

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PSICOLOGÍA
ORGANIZACIONAL**

**“DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS
PSICOSOCIALES PARA LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CAPSEINT
EN EL AÑO 2022”**

AUTORA:

KAREN MELISSA RHON GUAYASAMIN

DIRECTORA:

MTR. CECILIA BUSTILLOS

QUITO – 2022

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres quienes han velado por mí desde mis primeros pasos, a mi hermano compañero de vida, a mi abuelita quien me inculcó valores éticos y morales, a mis compañeros de carrera, pero sobre todo a Dios que me acompañó en todo momento, quien me ha dado fuerzas para no rendirme y cumplir mis metas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por concederme cada día disfrutar de la vida, a mis padres quienes con esfuerzo y sacrificio me han apoyado en todo momento en la consecución de mis metas, a mi universidad por ser una muestra de integridad y excelencia académica, a mis compañeros y amigos por su continuo aliento en mis momentos difíciles.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO.....	9
CAPÍTULO I	11
MARCO INTRODUCTORIO	11
1.1. TEMA:.....	11
1.2.1. Nombre de la Institución:	11
1.2.2. Ubicación	11
1.2.3. Actividad	11
1.2.4. Características	11
1.3. Historia de la Organización.....	12
1.3.1. Contexto	12
1.3.2. Misión	12
1.3.3. Visión	13
1.3.4. Organigrama de Capseint	13
1.4. Antecedentes:.....	13
1.5. Justificación.....	15
1.6. Objetivos	17
1.6.1. Objetivo General:	17
1.6.2. Objetivos Específicos:	17
CAPÍTULO II.....	18
MARCO TEÓRICO.....	18

2.1. Riesgo	18
2.1.1. Riesgos físicos	19
2.1.2. Riesgos psicosociales	19
2.2. Factores de riesgo.....	20
2.2.1. Factores de riesgo psicosocial.....	21
2.3. Condiciones De Trabajo	22
2.4 Demandas Psicológicas	23
2.4.1 Relaciones interpersonales	23
2.4.2. Variedad/contenido	24
2.4.3 Participación/Supervisión.....	24
2.5. Clasificación del riesgo psicosocial	25
2.5.1. Estrés Laboral.....	25
2.5.2. Violencia	26
2.5.3. Acoso laboral	27
2.6. Consecuencias del riesgo psicosocial	27
2.6.1. Burnout o Desgaste profesional:	28
2.6.2. Mobbing:	29
2.6.3. Enfermedades psicosomáticas	29
2.7. Fases e identificación de los factores de riesgo	30
2.7.1. Identificación de Dimensiones Psicosociales	31
2.7.1.1 Intralaborales	32
2.7.1.2 Extralaborales.....	32
2.7.1.3. Personal	33
2.8. Prevención De Riesgos	33
2.8.1. Notas Técnicas de Prevención.....	34
2.8.2 Evaluación de riesgos psicosociales	34

2.8.3 Cuestionario de Riesgos Psicosociales del Ministerio del Trabajo Ecuador	35
2.8.3.1 Desarrollo De Competencias	36
2.8.3.2 Liderazgo.....	37
2.8.3.3 Margen de acción y control	37
2.8.3.4 Organización del trabajo	38
2.8.3.5 Automatización del trabajo	38
2.8.3.6 Carga y Ritmo de Trabajo	39
2.8.3.7 Autonomía.....	40
2.9. Programa de prevención de Riesgos Psicosociales emitido por el Ministerio del Trabajo .	40
CAPÍTULO III	43
MARCO CONCEPTUAL.....	43
CAPÍTULO IV.....	44
MARCO METODOLÓGICO	44
4.1. Tipo de investigación:	44
4.2. Alcance de la investigación	44
4.3. Diseño de la investigación	44
4.4. Fuentes de Información	45
4.5. Población y muestra.....	45
4.6. Instrumento	45
4.7. Levantamiento de la Información.....	47
4.8. Procesamiento de datos	48

CAPÍTULO V	49
ANÁLISIS DE RESULTADOS	49
5.1 Datos Demográficos	49
Área de trabajo	49
Nivel más alto de instrucción	50
Edad del trabajador	51
Género del trabajador	52
5.2. Factores con riesgo.....	52
5.3. Matriz de factores por prevalencia.....	53
5.4. Diagnóstico.....	55
CAPÍTULO VI.....	60
PLAN DE PREVENCIÓN.....	60
6.1. Objetivo del proyecto.....	60
6.2. Destinatarios/as	60
6.3. Sostenibilidad	60
6.4. Monitoreo.....	60
6.5. Plan de Prevención.....	61
CAPITULO VII.....	67
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	67

7.1 Conclusiones	67
7.2. Recomendaciones	67
REFERENCIAS	69

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO.....	47
TABLA 2: ÁREA DE TRABAJO (CAPSEINT).....	49
TABLA 3 NIVEL DE INSTRUCCIÓN	50
TABLA 4 EDAD DE LOS TRABAJADORES.....	51
TABLA 5 GÉNERO DEL TRABAJADOR O SERVIDOR.....	52
TABLA 6 RESULTADOS POR DIMENSIÓN	53
TABLA 7 ESCALA DE FACTORES DE RIESGO	54
TABLA 8 PLAN DE PREVENCIÓN	63

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 ORGANIGRAMA DE CAPSEINT.....	13
FIGURA 2: ÁREA DE TRABAJO (CAPSEINT).....	49
FIGURA 3 RESULTADO NIVEL DE INSTRUCCIÓN	50
FIGURA 4 RESULTADO EDAD DEL TRABAJADOR	51
FIGURA 5 RESULTADO GÉNERO DEL TRABAJADOR.....	52

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 ENCUESTA	78
ANEXO 2 TABULACIÓN	82
ANEXO 3 RESUMEN TABULACIÓN.....	84
ANEXO 4 RESULTADO GLOBAL	85

RESUMEN EJECUTIVO

Los Riesgos Psicosociales en el ámbito laboral son una amenaza continua en todas las organizaciones, de tal manera que impacta a los trabajadores, produciendo afecciones físicas y mentales, cuando estos no han sido gestionados adecuadamente bajo un programa de prevención que elimine o minimice su impacto.

La presente investigación plantea como objetivo principal, diagnosticar y proponer un plan de prevención de riesgos psicosociales en los trabajadores que pertenecen a la empresa Capseint, para lo cual fue necesario conocer los factores de riesgo presentes en la misma, por ello se inició con la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo.

Luego de realizar la tabulación de la encuesta aplicada se evaluó las ocho dimensiones que contiene el cuestionario: carga y ritmo de trabajo; desarrollo de competencias; liderazgo; margen de acción y control; organización del trabajo; recuperación; soporte y apoyo. En función de los resultados arrojados por la encuesta se procedió a elaborar el plan de acción enfocado a los factores que reflejan un riesgo medio y alto a fin de prevenirlos.

ABSTRACT

Psychosocial Risks in the workplace are a continuous threat in all organizations, in such a way that it affects workers, producing physical and mental conditions, when these have not been adequately managed under a prevention program that eliminates or minimizes their impact.

The main objective of this research is to diagnose and propose a plan for the prevention of psychosocial risks in workers belonging to the Capseint company, for which it was necessary to know the risk factors present in it, for this reason it began with the application of the psychosocial risk assessment questionnaire of the Ministry of Labor.

After carrying out the tabulation of the applied survey, the eight dimensions contained in the questionnaire were evaluated: workload and pace; skills development; leadership; margin of action and control; work organization; Recovery; support and support. Based on the results of the survey, an action plan focused on the factors that reflect a medium and high risk was prepared in order to prevent them.

CAPÍTULO I

MARCO INTRODUCTORIO

1.1. Tema:

Diagnóstico y propuesta de prevención de riesgos psicosociales para los trabajadores de la empresa Capseint en el año 2022.

1.2. Datos de la Organización

1.2.1. Nombre de la Institución:

CAPSEINT (Centro de Formación para Guardias de Seguridad privada avalados por el Ministerio del Interior).

1.2.2. Ubicación

Capseint se encuentra ubicada en la provincia de Pichincha, cantón Quito, parroquia Mariscal Sucre, Calle Juan de Velasco N26-11 y Francisco de Orellana.

1.2.3. Actividad

La actividad de la empresa es “Otorgar cursos de enseñanza, incluye procesos de formación docente de capacitación y perfeccionamiento en el área de seguridad” (Capseint, 2021).

1.2.4. Características

Capseint es una empresa certificada que maneja altos estándares internacionales de calidad y seguridad, prestando servicios de capacitación, seguridad física y vigilancia electrónica, brindando a sus clientes un sistema de seguridad integral altamente confiable. (Capseint, 2021).

La empresa en la actualidad no cuenta con un programa de prevención de riesgos psicosociales a cargo de un profesional en esta área, por lo que el proyecto a realizarse es procedente, oportuno y necesario.

1.3. Historia de la Organización

1.3.1. Contexto

El Centro de capacitaciones Capseint se fundó el 16 de agosto del 2017 en la ciudad de Quito, la compañía es de tipo limitada conformada por cuatro socios con su respectivo porcentaje de acciones, se encuentra avalado por el Ministerio de Gobierno y el Instituto Superior de la Policía Nacional; está certificado por la SICOSEP (Sistemas de Compañías de Seguridad Privada) (Capseint, 2021).

El sistema SICOSEP permite a la ciudadanía en general consultar, si una empresa de seguridad cuenta con su permiso de operación en vigencia, además visualizar que los guardias de seguridad se encuentran capacitados y acreditados por el Ministerio del Interior.

CAPSEINT cuenta con más de cuatro años de trayectoria y alrededor de 80 trabajadores a nivel nacional, actualmente existen cuatro institutos, la matriz ubicada en Quito y sus agencias en la ciudad de Guayaquil, Ibarra y en el Oriente, está ubicada en la ciudad del Puyo.

1.3.2. Misión

El Centro de Capacitación Capseint “es empresa orientada a potencializar a las personas y organizaciones incrementando su desempeño y logrando su pleno desarrollo a través de los servicios de consultoría y capacitación” (Capseint, 2021).

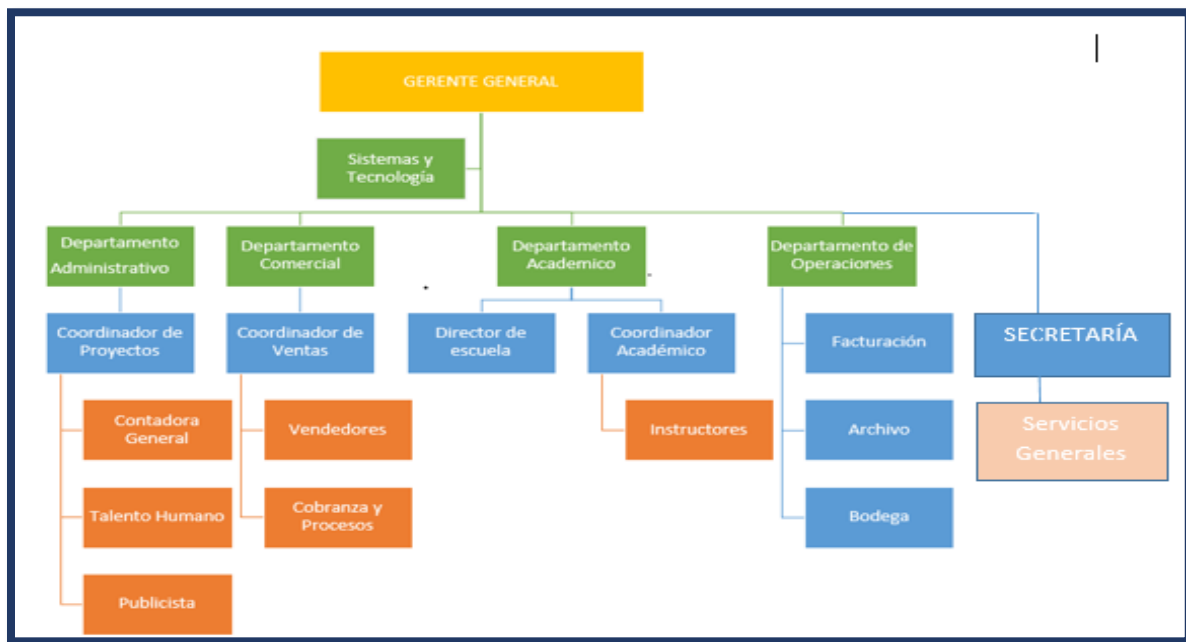
1.3.3. Visión

La visión de Capseint es “ser la empresa de capacitación y consultoría de mayor prestigio a nivel nacional a través de la calidad de nuestros servicios, la satisfacción de nuestros clientes, siendo un aliado estratégico y mejorando continuamente aplicando nuevos métodos académicos” (Capseint, 2021).

1.3.4. Organigrama de Capseint

La figura 1 indica el organigrama de Capseint

figura 1 Organigrama de Capseint.



Nota: Organigrama de la estructura organizacional (Capseint, 2021).

1.4. Antecedentes:

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales considera que la organización del trabajo forma parte de las condiciones que influyen en la salud y seguridad de los trabajadores, debido a esto es importante abordar los factores psicosociales, sus efectos y la incidencia de éstos en las organizaciones, enfocando planes de intervención para reducción de sus efectos (Camargo & Erazo, 2015).

Los riesgos psicosociales según la (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2022) se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión.

En el Ecuador se han realizado algunos estudios referentes a los riesgos psicosociales, un ejemplo que podemos citar dentro de las empresas de seguridad es el elaborado por una estudiante de la Universidad San Francisco de Quito, relacionado a factores de riesgos psicosociales en la empresa Sepronac S.A., donde indica que las inconsciencias legales existentes en el Ecuador para el control de empresas de vigilancia, hace que la presencia de riesgos de tipo psicosocial tengan una incidencia importante dentro de estas organizaciones (Cabezas, 2008).

Por otro lado, hemos tomado la tesis realizada en la Pontificia universidad Católica del Ecuador, donde la autora solicita se aplique lo indicado por la legislación ecuatoriana en lo referente a “realizar estudios anuales relacionados al tema de riesgos o a RRHH, orientados en mejorar el bienestar común e individual” (Yepez, 2019).

La intervención realizada en la empresa Sumihogar en el año 2020, dio como producto final, un programa de intervención para erradicar los riesgos psicosociales existentes, el mismo que se implementó como parte de su cultura organizacional en forma permanente, resultando un éxito absoluto (Yepez, 2019).

Estas dos investigaciones han sido citadas con la finalidad de demostrar el importante aporte que provee el estudio e implementación del programa de prevención de riesgos psicosociales en la empresa Capseint.

Bajo la normativa vigente del IESS, a través de riesgos del trabajo, se ha establecido la importancia de hacer un seguimiento a los empleadores: personas naturales y personas jurídicas

(tanto públicas como privadas), deben poner en práctica una política de prevención de riesgos laborales que inciden en los trabajadores en las organizaciones, dado esta argumentación es obligación de las organizaciones hacer una medición anual sobre riesgos psicosociales (Sanchez, Hessamzadeh, & Silva, 2021).

Adicionalmente, los colaboradores de Capseint realizaron teletrabajo hasta junio del 2021, este acontecimiento produjo situaciones de estrés prolongado debido a horarios extendidos; falta de recursos tecnológicos; ausencia de comunicación directa con clientes y sobrecarga laboral.

Es importante recalcar que en la empresa Capseint no se identificó un grave problema de riesgos psicosociales en sus trabajadores; sin embargo, la creación de este plan puede ser visto como una oportunidad de mejora, basándonos en las leyes de cumplimiento que regula el IESS (Dirección General de Riesgos de Trabajo, 2011) “en cumplimiento al art. 15 podrá realizar acciones de verificación y control de la observancia de las normas legales y técnicas, que mediante su aplicación garanticen estrategias que permitan mitigar este tipo de riesgos” (p. 5).

Finalmente, la Gerencia de Capseint muestra un alto interés en conocer las condiciones de trabajo actuales y las percepciones de sus trabajadores, para implementar el plan de mejora propuesto en esta investigación.

1.5. Justificación

El departamento de talento humano planea; ejecuta y controla, el uso adecuado de los recursos de una empresa; el talento humano, no solo representa el esfuerzo o la actividad humana de un grupo de individuos, sino también debe considerarse factores representativos, tales como conocimientos; experiencias; motivación; intereses; actitudes; habilidades; potencialidades; salud física y mental (Arrobo, 2013).

Las investigaciones realizadas en Ecuador y en otros países por universidades sobre los riesgos psicosociales determinan la importancia de contar con planes de prevención en las organizaciones; actualmente, el Centro de Capacitaciones Capseint cuenta con un manual acerca de la violencia psicosocial realizada en años anteriores, por lo que la presente investigación aportará para la gestión del departamento de Talento Humano Seguridad y Salud Ocupacional, principales áreas, que en conjunto se preocupan por el bienestar del capital humano en la organización.

Dentro del tema planteado se propone realizar acciones, en un inicio diagnosticar los riesgos psicosociales mediante una encuesta de factores de riesgo, proporcionada por el Ministerio del Trabajo, cuyo análisis de los resultados obtenidos ayudarán a definir los lineamientos necesarios hacia el diseño de un plan de prevención.

A nivel personal la presente disertación es necesaria para cumplir el requisito obligatorio, previo a la obtención del título como Psicóloga Organizacional.

El diseño del plan de prevención se ejecutará en base a los resultados obtenidos mediante las encuestas aplicadas, de esta manera se pretende identificar los riesgos a los que los trabajadores de la empresa Capseint se encuentran expuestos, con el fin de presentar una propuesta para mitigarlos.

De manera directa los principales beneficiarios serán trabajadores, administrativos y operativos, directivos y proveedores ya que como resultado de este plan se generarán ambientes de trabajo apropiados para mejorar la producción laboral y atención de sus clientes externos.

Finalmente, con el diseño del plan de prevención de riesgos psicosociales, se pretende minimizar riesgos de estrés laboral, elevar los niveles de liderazgo para contar con trabajadores saludables que se encuentren en la capacidad de brindar una atención asertiva y generar una relación interpersonal más efectiva dentro y fuera de la organización.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General:

Diagnosticar y proponer un plan de prevención de los riesgos psicosociales encontrados en los trabajadores de la empresa Capseint.

1.6.2. Objetivos Específicos:

1. Evaluar las actuales condiciones de trabajo en la empresa Capseint, utilizando el cuestionario de evaluación de Riesgos Psicosociales emitido por el Ministerio del Trabajo en octubre del 2018.
2. Analizar la información obtenida para identificar los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de Capseint.
3. Definir las acciones de mejora para la prevención de riesgos psicosociales, bajo el amparo del programa emitido por el Ministerio del Trabajo

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

La existencia del riesgo debe activar los mecanismos preventivos, la ley de Prevención de Riesgos laborales atribuye al empresario la obligación de garantizar la seguridad y salud de sus trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo que realizan dentro la organización (Viñas, 2014).

A continuación, se expone el sustento teórico para la descripción del tema investigado.

2.1. Riesgo

Todas las actividades de la organización llevan inmersas un riesgo, esta variable permanente influye en las oportunidades de desarrollo afectando los resultados económicos, es uno de los problemas con mayor connotación en el mundo entero.

Para realizar una aproximación al concepto de riesgo según (Galindo, 2015) Lo convertimos en algo que no sólo ha sido generado por la acción humana, sino que también puede evitarse mediante ella Hablar de riesgo implica, pues, hablar de contingencia. Al referir a un evento que todavía no acontece (una catástrofe que todavía no tiene lugar), el concepto de riesgo apunta a algo que no es ni necesario, ni imposible (P.143).

El riesgo por lo tanto constituye la combinación entre riesgo / seguridad, desde el punto de vista del sentido común, esta dicotomía constituye la forma del concepto de riesgo ya que la seguridad es el antónimo del riesgo, por lo tanto, cuanto menor es la seguridad mayor es el riesgo (Galindo, 2015).

Por último, diremos que la definición de riesgo laboral se refiere a los peligros al que se someten los trabajadores combinada con una actividad determinada donde se pueda producir un daño.

2.1.1. Riesgos físicos

Un riesgo físico está asociado a la probabilidad de sufrir un daño corporal, el ámbito laboral tiene oficios y profesiones de alto riesgo, podríamos citar un ejemplo como el de los trabajadores expuestos a materiales químicos con componentes tóxicos (Bermeo & Ganchoso, 2017).

Es importante evaluar los riesgos para poder desarrollar una gestión preventiva que permita ejercer un control de todos los riesgos dentro del entorno laboral como ejemplo podemos citar: temperaturas altas y muy bajas, el ruido para el oído humano cuando se somete a altos decibeles, variación de la presión atmosférica, todos estos riesgos físicos producen daños en la salud individual (Bermeo & Ganchoso, 2017).

Es indispensable que el personal conozca las medidas de protección las mismas que deben ser socializadas por medio de capacitación habitual, seguimiento, y conductas orientadas al autocuidado, inspecciones de seguridad, y mejoramiento de las buenas condiciones de higiene ocupacional.

2.1.2. Riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales son aquellas condiciones de trabajo que afectan la salud de los individuos a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos (Ministerio de Relaciones Laborales, Septiembre 2013).

La Oficina Internacional del Trabajo (2016) definió los riesgos psicosociales como las interacciones entre el medioambiente de trabajo; el contenido del trabajo; las condiciones de organización y las capacidades; las necesidades y la cultura del trabajador; las consideraciones personales externas al trabajo que pueden en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral.

Estamos, con toda certeza, ante un problema social de considerable complejidad y cuya dimensión no es fácil de conocer, el siglo actual ha traído consigo, cambios tecnológicos; intensificación de la competencia a escala mundial; mayor orientación en función de los mercados; reducción de la intervención estatal (Oficina Internacional del Trabajo OIT, 2016).

Estos cambios, además de afectar las economías a nivel mundial, tienen consecuencias sobre la población laboral activa, pues influyen en las opciones de empleo; ofertas laborales; necesidades de formación; actualización de conocimientos y destrezas; ritmos de trabajo; disponibilidad de recursos; ordenación de los procesos laborales; y también sobre la salud de la población (Oficina Internacional del Trabajo OIT, 2016).

En definitiva, el riesgo psicosocial es el estrés generado en el ámbito laboral, debido al desempeño de las funciones en el trabajo de un individuo, lo más importante radica en cómo puede afectar a la calidad de vida de los trabajadores (Oficina Internacional del Trabajo OIT, Septiembre 1984).

2.2. Factores de riesgo

Un factor es un elemento que actúa en conjunto con otros, aumentando la probabilidad de que una persona sufra un perjuicio.

Se considera factor de riesgo aquellos agentes que pueden generar un determinado tipo de daño, condiciones de trabajo que cuando están presente, incrementa la probabilidad de un perjuicio provocando afectación en la salud de los trabajadores, en las instalaciones locativas y en las máquinas y equipos (Bermeo & Ganchoso, 2017).

Finalmente se podría decir que todo factor de riesgo lleva inmerso la ausencia de una medida de control apropiada, otras aproximaciones sinónimas son: peligro y deficiencia o defecto de control (Cortés, José. 2007 citado en Bermeo & Ganchoso, 2017).

En conclusión, es más probable que un sujeto perciba un cierto trastorno, a medida que sea expuesto a más factores de riesgo, estos apoyan al pronóstico previo, por eso tomarlos en cuenta se convierte en una medida de prevención.

2.2.1. Factores de riesgo psicosocial

El presente estudio, pretende determinar las condiciones laborales que se pueden considerar como factores de riesgo laboral por que afecta la salud física y mental de los trabajadores.

Se consideran factores psicosociales de riesgo a los siguientes: sobrecarga laboral; falta de reconocimiento a la labor; carga mental alta; excesivo trabajo bajo presión; liderazgo con enérgico control o frágil control; tareas exhaustivas y peligrosas; cambios y reformas organizacionales bruscas y sin planificación; no posibilidad de pausas, etc. (Ministerio de Relaciones Laborales, Septiembre 2013).

Entre las definiciones de factores de riesgo psicosocial según (Vassallo, Octubre 2018) aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad; desorden del ciclo

sueño-vigilia; estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo; el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado (p. 2).

La exposición a este tipo de riesgos no deteriora necesariamente la salud del trabajador, aunque como su nombre indica son una fuente de riesgo, si el individuo utiliza estrategias de afrontamiento funcionales, desafiara la situación laboral eliminando el riesgo y controlando situaciones cargadas emocionalmente (Cardona, Vargas, & Rosas, 2015).

2.3. Condiciones De Trabajo

Se puede definir “como condiciones y medio ambiente de trabajo: Aquellos elementos, agentes o factores que tiene influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores” (Hena Robledo, 2017, p. 2).

Las condiciones de trabajo son cualquier característica derivada del proceso de trabajo y se refieren al conjunto de factores que actúan sobre el individuo determinando su actividad y provocando una serie de consecuencias, tanto para el propio individuo como para la empresa (Hena Robledo, 2017).

El lugar de trabajo debe hallarse en buen estado, adoptando medidas de prevención, para disminuir la probabilidad de un accidente laboral, en este sentido es importante que el empleador y el trabajador conozcan las condiciones en las que se efectúan sus actividades, además debe informarse de sus derechos y responsabilidades.

2.4 Demandas Psicológicas

Las demandas psicológicas son los requerimientos utilizados frente al trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional (Yepez, 2019).

Podemos deducir que las labores cotidianas, en una empresa llevan inmersas las emociones intrapersonales, donde cada individuo hará uso de su Inteligencia Emocional conociendo y manejando los sentimientos propios e interpretando los sentimientos de los demás, así como también crear hábitos mentales que favorezcan la productividad (Cardona, Vargas, & Rosas, 2015).

Básicamente hacen referencia a cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, se refieren a cualquier tipo de tarea dentro del ámbito laboral.

2.4.1 Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales “son aquellas relaciones que se establecen entre al menos dos personas y son parte esencial de la vida en sociedad y en los ámbitos que la sociedad determina, como el laboral” (Sonia Murillo 2004 citado en Martinez).

Las relaciones interpersonales ocupan un lugar especial en la sociedad, llevarnos bien con nuestros colegas y saber trabajar como equipo, es una habilidad blanda que nos hace entender puntos de vista; ideas; metas; percepciones diferentes, formando una convivencia sana, hablar de calidad de vida es una característica exigida en muchos puestos de trabajo (Martinez).

2.4.2. Variedad/contenido

Comprende la sensación de la importancia y utilidad que las funciones del trabajador, tienen para la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado, ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo 2012 Citado en Yepez, 2019).

Las tareas no pueden ser carentes de significado para el trabajador, sin curvas de aprendizaje demasiado largas o cortas, combinando complejidad, es así como el empleado construye una opinión positiva o negativa del progreso e importancia que tienen sus labores, la utilidad de este, para la empresa, la sociedad y para sí mismo (Yepez, 2019).

Es importante que el trabajo no sea repetitivo y monótono, también se debe evitar el incremento de la carga de trabajo o cambios periódicos de puesto de trabajo, sin un análisis previo, pues se corre el riesgo del aumento de fatiga, el deterioro de las relaciones interpersonales entre los trabajadores, produciendo pérdida de productividad.

2.4.3 Participación/Supervisión

Con respecto a este otro factor de riesgo psicosocial se conceptualiza como aquel que “Recoge el control que la persona ejerce sobre su trabajo y el que la organización ejerce sobre la persona. Se consideran los niveles de implicación, intervención y colaboración que cada persona mantiene con distintos aspectos de su trabajo” (Yepez, 2019).

El nivel de supervisión dependerá de los niveles de jerarquía que utilice la organización y del cargo que ocupe el colaborador, la participación es el nivel de entrega que brinda a los

diferentes aspectos de su trabajo, la empresa en cambio utiliza niveles de supervisión para controlar las labores diarias del personal (Yepez, 2019).

El interés del trabajador se demuestra en la participación, cuanto más interés hay más participación, mientras la supervisión, es la acción que ejecutan, los supervisores hacia el trabajador y la percepción de este último con respecto a dicha labor.

Cada trabajador, de acuerdo a sus características de personalidad, desarrollará diferentes reacciones ante una determinada condición psicosocial laboral adversa, sus necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc. estas características personales tienen un papel importante en la generación y solución de problemas de esta naturaleza.

2.5. Clasificación del riesgo psicosocial

La clasificación de riesgos psicosociales que pueden influir en la salud y bienestar de los trabajadores, puede clasificarse en diversas formas, variedades y extensiones, cada una de ellas con su enfoque, necesidad o requerimiento.

2.5.1. Estrés Laboral

Hace más de medio siglo en el año 1956, el estrés laboral fue definido por Hans Selye, ante la Organización Mundial de la Salud, como: “la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior y el estado que se produce por un síndrome específico que consiste en todos los cambios no específicos que se inducen dentro de un sistema fisiológico” (Sanchez J. , 2010).

El estrés se origina a partir de estímulos físicos y sociales, son un conjunto de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales que someten a las personas a demandas que

no pueden satisfacer de forma adecuada al tiempo que perciben las necesidades de satisfacerlas, produciendo un desajuste entre demandas ambientales y recursos disponibles (Sanchez J. , 2010).

El estrés genera inicialmente alteraciones fisiológicas, pero su persistencia crónica produce finalmente serias alteraciones de carácter psicológico, llevando a una persona a estados de angustia, depresión e incluso al suicidio, podría también suceder una falla en los órganos vitales (Sanchez J. , 2010).

La sobrecarga hace referencia a situaciones en las que el trabajador está sujeto a más exigencias de las que puede satisfacer, esto produce mayor agotamiento emocional; problemas en espalda; cuello y hombros; bajo control del trabajo; morbilidad cardiovascular; hipertensión; además puede generar trastornos mentales; afectando el desempeño laboral o detonando en consumo de alcohol; tabaco y drogas; llegando incluso a tomar acciones fatales (Peiro, 2001).

2.5.2. Violencia

La violencia laboral se define como “toda acción, incidente o comportamiento que se aleja de lo razonable en el cual una persona es amenazada o humillada como consecuencia directa de su trabajo” (Confederación de Empresarios de Málaga 2013, citado en Montalvo 2020).

La violencia además tiene diferentes tipos y niveles, por lo que puede ser física, verbal o psicológica o podría estar combinada; razón por la cual es pertinente mantener una constante comunicación con los colaboradores para velar por la seguridad e integridad de cada uno (Yepez, 2019).

La violencia laboral ha sido reconocida como un problema de creciente relevancia social, por las graves consecuencias que produce, un primer elemento a destacar es la clara preeminencia del acoso psicológico, en el plano laboral los expertos la han dividido en tres tipos: individuales;

sociales-interpersonales; organizacionales, de estas la más común es la que es desplegada por colegas y jefes , particularmente el acoso psicológico, seguida de la violencia, ejercida por clientes o usuarios (Toro & Gómez, 2016).

2.5.3. Acoso laboral

Se entiende por acoso laboral todo maltrato verbal y mental que recibe un trabajador por parte de uno u otros, atentando contra su dignidad, se caracteriza por comportamientos cróeles contra él, para lograr su aniquilación o destrucción psicológica y su salida de la organización a través de diferentes procedimientos (Avila, Bernal, & Alzate, 2016).

El acoso laboral, se enfoca en infundir miedo, intimidación y angustia, creando así inestabilidad, inseguridad, se caracteriza por ser un comportamiento agresivo, humillante y asedioso, sobre un colaborador por parte del empleador o un compañero de la organización (Avila, Bernal, & Alzate, 2016).

Produciendo en la persona víctima de acoso, consecuencias físicas y psíquicas que generan cuadros de ansiedad, dolor, inestabilidad, depresión y otros estados de ánimo que afectan su integridad, llegando incluso a consecuencias extremas como el suicidio, el agresor usualmente tiende a negar que realice dicha acción lo que complica tomar medidas ante la problemática.

2.6. Consecuencias del riesgo psicosocial

La materialización de los riesgos psicosociales en el trabajador, producirá una serie de trastornos negativos, en su salud física y mental, afectando sus relaciones sociales y familiares, además de un evidente deterioro profesional (Avila, Bernal, & Alzate, 2016).

Por último, el nivel de daño dependerá del tipo de factor de riesgo al que está sometido el trabajador, su intensidad, duración, frecuencia, predictibilidad, así como del significado que tiene para la persona y de sus recursos para enfrentar la situación.

A continuación, se enumeran una serie de consecuencias desencadenadas del riesgo psicosocial.

2.6.1. Burnout o Desgaste profesional:

El Burnout o desgaste profesional “Consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante, para realizar las tareas laborales” (Bestratén, Guardino, Piqué, Pujol, & Solórzano, 2011).

Este síndrome debido a la extensión que tiene y las múltiples consecuencias en el colaborador, se lo toma en cuenta como riesgo laboral, lamentablemente a nivel organizacional y legal existe poca preocupación con respecto a este tema (Sierra, 2020).

Las manifestaciones de este síndrome son varias dependerá mucho de la personalidad y formación, aparecerá como una respuesta prolongada al estrés laboral, factores emocionales, e interpersonales, como la fatiga crónica, la ineficacia, o la negación de lo que ocurre, se presenta con cansancio emocional, agotamiento por las exigencias del trabajo, despersonalización, indiferencia o apatía frente a la sociedad, baja realización personal (Avila, Bernal, & Alzate, 2016).

Es importante que cada organización tome en cuenta dicha problemática y realice medidas preventivas según el tipo de desgaste que presente el personal de la empresa, es fundamental velar por la seguridad y bienestar de los colaboradores.

2.6.2. Mobbing:

Esta enfermedad se produce en el trabajador fruto del acoso, hostigamiento o acorralamiento en grupo, el mobbing tiene una alta influencia en la salud física y sobre todo mental, es una acción conducente a producir miedo o terror en el trabajador (Peralta, 2004).

Según la NTP 476, se define al mobbing como el hostigamiento psicológico en el trabajo, no ocurre exclusivamente por causas directamente relacionadas con el desempeño del trabajo o con su organización, sino que tiene su origen en las relaciones interpersonales que se establecen en cualquier empresa entre los individuos (Bestratén, Guardino, Piqué, Pujol, & Solórzano, 2011, p. 3).

Las relaciones interpersonales influyen de manera positiva o negativa en el desempeño laboral, cuando un colaborador se encuentra en malas condiciones su labor es poco favorable, por otro lado, si se encuentra en un ambiente laboral en donde se puede sentir cómodo y seguro, los resultados serán positivos, las principales causas podrían ser envidia, celos de los demás colaboradores, no pertenecer a uno u otro subgrupo específico lo que genera dicho malestar.

2.6.3. Enfermedades psicósomáticas

Dentro de las concepciones de la medicina moderna una enfermedad es catalogada como “psicósomática” cuando no se le pueda asignar una sustentación biológica y/u orgánica que respalden los síntomas, visto de esta forma, la enfermedad no presente una explicación clara es decir, inconexa desde lo físico (Jordan, 2020).

El paciente psicósomático es alguien que se ha quedado en el silencio por la estructura de su personalidad, la educación, la familia, el medio social o profesional. Por ello se sirve del cuerpo para comunicar lo que con palabras ya no

es posible decir. Su enfermedad es un grito, una queja que pide auxilio (Morales, Nava, Esquive, & Díaz, 2011, p. 129).

En la enfermedad psicosomática se encuentra una unión, no hay enfermedad que tenga sólo componentes orgánicos y enfermedad que tenga sólo componentes psíquicos, todas las enfermedades tienen un componente psicosomático en mayor o menor medida, la manera de lidiar con los síntomas varía enormemente de una persona a otra (Morales, Nava, Esquive, & Díaz, 2011).

Las enfermedades psicosomáticas, nacen de fuertes procesos emocionales como depresión, ansiedad o estrés simplemente es un “desequilibrio entre el cuerpo y la mente, la presencia de una somatización no excluye una patología orgánica, ya que mecanismos psicogenéticos pueden agravar o cronificar una dolencia médica.

2.7. Fases e identificación de los factores de riesgo

El objetivo principal de esta fase indica Nogadera (2019) es determinar sobre qué factores y sobre qué colectivos va a realizarse la evaluación, recabando información de los puestos, las tareas, el entorno, las personas a las que va dirigida, condiciona las fases posteriores y por tanto los resultados que se obtengan; es decir, que influirá en la capacidad del estudio de ajustarse a las causas reales del problema, incidiendo en la fiabilidad del estudio (p. 48).

Es importante tener en cuenta las características de los diferentes puestos de trabajo, así como a los factores que pueden moderar o agravar las consecuencias de éstos, a fin de tomar en consideración las distintas variables que pueden influir en la situación psicosocial (Nogareda, 2019).

Cada estudio dependerá de la perspectiva analizada, los objetivos y alcances, la metodología y técnicas deben ser tomadas en cuenta desde el principio, para obtener resultados oportunos, esto dependerá del investigador al escoger la herramienta.

Finalmente, el análisis, medición y elaboración del documento de evaluación, es necesario para poder interpretar los resultados y tener una idea global de lo que se ha realizado durante todo el estudio, para posteriormente dar un diagnóstico de la exposición de los colaboradores a los riesgos psicosociales dentro de la organización.

2.7.1. Identificación de Dimensiones Psicosociales

Consiste en identificar y describir la presencia de factores de riesgo psicosocial fundamentando estos hallazgos tanto en forma teórica como metodológicamente.

Las dimensiones que intervienen en los factores de riesgo “son aquellas condiciones aptas para ser evaluada en una empresa y que intervienen en la percepción del comportamiento humano; es por esto que debe utilizarse un instrumento para tal fin” (Soler, 2016 citado en Yepez, 2019 p. 36).

Para la identificación de las diferentes dimensiones psicosociales, es necesario recordar que “el mundo laboral ha sido impactado por el fenómeno de globalización económica y desarrollo de la ciencia y tecnología, ha influido en el surgimiento de nuevos factores de riesgo psicosocial considerados peligrosos” (Yepez, 2019).

El mundo y su dimensión de cambios constantes, también crea innovadoras técnicas en el mundo empresarial, el ser humano debe adaptarse al medio, a una nueva sociedad y tecnología,

por lo que su percepción y comportamiento también es sujeto de variación, este dependerá de la persona, del tipo de empresa a la que pertenezca y del estrato social con el que este identificado.

Finalmente, toda situación que atravesase cualquier colaborador es directamente proporcional a su trabajo, esto quiere decir, a mayor beneficio recibido, mayor nivel de estrés y responsabilidad tendrá el empleado.

A continuación, se detallarán dos dimensiones psicosociales, que se ha considerado las más importantes.

2.7.1.1 Intralaborales

Los riesgos psicosociales intralaborales “corresponden a las características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y el bienestar” (Teran & Botero, 2012, p. 97).

Hechas las consideraciones anteriores, dicha dimensión significa todo lo relacionado con la cultura, clima y gestión organizacional, a través de la cual se puede medir el desenvolvimiento de cada individuo dentro de ella, el momento que realiza sus actividades cotidianas, la adaptabilidad al grupo o área de trabajo asignada, horarios de trabajo, entre otros factores propios de cada empresa (Yepez, 2019).

2.7.1.2 Extralaborales

Como mencionan, Romero D, Beleño, Ucros, Echeveria & Lasprilla, (2016) “El trabajador no puede verse como un ser fragmentado, ya que sobre él influyen diferentes condiciones determinadas por su historia personal y laboral, las actividades desarrolladas en el tiempo libre y su interacción social especialmente en el ámbito familiar” (p. 4).

En definitiva, los factores de riesgo extralaborales comprenden: los aspectos del entorno familiar; social; económico; las condiciones en las que vive el colaborador. Hacen referencia a todo lo que este fuera de la organización y podría afectar el bienestar y salud del trabajador (Yepez, 2019).

2.7.1.3. Personal

Este concepto hace referencia a las “características propias del empleado, tales como aspectos socio-demográficos y ocupacionales, rasgos de personalidad, estilos de afrontamiento y condiciones de salud (Gonzalez & Lizcano, 2009).

Las diferencias individuales determinan la vivencia en los lugares de trabajo, cada persona aborda una misma situación con reacciones muy diversas, ya que cada uno, tienen distintas motivaciones; diferentes capacidades; disímil personalidad, etc. Así pues, una misma situación no afecta de la misma manera a todo el mundo, sino que depende de lo que cada persona espera en este momento y de la capacidad de adaptación individual (Nogareda, 2019).

Esta dimensión hace referencia a todas aquellas relaciones personales, sociales, y de amistad en las que se desenvuelve cada colaborador, determinando su personalidad y capacidad de resolución de conflictos en forma individual (Yepez, 2019).

2.8. Prevención De Riesgos

Las transformaciones de las últimas décadas en los lugares de trabajo pueden ser una fuente importante de estrés para los trabajadores por ello es necesario un análisis preciso de los factores psicosociales de riesgo, con intervenciones dirigidas a prevenir, neutralizar o amortiguar los efectos negativos de esos riesgos evitando un deterioro significativo del bienestar psicológico y de la salud del trabajador (Peiró, 2004).

La Salud Laboral nace en un medio ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde el trabajador pueda desarrollar su actividad de manera digna y donde pueda participar y hacer oír su voz en la mejora de las condiciones de seguridad y salud.

2.8.1. Notas Técnicas de Prevención

La colección de Notas Técnicas de Prevención (NTP) se inició en 1982 para convertirse en un manual de consulta indispensable para todo prevencionista y obedece al propósito del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo (INSST) de facilitar a los agentes sociales y a los profesionales, herramientas técnicas de consulta (Pérez & Nogareda , 2012).

Las Notas Técnicas de Prevención son parte de las buenas prácticas empresariales, sus indicaciones solo son obligatorias cuando son parte de una disposición normativa, son de uso práctico en el día a día de la empresa, en la colección se tratan todas las áreas preventivas; Capacitación; toxicología; seguridad; higiene; medicina y psicología (Pérez & Nogareda , 2012).

2.8.2 Evaluación de riesgos psicosociales

La finalidad que persigue el método de evaluación de factores psicosociales es identificar aquellas condiciones de trabajo presentes en una situación concreta, una vez establecido el diagnóstico se priorizará las posibles acciones de mejora, adaptada a la realidad y con conocimiento de causa (Nogareda, 2019).

Por otra parte, también permite detectar aspectos positivos, no olvidemos que en el área de la Psicopsicología no se debe perseguir sólo la eliminación o minimización de situaciones nocivas, sino el favorecer aquellos aspectos del trabajo que beneficien el desarrollo y la satisfacción de las personas que lo realizan (Nogareda, 2019).

El método puede ser aplicado con distintos propósitos: evaluación de situaciones concretas; localizar fuentes de problemas; diseñar o implementar cambios; comparación entre diferentes grupos, su utilización es para cualquier empresa independientemente de su tamaño o actividad, para ello el analista deberá estudiar la adecuación del método de evaluación en cada organización o estructura organizativa a la que se pretenda aplicar (Nogareda, 2019).

La evaluación de factores psicosociales, es un proceso complejo que tolera un conjunto de actuaciones o etapas continuas conectadas, que pueden encontrarse descritas en la Nota Técnica Preventiva 450: factores psicosociales; fases para su evaluación; y en la Nota Técnica Preventiva 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales.

2.8.3 Cuestionario de Riesgos Psicosociales del Ministerio del Trabajo Ecuador

Para este estudio, se utilizará la encuesta desarrollada por el Ministerio del Trabajo, implementada por las autoridades de Ecuador, en el mes de octubre del 2018, el cuestionario de evaluación de Riesgos Psicosociales, es un instrumento que está integrado por una guía de aplicación, en la que se define cada uno de los factores de riesgo psicosocial, los mismos que enunciaremos en los siguientes apartados (Ministerio del Trabajo, 2018).

El cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial “está dirigido a personas naturales y jurídicas, empresas públicas y privadas, instituciones e instancias públicas con más de 10 trabajadores y/o servidores” (Ministerio del Trabajo, 2018, p. 7).

2.8.3.1 Desarrollo De Competencias

Una competencia laboral se define como el conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que debe poseer una persona para desempeñar un trabajo o labor específica (Ministerio del Trabajo, 2018).

Las competencias según López (2010) son indicadores de conducta o conductas observables que se presuponen necesarias para el desempeño de un puesto de trabajo. Al tratarse de una percepción, el sujeto observador está sujeto a cierta subjetividad: puede «interpretar lo que ve» añadiendo o desechando información respecto del candidato. Esto puede sumar o restar oportunidades al candidato (p.135).

Actualmente las organizaciones están adoptando prácticas y sistemas de recursos humanos basados en la gestión por competencias, para desarrollar en los trabajadores comportamientos de alto desempeño que garanticen el éxito en la realización de sus tareas (López, 2010)

El nuevo paradigma que debe presidir la acción formativa de los trabajadores: es el aprendizaje continuo; en el aula; fuera de ella; en la empresa; a distancia; autoaprendizaje. Esta formación debe dar como resultado una preparación para el mundo del trabajo, no solo contenidos del área profesional específica, sino capacidades para solucionar problemas, gestión, mercadeo, entre otras (López, 2010).

Para trabajar óptimamente se requieren conocimientos; competencias; habilidades, actitudes; valores; se debe tener noción de grupo; saber trabajar en equipo; actualmente se requiere formar integralmente al trabajador a través de las competencias.

2.8.3.2 Liderazgo

Liderazgo “es una disciplina que busca producir influencia en un grupo determinado para alcanzar un conjunto de metas preestablecidas de carácter favorable para satisfacer las necesidades verdaderas del grupo” (Sanchez, Alvero, & Tillán , 1999, p. 132).

Independientemente de la conceptualización, el tema del liderazgo es uno de los que más investigación genera en el ámbito de la psicología social, y en forma resumida, se entiende como la capacidad de influir en un grupo para que consiga sus metas (Yepez, 2019).

Los tiempos actuales donde se mezclan la acción, la información y las tecnologías, se requiere diferentes perfiles de liderazgo, según las distintas esferas del quehacer humano, también en el campo laboral es necesario un liderazgo novedoso, esto exige que el profesional no solo posea conocimientos sino habilidades y actitudes que correspondan al nuevo siglo (Sanchez, Alvero, & Tillán , 1999).

2.8.3.3 Margen de acción y control

El margen de acción se refiere a los límites que el colaborador de una organización debe conocer para actuar, para saber hasta dónde es responsable de las decisiones que puede tomar, y hasta dónde debe trasladar esas decisiones a su superior (Ministerio del Trabajo, 2018).

Este apartado se refiere al grado de libertad que tiene el trabajador para elegir o modificar la cadencia del trabajo, se consulta al trabajador sobre la posibilidad que tiene para marcar su propio ritmo de trabajo, de abandonar momentáneamente el puesto y de distribuir por sí mismo las pausas a lo largo de la jornada laboral (Nogareda, 2019).

2.8.3.4 Organización del trabajo

A lo largo de la historia los diferentes modos de producción han dado lugar a diferentes planteamientos de organización del trabajo, actualmente son aquellas prácticas, utilizadas por un empleado o una empresa para aumentar la productividad y la organización de esta, cada individuo tiene una serie de reglas y procedimientos con los que organiza su tiempo para cumplir sus tareas diarias.

La organización del trabajo puede definirse, según Erbes, Roitter, & Delfini (2011) como el conjunto de aspectos técnicos y sociales que actúan en la producción de bienes y servicios, se refiere a la división del trabajo entre las personas y las máquinas, intervienen el medio ambiente y la totalidad de las dimensiones presentes en cualquier prestación laboral (p. 105).

Su función principal es crear las bases para la planificación del trabajo y la producción, apoya a disminuir los costos, incremento de la productividad y a la eficiencia laboral.

2.8.3.5 Automatización del trabajo

La Real Academia de las Ciencias Físicas y Exactas define “la automática como el conjunto de métodos y procedimientos para la sustitución del operario en tareas físicas y mentales previamente programadas” (Ponsa & Granollers, 2009, p. 2).

El proceso consiste en ingresar material, energía e información, generando una transformación, que da lugar a la salida de producto, es relevante centrarse en qué se va a producir, como y cuando se fabricarán los productos, qué cantidad, así como especificar el tiempo empleado y el lugar en que se llevarán a cabo dichas operaciones (Ponsa & Granollers, 2009).

La globalización de los modelos económicos, el desarrollo e innovación de nuevas tecnologías, la automatización de métodos industriales, ha obligado a todos los países del mundo a mejorar y a hacer más eficientes sus procesos productivos, lo que ha permitido a las empresas implementar procesos de producción, eficientes, seguros y competitivos.

En definitiva, es un sistema donde las tareas de producción, son realizadas por elementos tecnológicos, dejando de lado la intervención humana, incrementa la calidad, velocidad y precisión de la producción en serie, optimiza la utilización de recursos, otro beneficio es que elimina el margen de error humano.

2.8.3.6 Carga y Ritmo de Trabajo

Respecto a la carga de trabajo, O'Donnell y Eggemeier (2006) señalan que: "El término de carga de trabajo, se refiere a qué parte de la capacidad limitada del operador es requerida para desarrollar una tarea particular" (p.6)

Trabajar supone un esfuerzo físico y mental, por lo tanto, la carga de trabajo son los requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, esta conlleva, consecuencias sobre la salud del que lo realiza y sobre la eficacia del trabajo que desempeña.

Finalmente el ritmo de trabajo, es la relación entre producción y tiempo o plazos de ejecución, cuando se presenta exceso de trabajo, alta presión temporal y plazos urgentes de finalización, se convierte en una amenaza para el trabajador esto influye en su condición de salud física y mental (Gonzalez & Gutiérrez, 2006) .

En resumen, el ritmo de trabajo es el tiempo estándar que el trabajador requiere para sus labores diarias, por tanto, la carga y el ritmo de trabajo son variables que permiten medir la labor de un empleado en cuanto a su productividad dentro de la empresa, nos permite establecer comparaciones que puedan mejorar las tareas encomendadas a cada participante en el proceso productivo.

2.8.3.7 Autonomía

Esta competencia es la capacidad, de imaginar; emprender; desarrollar; evaluar acciones y proyectos individuales o colectivos con creatividad; confianza; responsabilidad; sentido crítico. Está, por tanto, plenamente vinculada a la formación integral de la persona, como lo están el resto de las competencias básicas (Faya, Venturo, Herrera, & Hernández, 2018)

La autonomía laboral es la libertad que puede tener una persona para involucrarse en su trabajo, es una fuerza generadora de responsabilidad y pertenencia hacia la empresa, crea valores agregados como la creatividad , la autonomía del empleado podría involucrar una opción en la elección de proyectos, roles o clientes, incrementa productividad y colabora con el desarrollo organizacional.

2.9. Programa de prevención de Riesgos Psicosociales emitido por el Ministerio del Trabajo

Para esta investigación se seleccionó, la plataforma del Ministerio del Trabajo, misma que cuenta con altos estándares de calidad y objetividad cumpliendo la parte legal que el Ecuador establece en su Constitución Política Artículo 331 y 393; y el Código Integral Penal, en la Sección 5, artículo 177, garantiza los derechos de los individuos a no sufrir violencia psicológica (Ministerio del Trabajo, 2018).

A continuación, detallaremos la forma de aplicación, para lo cual se expondrá la guía de uso: Este es un documento de fácil acceso que se lo puede encontrar en internet, consta de 21 hojas, las mismas que describen en forma detallada: cómo se realizó el estudio, parámetros estadísticos, aplicación e interpretación (Ministerio del Trabajo, 2018).

Para el Ministerio del Trabajo “la implementación del programa de prevención de riesgos psicosociales tiene por objetivo dar a conocer los lineamientos para el desarrollo del mismo conforme a los parámetros y formatos establecidos en el país” (Ministerio del Trabajo, 2018, p. 6).

Este programa de prevención busca la equidad de oportunidades, prevenir riesgos no solo en entidades públicas, sino también a las empresas privadas y velar por el bienestar de los colaboradores, este deberá ser implementado por todas las personas naturales, jurídicas, empresas, instituciones e instancias públicas y privadas, que cuenten con más de diez trabajadores y/o servidores (Ministerio del Trabajo, 2018).

Cabe recordar que la matriz del programa de prevención, consta de diferentes herramientas, tales como:

Datos: son todos aquellos datos informativos de cada organización o institución para las respectivas revisiones según la normativa vigente.

Objetivos: general y específico relacionados con la actividad a realizar según el riesgo psicosocial que se ha encontrado.

Indicadores: que ayuden a medir lo evaluado o establecido a través de numeradores y denominadores, mismos valores que se deberán cumplir según lo establecido.

Porcentaje de avance: dicho apartado dependerá del encargado de la organización en verificar el estado en el que se encuentren las actividades planteadas.

Medios de verificación: son todas aquellas herramientas e instrumentos que ayuden a controlar el cumplimiento.

Presupuesto y responsable: estos insumos al igual que el porcentaje dependerá de la empresa, su cultura y gestión organizacional, a pesar de que se pueden sugerir varias alternativas. La decisión final será de los encargados (Yepez, 2019).

Programación anual: es el inicio y fin que se propone que durará dicha actividad, se debe tomar en cuenta la complejidad, frecuencia y tipo de acción que se realizará para la duración no solo del programa propuesto, sino de cada actividad (Yepez, 2019).

CAPÍTULO III

MARCO CONCEPTUAL

A continuación, se definen algunos de los conceptos considerados importantes en el desarrollo de la presente investigación:

- Accidente: “En su acepción corriente accidente es algo que sucede por casualidad o fortuitamente. El diccionario nos dice que "casualidad y accidente son palabras de sentido negativo que sólo expresan nuestra ignorancia respecto a determinados fenómenos y leyes” (Glizer, 1993, p. 1).
- Incidente: “es un acontecimiento no deseado que, bajo circunstancias ligeramente diferentes, podría haber resultado en lesiones a las personas, daño a la propiedad o pérdida en el proceso” (Cubillos & Rojas, 2009, p. 8). (Cubillos & Rojas, 2009).
- Ergonomía: Es la disciplina científica “relacionada con la comprensión de las interacciones entre los seres humanos y los elementos de un sistema, y la profesión que aplica teoría, principios, datos y métodos de diseño para optimizar el bienestar humano y todo el desempeño del sistema” (Estrada, 2015, p. 19).
- Salud Laboral: “conservación del bienestar físico, social y mental en relación con las condiciones de trabajo; control de estas condiciones, a fin de garantizar una seguridad total en el trabajo” (Benavides, Ruiz, & García, 2001, p. 1).
- Seguridad Industrial: “Conforma un conjunto de conocimientos técnicos que se aplican a la reducción, control y eliminación de accidentes de trabajo, previo estudio de sus causas” (Zarazúa, 2014, p. 5).

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Tipo de investigación:

La presente investigación es de tipo proyecto- producto, ya que por medio del diagnóstico realizado a los trabajadores de la empresa se analizará la información para presentar una propuesta de intervención.

Su descripción tiene base teórica y metodológica la cual se puede aplicar en un proyecto sustentable y entregable a la institución.

El diagnóstico se presentó con los resultados del instrumento aplicado, la encuesta del Ministerio del Trabajo, a fin de conocer la situación actual de los trabajadores de Capseint.

La investigación realizada es de carácter transversal no experimental, ya que, se efectuó la observación y el registro de datos en un momento específico de tiempo.

4.2. Alcance de la investigación

El análisis es de tipo descriptivo ya que se aplicó una encuesta de Riesgos Psicosociales con la finalidad de describir la situación actual que presenta el personal de la empresa.

El objeto de estudio es evaluar los riesgos psicosociales a los cuales están expuestos el personal de la empresa Capseint y crear un plan que permita prevenirlos y mitigarlos.

4.3. Diseño de la investigación

El presente estudio se desarrolló bajo un diseño no experimental, ya que, no se manipula la información solicitada por medio de la encuesta, se procederá analizar las respuestas de los datos recopilados para definir las directrices y variables.

4.4. Fuentes de Información

La información ha sido obtenida directamente de la organización a través de la herramienta implementada, constituyendo la primera fuente de información de la presente investigación.

Se revisaron fuentes secundarias como: documentos de apoyo, libros, sitios web que ayudaron a sustentar el estudio para que el producto final sea confiable y viable.

Se utilizó documentos tales como: Notas Técnicas de Prevención internas e internacionales, documentos del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), OIT, entre otros.

Finalmente, el presente trabajo fue ejecutado bajo parámetros éticos, no causó daño a ninguno de los participantes de la organización, puesto que solo fue una encuesta anónima escrita, de esta manera cada colaborador se sintió libre de responder.

4.5. Población y muestra

Para fines de este estudio se trabajó con toda la empresa y no se realizará muestra ya que CAPSEINT es una empresa mediana, que cuenta con 80 colaboradores que se encuentran divididos en diferentes áreas, tales como: ventas, capacitación, y el área administrativa.

4.6. Instrumento

El instrumento que se aplicó en la empresa Capseint es el cuestionario que mide los riesgos psicosociales de los trabajadores elaborado por el Ministerio del Trabajo.

Esta herramienta además permite cumplir con lo establecido en el Art. 1 del Acuerdo Ministerial 398 el mismo que señala, se deberá cumplir con el programa de prevención de riesgos psicosociales, para asegurar la protección de trabajadores y servidores (Ministerio de Relaciones Laborales, Septiembre 2013).

El Acuerdo Ministerial 82, expedido el 16 de junio de 2017 establece la “NORMATIVA ERRADICACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL” Art. 9 indica: las empresas e instituciones públicas y privadas, con más de 10 trabajadores deberán implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales (Ministerio de Relaciones Laborales, Septiembre 2013).

Bajo esta normativa este cuestionario fue elaborado por los grupos de interés como lo son empresarios, trabajadores, universidades y el Ministerio del Trabajo razón por lo que el mismo está avalado por el respectivo organismo regulador de la norma vigente (Ministerio de Relaciones Laborales, Septiembre 2013).

El cuestionario permite evaluar factores de riesgo psicosocial, situaciones que pueden producir daño a la salud del trabajador proporcionando un diagnóstico inicial, consta de 58 ítems agrupados en 8 dimensiones que son:

En la tabla 1 podemos observar las 8 dimensiones del cuestionario.

Tabla 1 Dimensiones del cuestionario

DIMENSIÓN 1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO
DIMENSIÓN 2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS
DIMENSIÓN 3. LIDERAZGO
DIMENSIÓN 4. MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL
DIMENSIÓN 5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO
DIMENSIÓN 6. RECUPERACIÓN
DIMENSIÓN 7. SOPORTE Y APOYO
DIMENSIÓN 8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES

Nota: Fuente Ministerio del Trabajo (2013).

4.7. Levantamiento de la Información

Para realizar el levantamiento de la información dentro de la empresa Capseint, se procedió de la siguiente manera:

Se requirió autorización previa para proceder con la aplicación del cuestionario proporcionado por el Ministerio del Trabajo para los 80 trabajadores de la empresa, para ello se envió una solicitud requiriendo una reunión con el Gerente General, la persona responsable del área de Talento Humano, en esta conversación tras explicar el tipo de intervención, se pidió la emisión del permiso correspondiente para realizar la aplicación de la herramienta.

Mediante un correo electrónico se socializó a todo el personal acerca de la investigación que se va realizar dentro de la compañía, en este comunicado se dio énfasis a la importancia de la participación de todos los empleados de la empresa con carácter obligatorio y de absoluta confidencialidad.

El tiempo de aplicación de la encuesta fue de aproximadamente 30 minutos por persona, los encuestados recibieron en sus correos electrónicos la encuesta en las horas asignadas por la empresa, posteriormente eran reenviados al investigador en forma anónima.

4.8. Procesamiento de datos

Una vez concluida la implementación de la herramienta cuestionario del Ministerio del Trabajo, se procedió a ingresar al sistema de tabulación cada uno de los cuestionarios entregados por los colaboradores, al finalizar este procedimiento se pudo conocer y determinar la situación en general de la empresa con respecto a qué porcentaje de empleados se siente amenazados por factores de riesgo psicosocial, luego se analizó los factores con mayor porcentaje de riesgo para efectuar la propuesta de intervención.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación, se exponen los resultados obtenidos de la encuesta del Ministerio del Trabajo que mide el nivel de Riesgos Psicosociales en la institución:

- 1) Datos demográficos de los empleados del Centro de Capacitaciones Capseint.
- 2) Los factores de riesgo con sus respectivos porcentajes.
- 3) Análisis de las dimensiones de la encuesta.

5.1 Datos Demográficos

Área de trabajo

La tabla 2, indica en porcentajes y números el área de trabajo de los colaboradores de la empresa Capseint.

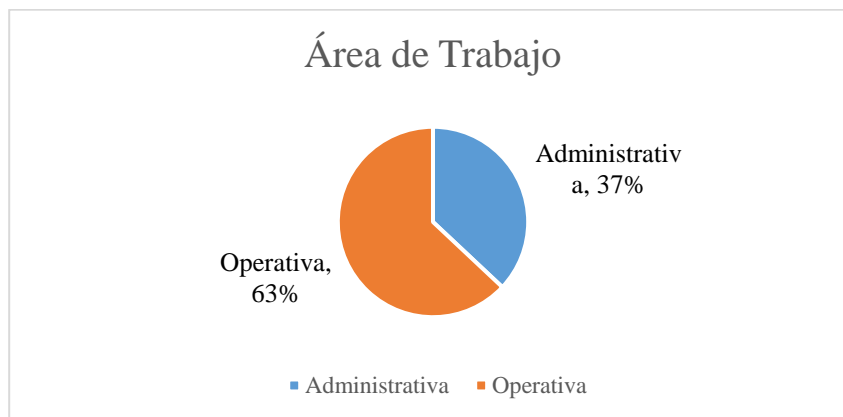
Tabla 2: Área de trabajo (CAPSEINT)

Área de Trabajo	% Trabajadores	N° Trabajadores
Administrativa	37%	30
Operativa	63%	50
	100%	80

Nota: Fuente formato para tabulación de el Ministerio del Trabajo.

La figura 2 indica en pastel los resultados de área de trabajo

figura 2: Área de trabajo (CAPSEINT)



Nota: Fuente formato para tabulación de el Ministerio del Trabajo.

El 37% de los trabajadores de la empresa Capseint es personal administrativo equivalente a 30 personas, mientras que el 63% conforman el personal operativo.

Nivel más alto de instrucción

La tabla 3, muestra en porcentajes y números los diferentes niveles de instrucción de los colaboradores.

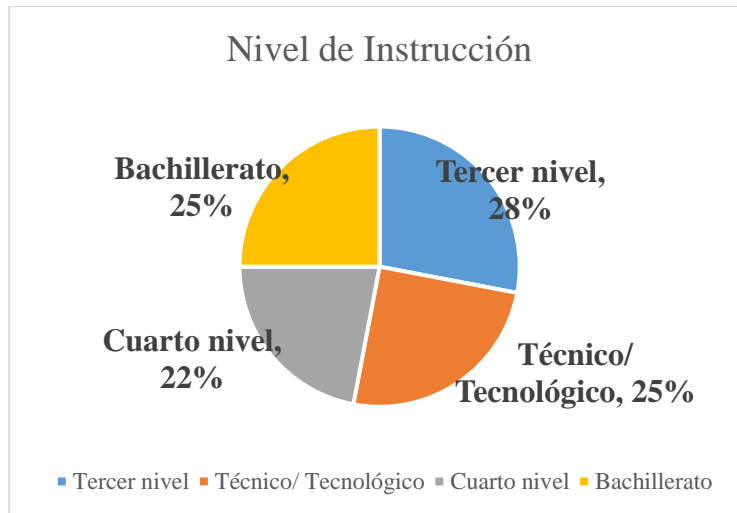
Tabla 3 Nivel de instrucción

Nivel más alto de instrucción	%	N° Trabajadores
Tercer nivel	28%	22
Técnico/ Tecnológico	25%	20
Cuarto nivel	22%	18
Bachillerato	25%	20
	100%	80

Nota: Fuente formato para tabulación de el Ministerio del Trabajo

La figura 3, indica porcentualmente que nivel de instrucción tienen los trabajadores.

figura 3 Resultado nivel de instrucción



Nota: Fuente formato para tabulación de el Ministerio del Trabajo.

El 28% de colaboradores de Capseint tienen instrucción superior, seguida de un 25% con nivel de instrucción técnico – tecnológico, el 25% de empleados son bachilleres, mientras el 22% de los trabajadores es personal con cuarto nivel.

Edad del trabajador

La tabla 4, muestra en porcentajes y en números la edad de los trabajadores de la empresa Capseint.

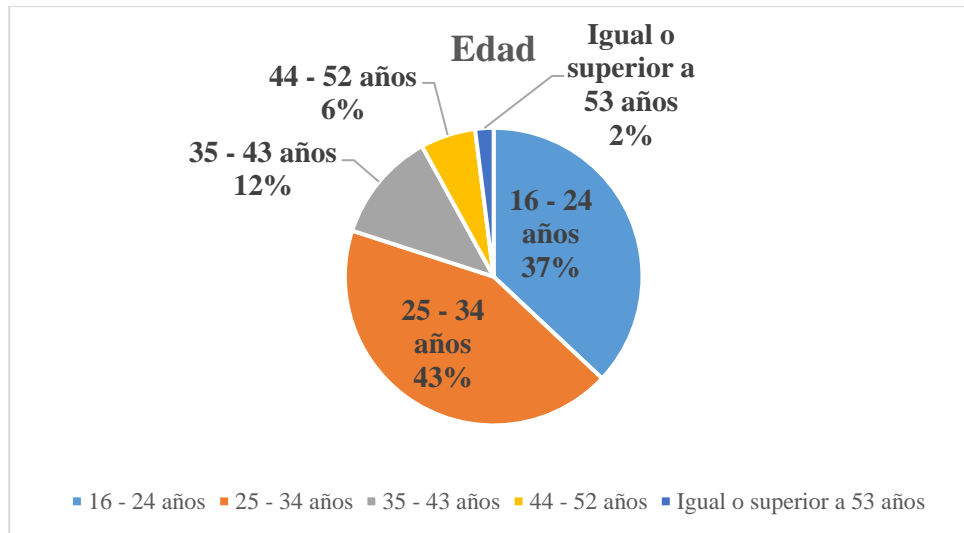
Tabla 4 edad de los trabajadores.

Edad	% Trabajadores	N° Trabajadores
16 - 24 años	37%	29
25 - 34 años	43%	34
35 - 43 años	12%	10
44 - 52 años	6%	5
Igual o superior a 53 años	2%	2
	100%	80

Nota: Fuente formato para tabulación de el Ministerio del Trabajo.

La figura 4, muestra porcentualmente el análisis en cuanto a la edad de los trabajadores.

figura 4 Resultado edad del trabajador



Nota: Fuente formato para tabulación de el Ministerio del Trabajo.

En cuanto a la edad de los trabajadores se puede observar que el 43% está conformado por personal entre los 25 a 34 años, el 37% lo integra personal joven entre 16 a 24 años, el 12% está entre 35 a 43 años, apenas el 6% de trabajadores tienen entre 44 a 52 años de edad.

Género del trabajador

La tabla 5, indica en porcentajes y números el género de los trabajadores de la empresa Capseint.

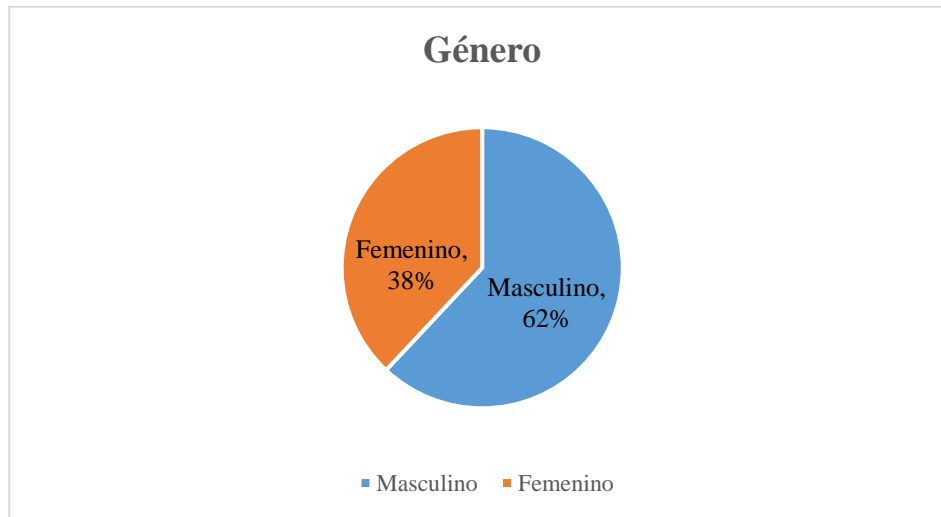
Tabla 5 Género del trabajador o servidor

Género	%	N° Trabajadores
Masculino	62%	50
Femenino	38%	30
	100%	80

Nota: Fuente formato para tabulación de el Ministerio del Trabajo.

La figura 5, resume en pastel y porcentualmente la pregunta sobre el género de los colaboradores.

figura 5 Resultado Género del trabajador



Nota: Fuente formato para tabulación de el Ministerio del Trabajo.

El 62% de los trabajadores de Capseint es personal masculino y el 38% es personal femenino.

5.2. Factores con riesgo

En esta tabla, se identifican aquellos riesgos que han sido catalogados por los colaboradores como bajos los mismos que están representados por el color verde, los riesgos medios se identifican con el color amarillo y finalmente el color rojo es la representación de riesgos de porcentaje alto.

La tabla 6, muestra los resultados alcanzados en cada dimensión.

Tabla 6 Resultados por dimensión


RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL			
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO	69%	20%	10%
DIMENSIÓN 2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS	97%	3%	5%
DIMENSIÓN 3. LIDERAZGO	0%	90%	9%
DIMENSIÓN 4. MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	98%	1%	1%
DIMENSIÓN 5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	93%	4%	2%
DIMENSIÓN 6. RECUPERACIÓN	81%	8%	12%
DIMENSIÓN 7. SOPORTE Y APOYO	95%	4%	0%
DIMENSIÓN 8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES	96%	1%	0%
DIMENSIÓN 8.1. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO DISCRIMINATORIO	99%	0%	1%
DIMENSIÓN 8.2. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO LABORAL	22%	62%	15%
DIMENSIÓN 8.3. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO SEXUAL	94%	5%	0%
DIMENSIÓN 8.4. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ADICCIÓN AL TRABAJO	98%	0%	0%
DIMENSIÓN 8.5. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: CONDICIONES DEL TRABAJO	54%	37%	7%
DIMENSIÓN 8.6. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR)	92%	5%	2%
DIMENSIÓN 8.7. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL	92%	8%	0%
DIMENSIÓN 8.8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: SALUD AUTO PERCIBIDA	96%	2%	0%

Nota: Fuente formato para tabulación de el Ministerio del Trabajo.

5.3. Matriz de factores por prevalencia

La tabla 4, indica los factores que necesitan una propuesta de intervención, los factores que se debe realizar un seguimiento y aquellos que necesitan mantenerse, en una escala que indica desde los factores de riesgo más problemáticos, hasta los menos problemáticos.

Tabla 7 Escala de factores de Riesgo

	FACTORES	Porcentaje obtenido del resultado global de la encuesta, sumados riesgo medio y alto	ESTATUS
<p>MAS PROBLEMATICOS</p>  <p>MENOS PROBLEMATICOS</p>	LIDERAZGO	99%	PROPUESTA DE INTERVENCIÓN
	ACOSO LABORAL	77%	
	CARGA Y RITMO DE TRABAJO	30%	
	CONDICIONES DE TRABAJO	42%	
	RECUPERACION	20%	
	DESARROLLO DE COMPETENCIAS	8%	REALIZAR SEGUIMIENTO
	ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL	8%	
	DOBLE PRESENCIA	7%	
	ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	6%	
	ACOSO SEXUAL	5%	
	SOPORTE Y APOYO	4%	MANTENER
	MARGEN DE ACCION Y CONTROL	2%	
	SALUD AUTO PERCIBIDA	2%	
	ACOSO DISCRIMINATORIO	1%	
	ADICION AL TRABAJO	0%	

Nota: Fuente formato para tabulacion de el Ministerio del trabajo.

De acuerdo a los resultados arrojados, se puede apreciar que los factores de liderazgo; acoso laboral; carga y ritmo de trabajo; condiciones de trabajo y recuperación presentan un riesgo alto; por lo que requieren una propuesta de intervención para tratarlos y minimizarlos, por otro lado los factores: desarrollo de competencias; estabilidad laboral y emocional; doble presencia; organización del trabajo y acoso sexual, presentan un nivel de riesgo moderado, por lo que, se sugiere realizar un seguimiento trimestral y para finalizar tenemos los factores: soporte y apoyo; margen de acción y control; salud auto percibida; acoso discriminatorio y adicción al trabajo presentaron niveles bajos, por lo que, se recomienda mantener los porcentajes.

Como se mencionó en el marco teórico esta herramienta ha sido diseñada para evaluar 7 características directas y 8 adicionales además de otros puntos importantes, para tener una perspectiva más amplia sobre las dimensiones evaluadas en el cuestionario, se realizará un análisis en función de cada dimensión.

5.4. Diagnóstico

La empresa presenta los siguientes indicadores y necesidades de intervención.

Dimensión 1: Carga y ritmo de trabajo (30%)

Esta dimensión representa un 30% de colaboradores, es decir, 15 trabajadores.

Es preciso definir la carga y ritmo de trabajo como los requerimientos mentales y físicos que las personas enfrentan en su jornada laboral; de acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta esta dimensión se la considera como un riesgo medio.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2015), considera importante que las capacidades y las necesidades de las personas sean adecuadas para el cargo que desarrollan.

Dimensión 2: Desarrollo de competencias (8%)

El desarrollo de competencias son las oportunidades que el personal tiene para desarrollar sus competencias, basándose en las demandas del trabajo; en esta dimensión existe un nivel de riesgo bajo; el indicador revela, la importancia de observar anualmente esta dimensión evitando a futuro que el personal pierda el sentido de pertenencia hacia la empresa.

La presencia de este riesgo puede causar afectaciones en la salud de los trabajadores ya que deben asumir más responsabilidades para poder cumplir a tiempo el trabajo establecido.

Dimensión 4: Margen de acción y control (2%)

Esta dimensión refleja la medida en la que el personal participa en la toma de decisiones; un porcentaje bajo nos muestra que existe espacios de participación y apertura considerando la predisposición y capacidad personal para realizar una tarea determinada.

Dimensión 5: Organización del Trabajo (6%)

Esta dimensión expresa una percepción general respecto a la organización del trabajo que existe dentro de la institución, brindando una descripción sobre los aspectos importantes del

desarrollo de las actividades cotidianas como son: jornada laboral; comunicación dentro de la empresa; distribución de las tareas y gestión de las actividades a desarrollar.

El porcentaje arrojado por la investigación, muestra que el uso de herramientas es adecuado y existe una apropiada distribución de tareas, para evitar que este porcentaje suba en lo posterior se recomienda, realizar observaciones continuas.

Dimensión 6: Recuperación (20%)

La recuperación es el tiempo destinado para el descanso y recuperación de energía luego de realizar esfuerzo físico y/o mental relacionado al trabajo; esta dimensión presenta un porcentaje medio, esto significa que el tiempo de descanso y de recuperación de energía no es apropiado.

Dimensión 7: Soporte y apoyo (4%)

La dimensión de soporte y apoyo son las acciones y recursos formales e informales que aplican los mandos superiores y compañeros de trabajo para facilitar la solución de problemas; la empresa muestra un porcentaje de riesgo bajo, lo que indica, que existe cooperación o guía para resolver asuntos del trabajo.

Dimensión 8.1: Acoso discriminatorio (1%)

La dimensión del acoso discriminatorio nos brinda una percepción del trato que tienen los colaboradores entre compañeros, las conductas que son utilizadas al momento de acosar de manera discriminatoria afectan directamente al bienestar personal, pudiendo causar un impacto en la salud física y mental del individuo afectado.

El porcentaje en esta dimensión nos refleja una perspectiva sobre el ambiente laboral dentro de la institución, en caso de tener un porcentaje alto causaría que se desarrolle conductas de hostilidad dentro la empresa; sin embargo, el porcentaje que se refleja de la evaluación nos indica una incidencia bastante baja, respecto a esta dimensión.

Dimensión 8.2: Otros puntos importantes: Acoso Laboral (77%)

La dimensión del acoso laboral está entre el porcentaje más alto en los riesgos evaluados, este es un indicador que debe ser analizado y corregido desde la raíz, ya que el acoso laboral es utilizado para desestabilizar al colaborador por medio del hostigamiento o de acciones intencionales que pueden desencadenar afectaciones en distintos aspectos en el trabajador.

Es primordial que se realicen acciones para frenar este tipo de riesgo ya que puede afectar directamente en la salud e incluso la vida del colaborador (López, 2012), de igual manera es importante que se abran canales seguros de comunicación a los cuales los colaboradores puedan recurrir en caso que exista este tipo de abuso ya que es obligación de la institución brindar un lugar seguro en el cual el trabajador puede desarrollar sus actividades.

Dimensión 8.3: Acoso Sexual (5%)

Un porcentaje bajo en esta dimensión nos indica alarma en el ambiente de trabajo de la empresa; ya que, el 5% del personal evaluado equivale a 4 personas que se sienten amenaza en conductas de acoso laboral; por lo que, es importante realizar un seguimiento trimestral.

El acoso sexual es un tipo de discriminación sexual en el lugar de trabajo; se la define como una conducta indeseada donde existe un acosador y una víctima que utiliza palabras o acciones que incomodan a la otra persona.

Dimensión 8.4: Otros puntos importantes: Adicción al trabajo (0%)

La adicción al trabajo es la dificultad de la persona a desconectarse del trabajo y la necesidad para asumir más tareas de las que puede realizar.

Los trabajadores de la empresa Capseint no presentan un riesgo en esta dimensión, es decir las personas pueden equilibrar la carga laboral y los recursos asignados para la ejecución de sus tareas diarias.

Según Machlowitz (1980), citado en (Castañeda, E. 2010) la adicción al trabajo puede ser contraproducente y causar problemas a nivel personal, refiriéndose al estado de salud, y a nivel familiar, influyendo directamente en la dinámica familiar.

Dimensión 8.5: Condiciones de trabajo (42%)

Las condiciones de trabajo son los factores de riesgo que afectan negativamente a la salud de los trabajadores y al desarrollo de las actividades propias del cargo; esta dimensión considera las condiciones de seguridad, ergonómicas y psicosociales.

Un porcentaje elevado en esta dimensión refleja la existencia de condiciones laborales inadecuadas para la realización de las tareas, es por esta razón que es necesario que existan medidas de seguridad que aseguren las condiciones adecuadas para el trabajo del personal de Capseint evitando accidentes de trabajo y garantizando la seguridad y la vida de los colaboradores.

Dimensión 8.6: Doble presencia laboral (7%)

Esta dimensión presenta un (7%) lo que nos indica que existe un balance del aspecto familiar y laboral, satisfaciendo de manera adecuada ambas áreas, sin generar un conflicto en el aspecto personal (OIT. s.f.).

Dimensión 8.7: Otros puntos importantes: Estabilidad Laboral y emocional (8%)

Esta dimensión está relacionada con la precariedad y la falta de seguridad del futuro laboral, se relaciona igualmente con el menoscabo de motivación para realizar el trabajo cotidiano.

La estabilidad laboral es un derecho que todos los trabajadores poseen, mientras que la estabilidad emocional permite afrontar de manera adecuada la tensión que puede existir al momento de realizar una actividad determinada, es importante que la institución brinde seguridad a los colaboradores tanto a nivel emocional como laboral, Capseint requiere dar seguimiento a este tipo de riesgo, pues si en futuro incrementa el porcentaje actual, se volvería un indicador de la

falta de motivación para realizar las actividades normales o la existencia de incertidumbre respecto a su futuro dentro de la organización.

Dimensión 8.8: Otros puntos importantes: Salud auto percibida (2%)

La salud auto percibida es la percepción respecto a la salud física y mental que la persona posee; al existir un porcentaje bajo, nos brinda una perspectiva de que el autocuidado que los trabajadores poseen es adecuado, brindando una magnífica percepción acerca de su salud.

CAPÍTULO VI

PLAN DE PREVENCIÓN

A continuación, se presenta la propuesta de prevención, la cual se elaboró con el objetivo de disminuir y prevenir los factores de riesgos que presentan mayor incidencia en los trabajadores de la empresa Capseint.

Se proponen actividades para aquellas dimensiones que tienen prevalencia media y alta con el fin de evitar un riesgo mayor que afecte el desempeño y salud de los colaboradores.

6.1. Objetivo del proyecto

Diseñar una propuesta de intervención para disminuir los niveles de riesgo psicosocial evidenciados en las dimensiones: liderazgo; acoso laboral; carga y ritmo de trabajo; condiciones de trabajo y recuperación, con el fin de permitir que los empleados conozcan nuevos métodos de afrontamiento para ponerlos en práctica en su vida laboral.

6.2. Destinatarios/as

Se consideran destinatarios todos los trabajadores de la empresa Capseint y al grupo directivo de la misma, es una cascada de beneficios que involucra a todo el personal.

6.3. Sostenibilidad

El presente proyecto se sostendrá, en primer lugar bajo el personal administrativo de la empresa es decir los directivos, después se socializará todas las actividades planificadas posterior a esto se procederá a desarrollar las políticas, campañas y talleres, planteados en el programa de prevención.

6.4. Monitoreo

El presente proyecto puede ser monitoreado a través de las fuentes de verificación como son los respaldos y evidencias que se den en el desarrollo de la aplicación del plan y sus actividades

de acuerdo al cronograma, se puede agregar a este monitoreo un levantamiento de información anual por parte del departamento de Talento Humano.

6.5. Plan de Prevención

Dimensión: Liderazgo

Resumen de la actividad 1: Taller de liderazgo metodología Lego Serious Play

El centro de capacitaciones Capseint en función con la solicitud a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, ejecutará el Taller de Liderazgo con la metodología Lego Serious Play que consiste en mejorar la resolución de problemas en grupo mediante el desarrollo de habilidades visuales, auditivas y kinestésicas.

Este taller está dirigido para los jefes de área, supervisores de grupos operativos y servidores administrativos, está previsto desarrollarse en jornadas, los días viernes de cada semana durante 3 meses con un total de 96 horas, de manera presencial en las instalaciones de Capseint matriz en Quito, al final de la actividad se realizará la entrega de certificados a los servidores.

Dimensión: Acoso Laboral

Resumen de la actividad 1: “Capseint Libre de Acoso”

Formar un comité entre colaboradores del área de SSO Y Talento Humano para delimitar conductas inaceptables que se consideren como acoso laboral, una vez definidas estas acciones se empieza a realizar políticas fijas para el personal administrativo como operativo, jefes y compañeros; finalmente se procede a comunicar a todo el personal mediante reuniones de trabajo con la finalidad de generar rechazo a estas conductas y así poder respaldar la integridad y dignidad de los servidores. Se realizará un seguimiento mensual para observar y valorar cambios.

Dimensión: Carga y Ritmo de Trabajo

Resumen de la actividad 1: Programa de Pausas Activas (Capseint Activo)

Destinar dos momentos al día uno al inicio de la jornada y otro a la salida para realizar pausas activas en el patio de la institución, esta actividad va tomar de 10 a 15 minutos diarios.

Las pausas activas incluirán ejercicios de estiramiento y ejercicios de respiración a cargo de la asistente de talento humano; este programa tendrá la duración de 6 meses y cada área de trabajo estará encargada de presentar la dinámica semanalmente.

Resumen de la actividad 2: Campaña de puntualidad y uso efectivo del tiempo

Fomentar el desarrollo de buenos hábitos de puntualidad y uso efectivo del tiempo por medio de diferentes actividades que permitan a los funcionarios organizar su tiempo para cumplir con sus metas.

La campaña de Puntualidad y uso eficiente del tiempo, se basará en varias actividades entre ellas: Lanzamiento de correos electrónicos dirigidos a todos los funcionarios de Capseint con mensajes, consejos y beneficios que incentiven el uso eficiente del tiempo y recalquen la importancia de la puntualidad, realizar una encuesta al inicio de la campaña para tener una línea base informativa.

Desarrollo de un performance denominado Alicia en el País de las Maravillas, recibiendo a los funcionarios que asistan puntuales a la institución con mensajes motivantes y un pequeño presente de reconocimiento, por otro lado a los funcionarios que llegan posterior a la hora establecida se les dará mensajes que recuerden la importancia de la puntualidad.

Dimensión: Condiciones de trabajo

Resumen de la actividad 1: “Capseint te previene”

Este programa consiste en revisar las instalaciones de Capseint, verificando la calidad de los equipos y puestos de trabajo, adquisición de señalética, rotulando los espacios de trabajo donde exista algún tipo de riesgo, con la finalidad de dar a conocer al personal de la institución previniendo cualquier tipo de accidente laboral.

Dimensión: Recuperación

Resumen de la actividad 1: “Si nos organizamos podemos todos”

Este programa consiste en crear una política de licencias por calamidad doméstica, horarios de estudios, vacaciones y maternidad, otorgando beneficios adicionales a los establecidos por la ley; de manera que la empresa genere un comodín para sus trabajadores.

Es importante reportar a los supervisores y jefes de área con anticipación para poder destinar un reemplazo y evitar un retraso en el cronograma de actividades y cumplimiento de metas establecidas.

Tabla 8 Plan de prevención

Dimensión		Actividad	Objetivo	Indicador	Fuentes de verificación	Insumos	Presupuesto
1	Liderazgo	Taller de liderazgo metodología Lego Serious Play	Fortalecer, complementar habilidades y competencias de liderazgo en las jefaturas y coordinaciones de área para lograr el cumplimiento de objetivos institucionales por medio de talleres y cursos.	Taller planificado/ Taller realizado	Informe de la actividad realizada -Listado de asistencia -Fichas de evaluación -Capturas de pantalla o fotografías -Listado del personal convocado	Laptop -Proyector -Impresiones -Pizarra -Marcadores	1000 USD
2	Acoso Laboral	"Capseint Libre de Acoso"	Garantizar un ambiente de trabajo óptimo libre de acoso y persecución laboral, mediante la ejecución de medidas de prevención a fin de minimizar conductas que generen incomodidad para el trabajador.	# de trabajadores que realizan la política	Política "Capseint libre de acoso"	Información herramienta Windows office	N/A
3	Carga y Ritmo de Trabajo	Programa de Pausas Activas (Capseint Activo)	Plantear programas o actividades que generen una distribución adecuada de las tareas laborales con el tiempo establecido	# de pausas activas realizadas en el mes	Listado de asistencia captura de pantalla	Patio de la institución Parlante Pelotas pequeñas	15USD
		Campaña de puntualidad y uso efectivo del tiempo		# de información publicada/ realizada	Revista, boletín, intranet, cartelera capturas de pantalla	Computadora, insumos de papelería.	10USD
4	Condiciones de Trabajo	"Capseint te previene"	Desarrollar un programa que informe a los trabajadores sobre los riesgos laborales y mejore las condiciones físicas del personal de la institución.	señalética instalada	Orden de trabajo	Equipo de seguridad señalética destinada a cada espacio de trabajo	800USD

5	Recuperación	"Si nos organizamos podemos todos"	Disminuir la tensión laboral realizando actividades que permita a los trabajadores descansar y disfrutar de su tiempo libre; de manera que puedan equilibrar el tiempo y trabajo.	Porcentaje de solicitud de permisos y vacaciones	Política de permisos planificación	Información del tema Computadora Impresiones	N/A
---	---------------------	------------------------------------	---	--	------------------------------------	--	-----

Nota: Fuente formato del plan de prevención de riesgos psicosociales de el Ministerio del Trabajo.

CAPITULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

- Se identificó de manera apropiada los riesgos psicosociales existentes en los trabajadores de la empresa CAPSEINT, aplicando el cuestionario de “Evaluación de Riesgos Psicosociales” emitido por el Ministerio del Trabajo, lo que permitió un análisis adecuado de la realidad institucional, por lo que, se puede concluir de manera general que los trabajadores presentan un riesgo medio; con los resultados obtenidos se pueden tomar medidas de prevención para evitar un daño a la salud del trabajador.
- La evaluación de los riesgos psicosociales es importante en el ámbito laboral ya que permite identificar las áreas donde los trabajadores presentan problemas, permitiendo la intervención directa a fin de prevenir enfermedades laborales o accidentes en el trabajo.
- El producto entregable contiene información del plan de Prevención de los Riesgos Psicosociales que presentan mayor impacto en la institución, en este plan se detalla actividades e indicadores para cada riesgo detectado, lo que impulsa una adecuada acción frente a cada uno de ellos.

7.2. Recomendaciones

Una vez concluido el presente trabajo de investigación se recomienda a la institución:

- Socializar con toda la institución a fin de dar a conocer los resultados de la encuesta y el plan de prevención en conjunto con sus actividades.

- Se recomienda que se ejecute el plan de prevención presentado a la empresa Capseint de manera inmediata, para evitar que los riesgos detectados se incrementen y afecten a la salud física y mental de los trabajadores.
- Dar seguimiento a las áreas con mayor impacto, a fin de asegurar que se cumplan las actividades propuestas en dicha intervención.

REFERENCIAS

- Pérez , J., & Nogareda , C. (2012). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*.
Recuperado el 25 de Julio de 2022, de
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Notas_Tecnicas_de_Preencion_Factores_ps.pdf
- Ponsa, P., & Granollers, A. (2009). *Diseño y automatización industrial*. Universidad politecnica de Cataluña.
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2022). *Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo*. Recuperado el 28 de Agosto de 2022, de
<https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Arrobo, W. (2013). *Modelo de gestión de talento humano por competencias de la empresa Cimpexa S.A. Tesis de ingeniería, Universidad tecnológica Equinoccial*. Guayaquil.
Recuperado el 25 de Julio de 2022, de
http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/1125/1/54735_1.pdf
- Benavides, F., Ruiz, C., & García, A. (2001). *Salud Laboral: conceptos, técnicas, para la prevención de riesgos laborales*. Masson.
- Bermeo, G., & Ganchoso, M. (2017). *Incidencia de los factores de Riesgos Físicos en la salud del camal municipal del cantón Junín, Tesis de ingeniería ambiental, Escuela superior Politécnica Agropecuaria de Manabí*. Recuperado el 25 de Julio de 2022, de
<http://190.15.136.145/bitstream/42000/621/1/TMA139.pdf>
- Bestratén, M., Guardino, X., Piqué , T., Pujol, L., & Solórzano , M. (2011). *Higiene en el Trabajo*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Recuperado el 15 de Agosto de 2022, de

<https://www.insst.es/documents/94886/599872/Seguridad+en+el+trabajo/e34d1558-fed9-4830-a8e3-b0678c433bb1>

Cabezas, A. (2008). *Estudio de factores de riesgo psicosociales Sepronac S.A. Tesis de Magister, Universidad San Francisco de Quito*. Recuperado el 15 de Julio de 2022, de <https://studylib.es/doc/7353459/estudio-de-factores-de-riesgos-psicosociales-sepronac-sa-...>

Camargo, Z., & Erazo, Y. (2015). *Diagnóstico de riesgo psicosocial en los trabajadores ayudantes de construcción de la empresa Rover Alcisa Colombia. Tesis especialidad en seguridad e higiene en el trabajo. Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Bogota*. Recuperado el 20 de Junio de 2022, de <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/7230/CAMARGO%20D%C3%80DAZ?sequence=1>

Capseint. (2021). <https://www.capseint.com/promociones>. Recuperado el 02 de 05 de 2022, de <https://www.capseint.com/promociones>

Cardona, P., Vargas, J., & Rosas, R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Revista Sapienza Organizacional*, 2(3), 53-68. Recuperado el 28 de Julio de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601004.pdf>

Cubillos, C., & Rojas, Y. (2009). Fatiga laboral, accidentes e incidentes laborales en los conductores de carga pesada de una empresa transportista de la ciudad de Yopal. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 10(1), 8-11. Recuperado el 28 de 09 de 2022

Dirección General de Riesgos de Trabajo. (2011). *Reglamento del Seguro general de riesgos de trabajo*. Recuperado el 12 de Julio de 2022, de

<http://www.gadmsucumbios.gob.ec/lotaip/Periodo/2015/septiembre/a2/reglamento%20riegos%20del%20trabajo.pdf>

Erbes, A., Roitter, S., & Delfini, M. (2011). Organización del trabajo e innovación un estudio comparativo entre ramas productivas argentinas. Recuperado el 28 de Julio de 2022, de <https://www.scielo.org.mx/pdf/etp/n34/n34a5.pdf>

Estrada, J. (2015). *Ergonomía básica*. Ediciones de la U. Recuperado el 28 de Agosto de 2022, de <https://download.e-bookshelf.de/download/0007/7718/76/L-G-0007771876-0014272410.pdf>

Faya, A., Venturo, C., Herrera, M., & Hernández, R. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*, 8(3), 43-54. Recuperado el 29 de Julio de 2022, de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/173239aa-8031-4032-a73a-e9ea1711052e/content>

Galindo, J. (2015). El concepto de riesgo en las teorías de Ulrich Beck y Niklas Luhmann. *Revista Science Direct*, 67, 141-164. Recuperado el 25 de Julio de 2022, de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186602815000262>

Glizer, I. (1993). *Prevención de accidentes y lesiones: Conceptos, métodos y orientaciones para países en desarrollo*. Oficina Regional de la Organización Mundial de la Salud. Recuperado el 26 de Agosto de 2022, de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Prevencion%20de%20accidentes%20y%20lesiones%20Conceptos,%20metodos%20y%20orientaciones%20para%20paises%20en%20desarrollo%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Prevencion%20de%20accidentes%20y%20lesiones%20Conceptos,%20metodos%20y%20orientaciones%20para%20paises%20en%20desarrollo%20(1).pdf)

- Gonzalez, E., & Gutiérrez, R. (2006). La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en los trabajadores de la industria electrónica. *Revista latinoamericana de psicología*, 38(2), 259-270. Recuperado el 15 de Agosto de 2022, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-05342006000200003
- Gonzalez, M., & Lizcano, L. (2009). *Evaluacion del Impacto de un programa cognitivo-conductual en las estrategias de afrontamiento para la minimización de riesgos psicosociales en los empleados de una institución pública en Bucaramanga. Tesis de Psicología, Universidad Pontificia Bolivariana*. Recuperado el 25 de Agosto de 2022, de https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/562/digital_18021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Henao Robledo, F. (2017). *Diagnostico integral de las condiciones de trabajo y salud*. Ecoe ediciones. Recuperado el 15 de Agosto de 2022, de <https://www.ecoediciones.mx/wp-content/uploads/2017/06/Diagn%C3%B3stico-integral-de-las-condiciones-de-trabajo-y-salud.pdf>
- Jordan, J. (2020). *Enfermedades Psicosomáticas, Universidad cooperativa de Colombia*.
- López, R. (2010). La seleccion de personal basada en competencias y su relacion con la eficacia organizacional. *Revista Perspectivas*(26), 129-152. Recuperado el 28 de Agosto de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941230007.pdf>
- Martinez, R. (s.f.). las relaciones interpersonales en la empresa. *Revista Realidad empresarial*, 2. Recuperado el 15 de 08 de 2022, de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/5698.pdf>
- Ministerio de Relaciones Laborales. (Septiembre 2013). *Factores y riesgos laborales, introducción a la Evaluación*. Trabajo Revisión 01. Recuperado el 15 de Julio de 2020,

de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>

Ministerio del Trabajo. (2018). *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial*. Recuperado el 15 de Agosto de 2022, de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/GU%C3%8DA-PARA-LA-APLICACI%C3%93N-DEL-CUESTIONARIO-DE-EVALUACI%C3%93N-DE-RIESGO-PSICOSOCIAL.pdf?x42051>

Montalvo, D. (2020). *Análisis y propuesta de intervención de riesgos psicosociales de la empresa Repsol Ecuador S.A. Tesis Psicología organizacional, Pontificia Universidad Católica del Ecuador*. Quito. Recuperado el 25 de Julio de 2022, de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/EJEMPLOS2%20\(1\)%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/EJEMPLOS2%20(1)%20(2).pdf)

Morales, J., Nava, G., Esquive, J., & Díaz, L. (2011). *Principios de ética, bioética y conocimiento del hombre*. Universidad autónoma del estado de Hidalgo. Recuperado el 15 de Agosto de 2022, de https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4821/libro_principios_de_etica.pdf#page=125

Nogareda, C. (2019). *Siete perspectivas de evaluación de riesgos Psicosociales*. Foment del Treball Nacional. Recuperado el 15 de Agosto de 2022, de <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/Perspectivas-de-Intervenci%C3%B3n-en-Riesgos-Psicosociales-Evaluaci%C3%B3n-de-Riesgos.pdf#page=40>

Oficina Internacional del Trabajo OIT. (2016). *Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el trabajo*. *Boletín Internacional de Investigación*, 8(1-2), 4-140. Recuperado el 22 de

- Agosto de 2022, de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_553931.pdf
- Oficina Internacional del Trabajo OIT. (Septiembre 1984). *Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra*. Recuperado el 25 de Agosto de 2022, de <http://www.factorrespicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Peiro, J. (2001). Implicaciones para el análisis y prevención de riesgo Psicosociales en el trabajo, el estres laboral una perspectiva individual y colectiva. En *Investigación Abministrativa*.
- Peiró, J. (2004). *El sistema de trabajo y la prevención*. Universidad de Valencia.
- Peralta, M. (2004). El acoso laboral - mobbing- perspectiva psicológica. *Revista de estudios sociales*(18), 111-122. Recuperado el 15 de Agosto de 2022, de <http://www.scielo.org.co/pdf/res/n18/n18a12.pdf>
- Sanchez, A., Alvero, Y., & Tillán , S. (1999). Liderazgo, un concepto que perdura. Acimed. Recuperado el 15 de Agosto de 2022, de <http://eprints.rclis.org/5278/1/aci08299.pdf>
- Sanchez, J. (2010). Estrés laboral. *Revista Hidrogénesis*, 8(2), 55-63. Recuperado el 15 de Agosto de 2022, de <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Sanchez, M., Hessamzadeh, S., & Silva, G. (2021). El derecho a la seguridad social de las personas que realizan trabajo no remunerado del hogar: análisis desde el artículo 3o. De la resolución núm. CD 513. *Revista Latinoamericana de Derecho*(32), 71-93. Recuperado el 28 de 07 de 2022, de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-46702021000100071&script=sci_arttext

- Sierra, E. (2020). Delimitación del concepto de riesgo psicosocial en el trabajo. *Revista de Derecho*, 35(2), 8-26. Recuperado el 15 de Agosto de 2022, de <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/foro/article/view/2471/2287>
- Teran, A., & Botero, C. (2012). Riesgos Psicosociales Intralaborales En Docencia. *Revista Iberoamericana De Psicología, Ciencia Y Tecnología*, 5(2), 95 - 106. Recuperado el 18 de Agosto de 2022, de <https://reviberopsicologia.iberro.edu.co/article/view/rip.5210/218>
- Toro, J., & Gómez, C. (2016). Factores facilitadores de la violencia laboral: Una revisión de la evidencia científica en América Latina. *Revista Ciencia & Trabajo*, 18(56). Recuperado el 20 de Agosto de 2022, de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492016000200006&script=sci_arttext&tlng=en
- Vassallo, M. (Octubre 2018). Factores de riesgo psicosocial en el trabajo, identificación, análisis y prevención. *Conferencia NOM 035*. Mexico. Recuperado el 15 de Agosto de 2022, de <https://prevencionar.com.mx/media/sites/3/2019/06/NOM-035-STPS-2018-PRESENTACION-CONFERENCIA-STPS-PPT.pdf>
- Viñas, J. (2014). *Formación Básica en prevención de riesgos laborales, programa formativo para el desempeño de las funciones de nivel Básic*. Lex Nova. Recuperado el 25 de Julio de 2022, de <http://www.distribucionesjuridicas.es/files/FORMACION-BASICA-EN-PREVENCIÓN-DE-RIESGOS-LABORALES.-PROGRAMA-FORMATIVO-PARA-EL-DESEMPEÑO-DE-LAS-FUNCIONES-DE-NIVEL-BÁSICO.pdf>
- Yopez, A. (2019). *Programa de prevención de riesgos psicosociales en la empresa Sumihogar. Tesis de Psicología Organizacional, Pontificia Universidad Católica del Ecuador*. Quito. Recuperado el 25 de Julio de 2022, de

[http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/17965/DISERTACI%
c3%92N%20Y%
c3%89PEZ%20DAZA%20ANA%20BEL%
c3%89N.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/17965/DISERTACI%c3%92N%20Y%c3%89PEZ%20DAZA%20ANA%20BEL%c3%89N.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zarazúa, J. (2014). *Seguridad Industrial conceptos y resignificaciones prácticas*. Metadatos.

Recuperado el 28 de Agosto de 2022, de

<https://gestionyestrategia.azc.uam.mx/index.php/rge/article/view/576/759>

ANEXOS

Anexo 1 Encuesta

Instrucciones para completar el cuestionario:

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

Muchas gracias por su colaboración

DATOS GENERALES									
ID	Item								
A	Fecha:								
B	Provincia:								
C	Ciudad:								
D	Área de trabajo:	Administrativa:				Operativa:			
E	Nivel más alto de instrucción (Maque una sola opción) :	Ninguno				Técnico / Tecnológico			
		Educación básica				Tercer nivel			
		Educación media				Cuarto nivel			
		Bachillerato				Otro			
F	Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución:	0-2años				11-20años			
		3-10años				Igual o superior a 21 años			
		16-24 años				44-52años			
G	Edad del trabajador o servidor:	25-34años				Igual o superior a 53 años			
		35-43años							
H	Auto-identificación étnica:	Indígena				Afro -ecuatoriano:			
		Mestizo/a:				Bianco/a:			
		Montubio/a:				Otro:			
I	Sexo del trabajador o servidor:	Mujer:				Hombre:			
CARGA Y RITMO DE TRABAJO									
NR	Item	Completamente de Acuerdo (4)		Parcialmente de Acuerdo (3)		Poco de acuerdo (2)		En desacuerdo (1)	

1	Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes)								0
2	Decido el ritmo de trabajo en mis actividades								0
3	Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés								0
4	Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral								0
Suma de puntos de la dimensión						Puntos			

DESARROLLO DE COMPETENCIAS		Completamente de Acuerdo (4)		Parcialmente de Acuerdo (3)		Poco de acuerdo (2)		En desacuerdo (1)	
NR	Item								
5	Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado		0		0		0		0
6	En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo		0		0		0		0
7	En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas		0		0		0		0

8	En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo		0		0		0		0
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos				

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

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

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

RECUPERACIÓN		Completamente de Acuerdo (4)		Parcialmente de Acuerdo (3)		Poco de acuerdo (2)		En desacuerdo (1)	
NR	Item								
25	Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades		0		0		0		0
26	En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.		0		0		0		0
27	En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo		0		0		0		0

28	Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales		0		0		0		0
29	Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo		0		0		0		0
Suma de puntos de la Dimensión		0				Puntos			

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

OTROS PUNTOS IMPORTANTES		Completamente de Acuerdo (4)		Parcialmente de Acuerdo (3)		Poco de acuerdo (2)		En desacuerdo (1)	
NR	Item								
35	En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan		0		0		0		0
36	Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo		0		0		0		0
37	En mi trabajo existe un buen ambiente laboral		0		0		0		0
38	Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades		0		0		0		0
39	En mi trabajo me siento aceptado y valorado		0		0		0		0
40	Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad		0		0		0		0
41	Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.		0		0		0		0
42	Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo.		0		0		0		0
43	En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral		0		0		0		0
44	Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental		0		0		0		0
45	Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando		0		0		0		0
46	Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo		0		0		0		0
47	Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales		0		0		0		0
48	Mi trabajo está libre de acoso sexual		0		0		0		0
49	En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales		0		0		0		0
50	Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.		0		0		0		0
51	Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal.		0		0		0		0
52	Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución		0		0		0		0

53	En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.		0		0		0		0
54	Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.		0		0		0		0
55	Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo		0		0		0		0
56	En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral		0		0		0		0
57	Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)		0		0		0		0
58	Considero que me encuentro física y mentalmente saludable		0		0		0		0
Suma de puntos de la Dimensión			0				Puntos		

OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	
59	

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

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

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

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

Interpretación de Resultados:

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

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

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

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

14	RIESGO MEDIO	4	RIESGO ALTO	5	RIESGO MEDIO	13	RIESGO MEDIO
14	RIESGO MEDIO	3	RIESGO ALTO	5	RIESGO MEDIO	13	RIESGO MEDIO
14	RIESGO MEDIO	3	RIESGO ALTO	5	RIESGO MEDIO	13	RIESGO MEDIO
14	RIESGO MEDIO	3	RIESGO ALTO	5	RIESGO MEDIO	13	RIESGO MEDIO
14	RIESGO MEDIO	3	RIESGO ALTO	5	RIESGO MEDIO	13	RIESGO MEDIO
14	RIESGO MEDIO	3	RIESGO ALTO	5	RIESGO MEDIO	13	RIESGO MEDIO
14	RIESGO MEDIO	3	RIESGO ALTO	5	RIESGO MEDIO	13	RIESGO MEDIO
16	RIESGO BAJO	3	RIESGO ALTO	7	RIESGO BAJO	12	RIESGO MEDIO
16	RIESGO BAJO	2	RIESGO ALTO	7	RIESGO BAJO	12	RIESGO MEDIO
16	RIESGO BAJO	2	RIESGO ALTO	7	RIESGO BAJO	11	RIESGO MEDIO
16	RIESGO BAJO	2	RIESGO ALTO	7	RIESGO BAJO	11	RIESGO MEDIO
16	RIESGO BAJO	2	RIESGO ALTO	7	RIESGO BAJO	11	RIESGO MEDIO
16	RIESGO BAJO	2	RIESGO ALTO	7	RIESGO BAJO	11	RIESGO MEDIO
16	RIESGO BAJO	2	RIESGO ALTO	7	RIESGO BAJO	11	RIESGO MEDIO
15	RIESGO MEDIO	2	RIESGO ALTO	7	RIESGO BAJO	10	RIESGO MEDIO
14	RIESGO MEDIO	2	RIESGO ALTO	7	RIESGO BAJO	10	RIESGO MEDIO
14	RIESGO MEDIO	2	RIESGO ALTO	7	RIESGO BAJO	9	RIESGO ALTO
14	RIESGO MEDIO	2	RIESGO ALTO	7	RIESGO BAJO	8	RIESGO ALTO
14	RIESGO MEDIO	2	RIESGO ALTO	7	RIESGO BAJO	8	RIESGO ALTO

Anexo 4 Resultado global

DIMENSIÓN 8.8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: SALUD AUTO PERCIBIDA		RESULTADO GLOBAL	
8	RIESGO BAJO	209	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	209	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	209	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	209	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	209	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	208	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	207	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	207	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	207	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	207	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	207	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	207	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	206	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	206	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	206	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	201	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	201	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	198	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	196	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	198	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	195	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	195	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	195	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	191	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	190	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	190	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	190	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	190	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	189	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	191	RIESGO BAJO

8	RIESGO BAJO	197	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	196	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	193	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	190	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	190	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	185	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	188	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	189	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	192	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	191	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	188	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	188	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	187	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	185	RIESGO BAJO
8	RIESGO BAJO	185	RIESGO BAJO