

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo: **ANDREA ELIZABETH CHUQUÍN SUÁREZ**, con **CC. 171936868-8**, autora del trabajo de graduación intitulado: **“PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA FACULTAD LATINOAMERICANA DE CIENCIAS SOCIALES (FLACSO) PARA EL PERIODO MAYO-AGOSTO 2017”**, previa a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL**, en la Facultad de **Psicología**.

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

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

Quito, marzo 2018

Andrea Elizabeth Chuquín S.

ANDREA ELIZABETH CHUQUÍN SUÁREZ
CC. 171936868-8

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE PSICÓLOGA

ORGANIZACIONAL

**“PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA
FACULTAD LATINOAMERICANA DE CIENCIAS SOCIALES
(FLACSO) PARA EL PERIODO MAYO-AGOSTO 2017”**

ANDREA CHUQUÍN SUÁREZ

DIRECTOR: MTR. LUIS MERINO MERIZALDE

QUITO, 2017

Dedicatoria

A mis padres, quienes caminan a mi lado, me apoyan y me brindan todo el amor que necesito
para seguir cumpliendo mis metas.

Agradecimiento

Agradezco a mi familia, por confiar y creer siempre en mí; a mis amigos por acompañarme a través de este proceso y brindarme su apoyo incondicional.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
CAPÍTULO I: MARCO INTRODUCTORIO	1
1.1. Introducción	1
1.2. Tema	2
1.3. Datos de la Institución	2
1.4. Antecedentes	5
1.5. Justificación	5
1.6. Objetivos	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1. Salud Ocupacional	8
2.2. Normativas y legislación	9
2.2.1. Normativa Mundial	10
2.2.2. Normativa Andina	11
2.2.3. Normativa Nacional	12
2.3. Salud Organizacional	15
2.3.1. Riesgos y accidentes	17
2.3.1.1. Riesgos laborales	18
2.3.1.2. Accidentes laborales	19
2.3.2. Enfermedades laborales	20
2.3.3. Factores Psicosociales	21
2.3.4. Riesgos Psicosociales	21
2.4. Instrumentos para el diagnóstico de riesgos psicosociales	28
2.5. Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales	32
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	35
3.1. Tipo de investigación	35
3.2. Contexto	35
3.3. Instrumentos de evaluación (CoPsoQ Istars21)	36
3.4. Proceso de investigación	40
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	42
4.1. Datos generales de la población investigada	42
4.2. Análisis de las dimensiones evaluadas	46

4.3. Dimensiones de riesgo psicosocial más desfavorables	51
4.4. Resultados sobre salud obtenidos con el cuestionario CoPsoQ Iistas21	55
4.4.1. Salud General	55
4.4.2. Salud mental	56
4.4.3. Estrés	58
4.4.4. Burnout	60
4.4.5. Satisfacción Laboral.....	62
CAPÍTULO V: DISEÑO DE LA PROPUESTA DEL PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES	65
CONCLUSIONES.....	71
RECOMENDACIONES.....	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Resumen de factores de riesgo psicosocial, riesgos psicosociales y daños.....	22
Tabla 2: Factores de Riesgo Psicosocial según Carmen Villalobos.....	30
Tabla 3: Grupos y dimensiones del Test CoPsoQ-Iistas21 (versión 2).....	32
Tabla 4: Diagnóstico de exposiciones de Riesgos Psicosociales	47
Tabla 5: Plan de Intervención para Ritmo de Trabajo.....	66
Tabla 6: Plan de Intervención para Inseguridad sobre el Empleo	67
Tabla 7: Plan de Intervención para Apoyo Social de Compañeros	68
Tabla 8: Plan de Intervención para Inseguridad sobre Condiciones de Trabajo	69
Tabla 9: Plan de Prevención para Riesgos Psicosociales de Mediana Incidencia.....	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Orgánico Estructural FLACSO Sede Ecuador.....	4
Figura 2: Rangos de edad de todo el personal encuestado	43
Figura 3: Rango de edades en mujeres	43
Figura 4: Rango de edades en hombres	43

Figura 5: Antigüedad del personal administrativo total	44
Figura 6: Antigüedad de mujeres	44
Figura 7: Antigüedad de hombres	45
Figura 8: Dimensiones analizadas y porcentajes de exposición.....	48
Figura 9: Porcentajes más altos en situaciones muy desfavorables.....	49
Figura 10: Porcentajes más altos en situaciones medianamente desfavorables	50
Figura 11: Salud general del total de la población	56
Figura 12: Salud mental del total de la población	56
Figura 13: Salud mental de las mujeres.....	57
Figura 14: Salud mental de los hombres	57
Figura 15: Estrés del total de la población	58
Figura 16: Estrés en las mujeres	59
Figura 17: Estrés en los hombres.....	59
Figura 18: Burnout del total de la población	60
Figura 19: Burnout presente en mujeres.....	60
Figura 20: Burnout presente en hombres.....	61
Figura 21: Satisfacción laboral del total de la población.....	62
Figura 22: Satisfacción laboral en mujeres.....	63
Figura 23: Satisfacción laboral en hombres	63

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario CoPsoQ Ista21

Anexo 2: Programa de pausas activas

CAPÍTULO I: MARCO INTRODUCTORIO

1.1. Introducción

A lo largo de la historia, los trabajadores han luchado por sus derechos y por recibir un trato lo más humanizado posible; no hace mucho tiempo los trabajadores se veían explotados con los horarios excesivos de trabajo, la baja remuneración y malos tratos, todas estas razones y muchas más llevaron a la creación de organizaciones, para representar a grupos trabajadores.

Actualmente, después de años de luchas e infinidad de temas tratados, se ha logrado construir bases legales que respaldan a los trabajadores para que logren tener una vida equilibrada; a pesar de todo el avance que viene dándose, existen temas que recientemente se han integrado a la normativa legal del Ecuador, uno de esos son los riesgos psicosociales, que es en lo que se basa la presente disertación.

La implicación teórica se basó en varios estudios como son: el de Manuel Velázquez Fernández, que dice que: "... se deben considerar tres elementos: el análisis de factores de riesgo psicosocial, las manifestaciones de la exposición a estos riesgos y por último los efectos causados por estas manifestaciones" (Velázquez, 2011, pág. 11). Y otros autores que expresan que "el psicólogo laboral se encontrará con personas y situaciones diversas pero se ubicará en el eje fundamental de promover salud, bienestar y crecimiento en ellas" (Pérez, Adam, & Boso, 2012, pág. 16).

La correcta implementación de los programas de Seguridad y Salud en el Trabajo llega a beneficiar al trabajador, propiciándole un buen ambiente laboral y asegurando su salud integral. De igual manera, las organizaciones se ven beneficiadas al cuidar su capital humano, que resulta ser el motor de toda empresa.

1.2. Tema

Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales en la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) para el periodo Mayo – Agosto 2017.

1.3. Datos de la Institución

1.3.1.Nombre: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales Sede Ecuador.

1.3.2.Actividad:

Entre sus principales actividades está formar profesionales en el campo de las ciencias humanas y sociales, a nivel de maestrías y doctorados, incentivar la investigación de calidad y fomentar la participación de sus docentes y estudiantes en debates y seminarios tanto regionales como internacionales. Además, la FLACSO realiza actividades académicas como la difusión, extensión académica y cooperación técnica (FLACSO Ecuador, 2015).

1.3.3.Ubicación: Calle La Pradera E7-174 y Av. Diego de Almagro.

1.3.4.Características

El sistema internacional FLACSO cuenta con sedes en países de Centro y Sudamérica que son: Argentina, Brasil, Chile, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Panamá, Paraguay, República Dominicana y Uruguay. La Sede de FLACSO en Ecuador está localizada en la ciudad de Quito, y sus instalaciones han sido adecuadas para el uso del personal administrativo, docente y sus estudiantes. Además, la FLACSO para brindar un mejor servicio cuenta con un espacio de doctorados y biblioteca (Calles San Salvador E7-42 y La Pradera) ubicados en la misma zona, lo cual facilita la accesibilidad a todo el personal para uso de las instalaciones.

1.3.5. Contexto

La Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales surgió, con el fin de crear una entidad dedicada a la reflexión y desarrollo de las ciencias sociales para la sociedad de distintos países, hasta la presente fecha cuenta con 17 sedes en países de Sur y Centroamérica. Todas las sedes son administrativa y académicamente autónomas y su representación legal está bajo la Secretaría General en Costa Rica. La Sede de FLACSO en Ecuador lleva 43 años, pero solo hace 17 fue reconocida por la Ley de Educación Superior como parte del Sistema Universitario Ecuatoriano (FLACSO Ecuador, s.f.).

1.3.6. Filosofía Organizacional

1.3.6.1. Misión

“FLACSO Ecuador construye y difunde conocimientos y saberes en el campo de las ciencias sociales y las humanidades a través de la docencia y la investigación crítica y creativa. Sus principios son el pluralismo y la autonomía académica en la búsqueda de contribuir al desarrollo de las diversas corrientes del pensamientos latinoamericano y andino, y de promover la justicia, equidad e inclusión social” (FLACSO Ecuador, 2015).

1.3.6.2. Visión

La Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales sede Ecuador es una unidad académica integral, que asume el compromiso de formar profesionales en un marco de alta calidad y excelencia académica en el campo de ciencias sociales y humanidades. A su vez la FLACSO Ecuador participa en el desarrollo social y humano mediante el diálogo con actores y movimientos sociales, gobiernos y redes universitarias (FLACSO Ecuador, 2015).

1.3.7. Organigrama

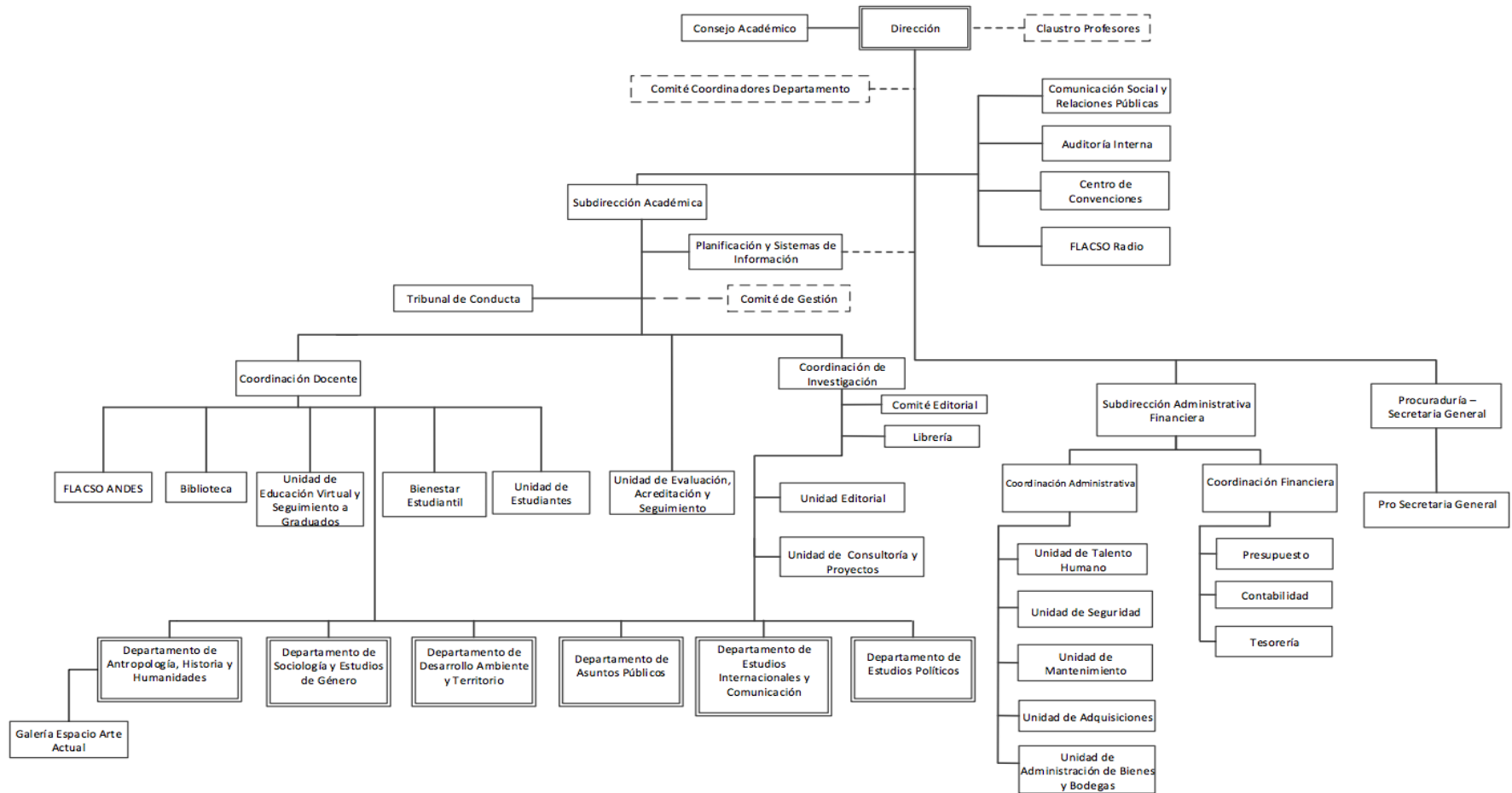


Figura 1: Orgánico Estructural FLACSO Sede Ecuador

Fuente: (FLACSO Ecuador, 2016)

1.4. Antecedentes

Desde 1950, el ámbito laboral ha sido reconocido como un espacio adecuado para la promoción de la salud y cinco años después esto fue corroborado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Para 1984 la OIT y la OMS definieron el concepto de riesgo psicosocial como las condiciones inherentes a un contexto de trabajo, relacionadas con la institución, el contenido y la realización de la labor; que son capaces de afectar el bienestar y la salud de los empleados como también al desarrollo de las tareas (Organización Mundial de la Salud, 2014).

La exposición a riesgos psicosociales originados en el trabajo puede llegar a ser precursor de enfermedades dependiendo su intensidad, frecuencia y duración, afectando las respuestas de tipo emocionales, fisiológicas, cognitivas y conductuales del trabajador; por lo que, es importante conocer la realidad de cada empresa enfocándose en la situación social, organizacional y personal que los trabajadores vivencian a diario (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2013).

La FLACSO en cuanto a los requerimientos en Salud y Seguridad Ocupacional cumple con: Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, Planes de Emergencia, Programas de Capacitación y un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud. Adicionalmente, posee señalizaciones para la prevención de accidentes y herramientas necesarias para controlarlos, en caso de emergencia.

1.5. Justificación

El presente estudio es conveniente para la empresa, ya que genera un diagnóstico en cuanto a los riesgos psicosociales que actualmente afectan al personal administrativo de la organización. La propuesta del diagnóstico pretende dar a conocer los riesgos psicosociales

que se evidencian en el personal administrativo de la empresa y además, presentar una propuesta de intervención para posibles riesgos encontrados.

El proyecto busca una trascendencia social para los empleados que trabajan en la empresa, presentando un plan de intervención que aporte con nuevas formas de trabajo que beneficien la salud física, social y psicológica de los mismos. De esta manera disminuir malestares en los empleados, y en lo posible apuntar a la eliminación de efectos negativos.

Para empezar con el diagnóstico de riesgos psicosociales, se utilizó como herramienta el cuestionario CoPsoQ Ista21. Este cuestionario se puede administrar en cualquier institución y dependiendo el número de trabajadores se establece la versión del test que debe usarse. La versión completa que es la que se aplicó al personal de la FLACSO, mide veintiún factores psicosociales que son agrupados en cinco dimensiones, que localizan los problemas y facilitan el diseño de la acción preventiva (CoPsoQ Ista21, s.f.).

El beneficiario directo de la realización del proyecto es el personal administrativo de la FLACSO debido a que el proyecto permitirá que se trabaje en mejorar el clima laboral que repercute en el desempeño de las tareas realizadas, logrando beneficiar a la empresa simultáneamente. El interés que ha motivado el desarrollo del presente estudio por parte de la investigadora ha sido generar y poner en práctica los conocimientos adquiridos, a través del diagnóstico situacional del personal en cuestión y alcanzar el título de Psicóloga Organizacional de la Facultad de Psicología de la PUCE.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General:

- Elaborar un plan de prevención de riesgos psicosociales para el personal administrativo de la FLACSO.

1.6.2. Objetivos Específicos

- Recopilar información sobre riesgos psicosociales para elaboración de la teoría del proyecto.
- Aplicar el cuestionario CoPsoQ Ista21 al personal administrativo de la organización para determinar los factores de riesgo psicosocial existentes.
- Identificar las dimensiones de “riesgo medio” y “riesgo alto” para promover medidas correctivas y preventivas.
- Diseñar un plan de prevención de riesgos psicosociales basado en los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario CoPsoQ Ista21.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Salud Ocupacional

Con frecuencia los trabajadores se encuentran expuestos a peligros en su área de trabajo, puede que para algunos esto sea más evidente, como por ejemplo un trabajador en construcciones, en cambio otros trabajadores se sienten seguros estando en sus oficinas realizando actividades que no suponen mayor riesgo, es aquí donde entra la salud ocupacional.

La Salud Ocupacional o Industrial es una rama de la salud pública que tiene como finalidad promover y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, en todas las áreas ocupacionales, mediante técnicas y actividades de identificación, valoración y control de las condiciones de trabajo y factores de riesgo (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2004).

La Salud Ocupacional está orientada a la promoción y protección de la salud de los trabajadores, la prevención de enfermedades ocupacionales y accidentes laborales, generados por las condiciones de trabajo y riesgos ocupacionales en los medios de desenvolvimiento diario. Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) para el año 2012, anualmente el número de personas que sufrieron accidentes laborales rodea los 270 millones de personas y 160 millones contraen enfermedades profesionales, de las cuales fluctúan los 2 millones de trabajadores que mueren; se cree que la principal causa de estas afectaciones se debe a la industrialización (Álvarez & Faizal, 2012). Según datos estadísticos actualizados para el año 2017 estos valores han aumentado a 2,3 millones de muertes anuales y 317 millones de accidentados, lo

que refleja que en el campo de la Seguridad Ocupacional todavía hay mucho trabajo por cubrir, desarrollar y ejecutar, por lo que se determina la importancia del desarrollo del tema.

Los agravantes en referencia, se deben al desinterés de las empresas en la prevención de accidentes y enfermedades laborales y la ausencia de profesionales en Salud Ocupacional se refleja en los altos costos anuales que éstos representan para el país. Según la OIT, estos valores equivalen entre el 2% y el 11% del Producto Interno Bruto (PIB) de cada país y a nivel mundial el 4%, los datos estadísticos reflejan que cada 15 segundos se pierde la vida de un trabajador y hay 153 accidentados; la implementación de acciones preventivas de bajo costo acompañadas del marco legal nacional que las sustente, será la herramienta adecuada para que estos valores de enfermedades y accidentes disminuyan (Organización Internacional del Trabajo, 2017).

2.2. Normativas y legislación

La salud es uno de los derechos humanos fundamentales de toda población y obliga a cada país a garantizar el grado máximo de salud que se pueda lograr, además, cada país debe asegurar el acceso gratuito a todos los servicios médicos de calidad suficiente para atender sus necesidades; los actos que atentan contra la salud son reconocidos por los códigos penales de cada país como delito. En el ámbito laboral, la salud juega un papel muy importante al procurar condiciones de trabajo seguras que benefician al desarrollo empresarial e individual (Organización Mundial de la Salud, 2015).

Aspectos globales, regionales e institucionales han ayudado a la planificación y adopción de políticas, apoyando a la creación de normas y procedimientos necesarios para prevenir los accidentes y enfermedades laborales; estando así sustentados por: “la Constitución del Ecuador, Normas Comunitarias Andinas, Convenios Internacionales de la Organización Internacional del Trabajo, Código del Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo y Acuerdos Ministeriales” (Ministerio del Trabajo, s.f.).

2.2.1. Normativa Mundial

En el 2007 se dio lugar la sexagésima asamblea de la Organización Mundial de la Salud, donde se creó el Plan de Acción Mundial sobre la Salud de los Trabajadores con vigencia desde el año 2008 hasta el 2017. El objetivo de la OMS es promover la salud integral de los trabajadores: “Los trabajadores deben poder disfrutar del más alto nivel posible de salud física y mental y de condiciones de trabajo favorables. El lugar de trabajo no debe perjudicar la salud ni el bienestar” (Organización Mundial de la Salud, 2007).

El contenido del Plan de Acción Mundial de la OMS, propone la prevención primaria de los peligros laborales mediante mejoras de las condiciones del empleo, la promoción de la salud y la mejora de los sistemas de salud ocupacional mediante políticas y planes nacionales que garanticen la integridad de los trabajadores. Una de las principales preocupaciones de la OMS es las diferencias entre países, por lo que propone que el plan de acción sea adaptado o modificado según la necesidad o situaciones del país pero sin alterar el propósito del mismo.

2.2.2. Normativa Andina

En cuanto a la Salud Ocupacional, la agrupación en bloques regionales disminuye las diferencias existentes entre países, logrando de esta manera establecer reglamentos más específicos y de acuerdo a la realidad percibida en la región. Disminuir las cifras de accidentabilidad laboral, enfermedades ocupacionales y muertes es el objetivo:

“Las acciones que se adoptan con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo, dirigidas a proteger la salud de los trabajadores contra aquellas condiciones de trabajo que generan daños que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el cumplimiento de sus labores, medidas cuya implementación constituye una obligación y deber de parte de los empleadores” (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2004).

Ecuador mediante su representante, el Ministro de Relaciones Exteriores, fue participe en el Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores, donde se adoptó el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual mediante la Decisión No. 584 creó medidas de prevención de accidentes y enfermedades laborales que mediante políticas, medidas de control y la regularización de acciones realizadas en el trabajo buscan disminuir o eliminar los daños a la salud del trabajador (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2004). Dentro de los requerimientos establecidos en éste documento se exige gestión administrativa (creación de políticas, promoción en seguridad y salud en el trabajo), gestión técnica (identificación, evaluación y control de factores de riesgo), gestión del talento humano (comunicación, capacitación y formación) y procesos

operativos básicos (investigación de accidentes y enfermedades laborales, planes de emergencia, prevención y control de accidentes, programas de mantenimiento, usos de equipos de protección individual, entre otros) (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2005).

La Resolución No. 957 es el Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo y rige a la decisión N. 584 debido a que establece artículos que sustentan lo necesario para cumplir lo estipulado en la misma. A su vez aporta con leyes que respaldan más al trabajador, al ordenar a las empresas el cumplimiento de disposiciones específicas, por ejemplo la implementación de servicios de salud y la creación de comités de seguridad y salud en el trabajo, lo cual distribuye responsabilidades y en caso de incumplimiento puede haber sanciones (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2005).

En conclusión, el Ecuador, por ser miembro de la Comunidad Andina, es normado por la Decisión No. 584 del Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores y la Resolución No. 957 de la Secretaría General de la Comunidad Andina, que tienen como objetivo aplicar medidas de control y actividades para la prevención de riesgos laborales, además de promover y regular acciones para disminuir y eliminar los daños causados a la salud de los trabajadores (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016).

2.2.3. Normativa Nacional

En Ecuador las estadísticas de accidentes de trabajo son registradas por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), esta entidad gubernamental registra todo tipo de accidente y enfermedades laborales mediante los reportes que

hacen las empresas después del suceso. Debido a que, en años anteriores no existía un control pormenorizado de accidentabilidad y por la atención médica privada, las cifras reportadas por el IESS anualmente no reflejan datos reales.

España por ser uno de los países precursores en la Salud Ocupacional, ha creado e implementado técnicas de actuación frente a accidentes y enfermedades laborales que en el país han sido acogidas y son actualmente parte del marco legal. El desarrollo que ha tenido Ecuador estos años sobre el tema, ha sido relativamente lento pero significativo, la ventaja de esto es que se puede innovar y desarrollar nuevas técnicas en este campo considerado nuevo.

El marco legal del país sustenta el sistema nacional de seguridad y salud en el trabajo con la promoción de la mejora de las condiciones laborales como: “la elaboración de normas, la inspección, la formación, promoción y apoyo, el registro de información, la atención y rehabilitación en salud y el aseguramiento, la vigilancia y control de la salud” (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2004).

El descuido que existía en la seguridad en el trabajo, ha causado millones de víctimas mortales en todo el mundo, pero mediante leyes aprobadas en Ecuador, se apunta a la disminución de estas cifras, actualmente los reglamentos que rigen a las empresas ecuatorianas son:

- Resolución No. C.D. 513 del Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, donde se especifica los accidentes y enfermedades laborales y expone las implicaciones que éstos conllevan para la empresa y para el afectado, así como derechos y obligaciones (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016) .

- Decreto Ejecutivo No. 2393 - Reglamento de Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, tiene como objetivo prevenir, disminuir o eliminar los riesgos y mejora el medio ambiente de trabajo (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 1986).
- Código del Trabajo, Título IV: de los riesgos del trabajo. Esta sección del reglamento explica los tipos de accidentes y enfermedades profesionales, además de mencionar las indemnizaciones para ambos casos (Ministerio del Trabajo, 2016).
- El Acuerdo Ministerial MDT-2017-0082: emitida el 16 de Junio del 2017, proporciona la normativa que busca erradicar la discriminación en el ámbito laboral mediante la igualdad en los procesos de selección de personal; además, hace mención al Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales que deben tener todas las empresas ya sean públicas o privadas, que tengan más de 10 trabajadores, en sus disposiciones se especifica además que a partir del mes de Enero del 2018 se iniciará el control del cumplimiento del mismo, siendo así que cada empresa debe subir al sistema los programas actualizados, en caso de no cumplir lo requerido se procede a dar un plazo de 15 días para lograrlo y si después del plazo establecido sigue incumpliendo se sanciona con multas que van desde 3 a 20 RBU (Registro Oficial, 2017).

La normativa de salud y seguridad ocupacional ha sido objeto de continuos cambios, existen ciertos temas de salud que antes no eran tomados en cuenta dentro del ámbito laboral, por ejemplo: en marzo del 2016 se implementó el Reglamento

de Ley Orgánica de Prevención Integral del Fenómeno Socio Económico de las Drogas y de Regulación y Control del Uso de Sustancias Catalogadas Sujetas a Fiscalización, donde se señala que el sector laboral específicamente debe cumplir:

“Acciones en el ámbito laboral.- Los programas de prevención al uso y consumo de drogas, que deben desarrollar las entidades públicas y empresas privadas, serán elaborados por personal calificado y serán parte o se incorporarán como anexo de su Reglamento de Seguridad y Salud, y contendrán el detalle de las actividades que desarrollarán los empleadores para la sensibilización, concientización y toma de decisiones sobre el uso y consumo de drogas. La omisión de estas obligaciones será sancionada de conformidad con el artículo 628 del Código de Trabajo” (Secretaría Técnica de Prevención de Drogas, 2016).

En la actualidad, con el constante avance en prácticas laborales y conocimientos en el área de Salud Ocupacional, además de las leyes que rigen a nivel mundial, andino y nacional; sobre el bienestar del trabajador, se ha visto un creciente interés de las empresas; logrando que éstas cumplan con las normativas de seguridad, supervisen las actividades realizadas en el trabajo, controlen y manejen los factores de riesgo. En fin, hay que tener en cuenta que los reglamentos han sido establecidos para asegurar el bienestar integral de las personas, además de defender y hacer cumplir sus derechos.

2.3. Salud Organizacional

El enfoque cada vez más humanizado en el área laboral ha permitido ver a la persona como un ser completo y debido a que el trabajador es la parte más importante

para la mayoría de empresas, se busca su salud integral, la salud física se puede cuidar mediante:

“un conjunto de técnicas y actividades destinadas a la identificación, valoración y al control de las causas de los accidentes de trabajo, por lo tanto, procura mantener un ambiente laboral seguro, mediante el control de las causas básicas que potencialmente pueden causar daño a la integridad física del trabajador o a los recursos de la empresa” (Álvarez & Faizal, 2012, pág. 79).

Según Henao (2010), las tres ramas en las que se divide la seguridad ocupacional son la seguridad industrial, medicina del trabajo e higiene industrial. Otros autores añaden ramas de la seguridad ocupacional que actualmente son muy conocidas. Según Pico & Marín (2004), los campos o disciplinas de apoyo de la salud ocupacional son cinco, las antes nombradas se complementan con la ergonomía y la psicología del trabajo:

- Seguridad Industrial: normas y procedimientos que buscan la prevención de accidentes laborales mediante el buen uso de los instrumentos y maquinaria usadas en el trabajo.
- Higiene Industrial: encargada de reconocer, evaluar y controlar los factores ambientales originados en el trabajo o por él, que pueden causar una enfermedad profesional.
- La medicina laboral: se encarga de la evaluación de la salud del trabajador, a su vez busca mantener una buena salud mediante la prevención y promoción de buenos hábitos.

- Ergonomía: se basa en las propiedades mecánicas del cuerpo humano y en la adaptación del mismo al lugar físico donde labora la persona, propiciando comodidad acorde con las condiciones físicas del individuo.
- Psicología del trabajo: optimiza el buen desempeño laboral al enfocarse en aspectos más personales, humaniza al trabajador y busca sus beneficios. Promueve a la atención y enfoque a la salud mental del trabajador.

En resumen, la seguridad industrial mediante normas y técnicas, busca mantener a salvo al trabajador, cuidando su vida, su salud integral y a su vez cuida los recursos de la empresa como son equipos, maquinaria e instalaciones; adicionalmente sirve de instrumento para mejorar la calidad del trabajo, la productividad y la eficiencia de la empresa.

2.3.1. Riesgos y accidentes

El desconocimiento sobre las normas de Seguridad Laboral aumenta la posibilidad de tener un accidente en el trabajo, por lo que, las capacitaciones, son necesarias cada vez que se implementan, actualizan o cambian las normas que rigen a la empresa, no solamente para el área de Seguridad Ocupacional sino para todas. Esto hace que el trabajo llevado a cabo por Talento Humano, con las demás áreas, sobre la comunicación y difusión de información, necesite ser didáctico, explicativo y demostrativo. Por otro lado, la confusión que puede llegar a tener el personal de la empresa sobre el tema de salud y seguridad ocupacional, le puede llevar a ponerse en peligro a sí mismo y a los trabajadores.

En Ecuador, la prevención de accidentes laborales, se ha tornado un tema de gran importancia para las empresas, debido al temor que tienen a ser sancionadas por

entidades gubernamentales, además que pasa a ser un beneficio del cumplimiento de las exigencias del gobierno. La inversión para la prevención de los riesgos laborales, es mucho menor que los costos que, a largo plazo, conllevaría un accidente laboral; y finalmente la sociedad es cada vez más consciente de las consecuencias que éstos causan a nivel social, familiar y económico.

2.3.1.1. Riesgos laborales

Los riesgos laborales se evidencian cuando la exposición a cierto factor ambiental peligroso causa enfermedades y/o lesiones en los trabajadores. Según Henao (2010), “el riesgo es la probabilidad de ocurrencia de un evento de características negativas” y el factor de riesgo es todo elemento que aumenta esta probabilidad y daña a los que están expuestos a tal. Para poder clasificar los factores de riesgo y condiciones del ambiente laboral, Henao (2010), agrupó en:

Factores de riesgo físico: elementos presentes en el ambiente laboral que pueden causar efectos desfavorables en la salud de los empleados dependiendo su intensidad, exposición y concentración. Por ejemplo: temperatura, ruido, vibraciones y radiaciones.

Factores de riesgo químico: sustancias que al ser manipuladas causen efectos negativos en la salud del personal expuesto a estas, se presentan en todo estado (sólido, líquido y gaseoso) así como vapores y polvos.

Factores de riesgo biológico: aquellos seres vivos de origen animal y vegetal que causan efectos adversos para la salud del trabajador tales como alergias, infecciones e intoxicaciones.

Factores de riesgo psicolaboral: aspectos de personalidad y de interacción humana dados en el ambiente laboral que provocan cambios psicológicos del comportamiento o trastornos físicos y psicosomáticos.

Factores de riesgo por carga física: aspectos del diseño de los puestos de trabajo que mediante las actividades que realiza pueden causar problemas al trabajador.

Factores de riesgo mecánico: maquinaria, equipos y herramientas que pueden causar lesiones al personal que los usa.

Factores de riesgo eléctrico: sistema eléctrico de la maquinaria que puede causar lesiones a los trabajadores.

Factores de riesgo físico – químicos: incendios y explosiones en el área de trabajo.

Los riesgos a los que se debe prestar mayor atención dependen del giro de negocio de la empresa, ya que las actividades llevadas a cabo pueden ser de alto riesgo para los trabajadores. La realización de un análisis de riesgos laborales para cada uno de los puestos de trabajo es necesaria. Como sustento se tiene la legislación que rige a las empresas y las cuales determinan el alcance del aseguramiento que deben brindar las empresas a sus trabajadores.

2.3.1.2. Accidentes laborales

En años pasados, la escasez de disposiciones preventivas de accidentes y enfermedades laborales, ha sido una de las principales razones por las cuales las cifras de accidentes y muertes en el trabajo han llegado a ser muy altos. El avance en las investigaciones sobre salud y seguridad ocupacional, las leyes que rigen a las empresas

sobre el tema y la importancia que ha tomado, han logrado formar una cultura preventiva.

La confusión que existe entre accidentes e incidentes laborales se viene dando por la falta de instrucción y capacitación en el tema, por lo que se debe aclarar que es un accidente laboral: “todo suceso repentino que sobrevenga por causa del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte” (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2004); y como incidente laboral no produce lesiones al trabajador ni daños a los bienes de la empresa (Creus & Mangosio, 2011).

Según Henao (2010), los factores que producen accidentes son los derivados del medio social del individuo, las condiciones ambientales peligrosas y los actos inseguros; siendo así de gran importancia cuidar el capital humano, que es lo más importante y los intereses económicos de la empresa.

2.3.2. Enfermedades laborales

El número de accidentes laborales reportados anualmente a nivel mundial, es mucho mayor en comparación con las cifras reportadas de enfermedades laborales, esta gran diferencia se debe a que estas no son fácilmente diagnosticadas (Organización Internacional del Trabajo, 2009). El desconocimiento del inicio de las enfermedades laborales dificulta su diagnóstico ya que muchos de los síntomas se muestran como consecuencia de una larga evolución; la razón por la que el ambiente de trabajo debe ser conocido por el doctor, es para saber la sensibilidad que el trabajador tiene a la intensidad y tiempo de exposición al agente causal (Álvarez & Faizal, 2012).

Con el fin de diferenciar las enfermedades generales de las profesionales, se reconocen a las laborales como aquellas que provienen como consecuencia de la exposición a sustancias o condiciones inherentes a las actividades realizadas en el trabajo; la definición jurídica de las enfermedades profesionales, junto a las disposiciones jurídicas referentes a las indemnizaciones de víctimas, varían de acuerdo al país y en Ecuador se especifica en el Código del Trabajo (Organización Internacional del Trabajo, 2009).

La Comisión Europea sugiere considerar como enfermedad profesional, aquella que pueda probarse que ha sido agravada por el trabajo, aunque no sea de origen exclusivamente laboral. En el diagnóstico de la práctica médica una enfermedad se la trata como común y no se investiga si el origen es laboral o extra laboral, por lo que un médico ocupacional es de suma importancia para la empresa (Benavidez, García, & Ruiz-Frutos, 2006).

2.3.3. Factores Psicosociales

Los factores psicosociales se encuentran presentes en las condiciones del trabajo, así como en el contenido, la organización y gestión del mismo; la interrelación de estas condiciones permiten al trabajador tener experiencias y crear percepciones de la situación que vive, en el caso de ser percibidas de una manera desfavorable, podrían ejercer una influencia nociva en su salud, rendimiento y satisfacción laboral (Organización Internacional del Trabajo, 1984).

2.3.4. Riesgos Psicosociales

Para recalcar la diferencia entre factores de riesgo psicosocial y riesgos psicosociales, se define que los factores de riesgo psicosocial son condiciones de la

empresa u organización, mientras que los riesgos psicosociales abarca las situaciones donde hay alta probabilidad de daño a la salud del trabajador (Floría, 2013, pág. 20).

El siguiente cuadro recoge información sobre lo descrito previamente y resume con ejemplos los conceptos relacionados a los riesgos psicosociales:

Tabla 1: Resumen de factores de riesgo psicosocial, riesgos psicosociales y daños

	DEFINICIÓN	EJEMPLOS
Factores de Riesgo Psicosocial	Son la causa generadora de los riesgos psicosociales.	Ritmos de trabajo intenso, estilos autoritarios de gestión, inestabilidad laboral, multiplicidad de tareas, sobrecarga de trabajo.
Riesgos Psicosociales	Probabilidad de que se produzca un daño.	Estrés, Burnout, acoso laboral (mobbing), acoso sexual.
Daños de origen psicosocial	Enfermedad o lesión derivada de la falta de prevención de los factores causantes.	Enfermedades cardiovasculares, insomnio, temblores, úlceras, afecciones cutáneas, lesiones renales, dolores de espalda y musculares; además de efectos en la salud mental y trastornos psicológicos: ansiedad, frustración, cambios de comportamiento, depresión.

Nota Fuente: Berzosa, Jacinto; Cabeza, Jaime; Cardenal, Miguel; Catalina, Carlos; Cavas, Faustino; Conde, Pilar; Hierro, Francisco; Gallego, Fermín; García, Bernardo; González, Francisco; González-Posada, Elías; Llor, Bartolomé; Madrid, Fulgencio; Meléndez, Lourdes; Molina, Cristóbal; Montoya, Alfredo; Pérez, Ana; Quesada, Rosa; Rodríguez, Guillermo; Román, José; Ruiz, José; Sánchez, Carmen; Sempere, Antonio. (2009). Los Riesgos Psicosociales: Teoría y Práctica. Navarra, España: Editorial Aranzadi.

Dentro de los Riesgos Psicosociales más encontrados en el ámbito laboral se puede mencionar:

Estrés laboral: es uno de los principales problemas para la salud y la seguridad, esto representa un coste económico para la empresa y sufrimiento al trabajador, se puede

definir el estrés como: “la reacción de la mente y el organismo a una situación abrumadora, puede producir desgaste, ansiedad, depresión y provocar síntomas como hipertensión, somnolencia, problemas de estómago y dolor de espalda” (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2014). Centrándose más hacia el ámbito laboral, se la se define al estrés laboral como: “Respuestas nocivas físicas y emocionales que se producen cuando las exigencias del trabajo no corresponden a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador” (Comisión Europea, 1999).

El estrés no siempre suele ser malo, en algunas ocasiones permite enfrentar con éxito a ciertas circunstancias de la vida cotidiana; lo importante es que los niveles de estrés no superen la capacidad de adaptación a los hechos y que la duración e intensidad no sea prolongada ni intensa respectivamente (Floría, 2013, pág. 24).

Existen factores que causan estrés en la persona, son también llamados estresores y el término es usado para describir un estímulo o una situación que induce una respuesta de estrés en el trabajador; la clase de estresor psicosocial es la que genera estrés por el significado que la persona otorga a la situación (Ceballos Atienza, 2011). Según Ceballos Atienza (2011), las fuentes de estrés laboral se clasifican en los siguientes sucesos:

- Vitales intensos y extraordinarios: estos sucesos se dan paso después de grandes cambios, como por ejemplo divorcios, muerte de alguna persona cercana, despidos.
- Diarios estresantes de pequeña intensidad: éste es los sucesos más comunes, por ejemplo el estrés de cumplir con cierta cantidad de actividades que deben ser finalizadas al término de la jornada laboral.

- Tensión crónica mantenida: el estrés producido por estos sucesos se mantienen por un periodo de tiempo considerable, por ejemplo el estrés que causaría tener un hijo con alguna enfermedad.

Las respuestas de estrés producidas por el organismo se dan cuando hay un estímulo externo que desequilibra y provoca acciones que suponen restablecerlo, según Floría (2013), las respuestas de estrés son dos:

- Fisiológicas: procesos fisiológicos que se activan ante el estímulo externo, cuando se percibe una situación estresante o amenazante son secretadas adrenalina y noradrenalina para tener a la persona en estado de alerta.
- Psicológicas: éstas se las puede dividir en tres.
 - Emocionales: son siempre emociones negativas y difíciles de afrontar, como el miedo, ansiedad y depresión.
 - Conductuales: el estrés laboral puede afectar el comportamiento del trabajador que se ve reflejado en el absentismo, menor productividad, consumo de alcohol u otras sustancias, alteraciones de sueño y alimentación.
 - Cognitivas: la concentración y la memoria son los principales afectados por los sucesos estresores. El deterioro provocado por el estrés también puede llegar a afectar a la atención y pensamiento.

Burnout o síndrome del quemado: El significado de la palabra en español definiéndose como “quemarse” o “estar quemado” y este síndrome es producido por las grandes presiones que el trabajador soporta durante un gran periodo de tiempo, llevándolo al agotamiento y provocándole bajas en la capacidad de afrontar dichas presiones. Para los años 70’s ya se hablaba del burnout, pero solía hacer referencia a

trabajos que tenían relación con el público, posteriormente y observando que no solo este grupo sectorial se veía afectado por el síndrome se amplió el campo de investigación orientado a identificarlo dentro de otras profesiones. El burnout describe una situación donde el trabajador por más esfuerzo que invierta no logra cumplir los resultados esperados (Floría, 2013, pág. 53).

Marslach (1982) define el burnout como la combinación de las circunstancias descritas a continuación (Citado en Floría, 2013):

- Agotamiento emocional: sentir que no puede ofrecer más a nivel afectivo.
- Despersonalización: desarrollo de sentimientos, actitudes y conductas negativas.
- Baja realización personal: autoconcepto o autoidentificación desvalorizado.

(Cherniss, 1980) “comienza con niveles excesivos y prolongados de estrés laboral, éste estrés genera sobrecarga en el trabajador, y el proceso culmina cuando los trabajadores, como mecanismo de defensa, absorben su estrés desconectándose psicológicamente del trabajo y volviéndose apáticos, escépticos e intransigentes” (Citado en Cascio & Guillén, 2011).

El burnout produce la pérdida progresiva de la energía del trabajador emplean en realizar sus actividades hasta llevarlo al agotamiento, esto puede a su vez generar ansiedad e incluso depresión al no poder cumplir con sus actividades planificadas. Este sentir constante llega a desmotivar y frustrar al trabajador y es muy frecuente que las incidencias para el grupo de atención al cliente sea mayor que para otras secciones departamentales (Alastruey, et al., 2012).

Debido a que el estrés y el burnout tienen características similares es importante clarificar las diferencias entre ambos, en primer lugar, el burnout solo se da en el lugar de trabajo, mientras que el estrés se puede dar en diferentes ámbitos en la vida de una

persona; por otro lado el burnout presenta mayor desgaste emocional que físico y sus efectos son meramente negativos, en cambio los niveles bajos de estrés pueden llegar a ser positivos (Floría, 2013, pág. 55).

En resumen, el burnout es la respuesta frente a fuentes de estrés crónico que se generan entre la interrelación del trabajador-organización-trabajo y lo que implica realizar las actividades laborales.

Mobbing: Recibe nombres como acoso laboral, hostigamiento psicológico o acoso psicológico en el trabajo y ha sido un término que cada vez es más sonado en el ámbito laboral, pero que en el campo de la investigación lleva décadas siendo estudiado. Leymann (1996) define al mobbing como:

“Tipo de situación comunicativa que amenaza con infligir al individuo graves prejuicios psíquicos y físicos. El mobbing es un proceso de destrucción; se compone de una serie de actuaciones hostiles que, tomadas de forma aislada, podrían parecer anodinas, pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos” (Como se citó en Floría, 2013, pág. 56).

La vulnerabilidad de la víctima al no poder responder a la situación a la que es sometida, suele darse en muchos casos porque el acosador dentro de la empresa cree estar en una posición superior, ya sea el cargo, el salario, la experiencia, la apreciación de otros compañeros e incluso el aspecto físico; el acosador es consciente de que sus acciones causan malestar en la víctima, pero las realiza de igual modo, posiblemente buscando que la persona renuncie, sea desacreditada o se aleje de sus compañeros de trabajo (Cascio & Guillén, 2011).

El malestar y las consecuencias que presenta la persona que es acosada en el trabajo pueden generar problemas en la vida del trabajador a niveles profesional, psicológico,

físico, social e incluso familiar. El mobbing se puede describir de la siguiente manera: “Encadenamiento a lo largo de un periodo de tiempo bastante corto de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas por una o varias personas hacia una tercera: la víctima” (Alastruey, et al., 2012).

Los principales problemas y trastornos causados por el mobbing son la ansiedad, baja autoestima, conductas suicidas, problemas afectivos y adaptativos, estrés postraumáticos, agresividad, trastornos funcionales y orgánicos dependiendo todos aquellos de la vulnerabilidad de la víctima. A su vez, la organización se ve afectada por la pérdida de fuerza laboral, aumento de absentismo, mala comunicación laboral, bajo rendimiento y problemas al trabajar en grupo, además que aumenta la probabilidad de sufrir accidentes laborales (Cascio & Guillén, 2011).

El doctor Leymann para los años 80`s notó un comportamiento hostil entre los empleados de varias organizaciones y es cuando empezó a estudiarlo, haciéndolo de tal manera uno de los principales pioneros en el campo de la investigación de mobbing y un experto a nivel internacional; para 1996 describe cinco fases que suelen ser recurrentes:

1. Incidentes críticos: es el desencadenante del acoso y por lo general es una riña o conflicto que posteriormente adquiere mayor proporción.
2. Acoso y estigmatización: comportamientos repetitivos que buscan afectar a la víctima.
3. Intervención de la dirección: el acoso se considera un problema, y la víctima se ve re-victimizada.
4. Solicitud de ayuda especializada: la víctima se siente culpable de su acoso.

5. Salida de la organización: las víctimas de mobbing piden traslados o salen de la empresa, en casos más serios llegan a cometer suicidio.

Mediante las causas de riesgos psicosociales previamente descritos se puede manifestar que la acción preventiva, la acción correctiva y el control son las mejores maneras de cuidar a los trabajadores de cierta institución, a su vez evitarle gastos económicos, aportando de igual manera a la sociedad y promoviendo una cultura de seguridad.

2.4. Instrumentos para el diagnóstico de riesgos psicosociales

La evaluación de riesgos: Proceso destinado a estimar la magnitud de los riesgos que no hayan podido evitarse, con la recopilación de la información se da paso a la toma de decisiones por parte de la dirección sobre las medidas que deben adoptarse (Ceballos Atienza, 2011).

Los métodos de valoración de riesgos psicosociales, buscan ser lo más objetivos posible midiendo los factores de riesgo psicosocial, y así dar poco espacio a las interpretaciones y evitar los criterios fácilmente observables; es importante considerar que la evolución no depende meramente del puesto de trabajo, sino de cada persona en particular y en cada realidad organizacional en concreto.

La metodología de la evaluación de riesgos psicosociales debe tener un fundamento científico, ser fiable, estar validada y estandarizada para cumplir con los requisitos de calidad psicométricos y profesionales (Alastruey, et al., 2012). Según los mismos autores, los métodos que se utilicen para la evaluación de riesgos psicosociales deben especializarse en identificar su origen y dentro de los más utilizados son:

- *F-PSICO método del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT)*, es gratuito, público y se lo puede utilizar mediante su programa

informático que ha sido creado para su fácil manejo, consta de instrucciones detalladas y fichas de ayuda para la recopilación de la información y la planificación de las medidas preventivas y también se lo puede realizar manualmente. Según Velázquez (2005) los factores de riesgo psicosocial que mide el método son carga mental, autonomía del trabajo, relaciones/apoyo social, interés por el trabajador/compensación, definición del rol, supervisión/participación y contenido de trabajo/variedad.

- *Factores psicosociales – Gloria Helena Villalobos:* La batería de riesgos psicosociales de Villalobos se basa en tres condiciones que influyen en la salud, calidad de vida laboral y desempeño del trabajador, y son las siguientes:
 - Condiciones intralaborales: son aquellas características de la organización y características propias del trabajo, por ejemplo: las exigencias, carga de trabajo, responsabilidades, jornada, ambiente laboral, relación con los compañeros, recompensas y reconocimientos, entre otras. Estas condiciones no dependen del trabajador y se las evidencian a diario, y pueden influir en el bienestar y salud del trabajador (Ministerio de Protección Social, 2010).
 - Condiciones extralaborales: son aquellos factores externos al aspecto laboral del trabajador, es decir aquellas actividades que el trabajador realiza fuera del área y fuera de horarios de trabajo (Ministerio de Protección Social, 2010).
 - Factores individuales: “Características propias del trabajador que modulan la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales” (Ministerio de Protección Social, 2010)

Tabla 2: Factores de Riesgo Psicosocial según Carmen Villalobos

	DOMINIOS	DIMENSIONES Y DEFINICIONES
CONDICIONES INTRALABORALES	Demandas del trabajo	Consistencia de rol
		Demandas cuantitativas
		Demandas de carga mental
		Demandas emocionales
		Demandas de la jornada de trabajo
		Demandas ambientales y de esfuerzo físico
		Influencia del ambiente laboral en el extralaboral
	Control	Claridad del rol
		Control y autonomía sobre el trabajo
		Participación y manejo del cambio
		Oportunidades de desarrollo
		Uso de habilidades y destrezas
	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características de liderazgo
		Retroalimentación del desempeño
		Relaciones sociales en el trabajo
		Relación con colaboradores/subordinados
Recompensa	Reconocimiento y compensación	
	Recompensas por el trabajo realizado	
CONDICIONES EXTRALABORALES	Relaciones familiares	Características de las interacciones del trabajador con su familia
	Situación económica del grupo familiar	Disponibilidad económica del trabajador para atender sus gastos y los de su familia
	Características de la vivienda y su entorno	Condiciones de infraestructura y ubicación del lugar que reside el trabajador y su familia
	Tiempo fuera del trabajo	Tiempo que el trabajador dispone para realizar actividades diferentes a las laborales
	Comunicación y relaciones interpersonales	Aspectos que caracterizan la comunicación e interacciones del trabajador con la gente que lo rodea
	Influencia del entorno extralaboral en el trabajo	Exigencias de los roles personal y familiar en relación con las actividades laborales del trabajador
	Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	Condiciones en el traslado del trabajador desde su residencia a su trabajo y vice-versa
CONDICIONES INDIVIDUALES	Información Socio-demográfica	Edad
		Sexo
		Estado civil
		Lugar de residencia y tipo de vivienda
		Grado de escolaridad
		Número de personas a cargo
	Información Ocupacional	Lugar de trabajo

		Cargo que tiene en la empresa
		Antigüedad del cargo
		Departamento o área donde trabaja
		Horas de trabajo diarias
		Tipo de contrato
		Modalidad de pago

Fuente: Ministerio de Protección Social. (Julio del 2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

- Metodología ISTAS21*: Fue desarrollado en Dinamarca por el Instituto Nacional de Salud Laboral en el año 2000, CoPsoQ es la traducción y adaptación del Cuestionario Psicosocial de Copenhague y la adaptación española fue realizada por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), el cuestionario es confidencial y tiene dos versiones, la corta para instituciones con menos de 25 trabajadores y la versión media que es para mayor número de trabajadores. El método es gratuito y tiene altos niveles de validez y fiabilidad, que lo hace accesible y confiable (Floría, 2013, pág. 170).

Es de suma importancia que la persona que maneja el proceso asegure el anonimato y la confidencialidad, algunas preguntas pueden ser modificadas para adaptarlas a la organización. Velázquez (2005), recomienda éste cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales porque "...es el más sofisticado y completo de todos los métodos que hasta ahora están libremente disponibles en la lengua castellana".

Tabla 3 : Grupos y dimensiones del Test CoPsoQ-Istas21 (versión 2)

GRANDES GRUPOS	DIMENSIONES PSICOSOCIALES
Exigencias psicológicas en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Exigencias cuantitativas • Ritmo de trabajo • Exigencias emocionales • Exigencia de esconder emociones
Conflicto trabajo-familia	<ul style="list-style-type: none"> • Doble presencia
Control sobre el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Influencia
Apoyo social y calidad de liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo social de los compañeros • Apoyo social de superiores • Calidad de liderazgo • Sentimiento de grupo • Previsibilidad • Claridad de rol • Conflicto de rol
Compensaciones del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento • Inseguridad sobre el empleo • Inseguridad sobre las condiciones de trabajo
Capital social	<ul style="list-style-type: none"> • Justicia • Confianza vertical

Fuente: CoPsoQ Istas21. (Julio del 2014) CoPsoQ Istas Istas21 Versión 2.

2.5. Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales

Las actividades preventivas a realizarse, deben ir de acuerdo al tamaño de la empresa, los riesgos encontrados y la peligrosidad de las actividades realizadas por los trabajadores (Ceballos Atienza, 2011). Es importante detectar los riesgos psicosociales para todos los cargos existentes en la empresa, de este modo el control y vigilancia se facilita.

Para procurar la salud y bienestar de todos los trabajadores se debe realizar una evaluación a cada uno de ellos, asegurándose de cubrir todas las áreas y departamentos

de la empresa; con el fin de proteger a los trabajadores y evitar enfermedades laborales y posibles accidentes.

Según Velázquez (2011), existen tres medidas obligatorias que deben ser tomadas en cuenta para procurar la no aparición de riesgos psicosociales en el trabajo y son:

- Medidas preventivas: deben aplicarse para evitar la materialización de los daños a la salud de los trabajadores, para desarrollar las medidas preventivas se debe en primer lugar identificar y evaluar los riesgos psicosociales.
- Medidas de intervención: se toman en cuenta los resultados obtenidos en el diagnóstico de riesgos psicosociales y son las decisiones que la empresa toma para cumplir con las leyes de protección a los trabajadores.
- Medidas de protección: se enfoca en las personas afectadas por los riesgos psicosociales detectados y pretende modificar la organización del trabajo para que los trabajadores recuperen su salud.

El objetivo de la acción preventiva de riesgos es actuar antes de que aparezcan los riesgos psicosociales o que se produzcan daños. Las condiciones de trabajo y el estado de la salud de los trabajadores son los principales aspectos que deben ser evaluados y controlados periódicamente, mediante un Sistema de Gestión de la Prevención se pueden especificar las acciones para cumplirlo, que según Ceballos (2011) las actividades que se deben realizar para lograrlo son:

1. Establecer una política de prevención de riesgos con la alta gerencia, notando así el compromiso serio con la seguridad y salud de todos los empleados de la empresa.

2. Evaluar los riesgos periódicamente para determinar la magnitud de aquellos que no se han podido evitar y posteriormente poder elegir el tipo de medidas a emplearse.
3. Escoger un conjunto de acciones preventivas para controlar los riesgos detectados mediante la evaluación.
4. Controlar que las medidas preventivas sean las adecuadas y cumplan con su objetivo, y así integrarlas a la gestión empresarial. Para un mejor control es necesario designar responsabilidades a un grupo de trabajadores.
5. Mantener informados a los trabajadores sobre el tema y sobre los riesgos a los que pueden estar expuestos en su lugar de trabajo.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

La investigación realizada es de tipo descriptivo, ya que se recogió información de las variables que se reflejan en el diagnóstico de los riesgos psicosociales con el fin de analizarlas para poder diseñar un plan de prevención que apoye y cumpla con las necesidades de la empresa. La investigación se realizó con el diseño no experimental ya que las variables no fueron manipuladas sino solamente analizadas. Para profundizar la investigación se usó el diseño transeccional descriptivo, por lo que la información y datos son recolectados en un solo momento, en un tiempo único; además, el diseño escogido se especializa en describir las variables, analizar su incidencia e interrelacionarlas basándose en la situación actual percibida en la organización.

3.2. Contexto

Para cumplir con los programas requeridos por el Gobierno Ecuatoriano, específicamente el Acuerdo Ministerial MDT-2017-0082, en el cual se requiere la realización del Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales, razón por la cual la dirección de la FLACSO designó a la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional en colaboración con la Unidad de Talento Humano la realización del mismo. Lo que espera la dirección de la FLACSO, con la realización de éste plan es identificar el origen de los riesgos psicosociales para poder realizar acciones que los eliminen o disminuyan.

Para el desarrollo de la investigación, el personal administrativo de la FLACSO al que se le aplicó el cuestionario Ista21 pertenece a todas las coordinaciones y unidades excluyendo a la Dirección General, debido a la dificultad de accesibilidad al personal. En un principio el número de cuestionarios a ser aplicados era mayor, pero debido a despidos

por falta de recursos financieros y a la no cooperación de algunos trabajadores, ese número disminuyó a 103, estas dificultades presentadas en el desarrollo de la investigación no le hacen menos válida ya que el personal que participó representa a todos los departamentos y es un número significativo.

El Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales será entregado a la Coordinadora Administrativa, ya que las unidades de Talento Humano y Seguridad están bajo su responsabilidad y podrá supervisar la correcta aplicación del proyecto.

3.3. Instrumentos de evaluación (CoPsoQ Iistas21)

La aplicación informática lleva el mismo nombre del cuestionario y es la segunda versión que salió. Está vigente desde julio del 2014 hasta la presente fecha. Para la obtención del software se hace mediante la página de CoPsoQ Iistas21 (www.copsq.istas21.net) y en la misma se especifica los pasos que se debe realizar para cumplir con la licencia de uso (finalidad preventiva, acuerdo entre los representantes de la empresa y el grupo de trabajo, anonimato y confidencialidad, y la no modificación). Cumplir con todas estos pasos garantiza una mayor confiabilidad de los resultados.

Para el desarrollo de la investigación se utilizó la versión media, ya que la población supera a los 25 trabajadores. La dirección de la FLACSO decidió realizar un proceso de sensibilización sobre Riesgos Psicosociales previa a la aplicación del cuestionario Iistas21, posteriormente se convocó al personal administrativo a reuniones presenciales para proceder con la toma del cuestionario, se designó dos días de la misma semana para llevarlo a cabo, en los cuales se dispusieron 2 horas diarias.

Una de las mayores ventajas del uso y aplicación de la metodología CopSoQ Iistas21 es que mediante el programa informático y los manuales que brinda; el

procesamiento de datos, los métodos para analizarlos y los criterios de valoración de resultados facilitan el proceso en términos de tiempo y costos. Aunque por otro lado al no contar con una adaptación ecuatoriana no se puede comparar los resultados obtenidos con valores poblacionales.

El cuestionario es generado por el programa informático, en el cual requiere información de la empresa, incluyendo los cargos y departamentos existentes, estos datos permiten adaptar las preguntas a la realidad de la empresa. El cuestionario consta de 33 preguntas y cada una de ellas es esencial para medir las dimensiones que se supone debe medir el método.

A continuación se detallan las dimensiones psicosociales del Cuestionario Ista21, descritas por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (2014):

1. *Exigencias psicológicas del trabajo*: Se refiere a la cantidad de trabajo y al tiempo necesario para realizarlas. Además se relaciona con las exigencias psicológicas de tipo emocional.
 - Exigencias psicológicas cuantitativas: cantidad de trabajo designado a la persona y el tiempo necesario para cumplirlas. Se derivan de la mala planificación, falta de personal y mal control de los tiempos de trabajo.
 - Ritmo de trabajo: intensidad con la que el trabajador realiza sus actividades y está relacionado con la cantidad de trabajo y el tiempo.
 - Exigencias psicológicas emocionales: exigencias para no involucrarse emocionalmente en las relaciones interpersonales en el ámbito laboral.
 - Exigencia de esconder emociones: Se refiere al hecho de esconder las emociones frente a determinadas situaciones y mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de otras personas.

2. Conflicto trabajo – familia: Es la necesidad de manejar adecuadamente las tareas del hogar y las obligaciones del trabajo.
- Doble presencia: es la necesidad de responder de manera adecuada a las demandas del trabajo y del hogar, dedicarle más horas a uno de éstos puede producir un desbalance.
 - Control sobre el trabajo: nivel de control que tiene la persona con respecto al trabajo que realiza. Un adecuado control sobre el trabajo se traduce en una buena salud laboral del trabajador y además garantiza el trabajo productivo y activo.
 - Influencia: se refiere a la participación que tiene cada colaborador para influir en las decisiones de cómo ejecutar su trabajo.
3. *Apoyo social y la calidad de liderazgo*: Es la posibilidad de relacionarse con los compañeros de trabajo y que esto permita un crecimiento personal y profesional para el trabajador.
- Apoyo social de los compañeros: es la ayuda que brindan los compañeros de trabajo necesaria para realizar trabajos en equipo y obtener mejores resultados.
 - Apoyo social de superiores: es la ayuda que brindan los superiores cuando la situación lo amerita. En ciertas organizaciones la falta de participación y apoyo puede deberse a directrices inexistentes que las soporten.
 - Calidad de liderazgo: es el apoyo de los superiores, los cuales deben procurar guiar de la mejor manera al personal que tienen a su cargo.
 - Sentimiento de grupo: sentimiento de formar parte de un grupo, ayuda a mantener mejores relaciones laborales y se ve reflejado al momento de realizar las actividades laborales.
 - Previsibilidad: es el poder disponer de la información necesaria para realizar las actividades laborales.

- Claridad de rol: cada trabajador debe conocer perfectamente qué tareas son de su responsabilidad, qué objetivo persigue, las tareas que debe realizar para alcanzarlo, y el margen de autonomía que tiene.
 - Conflicto de rol: son las exigencias contradictorias que se presentan al realizar el trabajo. Muchas veces la persona puede estar en desacuerdo con ciertas tareas que se le imponen y esto genera problemas.
4. *Compensaciones del trabajo:* equilibrio entre el buen trabajo realizado y las compensaciones que se reciben por esto. Cuando existe la falta de compensaciones, se puede generar un riesgo para la salud del trabajador.
- Reconocimiento: valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección.
 - Inseguridad sobre el empleo: está relacionado con la estabilidad laboral y se presenta mediante el miedo de perder el trabajo.
 - Inseguridad sobre las condiciones de trabajo: es la preocupación frente a posibles cambios (actividades, horario, salario).
5. *Capital social:* Es el conjunto de recursos colectivos que beneficia a cada miembro de la organización ya que permite el establecimiento de relaciones que ayuden a mejorar la productividad laboral y también contribuye a la buena salud de los trabajadores.
- Justicia: forma en la que los trabajadores son tratados al realizar sus actividades.
 - Confianza vertical: seguridad de que la dirección y los trabajadores siempre actuarán correctamente.

Finalmente y después de introducir los datos de los cuestionarios realizados, el programa informático genera un Informe Preliminar de la Evaluación de Riesgos Psicosociales donde se evidencian los resultados de toda la organización mediante

porcentajes y gráficos que son representados por colores para facilitar la interpretación del investigador. Además de la información obtenida en el informe preliminar, el programa emite datos adicionales sobre satisfacción laboral, estrés, burnout, salud mental y salud general que no se presentan previamente.

El código de colores que maneja la metodología Ista21 para representar las situaciones de mayor riesgo, de mayor incidencia o mayormente desfavorables para la salud del trabajador se la suele llamar “el semáforo” y es muy utilizada dentro del ámbito de la seguridad ocupacional. Dentro del informe preliminar se describe el uso de estos colores con el siguiente propósito:

- Rojo: más desfavorable para la salud, representan peligro para los trabajadores y requieren atención inmediata.
- Amarillo: no representan una situación de peligro pero podrían serlo si no se mejoran ciertas prácticas.
- Verde: no representan ningún riesgo para los trabajadores y refleja una gestión adecuada y correcta.

3.4. Proceso de investigación

Las actividades que se realizaron para cumplir con los objetivos de la investigación se describen posteriormente, enumerándolas de forma secuencial:

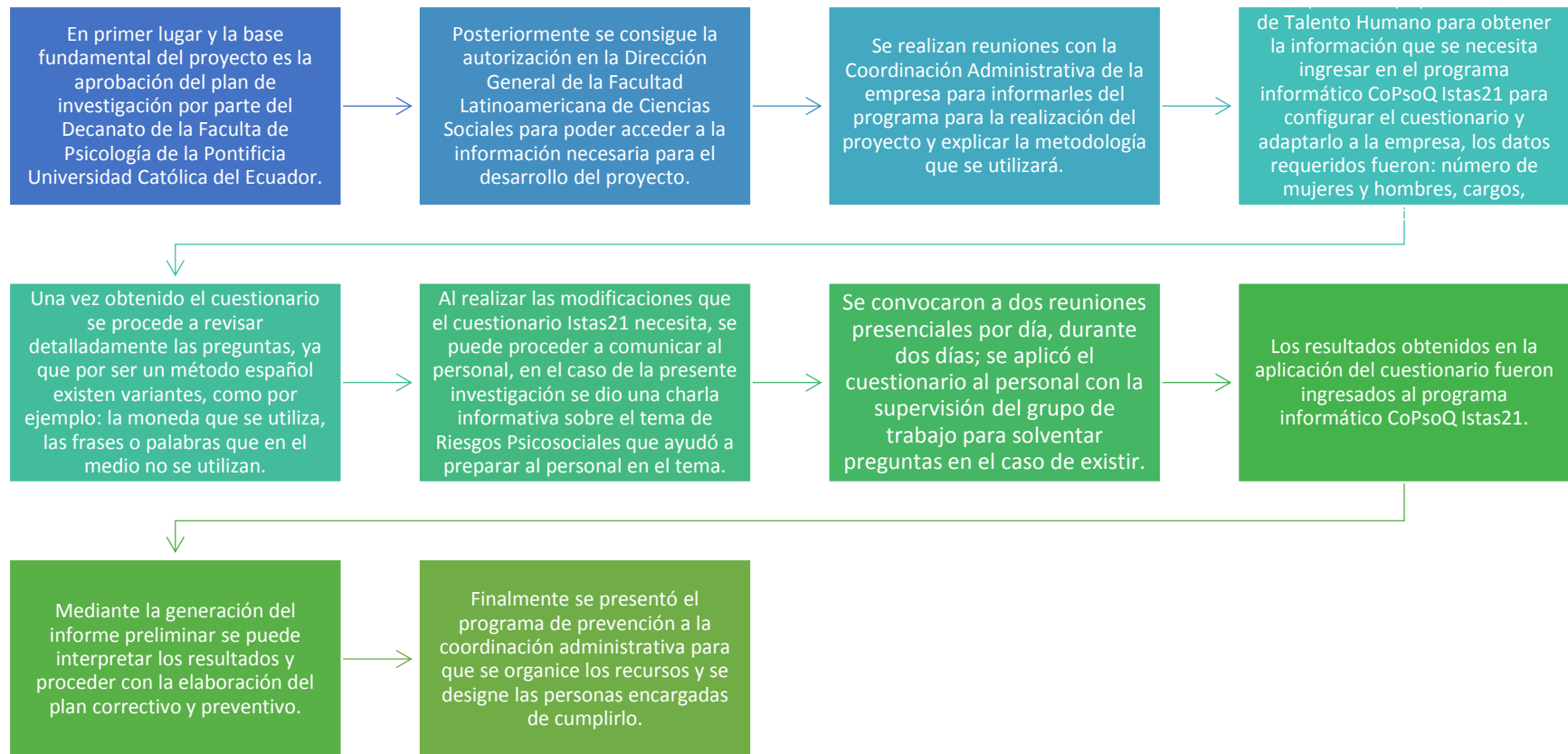


Figura 2: Actividades realizadas en el Proceso de Investigación

Nota Elaborado por: Andrea Chuquín (2018)

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Datos generales de la población investigada

Los datos generales de la población investigada son la base fundamental de la investigación, ya que las opciones de visualización de resultados que ofrece el software se muestran por género, rango de edad, antigüedad y departamentos. Por esta razón es importante conocer lo siguiente:

1. El porcentaje de población que participó en la aplicación del cuestionario CoPsoQ Ista21 fue de 103 personas, que equivale al 90% de todo el personal administrativo de la empresa, siendo una población total de 114 personas.
2. De las 103 personas participantes, el número de mujeres es 52 que representa al 50.5% y el número de hombres es de 51, que representa al 49.5% de toda la población evaluada.
3. Los rangos de edad fueron muy importantes, ya que los análisis de resultados que arroja el informe preliminar se presentan los gráficos en base a los diferentes rangos de edad. El software CoPsoQ Ista21 permite modificar estos rangos de acuerdo al criterio de cada evaluador y los objetivos que éste tenga para escoger diferentes rangos de edad. Para la presente investigación se usó los siguientes rangos de edad debido a que los trabajadores en estos rangos suelen compartir vivencias similares y pasan por etapas de la vida parecidas, adicionalmente los hechos que se dan a nivel físico de igual manera pueden afectar los resultados en la evaluación de riesgos psicosociales. No se pretende generalizar a los grupos, pero de esta manera, al separarlos, se puede dar respuestas a ciertas dudas que surjan en cuanto a los diferentes resultados sobre los factores de riesgo más perjudiciales que cada rango presenta.

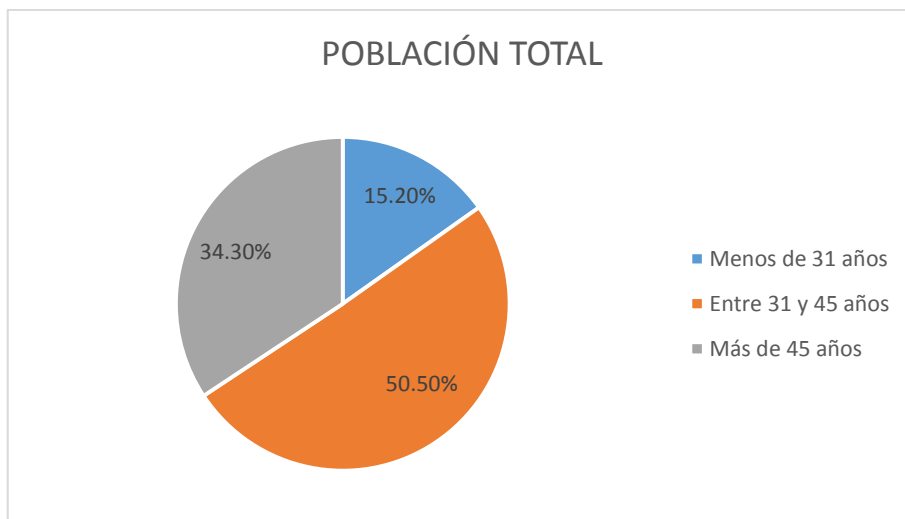


Figura 3: Rangos de edad de todo el personal encuestado

Se puede observar que el 50.5% de la población está en el rango de edad entre 31 y 45 años, esta cifra está seguida por el 34.3% de personas que tienen más de 45 años y el 15.2% del personal administrativo tiene edades menores de los 31 años.

Para algunas dimensiones es importante diferenciar los datos entre hombres y mujeres, debido a que ciertas dimensiones tienen mayor afectación en mujeres o en hombres, por otro lado, esto puede ayudar a identificar el origen del riesgo. A continuación se presentan los rangos de edades de hombres y mujeres.

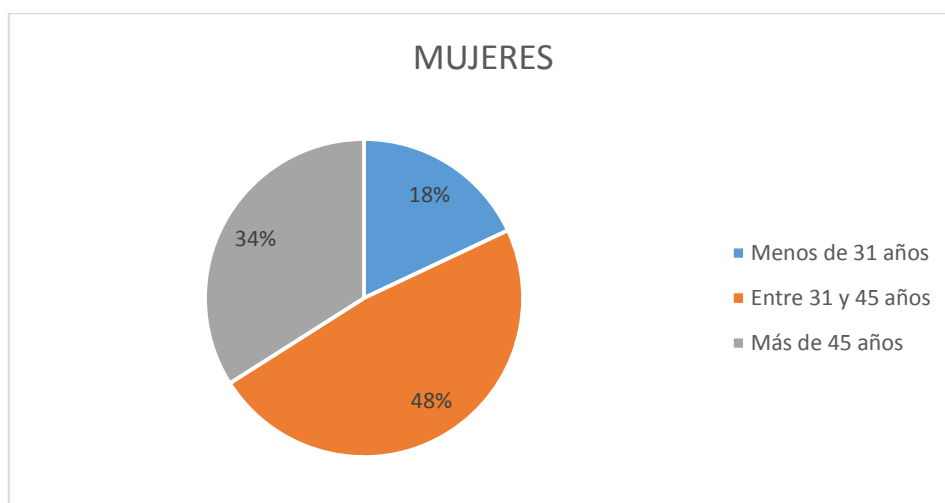


Figura 4: Rango de edades en mujeres

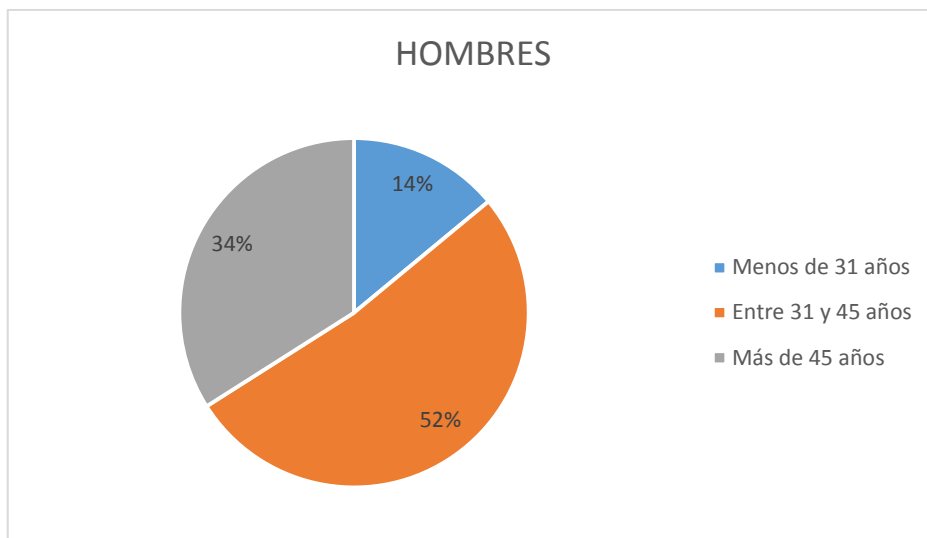


Figura 5: Rango de edades en hombres

4. La antigüedad del personal da a notar la estabilidad laboral que tiene la empresa y las contrataciones que se han hecho en los últimos periodos. En la figura 6 se observa que la mayoría de población se concentra en el 42.7% y el 30.1% que representa a personas que trabajan en la empresa de 5 años en adelante, esto se traduce como una buena retención de personal.

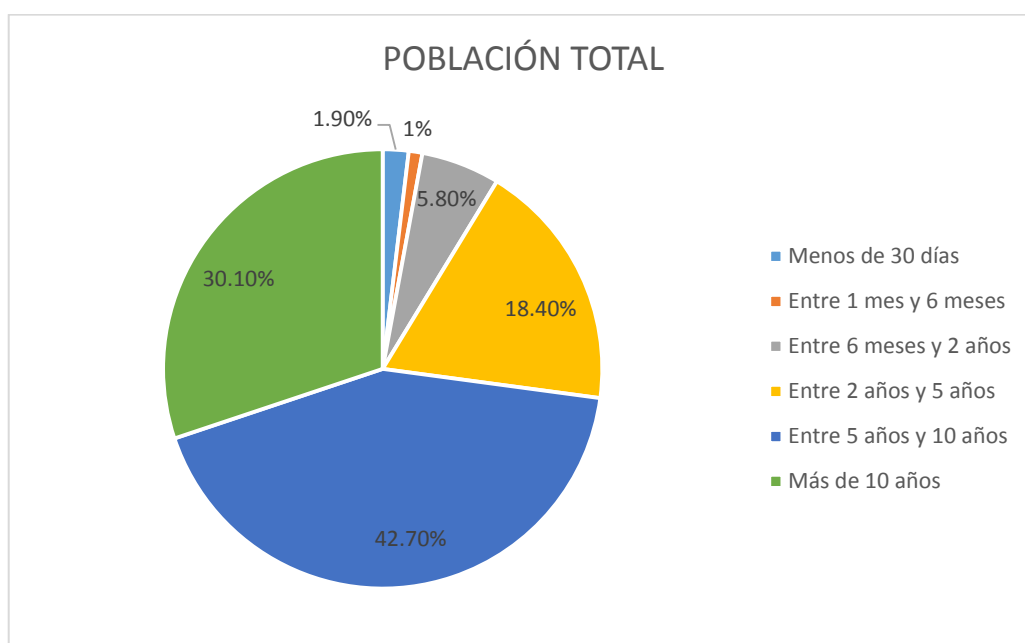


Figura 6: Antigüedad del personal administrativo total

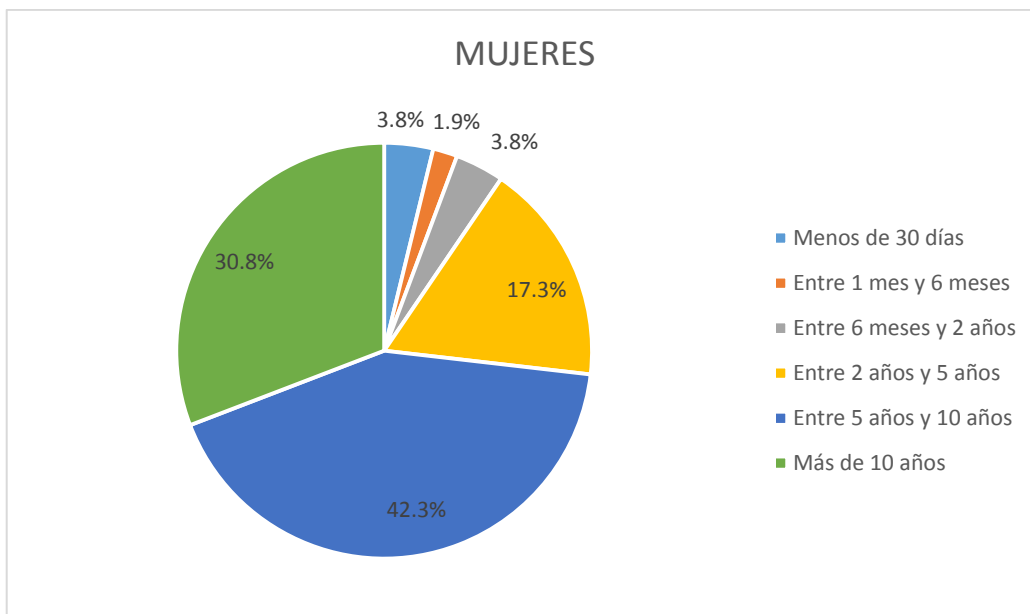


Figura 7: Antigüedad de mujeres

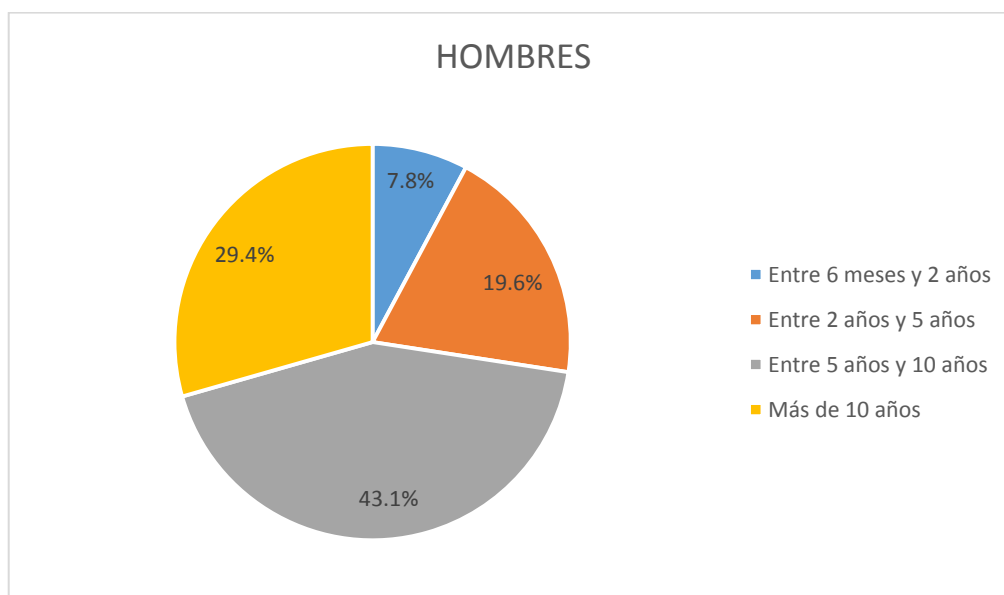


Figura 8: Antigüedad de hombres

Comparando los gráficos de antigüedad entre hombres y mujeres se puede dar cuenta que los últimos 6 meses no se ha contratado a hombres. Según la realidad de la empresa se conoce que se ha contratado personal para los cargos de enfermera y trabajadora social, lo que se debe a que el Ministerio del Trabajo desde el mes de enero del año 2018 va a realizar auditorías para controlar que se cumpla con las leyes; el código de

Trabajo determina que las empresas que tengan de 25 o más trabajadores deben tener un servicio de enfermería, el Decreto Ejecutivo No. 2393 - Reglamento de Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo especifica que las empresas de alto riesgo con 50-99 trabajadores necesitan un técnico en seguridad y un médico especialista en SST.

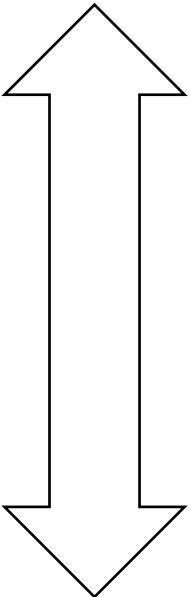
4.2. Análisis de las dimensiones evaluadas

Mediante el informe preliminar generado por el software de CoPsoQ Ista21 se identificó el porcentaje de trabajadores de la FLACSO que está expuesto a riesgos psicosociales. El código de colores que utiliza el método fue previamente descrito y representa la prevalencia a las situaciones de exposición a riesgos psicosociales en la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales.

Se debe dar siempre mayor importancia a aquellas dimensiones con porcentajes altos en situaciones más desfavorables, ya que tienen mayor afectación en la salud de los trabajadores de la empresa. Por otro lado, es muy importante tomar en cuenta que algunas dimensiones con mediana peligrosidad podrían caer en el rango donde se vuelve una situación desfavorable para la salud de los trabajadores por lo que se deben intervenir de igual manera para controlarlas y evitar el aumento en las cifras, no necesariamente requieren una intervención inmediata.

A continuación se presenta los resultados obtenidos mediante la aplicación del método Ista21, están ordenados de acuerdo a las dimensiones que tienen mayor porcentaje en situación más desfavorable. Para poder reconocer las situación de las dimensiones más conflictivas se debe fijar en el porcentaje más alto obtenido para cada dimensión, se sugiere tomar en cuenta los porcentajes mayores al 50% para realizar, ya que afectan a la mitad de la población investigada y supone un problema para la empresa:

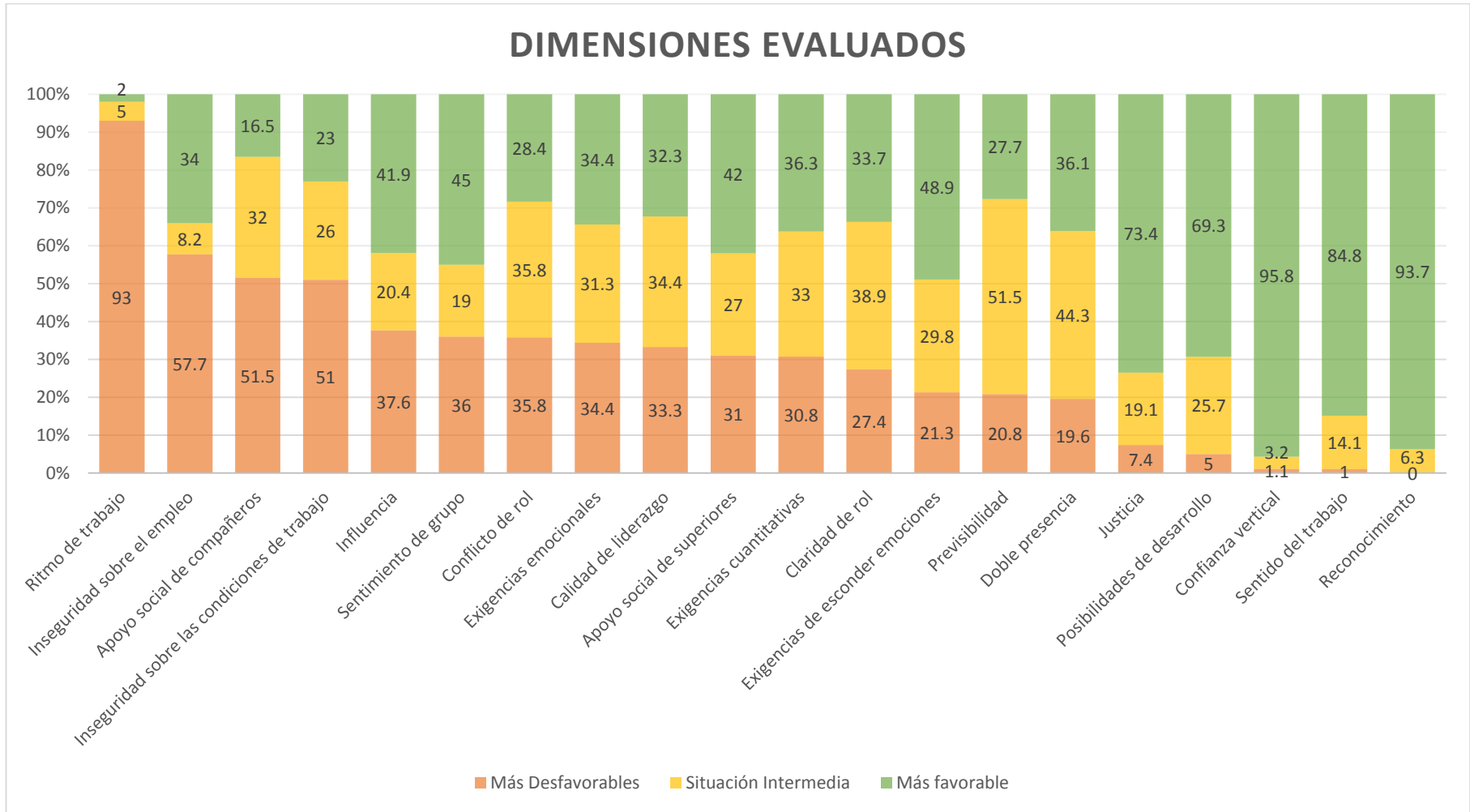
Tabla 4: Diagnóstico de exposiciones de Riesgos Psicosociales

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable	
	MÁS PROBLEMÁTICAS	Ritmo de trabajo	93	5	2
	Inseguridad sobre el empleo	57.7	8.2	34	
	Apoyo social de compañeros	51.5	32	16.5	
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	51	26	23	
	Influencia	37.6	20.4	41.9	
	Sentimiento de grupo	36	19	45	
	Conflicto de rol	35.8	35.8	28.4	
	Exigencias emocionales	34.4	31.3	34.4	
	Calidad de liderazgo	33.3	34.4	32.3	
	Apoyo social de superiores	31	27	42	
	Exigencias cuantitativas	30.8	33	36.3	
	Claridad de rol	27.4	38.9	33.7	
	Exigencias de esconder emociones	21.3	29.8	48.9	
	Previsibilidad	20.8	51.5	27.7	
	Doble presencia	19.6	44.3	36.1	
	Justicia	7.4	19.1	73.4	
	Posibilidades de desarrollo	5	25.7	69.3	
	Confianza vertical	1.1	3.2	95.8	
	MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES	Sentido del trabajo	1	14.1	84.8
Reconocimiento	0	6.3	93.7		

Fuente: Informe Preliminar del Programa Informático CoPsoQ Iastas21 (versión 2)

Como se puede observar en la tabla N°4, las dimensiones mayormente desfavorables para el personal administrativo de la FLACSO afectan a más de la mitad de ellos, por lo que es prioridad intervenirlos urgente para disminuir estos porcentajes, además de ello, se debe realizar un control trimestral si es posible para verificar el programa de intervención se cumple y más que nada saber si funciona. Para poder observar de mejor manera la tabla anterior y poder analizar los porcentajes de trabajadores expuestos a los riesgos laborales más desfavorables, medianamente desfavorables y favorables se presenta el siguiente gráfico, que utiliza el mismo código de colores descrito previamente:

Figura 9: Dimensiones analizadas y porcentajes de exposición



Las dimensiones más desfavorables para la salud del personal de la FLACSO, según los datos de la figura 10 son:

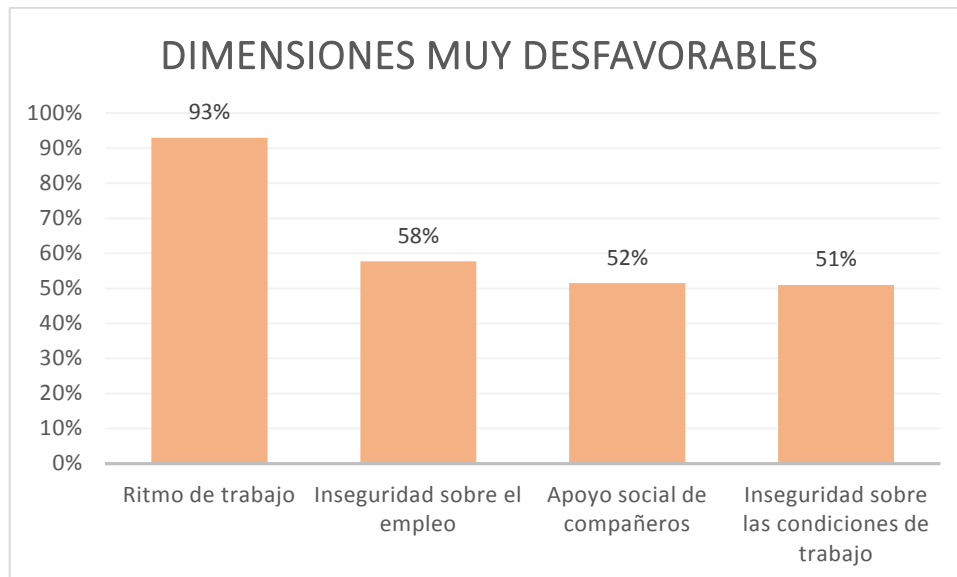


Figura 10: Porcentajes más altos en situaciones muy desfavorables

Según se observa en el cuadro de dimensiones muy desfavorables para la salud de los trabajadores, el ritmo del trabajo tiene un valor de 93%, el cual representa a la mayor parte de la población, por lo que se puede concluir que la cantidad de trabajo es demasiado para el tiempo que se le da al trabajador para realizarlas. Seguido por la inseguridad sobre el empleo con un valor de 58%, que puede ser causado por los recortes de personal que se ha venido haciendo los últimos meses y el miedo de los trabajadores a que les suceda lo mismo; estas dos primeras dimensiones pueden estar relacionadas, ya que, por consecuencia de los despidos, el personal que no fue despedido debe asumir funciones que realizaban las personas que desocuparon ciertos cargos.

Por otra parte se puede observar que el apoyo social de compañeros tiene un 52% de prevalencia y la inseguridad sobre las condiciones de trabajo un 51%, estas dos dimensiones afectan a un poco más de la mitad de trabajadores y también se la puede

asociar a los despidos y los cambios que estos conllevan, así como en actividades, horario, salario, etc.

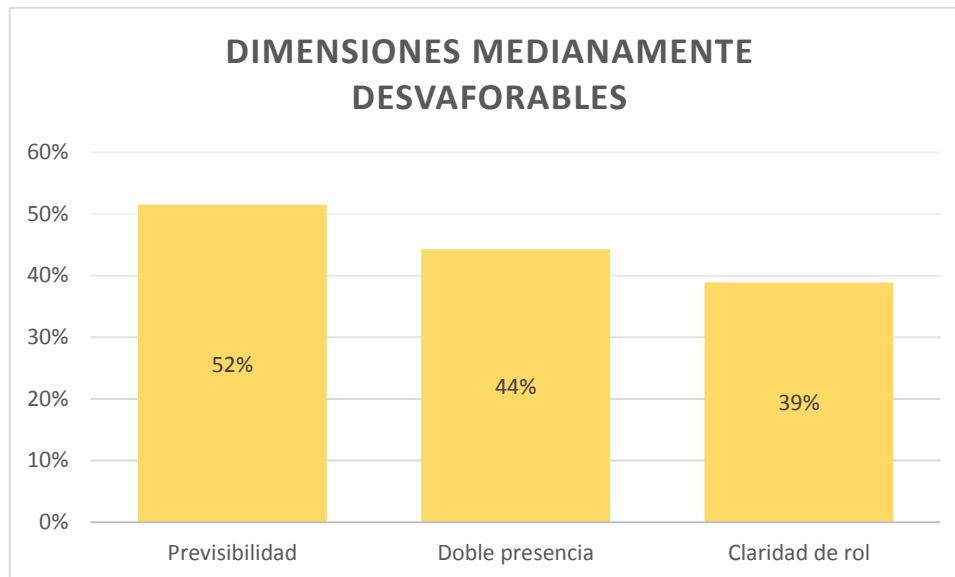


Figura 11: Porcentajes altos en situaciones medianamente desfavorables

Los porcentajes de situaciones medianamente desfavorables para la salud del trabajador corresponden a las dimensiones de previsibilidad, que afecta al 52% de los trabajadores de FLACSO, que puede estar relacionada con la claridad de rol que equivale al 39%; como se especulaba con las dimensiones muy desfavorables previamente descritas, estas dos dimensiones pueden deberse a la misma razón, que es el despido de trabajadores. Al momento de los despidos las personas que quedan en el área suelen asumir las actividades que cumplía aquella persona, no conocer perfectamente las tareas, las responsabilidades y el objetivo con el que se realizan afecta al trabajador.

El porcentaje de la dimensión de doble presencia es de 44% y se debe analizar el trasfondo del resultado, así como las demás dimensiones. El objetivo de la empresa en cuanto a los riesgos psicosociales, es disminuir la incidencia de aquellos más desfavorables y evitar que los riesgos medianamente desfavorables caigan en el rango más desfavorable.

4.3. Dimensiones de riesgo psicosocial más desfavorables

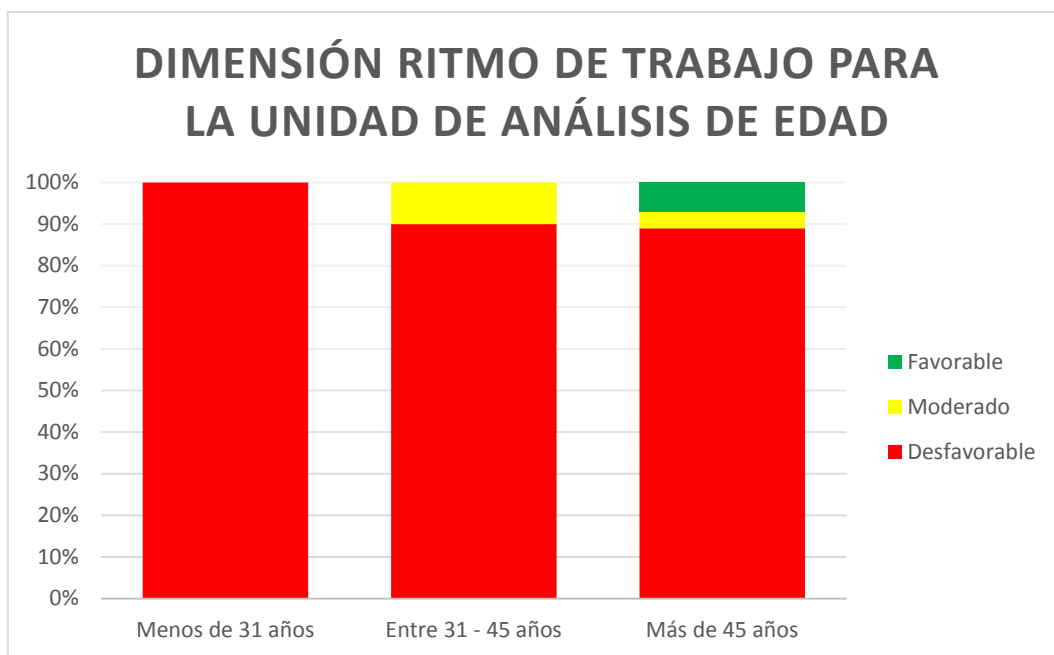


Figura 12: Ritmo de trabajo por rangos de edad

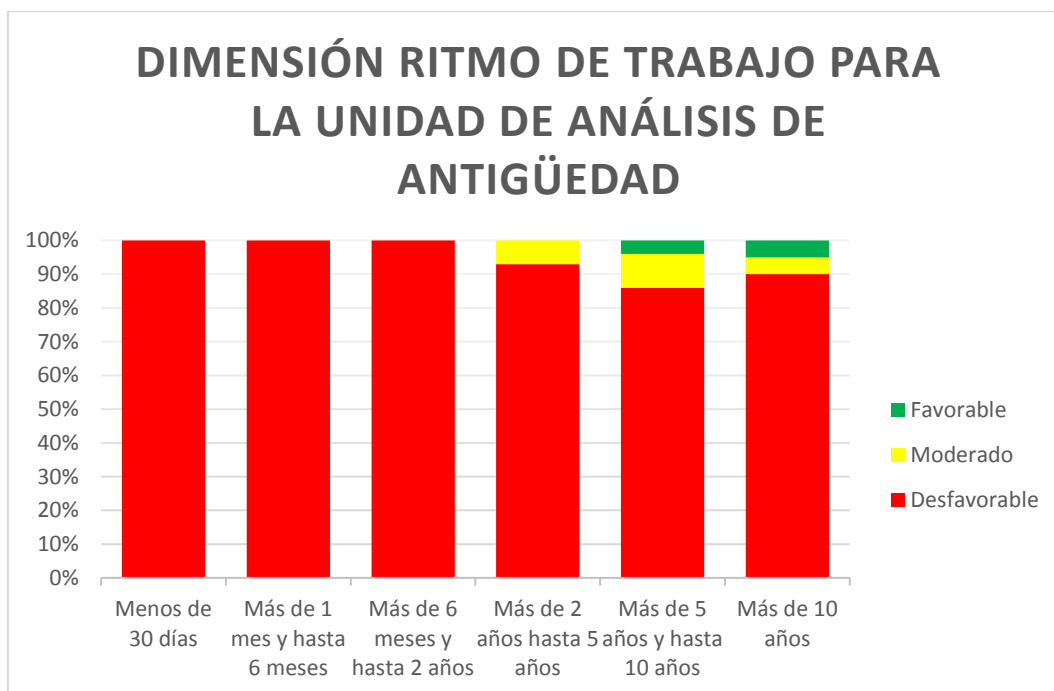


Figura 13: Ritmo de trabajo según antigüedad

El personal que se encuentra en el rango de menos de 31 años y con antigüedad inferior a los dos años muestra un porcentaje de incidencia negativa del 100% al ritmo de trabajo; el grupo menos afectado es el personal mayor a 45 años y el personal con más años en la institución, los colaboradores tienen 10% menos incidencia negativa aproximadamente. Las cifras a pesar de ser menores siguen siendo muy altos.

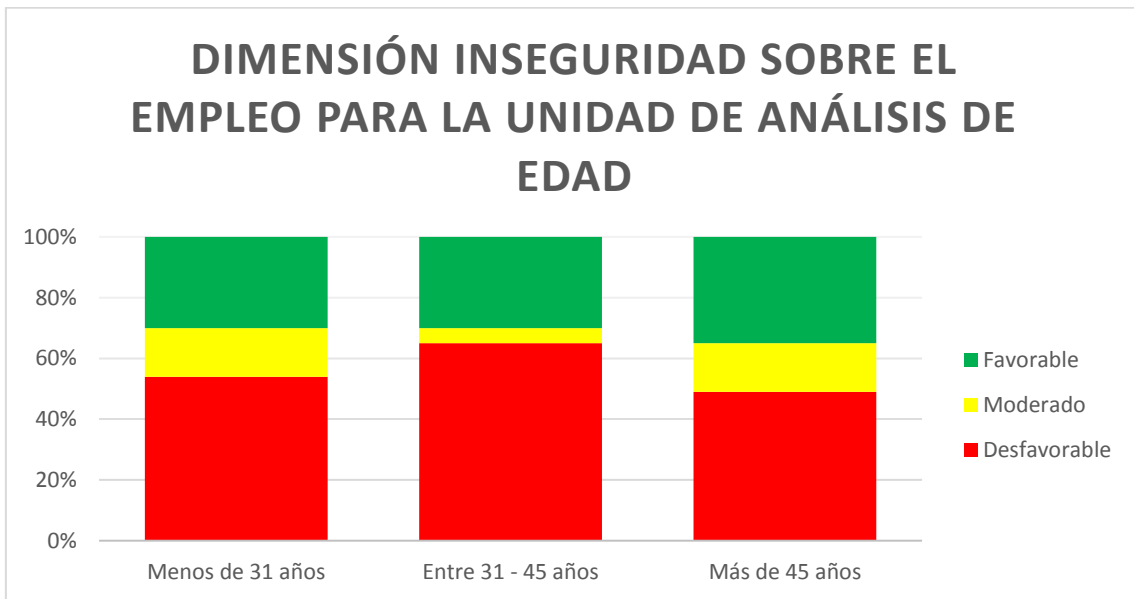


Figura 14: Inseguridad sobre el empleo por rangos de edad

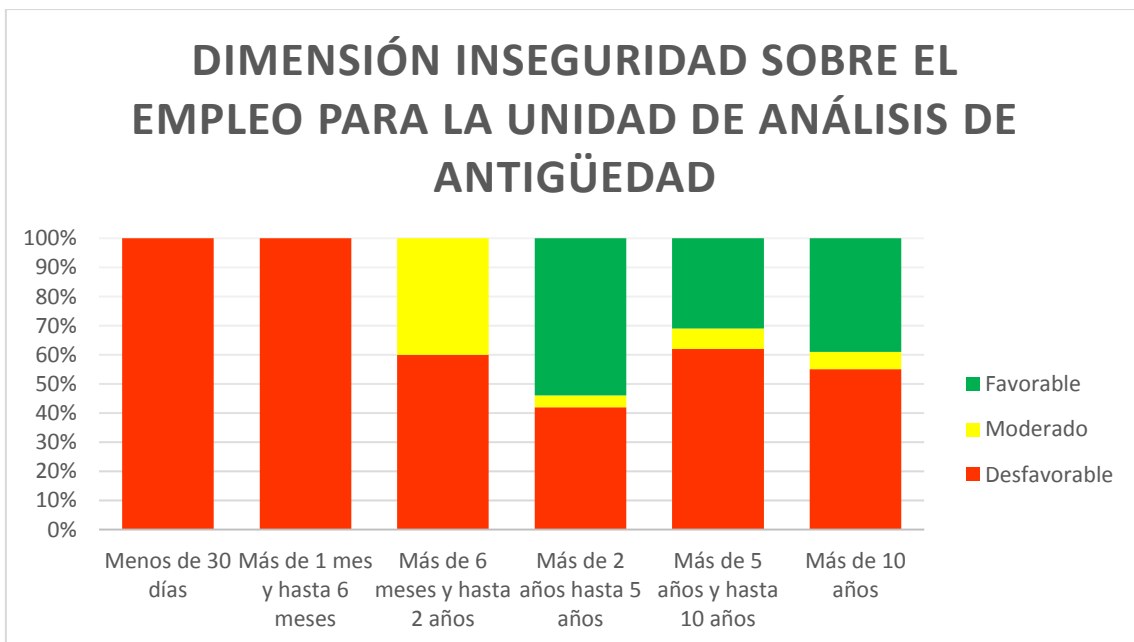


Figura 15: Inseguridad sobre el trabajo según antigüedad

Los porcentajes de inseguridad en el trabajo son muy similares para todos los rangos de edad, pero comparándolo con los porcentajes de la misma dimensión que afecta al personal según la antigüedad se denota una gran diferencia. Al parecer, los trabajadores más preocupados en perder su empleo son aquellos que tienen menos tiempo en la empresa, mientras que los trabajadores que llevan mayor tiempo en la institución presentan menores porcentajes, sin embargo, siguen siendo valores preocupantes.

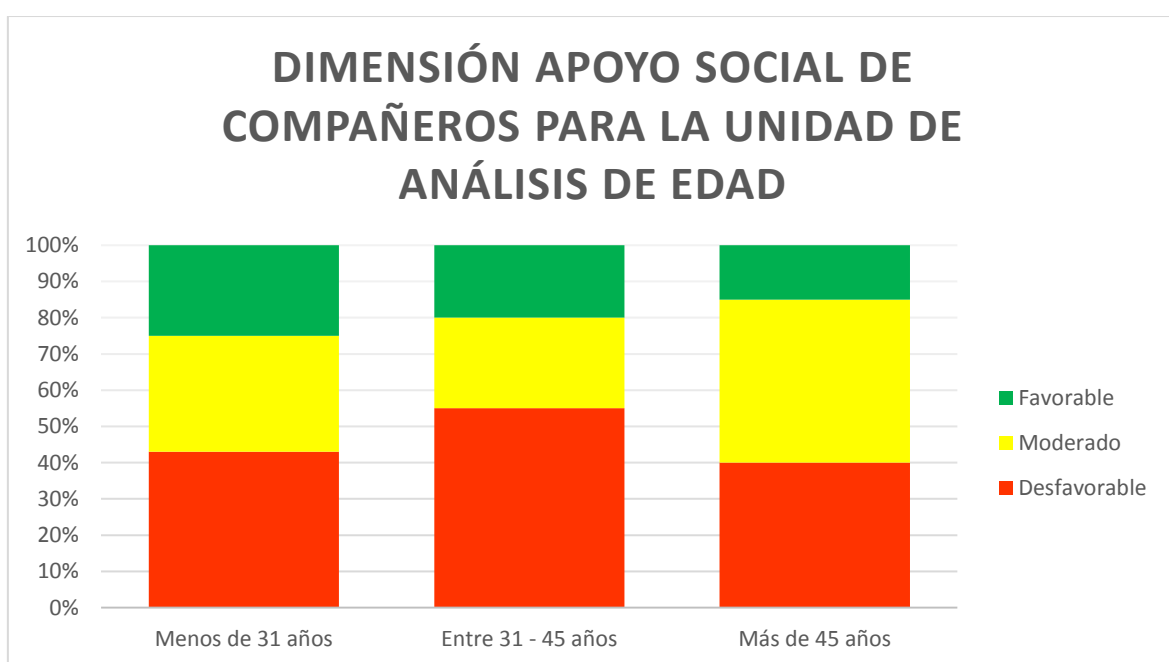


Figura 16: Apoyo social de compañeros por rango de edad

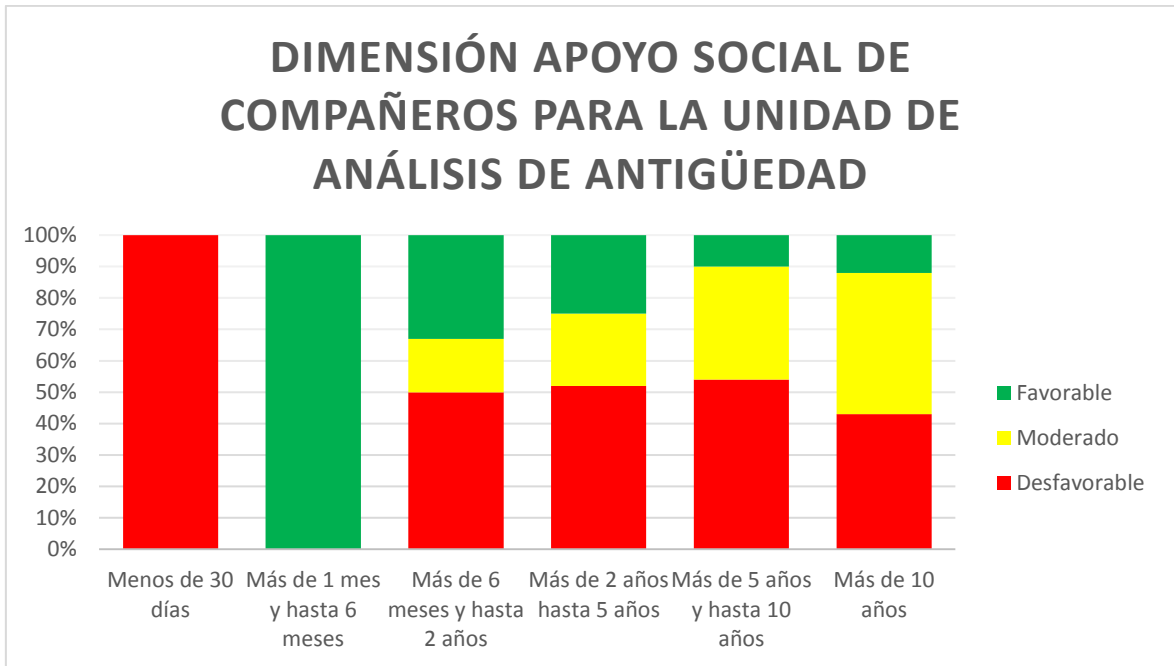


Figura 17: Apoyo social de compañeros según antigüedad

Los gráficos de apoyo social de compañeros muestran que los trabajadores con mayor tiempo en la institución presentan mayor grado de dificultad al trabajar en equipo. Una de las posibles razones puede estar relacionada con el ritmo de trabajo, ya que el tiempo para realizar las actividades laborales es muy corto y los trabajadores no cuentan con un tiempo extra para ayudar a sus compañeros.

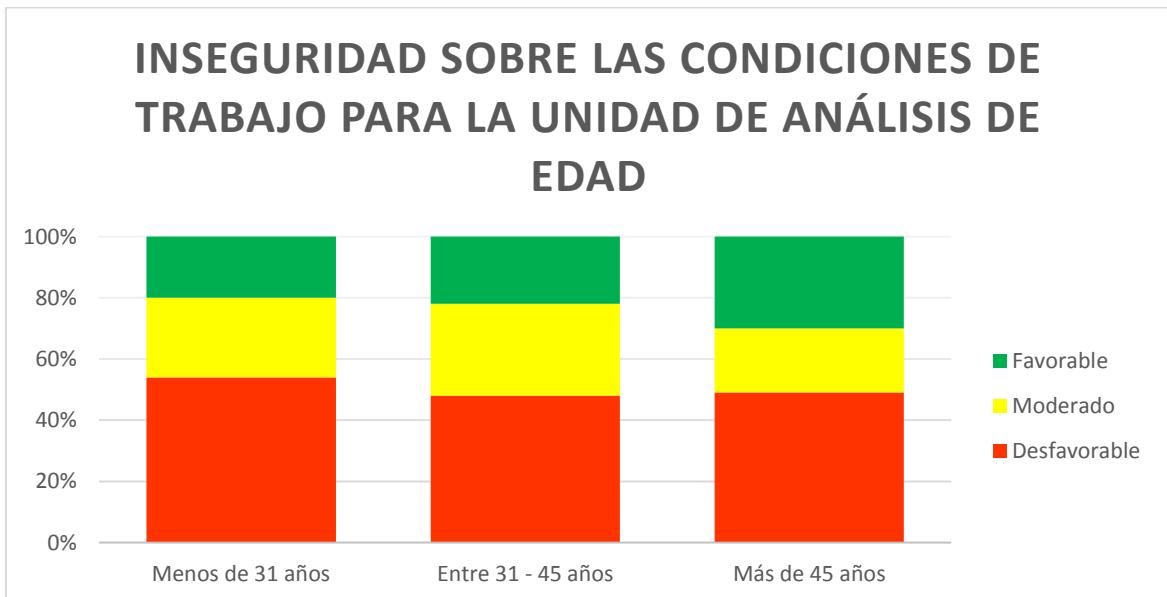


Figura 18: Inseguridad sobre las condiciones del trabajo por rango de edad

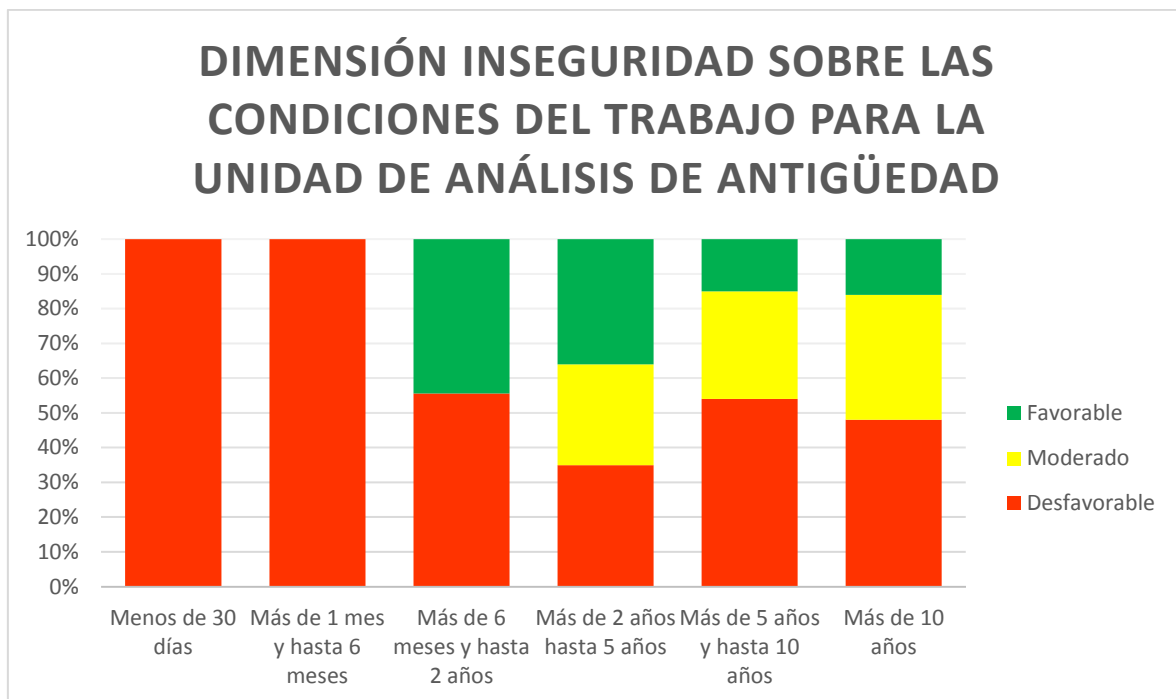


Figura 19: Inseguridad sobre las condiciones del trabajo según antigüedad

Los trabajadores que tienen menos de 6 meses en la institución presentan porcentajes del 100% en inseguridad sobre las condiciones del trabajo, esto puede deberse a los despidos que han evidenciado y los cambios que esto conlleva. Los cambios organizacionales generan preocupación en todo el personal, pero una vez adaptados a la situación de la empresa disminuye esta preocupación.

4.4. Resultados sobre salud obtenidos con el cuestionario CoPsoQ Ista21

Además de los resultados que se obtienen en el informe preliminar, la aplicación informática del cuestionario CoPsoQ Ista21 ofrece datos sobre la salud general, salud mental, estrés, burnout y satisfacción laboral de los trabajadores encuestados. Estos datos se presentan a continuación:

4.4.1. Salud General

La salud general se refiere a la salud física y mental de los trabajadores, engloba otros aspectos que el cuestionario evalúa, así como la salud mental, el estrés, burnout y la

satisfacción laboral. Los valores presentados a continuación representan la salud de los empleados de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales.

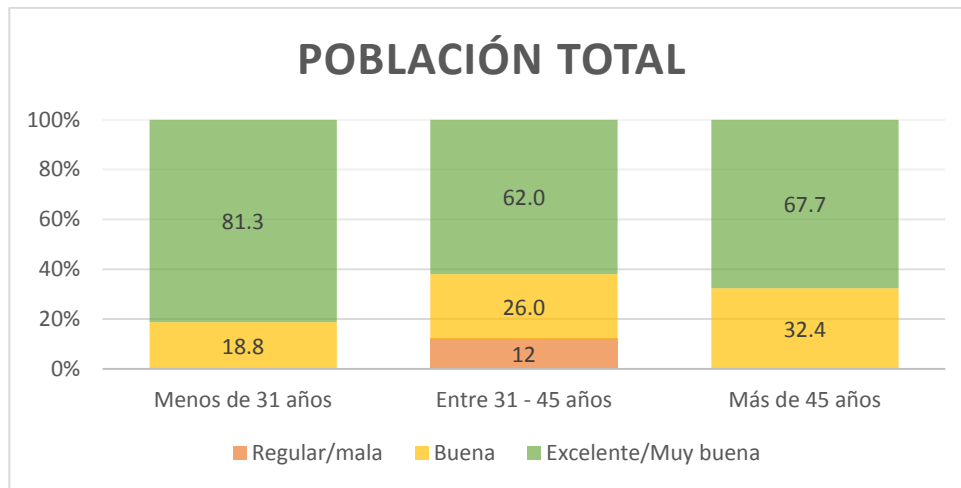


Figura 20: Salud general del total de la población

Los porcentajes de salud general para el personal administrativo dentro de todos los rangos de edad son relativamente buenos, esta información debe compararse con los registros médicos iniciales y anuales, de ésta manera se puede observar si la salud física del trabajador ha ido empeorando con los años; en caso de que se confirme que hay una disminución en la salud se debe analizar si las condiciones del trabajo son las causantes.

4.4.2. Salud mental

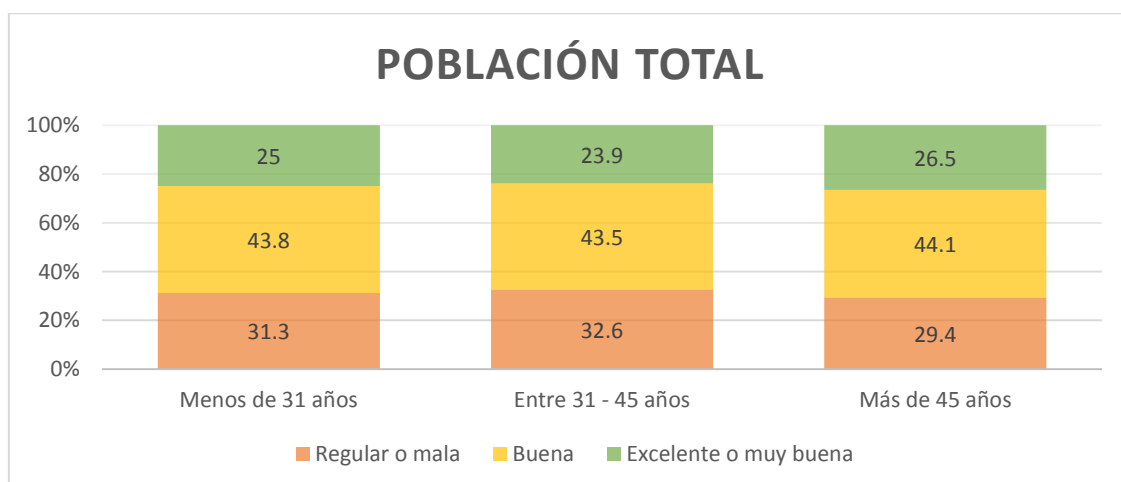


Figura 21: Salud mental del total de la población

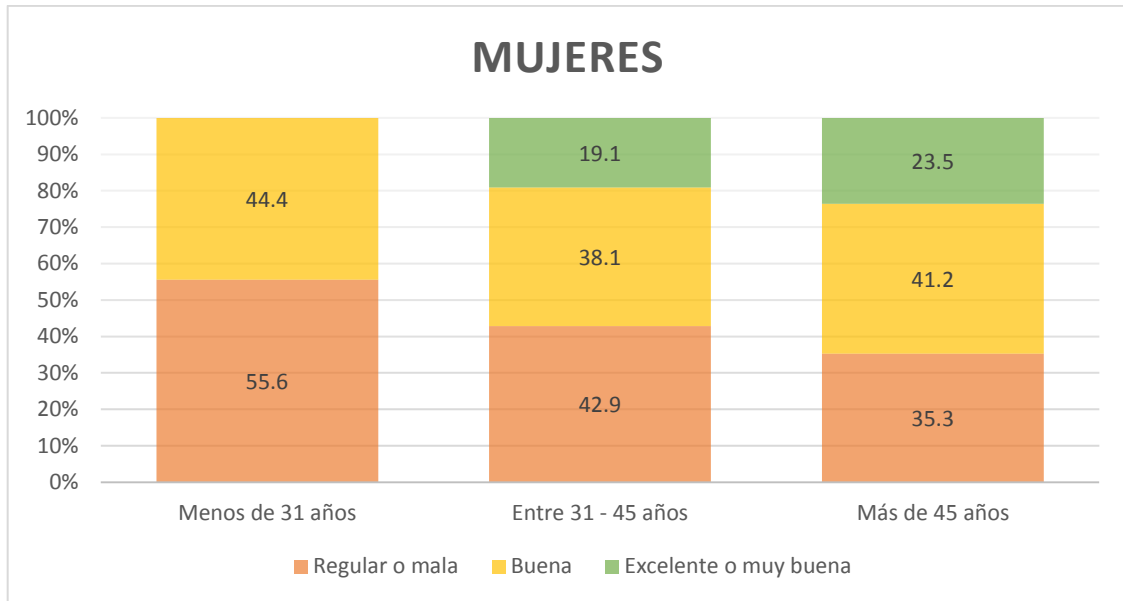


Figura 22: Salud mental de las mujeres

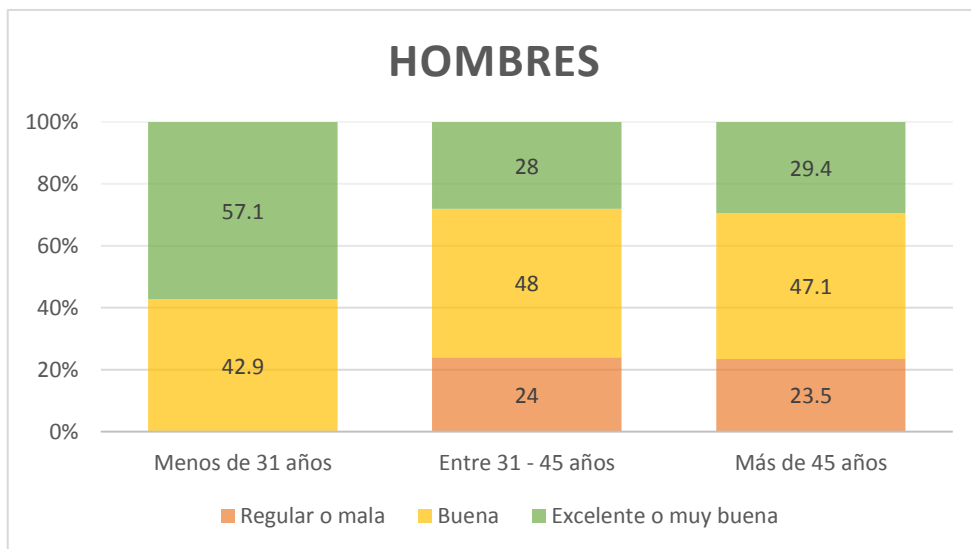


Figura 23: Salud mental de los hombres

La diferencia que hay entre hombres y mujeres en cuanto a salud mental es evidente, más para el rango de edad de menos de 31 años. Un dato alarmante en las cifras de mujeres de menos de 31 años, es que no existe un porcentaje de excelente o buena salud mental. Por otro lado, se puede evidenciar que los hombres del mismo rango de edad presentan un 0% en salud mental mala o regular. Conocer estas diferencias entre hombres y mujeres puede ser de gran ayuda para identificar el origen y conocer el porqué de las cifras, se puede especular que la diferencia viene presentandose por el distinto trato a las

mujeres en el ámbito laboral, ya sea al no tomarlas en cuenta para tomar decisiones importantes, pagándoles menos o discriminándolas de cualquier manera.

Es importante que los resultados obtenidos con la aplicación del cuestionario ISTAS21 sean analizadas con el grupo de trabajo y los representantes de los trabajadores para buscar entender todas aquellas razones que dan como resultado datos alarmantes, al pertenecer los trabajadores a la institución misma, conocen la realidad de la empresa y pueden encontrar respuestas basándose en sus experiencias; por otro lado, el evaluador al no conocerla, puede hacer especulaciones sobre las razones más no asegura que sean ciertas.

4.4.3. Estrés

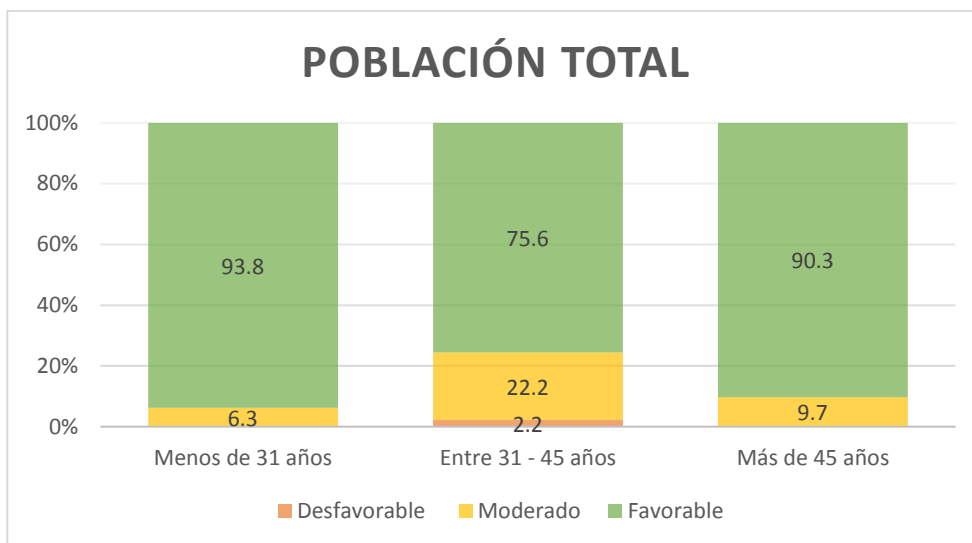


Figura 24: Estrés del total de la población

El porcentaje de 93.8%, 75.6% y 90.3% que se obtiene para cada uno de los tres rangos de edad evaluados es notablemente bueno, siendo así que el estrés no debería ser una preocupación para la salud de los trabajadores de la empresa.

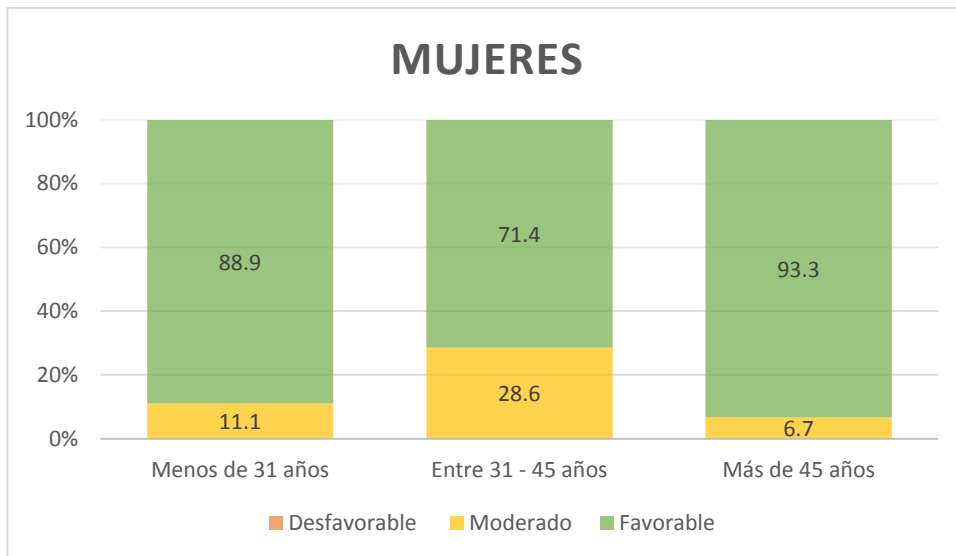


Figura 25: Estrés en las mujeres

El estrés para las mujeres no representa mayor alarma para su salud, inclusive los porcentajes de prevalencia de estrés moderado son relativamente bajos y la no existencia de condiciones desfavorables para ningún rango de edad es el objetivo que buscan lograr muchas empresas.

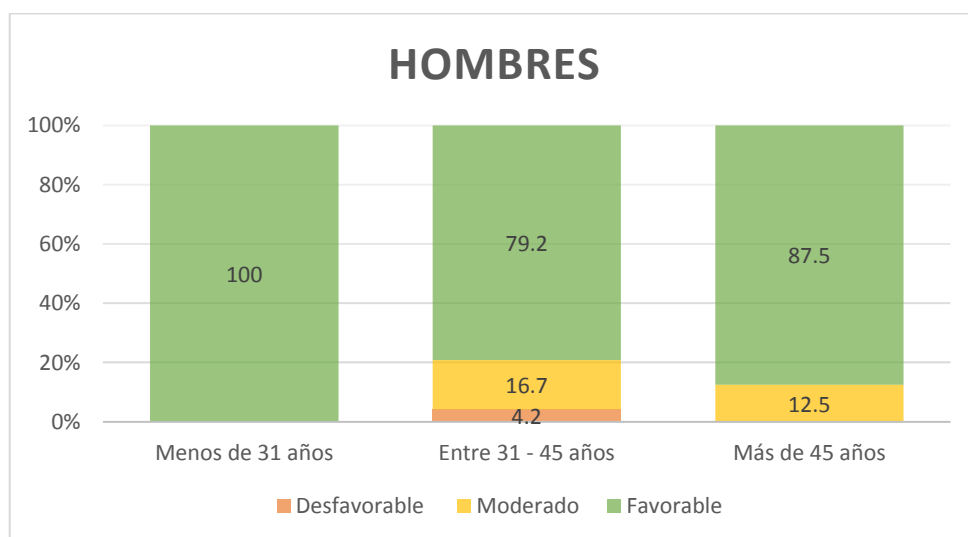


Figura 26: Estrés en los hombres

El estrés presente en los hombres, de igual manera que las cifras de estrés en mujeres son muy bajas y por lo tanto un beneficio para la salud; exceptuando a un 4.2% en

situación de estrés que está en el rango de edad de 31-45 años que presenta cifras desfavorables.

4.4.4. Burnout

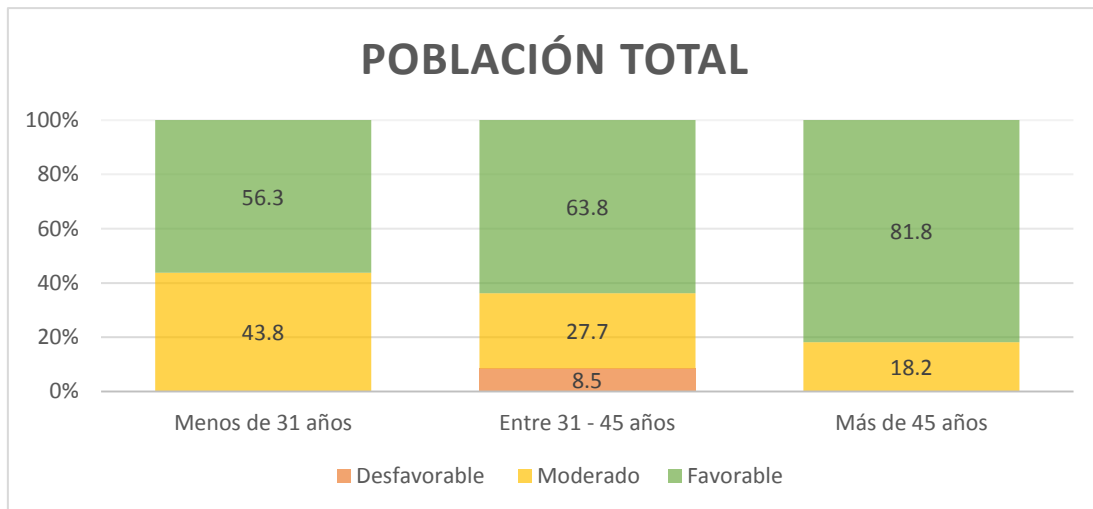


Figura 27: Burnout del total de la población

El burnout al ser un estrés crónico puede causar afectaciones en la salud de los trabajadores a niveles físicos y mentales, y aunque no muestre porcentajes muy altos, es importante prestar atención a los porcentajes moderados para evitar que aumente sus valores haciéndolos más desfavorables.

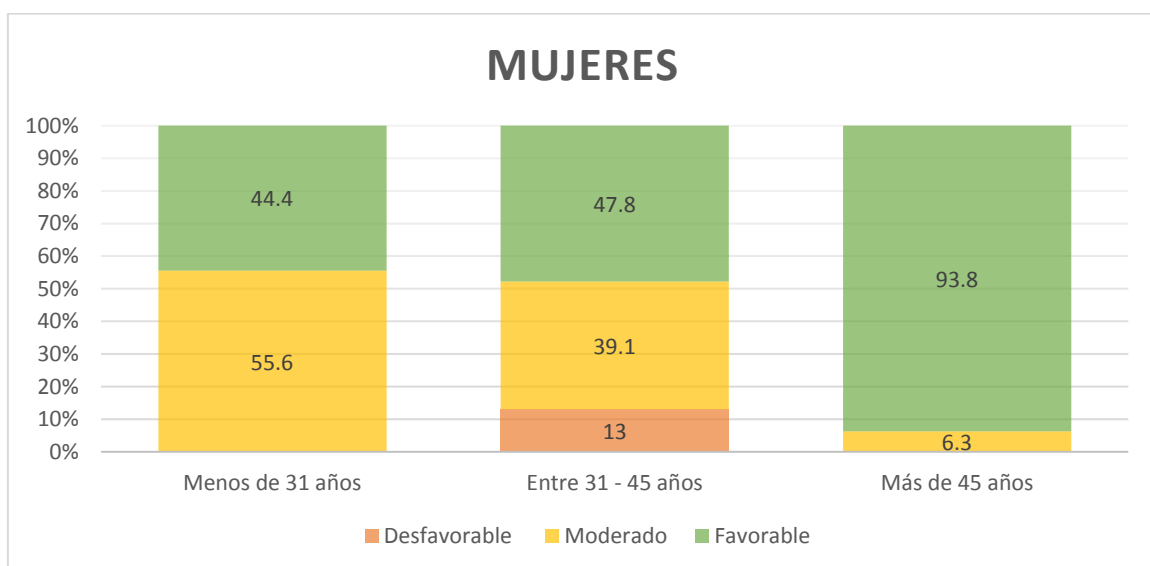


Figura 28: Burnout presente en mujeres

Los porcentajes favorables para trabajadoras de más de 45 años son positivos, pero con los otros rangos de edad se debe tener cuidado porque presentan altos porcentajes y como se puede ver el rango de edad de menos de 31 años incluso supera el porcentaje de condiciones favorables.

Es clara la diferencia entre la figura 25: Estrés en las mujeres y la figura 28: Burnout presente en mujeres, esta diferencia indica que las mujeres que están bajo estrés después de cierto tiempo acumulan más y más, dando lugar al burnout. Las mujeres en rangos de menos de 31 años y entre 31-45 años sufren de burnout moderado, lo que puede deberse a factores no solamente a laborales, sino también las demandas familiares y sociales afectan en ellas.

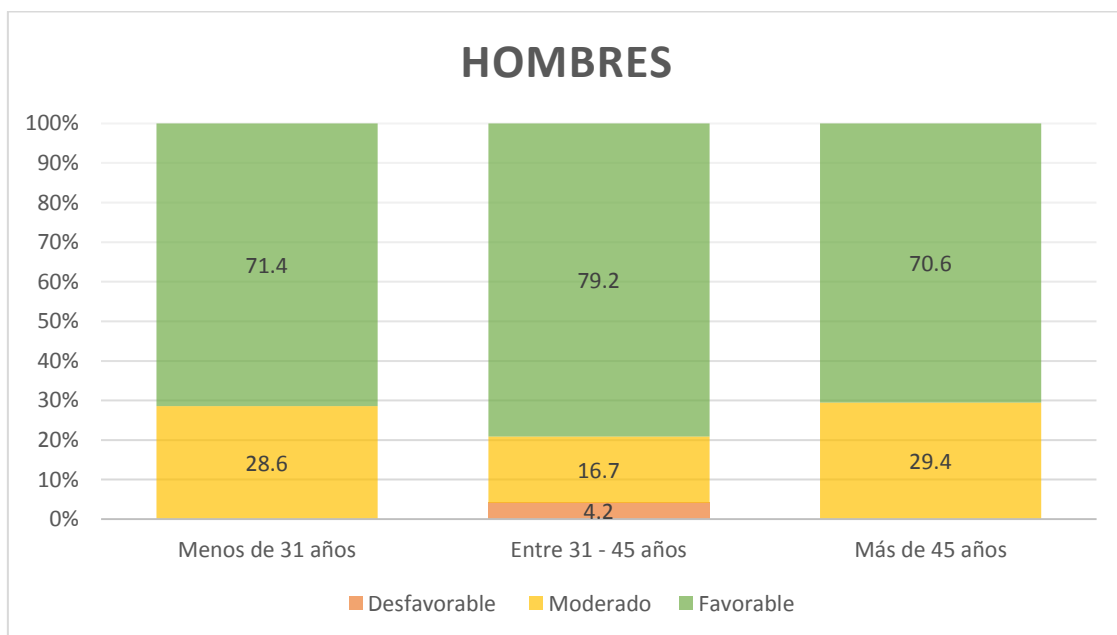


Figura 29: Burnout presente en hombres

Los rangos de edad entre 31 y 45 años son los que en la mayoría de gráficos de salud general, salud mental, estrés y burnout muestran datos de ser desfavorables para la salud del trabajador, pero hay que tomar en cuenta que el 50% del total de la población está en este rango.

4.4.5. Satisfacción Laboral

Para finalizar, el porcentaje de satisfacción laboral depende del grado de conformidad del trabajador en cuanto a las condiciones de trabajo y entorno laboral en el que se desenvuelve, social e individualmente. La satisfacción laboral está relacionada con la motivación de los trabajadores para realizar sus actividades y a su vez está relacionada con la productividad.

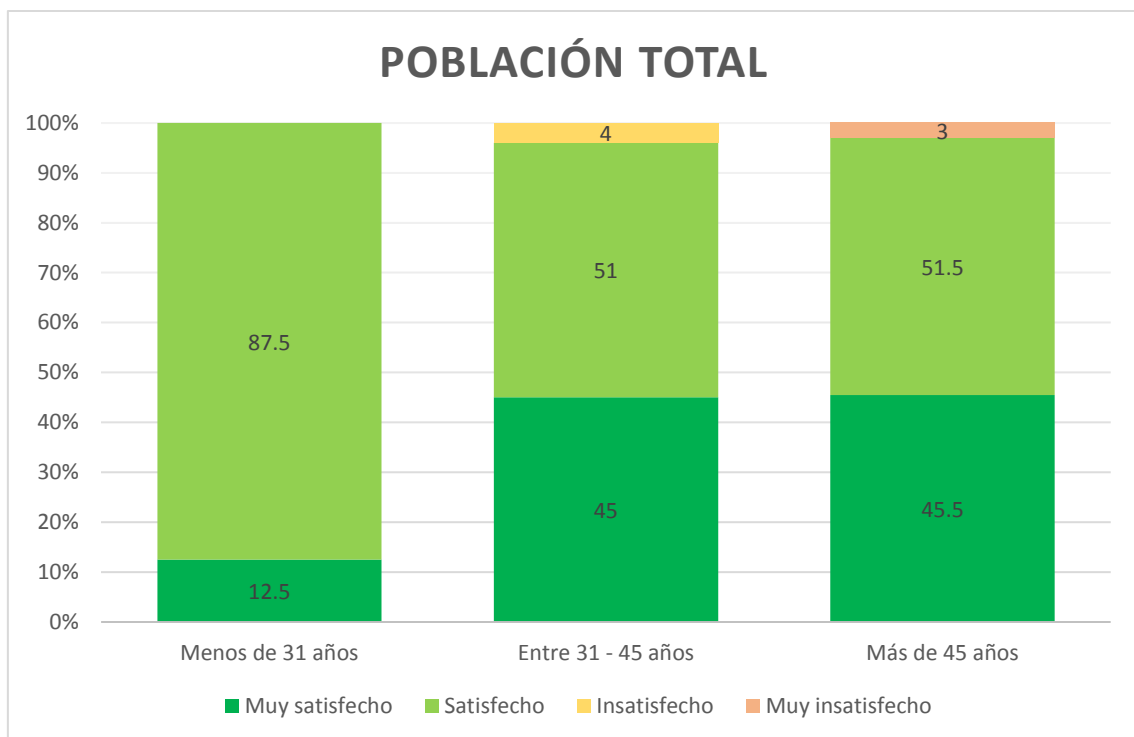


Figura 30: Satisfacción laboral del total de la población

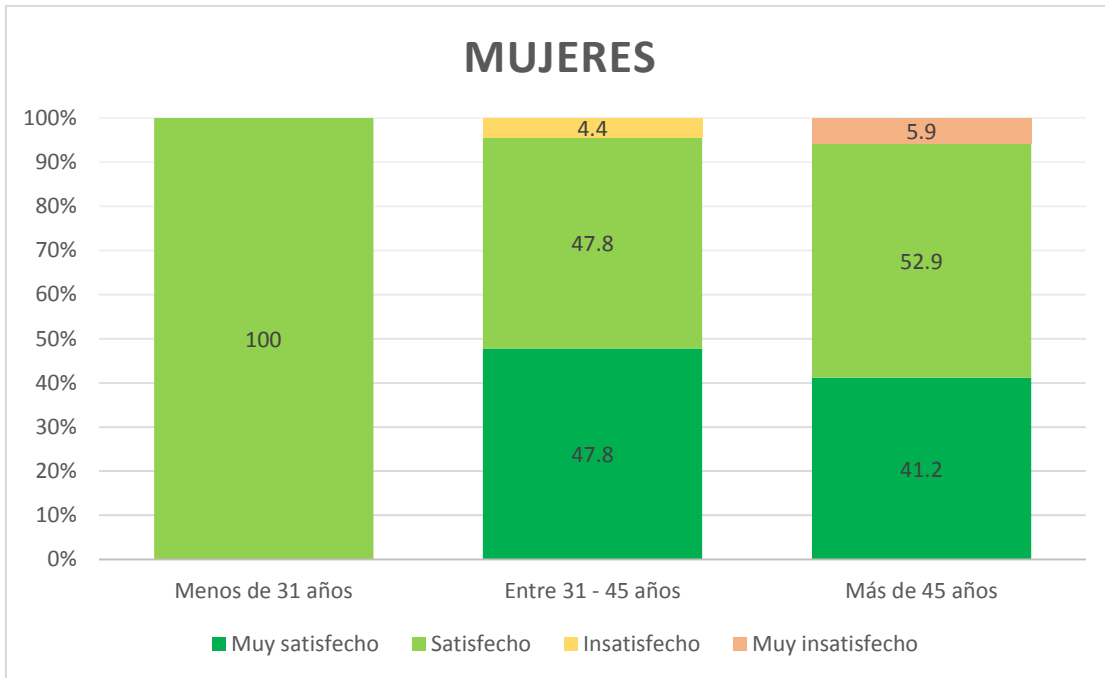


Figura 31: Satisfacción laboral en mujeres

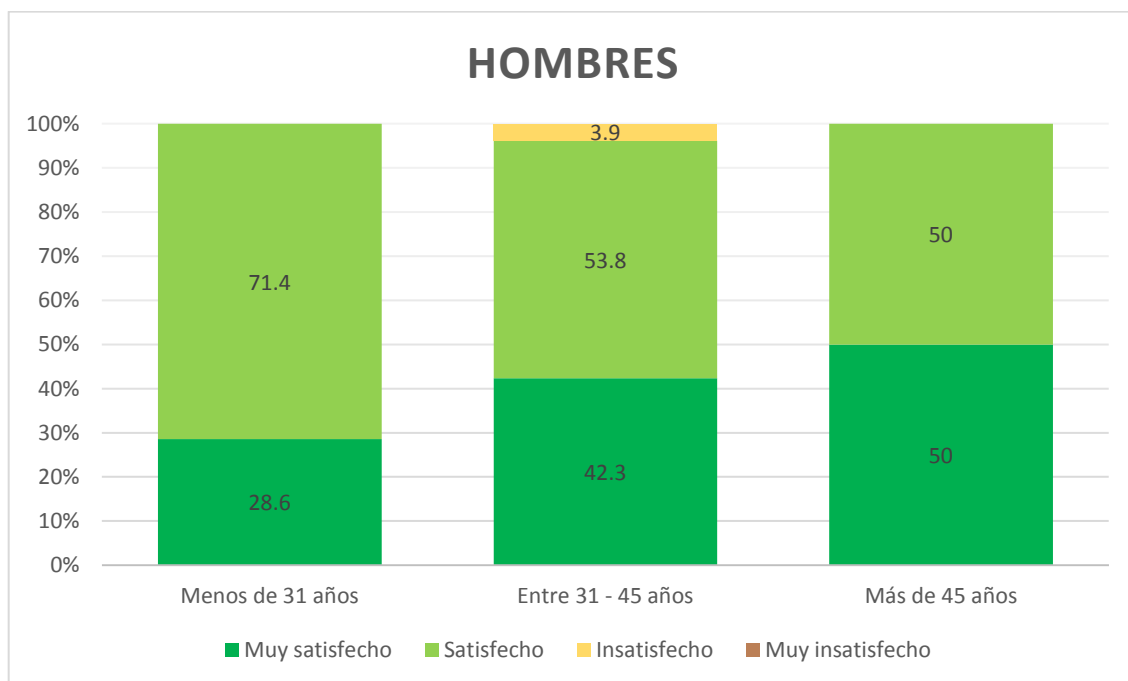


Figura 32: Satisfacción laboral en hombres

Los datos de satisfacción laboral no son muy buenos, especialmente para el rango de edades de menos de 31 años, el cual representa al 35% de los encuestados para

medianamente satisfecho; teniendo en cuenta los resultados que se observó previamente para este rango de edad, el porcentaje excede negativamente lo esperado, la posible razón es que las dimensiones que evalúa el cuestionario CoPsoQ Ista21 y que son mayormente desfavorables influyen en la percepción del entorno laboral.

Un análisis de estas dimensiones a profundidad es necesario, para conocer la realidad de la empresa en base a las dimensiones más desfavorables y su incidencia.

CAPÍTULO V: DISEÑO DE LA PROPUESTA DEL PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Para elaborar el Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales, se priorizó las dimensiones con incidencias más desfavorables, las cuales son:

- Ritmo de trabajo, con 93%.
- Inseguridad sobre el empleo, con 58%.
- Apoyo social de compañeros, con 52%.
- Inseguridad sobre condiciones de trabajo, con 51%

Se tomaron en cuenta estas cuatro dimensiones psicosociales debido a que su porcentaje representa a más de la mitad de la población investigada, siendo así importante que se realice acciones para disminuir y prevenir de los riesgos psicosociales evaluados en FLACSO. Las actividades que se proponen deben realizarse lo antes posible, y posteriormente a su aplicación se sugiere volver a evaluarlas, con el fin de comprobar que las acciones sugeridas están causando impacto en el personal de la empresa.

Las dimensiones con incidencias en amarillo (situación media), con mayores porcentajes también se las toma en cuenta ya que son propensas a elevarse y pueden convertirse en un riesgo con mayor incidencia en los trabajadores, las dimensiones fueron:

- Previsibilidad, con 52%
- Doble presencia, con 44%
- Claridad de Rol con 39%

Los tiempos posteriormente propuestos para realizar una nueva evaluación de riesgos psicosociales dependen del porcentaje de afectación en el personal, se sugiere evaluar después de 3 meses aquellos riesgos que se presenten en más del 50% de la población, 6 meses para los riesgos entre 30-50% y una evaluación general cada año como se pide en los reglamentos.

Tabla 5: Plan de Intervención para Ritmo de Trabajo

RITMO DE TRABAJO	Riesgo muy elevado: 93%	Seguimiento de la planificación previsto: 3 meses		
Objetivo: Integrar actividades a las labores diarias que disminuyan el fuerte ritmo de trabajo que llevan los trabajadores.				
Actividades: En primera instancia se busca generar pequeños espacios donde los trabajadores puedan realizar distintas actividades que no tengan que ver con el trabajo y además se busca una mejor distribución de trabajo.				
Lugar: Instalaciones de la empresa.				
Acciones	Responsables	Tiempo	Recursos	Indicadores
<u>Pausas activas para aplicar técnicas de relajación que modifiquen la rutina</u> - Designar un espacio en las actividades diarias para realizar las pausas activas. - Designar encargados en todos los pisos u áreas que lideren las pausas activas, ya que se recomienda realizarlas diariamente para que den resultado. - Escoger un plan de ejercicios de relajación, estiramiento y respiración.	Coordinadora Administrativa y Subjefe de Seguridad	10-15 minutos diarios	- Nómina del personal. - Programa de pausas activas elegido.	- Disminución del porcentaje de trabajadores expuestos al riesgo. - Disminución en porcentajes de ausentismo. - Resultados de las encuestas.
<u>Descansos y recesos</u> - Permitir que los trabajadores se tomen unos minutos para salir a tomar aire, comer un snack, salir a fumar, conversar con sus compañeros.	Analista de Talento Humano	15 minutos	n/a	- Aumento del porcentaje favorable en influencia. - Mejoras de clima laboral.
<u>Delegar responsabilidades</u> - Realizar reuniones con los colaboradores para informarles que funciones y actividades debe cumplir el departamento y designar a cada uno un proporcional de tareas.	Coordinadores y jefes de todas las áreas	1 hora	- Manual de funciones actualizado	- Aumento del porcentaje favorable en claridad de rol.

Elaborado por: Andrea Chuquín (2017)

Tabla 6: Plan de Intervención para Inseguridad sobre el Empleo

INSEGURIDAD SOBRE EL EMPLEO		Riesgo muy elevado: 58%	Seguimiento de la planificación previsto: 3 meses	
Objetivo: Disminuir el miedo de los trabajadores frente a la posibilidad de perder el empleo.				
Actividades: Revisión de contratos laborales, reconocimiento por un buen trabajo y creación de políticas de outplacement; buscan eliminar el miedo de los trabajadores frente a la pérdida de trabajo y en caso de que la empresa se vea obligada a realizar una reestructuración, logra minimizar el impacto negativo y brinda apoyo a los trabajadores afectados por la situación.				
Lugar: Instalaciones de la empresa.				
Acciones	Responsables	Tiempo	Recursos	Indicadores
<u>Revisión de contratos laborales</u> - Identificar el personal con excelente desempeño laboral. - Considerarlos para un cambio de contrato laboral, aquellos con contrato provisional o temporal para un cambio a contrato indefinido.	Coordinadora Administrativa y Analista de Talento Humano	2 horas	- Evaluación de desempeño laboral. - Información sobre contratos del personal administrativo.	- Disminución del porcentaje de trabajadores expuestos al riesgo. - Número de contratos cambiados
<u>Reconocimiento laboral</u> - Promover el reconocimiento verbal, escrito o incluso monetario (si la empresa está en condiciones de hacerlo). - Analizar con la Dirección y Coordinación Financiera-Administrativa la posibilidad de costearlo.	Trabajadores que tengan personal a cargo y Coordinadora Administrativa	n/a	- Análisis financiero y presupuesto.	- Aumento en índices de motivación y satisfacción.
<u>Políticas de Outplacement</u> - Definir políticas de desvinculación asistida para el personal, brinda apoyo psicológico y ayuda a que la persona sea reubicada en otra empresa. - Se debe incluir a los trabajadores que están pronto a jubilarse, ya que la desvinculación representa un proceso complicado.	Analista de Talento Humano y Trabajadora Social	n/a	- Listado de personas a desvincularse.	- Menor tiempo para reinsertarse en el ámbito laboral. - Baja resistencia del personal a jubilarse.

Elaborado por: Andrea Chuquín (2017)

Tabla 7: Plan de Intervención para Apoyo Social de Compañeros

APOYO SOCIAL DE COMPAÑEROS		Riesgo muy elevado: 52%	Seguimiento de la planificación previsto: 3 meses	
Objetivo: Fortalecer el trabajo en equipo, mejorar las relaciones interpersonales y laborales e incrementar la comunicación y colaboración entre compañeros de trabajo.				
Actividades: Se propone realizar actividades de unión del personal, además de actividades al aire libre, con las cuales se puede analizar las competencias de los colaboradores en cuanto al trabajo en equipo y liderazgo; por otro lado se plantea realizar un manual de convivencia, que brinda herramientas para manejar conflictos entre compañeros de trabajo.				
Lugar: Parque La Carolina o Parque Metropolitano e instalaciones de la empresa.				
Acciones	Responsables	Tiempo	Recursos	Indicadores
<u>Actividades de unión del personal</u> - Conmemorar fechas célebres, por ejemplo: fiestas de Quito, Navidad, día de la madre/padre, cumpleaños. - Realizar actividades deportivas, torneos de fútbol, básquet u otros deportes. - Planificar salidas, caminatas o paseos.	Analista de Talento Humano	1 día al mes	- Decoraciones de la fecha. - Balones e implementos deportivos.	- Número de reuniones deportivas. - Número de celebraciones mensuales.
<u>Outdoor Training</u> - Planificar actividades en grupos y juegos al aire libre que promuevan la participación de todos los integrantes de los equipos. - Pedir al personal que escriba anónimamente los problemas que encuentra en la empresa y las dificultades que experimenta, con el fin de analizarlos y resolverlos en la medida de lo posible.	Coordinadora Administrativa, Analista de Talento Humano	1 día cada 6 meses	- Material que se requiere para cada juego y actividad grupal. - Buzón para recolectar los comentarios de los trabajadores.	- Mejor porcentaje en cumplimiento de objetivos del área. - Mayor índice de comunicación asertiva.
<u>Manual de convivencia</u> - Detallar los derechos y deberes que el empleado tiene con los compañeros de trabajo. - Definir el procedimiento y herramientas para el manejo de situaciones conflictivas.	Analista de Talento Humano	n/a	n/a	- Manual - Disminución en el número de conflictos

Elaborado por: Andrea Chuquín (2017)

Tabla 8: Plan de Intervención para Inseguridad sobre Condiciones de Trabajo

INSEGURIDAD SOBRE CONDICIONES DE TRABAJO		Riesgo muy elevado: 51%	Seguimiento de la planificación previsto: 3 meses	
Objetivo: Disminuir las preocupaciones frente a posibles cambios de actividades, horarios o salario.				
Actividades: Implementación de políticas de retención de personal para evitar que cambien de trabajo, además de fidelizar al personal y crear un sentido de pertenencia a la empresa mediante técnicas de empoderamiento.				
Lugar: Instalaciones de la empresa.				
Acciones	Responsables	Tiempo	Recursos	Indicadores
<u>Políticas de retención de personal</u> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar y analizar cuáles son las condiciones negativas que causan inseguridad en los trabajadores. - Definir las políticas que solucionen los problemas encontrados. 	Coordinadora Administrativa y Analista de Talento Humano	1 hora	<ul style="list-style-type: none"> - Guía de preguntas para entrevistar al personal 	<ul style="list-style-type: none"> - Número de condiciones negativas encontradas. - Disminución de porcentajes de exposición al riesgo.
<u>Empowerment - Empoderamiento</u> <ul style="list-style-type: none"> - Capacitar al personal sobre los objetivos del departamento y desarrollar sus habilidades y ayudarlos a identificar sus competencias. - Explicar primeramente a los directivos y posteriormente a todo el personal de qué se trata el empoderamiento y brindarles herramientas para lograrlo. 	Analista de Talento Humano	1 día al mes	<ul style="list-style-type: none"> - Programa de capacitación, proyector, sala de reuniones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Número de participantes en las capacitaciones. - Número de colaboradores dispuestos a delegar tareas importantes.
<u>Salario Emocional</u> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar qué retribuciones no económicas (factores motivadores) brinda la empresa a sus trabajadores. - Definir cuales beneficios se pueden brindar al personal de la empresa. 	Coordinadora Administrativa y Analista de Talento Humano	2 horas	<ul style="list-style-type: none"> - Pizarrón y marcadores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Número de retribuciones económicas identificadas. - Número de beneficios que pueden ser agregados.

Elaborado por: Andrea Chuquín (2017)

Tabla 9: Plan de Prevención para Riesgos Psicosociales de Mediana Incidencia

Objetivo: El programa de prevención de riesgos psicosociales busca evitar que aquellas dimensiones que tiene un porcentaje medio aumenten, y a su vez intenta impedir que se vuelvan un riesgo mayor para la salud de los trabajadores de la empresa.					
Lugar: Instalaciones de la empresa, parques, complejos recreacionales y lugares escogidos para realizar eventos de la empresa.		Seguimiento de la planificación previsto: 6 meses.			
Dimensiones en Amarillo	Porcentaje	Actividades	Responsables	Recursos	Indicadores
Previsibilidad	52%	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones semanales departamentales. - Charlas sobre comunicación asertiva. 	Analista de Talento Humano	- Programa de capacitación, proyector, sala de reuniones.	<ul style="list-style-type: none"> - Acta de reuniones. - Listado de asistencia.
Doble Presencia	44%	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación sobre factores que ponen en riesgo la estabilidad familiar. - Permitir la integración de familiares en eventos de la organización. - Realizar actividades que fomenten la integración familiar (día de la familia). 	Analista de Talento Humano	- Programa de capacitación, proyector, sala de reuniones.	<ul style="list-style-type: none"> - Listado de asistencia. - Programación de eventos a realizarse.
Claridad de Rol	39%	<ul style="list-style-type: none"> - Actualización del Descriptivo de Cargos. 	Analista de Talento Humano	- Descriptivo de cargos anterior.	<ul style="list-style-type: none"> - Descriptivo de Cargos.

Elaborado por: Andrea Chuquín (2017)

CONCLUSIONES

Mediante la aplicación del cuestionario CoPsoQ Ista21 y el análisis de los resultados se puede concluir:

- La metodología Ista21 al contar con manuales e indicadores de los procesos de adaptación, aplicación y análisis de resultados facilita la correcta aplicación del cuestionario, a su vez garantiza la validez y fiabilidad de los datos obtenidos.
- La amplitud de dimensiones de riesgos psicosociales que evalúa el cuestionario Ista21 (20 dimensiones) permitió realizar un buen diagnóstico, que sirve de base para identificar los riesgos de mayor incidencia y que afecta la salud de los trabajadores.
- Los procesos de sensibilización sobre temas de riesgos psicosociales fueron acciones claves para disminuir la resistencia de los trabajadores a la evaluación, el porcentaje de participación del personal es un indicador de que se cumplió con el objetivo.
- El porcentaje de incidencia negativa sobre “Ritmo de trabajo” es preocupante, ya que afecta al 93% de los trabajadores y debe ser intervenido inmediatamente. Por otro lado, en los resultados de incidencia positiva o favorable se tiene que el reconocimiento por realizar las actividades laborales es muy bueno (94%), lo cual da a notar que aunque el ritmo de trabajo sea duro, existe siempre el reconocimiento por un buen trabajo realizado.
- Las dimensiones con incidencias negativas menos alarmantes son: inseguridad sobre el empleo, inseguridad sobre las condiciones de trabajo y falta de apoyo social de compañeros, que suelen ser los factores de riesgos psicosociales presentes en empresas que pasan por una etapa de reestructuración organizacional.
- El trabajo que la Unidad de Talento Humano y la Unidad de Seguridad Ocupacional realiza para la detección, intervención y prevención de riesgos psicosociales es de fundamental importancia para proteger la salud integral de todos los trabajadores.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda en primer lugar, identificar las razones que influyen en los altos porcentajes de incidencias de riesgos psicosociales, en algunos casos mediante la identificación de los altos porcentajes por rangos de edad, sexo, departamentos y cargos se puede conocer los grupos más afectados y llegar a la causa mediante. La unidad de análisis que más puede servir para la interpretación de resultados suele ser los departamentos, al ser este un grupo ya formado se puede identificar más fácilmente los orígenes de los riesgos evaluados.
- Controlar el cumplimiento del plan de intervención y prevención de riesgos, para aquellos factores de riesgo psicosocial de mayor incidencia, se recomienda además, volverlos a evaluar en un período de 3 meses y confirmar que el plan cumple con disminuir el porcentaje de trabajadores afectados; las dimensiones psicosociales con mediana incidencia se recomienda ser evaluadas en un periodo de 6 meses.
- Es necesario informar a los trabajadores sobre los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario Ista21 y sobre el plan de intervención y prevención de los riesgos psicosociales, para que evidencien la gestión y se sientan parte del cambio.
- Los jefes de departamentos y la unidad de Talento Humano muestran apertura, para que los colaboradores se acerquen a hablar de temas que les preocupa o situaciones que los afectan. Con esto, además se busca identificar los problemas que pueden tener los trabajadores en el ámbito laboral y poderlos controlarlos a tiempo.
- Los manuales que maneja la Unidad de Talento Humano están continuamente actualizados, especialmente si ocurren cambios organizacionales, ya que son la base de la gestión que realiza el área y detallan las actividades y objetivos de toda la empresa.

- Las acciones dentro de la planificación de medidas correctivas y preventivas se llevan a cabo de la manera más interactiva posible, para que el personal se sienta motivado a participar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (23 de 12 de 2014). *Causas y percepción del estrés laboral*. Obtenido de <https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/infographics/causes-perception-work-related-stress>
- Alastruey, J., Barreira, R., Benito, J., Collantes, P., Díaz, J., Escartín, J., . . . Vallecillo, M. (2012). *La Salud Mental de los Trabajadores*. Madrid, España: La Ley.
- Álvarez, F., & Faizal, E. (2012). *Salud Ocupacional y su Prevención*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Benavidez, F., García , A., & Ruiz-Frutos, C. (Enero de 2006). Salud laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales. *Revista Española de Salud Pública*, 3, 5. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Fernando_Benavides5/publication/40938366_Salud_laboral_Conceptos_y_tecnicas_para_la_prevencion_de_riesgos_laborales/links/0deec5357c0675853b000000/Salud-laboral-Conceptos-y-tecnicas-para-la-prevencion-de-riesgos-labora
- Cascio, A., & Guillén, C. (2011). *Psicología del Trabajo*. Barcelona, España: Planeta.
- Ceballos Atienza, R. (2011). *Prevención de Risgos Laborales para Psicólogos*. Jaén: Formación Alcalá.
- Comisión Europea. (1999). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo ¿La "sal de la vida" o el "beso de la muerte"?* Obtenido de http://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/informes/Informe%20europeo%20Estres%20Laboral.pdf
- CoPsoQ Iistas21. (24 de Julio de 2014). *CoPsoQ Iistas21 Versión 2*. Recuperado el 13 de Septiembre de 2017, de [http://www.copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20\(2](http://www.copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20(2)
- CoPsoQ Iistas21. (s.f.). *Principales características del método*. Obtenido de http://www.copsoq.istas21.net/index.asp?ra_id=49
- Creus, A., & Mangosio, J. (2011). *Seguridad e Higiene en el Trabajo: Un enfoque integral*. Buenos Aires, Argentina: Alfaomega.

- FLACSO Ecuador. (2015). *Plan Estratégico 2015-2019*. Recuperado el 15 de Febrero de 2017, de FLACSO Ecuador:
<https://www.flacso.edu.ec/portal/pnTemp/PageMaster/u31hqwpvnx6yg7sqvvjo755xfentdo.pdf>
- FLACSO Ecuador. (2016). *Orgánico Estructural FLACSO Sede Ecuador*. Recuperado el 18 de Febrero de 2017, de FLACSO Ecuador:
<https://www.flacso.edu.ec/portal/pnTemp/PageMaster/ht493f571t2npsdg8k31hzv4d594hs.pdf>
- FLACSO Ecuador. (s.f.). *El Sistema Internacional de FLACSO*. Recuperado el 17 de Febrero de 2017, de FLACSO Ecuador:
<https://www.flacso.edu.ec/portal/contenido/paginas/el-sistema-internacional-de-flacso.1>
- Floría, P. M. (2013). *Control del Estrés Laboral*. Madrid, España: Fundación Confemetal.
- Henao, F. (2010). *Salud Ocupacional: Conceptos Básicos*. Bogotá, Colombia: Ecoe.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (17 de Noviembre de 1986). *Decreto Ejecutivo 2393*. Obtenido de Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo:
<http://www.utm.edu.ec/unidadriesgos/documentos/decreto2393.pdf>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (7 de Mayo de 2004). *Decisión 584*. Obtenido de Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo:
<http://www.utm.edu.ec/unidadriesgos/documentos/decision584.pdf>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (23 de Septiembre de 2005). *Resolución 957*. Obtenido de Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo: <http://www.utm.edu.ec/unidadriesgos/documentos/resolucion957.pdf>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (4 de Marzo de 2016). *Resolución No. C.D. 513*. Obtenido de Seguro General de Riesgos del Trabajo:
http://sart.iess.gob.ec/DSGRT/portal/norma_interactiva/IESS_Normativa.pdf
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (Noviembre de 2013). *La prevención de riesgos en los lugares de trabajo*. Obtenido de
<http://www.istas.ccoo.es/descargas/La%20prevenci%C3%B3n%20de%20riesgos%20en%20los%20lugares%20de%20trabajo%202014.pdf>
- Lahera Martín, M., & Góngora, J. J. (2002). *Factores Psicosociales*. Obtenido de Identificación de Situaciones de Riesgo:
<http://www.ual.es/GruposInv/Prevencion/evaluacion/procedimiento/F.%20Factores>
- Ministerio de Protección Social. (Julio de 2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Obtenido de
<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

- Ministerio del Trabajo. (28 de Marzo de 2016). *Código del Trabajo*. Obtenido de <http://www.justicia.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/CODIGO-DEL-TRABAJO.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (s.f.). *Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- Organización Internacional del Trabajo. (1984). *Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, Incidencia y Prevención*. Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, Ginebra.
- Organización Internacional del Trabajo. (Octubre de 2009). *International Labour Organization*. Obtenido de Identificación y reconocimiento de las enfermedades profesionales: Criterios para incluir enfermedades en la lista de enfermedades profesionales de la OIT: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/meetingdocument/wcms_116913.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2017). *Seguridad y salud en el trabajo*. Obtenido de <http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>
- Organización Mundial de la Salud. (23 de Mayo de 2007). *Plan de Acción Mundial*. Obtenido de Salud de los Trabajadores: http://www.who.int/occupational_health/WHO_health_assembly_sp_web.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (abril de 2014). *Centro de prensa*. Recuperado el 10 de abril de 2016, de Protección de la salud de los trabajadores: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs389/es/>
- Organización Mundial de la Salud. (2015). *Salud y derechos humanos*. Obtenido de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/>
- Pérez, I., Adam, G., & Boso, R. (2012). *La evaluación psicolaboral*. Buenos Aires: Paidós.
- Pico Merchán, M. E., & Marín Blandón, M. (2004). *Fundamentos de Salud Ocupacional*. Caldas: Comité.
- Registro Oficial. (16 de Junio de 2017). *Órgano del Gobierno del Ecuador*. Obtenido de Registro Oficial N° 16: <https://www.registroficial.gob.ec/index.php/registro-oficial-web/publicaciones/registro-oficial/item/9275-registro-oficial-no-16.html>
- Sánchez, C., González, F., Hierro, F., Berzosa, J., Cabeza, J., Cardenal, M., . . . Sempere, A. (2009). *Los Riesgos Psicosociales: Teoría y Práctica* (Primera ed.). Navarra, España: Aranzadi.
- Secretaría Técnica de Prevención de Drogas. (22 de Marzo de 2016). *Decreto Ejecutivo 951*. Obtenido de Reglamento General a la Ley de Prevención Integral del Fenómeno Socio Económico de las Drogas y Regulación y Control del Uso de Sustancias Catalogadas sujetas a Fiscalización: <http://www.prevenciondrogas.gob.ec/wp->

content/uploads/2017/05/REGLAMENTO-GENERAL-A-LA-LEY-ORG-
u%CC%88NICA-DE-PREVENCI-o%CC%82N-INTEGRAL-DEL-FEN-
o%CC%82MENO-SOCIO-ECONOMICO-DE-LAS-DROGAS.pdf

Velázquez Fernández, M. (2005). *Impacto Laboral del Estrés*. Bilbao, España: Lettera Publicaciones.

Velázquez, M. (2011). *Riesgos psicosociales en el ámbito laboral*. Bilbao: Lettera.