÓN DE LA INDUSTRIA AERONÁUTICA

Certificados: DGAC: No. N-01-DIA, FAA: QQ6Y444Y, INAC: OMAC-E No. 512

Oficio No. FA-BZ-3-j-2019-0023-O
Latacunga, 12 de julio de 2019

Asunto: Ref. Validación Propuesta

Señorita
Joselyn Gabriela Medina Armas
EGRESADA DE LA CARRERA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
Presente

De mi consideración:

Yo, Iván Orlando Oñate Piedra TCrn. EMT. Avc. Gerente de la OMA-DIAF con Cedula de Identidad No.1708010549, por medio del presente me permito validar la Propuesta denominada **"MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES ADAPTADO A UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE COTOPAXI ",** desarrollado por la señorita Joselyn Gabriela Medina Armas, egresada de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

Una vez analizado el documento considero firmemente que el Manual de Buenas Prácticas para Prevención de Riesgos Psicosociales adaptado a una Empresa de Servicios de Cotopaxi, cuenta y cumple con los criterios de pertenencia y validez para su aplicación dentro de la Organización.

Particular que me permito remitir para los fines y trámites correspondientes.

Atentamente
DIOS, PATRIA Y LIBERTAD

DIRECCIÓN DE LA INDUSTRIA AERONÁUTICA
DIAF
OMA
GERENCIA
OPERACIONES
MANTENIMIENTO AERONÁUTICO

Iván Oñate Piedra
TCrn. EMT. Avc.
GERENTE DE OPERACIONES DE MANTENIMIENTO AERONÁUTICO DIAF

MMonge

Copia: Archivo

Matriz: Vaz Andes N41-63 y Mariano Echeverría | Quito – Ecuador | Telf.: PBX (593-2) 246 5809 / 810 / 811 / 812 - 243 5950 / 244 59 04 Fax: (593-2) 246 5813
CEMA: Aeropuerto Internacional Cotopaxi | Tel: (593-3) 2385035 / 2385007 | Fax: (593-3) 2385071 (Latacunga)
www.diaf-ecu.gob.ec